

ILLECTRONISME EN EUROPE

Une fracture numérique et sociale

Léa RENARD

*Sous la direction de
Denis STOKKINK*

ÉTUDES & DOSSIERS | MARS 2023

Affaires sociales



COMPRENDRE POUR AGIR

ILLECTRONISME EN EUROPE
Une fracture numérique et sociale

Léa RENARD

Sous la direction de Denis STOKKINK

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS 2

INTRODUCTION 3

I. Illectronisme en Europe : état des lieux 4

II. Lutter contre l'illectronisme grâce au numérique 9

1. L'Union européenne 9

2. La France 12

3. La Belgique 14

III. Quelques angles morts des politiques d'inclusion numérique actuelles 17

1. Fractures numériques plurielles 17

2. Les jeunes, public souvent oublié des politiques d'inclusion numérique 20

3. Au-delà de l'illectronisme 21

AVANT-PROPOS

« Toute personne a droit à une éducation, une formation et un apprentissage tout au long de la vie, inclusifs et de qualité, afin de maintenir ou d'acquérir des compétences lui permettant de participer pleinement à la société et de gérer avec succès les transitions sur le marché du travail. »

Socle européen des droits sociaux, 1^{er} principe¹

Alors que la crise sanitaire a accéléré la digitalisation de nos sociétés, entamée depuis les années 2000, ceci a avant tout bénéficié aux personnes favorisées sur le plan socioéconomique et culturel. En effet, une partie importante de la population européenne risque de ne pas pouvoir suivre ce mouvement et ce sont des personnes qui subissent déjà des inégalités : niveau de diplôme, faibles revenus, âge avancé, ... Ces fractures numériques risquent alors d'empêcher à ces personnes l'accès à leurs droits fondamentaux et sociaux.

Les fractures numériques et l'illectronisme ont malheureusement progressé ces dernières années. Ceci malgré les efforts entrepris par le monde associatif et les pouvoirs publics pour améliorer l'accès au numérique et les compétences digitales. Selon les chiffres fournis par la Fondation Roi Baudouin², entre 2019 et 2021, la proportion de Belges avec des faibles revenus en situation de vulnérabilité numérique atteint 63%.

Cette digitalisation de la société crée alors des obstacles que les personnes en vulnérabilité numérique ne sont pas capables de surmonter seules. Pour atténuer ces fractures numériques, il est essentiel d'investir dans des services accessibles à toutes et à tous, et dans le développement ou le perfectionnement des compétences numériques.

L'inclusion doit être au cœur de la conception des services numériques européens, afin que les personnes peu à l'aise avec eux puissent facilement les utiliser.

Solidairement vôtre,

Denis Stokkink

¹ Commission européenne, « Socle européen des droits sociaux », 2017.

² Fondation Roi Baudouin, Baromètre inclusion numérique 2022. Consulté sur [Baromètre de l'inclusion numérique \(calameo.com\)](https://www.calameo.com)

INTRODUCTION

Pendant la pandémie de covid-19, le télétravail fut le seul moyen pour certain-e-s Européen-ne-s de continuer à travailler de manière quasiment normale. Et malgré la fin des restrictions, cette méthode de travail s'est répandue et continue d'être utilisée. Pour autant, le fait qu'elle se soit généralisée ne veut pas dire que les citoyen-ne-s ont les pleines capacités afin d'interagir à l'aide des outils numériques.

De nos jours, l'acquisition de compétences numériques est nécessaire pour prendre part à la société en tant que citoyen-ne : déclarer ses revenus, rechercher un emploi ou un logement, créer son entreprise, nécessitent autant de démarches administratives qui se font désormais majoritairement en ligne. Cette ambition se justifie par l'idée que la dématérialisation des procédures administratives permet de simplifier, pour une majorité de personnes, l'accès aux informations, de lutter contre le non-recours, et de fluidifier les prises en charges.

Cependant, cette digitalisation de la société a mis en lumière des inégalités d'équipement et de compétences numériques de nombreux publics : savoir utiliser les ressources numériques est devenu presque aussi indispensable que savoir lire, écrire ou bien compter. Ces inégalités sont donc la preuve d'une fracture numérique multiple.

L'illectronisme, illettrisme numérique, ou encore illettrisme électronique, est la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

Le danger de l'illectronisme tient surtout au côté cumulatif des inégalités : de cette précarité initiale, naissent et se prolifèrent d'autres inégalités. En effet, ce sont souvent déjà des personnes âgées, peu diplômées, précarisées, qui souffrent d'illectronisme. De ce fait, la réduction de l'illectronisme devient ainsi un enjeu de politique publique comparable à celle de l'illettrisme.

Dans un quotidien de plus en plus marqué par l'utilisation du numérique, comment les institutions européen-ne-s tentent de lutter contre ces inégalités de compétences ?

I. ILLECTRONISME EN EUROPE : ÉTAT DES LIEUX

1. L'ILLECTRONISME EN EUROPE

Depuis 2015, la Commission Européenne mesure les compétences numériques de ses citoyen·ne·s ayant entre 16 et 74 ans grâce à l'index DESI³ (l'indice de l'économie et de la société numériques). L'édition 2022 du DESI contient 32 indicateurs et la structure a été adaptée pour aligner l'indice sur les principaux axes et objectifs de la Boussole numérique⁴. Au final, le DESI 2022 comporte 4 axes thématiques qui sont le capital humain, la connectivité, l'intégration de la technologie numérique et les services publics numériques. Aujourd'hui, 54% des Européen·ne·s disposent au moins des bases en termes de compétence numérique. Pour autant on observe des disparités entre les différents pays de l'Union Européenne : aux Pays-Bas et en Finlande, les personnes ayant au moins les compétences de base nécessaires à l'utilisation du numérique représentent près de 79% de la population. Pour autant, dans 8 pays de l'Union Européenne, tels que la Bulgarie, l'Italie ou encore la Pologne, 50% de la population ne possède pas ces bases.

Table 5 At least basic digital skills across different socio-demographic breakdowns (% of all individuals), 2021

Factor	Characteristics	At least Basic Digital Skills in 2021 - the EU average
Age	Individuals, 16 to 24 years old	71%
	Individuals, 25 to 34 years old	69%
	Individuals, 35 to 44 years old	64%
	Individuals, 45 to 54 years old	55%
	Individuals, 55 to 64 years old	42%
	Individuals, 65 to 74 years old	25%
Density	living in a predominantly urban area	61%
	living in an intermediate area	52%
	living in a predominantly rural area	46%
Education	Individuals with no or low formal education	32%
	Individuals with medium formal education	50%
	Individuals with high formal education	79%
Employment	Active labour force (employed and unemployed)	62%
	Retired and other inactive	29%
	Employees, self-employed, family workers	63%
	Students	77%
	Unemployed	49%
Gender	Females, 16 to 74 years old	52%
	Males, 16 to 74 years old	56%

Source: Eurostat, Community survey on ICT usage in Households and by individuals

Le tableau ci-contre⁵ illustre l'influence des facteurs socio-démographiques sur le degré de compétences dans le numérique des Européen·ne·s. Par exemple, 71% des jeunes adultes (16-24 ans), 79% des personnes avec un niveau d'études importants et 77% des étudiant·e·s ont au moins les bases en termes de compétences numériques. A l'inverse, seulement 35% des 55-74 ans et 29% des inactifs ou des retraités ont ces bases. Le critère du genre ou de l'aspect géographique est en revanche moins déterminant que les précédents critères au sein de l'Union Européenne.

Les personnes âgées représentent donc une majorité de la population touchée par l'illectronisme, puisque seulement 25% des Européen·e·s entre 65 et 74 ans

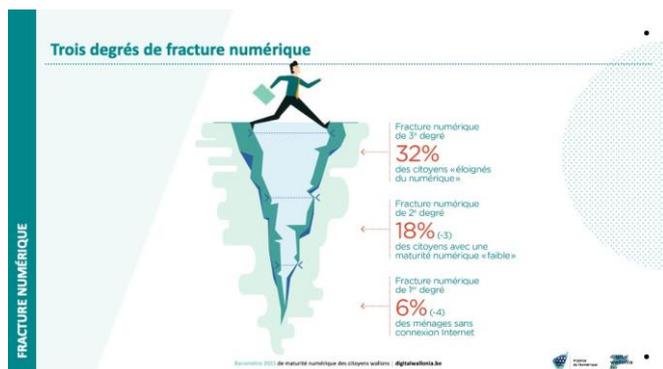
ont les bases en compétences numériques. La concentration est d'autant plus forte chez les personnes de plus de 75 ans. Parmi ces personnes âgées souffrant d'illectronisme, certaines ont tout de même accès à internet ou à des équipements informatiques. Mais elles rencontrent des difficultés pour les utiliser. Le reste ne trouve simplement pas l'intérêt ou l'utilité à l'utilisation du numérique. Pourtant cette utilisation permet aux personnes âgées de rester en contact avec leurs proches, peu importe où ils sont. Vivre avec l'illectronisme peut donc favoriser l'isolement des personnes âgées.

Focus sur les données

³ Commission européenne, « Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 ». Consulté sur [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2022 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](https://digital-economy-and-society.europa.eu/)

⁴ Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen en session plénière du Parlement européen le 16 septembre 2020. Consulté sur [Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen \(europa.eu\)](https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2020/09/16-president-von-der-leyen-addresses-parliament/)

⁵ Commission européenne, « Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 ». Consulté sur [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2022 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](https://digital-economy-and-society.europa.eu/)

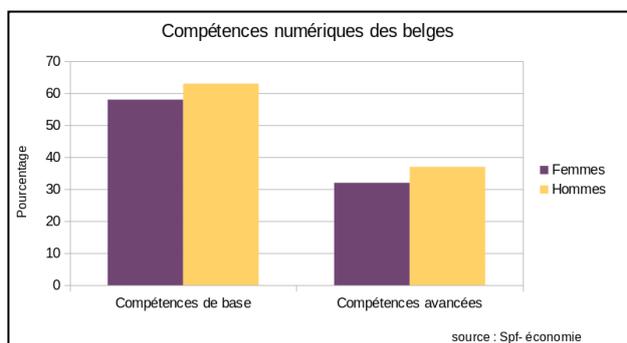


Les données et indicateurs de compétences numériques cités dans cette brève ont été conçus par Eurostat. L'indicateur est utile pour décrire et suivre les compétences numériques générales au fil du temps. Il est basé sur des indicateurs composites liés à l'utilisation d'internet ou de logiciels effectués par des personnes âgées de 16 à 74 ans dans quatre domaines spécifiques (information, communication, résolution de problèmes, compétences logicielles). Il est ainsi supposé que les personnes ayant effectué ces activités,

comme avoir recherché des informations liées à la santé par exemple, savent le faire. Deux niveaux de compétences (« de base » et « au-dessus de base ») sont calculés pour chacune des quatre dimensions selon le nombre ou la complexité des activités réalisées. L'indicateur global des compétences numériques des individus est calculé sur ces bases (« pas de compétences », « faibles compétences », « compétences basiques » ou « au-dessus des compétences basiques »). Ainsi les individus ayant de « faibles compétences » sont ceux qui obtiennent entre une à trois « pas de compétences » dans les quatre domaines.

2. SITUATION EN BELGIQUE

La Belgique occupe la 16^{ème} place de l'indice DESI 2022⁶. Elle se situe dans la moyenne de l'Union Européenne en ce qui concerne le nombre de personnes ayant des compétences numériques élémentaires (54 %). Mais la croissance relative du pays en matière de numérique est, à la lumière de sa situation de départ, parmi les plus faibles dans l'institution communautaire.



De plus, selon baromètre de l'inclusion numérique 2022, entre 2011 et 2021⁷, la proportion de non-utilisateurs est passée de 18 % à 7 % dans l'ensemble de la population belge. Et parmi ces 7

% de non-utilisateurs, soit approximativement 592 000 individus, environ un tiers (36 %, 211 000 individus) sont des personnes qui ont déjà utilisé internet, mais dont la dernière utilisation remonte à plus de trois mois. Ce sont donc des personnes ayant abandonné l'utilisation d'Internet par manque de compétence ou par manque de matériel. En plus de cela, selon le service public fédéral SPF économie⁸, 40% de la population belge éprouve des difficultés à maîtriser les outils numériques. En Wallonie, c'est 20% des plus de 15 ans qui présentent un état de fracture numérique, auxquels il faut y ajouter les 14% de personnes considérées comme usagers faibles.

Si nous prenons en compte maintenant le baromètre 2021 de maturité numérique des citoyen·ne·s wallons, nous pouvons constater une réduction de la fracture numérique d'accès ou fracture de 1er degré. Le taux de domiciles sans connexion Internet est ainsi passé de 10% en 2019 à 6% en 2021⁹. Cependant, si l'on considère la fracture sur les usages, on observe que le groupe des Wallons avec une maturité faible ne

⁶ Commission européenne, « Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 ». Consulté sur [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2022 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](https://digital-economy.europa.eu/desi/2022/)

⁷ Fondation Roi Baudouin, Baromètre inclusion numérique 2022. Consulté sur [Baromètre de l'inclusion numérique \(calameo.com\)](https://www.calameo.com/read/000000000000000000000)

⁸ Laurent Heyvaert, « Illectronisme... l'E-fracture sociale », Laurent Heyvaert, 26 novembre 2021. Consulté sur [Illectronisme... l'E-fracture sociale - Laurent Heyvaert](https://www.illelectronisme.be/fr/e-fracture-sociale)

⁹ André Delacharlerie, « Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles », Digital Wallonia. Consulté sur [Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles | DigitalWallonia.be](https://www.digitalwallonia.be/fr/fractures-numeriques-plurielles)

s'est réduit que de 21% à 18% cette année. D'autre part, 32% des Wallons sont classés comme « éloignés » du numérique sur base de leurs attitudes vis-à-vis de ces technologies et peuvent raisonnablement être associées à une fracture de 3ème degré, à savoir la capacité à exploiter le numérique au profit de son propre développement. Face à la transition numérique de la société, avec le numérique qui devient présent partout, il est donc difficile de considérer que la fracture numérique s'est réellement réduite. Malgré des progressions intéressantes de nombreux indicateurs, la fracture numérique évolue en termes de nature et risque d'accroître l'isolement de ceux qui en ont des usages très restrictifs.

Entretien – Stéphane Sheymans, Directeur général de CSD Bruxelles¹⁰

Dans quelle mesure l'illectronisme est-il un nouveau facteur d'isolement pour les seniors ?

Au total, 22% des personnes seules vivant en Belgique déclarent ne pas avoir internet à la maison, selon les chiffres de Statbel, l'office belge de statistique. Il s'agit principalement de personnes plus âgées : chez les personnes âgées de 65 à 74 ans, la proportion atteint même 31%. De même, 2% des enfants scolarisés n'ont pas d'accès à internet et se trouvent donc dans l'impossibilité de suivre les cours en ligne.

La place de plus en plus importante du numérique dans notre monde montre que son utilisation est de plus en plus essentielle. Sa fonction prend une place primordiale dans l'accès aux droits et à l'information (accessibilité bancaire, accessibilité à l'administration,...). L'illectronisme peut donc être un énorme facteur pour l'exclusion de certains droits.

L'autre fonction du numérique est le lien social via l'accès à des contenus (contenu YouTube, ...), et bien entendu via les réseaux sociaux. Communiquer via internet semble de plus en plus incontournable (messagerie instantanée, mails, réseaux sociaux, etc.), ce n'est pas évident pour près de 31% de la population senior. Parmi ceux qui ne communiquent pas via internet, certains se disent incompetents et d'autres sont non-usagers de ce type de communication.

Pour la compétence, nous pouvons y travailler par une série d'action et d'accompagnement : dans les bureaux d'aide numérique, à domicile, ... un accompagnement peut être pensé pour lever les barrières et faire comprendre les différents mécanismes d'utilisation. L'autre enjeu est l'installation du matériel adéquat.

Pour les non-usagers (les personnes ne veulent tout simplement pas) c'est évidemment plus compliqué et c'est pour cela qu'il faut aussi garder le soutien à des initiatives de socialisation « physique » via des voisinages solidaires, via des centres de jours, via des actions de quartier (soutien au commerce de quartier,...)

Le numérique pour la socialisation peut en effet être une aide pour le lien et la continuité de celle-ci (surtout pour les familles habitant à distances) mais il ne remplacera pas les moments conviviaux réels qui restent primordiaux avec un impact plus important sur l'isolement des personnes.

L'isolement est clairement un enjeu de santé publique majeur. Le risque de mortalité lié à la solitude est comparable à celui de l'obésité et du tabagisme. La solitude persistante est en outre associée à des problèmes mentaux et à de mauvaises performances cognitives. L'isolement et la solitude sont aussi des facteurs de risque de maladies neurodégénératives comme la maladie d'Alzheimer. Y travailler est donc essentiel via le numérique mais aussi via toutes les actions de cohésion sociale.

Confronté à cette fracture numérique/ illectronisme, le développement d'une réponse à l'échelle européenne n'est-elle pas à envisager pour contribuer à une société inclusive ?

Depuis de nombreuses années, l'Union européenne investit la question numérique. Si certains pays comme l'Estonie ont accompli une véritable révolution culturelle, la plupart des pays membres, ont encore beaucoup à faire. Le programme 2021-2027 de l'Union, combiné avec le plan de relance va impulser une mutation

¹⁰ Interview réalisée par POUR LA SOLIDARITE-PLS en février 2023

profonde de nos modes de vie. 20% des budgets de l'Union seront consacrés au numérique. L'inclusion de public éloigné du numérique est donc un enjeu primordial sur lequel l'Union doit aussi travailler.

Le risque de désintégration sociale est grand entre les personnes hyper connectées et les autres. De plus, cette numérisation de la société doit se traduire aussi par une éducation au média, au réseau sociaux, aux fake news.... Sans quoi nous allons accentuer les conflits sociaux et les enfermements des personnes dans leur territoire et dans leurs idéaux.

L'Europe a donc un double rôle :

- appuyer les programmes d'inclusion numérique pour les personnes éloignées de ce type d'outil. Ces programmes doivent se décliner en fonction du public visé et du territoire. Les modalités d'interventions doivent être multiples (à domicile, en centre de jour,)
- appuyer des programmes de sensibilisation et d'éducation au média (notamment des réseaux sociaux) afin de comprendre les mécanismes de ses silos d'informations et de socialisation afin d'éviter la construction d'une société en conflit permanent et qui n'arrive pas à dialoguer sur des points de vue différent. L'éducation doit aussi expliquer les « risques » des réseaux sociaux (hameçonnage, ...)

Le numérique (même si cela doit être une priorité) doit aussi être accompagné d'action physique de lien et de voisinage et de cohésion sociale. En effet, une des grosses barrières pour les seniors restent aujourd'hui le manque de volonté d'utiliser ce genre d'outil. Lever cette barrière est très difficile et donc c'est pourquoi les actions de liens physiques doivent aussi être maintenues et renforcées. Remplacer tout par du numérique risque en effet d'accentuer la solitude et le non accès à certains droits.

3. LA SITUATION EN FRANCE

La France quant à elle occupe la 12^{ème} place de l'indice DESI 2022. Grâce à un effort soutenu en faveur de la numérisation, la France a enregistré ces dernières années des résultats supérieurs aux prévisions : par exemple 62% des Français·e·s ont des compétences numériques élémentaires. Pour autant, le pays ne figure pas encore parmi les pionniers du numérique : alors que 83 % des Français se connectent quotidiennement à Internet, près de 13 millions éprouvent des difficultés liées au manque de connexion¹¹, à un équipement inadéquat, voire inexistant, ou à une méconnaissance des outils logiciels. De plus, en 2019, 15 % des personnes de 15 ans ou plus n'avaient pas utilisé Internet au cours de l'année¹².

Pourtant, un rapport de France Stratégie (institution autonome d'études et de prospectives auprès du Premier ministre) de 2018¹³ estime qu'après un accompagnement à l'usage des outils numériques, 9 millions de Français-es pourraient utiliser internet pour certaines de leurs démarches administratives, dans la même proportion que les internautes traditionnels.

Entretien – Sophie Alex-Bacquer, chargée de mission International et Innovation à La Croix Rouge française¹⁴

Le développement des outils numériques a pris une telle ampleur aujourd'hui, qu'ils deviennent incontournables pour l'ensemble des activités du quotidien. Quels sont les mesures applicables et comment assurer l'accessibilité du monde numérique à des personnes pourtant si éloignées de cet objet ?

¹¹ Isabelle Barazza, Camille Bailly, Corinne de Berry Riche, « La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination », *Institut Paris Région*, 05 janvier 2023. Consulté sur [La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination - Institut Paris Région \(institutparisregion.fr\)](#)

¹² INSEE, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *Insee Première*, n°1780, 2019. Consulté sur [Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - Insee Première - 1780](#)

¹³ Antoine Baena et Chakir Rachiq, Rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique « Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique », *France Stratégie*, juillet 2018. Consulté sur [Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique \(reseaurural.fr\)](#)

¹⁴ Interview réalisée par POUR LA SOLIDARITE-PLS en février 2023

L'accompagnement des publics éloignés des usages du numérique est fondamental et permet de les amener vers une inclusion numérique. Cet accompagnement leur permet de renforcer leur pouvoir d'agir et de mieux s'intégrer dans la société. Cet accompagnement passe de façon évidente par la formation à la fois des publics eux-mêmes mais aussi de ceux qui interviennent auprès d'eux.

En quoi la formation est-elle un bon moyen pour réduire l'illectronisme ?

A l'ère du tout numérique, l'illectronisme creuse encore davantage les inégalités déjà existantes et renforce l'exclusion des personnes déjà fragiles. Il est donc fondamental de renforcer la formation aux usages du numérique.

En effet, l'illectronisme relève du savoir et de l'acquisition de compétences. Les organismes de formation ont donc un rôle fondamental à jouer dans les solutions à mettre en œuvre. L'illectronisme présente également une difficulté spécifique liée à l'évolution technologique et de ce fait, dans le domaine du numérique, aucun apprentissage n'est définitif. La formation « tout au long de la vie » prend pleinement son sens pour permettre à tous les citoyens d'en maîtriser les usages à la fois pour apprendre, travailler et être actif dans la société.

II. LUTTER CONTRE L'ILLECTRONISME GRÂCE AU NUMÉRIQUE

1. L'UNION EUROPÉENNE

« Nous devons faire de la décennie qui s'ouvre la décennie numérique de l'Europe »¹⁵ défendait Ursula von der Leyen, Présidente de la Commission européenne dans son discours sur l'état de l'Union, daté du 16 septembre 2020. Le programme politique de la Décennie numérique repose sur la boussole numérique, qui définit les ambitions numériques pour la prochaine décennie.

Ainsi cette boussole numérique¹⁶ traduit les ambitions numériques de l'Union Européenne pour 2030 en termes concrets. Ceux-ci s'articulent autour de quatre points principaux :



La boussole numérique de l'Europe :

- 1) Des citoyens disposant de compétences numériques et des professionnels du numérique hautement qualifiés : D'ici à 2030, au moins 80 % des adultes devraient avoir des compétences numériques de base et 20 millions de spécialistes des TIC devraient être employés dans l'UE, dont un plus grand nombre de femmes ;
- 2) Des infrastructures numériques sûres, performantes et durables : D'ici à 2030, tous les ménages de l'UE

devraient disposer d'une connectivité en gigabit et toutes les zones peuplées devraient être couvertes par la 5G; la production de semi-conducteurs durables de pointe en Europe devrait représenter 20 % de la production mondiale; 10 000 nœuds périphériques hautement sécurisés et neutres pour le climat devraient être déployés dans l'UE; et l'Europe devrait disposer de son premier ordinateur quantique;

- 3) La transformation numérique des entreprises : D'ici à 2030, trois entreprises sur quatre devraient utiliser des services d'informatique en nuage, le big data et l'intelligence artificielle; plus de 90 % des PME devraient atteindre au moins un niveau basique d'intensité numérique; et le nombre de licornes dans l'UE devrait doubler;
- 4) La numérisation des services publics : D'ici à 2030, tous les services publics clés devraient être disponibles en ligne; tous les citoyens auront accès à leurs dossiers médicaux électroniques; et 80 % des citoyens devraient utiliser une solution d'identification électronique.

Source boussole : <https://www.bundesregierung.de/breg-fr/service/archives/boussole-numerique-de-l-ue-1881894>

D'ici à 2030, au moins 80 % des adultes devraient donc avoir des compétences numériques de base selon ces objectifs¹⁷. En plus de cela, l'Union européenne a adopté une déclaration européenne sur les droits et principes numériques le 15 décembre 2022¹⁸. L'objectif de cette déclaration est de définir les droits des

¹⁵ Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen en session plénière du Parlement européen le 16 septembre 2020. Consulté sur [Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen \(europa.eu\)](https://www.europa.eu/fr/press-room/content/16-9-2020-statement-president)

¹⁶ Europe direct Pyrénées orientales, « Décennie numérique de l'Europe: la Commission trace la voie européenne vers davantage d'autonomie numérique à l'horizon 2030 ». Consulté sur [Décennie numérique de l'Europe: la Commission trace la voie européenne vers davantage d'autonomie numérique à l'horizon 2030 - ADRET - Europe Direct Pyrénées \(europedirectpyrenees.eu\)](https://www.europedirectpyrenees.eu/fr/actualites/decennie-numerique-de-l-europe-la-commission-trace-la-voie-europeenne-vers-davantage-d-autonomie-numerique-a-l-horizon-2030)

¹⁷ ibid

¹⁸ Union Européenne, *Déclaration européenne sur les droits et principes numériques pour la décennie numérique*, 15 décembre 2022.

citoyen·ne·s dans l'espace numérique et d'élaborer un cadre de principes que l'Union Européenne et les États membres conviennent de respecter dans le cadre de la transformation numérique. Au cœur de ces droits et principes numériques nous avons six grandes thématiques (cf illustration ci-dessous) qui doivent servir de guide aux actions de l'Union européenne et des États membres. Dans le cadre de notre étude, il est important de souligner le premier principe (citoyen·ne au centre) et le deuxième principe (solidarité et inclusion), qui jouent un rôle crucial dans le cadre d'une action visant à réduire l'illectronisme dans l'ensemble de l'Union européenne.



Pourtant, malgré ces volontés affichées, l'index DESI pointe encore chaque année des inégalités prégnantes à l'échelle du continent, avec d'importantes disparités entre les pays : alors que la Grèce est considérée comme « le mouton noir de la numérisation en Europe » et a même été obligée d'accélérer sa numérisation des services publics, l'Estonie est à l'opposé avec une digitalisation de ses services publics très poussée.

Bonne pratique : l'Estonie

L'Estonie s'impose comme un modèle dans l'exploitation du numérique pour simplifier la vie des citoyen·ne·s et améliorer l'efficacité politique. Au cours des années 1990, l'Estonie a développé une véritable stratégie de Nation-branding en matière de nouvelles technologies, et notamment d'Internet. En effet, dès 1996, le gouvernement a lancé un vaste programme national baptisé « Tiger Leap » (le saut du Tigre), visant à populariser l'usage de l'informatique au sein de la population. Pour ce faire, tous les établissements scolaires ont été dotés d'ordinateurs et, dès l'âge de 7 ans, les enfants sont formé·e·s aux outils et langages numériques, pour leur apprendre très tôt à utiliser la technologie de manière intelligente. Et cet effort de formation s'est déployé dans tout le pays, y compris dans les milieux ruraux, avec des ordinateurs connectés dans les bibliothèques, des bus, et des formateurs à disposition de toute la population. Depuis plus de 20 ans donc, tou·te·s les Estonien·ne·s sont formé·e·s à l'usage d'internet, ce qui explique leur aisance avec le numérique.

La dématérialisation et la numérisation des services publics a donc commencé en 2000 avec la création de la plateforme d'Etat (X-Road) et la mise en place de la signature électronique, de la déclaration d'impôt en ligne, de l'e-gouvernement et des démarches d'état civil sur internet. En 2002 est même introduite la carte d'identité électronique, pierre angulaire du fonctionnement numérique de l'Etat estonien. La vague du numérique s'est ensuite étendue à la banque, aux transports, à la santé, au vote... En plus, de faciliter la vie des estonien·ne·s, la digitalisation de l'administration leur permettrait d'économiser une semaine de travail par an.

Pourtant, un des obstacles à cette digitalisation quasi complète du pays fut la superficie du pays : alors que l'Estonie ne compte qu' 1,3 million d'habitants, son territoire est plus étendue que celui de la Belgique ou des Pays-Bas. Cette densité très faible aurait dû rendre le maillage territorial des services publics très onéreux et complexe, ou créer des inégalités d'accès aux services publics en fonction du lieu de résidence. Pour autant, le gouvernement a su composer avec ces dispositions territoriales.

C'est l'exemple même d'une politique volontariste de la part d'un Etat qui prend le défi numérique au sérieux. Sans infrastructures, sans formation, inutile de penser déployer des services publics numériques.

Afin de prendre en compte l'évolution de notre société et du numérique, la Commission Européenne a mis à jour en mars 2022 son cadre des compétences numériques¹⁹ (DigComp 2.2). Depuis 2013, le cadre des compétences numériques pour les citoyen·ne·s (DigComp) fournit une compréhension commune, dans l'ensemble de l'Union Européenne, de ce qu'est la compétence numérique. Cela a donc fourni une base pour l'élaboration des politiques nationales et européennes en matière de compétences numériques, l'élaboration de programmes d'études et l'évaluation des compétences numériques, tant dans le domaine de l'éducation que sur le marché du travail. Mais c'est également un référentiel qui permet à tout citoyen·ne de s'auto-évaluer, de définir des objectifs d'apprentissage, d'identifier des opportunités de formation, voire faciliter la recherche d'emploi.

Sa mise à jour permet dorénavant de prendre en compte des technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, l'internet des objets et la datafication ou de nouveaux phénomènes tels que les nouvelles conditions de télétravail qui ont conduit à des exigences nouvelles et accrues en matière de compétences numériques de la part des citoyen·ne·s. La présente mise à jour tient donc compte des connaissances et des attitudes dont les citoyen·ne·s ont besoin face à ces évolutions.

Entretien – Jeanne Bretécher, Présidente de Social Good Accelerator ([Social Good Accelerator \(SOGA\)](#))²⁰

En quoi l'inclusion numérique est-elle un enjeu pour l'économie sociale et solidaire (ESS) ?

Pour deux raisons :

- La première c'est que les publics accompagnés par les organisations de l'ESS sont ceux qui souffrent des plus grandes fragilités, qui ont tendance à se cumuler : économiques, sociales, territoriales, éducatives et culturelles... La « fracture » numérique - autrement dit l'incapacité à se saisir pleinement des interfaces et usages numériques – se cumule alors aux autres. Il faut aujourd'hui un niveau correct d'utilisation du numérique de pouvoir se servir correctement d'un terminal numérique efficient (équipement), avec un bon accès à internet (accès aux réseaux, accès à des tarifs abordables...), à des compétences numériques de base (formation, accompagnement)... et ce d'autant plus dans une société où tout a tendance à se dématérialiser, en premier lieu les services publics, ce qui pose un vrai sujet en terme d'accès aux droits, comme le relève depuis 2019 en France [la défenseure des droits](#).
- La seconde, qui découle de la première, c'est que les acteurs de l'inclusion numérique sont nés dans l'ESS : organismes de formation dédiés aux publics fragiles ou discriminés, d'éducation populaire, de mise à disposition d'équipements économiquement accessible, d'insertion par l'activité économique dans le secteur du numérique, etc... Il s'agit d'un nouveau « secteur » à part entière, que nous essayons de représenter au SOGA.

La social tech est-elle un moyen de lutter contre l'illectronisme ?

La « Social Tech », c'est en fait l'économie sociale numérique, c'est-à-dire les associations, fondations, coopératives dont le cœur d'activité est de proposer des solutions numériques solidaires et/ou alternatives à celle du marché. Elle vient pallier les déficiences de la puissance publique et du marché dans le domaine de l'accessibilité de toutes et tous aux services numériques essentiels, à la citoyenneté numérique et à la diversification des profils chez les professionnels du numérique. On trouve un peu de tout parmi elles, des organismes d'information citoyenne, de formation professionnelle, aux éditeurs de logiciels, en passant par

¹⁹ Riina Vuorikari, Stefano Kluzer, Yves Punie, « DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes » *Publications Office of the European Union*, Luxembourg, 2022. Consulté sur [DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens - Publications Office of the EU \(europa.eu\)](#)

²⁰ Interview réalisée par POUR LA SOLIDARITE-PLS en février 2023

des agences web ou data spécialisées, des accompagnateurs ou médiateurs numériques pour les individus et les organisations, des « civic tech », des activités d'insertion économique, ou encore des modèles bien connus d' « open content » ou d' « open data » comme Wikipedia, Open Street Map ou d'Open Food Facts qu'on qualifie de « communs de la donnée citoyenne ».

Toutes ont un engagement d'accessibilité numérique, quand elles ne sont pas spécifiquement dédiées à résoudre l'illectronisme. Donc oui, en tout cas on ne résoudra pas l'illectronisme ou les fragilités numériques - pour être plus large - sans les acteurs de la Social Tech, c'est une évidence. Ce sont elles que nous souhaitons mieux représenter et accélérer au Social Good Accelerator.

Quelle réponse peut-on apporter au niveau européen pour favoriser l'inclusion numérique et construire un modèle numérique inclusif, durable et accessible à toutes et tous ?

L'essentiel serait déjà de se donner les moyens d'atteindre les objectifs de la [stratégie européenne de la décennie pour numérique \(2030 Digital Decade\)](#) qui vise 80% des habitants de 16 à 75 ans en maîtrise des compétences numériques de base en 2030. Ursula Von Der Leyen a déclaré 2023 année des compétences, car c'est l'enjeu clé. C'est pourquoi nous avons centré nos projets **Social Tech Academy**²¹ et Social Tech ESS sur l'éclairage des compétences numériques clés dans l'ESS et la formation des forces vives de l'ESS - salariés, bénévoles, services civiques, futures salariés, personnes éloignées de l'emploi, formateurs. Encore faudrait-il proposer un réel investissement financier et un soutien aux modèles économiques fragiles des acteurs de la Social Tech, nécessairement hybrides entre activités d'intérêt général et activités génératrices de revenus. L'Europe peut tout à la fois lever les freins d'accès aux financements de l'innovation, aux aides d'Etat et mieux flécher les financements européens disponibles via le futur Guichet unique de l'Economie sociale promis par le Plan européen pour l'Economie sociale.

2. LA FRANCE

Le projet Copernic lancé en 2001 a marqué le début de l'administration électronique, avec notamment le début du paiement des impôts en ligne. L'objectif était alors d'avoir 100% des démarches administratives en ligne (fiscalité, prestations et aides sociales).

Face à cette mutation, la question de l'accès à l'administration numérique des usager·è·s est donc cruciale. La transition vers le tout numérique suggère alors un accompagnement de la part des pouvoirs publics. Pour remédier à cela, le Syndicat de la presse sociale proposait en 2019²² de « combattre le mal par le mal », autrement dit de faire du numérique un rempart contre l'illectronisme. Par exemple, l'intelligence artificielle ou l'assistant vocal pourraient être des outils clés pour favoriser l'accompagnement des personnes en difficultés.

Pour lutter contre l'illectronisme, le Président de la République avait annoncé en 2018 le déploiement national du Pass numérique²³ : chaque pass permet à des personnes en difficulté avec le numérique d'accéder à des ateliers encadrés. En 2019, une cinquantaine de collectivités se sont portées volontaires pour financer et expérimenter la distribution d'une première vague de chèques. Le programme prend la forme d'un crédit de 10 à 20 heures de formation, en fonction des profils, d'une valeur de 50 à 100 euros. Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance maladie, les villes, les agglomérations et les départements pourront distribuer ce crédit formation. C'est dans ce cadre que s'inscrit la « Stratégie

²¹ Pour La Solidarité, « Social Tech Academy : les compétences numériques au service de l'ESS ». Consulté sur : [Social Tech Academy : les compétences numériques au service de l'ESS. | Pour la Solidarité \(pouirlasolidarite.eu\)](#)

²² Le Syndicat de la presse sociale, « CONTRE L'ILLECTRONISME - Le Syndicat de la presse sociale présente son Livre blanc un travail citoyen sur les critères d'accessibilité des sites Internet », Paris, le 25 juin 2019

²³ Léna Jabre, « Quelles sont les solutions pour remédier à l'illectronisme ? », *La Gazette des communes*, 19 septembre 2019. Consulté sur [Quelles sont les solutions pour remédier à l'illectronisme ? \(la gazettedescommunes.com\)](#)

nationale pour un numérique inclusif »²⁴. Son budget global atteindra 100 à 150 millions d'euros avec l'objectif de former et accompagner 1,5 millions de personnes par an.

De plus, un programme gratuit en ligne, le PIX, a été créé afin que les usager·e·s puissent mesurer et développer leurs compétences numériques. Un parcours PIX pour les compétences de base et un dispositif de diagnostic rapide sont en cours de développement. Aujourd'hui, 2000 épreuves ont été testées en panel, 700 tutoriels sélectionnés et recommandés dans une démarche collaborative. 270 établissements scolaires et d'enseignement supérieur sont engagés dans la démarche.

Bonne pratique : La Région d'Île-de-France dans une démarche d'hyperproximité pour lutter contre l'illectronisme

Au sein de l'Île-de-France, c'est la Région qui se positionne aujourd'hui comme l'acteur incontournable de l'inclusion numérique, puisqu'elle l'intègre dorénavant dans sa politique d'action sociale et éducative²⁵. Cela se traduit par de multiples actions menées dans le cadre du programme Smart Région Initiative (2017), avec la création du Conseil du numérique (2018), du plan Région solidaire (2018) et du pacte régional d'investissement dans les compétences (Pric), qui prévoit l'intégration de l'instruction numérique dans les savoirs fondamentaux. Les actions s'organisent autour du hub Francil'IN, relais de l'État. Les dispositifs les plus aboutis à ce jour sont l'accompagnement des publics, mais aussi du personnel social et agents territoriaux par les conseillers numériques France services ; la généralisation du service public numérique Aidants Connect (aide aux démarches administratives pour les personnes non acculturées) ; et le pass numérique (carnet de chèques-formation).

L'Île-de-France est, depuis 2021, une des premières régions européennes à être fibrée à 100% : l'exclusion numérique dans cette région ne s'explique donc pas par le manque d'accès des habitant·e·s à Internet. Le défi est donc de les rapprocher du numérique. Pour cela, l'Île-de-France a mis l'accent sur la rencontre et l'accompagnement des publics : si de nouveaux lieux de contact peuvent parfois effrayer les potentiels bénéficiaires, intégrer une nouvelle offre de services à des lieux publics traditionnels déjà existants semble plus adéquat. Ces points d'accueil sont alors implantés au cœur des lieux de vie et des habitudes des personnes, tel que le montre la cartographie mise en œuvre par le hub Francil'IN²⁶ : elle témoigne du maillage territorial et de la diversité de ces espaces, allant des missions locales aux bibliothèques, en passant par les centres sociaux.

Cependant, certaines initiatives publiques restent encore inadaptées à certains publics, qui combinent plusieurs obstacles pour accéder au numérique. C'est dans ce sens que l'illectronisme accroît les inégalités. C'est le cas par exemple pour les personnes en situation de handicap : même si depuis maintenant plus de dix ans la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a permis certaines avancées en termes d'accessibilité, il est toujours difficile pour les personnes en situation de handicap de suivre une scolarité primaire et secondaire traditionnelle, d'aller à l'université, de trouver un emploi, de se déplacer, de vivre de manière autonome.

Parallèlement, les technologies numériques investissent de nombreux domaines, toutes les sphères de la vie sociale, de la vie scolaire, des secteurs socioprofessionnels. Or de nombreuses personnes, du fait d'un handicap moteur, sensoriel ou présentant des troubles de l'apprentissage, n'ont pas accès aux technologies informatiques mises à disposition, et sont parmi les plus affectées par le phénomène de fracture numérique, génératrice d'exclusion sociale. Cependant de nombreux outils et technologies numériques existent,

²⁴ Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, « Un investissement inédit pour former les Français au numérique ». Consulté sur [Un investissement inédit pour former les Français au numérique | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr)

²⁵ Isabelle Barazza, Camille Bailly, Corinne de Berny Riche, « La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination », *Institut Paris Région*, 05 janvier 2023. Consulté sur [La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination - Institut Paris Région \(institutparisregion.fr\)](https://www.institutparisregion.fr)

²⁶ Isabelle Barazza, Camille Bailly, Corinne de Berny Riche, « La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination », *Institut Paris Région*, 05 janvier 2023. Consulté sur [La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination - Institut Paris Région \(institutparisregion.fr\)](https://www.institutparisregion.fr)

permettant d'améliorer l'accessibilité de ces personnes aux outils informatiques, de créer ou adapter des contenus pédagogiques, d'aider à la mobilité ou à l'apprentissage, mais ils sont méconnus, car très peu d'infrastructures en sont outillées. Le projet INDI a voulu apporter une réponse à cette problématique en équipant les EPN et en formant les animateurs.

Bonne pratique : le projet « Investir le numérique pour développer l'e-inclusion » (INDI), dans le Nord et le Pas-de-Calais²⁷

Du fait d'un environnement et de contenus numériques inadaptés, les personnes en situation de handicap du Nord Pas de Calais sont impactées à tous les niveaux de leur vie sociale, scolaire, professionnelle et dans leur autonomie :

- Elles ne peuvent accéder aux ateliers sur l'utilisation l'identifiant numérique (grâce aux EPN), leur permettant comme tout autre citoyen-ne d'acquérir des compétences informatiques de base et utiliser les technologies numériques
- Elles éprouvent des difficultés à suivre une formation ou à trouver un emploi du fait d'un environnement et de contenus inadaptés, et nombre de métiers et de formations sont jugés inaccessibles
- Elles ont des difficultés en termes de mobilité, et d'autonomie dans leur milieu de vie

Il existe dans le Nord et le Pas-de-Calais plus de 150 espaces publics numériques, espaces avec des ordinateurs, de l'accompagnement et des ateliers sur l'utilisation du numérique (EPN). INDI propose des formations à ses animateurs pour mieux accueillir et comprendre les besoins spécifiques des publics en situation de handicap. De plus, 10 de ces EPN sont équipés d'aides techniques (souris adaptées, logiciels d'agrandissement ou de lecture pour les malvoyants...). En plus de cela, l'école d'ingénieurs Centrale Lille a développé une application en réalité augmentée permettant à des personnes en fauteuil de préparer et d'optimiser leurs déplacements. L'Isen a quant à lui développé un logiciel de gestion documentaire intelligent pour aider les étudiants en situation de handicap dans leur prise de note informatique. Enfin, un portail internet permet de recenser, valoriser et noter toutes les initiatives dans un outil collaboratif : HandiAdvisor.

3. LA BELGIQUE

Selon les décideurs et décideuses politiques, c'est la crise liée à la pandémie de Covid-19 qui a rappelé la nécessité de porter une attention aux publics qui éprouvent des difficultés avec le numérique. En effet, selon une étude du Baromètre de l'inclusion numérique de la fondation Roi-Baudouin de 2022²⁸, 46% des personnes entre 16 et 74 ans sont en vulnérabilité numérique, une situation en augmentation depuis la crise du Covid. La numérisation à marche forcée de la société laisse de côté les personnes à faibles revenus et peu diplômées. Par exemple, il est devenu quasi impossible de joindre une voix humaine au téléphone à qui exposer sa demande, un message nous renvoie au site internet de l'institution. Il est donc de plus en plus nécessaire de se rendre sur internet pour réaliser des démarches et parfois, cela pose des difficultés.

Au niveau fédéral, le gouvernement a adopté une nouvelle stratégie digitale #SmartNation en 2021²⁹. Elle s'articule autour de cinq axes reflétant les indicateurs du DESI et créer le statut de Digital Minds : ces acteurs et actrices du monde académique, de l'entrepreneuriat, de l'investissement en lien avec le digital seront chargé-e-s d'analyser et d'optimiser l'impact du plan de relance et des projets structurants développés en Belgique en matière de numérique.

²⁷ Projet INDI [Accueil - indi \(projet-indi.fr\)](https://projet-indi.fr)

²⁸ Fondation Roi Baudouin, Baromètre inclusion numérique 2022. Consulté sur [Baromètre de l'inclusion numérique \(calameo.com\)](https://calameo.com)

²⁹ Mathieu Michel, « Première réunion des Digital Minds – #SmartNation », *Belgium*. Consulté le [Première réunion des Digital Minds – #SmartNation | Mathieu MICHEL \(belgium.be\)](https://mathieu-michel.com)

Au niveau régional, des plans se mettent en place : concernant la Région de Bruxelles-Capitale, le Plan d'Appropriation Numérique³⁰ a été proposé par le ministre chargé de la Transition numérique, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Bernard Clerfayt. Un plan similaire est aussi mis en œuvre en Wallonie à l'initiative du ministre du Numérique, Willy Borsu et de la ministre de l'Emploi, de la Formation et de l'Action sociale, Christie Morreale.

La Région de Bruxelles-Capitale n'est pas épargnée par l'illectronisme puisque 170 000 habitant·e·s n'ont aucune compétence numérique et 475 000 autres n'ont que des compétences faibles³¹. Le Plan d'Appropriation Numérique est donc organisé en 4 axes, 17 chantiers et 66 actions dont le but est de permettre à chacun·e d'arriver à un niveau d'appropriation suffisant.

A travers son axe de sensibilisation, ce plan prévoit principalement des campagnes de communication ; la participation à des événements dédiés au numérique ou encore le développement de modules de formation aux services publics en ligne. Pour « fédérer » ce qui est déjà présent, via la Coordination Inclusion Numérique, le plan prévoit notamment de mobiliser les différent·e·s acteurs et actrices dans un groupe de travail pour échanger les bonnes pratiques et de mettre en place un baromètre annuel sur la progression de l'appropriation numérique par les Bruxellois. Via l'axe « outiller », il s'agira de fournir du matériel informatique aux acteurs et actrices du secteur, de favoriser la mise à disposition de plateformes online de formation. Enfin, le volet accompagnement comprend une série d'actions orientées vers les publics-cibles (tels que chercheurs et chercheuses d'emploi, jeunes, seniors, personnes en situation de handicap, précarisé·e·s, et les femmes plus susceptibles que les autres de faire partie des oubliés du numérique). Est également mis en place la création d'un test de compétences ou encore des actions des Espaces Publics Numériques au sein des maisons de repos ou à domicile.

Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région Bruxelles-Capitale³²

AXE 1 : Sensibiliser

L'appropriation du numérique commence par la prise de conscience des nombreux avantages et opportunités qui sont liés à la maîtrise des services numériques. Exemples d'actions :

- Campagne de communication
- Organisation et participation à des événements dédiés au numérique
- Formation des fonctionnaires régionaux et communaux aux outils en ligne
- Développement de modules de formation aux services publics en ligne
- Labellisation des Espaces Publics Numériques

AXE 2 : Fédérer

De nombreuses actions sont déjà menées pour l'appropriation numérique des Bruxellois. Cet axe ambitionne de fédérer ces dernières, via la Coordination Inclusion Numérique, et de mutualiser les efforts de chaque acteur. Exemples d'actions :

- 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
- Mobiliser les différents acteurs dans un groupe de travail pour échanger les bonnes pratiques
- Recenser les différentes actions d'appropriation numérique
- Mettre en place un baromètre annuel sur la progression de l'appropriation numérique par les Bruxellois
- Mener une étude sur le profil des visiteurs des Espaces publics numériques

AXE 3 : Outiller

Afin d'augmenter les compétences numériques des Bruxellois, il faut améliorer l'équipement des espaces publics numériques et former les animateurs multimédias. Exemples d'actions :

- Fournir du matériel informatique aux acteurs du secteur
- Encourager le partage de manuels de formation entre les acteurs Favoriser la mise à disposition de plateformes online de formation

³⁰ Bernard Clerfayt, « Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région bruxelloise », *Bernard Clerfayt*, 12 février 2021. Consulté sur [Plan d'Appropriation Numérique | Bernard Clerfayt](#)

³¹ ibid

³² Bernard Clerfayt, « Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région bruxelloise », *Bernard Clerfayt*, 12 février 2021. Consulté sur [Plan d'Appropriation Numérique | Bernard Clerfayt](#)

- Prévoir un socle de formation pour les animateurs multimédias

AXE 4 : Accompagner

Certains publics sont plus éloignés du numérique que d'autres. Ainsi les chercheurs d'emploi, les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap, celles précarisées et les femmes sont plus susceptibles que les autres de faire partie des oubliés du numérique. En effet, 39% des personnes fréquentant les Espaces publics numériques sont à la recherche d'un emploi. 1 personne sur 3 en situation de handicap n'a pas accès à internet. 51% des internautes avec un faible revenu ne possèdent que de faibles compétences numériques contre 1 sur 5 seulement détenteurs de haut revenu. Enfin 58% des personnes fréquentant les Espaces publics numériques sont des femmes. Pour ces publics-cibles, des actions spécifiques sont prévues. Exemples d'actions :

- Création d'un test de compétences IT
- Cartographier l'offre de formation IT de base, y compris extrascolaire, au numérique
- Mettre en place un mécanisme de déclassement du matériel IT des administrations au profit des personnes précarisées
- Développer des actions mobiles des Espaces publics numériques au sein des maisons de repos 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...)

Au-delà de ces plan d'action et stratégie développé tant à l'échelon national que régional, sur le terrain, tant les Régions de Bruxelles-Capitale, que de Wallonie ont mis en place des réseaux d'Espaces publics numériques (EPN)³³. Ce sont des lieux qui mettent à disposition des ordinateurs avec une personne-ressource qui peut aider les utilisateurs et utilisatrices dans leurs démarches. Ces espaces proposent aussi des cours d'initiation à l'informatique. Cependant depuis plusieurs années, et surtout depuis le début de la crise sanitaire, un autre public a tendance à se rendre dans ces Espaces Publics Numériques. Les administrations ayant fermé leurs portes pendant ce temps, et ayant accéléré la digitalisation des démarches, on y retrouve des personnes possédant le matériel informatique mais qui ne sont pas en mesure de réaliser les démarches seules. Les EPN se voient donc sollicités pour des missions pour lesquelles ils ne sont pas habilités et qu'ils assurent à la place d'autre services locaux.

L'accès aux EPN est aussi en croissance avec plus de 50.000 utilisateurs uniques pour l'ensemble de la Wallonie, mais ceci reste un petit chiffre, les EPN n'étant pas assez connus par la population. Pour autant, les EPN ont du mal à se développer, notamment dans la région bruxelloise, par manque de moyens (matériels et humains) : si les EPN obtiennent quelques appels à projets, ils ne bénéficient à ce jour d'aucun financement régional régulier. Le déploiement des EPN nécessiterait donc un élargissement de leurs missions, une meilleure diffusion de leurs activités ainsi que plus de formations pour le personnel.

Ces initiatives publiques ne sont pas encore adaptées à tous les publics en difficulté numérique. C'est pourquoi le Comité Humain du Numérique³⁴ propose d'ailleurs un Code numérique bruxellois avec comme principale revendication que les services publics et privés conservent une accessibilité non numérique, de sorte que personne ne s'en sente exclu. Le premier article dispose d'ailleurs que « tous les services publics et privés doivent proposer un accompagnement humain, sans condition, sous peine de sanction »³⁵.

Malgré la volonté politique et de la société civile pour contrecarrer la fracture numérique, force est de constater que la Belgique semble avoir pris du retard, notamment face à la France dans la création de ces mesures, pourtant nécessaires pour lutter contre l'illectronisme.

³³ M.Allo, « Ne pas savoir naviguer sur internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion », *RTBF*, 18 février 2021. Consulté sur [Ne pas savoir naviguer sur internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion - rtbf.be](#)

³⁴ Belga, « Un Code numérique bruxellois: "Nous ne défendons pas le retour au tout-papier mais disons que c'est au numérique de s'adapter" », *L'avenir*, 11 juin 2022. Consulté sur [Un Code numérique bruxellois: «Nous ne défendons pas le retour au tout-papier mais disons que c'est au numérique de s'adapter» - L'Avenir \(lavenir.net\)](#)

³⁵ *ibid*

III. QUELQUES ANGLES MORTS DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMERIQUE ACTUELLES

Si chaque pays européen n'en est pas encore au même stade de développement de leur politique d'inclusion numérique et que des différences importantes existent, il ressort de notre analyse un constat général : quel que soit le contexte national, la plupart méconnaissent certains aspects devant être pris en compte.

1. FRACTURES NUMERIQUES PLURIELLES

Face à la démocratisation de l'accès au numérique en Europe et dans le monde, le débat sur la « fracture numérique » s'est déplacé ces dernières années : initialement elle désigne les inégalités liées à l'accès matériel du numérique. Cependant il est vite apparu que cette définition était trop restrictive, ce qui a amené à l'introduction des concepts de fracture de second degré et même de troisième degré. L'attention se porte de plus en plus sur les inégalités sociales liées à leurs usages, une fois que la barrière de l'accès est surmontée. C'est ce qu'Ezter Hargittai³⁶ a été l'une des premières à nommer « fracture numérique au second degré » : l'hypothèse sous-tendue est que pallier le déficit en termes d'équipement et de connexion est une condition nécessaire, mais non suffisante, pour réduire les inégalités sociales dues à la digitalisation de la société.

Le Baromètre de l'inclusion numérique de 2020 met justement en exergue les différentes fractures numériques, ou plutôt trois degrés de fractures³⁷, qui dénotent des inégalités sur plusieurs plans : des inégalités d'accès du numérique, des inégalités d'usage du numérique, et des inégalités qui concernent les considérations sociales des personnes. D'une autre façon, nous pouvons expliquer le nonaccès au numérique par trois fossés³⁸ : un fossé générationnel avec un faible taux d'internautes de plus de 65 ans, et qui sont souvent des personnes qui expriment le moins d'intérêt pour le numérique et/ou qui en sont le plus loin ; un fossé social, qui s'explique par le peu d'équipement informatique à disposition des personnes à bas revenus, le numérique nécessitant un budget conséquent à allouer ; et un fossé culturel, puisque les personnes les moins diplômées ont un moindre accès à un ordinateur et à Internet. En effet, les compétences numériques dans certains emplois sont plus avancées, et ces compagnies ou institutions attendent donc de leurs employés de les avoir.

Entretien – Eloïse Duffrene, chargée de mission chez Arbitryum

Constatez-vous une évolution concernant l'inclusion numérique des seniors ?

Arbitryum travaille auprès des personnes âgées et de leur écosystème. Grâce à nos interventions dans les établissements nous avons pu recueillir la perception des personnes âgées vis à vis du numérique. Parmi 159 résidents interrogés dans 6 EHPAD en France, nous avons constaté que 81% des personnes âgées répondent ne pas utiliser la visio conférence. Cependant 18% souhaitent l'utiliser contre 79% qui n'y tiennent pas.

³⁶ Ezter Hargittai « Second-order digital divide : differences in people's online skills », *First Monday*, 2002, vol. 7, n° 4, University of Illinois, Chicago

³⁷ André Delacharlerie, « Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles », Digital Wallonia. Consulté sur [Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles | DigitalWallonia.be](#)

³⁸ Centre d'analyse stratégique (France), « Le fossé numérique en France. Rapport du Gouvernement au Parlement établi en application de l'article 25 de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique », avril 2011. Consulté sur [Le fossé numérique en France : Rapport du Gouvernement au Parlement etab | vie-publique.fr](#)

Parmi les témoignages que nous avons recueillis, certaines personnes âgées répondent vouloir utiliser la visioconférence pour communiquer avec leurs proches. D'autres répondent ne pas comprendre son fonctionnement et n'en voient pas l'utilité alors que certaines souhaiteraient recevoir des cours en informatique. Le prix est également un frein puisque certains seniors ne peuvent s'équiper ou ne veulent pas en raison du coût. Enfin, l'état de santé comme la baisse de la vue empêche les résidents de pouvoir utiliser un écran.

Malgré ces réticences face au numérique, les seniors expriment le besoin d'apprendre à se servir des nouvelles technologies. De nombreuses associations ont vu le jour et proposent des ateliers et des guides d'aide au numérique. Ces ateliers sont également mis en place dans certains EHPAD et permettent aux seniors d'être accompagnés vers cette transition au « tout digital ». Ces nombreux dispositifs sont des leviers nécessaires et utiles pour l'inclusion numérique des seniors et couvrent toutes les problématiques rencontrées.

Comment améliorer sensiblement cette évolution ?

Les principaux freins au numérique sont le prix des équipements et le sentiment d'inutilité du numérique. Il devient alors primordial de proposer des solutions et d'impulser un changement de regard pour lever ces freins.

Le « RAPPORT 2018 : L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES ÂGÉES » des Petits Frères des Pauvres³⁹ propose des solutions pour faciliter l'accès aux équipements. Pour ce faire, l'association recommande d'inciter les entreprises à reconditionner le matériel informatique qu'elles n'utilisent plus pour en faire don aux publics en exclusion numérique. Il est également préconisé d'inciter les opérateurs à proposer un tarif préférentiel de l'abonnement internet. Chez Arbitryum, nous pensons aussi que des espaces dédiés pourraient être mis en place au sein des EHPAD en mettant en libre accès des ordinateurs et des tablettes.

De plus, pour que l'entrée dans le monde du numérique s'améliore pour les seniors, lutter contre les présomptions d'incompétences est un enjeu important. Le manque d'intérêt à l'utilisation d'internet peut être généré par le fait que les personnes âgées ne s'en sentent pas capables et sous-estiment leurs capacités. Pour ce faire, il est possible d'adapter les outils numériques aux handicaps liés à la vieillesse tels que les handicaps visuels, auditifs et des troubles de l'attention. Certaines fonctionnalités comme le mégaphone et le microphone peuvent faciliter l'usage des nouvelles technologies aux personnes âgées.

Pour pallier ce sentiment d'inutilité du numérique, nous pouvons changer la vision négative qu'ont les personnes âgées à l'encontre du numérique. Comment ? en donnant envie d'utiliser internet, montrer que l'usage du numérique ne se résume pas à la réalisation des tâches administratives et associer Internet au plaisir d'échanger avec la famille, écouter de la musique, visionner des films, jouer ...

Pour conclure, le numérique oui, si les personnes sont accompagnées et formées et s'il permet aux personnes âgées de retrouver ou de trouver du lien social.

Mais d'autres facteurs peuvent rentrer en compte pour illustrer les « exclus du numérique », tel que les personnes vivant dans des ménages avec enfant : ces individus déclarent en effet moins de difficultés à maîtriser les compétences de base, ce qui pourrait témoigner du rôle formateur des jeunes dans l'acquisition des compétences de leurs parents.

Par exemple, un autre enjeu du fossé social numérique est celui des compétences numériques chez les femmes et de la féminisation des métiers informatiques : En Belgique, les hommes sont plus susceptibles

³⁹Petits Frères des Pauvres « RAPPORT 2018 : L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES ÂGÉES », 2018. Consulté sur [2018_10_01_Rapport_exclusion_numerique_personnes_agees_pfP.pdf \(petitsfreresdespauvres.fr\)](https://www.petitsfreresdespauvres.fr/2018_10_01_Rapport_exclusion_numerique_personnes_agees_pfP.pdf)

que les femmes de disposer de compétences numériques. Sur la base des données 2021⁴⁰, une ventilation par genre révèle une différence de 5 points de pourcentage pour la création de fichiers : ainsi, 48 % des hommes âgés de 16 à 74 ans ont créé des fichiers contenant du texte, des images, des tableaux, des graphiques, des animations ou du son au cours des trois mois précédant l'enquête, alors que les femmes sont seulement 43 % à être dans ce cas. Pour les compétences numériques nécessaires à des activités plus pointues, seulement 16 % des femmes entre 16 et 74 ans ont utilisé un logiciel tableur pour organiser, analyser ou modifier des données et 1 % d'entre elles ont écrit du programme en langage informatique au cours des trois mois précédant l'enquête. Le faible attrait ou le manque de compétences pour les disciplines scientifiques et technologiques ont évidemment un impact sur l'insertion professionnelle dans le secteur du numérique. Et la part des hommes et des femmes occupant des fonctions de spécialistes en Technologies de l'Information et de la Communication met en exergue une disparité genrée plutôt marquée : 7,8 % des hommes de 16 à 74 ans qui travaillent sont actifs en tant que spécialistes en technologies de l'information et de la communication dans notre pays d'après des résultats publiés en 2020⁴¹. Pour les femmes, ce pourcentage tombe à seulement 1,87 %. Cet écart est en partie causé par une autocensure de la part des jeunes filles durant leur apprentissage. Il y a donc encore plusieurs pistes d'amélioration afin de permettre aux femmes d'atteindre le même niveau de compétences numériques : pour lutter contre la présence inégale entre hommes et femmes dans le domaine digital, le Conseil des ministres belge a approuvé un plan « Women in Digital » qui a pour objectif de mieux coordonner les différentes initiatives prises en matière de promotion des femmes dans les technologies et compétences numériques⁴². Au niveau européen, le second volet du Plan d'action d'éducation numérique⁴³ cible quant à lui la transmission de compétences numériques avancées. Il vise une augmentation du nombre de spécialistes du numérique, notamment chez les femmes, un objectif d'ailleurs repris par la « boussole numérique »⁴⁴, qui fixe à plus de 20 millions le nombre de spécialistes des technologies de l'information et de la communication (TIC) employés dans l'UE en 2030, avec une part plus importante de femmes.

L'accès au numérique ne conditionne donc pas automatiquement son usage effectif et encore moins son usage autonome et efficace. Pour que cela soit possible, encore faut-il posséder les connaissances et compétences cognitives nécessaires. Par exemple, contrairement à ce qui est souvent pensé, utiliser internet ne veut pas dire que l'on a d'autres compétences électroniques : pour preuve, alors que 87% des personnes entre 16 et 74 ans en Europe utilisaient internet régulièrement en 2021, seulement 54% possédaient au moins des compétences numériques de base⁴⁵. En France⁴⁶, 38 % des usagers et usagères apparaissent manquer d'au moins une compétence dans les quatre domaines que sont la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes⁴⁷. Le défaut de compétence le plus répandu concerne l'usage de logiciels (35 %) devant la recherche d'informations (11 %), la résolution de problèmes (8 %) et la communication (7 %). En Belgique⁴⁸, près d'un tiers des utilisateurs et utilisatrices (28%) n'ont aucune compétence en termes de création de contenu, ou témoignent de compétences numériques limitées (21%). De même, 39% des 16-74 ans n'ont pas de compétences avancées en résolution de problèmes.

⁴⁰ SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, « Compétences numériques : une approche genrée », 16 juin 2022. Consulté le [Compétences numériques : une approche genrée | SPF Economie \(fgov.be\)](#)

⁴¹ *ibid*

⁴² SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, « Compétences numériques : une approche genrée », 16 juin 2022. Consulté le [Compétences numériques : une approche genrée | SPF Economie \(fgov.be\)](#)

⁴³ Commission Européenne, Plan d'action en matière d'éducation numérique (2021-2027). Consulté sur [Plan d'action en matière d'éducation numérique \(2021-2027\) | European Education Area \(europa.eu\)](#)

⁴⁴ Europe direct Pyrénées orientales, « Décennie numérique de l'Europe: la Commission trace la voie européenne vers davantage d'autonomie numérique à l'horizon 2030 ». Consulté sur [Décennie numérique de l'Europe: la Commission trace la voie européenne vers davantage d'autonomie numérique à l'horizon 2030 - ADRET - Europe Direct Pyrénées \(europedirectpyrenees.eu\)](#)

⁴⁵ Commission européenne, « Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 ». Consulté sur [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2022 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](#)

⁴⁶ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *INSEE*, 30 novembre 2019. Consulté sur [Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - Insee Première - 1780](#)

⁴⁷ INSEE, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *Insee Première*, n°1780, 2019. Consulté sur [Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - Insee Première - 1780](#)

⁴⁸ Fondation Roi Baudouin, Baromètre inclusion numérique 2022. Consulté sur [Baromètre de l'inclusion numérique \(calameo.com\)](#)

Les décideurs et décideuses politiques peuvent donc encore confondre accès et usage aujourd'hui : si les Européen·e·s ont majoritairement accès aux équipements numériques et à internet, cela ne veut en rien dire qu'ils sont compétent·e·s numériquement. Cette dimension de l'illectronisme tend à être oubliée dans la mise en place des politiques publiques actuelles. Il est ainsi crucial qu'une politique publique de développement des compétences numériques s'attaque aux trois degrés de la fracture conjointement et prenne en compte les multiples facettes des inégalités induites par la diffusion des technologies numériques.

2. LES JEUNES, PUBLIC SOUVENT OUBLIE DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMERIQUE

Les « exclus du numérique » ne sauraient être caractérisés seulement qu'en fonction de critères simples tels que seraient l'âge avancé, la situation de handicap, le lieu de résidence excentré ou la catégorie sociale. Beaucoup d'acteurs et actrices du secteur de l'inclusion numérique font part de la nécessité de déconstruire l'image des usagers et usagères qui ne sont pas à l'aise avec le numérique. Par exemple en France, si les moins de 18 ans sont majoritairement très à l'aise avec l'internet dit « ludique » et considéré·e·s comme des « digital natives », ils sont 17% à être en réelle difficulté pour les démarches administratives selon le Défenseur des droits en 2019⁴⁹. En Belgique, un tiers des 16-24 ans (33%) possèdent de faibles compétences numériques⁵⁰.

Les décideurs et décideuses politiques ne doivent donc pas effacer ou blâmer l'usage actuel du numérique des jeunes européens, mais élargir ce dernier, grâce à la formation et l'éducation notamment. Au sein de l'Union Européenne, deux pays se démarquent par leurs très bons chiffres d'inclusion numérique chez les jeunes : les jeunes Croates ne sont ainsi que 3 % à exprimer de grandes difficultés face au numérique, 4 % pour les Islandais·e·s⁵¹. Ce résultat s'explique par une mue de leurs système éducatif entamé en 2014 et qui rends les ressources numériques plus accessibles et les intégrer pleinement à l'enseignement national. La plupart des systèmes scolaires européens ont donc une grande marge de progression pour lutter efficacement contre ces inégalités numériques dès le plus jeune âge. Poser les bases d'une culture numérique est indispensable à n'importe quel âge afin d'entamer une vie digitale saine en toute sécurité et ouvrant le champ des possibles.

La Commission Européenne y est d'ailleurs très vigilante et a lancé un nouveau plan d'action en matière d'éducation numérique (2021-2027)⁵², dans lequel elle vise un renforcement des « aptitudes et compétences numériques pertinentes pour la transformation numérique ». Son premier volet, consacré à l'acquisition des « aptitudes et compétences numériques de base dès le plus jeune âge », comprend l'enseignement d'une culture numérique – pour lutter contre la désinformation notamment –, ainsi que des moyens pour acquérir une « bonne connaissance et compréhension des technologies à forte intensité de données, telles que l'intelligence artificielle »⁵³.

⁴⁹ Défenseur des droits, « Rapport - Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », 2019. Consulté le <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>

⁵⁰ Fondation Roi Baudouin, Baromètre inclusion numérique 2022. Consulté sur [Baromètre de l'inclusion numérique \(calameo.com\)](#)

⁵¹ Arthur Bamas, Louis Pasquier-Avis et Théo Uhart, « Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique », *Le Monde*, 28 janvier 2022. Consulté sur [Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique \(lemonde.fr\)](#)

⁵² Commission Européenne, *Plan d'action en matière d'éducation numérique (2021-2027)*. Consulté sur [Plan d'action en matière d'éducation numérique \(2021-2027\) | European Education Area \(europa.eu\)](#)

⁵³ *ibid*

3. AU-DELA DE L'ILLECTRONISME

Selon le Baromètre Numérique 2018, 48 % des Français.e.s⁵⁴ de 60-69 ans se déclarent inquiêt.e-s à l'idée d'effectuer des démarches administratives en ligne, et 50 % des personnes de 75 ans et plus exprimaient en 2018 le même sentiment d'inquiétude face à ces démarches. Près d'un tiers des 60 ans et plus a déjà renoncé à effectuer une démarche en ligne. En Belgique, un tiers des personnes ayant une utilisation limitée d'internet sont en désaccord avec l'affirmation selon laquelle « internet me permet de traiter des questions administratives d'une manière simple »⁵⁵. Plus particulièrement, en Wallonie, l'illectronisme ou l'incapacité à utiliser de façon optimale l'outil informatique est aussi suivi depuis une bonne quinzaine d'années. Pour Éric Blanchart⁵⁶, chargé de mission pour les EPN en Wallonie, 20 à 25% de la population adulte n'est pas en confiance face à l'outil numérique et ne peut donc pas être autonome dans son environnement digital.

La simplification des tâches administratives grâce au numérique n'est donc pas une évidence pour tous les publics. C'est pourtant un argument souvent avancé pour justifier l'ampleur et la rapidité des processus de dématérialisation. Selon l'étude de la Fondation Roi Baudouin 2021⁵⁷, seul un.e internaute sur trois ayant un faible niveau de diplôme (32%) ou de revenu (29%) estime que l'utilisation d'internet lui permet de traiter des questions administratives plus facilement. Ce chiffre tombe à 24% pour les personnes qui ont une utilisation limitée d'internet.

De manière générale, les démarches administratives sont rarement appréhendées de manière sereine par les personnes âgées interrogées, d'abord parce qu'elles sont vécues comme une contrainte. Si l'utilisation des différentes applications ou sites de l'administration peuvent simplifier le quotidien, ce n'est qu'une fois qu'ils sont maîtrisés. Au-delà du stress qu'elles peuvent générer pour les raisons citées, les démarches administratives en ligne peuvent également rebuter car, en cas de difficultés, il n'y a pas d'interlocuteur à qui s'adresser pour demander conseil ou aide. Beaucoup déplorent ainsi que l'utilisation d'internet soit devenue incontournable pour effectuer certaines démarches et qu'en cas de problème, les moyens de contact « traditionnels » tels que le téléphone, ou mieux, le face-à-face au guichet aient tendance à disparaître. Ainsi, les démarches administratives sont souvent redoutées, et effectuées avec peine lorsque la personne est seule.

La dématérialisation de la plupart des services publics européens s'est donc accompagnée d'une omission : l'importance du contact humain, de la proximité et de l'accompagnement des personnes les plus vulnérables numériquement. Au lieu de leur simplifier l'accès, cela a plutôt refréné les utilisateurs et utilisatrices à effectuer ces démarches. Pire encore, la numérisation entraînant une modification profonde des modalités d'accès des services publics, la bonne manipulation des outils numériques devient une prérogative pour accéder à des prestations censées bénéficier à tou.te.s, sans distinction de conditions et d'état de connectivité. Ce mouvement crée alors des situations de non-recours à certains droits et services sociaux, pourtant fondamentaux. C'est ce qui se passe actuellement en France, avec des dizaines de démarches administratives essentielles qui ne sont désormais plus accessibles qu'en ligne, mettant en grande difficulté plusieurs millions de personnes qui cumulent, à présent, précarité sociale et numérique.

⁵⁴ Labo Société Numérique, « Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées », 07 novembre 2019. Consulté sur [Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées - Labo \(societenumerique.gouv.fr\)](#)

⁵⁵ Fondation Roi Baudouin, *Inclusion numérique. Les services publics essentiels : profitables à toutes les personnes ?*, 2021. Consulté sur [Inclusion numérique. Les services numériques essentiels \(calameo.com\)](#)

⁵⁶ M.Allo, « Ne pas savoir naviguer sur internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion », *RTBF*, 18 février 2021. Consulté sur [Ne pas savoir naviguer sur internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion - rtbf.be](#)

⁵⁷ Fondation Roi Baudouin, *Inclusion numérique. Les services publics essentiels : profitables à toutes les personnes ?*, 2021. Consulté sur [Inclusion numérique. Les services numériques essentiels \(calameo.com\)](#)

CONCLUSION

Le mouvement de convergence vers un accès généralisé aux outils numériques a fait muter la fracture numérique. D'un fossé matériel, l'écart est désormais aussi social. Ces deux fossés ne doivent pas pour autant être opposés : le but est plutôt d'envisager la « fracture numérique » dans ses multiples dimensions et de parler d'inégalités numériques plutôt que de fracture. Ces inégalités entraînent encore beaucoup de défis pour les dirigeants politiques, acteurs/actrices économiques, ainsi que la société civile.

Dans un premier temps, si la digitalisation progressive de la société a posé la question de l'accès pour toutes et pour tous, il ne faut pas négliger l'aspect qualitatif de l'utilisation : un des défis actuels est de donner les moyens aux usagers d'internet de manipuler à bon escient les services en ligne, espaces d'expression citoyenne et réseaux créateurs de lien social, ou encore de prendre la distance critique nécessaire avec ces technologies.

De plus, le déploiement de politiques ciblées sur la réduction des inégalités numériques dans les usages par le biais d'accompagnements et de formations ne doit pas faire oublier l'existence d'un problème plus général, celui du déficit d'égalité d'accès à l'éducation et à la formation pour toutes et tous. Réduire les problèmes de formation à ceux de l'alphabétisation numérique, sans se poser la question des conditions nécessaires à l'acquisition de ce savoir-faire technique, c'est en effet oublier que si une partie de la population ne possède pas les compétences numériques, c'est qu'elle ne possède bien souvent pas simultanément les compétences de base pour son insertion active dans la société. On en revient donc au défi éducatif de la société.

En ce qui concerne l'accès à l'éducation, un des enjeux est celui des compétences numériques chez les femmes et de la féminisation des métiers informatiques : on observe un écart encore trop grand entre les compétences numériques entre les femmes et les hommes et leur place dans les métiers du numérique. Cet écart est en partie causé par une autocensure de la part des jeunes filles durant leur apprentissage. Il y a donc encore plusieurs pistes d'amélioration, notamment en termes de sensibilisation, d'éducation et de formation.

Face à ces réponses innovantes mais éparses, à ces défis encore nombreux, les institutions européennes aux côtés de la société civile, se doivent d'anticiper les menaces, déjà existantes, de fracture sociale portée par le développement du numérique dans nos sociétés : un apprentissage à ce nouvel environnement technologique et un encadrement juridique dynamique seront nécessaires pour répondre aux évolutions constantes de nos sociétés connectées. Alors ne laissons pas notre société, déjà trop morcelée, se faire submerger par le bouleversement qu'est internet. Rendons le monde digital plus inclusif ! L'inclusion numérique est en effet avant tout un sujet d'équité, d'égalité des droits et de cohésion sociale.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES

- Ezer Hargittai « Second-order digital divide : differences in people's online skills », *First Monday*, 2002, vol. 7, n° 4, University of Illinois, Chicago

TEXTES OFFICIELS

Institutions européennes

- Commission européenne, *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022*. Consulté sur [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2022 | Shaping Europe's digital future \(europa.eu\)](#)
- Commission Européenne, *Plan d'action en matière d'éducation numérique (2021-2027)*. Consulté sur [Plan d'action en matière d'éducation numérique \(2021-2027\) | European Education Area \(europa.eu\)](#)
- Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen en session plénière du Parlement européen le 16 septembre 2020. Consulté sur [Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen \(europa.eu\)](#)
- Europe direct Pyrénées orientales, « Décennie numérique de l'Europe: la Commission trace la voie européenne vers davantage d'autonomie numérique à l'horizon 2030 ». Consulté sur [Décennie numérique de l'Europe: la Commission trace la voie européenne vers davantage d'autonomie numérique à l'horizon 2030 - ADRET - Europe Direct Pyrénées \(europedirectpyrenees.eu\)](#)

Autres

- Antoine Baena et Chakir Rachiq, Rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique « Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique », *France Stratégie*, juillet 2018. Consulté sur [Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique \(reseau rural.fr\)](#)
- Centre d'analyse stratégique (France), « Le fossé numérique en France. Rapport du Gouvernement au Parlement établi en application de l'article 25 de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique », avril 2011. Consulté sur [Le fossé numérique en France : Rapport du Gouvernement au Parlement etab | vie-publique.fr](#)
- INSEE, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *Insee Première*, n°1780, 2019. Consulté sur [Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - Insee Première - 1780](#)
- Fondation Roi Baudouin, Inclusion numérique. Les services publics essentiels : profitables à toutes les personnes ?, 2021. Consulté sur [Inclusion numérique. Les services numériques essentiels \(calameo.com\)](#)
- Fondation Roi Baudouin, Baromètre inclusion numérique 2022. Consulté sur [Baromètre de l'inclusion numérique \(calameo.com\)](#)
- Isabelle Barazza, Camille Bailly, Corinne de Berny Riche, « La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination », *Institut Paris Région*, 05 janvier 2023. Consulté sur [La politique d'inclusion numérique francilienne en quête d'une meilleure coordination - Institut Paris Région \(institutparisregion.fr\)](#)
- Labo Société Numérique, « Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées », 07 novembre 2019. Consulté sur [Initiatives autour de l'inclusion numérique des personnes âgées - Labo \(societenumerique.gouv.fr\)](#)

- Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, « Un investissement inédit pour former les Français au numérique ». Consulté sur [Un investissement inédit pour former les Français au numérique | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/un-investissement-inedit-pour-former-les-francais-au-numerique)
- Stéphane Legleye, Annaïck Rolland, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *INSEE*, 30 novembre 2019. Consulté sur [Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - Insee Première - 1780](https://www.insee.fr/fr/statistiques/1780)
- SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, Baromètre de la société de l'information 2018 [Baromètre de la société de l'information 2018 | SPF Economie \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/actualites/2018/09/18-barometre-de-la-societe-de-l-information-2018)
- SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, « Compétences numériques : une approche genrée », 16 juin 2022. Consulté le [Compétences numériques : une approche genrée | SPF Economie \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/actualites/2022/06/16-compétences-numériques-une-approche-générée)
- Statsbel, « L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% », 28 novembre 2022. Consulté sur [L'accès des ménages à Internet et son utilisation sont à 94% | Statbel \(fgov.be\)](https://www.statbel.fgov.be/fr/nouvelles/2022/11/28-laccès-des-ménages-à-internet-et-son-utilisation-sont-à-94)
- Riina Vuorikari, Stefano Kluzer, Yves Punie, « DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes » *Publications Office of the European Union*, Luxembourg, 2022. Consulté sur [DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens - Publications Office of the EU \(europa.eu\)](https://publications.ec.europa.eu/publication-detail/-/publication/11111111-1111-1111-1111-111111111111)

ARTICLES, MEDIAS, THINK TANK

Articles scientifiques

- Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 45-68. Consulté sur [Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet | Cairn.info](https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1.html)
- Nadia Kesteman « Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative », *Revue des politiques sociales et familiales*, n°135, 2020. pp. 65-73. DOI : <https://doi.org/10.3406/caf.2020.3417>
- Elie Maroun, « Illectronisme et illettrisme : la question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques », *Informations sociales*, 2022/1. Consulté sur [Illectronisme et illettrisme : la question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques | Cairn.info](https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1.html)

Communiqués de presse

- Le Syndicat de la presse sociale, « CONTRE L'ILLELECTRONISME - Le Syndicat de la presse sociale présente son Livre blanc un travail citoyen sur les critères d'accessibilité des sites Internet », Paris, le 25 juin 2019
- Petits Frères des Pauvres « RAPPORT 2018 : L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES ÂGÉES », 2018. Consulté sur [2018 10 01 Rapport exclusion numerique personnes agees pfP.pdf \(petitsfreresdespauvres.fr\)](https://www.petitsfreresdespauvres.fr/rapport-2018-l-exclusion-numerique-des-personnes-agees)
- Mathieu Michel, « Première réunion des Digital Minds » – #SmartNation, *Belgium*. Consulté sur [Première réunion des Digital Minds – #SmartNation | Mathieu MICHEL \(belgium.be\)](https://www.belgium.be/fr/actualites/2019/06/18-premiere-reunion-des-digital-minds)

Médias

- M.Allo, « Ne pas savoir naviguer sur internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion », *RTBF*, 18 février 2021. Consulté sur [Ne pas savoir naviguer sur internet, utiliser une clé USB... L'illectronisme est aussi un facteur qui peut mener à l'exclusion - rtbf.be](https://www.rtbf.be/fr/actualites/2021/02/18-ne-pas-savoir-naviguer-sur-internet-utiliser-une-clé-usb...-l'illectronisme-est-aussi-un-facteur-qui-peut-mener-a-l-exclusion-rtbf-be)

- Arthur Bamas, Louis Pasquier-Avis et Théo Uhart, « Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique », *Le Monde*, 28 janvier 2022. Consulté sur [Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique \(lemonde.fr\)](#)
- Belga, « Un Code numérique bruxellois: "Nous ne défendons pas le retour au tout-papier mais disons que c'est au numérique de s'adapter" », *L'avenir*, 11 juin 2022. Consulté sur [Un Code numérique bruxellois: «Nous ne défendons pas le retour au tout-papier mais disons que c'est au numérique de s'adapter» - L'Avenir \(lavenir.net\)](#)
- Françoise Berlaumont, « Fracture numérique : la situation s'aggrave, la moitié des Belges sont e situation de vulnérabilité numérique », RTBF, 12 septembre 2022. Consulté sur [Fracture numérique : la situation s'aggrave, la moitié des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique \(infographies\) - rtbf.be](#)
- Léna Jabre, « Quelles sont les solutions pour remédier à l'illectronisme ? », *La Gazette des communes*, 19 septembre 2019. Consulté sur [Quelles sont les solutions pour remédier à l'illectronisme ? \(lagazettedescommunes.com\)](#)
- Morgan Jerabek, « En Europe, fracture numérique et économique se superposent », *Siècle digital*, 23 septembre 2020. Consulté sur [En Europe, fracture numérique et économique se superposent \(siecledigital.fr\)](#)
- Mari Roonemaa, « Un tigre baltique très numérique », *Courrier de l'Unesco*, 2017. Consulté sur [Un tigre baltique très numérique \(unesco.org\)](#)
- Jean Spiri et Violaine Champetier de Ribes, « L'Estonie, un modèle pour le service public de demain ? », *NHU Bretagne*, 4 octobre 2018. Consulté sur : [L'Estonie, un modèle pour le service public de demain ? \(nhu.bzh\)](#)

Documents divers

- André Delacharlerie, « Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles », Digital Wallonia. Consulté sur [Baromètre citoyens 2021. Fractures numériques plurielles | DigitalWallonia.be](#)
- « En Grèce, la pandémie accélère le virage numérique », *Le Temps*, 23 avril 2020. Consulté sur [En Grèce, la pandémie accélère le virage numérique - Le Temps](#)
- Mathieu Musquin, « Les multiples formes de la fracture » numérique européenne, *European DataLab*, 22 mai 2020. Consulté sur [Les multiples formes de la fracture numérique européenne - European DataLab \(european-datalab.com\)](#)
- Pour La Solidarité, « Social Tech Academy : les compétences numériques au service de l'ESS ». Consulté sur : [Social Tech Academy : les compétences numériques au service de l'ESS. | Pour la Solidarité \(pourlasolidarite.eu\)](#)

RESSOURCES WEB

- Bernard Clerfayt, « Le Plan d'Appropriation Numérique de la Région bruxelloise », *Bernard Clerfayt*, 12 février 2021. Consulté sur [Plan d'Appropriation Numérique | Bernard Clerfayt](#)
- Laurent Heyvaert, « Illectronisme... l'E-fracture sociale », *Laurent Heyvaert*, 26 novembre 2021. Consulté sur [Illectronisme... l'E-fracture sociale - Laurent Heyvaert](#)
- INDI [Accueil - indi \(projet-indi.fr\)](#)
- Social Tech Academy, [Accueil - Social Tech Academy](#)

*Cette publication électronique peut à tout moment être améliorée
par vos remarques et suggestions. N'hésitez pas à nous contacter pour nous en faire part.*

POUR LA SOLIDARITÉ - PLS

Fondé par l'économiste belge Denis Stokkink en 2002, POUR LA SOLIDARITÉ - PLS est un European think & do tank indépendant engagé en faveur d'une Europe solidaire et durable.

POUR LA SOLIDARITÉ se mobilise pour défendre et consolider le modèle social européen, subtil équilibre entre développement économique et justice sociale. Son équipe multiculturelle et pluridisciplinaire œuvre dans l'espace public aux côtés des entreprises, des pouvoirs publics et des organisations de la société civile avec comme devise : Comprendre pour Agir.

ACTIVITÉS

POUR LA SOLIDARITÉ – PLS met ses compétences en recherche, conseil, coordination de projets européens et organisation d'événements au service de tous les acteurs socioéconomiques.

Le laboratoire d'idées et d'actions **POUR LA SOLIDARITÉ – PLS**

1

Mène des travaux de recherche et d'analyse de haute qualité pour sensibiliser sur les enjeux sociétaux et offrir de nouvelles perspectives de réflexion. Les publications POUR LA SOLIDARITÉ regroupées en sein de trois collections « Cahiers », « Notes d'Analyse », « Études & Dossiers » sont consultables sur www.pourlasolidarite.eu et disponibles en version papier.

2

Conseille, forme et accompagne sur les enjeux européens en matière de lobbying et de financements.

3

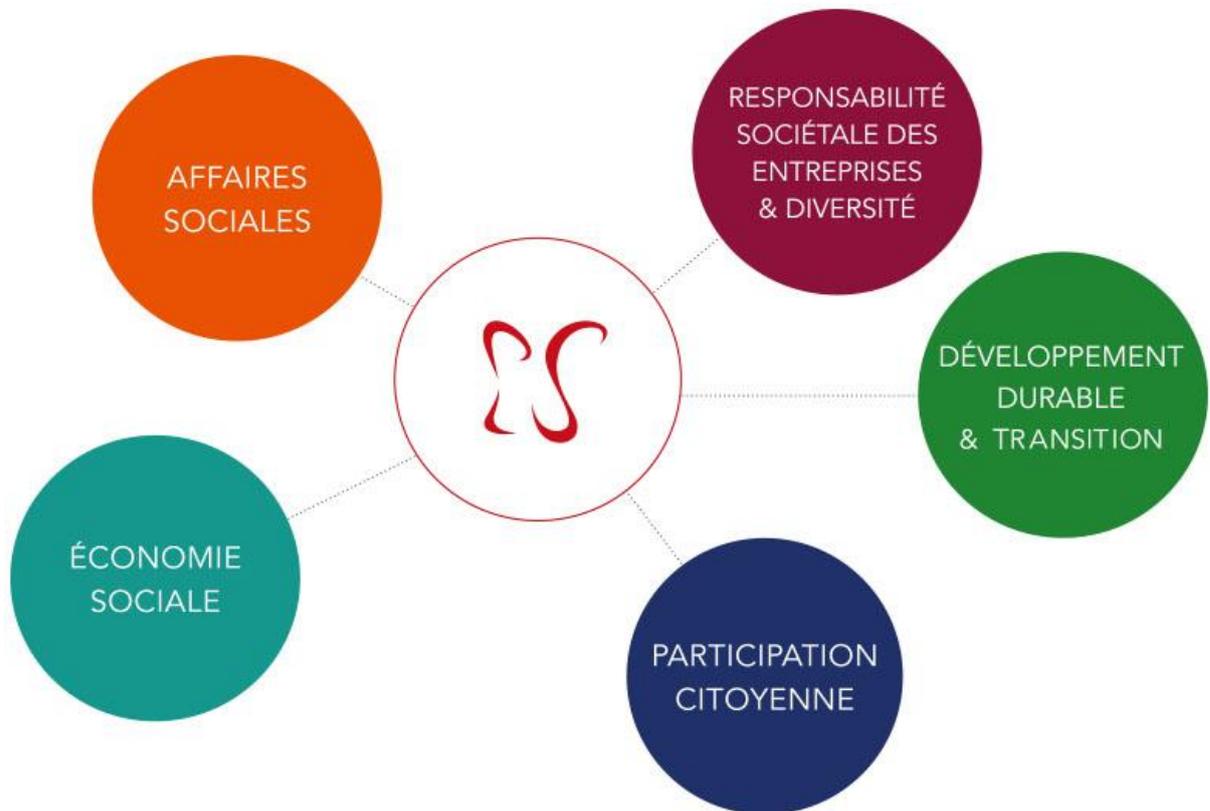
Conçoit et réalise des projets transnationaux en coopération avec l'ensemble de ses partenaires européens.

4

Organise des conférences qui rassemblent dirigeant/e/s, expert/e/s européen/ne/s, acteurs de terrain et offrent un lieu de débat convivial sur l'avenir de l'Europe solidaire et durable.

THÉMATIQUES

POUR LA SOLIDARITÉ – PLS inscrit ses activités au cœur de cinq axes thématiques :



OBSERVATOIRES EUROPÉENS

POUR LA SOLIDARITÉ – PLS réalise une veille européenne thématique et recense de multiples ressources documentaires (textes officiels, bonnes pratiques, acteurs et actualités) consultables via ses quatre observatoires européens:

- www.ess-europe.eu
- www.diversite-europe.eu
- www.transition-europe.eu
- www.participation-citoyenne.eu

COLLECTIONS POUR LA SOLIDARITÉ - PLS

Sous la direction de Denis Stokkink

NOTES D'ACTUALITÉS – *Éclairages sur des enjeux d'actualité*

- *Nouveau pacte sur la migration et l'asile*, Remi LETURCQ, avril 2021.
- *Le recul du droit à l'avortement en Europe*, Quentin BELLIS, mars 2021.
- *Initiative citoyenne Européenne : La démocratie participative en panne*, Quentin BELLIS, novembre 2020.

NOTES D'ANALYSE - *Analyse de l'actualité socioéconomique européenne*

- *Introduction à l'économie sociale*, Léa MONZIBILA, décembre 2022
- *Justice sociale et environnementale sur le même rail*, Zoé BEDELET, septembre 2022
- *Un revenu d'autonomie pour les jeunes, un enjeu européen ?* Zoé BEDELET, septembre 2022
- *La conférence sur l'avenir de l'Europe, quels enseignements en tirer ?* Rémi LETURCQ, août 2022.
- *Les incubateurs au service de la transition sociale et environnementale : le cas du Maghreb*, Inès BACCAR, avril 2022
- *La sortie belge du nucléaire face à l'Europe*, Frédéric DE NÈVE, septembre 2021.
- *La sauvegarde de l'emploi en Europe face à la crise sanitaire*, Quentin BELLIS, novembre 2020.
- *Les territoires zéro chômeur de longue durée : enjeux et perspectives*, Yann PAPE, novembre 2020.
- *La Loi tunisienne sur l'économie sociale et solidaire*, Théo BURATTI, octobre 2020.
- *Stratégie européenne en faveur des personnes handicapées post-2020*, Alexis WILLEMOT, octobre 2020.

CAHIERS - *Résultats de recherches comparatives européennes*

- *Vers une économie circulaire en Europe*. Anna-Lena REBAUD, septembre 2017.
- *Face aux nouvelles formes d'emploi, quelles réponses au plan européen ?* PLS & SMart, n°36, juin 2017.
- *Économie sociale, secteur culturel et créatif : vers une nouvelle forme d'entrepreneuriat social en France*. PLS & SMart, n°35, mai 2015.
- *Économie sociale, secteur culturel et créatif : vers une nouvelle forme d'entrepreneuriat social en Wallonie*. PLS & SMart, n°34, mai 2015.

ÉTUDES & DOSSIERS - *Analyses et réflexions sur des sujets innovants*

- *La prison : l'ultime recours ?* Marie CANIVET, janvier 2023
- *L'éco-anxiété chez les jeunes*, Elisa DAGEVILLE, octobre 2022
- *La démocratie sur le fil du rasoir, comprendre la conférence sur l'avenir de l'Europe*, Rémi LETURCQ, mars 2022.
- *ESS, territoires ruraux et urbains*, juin 2021.
- *De la friture à la pompe*, Mathilde MOSSE et Alexis WILLEMOT, mai 2021.
- *L'emploi des travailleur.se.s âgé.e.s en Europe*, Yann PAPE, février 2021.
- *Vers un salaire minimum en Europe ? Le Graal de l'Europe sociale*, Alexis WILLEMOT, février 2021.
- *Renforcer le médiateur européen : un enjeu de démocratie pour l'Europe*, Rémi LETURCQ, février 2021.

Toutes les publications **POUR LA SOLIDARITÉ - PLS** sur www.pourlasolidarite.eu

Affaires sociales

La construction d'un nouveau contrat social, ambition fondatrice du think & do tank européen POUR LA SOLIDARITÉ – PLS, implique de promouvoir la participation de toutes et tous aux processus décisionnels et aux projets sociaux communs, de rétablir des liens entre la société civile, le marché et l'État afin de créer ou de consolider le sentiment d'appartenance à la communauté. PLS se consacre à renforcer la cohésion sociale au sein de l'Union européenne au travers d'initiatives innovantes.

Collection « Études & Dossiers » dirigée par Denis Stokkink

