

BRUXELLES  
FORMATION



former pour l'emploi

# LA « FRACTURE NUMÉRIQUE », LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES ET LES STAGIAIRES DE BRUXELLES FORMATION



– FÉVRIER 2021 –

SERVICE  
ÉTUDES ET STATISTIQUES  
DE BRUXELLES FORMATION

Secrétariat du Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation : 02 371 74 13

[SES@bruxellesformation.brussels](mailto:SES@bruxellesformation.brussels)

Personne de contact : [e.ugeux@bruxellesformation.brussels](mailto:e.ugeux@bruxellesformation.brussels)

[www.bruxellesformation.brussels](http://www.bruxellesformation.brussels)

# SOMMAIRE

<b>A</b>	<b>Introduction et problématisation</b> .....	4
<b>B</b>	<b>Quand on parle « d'inégalités numériques »...</b> .....	6
<b>C</b>	<b>Résultats</b> .....	9
	1. Inégalités d'accès.....	9
	2. Inégalités d'usage.....	12
	3. Inégalités liées aux implications sociales découlant des différences d'accès et d'usage .....	14
	4. Les inégalités numériques, de nouvelles inégalités ?.....	17
	5. Les effets de la crise sanitaire sur les publics vulnérables numériquement.....	20
<b>D</b>	<b>Conclusions et recommandations</b> .....	23
<b>E</b>	<b>Bibliographie</b> .....	25

## A

INTRODUCTION  
ET PROBLÉMATISATION

Ces dernières décennies sont marquées par les progrès réalisés dans le domaine des technologies numériques et leur diffusion croissante dans nos sociétés occidentales. Les services publics, d'intérêt général et privés se dématérialisent progressivement et conçoivent de plus en plus leur offre à partir d'un format numérique. Récemment, la crise sanitaire a accéléré cette diffusion et intensifié le recours aux technologies numériques. Ainsi, un grand nombre d'activités a pu basculer sur un mode numérique pour les particuliers, mais aussi pour les services, qui ont poursuivi ce faisant leur marche vers la dématérialisation.

On l'affirme haut et fort : les technologies numériques<sup>1</sup> « nous concernent tous ». Mais cela signifie-t-il pour autant que tout le monde est bien concerné de la même manière ? Deux articles parus dans la presse donnent des premiers éléments de réponse, assez parlants. Si les deux articles s'accordent sur le fait que « le numérique est devenu incontournable » et que « malheureusement, tout le monde n'est pas égal face au numérique », les situations qu'ils décrivent sont pourtant radicalement différentes.

(1) Pour rappel, les technologies numériques « renvoient à la fois à des supports (l'ordinateur, le smartphone, la tablette et les autres objets connectés), à des outils (un logiciel bureautique, comme Word, ou un logiciel de communication, comme celui d'envoi d'email) et à des applications (comme celles de GPS ou de banque en ligne, par exemple) ainsi qu'aux pratiques associées » (Brotcorne et Mariën, 2020, p.12)

D'un côté, un article du journal Le Soir (18 octobre 2021) présente le « minimalisme digital », une pratique qui propose à chacun·e de modérer ses activités numériques en regard du mal-être que l'hyper-connexion peut causer. Cet article, intitulé « Et si on rationnait notre usage du numérique ? », considère tous les citoyens comme des « super-utilisateurs ». Selon lui, nous serions « tous dépendants » des outils connectés, mais pas tous égaux dans les effets occasionnés par leur usage. De l'autre côté, un article de La Libre Belgique (26 février 2021) soutient l'enjeu de familiariser les publics les plus fragilisés aux différents services numériques, proposé par un nombre croissant d'acteurs publics et privés. Ce deuxième article, nommé « Quatre personnes sur dix risquent l'exclusion numérique en Belgique », met en évidence la problématique de la fracture numérique. Au vu de la proportion indiquée, il permet d'affirmer que les personnes âgées « ne sont pas les seules concernées ».

Les thématiques traitées par la presse, tout comme les définitions données aux « inégalités numériques » soulignent l'ampleur des disparités qu'il peut y avoir en matière d'usage numérique au sein de notre société. Elles suscitent également de nombreuses questions : en quoi consistent exactement ces disparités ? Comment se déclinent-elles ? Comment touchent-elles les Bruxellois.es ? Et le public de Bruxelles Formation ? Ces disparités ont-elles des implications sur l'accès et le maintien en formation ? Doivent-elles être prises en compte pour concevoir l'offre de formation ? Si oui, comment ?

Cette publication propose de travailler sur ces questions en reprenant les analyses les plus récentes en matière d'accès et d'usages des technologies numériques tout en faisant le lien avec les données dont Bruxelles Formation dispose sur ses stagiaires. Ce faisant, elle poursuit deux objectifs :

- 1 Enrichir et affiner la connaissance des publics en formation, de leurs situations et de leurs rapports aux technologies numériques.
- 2 Poser les balises pour les actions futures de Bruxelles Formation en matière d'inclusion numérique<sup>1</sup>, en tenant notamment compte de ses éléments d'engagement et de responsabilité sociétale.

À la suite de cette introduction, le deuxième point de la publication reprend brièvement les notions « d'inégalités » et de « fracture » en lien avec le numérique. Ces définitions sont importantes car elles permettront de dresser le cadre théorique sur lequel repose toute l'analyse du présent document. Le troisième point traite de cette analyse et des résultats concernant les inégalités numériques en lien avec le public bruxellois et celui de Bruxelles Formation. Le quatrième point propose une brève synthèse ainsi qu'une série de recommandations à destination du groupe de travail sur la thématique de la fracture numérique et, plus largement encore, des professionnels en charge de l'offre de formation et de sa conception au sein de Bruxelles Formation.

Pour fluidifier la lecture, les mots utilisés dans cette analyse pour désigner des personnes et des groupes de personnes (« stagiaires », « usagers », « demandeurs d'emploi », etc.) concernent autant des femmes que des hommes, sauf si une spécification genrée est explicitement indiquée.

(1) Suivant cet objectif, elle a notamment consolidé les réflexions de Bruxelles Formation concernant son « Plan d'actions pour l'inclusion et l'autonomie numérique des stagiaires ».x

## B

## QUAND ON PARLE « D'INÉGALITÉS NUMÉRIQUES »...



L'existence de disparités liées aux conditions d'accès aux technologies numériques, aux usages et aux compétences est un fait, aussi bien acté dans la littérature scientifique que par les acteurs sociétaux. Cependant, « toute différence n'est pas nécessairement une 'inégalité' » (Granjon, 2009, p.22), alors comment se fait-il qu'il est question « d'inégalités numériques »<sup>1</sup> ?

Plusieurs articles sociologiques analysent ce qui se joue socialement à propos de l'accès et de l'appropriation de ces technologies numériques. Selon ces articles, la place donnée aux technologies numériques dans notre société est telle que notre contexte social est devenu dépendant du numérique (Brotcorne et Mariën, 2020). Le numérique est devenu une norme sociale dominante, inscrite dans notre société. Et, comme toute norme, il comporte des exigences auxquelles tout un chacun doit se conformer (Brotcorne et Vendramin, 2021). Ceci explique comment l'affirmation « le numérique est incontournable » est devenue si « évidente » aujourd'hui.

Ainsi, dans une société soumise à l'usage du numérique, les individus sont supposés être utilisateurs des technologies numériques. Les services configurent leur offre en fonction de ce supposé et, par conséquent, le renforcent. C'est précisément dans ce contexte que les écarts de pratiques deviennent des inégalités entre les personnes qui sont capables de tirer parti de leurs usages du numérique et les autres (Granjon, 2011, Brotcorne et Mariën, 2020, Brotcorne et Vendramin, 2021). C'est parce que la différence est en inadéquation avec le système positif de valeurs (« le numérique, c'est le progrès ») qu'elle devient une inégalité (Granjon, 2009). Les disparités liées au numérique ne renvoient donc pas simplement à une diversité de comportements, mais donnent lieu à des phénomènes de ségrégation, d'injustices sociales ou d'inégalités structurelles (Bonnetier et al., 2017).

(1) Pour rappel, est considérée comme une inégalité sociale, le résultat d'une distribution inégale des ressources sociales entre les membres d'une société, produite par les structures mêmes de cette société.

Les inégalités numériques s'accompagnent souvent d'un autre terme, assez courant : la fracture numérique. L'expression désigne « *diverses formes d'inégalités liées à la diffusion et à l'appropriation massives des technologies numériques dans la vie quotidienne* » (Brotcorne et Mariën, 2020, p.12).

Cependant, il faut être vigilant avec cette expression. En effet, la notion de fracture numérique serait « un mauvais terme pour une bonne question » (Faure et Brotcorne, 2020, p.6) car cette métaphore de « fracture » suggèrerait en fait une division nette entre deux groupes distincts (« les exclus et les inclus »), stable et définie une fois pour toutes. Il ne faut pourtant pas s'y tromper : la fracture numérique recouvre des situations très différentes. Elle ne repose pas sur la distinction entre les personnes qui n'ont pas d'ordinateur personnel et celles qui en ont un.

Dès lors, la littérature suggère de ne pas travailler avec la notion de « fracture », mais plutôt avec celle « d'inégalités ». On retient trois types d'inégalités bien spécifiques en lien avec le numérique (Brotcorne et Mariën, 2020) :

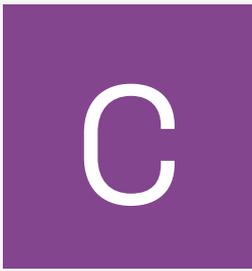
- ➔ **Les inégalités d'accès aux technologies numériques** (ou « fracture numérique du premier degré »), concernant les disparités relatives aux équipements technologiques et à l'accès à une connexion internet.
- ➔ **Les inégalités d'usage des technologies numériques** (ou « fracture numérique du deuxième degré »), concernant les disparités relatives aux compétences nécessaires pour maîtriser ces technologies ainsi qu'à leur utilisation effective (nature et intensité).
- ➔ **Les inégalités liées aux implications sociales de ces différences d'accès et d'utilisation** (ou « fracture numérique du troisième degré »), concernant les capacités à convertir les opportunités offertes par les technologies numériques en bénéfices effectifs pour intégrer différents domaines de la vie sociale tels que l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne. Le « non-recours aux droits » peut être un effet de ce genre de disparité.

La présente publication propose de relier ces trois types d'inégalités (accès, usages et implications sociales) au public bruxellois et à la formation.

Pour ce faire, elle s'appuie principalement sur le Baromètre de l'inclusion numérique, réalisé en 2020 par la Fondation Roi Baudouin (Brotcorne et Mariën, 2020). Le baromètre propose une analyse approfondie des publics touchés par les inégalités numériques, par type d'inégalités numériques. Il s'appuie sur les données Eurostat, recueillies en 2019 au cours d'une enquête annuelle européenne, réalisée pour la Belgique par Statbel (Direction générale Statistique – Statistics Belgium). Ce baromètre permet au présent document de développer l'analyse et de contextualiser chaque type d'inégalités numériques avec les données bruxelloises (ou belges). À titre complémentaire, la publication intègre certaines données de l'édition 2021 du même baromètre (Brotcorne, Mariën et Vendramin, 2021).

D'autres analyses sont également mobilisées pour étoffer le baromètre et pour le mettre à jour, notamment en tenant compte de la crise sanitaire et de ses conséquences sur la vie sociale. C'est le cas du baromètre de maturité numérique des citoyens wallons de 2021 ainsi que de plusieurs rapports et témoignages réalisés par des organismes de l'insertion socio-professionnelle, de la formation et de l'aide aux personnes.

En ce qui concerne le public de Bruxelles Formation, la thématique des inégalités numériques n'a, jusqu'à présent, pas fait l'objet d'une analyse spécifique par le Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation. Toutefois, elle peut être approchée de façon indirecte, au moyen des productions les plus récentes du service. Les données recueillies dans ces différentes études et enquêtes permettront d'illustrer les inégalités numériques à partir du vécu des stagiaires de Bruxelles Formation et de ses partenaires.



## RÉSULTATS



Les résultats sont présentés en cinq points. Les trois premiers points traitent des trois types d'inégalités numériques. Le quatrième point synthétise et systématise les inégalités numériques en lien avec le public de Bruxelles Formation. Le cinquième et dernier point étudie plus spécifiquement l'impact de la crise sanitaire sur les publics touchés par ces inégalités.

### 1. INÉGALITÉS D'ACCÈS

(1) Les ménages à revenu faible sont ceux situés dans le premier quartile de revenu, c'est-à-dire le revenu en dessous duquel se situe 25% des salaires des ménages belges. Pour 2019, sur base du revenu médian de l'ensemble des déclarations fiscales de 2018, le revenu qui définit le premier quartile s'élève à 1200 euros par mois, net, pour tous les membres du ménage réunis.

(2) Niveau d'éducation peu élevé = au maximum diplôme du secondaire inférieur et les diplômes non-reconnus ; niveau d'éducation moyen = au maximum un diplôme du secondaire supérieur ; niveau d'éducation élevé = diplôme de l'enseignement supérieur universitaire ou non.

Les inégalités d'accès aux technologies numériques (ou « fracture numérique du premier degré ») renvoient aux disparités concernant la possession d'équipements technologiques et l'accès à une connexion internet. Elles intègrent aussi la qualité de ces équipements (matériel et connexion) et les conditions de ces accès.

Selon le baromètre de l'inclusion numérique (Brotcorne et Mariën, 2020), il reste encore, en 2019, 8% de non-utilisateurs d'internet parmi les Belges âgés entre 16 et 74 ans. Pour la même année, ils sont 9% à Bruxelles-Capitale (contre 13% en 2016). Parmi ces non-utilisateurs, on retrouve des personnes âgées mais aussi des personnes issues de ménages à faible revenu<sup>1</sup> et des personnes ayant un faible niveau de diplôme<sup>2</sup>. Ainsi, pour la Belgique, 25% des individus ayant un revenu faible sont non-utilisateurs alors qu'ils ne sont que 5% parmi ceux qui ont des revenus élevés. En Belgique toujours, 21% des personnes moins diplômées n'utilisent pas internet, alors qu'elles ne sont que 1% parmi celles qui sont les plus diplômées.

Les principales raisons évoquées concernant la non-utilisation sont : le coût trop élevé du matériel et de la connexion, le manque d'intérêt ou de compétences numériques, les inquiétudes quant à la sécurité et au respect des données privées.

Entre-temps, l'accès à internet à domicile continue de se diffuser et concerne, en 2019, 9 ménages belges sur 10. Cependant, quand on considère les ménages à faible revenu, cet accès ne s'applique plus qu'à 7 familles sur 10<sup>1</sup>. La composition familiale a également une influence car les ménages isolés et les couples sans enfant sont plus nombreux à ne pas avoir de connexion internet que les familles. Notons toutefois que, en Région bruxelloise, le taux de ménages avec enfants (composé d'au moins un adulte et un enfant) sans connexion internet est supérieur à la moyenne belge (6% contre 2%).

Les inégalités d'accès concernent également la qualité des conditions d'accès à internet et à des supports connectés. Plusieurs paramètres interviennent, formant des réalités contrastées desquelles peuvent découler des inégalités vécues au quotidien :

- ➔ **La qualité de la connexion**, et la problématique d'une connexion de mauvaise qualité, c'est-à-dire intermittente, incertaine, etc.
- ➔ **Le type de support technologique connecté** : actuellement, la détention du smartphone se généralise, et une personne a plus fréquemment en sa possession un smartphone qu'un ordinateur.
- ➔ **Le nombre d'appareils dont une personne dispose**, et la multi-connexion (soit la possibilité de se connecter à internet via différents appareils connectés personnels)<sup>2</sup>.
- ➔ **Le nombre d'appareils dont un ménage dispose par rapport au nombre de ses membres**, et les problèmes lorsque ce ratio est faible : la possession d'un seul appareil au sein d'une famille limite le temps d'accès de chacun de ses membres. Dans le cas où l'appareil est public (espaces publics numériques, etc.), la limitation concerne le temps d'accès ainsi que les types de services auxquels il est possible d'accéder.
- ➔ **Les technologies en soutien aux usages numériques**, et les désagréments rencontrés lorsqu'on ne dispose pas du matériel pour imprimer, scanner, etc.
- ➔ **L'âge du matériel**, et les inconvénients occasionnés par un matériel obsolète.

Ces paramètres sont essentiels dans la constitution des usages que les utilisateurs peuvent tirer des technologies numériques. Selon Brotcorne et Mariën (2020), « ce n'est pas la quantité, mais la qualité de l'accès qui est déterminante pour permettre une utilisation conviviale » (p.18). Par exemple, la connexion uniquement permise par un smartphone interpelle, « quand on sait que le smartphone limite les possibilités d'usages plus complexes et plus sophistiqués dans le cadre, notamment, de démarches scolaires, professionnelles et/ou administratives » (Brotcorne et Mariën, 2020, p.22). Un accès à internet restreint va, quant à lui, peser sur les usages numériques car les individus vont limiter le développement d'activités exploratoires, mais aussi l'engagement dans des activités en ligne dites « utiles » (a contrario des activités de loisir et de délasserment). On peut ainsi déjà entr'apercevoir les répercussions des inégalités d'accès sur les autres degrés de fracture numérique.

(1) En 2020, cet accès connaît une forte augmentation pour les ménages avec un faible revenu, la proportion passant à 81% de personnes disposant d'une connexion internet à domicile. Cependant, pour les ménages à revenus modestes bruxellois, cette part ne s'élève qu'à 75% (Brotcorne et al., 2021).

(2) Actuellement, la multi-connexion est loin de concerner toute la population étant donné que 21% des individus issus d'un ménage ayant un niveau de revenu inférieur à 1900 euros net par mois se connectent à internet uniquement avec un smartphone (Brotcorne et Mariën, 2020).

## À BRUXELLES FORMATION



Des indications concernant les équipements numériques des stagiaires et la qualité de ces équipements sont données par l'enquête « Satisfaction du public de Bruxelles Formation » (à paraître). Depuis mai 2021, l'enquête intègre effectivement des questions concernant l'équipement informatique et les usages/compétences des stagiaires en matière de numérique. Parmi les stagiaires chercheurs d'emploi en fin de formation dans un des centres de Bruxelles Formation, interrogés entre juin et octobre 2021 (N=617), ils sont 426 à avoir suivi leur formation entièrement ou en partie à distance. Cela représente 69% de l'ensemble des répondants.

- 36 répondants déclarent avoir suivi leur formation ni avec un ordinateur personnel, ni avec un ordinateur familial, ni avec une tablette ou un smartphone. C'est plus de 8% du public concerné par une formation à distance. 34 de ces répondants indiquent avoir eu du matériel à prêter de Bruxelles Formation, le reste ne donne pas d'indication concernant le matériel qu'ils ont utilisé pour pouvoir suivre la formation.
- Parmi les 426 répondants, 338 (79%) disent avoir suivi leur formation avec un ordinateur personnel, 107 (25%) avec un smartphone et 74 (17%), avec un ordinateur partagé. La multi-connexion se révèle être une pratique peu courante car la majorité des répondants indique avoir utilisé uniquement un ordinateur personnel.
- 12 personnes parmi les 107 à avoir utilisé un smartphone n'ont utilisé que ce support pour suivre la formation (« Mon PC n'est pas un PC performant, donc j'utilise mon GSM pour suivre le cours ») et 28 autres, parmi les 74 à avoir utilisé un ordinateur partagé se sont limités à ce seul média pour suivre la formation. Le questionnaire ne permet pas de savoir si ces usages relèvent de préférence personnelle ou s'ils sont dictés par le manque de supports technologiques alternatifs. Cependant, comme cela a été mentionné précédemment, ces deux situations, rencontrées par 9% des stagiaires, n'en sont pas moins objectivement limitantes en matière de temps, d'usages et de développement de compétences numériques.
- Deux questions portaient sur les conditions d'accès, portant sur la connexion internet et le lieu de travail. Ainsi, 34 personnes (8%) ne sont « pas d'accord » par rapport à l'affirmation selon laquelle leur connexion internet était suffisamment fluide et rapide pour le bon suivi de leur formation. 43 autres personnes (10%) sont « ni d'accord, ni pas d'accord » par rapport à cette affirmation. Enfin, 57 personnes (13%) estiment que leur domicile n'était pas suffisamment adapté pour suivre la formation dans de bonnes conditions (pouvoir travailler « au calme », « sans dérangement »).

À première vue, le nombre de personnes pas, peu ou mal équipées pour suivre une formation s'élèverait à 17% (8% sans équipements et 9% avec soit smartphone, soit ordinateur familial). Cependant, il est plus que probable que ce chiffre soit sous-estimé, pour au moins deux raisons.

Premièrement, une autre question de l'enquête révèle que ce ne sont pas moins de 140 répondants (soit 33%) qui indiquent avoir bénéficié du service de mise à disposition de matériel informatique offert par Bruxelles Formation. Parmi ces 140 personnes, on retrouve bien la quasi-totalité des personnes sans équipement (34/36) et plusieurs personnes indiquant n'utiliser que leur smartphone ou un ordinateur partagé. Mais, sur ces 140 personnes, il y a surtout 98 personnes qui expliquent que « l'ordinateur personnel » grâce auquel elles suivent leur formation est en fait un ordinateur reçu à prêter de Bruxelles Formation. Cela permet de souligner la situation dans laquelle se trouve bon nombre de stagiaires à l'entame de leur formation, mais aussi la pertinence du service de prêt au regard des publics en formation.

Deuxièmement, l'enquête Satisfaction est soumise aux stagiaires à la fin de leur formation. Dès lors les données analysées ne prennent en compte ni les personnes qui n'ont pas entamé leur formation parce qu'elle se donnait, en tout ou en partie, à distance, ni celles qui ont abandonné leur formation en cours de route.

## 2. INÉGALITÉS D'USAGE

La problématique de la fracture numérique ne se réduit pas aux inégalités en lien avec l'accès aux technologies numériques et à une connexion. Ainsi, le fait d'être (bien) équipé n'empêche pas que certains individus soient confrontés à un deuxième type d'inégalités numériques : les inégalités liées aux compétences numériques (ou « fracture numérique du deuxième degré »).

Ces compétences renvoient à la maîtrise nécessaire pour utiliser des technologies numériques de manière effective, autonome et réflexive. Dans le cadre européen DIG-COM, elles sont regroupées dans quatre domaines de compétences en lien avec l'utilisation d'internet ou de logiciels, à savoir : l'information, la communication, la résolution de problèmes et les compétences en matière de logiciel. Les différences observées en matière de maîtrise de compétence numériques et les différences qui en découlent en matière d'utilisation vont générer ce qu'on appelle les inégalités numériques d'usage.

Pour illustrer ces inégalités et leur ampleur, prenons quelques données relatives à la population bruxelloise. Ainsi, à Bruxelles, seulement 52% des particuliers âgés entre 16 et 75 ans sont capables de copier et déplacer des fichiers ou des dossiers, 54% parviennent à effectuer du traitement de texte, 36% savent réaliser des présentations avec textes, images et graphiques et 24% peuvent utiliser les fonctions de base d'une feuille de calcul (données Statbel 2019). En bref, les activités numériques les plus basiques aux yeux de certains s'avèrent hors de portée pour une partie importante de la population bruxelloise.

Aux 8% de non-utilisateurs pointés plus haut, s'ajouteraient alors 32% d'utilisateurs disposant de faibles compétences numériques<sup>1</sup>. Ensemble, ces deux proportions donnent le taux de vulnérabilité numérique. Ce taux équivaut au risque d'exclusion numérique face à la numérisation croissante de la société. Au niveau de la Belgique, cela revient donc à considérer que 40% de la population se trouve en situation de vulnérabilité numérique (Brotcorne et Mariën, 2020, Brotcorne et Vendramin, 2021).

(1) Est considéré comme ayant des « compétences numériques faibles », un individu ayant réalisé des activités dans 1 seul des 4 domaines de compétences en lien avec l'utilisation d'internet/logiciels. Un individu considéré comme détenteur de « compétences générales de base » aura réalisé 1 activité dans chacun des 4 domaines.

Il est établi que certains groupes sociaux sont plus « à risque de fracture numérique » que d'autres. Cela signifie que ces groupes comportent des non-utilisateurs et des utilisateurs aux compétences faibles dans des proportions significativement plus importantes que celles des moyennes nationales (8% de non-utilisateurs et 32% d'utilisateurs ayant de faibles compétences numériques). C'est le cas des individus au niveau de diplôme peu élevé (21% et 54%), des ménages avec un faible revenu (24% et 51%) et des demandeurs d'emploi (10% et 44 %). Concernant ce public spécifique, on observe par ailleurs que 1 demandeur d'emploi sur 2 n'est pas capable de copier et déplacer des fichiers et que « un peu plus de 1 demandeur d'emploi » sur 2 ne sait pas utiliser un traitement de texte (Brotcorne et Mariën, 2020).

Cependant, et c'est important à souligner, les personnes en situation de « fracture » ou de vulnérabilité numérique ne sont pas exclusivement issues des groupes dits « à risque » d'exclusion numérique. On en retrouve également parmi les personnes avec un diplôme supérieur ou vivant avec un revenu supérieur au revenu médian. Souvent considérée à tort comme formant un groupe homogène de « natifs numériques »<sup>1</sup>, la catégorie des jeunes, âgés entre 15 et 25 ans, rend compte elle aussi d'un public traversé par des inégalités en matière d'accès, d'équipement, de compétences et d'usages.

Les différents niveaux de compétences numériques vont entraîner des usages des technologies numériques eux-mêmes différents. Pour mettre en évidence cette problématique, le baromètre de 2021 mobilise une variable qui rend compte de la variété d'utilisation d'internet. Pour Bruxelles-Capitale, 9% des individus âgés de 16 à 75 ans ne relèvent aucun usage d'internet depuis au moins un an et 13% en ont une utilisation limitée (c'est-à-dire 1 à 6 utilisations différentes en 3 mois). Le baromètre indique que cette utilisation nulle ou limitée concerne davantage les ménages pauvres (45%), les personnes titulaires d'un faible niveau de diplôme (43%) ainsi que les 54 ans et plus (43%).

La diversité des usages d'internet témoigne d'un autre aspect problématique en lien avec l'usage du numérique effectué uniquement par le biais des technologies mobiles est problématique. En effet, en réduisant le nombre de manipulations informatiques, le smartphone par exemple, ne permet ni les mêmes types d'utilisation qu'un ordinateur ni dès lors, les conditions optimales d'appropriation des technologies et des compétences numériques (Brotcorne et Mariën, 2020). La problématique se renforce lorsqu'un individu ne dispose que de ce support pour utiliser les technologies numériques. On comprend ainsi la façon dont les inégalités se renforcent auprès de certains groupes, tels que celui des personnes peu diplômées.

(1) De manière générale, on relève plus chez ce public des compétences moindres par rapport à la critique de l'information et au travail sur les plateformes en ligne. En 2021, Brotcorne et al. enfoncent le clou en indiquant que « la génération des digital natives » est « *en réalité d'abord le fait de jeunes plus diplômés* » (p.14). Pour plus d'informations en lien avec ce public, consulter l'étude Apestaartjaren, réalisée tous les deux ans par Mediaraven, Mediawijis et l'UGent.

En outre, l'évolution des technologies numériques (nouvelles versions de plateformes, de services en ligne, de logiciels, d'applications, etc.) est telle que les compétences numériques doivent être sans cesse actualisées pour ne pas être dépassées. En somme, « *l'apprentissage et l'utilisation des technologies numériques est (...) un processus fait de 'décrochages' et de 'raccrochages' permanents* » (Brotcorne et Mariën, 2020, p.29). L'obsolescence des compétences numériques et du matériel peut s'avérer très éprouvante pour les personnes qui ont déployé d'autres modalités d'acquisition des savoirs au cours de leur vie. C'est notamment le cas des publics en rupture de scolarité ou faiblement scolarisés. Pour ces personnes, tenir à jour des compétences de ce type représente une véritable lutte, qui peut déboucher sur du découragement et de l'abandon.

## À BRUXELLES FORMATION



Actuellement, le Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation ne dispose pas de données concernant les compétences numériques des stagiaires et leurs usages effectifs et factuels en la matière. Toutefois, l'identification des compétences numériques auprès des chercheurs d'emploi figure dans le projet de contrat de gestion 2022-2027, tout comme la prise en compte de ces compétences dans la construction de leur projet de formation.

À propos de l'identification, on relèvera que la littérature met en garde sur la valeur à accorder aux appréciations données aux compétences numériques sur base déclarative. Selon certains, ce genre d'estimation serait insuffisant pour rendre compte des usages effectifs en matière de numérique. Seule la mise en situation pourrait donner cette information puisqu'elle permet une vérification directe par l'enquêteur (la personne sait-elle effectivement le faire ? Avec quelle qualité/ rapidité/ précision d'exécution ?)<sup>1</sup>. D'autres cependant, réalisent des enquêtes où le répondant est amené à estimer lui-même sa capacité à effectuer les tâches proposées. Les auteurs spécifient alors mesurer non pas la compétence, mais le sentiment de compétence numérique. Dans le cas du Baromètre 2021 de la maturité numérique des citoyens wallons, la cohérence entre niveaux de compétences revendiqués et usages observés est vérifiée au moyen d'autres analyses. Les deux variables sont ensuite articulées pour déterminer un indicateur de maturité numérique.

### 3. INÉGALITÉS LIÉES AUX IMPLICATIONS SOCIALES DÉCOULANT DES DIFFÉRENCES D'ACCÈS ET D'USAGE

L'accès, les équipements, les compétences et les usages déterminent, chez une personne, les profits qu'elle pourra tirer de son utilisation spécifique des outils numériques. Autrement dit, ces différents facteurs vont définir la manière dont une personne va pouvoir effectivement participer à la vie sociale.

Cette participation peut être approchée par l'utilisation de services considérés comme essentiels tels que les services publics, d'intérêt général ou privés. Leur dimension « essentielle » s'explique « *dans la mesure où leur faible utilisation ou leur non-utilisation peut produire des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration, e-banking), aux soins de santé (e-santé) et aux opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services (e-commerce)* » (Brotcorne et Mariën, 2020, p.41).

Les inégalités en lien avec la « fracture numérique du troisième degré » rendent compte « *des capacités inégales des personnes à transformer les opportunités offertes par le numérique en bénéfices effectifs dans l'intégration aux multiples domaines de la vie sociale* » (Delacharlerie, 2021, p.63). Elles prolongent les inégalités du premier degré et celles du deuxième degré en se concrétisant dans des effets discriminatoires concrets.

(1) La raison est que, comme le numérique est devenu une norme sociale dominante dans nos sociétés, il est mal vu qu'un individu ne soit pas capable de se conformer à ces usages prescrits. Lorsqu'elles sont interrogées, les personnes qui ressentent de la honte minimisent les difficultés qu'elles rencontrent afin de « donner le change » (Granjon, 2009, 2011). D'autres mettent à distance cette norme qu'elles considèrent inatteignable. Ainsi, elles disent peu (ou ne pas) souffrir de cet éloignement d'avec ces usages (Brotcorne et Mariën, 2020).

Le baromètre 2020 de l'inclusion numérique analyse une sélection des utilisations parmi les services essentiels existants, sur base des données disponibles<sup>1</sup>. Concernant la Région Bruxelles-Capitale, 67% et 66% des utilisateurs réguliers d'internet effectuent respectivement des transactions bancaires et des achats en ligne. Les démarches administratives sont réalisées en ligne par 65% de ces utilisateurs réguliers, mais on remarque que la progression est plus lente que pour celle des services de e-banking et de e-commerce. Les pratiques liées à l'e-santé ne concernent, quant à elles, que 30% des utilisateurs bruxellois<sup>2</sup>.

La répartition des utilisations des services essentiels en ligne met en évidence qu'il existe des disparités entre les différents publics. Une réelle asymétrie s'observe dans la distribution des usages susceptibles d'améliorer les capacités d'actions des individus dans les divers domaines de la vie quotidienne. Une fois de plus, cette asymétrie se marque à la défaveur des groupes socio-économiquement et culturellement moins favorisés. Sur l'ensemble de la population belge, ils sont 67% parmi les peu diplômés (contre 20% parmi ceux ayant un niveau de diplôme élevé) et 55% parmi les faibles revenus (contre 26% parmi ceux ayant un haut revenu) à n'avoir eu aucune interaction avec l'administration en ligne au cours de l'année précédant l'enquête. C'est d'ailleurs à propos de l'e-administration que les disparités entre publics sont les plus importantes<sup>3</sup>.

La catégorie des demandeurs d'emploi, déjà fortement touchée par des faibles compétences numériques (voir point C.2.), révèle également des disparités (très) discriminantes concernant la fracture numérique du 3<sup>e</sup> degré. En 2019, 38% des demandeurs d'emploi n'ont jamais effectué une démarche d'emploi en ligne. Cette inégalité va d'ailleurs s'empirant car, en 2016, elle ne concernait « que » 32% des demandeurs d'emploi.

(1) Les utilisations sont recensées auprès des utilisateurs « réguliers » d'internet (personnes ayant eu au moins une utilisation au cours des trois mois précédant l'enquête). Les utilisateurs réguliers représentent, en 2019, 9 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans. Le public étudié ne correspond donc pas à la population belge/bruxelloise dans sa totalité.

(2) En 2020, on observe une nette progression des pratiques de e-commerce (+11%) et de e-banking (+12%). L'évolution de l'e-administration et de l'e-santé est par contre plus limitée (respectivement +4% et +5%).

(3) Une autre variable d'analyse porte sur le choix de ne pas recourir à internet pour des interactions avec les pouvoirs publics alors que celles-ci sont nécessaires. Sont concernés 39% d'internautes et ce, toutes catégories sociales confondues (ce qui inclut également les personnes issues de milieux plus favorisés et les plus jeunes).

Le baromètre de l'inclusion numérique de 2021 relève deux éléments importants concernant l'usage des services numériques essentiels. Premièrement, ces services bénéficient surtout aux internautes multi-équipés et aux pratiques numériques variés. Deuxièmement, la perception des avantages tirés de l'utilisation d'internet dans les divers aspects de la vie quotidienne est moins importante pour les groupes socialement moins favorisés. Ainsi que le ponctue le baromètre, il se « *confirme une asymétrie dans la distribution des avantages tirés de l'usage d'internet sur le plan de l'accès aux services publics en particulier, et aux services numériques essentiels, plus largement* » (p.31).

D'un point de vue qualitatif, on peut relever différentes raisons pour lesquelles les personnes n'utilisent pas les services publics en ligne : la demande à une tierce personne d'interagir à la place de l'internaute, le manque de compétences, la complexité des démarches administratives voire, pour certains, un choix contestataire. Par ailleurs, une étude réalisée auprès des apprenants de Lire et Ecrire Bruxelles permet de mettre en évidence la prédominance de l'écrit et l'exigence de sa maîtrise pour réaliser les pratiques en ligne qui sont prescrites dans le cadre de démarches administratives, professionnelles ou scolaires (Galvan, 2019). Les compétences en jeu dans les activités en ligne dépassent donc les seules compétences numériques. Cependant, les activités en ligne réduisent les méthodes alternatives pour obtenir ce qu'une personne souhaite (se rendre sur place, se faire aider) et accentuent, ce faisant, les discriminations qu'elle rencontre.

Ainsi, les services numériques pour réaliser leurs démarches administratives sont à la fois plus compliqués (beaucoup plus de manipulations informatiques, bonne maîtrise de l'écrit) et plus impressionnants (de par leur caractère officiel et la peur de commettre une erreur « irréversible »). À cela s'ajoute l'inadéquation des outils numériques pour interagir, entre, d'une part, l'e-mail privilégié par les services publics et, d'autre part, les messageries instantanées et les réseaux sociaux utilisés par les publics plus fragilisés (plus en accord avec leurs valeurs de l'oralité et de face à face, à l'inverse de l'e-mail, asynchrone et exigeant en matière de maîtrise de l'écrit).

C'est d'ailleurs une caractéristique centrale à souligner : les publics les moins diplômés et les moins aisés ont tendance à limiter leur utilisation d'internet à la communication interpersonnelle et aux loisirs (Brotocorne et Mariën, 2020). Par exemple, parmi les personnes ayant des problèmes de lecture et d'écriture<sup>1</sup>, seuls 28% utilisent le mail et 48%, les réseaux sociaux. Ils ne sont que 23% à se servir d'internet pour chercher de l'information et 20%, pour des informations sur l'emploi en ligne (Galvan, 2019). On perçoit ainsi toutes les nuances qu'il peut y avoir en matière de compétences et de finalités concrètes derrière le simple fait de posséder (et utiliser) une ou plusieurs technologies numériques.

#### À BRUXELLES FORMATION



Le non-recours aux services publics en ligne est observé également auprès des stagiaires de Bruxelles Formation dans l'étude « Les conditions de vie des stagiaires en formation : obstacles ou leviers ? » (SES de Bruxelles Formation, 2021). Sans traiter directement de leurs usages numériques et des inégalités qui en découlent, certains stagiaires en rendent compte, tout particulièrement au moment de leur orientation vers une formation. Nombreuses sont ainsi les personnes qui disent « préférer » passer par le bouche-à-oreille et se rendre directement sur le lieu d'information ou de formation pour poser leurs questions. Moins nombreuses sont celles qui reconnaissent que ces préférences sont définies par une distance par rapport aux technologies numériques ou par de trop faibles compétences liées à la collecte d'information.

L'étude « Conditions de vie » pointe aussi les difficultés rencontrées par les personnes qui essayent de collecter l'information par les canaux numériques. L'accès à l'information numérique est loin d'être évident pour tous, même à partir des sites de référence (Dorifor, Bruxelles Formation). Plusieurs personnes expriment ainsi leur « chance » d'avoir pu bénéficier de l'aide d'un professionnel pour s'orienter dans l'offre de formation ou d'un accompagnement personnalisé dans les espaces numériques dédiés. D'autres racontent que, isolées et dans l'incapacité d'obtenir une (bonne) information sur internet, elles ont fait des « erreurs » dans l'élaboration de leur projet de formation.

(1) Lire et Ecrire estime qu'un adulte sur 10 en Fédération Wallonie-Bruxelles est en situation d'illettrisme, c'est-à-dire concerné par des difficultés avec l'écrit.

## 4. LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES, DE NOUVELLES INÉGALITÉS ?

Nous avons vu qu'il existe plusieurs types d'inégalités numériques liées à la diffusion et à l'appropriation massive des technologies numériques dans nos vies : les inégalités en lien avec les accès et les équipements (ne pas avoir accès ou avoir de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques), les inégalités en matière de compétences et d'utilisation (non-maîtrise, faible autonomie d'utilisation) et les inégalités concernant les réalisations susceptibles d'améliorer la participation sociale d'un individu.

La pluralité des facteurs et des indicateurs mobilisés pour approcher les inégalités numériques permet de dépasser la version figée que véhicule la métaphore de la « fracture numérique ». Il n'y a pas des « exclus » versus « inclus ». Il y a des personnes sans connexion internet, d'autres sans appareils technologiques personnels, d'autres encore qui ne disposent que d'un smartphone. Il y a des non-utilisateurs d'internet, des utilisateurs dont les compétences numériques sont trop faibles pour un usage autonome de ces technologies et d'autres qui ne sont pas parvenus à suivre les dernières innovations technologiques et qui ne détiennent plus que des compétences obsolètes. Il y a des personnes qui se disent très à l'aise avec les technologies numériques mais qui ne s'en servent effectivement que pour les réseaux sociaux, des demandeurs d'emploi qui ne savent pas chercher d'offres sur internet et des personnes qui ne parviennent pas à obtenir les informations administratives dont elles avaient besoin.

Pour chaque facteur d'inégalité, on observe des groupes sociaux qui comportent significativement plus de personnes discriminées que la proportion observée sur l'ensemble de la population. Certains publics ressortent de manière récurrente, tels que les personnes ayant un faible niveau de diplôme, les ménages vivant avec un revenu peu élevé ainsi que les demandeurs d'emploi.

À ce stade de l'analyse, quatre caractéristiques des inégalités numériques sont à faire ressortir :

- 1 Les inégalités numériques sont liées entre elles : un type d'inégalité a des effets sur les autres facteurs qui composent la situation d'une personne face aux technologies numériques.
- 2 Les niveaux de diplôme et de revenus sont les facteurs les plus discriminants dans l'utilisation des services numériques essentiels.
- 3 Pour autant, les personnes en situation de vulnérabilité numérique ne constituent pas une catégorie homogène, mais regroupent une large couche de la population, traversée par une diversité de situations<sup>1</sup>.
- 4 Les inégalités numériques persistent voire se renforcent auprès des publics les plus fragiles sur le plan économique et socioculturel. Autrement dit, « les fragilités numériques épousent de près les formes de fragilités sociales et économiques » (Brotcorne et Vendramin, 2021, p.2).

(1) D'autres facteurs interviennent également, incluant d'autres publics parmi les groupes à risque tels que les personnes âgées, en situation de handicap, les NEETS, les femmes, les minorités ethniques (Bonnetier et al., 2017) ainsi que les personnes isolées (Brotcorne et Vendramin, 2021).

## À BRUXELLES FORMATION

Comme dit précédemment, nous ne disposons pas de données qui nous permettraient de dresser un état des lieux des inégalités numériques valable pour l'ensemble des publics en formation. À la lecture de ce qui précède, on peut cependant relever la grande congruence entre les principaux groupes à risque et ce qui définit une (grande) partie nos publics à savoir :

### → Les demandeurs d'emploi

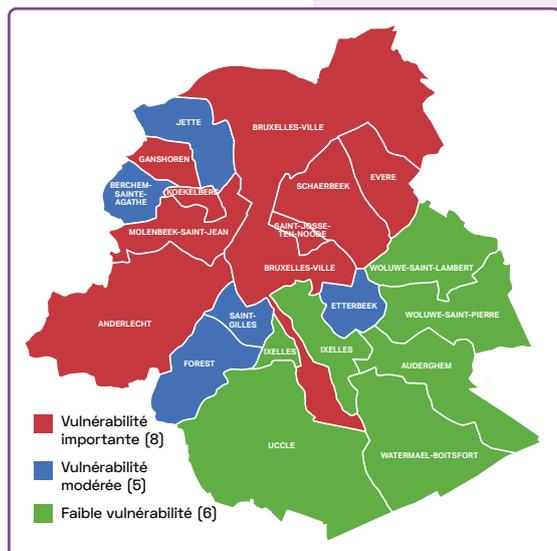
→ **Les personnes faiblement qualifiées** : en 2019, 56% des stagiaires ont un niveau d'éducation peu élevé, soit 20% ayant, au maximum, le diplôme du secondaire inférieur et 36% étant détenteurs de diplômes non-reconnus (« autres études »)<sup>1</sup>.

→ **Les personnes à faible revenu** : En 2015, 44% des stagiaires de Bruxelles Formation sont bénéficiaires de l'intervention majorée en tant que ménage vivant dans des conditions financières difficiles (contre 26% au sein de la population bruxelloise)<sup>2</sup>.

En outre, il est possible d'illustrer cette proximité « public à risque d'exclusion numérique/public de Bruxelles Formation » en confrontant deux cartes de Bruxelles-Capitale. Les zones les plus sombres représentent les plus grandes concentrations de vulnérabilité numérique (Fig.1) et de stagiaires en formation (Fig.2).

(1) Données pour les centres BF, « Profils des stagiaires 2019 (données définitives) », données internes.

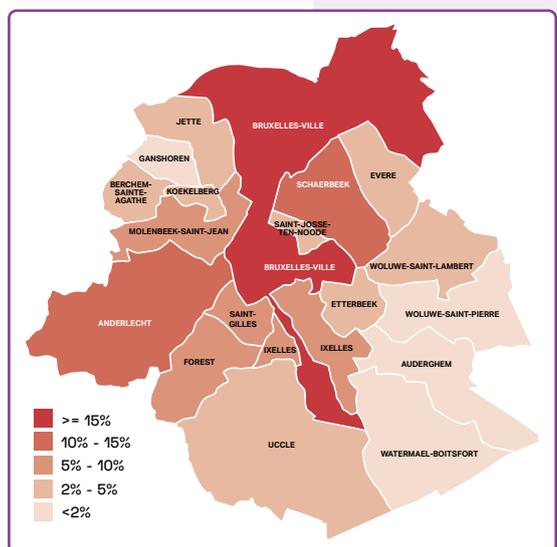
(2) Données issues de l'étude « Précarité du public en formation professionnelle en région bruxelloise en 2015 », 2018.



Cette carte rend compte de la vulnérabilité des communes bruxelloises en termes d'accès et d'usages des TIC pour l'année 2016 (Bonnetier et al, 2017, p. 148). Les points renvoient à différents types de services et de supports numériques à disposition des citoyens.

La carte a été proposée dans le cadre d'une analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. L'analyse pointe le pouvoir d'agir des pouvoirs publics en démontrant que les inégalités numériques coïncident avec des formes d'inégalité spatiale.

*Fig.1. Niveau de vulnérabilité numérique des communes bruxelloises mis en perspective avec l'offre en service numérique*



La deuxième carte rend compte de la répartition géographique des stagiaires chercheurs d'emploi résidant en Région bruxelloise, par commune. La carte est réalisée dans le cadre de l'étude annuelle traitant de la ventilation géographique des stagiaires de Bruxelles Formation (SES de Bruxelles Formation, 2018, p.21).

La carte concerne les stagiaires de l'année 2016. Cette année a été retenue pour permettre la comparaison avec la Fig.1. L'analyse souligne la correspondance entre la ventilation des DEI et celle des stagiaires.

*Fig.2. Les CE en formation dans les centres de formation de BF*

Le rapprochement des deux images a bien valeur d'illustration et non de démonstration, car les méthodes de calcul sont différentes. D'un côté, la vulnérabilité numérique de chaque commune est calculée pour chaque commune, à partir de plusieurs variables constitutives de la fracture numérique du premier et du deuxième degré (âge, sexe, niveau d'instruction, niveau de revenu, niveau de chômage, niveau d'inactivité, part de la population étrangère, etc.). De l'autre côté, la population de stagiaires dans chaque commune relève d'un pourcentage par rapport à l'ensemble des stagiaires en formation dans un centre et résidant en Région bruxelloise<sup>1</sup>.

(1) Autrement dit, la taille de la commune a un impact sur le calcul de la répartition des stagiaires (ensemble = la population de stagiaires dans un centre BF et résidant à Bruxelles), mais pas sur celui de la vulnérabilité numérique (ensemble = la population communale).

## 5. LES EFFETS DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES PUBLICS VULNÉRABLES NUMÉRIQUEMENT

---

En mars 2020, le pays entier se confine. Les cours sont suspendus, le télétravail devient obligatoire et les administrations doivent fermer au public. Beaucoup d'activités peuvent cependant se maintenir ou reprendre au moyen d'un basculement à grande échelle dans une société en ligne.

Ainsi, de nombreux services publics modifient leur offre pour passer majoritairement voire intégralement sur des prestations numériques. Des numéros verts sont ouverts, des équipements informatiques sont distribués. Les particuliers doivent également s'adapter s'ils veulent maintenir leur participation à la vie sociale.

Le diagnostic est pourtant unanime auprès des acteurs de terrain : ce n'est pas tant la numérisation des services publics que leur inaccessibilité qui aura marqué la période de la crise sanitaire.

Cette inaccessibilité, parce qu'elle se conjugue aux inégalités liées aux technologies numériques, accentue les inégalités déjà rencontrées par leurs publics. Elle aura ainsi isolé les plus fragilisés et renforcé leur dépendance envers les professionnels du social et de la santé (Fédération des Services sociaux, 2021), mais parfois aussi envers ceux de l'emploi (Duo for a Job, 2021) et de la formation (Lire et Écrire, 2021). Le constat se prolonge jusque chez Actiris qui, dans un article du journal *Le Soir* (5 février 2021), explique la baisse du chômage notamment par l'exclusion numérique d'une partie importante de la population déjà fragile sur le plan socio-économique. Comme les démarches pour bénéficier des allocations de chômage ne peuvent plus se faire en face à face, avec l'aide d'un tiers, mais obligatoirement en ligne, via le site ou les applications, cela décourage ou effraie de nombreuses personnes.

Selon Brotcorne et Mariën (2020), la crise sanitaire a mis en évidence plusieurs éléments en lien avec les innovations technologiques, leur diffusion et leur appropriation par les services et la population. Premièrement, un grand nombre de ménages ne dispose d'aucun équipement. Deuxièmement s'ajoute à ce nombre celui des ménages qui ne sont pas assez équipés lorsque sont mis en rapport le nombre d'appareils et le nombre de membres du ménage. Troisièmement, et de façon plus marquée encore, les inégalités en lien avec la fracture numérique du 3<sup>e</sup> degré se sont lues avec beaucoup plus de netteté, en montrant « *qui est encore et qui n'est plus en mesure de faire appel à des éléments essentiels de la vie sociale, comme l'enseignement, le travail, la santé et les services publics* » (p.41).

Plus récent, le baromètre 2021 de la maturité numérique des citoyens wallons indique que les équipements et les connexions sont à la hausse et certains usages d'internet tels que les visioconférences, les applications bureautiques et même la consultation de sites administratifs se développent. Cependant, tant la progression des compétences numériques que celle de la capacité à exploiter le numérique au profit de son propre développement resteraient (très) faibles. Ainsi Delacharlerie rejoint finalement le constat posé par Brotcorne et Mariën (2020) en indiquant : « *la fracture change plutôt de nature en isolant ceux qui ont des usages très restrictifs et qui ne se sentent pas à l'aise avec ces technologies et leurs implications sociales* » (2021, p.69).

La dématérialisation offre à certains des occasions d'expérimentation et d'innovation ainsi que des avantages indéniables, notamment en gain de temps et de qualité de vie. Mais la crise sanitaire a rendu les inégalités numériques des autres encore plus évidentes (Brotcorne et Vendramin, 2021). Les acteurs de première ligne vont dans le même sens tout en rappelant que le contexte de la Covid fait déjà office « *d'accélérateur d'inégalités* » (Duo for a Job, 2021). Ainsi, la « problématique de fracture numérique » (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> degré uniquement) concerne 51 (6%) des appels reçus au numéro vert mis à disposition par la Fédération des services sociaux (2021). Duo for a Job (2021) indique que le manque d'options par rapport au contact digital ou téléphonique a renforcé les difficultés des jeunes issus de l'immigration et de ceux ayant des difficultés avec la lecture et l'écriture. L'organisme craint à terme, « *des situations de non-droit et un engrenage de précarité* ».

De plus, la crise a révélé le risque d'exclusion de nombreux citoyens belges dès lors que les services essentiels ne sont plus accessibles qu'en ligne. Ainsi que le souligne la Fondation Roi Baudouin en avant-propos de l'édition 2021 de son baromètre de l'inclusion numérique, « Cette situation constitue une menace en termes de participation à la société et d'accès aux droits fondamentaux ». De nombreuses cartes blanches y font écho, telle que celle signée par plusieurs acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, réclamant « un changement urgent de logiciel, tourné davantage vers l'humain et attentif aux besoins et attentes des populations, notamment celles déjà fragilisées » (Le soir, 13 décembre 2021)<sup>1</sup>.

## À BRUXELLES FORMATION

L'Institut a pu mettre en avant les efforts déployés par les équipes pour adapter les formations qui le permettaient au format numérique et équiper les stagiaires en conséquence. Les séances d'information, l'accueil et la formation se font alors à distance. Rien, à ce stade, ne permet de mesurer l'effet « covid » sur nos publics en formation en lien avec les inégalités numériques. Cependant, l'enquête « Insertion sur le marché du travail à l'issue de la formation professionnelle » réalisée par le SES en 2021 (sortant 2019) comprend plusieurs questions ouvertes, expressément ajoutées pour rendre compte des effets de la crise sanitaire sur le parcours d'insertion des sortants. En expliquant leur « après-formation », les sortants donnent des indications précieuses sur les difficultés liées au numérique qu'ils peuvent rencontrer tous les jours, avec un focus plus spécifique sur la recherche d'emploi et la reprise d'études ou de formation.

Au total, ce sont les projets de reprise d'études ou de formation de 258 personnes qui ont été touchés par la crise sanitaire :

- ➔ Parmi les 104 personnes qui n'ont pas pu reprendre de formation ou qui ont décroché, 28 expliquent cela par le fait que la formation à distance ne leur convenait pas (« *ce n'est pas pour moi* », « *peur des cours à distance* », « *c'est compliqué de suivre des cours en ligne* », « *n'a pas réussi à suivre les*

(1) Parmi d'autres cartes blanches publiées (dont « Face à la digitalisation des services les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain ! ») et campagnes (dont Lire et Ecrire, [https://lire-et-ecrire.be/Les-oublies-du-numerique-2021?pk\\_campaign=2021&pk\\_kwd=entete](https://lire-et-ecrire.be/Les-oublies-du-numerique-2021?pk_campaign=2021&pk_kwd=entete))

*cours en ligne* »). Parmi elles, 4 évoquent plus directement des difficultés rencontrées en matière d'accès (« *je n'ai pas le matériel nécessaire* », « *n'a pas d'ordinateur* »).

- Concernant les 66 personnes qui ont effectivement repris une formation, 35 expriment des aspects négatifs en lien avec la formation à distance (« *compliqué* », « *difficile* », « *difficile d'apprendre en ligne* », « *sur place on apprend mieux la matière* », « *moins d'interaction* », « *niveau de concentration moins élevé* », « *pas de motivation* », « *n'aime pas* », « *adaptation difficile* », « *du mal à apprendre seul* »).

Pour les impacts sur la recherche d'emploi et son organisation plus spécifiquement (N=67) :

- 11 personnes font état d'inégalités d'accès et d'usage : « *parce qu'il n'y a plus d'espace dédié à disposition* », « *parce que tout se fait en ligne* », alors que c'est « *plus facile en présentiel* », « *ne sait pas utiliser les mails* »/« *internet* », « *n'a pas de connaissance en informatique* ».
- Dans une proportion plus importante, une vingtaine de personnes rend compte de fracture du 3<sup>e</sup> degré alors qu'elles mentionnent la fermeture physique des administrations et des services supports durant le confinement sans concevoir les services en ligne comme une solution (suffisante) : « *tout était fermé, même Actiris* », « *tout faire par internet est décourageant* », « *les bureaux sont fermés, c'est difficile pour moi de savoir comment chercher* ».

## D

CONCLUSIONS ET  
RECOMMANDATIONS

La présente publication a tenté d'explicitier les inégalités numériques usuellement comprises derrière la notion de « fracture numérique ». Ces inégalités touchent plus fortement certains groupes sociaux. Ces groupes sociaux sont alors identifiés comme numériquement vulnérables, soit « à risque d'exclusion numérique » en regard des évolutions technologiques et de l'importance que nos sociétés actuelles leur confèrent. Dans les faits, il s'avère que la plupart de ces groupes est déjà affectée par des inégalités socio-économiques et culturelles<sup>1</sup>.

Car, rappelons-le, les inégalités numériques ne sont pas que des différences de situations et de pratiques. Notre contexte social pose les évolutions technologiques comme un progrès et le numérique, comme une norme sociale. Individus et institutions doivent s'y conformer, les uns en se muant en « super-usagers », les autres en modifiant leur offre de services en fonction de ce supposé. Le tout est sous-tendu par un consensus implicite : le bien-fondé de la numérisation des services, évolution aussi inévitable que désirable. Dans ce cadre, les différences significatives en matière d'accès, d'usage et d'implication sociétale constituent des inégalités numériques, mais aussi, in fine des inégalités sociales.

Cependant, et c'est là que réside toute la complexité de cette problématique, s'attaquer aux inégalités numériques sans discuter ce consensus, c'est risquer de concevoir l'inclusion numérique uniquement à partir d'une solution strictement technique. Or, nous l'avons vu, donner des équipements aux personnes fragilisées est une action qui, bien que nécessaire, ne règlera pas mécaniquement chacune des inégalités numériques auxquelles une personne peut être confrontée. Les analyses du monde scientifique et les interpellations des acteurs associatifs vont dans le même sens : il faut interroger le contexte de dématérialisation des services, regarder en face les discriminations qu'il suscite et concevoir, sur cette base, les conditions d'une société en ligne inclusive « qui ne laisse personne au bord de chemin ».

(1) Il ne s'agit pas pour autant d'une loi sociale qui déterminerait « niveau de diplôme faible/ revenu faible/ demandeur d'emploi = exclu du numérique ». Si des traits communs sont observés, une confrontation à une même situation n'est pas nécessairement vécue, interprétée, contournée de la même manière (Bonnetier et al., 2017). C'est ce qui explique la présence (bien que faible) de personnes avec un travail, un revenu élevé et un diplôme universitaire au sein du public en situation de vulnérabilité face au numérique.

Les recommandations de la publication constituent des balises en lien avec les inégalités numériques et leur implication sur la formation :

- ➔ Aller au-delà du consensus fixant « la nécessité désirable de suivre le progrès technologique » pour **définir le cadre concret de l'inclusion numérique** dans le cadre de la formation professionnelle, en lien avec les engagements sociétaux portés par les opérateurs de formation.
- ➔ D'une part, considérer les inégalités numériques comme autant d'**obstacles potentiels à la participation effective de tous et toutes à la formation** (accès et maintien) et en tenir compte pour concevoir l'offre de formation et ses contenus, mais aussi l'orientation, l'identification des compétences et l'accompagnement.
- ➔ D'autre part, s'emparer du numérique pour en faire un levier réel à la formation, à l'insertion socio-professionnelle et plus globalement encore, à l'**intégration sociale des individus**, en favorisant notamment le développement des compétences numériques (non sans oublier la diversité des niveaux des publics et la fragilité de ce type d'acquis, condamnés à l'obsolescence).
- ➔ Enfin, lier étroitement, mais pas exclusivement, les actions de l'inclusion et de l'autonomisation par le numérique à celles portant sur la **lutte contre la précarité** puisque « *se focaliser sur la fracture numérique uniquement, c'est traiter un effet en négligeant ses causes* » (Vendramin et Valenduc, cités par Granjon, 2009, p.23).

## E

## BIBLIOGRAPHIE

- **S. Berger**, « Quatre personnes sur dix risquent l'exclusion numérique en Belgique », La Libre Belgique, 26 février 2021
- **C. Bonnetier, P. Brotcorne, P. Vendramin et D. Schurmans**, « Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Rapport pour le CIRB », novembre 2017, 167 pp.
- **P. Brotcorne** (CIRTES, UCLouvain) et **Ilse Mariën** (imec-SMIT-VUB), « Baromètre de l'inclusion numérique 2020 », Fondation Roi Baudouin, 2020, 61 pp.
- **P. Brotcorne** (CIRTES, UCLouvain), **Ilse Mariën** (imec-SMIT-VUB) et **Patricia Vendramin** (CIRTES, UCLouvain), « Inclusion numérique. Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ? », Fondation Roi Baudouin, 2020, 61 pp.
- **P. Brotcorne et P. Vendramin**, « Une société en ligne productrice d'exclusion ? », Sociétés en changements, 11, mars 2021, 8 pp.
- **Collectif de signataires**, « Non, le numérique n'a pas tous les droits », Le Soir, 13 décembre 2021
- **T. Casavecchia et P. Laloux**, « Et si on rationnait notre usage du numérique ? », Le Soir, 18 octobre 2021
- **A. Delacharlerie**, « Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons », Agence du numérique, 2021.
- **DUO for a JOB**, « Covid-19 – accélérateur d'inégalités sur le marché de l'emploi », 2021, <https://fr.calameo.com/read/00509316670d36d3f25fb?authid=SY433zxISB-jw&page=1> (dernière consultation, le 27 octobre 2021)
- **L. Faure et P. Brotcorne**, « Guide pour une conception inclusive des services numériques », 2020, 26 pp.
- **Fédération des Services sociaux**, « Bilan des appels reçus, 01 février 2021 au 31 mai 2021 », juillet 2021, 49 pp.
- **I. Galvan**, « Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quels accès et quels usages ? », Lire et Ecrire Bruxelles, <https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/nouvel-lestech.pdf> (dernière consultation le 10 novembre 2021)
- **F. Granjon**, « Fracture numérique ». In: Communications, 88, 2011. Cultures du numérique. pp. 67-74; [https://www.persee.fr/doc/comm\\_0588-8018\\_2011\\_num\\_88\\_1\\_2586](https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_2011_num_88_1_2586) (dernière consultation le 14 octobre 2021)
- **F. Granjon**, « inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée ». In : Les cahiers du numérique, Vol. 5, 2009/1, pp. 19-44 ; <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.htm> (dernière consultation le 14 octobre 2021)
- **C. Izoard**, « La numérisation du quotidien, une violence inouïe et ordinaire », Libertés, 1 juillet 2021
- **V. Lamquin**, « On est en train de perdre beaucoup de monde », Le Soir, 5 février 2021
- **Lire et Écrire**, « Alphabétisation et monde numérisé. Quelques balises réflexives », décembre 2020, 13 pp.
- **Metices (ULB) et Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation**, « Précarité du public en formation professionnelle en région bruxelloise en 2015 », Bruxelles Formation, septembre 2018, 30 pp.
- **Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation**, « Précarité du public en formation professionnelle en région bruxelloise en 2015. Bruxelles Formation et partenaires – Étude sur base des données administratives », Bruxelles Formation, septembre 2018, 30 pp.
- **Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation**, « Ventilation géographique des stagiaires en formation – 2016-2017 », Bruxelles Formation, septembre 2018, 52 pp.
- **Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation**, « Les conditions de vie des stagiaires en formation : obstacle ou levier ? », Bruxelles Formation, mars 2021, 180 pp.
- **Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation**, « Enquête insertion sur le marché du travail à l'issue de la formation professionnelle – Enquête 2021 (sortants 2019) », Bruxelles Formation, novembre 2021, 80 pp.
- **Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation**, « Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation. Tableau de bord annuel – Enquêtes 2021 », Bruxelles Formation, à paraître.

**BRUXELLES  
FORMATION**



former pour l'emploi