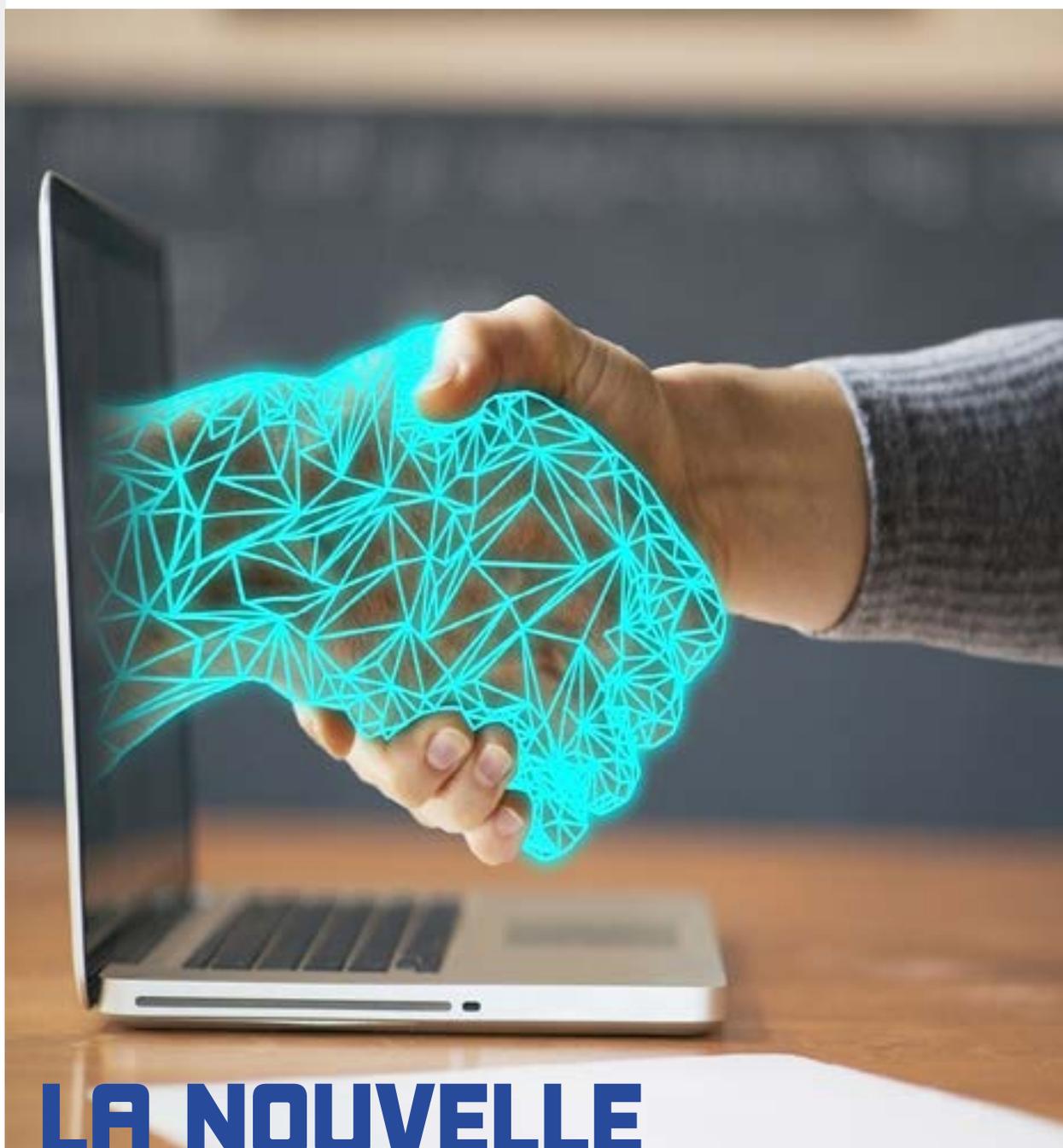


## SOMMAIRE

- 3. Numérisation,  
le cheval de Troie  
de notre société
- 6. Des fractures  
multiples
- 10. Interview :  
Cécilia Locmant,  
*Les oubliés du  
numérique*
- 14. Le phénomène  
visioconférence
- 18. Fascination  
et course  
numérique :  
Et si on appuyait  
sur Pause ?
- 20. Les histoires  
digitales

## DIGITALISATION :



## LA NOUVELLE FRACTURE SOCIALE

# Les droits sociaux en danger



©Pixabay

A des degrés divers, nous rencontrons quotidiennement des difficultés dans nos démarches/tâches quotidiennes. En cause, la digitalisation galopante de tous les secteurs de la vie en société : à l'école, au travail, dans nos achats, dans nos contacts interpersonnels, dans nos rapports aux administrations publiques.

La pandémie a donné un coup d'accélérateur à la digitalisation, mais elle a dans le même temps contribué à creuser le fossé entre les personnes qui possèdent des compétences numériques et celles qui, même si elles possèdent une connexion internet, ont des difficultés à effectuer des démarches administratives essentielles pour maintenir ou accéder à leurs droits sociaux (chômage, CPAS, mutuelle, services communaux, etc.). Les fractures sont multiples ; fractures d'accès, d'usage, de compétences.

L'étude réalisée par Patricia Vendramin et Périne Brotcorne<sup>1</sup> montre que les fragilités numériques sont liées de près à la situation sociale et économique des citoyens. *«Les personnes sans accès ou disposant de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques (qualité de l'équipement informatique et/ou de la connexion internet, par exemple) ainsi que celles moins autonomes sur le plan de leur utilisation sont généralement plus pauvres, plus âgées, moins diplômées, moins souvent actives professionnellement, et/ou plus isolées que les autres.»*

Le danger de cette accélération galopante, c'est que les services autrefois accessibles par téléphone ou dans les bureaux abandonnent définitivement le contact direct avec les personnes qui n'ont pas les compétences suffisantes pour effectuer leurs démarches administratives en ligne. Les services sociaux dont les bureaux ne sont pas fermés sont débordés de demandes d'accompagnement ou de formation de base au numérique.

L'évolution constante du numérique oblige les citoyens à une mise à jour permanente de leurs compétences, ce qui en décourage certains. Comme le soulignent les auteures de l'étude, *«l'obsolescence progressive du matériel (ordinateur ou smartphone obsolète, version dépassée de logiciels) se double ainsi d'une obsolescence des compétences numériques».*

Ne serait-il dès lors pas indispensable d'appuyer sur Pause, comme le suggère Guillaume Lohest dans son article ? Le temps de réfléchir au sens des évolutions technologiques ; le temps de permettre aux passagers les plus fragiles de monter dans le train du numérique plutôt que de les laisser sur le quai d'une gare désaffectée...

**Monique Van Dieren**

## Equipe de rédaction :

Claudia Benedetto, Françoise Caudron,  
Laurence Delperdange, Guillaume Lohest,  
Monique Van Dieren

Rédactrice en chef : Monique Van Dieren

Mise en page : Hassan Govahian

## Editeur responsable :

Guillaume Lohest, 8, rue du Lombard

5000 - Namur - Tél : 081/73.40.86

secretariat@equipespopulaires.be

Prix au n° : 4 €

Pour s'abonner (Contrastes + Fourmilière) :  
Versez 20 € au compte BE46 7865 7139 3436  
des Equipes populaires, avec la mention :  
"Abonnement à Contrastes" + votre nom

<sup>1</sup> Dans une étude parue dans la revue «Sociétés en changement» de l'Institut d'analyse du changement dans l'histoire et les sociétés contemporaines (IACCHOS) en collaboration avec l'Université Catholique de Louvain, Patricia Vendramin et Périne Brotcorne, sociologues et chercheuses au Centre interdisciplinaire de recherche Travail, Etat et Société (CIRTES)

# NUMÉRISATION, LE CHEVAL DE TROIE DE NOTRE SOCIÉTÉ

**Q**uand IBM a mis au point dans les années 50 des machines qui occupaient des pièces entières, personne n'imaginait alors que, tel un virus caché dans les tréfonds du disque dur de notre société, le numérique allait grappiller petit à petit du terrain jusqu'à envahir la totalité de nos vies... Et devenir source de profondes inégalités. Avec la crise sanitaire, la numérisation s'est encore un peu plus imbriquée dans notre quotidien : accès aux comptes en banque, achats divers (vacances, livres), télétravail mais aussi demandes de formulaires officiels. « Quand on sait », comme toujours, cela ne pose pas de problème mais quand on a peu ou pas de connaissances de ce monde-là ou qu'on n'y a pas accès, que fait-on ?



La fermeture des guichets pendant la pandémie a accéléré ce qu'on appelle la fracture numérique, c'est-à-dire la difficulté d'accès aux services numériques par une partie de la population soit parce que celle-ci n'est pas ou peu familiarisée avec le monde du numérique, soit parce qu'elle n'y a pas accès. En effet, bien qu'aujourd'hui neuf personnes sur dix ont internet, 32% d'entre elles n'ont que de faibles compétences et 8% ne l'utilisent pas<sup>1</sup>. Il existe bel et bien un illettrisme électronique. Et il ne concerne pas que les personnes âgées contrairement à ce qu'on pourrait penser. Les jeunes naissent peut-être avec un smartphone à la main mais cela ne veut pas dire qu'ils maîtrisent les outils de la bureautique par exemple. La plupart du temps, ils connaissent les réseaux sociaux mais quand il s'agit de réaliser un travail pour l'école, ils sont perdus. Certains n'ont même jamais vu de pc.

## Le contact humain en voie d'extinction ?

Dans la fracture numérique, il y a donc le nonaccès (6% des 16 à 75 ans) et le manque de compétences numériques (40%). Mais la

réelle fracture découle de l'importance qu'a pris internet dans l'ensemble de la société aujourd'hui. Là où ne pas avoir accès ou ne pas avoir de compétences ne posait pas de réel problème il y a à peine 10 ans, aujourd'hui, internet est ancré à tel point dans le quotidien que ceux qui en sont exclus ou n'en connaissent pas suffisamment les rouages ne peuvent plus participer pleinement à la société. Ce ne sont plus des citoyens à part entière... Chercher un emploi ou réaliser des démarches administratives, par exemple, est beaucoup plus compliqué pour ceux qui subissent la fracture numérique que pour les autres<sup>2</sup>.

Si je veux accéder à mes comptes, soit je me rends dans une agence bancaire, soit je dois y accéder en ligne. La raréfaction des guichets bancaires et des automates, voulue par les banques (voir ci-dessous), rend la première option de plus en plus compliquée et incite, voire oblige à utiliser la seconde. Pour cela, il faut déjà que j'aie le matériel nécessaire, à savoir un pc et un lecteur de carte ou un smartphone avec l'application de ma banque et, bien sûr, une connexion internet. Ensuite, il faut que je parvienne à me connecter à la plateforme bancaire, que j'arrive à identifier où se ►

Selon le Réseau Financité, « le nombre d'agences bancaires poursuit sa baisse de manière accélérée sur tout le territoire. La Belgique aura perdu 63,2% de ses agences en moins de 20 ans. Et il y en aura encore moins l'an prochain. La digitalisation bancaire (internet et mobile) continue sa percée. La crise sanitaire a accéléré le mouvement en raison de la fermeture des agences pendant les périodes de confinement. Ces développements qui satisfont une grande partie de la clientèle laissent néanmoins de côté une partie de la population qui avait l'habitude de faire toutes ses opérations bancaires en agence, créant ainsi de nouvelles formes d'exclusion bancaire. Les tarifs des opérations manuelles (virements papier, virements effectués en agence, envoi d'extraits papier) ne cessent d'augmenter, pénalisant encore davantage les exclu-e-s de la digitalisation bancaire. Le nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements et de consulter son compte dans les espaces de selfbanking est aussi en baisse. Les imprimantes permettant d'imprimer les extraits de compte ont totalement disparu dans plusieurs banques »<sup>1</sup>. Que faire dès lors quand on n'a pas d'ordinateur, pas d'internet et qu'on ne sait pas facilement se déplacer ?

1. Rapport sur l'inclusion financière 2020, Réseau Financité  
[www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif\\_2020.pdf](http://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif_2020.pdf)

► trouve le solde de mon compte en banque, où et comment je peux faire un virement... et si j'identifie tout ça, il faut aussi que je sois à l'aise avec l'encodage de mes informations et que je ne me trompe pas dans mes opérations.

### Pas tous égaux face à la visio

Lors des confinements successifs, le télétravail a explosé. Nombre d'entre nous avons dû nous familiariser avec les « visios », que ce soit pour continuer à travailler ou pour étudier. Il a fallu un temps d'ajustement : s'assurer que tout le monde avait une connexion internet mais disposait aussi du matériel adéquat. Très vite, on a vu poindre les inégalités, déjà par rapport au lieu du télétravail : tout le monde ne dispose pas de suffisamment de pièces dans son habitation. Ensuite, chaque membre de la famille ne dispose pas nécessairement d'un ordinateur ! Les professeurs pouvaient eux-mêmes être dépassés ; en plus d'adapter leur façon de donner cours, ils devaient se préoccuper de la technique, de s'assurer qu'ils avaient une bonne connexion. Et nous nous sommes tous rendu compte qu'assister à une réunion à distance demandait plus de concentration qu'une réunion en présentiel. Par ailleurs, cet isolement a compliqué la vie scolaire des élèves et étudiants.

### Des droits empêchés

De plus en plus de personnes dénoncent cette fracture numérique autrefois abordée dans des cercles associatifs plus confidentiels. Récemment, des travailleur-euse-s sociaux-ales ont lancé un signal d'alarme via une carte blanche<sup>3</sup>

sur *La Libre*. Il-elle-s se disent débordé-e-s par des demandes de personnes qui n'arrivent pas à accéder à leurs droits. « Qu'il s'agisse de remplir sa déclaration fiscale, obtenir un certificat de vaccination, bénéficier d'une aide Covid, d'une bourse d'études, ouvrir son droit au chômage ou changer de domicile, un nombre croissant de démarches de la vie quotidienne passe par le numérique, laissant de côté une partie importante de la population. » Pour ces 200 signataires, « il n'est pas acceptable que l'exercice de droits fondamentaux soit conditionné à l'utilisation d'un ordinateur et que l'exclusion numérique exacerbe l'exclusion sociale. La dématérialisation ne peut se poursuivre en invisibilisant une grande partie de la population et des réalités sociales. Nous ne serons pas les sous-traitants permettant à ces services de fonctionner à moindres frais en se déchargeant de leurs missions sur nos secteurs ! L'accès aux services essentiels doit rester direct et personnalisé. »

Il-elle-s demandent un refinancement du secteur social au sens large, pour revenir à ses propres missions ; l'obligation pour tous les services, publics ou privés, impactant de près ou de loin les droits des citoyennes et citoyens, de maintenir un accès physique et humain, avec des personnes compétentes et correctement payées et le traitement rapide et équitable de toute demande faite par ce biais.

En effet, la dématérialisation des services d'intérêt général conduit à des situations dramatiques pour une partie de la population. On demande au citoyen de réaliser des tâches administratives qui au départ étaient réalisées par un professionnel. On suppose qu'il est suffisamment autonome pour pouvoir le faire. Alors que, dans les faits, cela est plus complexe. Des personnes découragées par les démarches n'ont pas recours à leurs droits (droits sociaux, prestations sociales, faire valoir son droit aux allocations de chômage, services publics divers, remboursement de frais médicaux, participation citoyenne...). Et ce risque d'exclusion touche plus les publics déjà fragilisés. « En effet, la répartition de l'obligation à se connecter est inégale en fonction du statut social de la personne. On remarque à ce sujet que les allocataires de prestations sociales sont ceux qui sont le plus enjoint à se connecter, et le plus souvent, alors qu'ils sont également ceux qui disposent le moins de facilités technologiques, que ce soit en termes d'accès et d'équipements et/ou d'aisance dans l'utilisation des interfaces<sup>4</sup>. » Les personnes n'ont pas recours à leurs droits pour toute une série de raisons et en particulier, en lien avec le numérique, on peut identi-

fier trois éléments<sup>5</sup> :

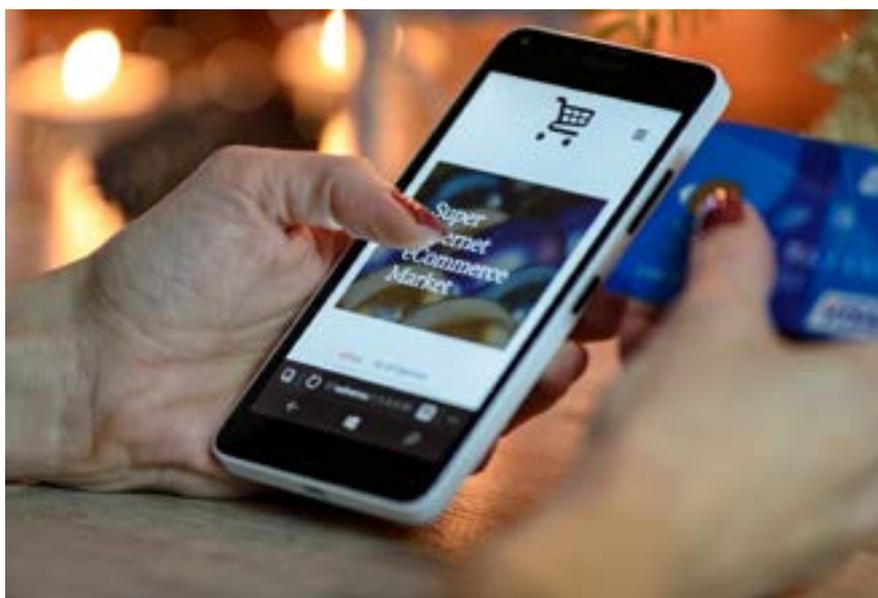
- **Je ne demande pas le droit/service par non-connaissance de ce droit.** Et on peut ici s'interroger sur les canaux d'information au sujet de ce droit mais aussi sur la clarté du message.
- **Je connais le droit/service mais ne le demande pas** parce que les démarches sont complexes ou parce que j'ai du mal à exprimer mes besoins.
- **Je suis informé et le demande mais ne perçois rien ou une partie** parce que le service ne fonctionne pas correctement ou parce que je n'ai pas rempli toutes les conditions de la procédure.

La confiance est aussi une condition de recours aux droits et services. Comme l'indique Philippe Warin, « le (non-)recours dépend en partie de la confiance en soi (à l'échelle individuelle), de la confiance dans les institutions, la confiance dans le contenu de l'offre et l'intervenant mais aussi la confiance dans « la tournure des événements<sup>6</sup> », c'est-à-dire l'échange en lui-même. Si l'échange comprend de fait la relation de face à face, elle comprend également la relation de communication/convocation papier à humain, la relation de contact téléphonique entre un émetteur et un récepteur, la relation par envoi de mails (en prenant en compte que le récepteur ne soit pas effectif, ne puisse pas répondre), ou encore, de plus en plus actuelle, la relation de dispositif numérique à usager (usager pouvant également être dans l'impossibilité à s'en saisir correctement)<sup>7</sup>. »

Et il est évident que le coût des démarches en ligne constitue un frein pour avoir recours à ses droits : coût de la connexion internet, coût du téléphone, ordinateur et autres logiciels, lecteur de carte d'identité, imprimante...

Accès aux outils, capacité à les utiliser sont donc à l'origine d'inégalités sociales pour la moitié de la population... Mais même lorsque l'on résout ces problèmes, la dépendance technologique peut encore avoir d'autres conséquences : que faire si les services techniques sont en panne ? « *J'accompagne un patient qui demande un plan de paiement à un service administratif financier. Pour pouvoir faire ce plan de paiement, ce patient a tout : il a la carte d'identité, il a le code PIN, il a l'ordinateur, il a tout. On se connecte sur ce programme, on instaure tout et quand on va dans l'onglet Demande pour facilités de paiement, cette application est indisponible* », expliquait dernièrement une assistante sociale au micro de *Matin Première*<sup>8</sup>.

**Claudia Benedetto**



© Pixabay

1. [www.rtf.be/info/societe/detail\\_ne-pas-savoir-naviguer-sur-internet-utiliser-une-cle-usb-l-illectronisme-est-aussi-un-facteur-qui-peut-mener-a-l-exclusion?id=10700312](http://www.rtf.be/info/societe/detail_ne-pas-savoir-naviguer-sur-internet-utiliser-une-cle-usb-l-illectronisme-est-aussi-un-facteur-qui-peut-mener-a-l-exclusion?id=10700312)
2. Campagne de sensibilisation du GSARA : <https://gsara.tv/fracturenumerique>
3. [www.lalibre.be/debats/opinions/2021/10/25/le-numerique-laisse-de-cote-une-partie-trop-importante-de-la-population-4N3N6R53EJHTNMHE4HKAPCKSKE](http://www.lalibre.be/debats/opinions/2021/10/25/le-numerique-laisse-de-cote-une-partie-trop-importante-de-la-population-4N3N6R53EJHTNMHE4HKAPCKSKE)
4. [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dematerialisation\\_des\\_services\\_030321.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dematerialisation_des_services_030321.pdf)
5. Idem
6. Warin, P., « Le non-recours : définition et typologies », 2010, p.3.
7. [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dematerialisation\\_des\\_services\\_030321.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dematerialisation_des_services_030321.pdf)
8. [www.rtf.be/info/societe/detail\\_la-numerisation-de-l-administration-exclut-les-plus-faibles-c-est-complique-d-obtenir-des-choses-elementaires?id=10868200](http://www.rtf.be/info/societe/detail_la-numerisation-de-l-administration-exclut-les-plus-faibles-c-est-complique-d-obtenir-des-choses-elementaires?id=10868200)

### L'absurdie existe bel et bien... du moins à Uccle

Atifa habite au *Merlo*, un logement social ucclois, depuis 15 ans. « *On a reçu un courrier pour nous informer qu'on allait réaliser des travaux sur la sonnette du bâtiment. Tous les parlophones ont été remplacés par une app sur smartphone sans avis préalable. On devait télécharger une application qui permettrait d'ouvrir la porte avec le smartphone. La sonnette n'est plus sur votre porte mais sur votre portable...* »

Cette subite transformation a eu des conséquences incongrues sur la vie des habitants qui ne sont pas familiarisés avec le nouvel outil mis en place. Et quand l'outil n'est pas fiable ou que vous ne pouvez plus entrer chez vous parce que la technique bugge, on peut se demander si on n'a pas été propulsé dans la quatrième dimension ! « *On aimait bien notre ancien parlophone. Qui leur a permis de changer ? Il y a des femmes ici qui sont illettrées, comment ils peuvent se permettre de nous obliger à avoir un smartphone et internet ? Pourquoi compliquer la vie ?* »

**Extrait du Podcast du Gsara « Les sirènes du Merlo », dans le cadre de sa campagne « Fracture numérique : en rééducation permanente ».**

**A écouter sur <https://gsara.tv/fracturenumerique/les-sirene-du-merlo>**

# DES FRACTURES MULTIPLES



©-Pixabay

*La numérisation massive de la société a mis en lumière les inégalités face aux technologies numériques, que ce soit en termes d'accès, d'usage, de connaissances ou de compétences. La fracture numérique a été exacerbée avec la pandémie mondiale depuis 2020. Ces fractures sont de natures diverses.*

On appréhende généralement la problématique de la fracture numérique sous l'angle de trois niveaux de fractures : la fracture d'accès, d'usage et de compétences. Cet article se base sur des études réalisées par l'AB-REOC, la Fondation Roi Baudouin (FRB) et Digital Wallonia.

## **Fracture d'accès : 91% de Belges connectés**

Le premier degré de fracture concerne l'accès à une connexion internet et la possession d'équipements numériques (ordinateur, tablette, smartphone, etc.). En 2020, 91% des ménages belges disposaient d'une connexion internet à leur domicile.

Selon l'étude de la FRB<sup>1</sup>, le taux d'accès à internet à domicile a dans l'ensemble progressé ces quatre dernières années. La tendance majeure en 2020 est sans conteste la nette augmentation du taux de connexion au sein des ménages dont le revenu mensuel net est inférieur à 1.200€. Cependant, un écart impor-

tant perdure, puisqu'ils ont huit fois moins de chances que ceux disposant de plus de 3.000€ d'être connectés à internet à leur domicile. Par ailleurs, les personnes vivant seules (majoritairement des femmes) ont quasiment trois fois moins de chances de disposer d'une connexion internet à domicile. L'âge est également un facteur à prendre en considération. Mais ce critère est sous-estimé car dans les statistiques nationales, les personnes de plus de 74 ans ne sont pas prises en compte dans l'échantillon, masquant ainsi de nombreuses situations de non-connexion dans les foyers composés de personnes plus âgées.

Une comparaison entre les régions du pays révèle un lien particulièrement marqué entre le niveau de revenu et le taux de non-connexion à internet à domicile pour les ménages bruxellois : dans cette région, 25% des foyers à revenus modestes n'ont pas de connexion internet à la maison. Cette proportion est élevée en comparaison à celle de la Flandre (17%) et, dans une moindre mesure, de la Wallonie

(19%). Le smartphone devient leur support de référence, souvent unique, pour surfer sur le web avec tout ce que cela présume de difficultés lorsqu'il s'agit de faire des démarches plus complexes dans le cadre professionnel, scolaire ou la vie administrative, par exemple. Le genre et le niveau d'éducation sont les deux facteurs les plus déterminants du taux de connexion à internet par le seul intermédiaire du smartphone.

Dans une étude récente, Digital Wallonia<sup>2</sup> a également mis en évidence un « effet covid » : La fracture numérique a contribué à renforcer l'équipement des ménages wallons. 18% des ménages ont acquis durant cette période des ordinateurs, des tablettes, des smartphones, des écrans ou encore des webcams. Néanmoins, 10% des ménages actifs avec enfant(s) signalent que leur équipement reste insuffisant pour les besoins du télétravail et des études de tous les membres du foyer.

### Fracture d'usage : le niveau d'études et de revenus sont déterminants

Le deuxième niveau de fracture, celui de l'usage, concerne les disparités relatives à l'intensité et au type d'usage par les utilisateurs, une fois la barrière de l'accès à internet surmontée. Pour la FRB<sup>3</sup>, les facteurs les plus déterminants de la variété d'utilisation d'internet sont le niveau de revenu, le diplôme et l'âge. Plus de quatre personnes sur dix (43%) titulaires d'un faible niveau de diplôme n'utilisent pas ou très peu internet. C'est quatre fois plus que parmi les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

L'écart dans l'utilisation d'internet est encore plus frappant selon le niveau de revenu : près de la moitié des internautes (45%) vivant dans un ménage aux revenus modestes déclarent ne pas utiliser internet ou ne l'utiliser que de façon limitée, contre 11% seulement chez les ménages disposant de revenus élevés.

Pour l'association Vivre Ensemble<sup>4</sup>, disposer du matériel est une chose, savoir l'utiliser, une autre. Un nouveau mot fait désormais son apparition : l'illectronisme, formé à partir de deux mots : illettrisme et électronique. Il est utilisé pour mettre en avant le manque de clés nécessaires pour l'utilisation des ressources électroniques. Cet obstacle génère « de l'incertitude et du découragement liés au sentiment de devoir fournir des efforts d'apprentissage constants, et pourtant toujours insuffisants », remarquent des observateurs. « Pourtant, je ne

*suis pas bête, mais avec ça je suis devenu bête. Je veux bien avancer mais laissez-moi le temps d'apprendre », « Cela va trop vite », peut-on entendre çà et là<sup>5</sup>.*

L'analyse de Vivre Ensemble met également l'accent sur une tendance qui renforce la fracture d'usage ; l'utilisation exclusive du smartphone, qui est devenu le support de référence pour se connecter. Le Baromètre de l'inclusion numérique précise que « les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont les plus multi-connectés. Cela signifie que moins l'on dispose de revenus et moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de se connecter à internet ». L'analyse fait également référence à une enquête sociologique<sup>6</sup> qui montre qu'en milieu populaire, les préférences vont aux supports sans clavier, sans souris, pour un maniement tactile, évitant l'utilisation de l'écrit. Or, le type d'outil utilisé influence les possibilités et les formes d'utilisation. Sur un téléphone mobile, il semble bien difficile d'effectuer un travail pour l'école ou le boulot, de rédiger un curriculum vitae...

L'utilisation intensive d'internet chez les jeunes, souvent associés à l'image stéréotypée d'une génération connectée et habile avec les technologies numériques, est en réalité d'abord le fait de jeunes plus diplômés. Quant aux disparités régionales, 29% des Wallons ►

### L'utilisation du numérique en Wallonie

Quelques chiffres<sup>10</sup> :

- 94% des domiciles sont connectés à internet, 85% des Wallons ont un smartphone personnel ;
- 4% des ménages n'ont aucun accès numérique : il s'agit principalement de couples de personnes âgées et de personnes seules ;
- Le smartphone s'impose de plus en plus comme canal de connexion par défaut, notamment pour les achats en ligne (43%) et les virements bancaires (58%) ;
- La visioconférence est passée de 42% d'utilisateurs à 64% ;
- La progression relative la plus importante revient à la transmission des données médicales via internet qui est passée de 8% à 20% ;
- Les communications par e-mail et par messagerie instantanée restent les usages les plus courants et progressent aussi ;
- 32% des Wallons ont rempli une déclaration administrative en ligne ;
- La part des usagers les plus faibles s'est réduite de 20,6% à 17,9%. Les plus faibles sont surtout les personnes de plus de 50 ans et surtout de plus de 75 ans. On y trouve aussi 20% de femmes et 15% d'hommes ;
- La fracture numérique est plus forte au sud du pays (32%, contre 18% en Flandre).



► disent ne pas utiliser internet ou n'y recourir que de façon restreinte. Cette proportion est de 22% dans les deux autres régions.

### **Fracture de compétences : La « simplification administrative » hors de portée**

Le troisième degré de fracture concerne les compétences numériques, c'est-à-dire celles qui sont nécessaires pour utiliser (correctement) les technologies de l'information et de la communication et pour participer aux multiples domaines de la vie sociale.

Les compétences en matière d'information comprennent des activités telles que la copie ou le déplacement de fichiers ou de dossiers, l'utilisation de l'espace de stockage sur internet, la recherche d'informations sur les sites web des pouvoirs publics, la recherche d'informations sur des biens ou des services, la recherche d'informations liées à la santé. Les compétences de communication sont des activités telles que l'envoi et/ou la réception d'e-mails, l'utilisation des réseaux sociaux, les appels téléphoniques ou vidéo sur internet, le téléchargement de documents, etc.<sup>7</sup>

Ces compétences sont indispensables pour pouvoir recourir aux services en ligne. Selon l'étude de la Fondation Roi Baudouin, leur non-utilisation peut produire des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux : démarches administratives, soins de santé, services bancaires etc. Il apparaît clairement que, dans l'ensemble, les utilisateurs dont le smartphone est le seul moyen d'accéder à internet sont moins enclins que les personnes disposant de plusieurs modes de connexion

à recourir aux divers services numériques essentiels, qu'il s'agisse de services marchands (e-banque, e-commerce) ou non marchands (e-administration, e-santé).

Pour de nombreuses personnes, la « simplification administrative » par le biais de la numérisation ne rime pas nécessairement avec une simplification des démarches en la matière. C'est pourtant l'un des arguments les plus régulièrement avancés pour justifier l'ampleur et la rapidité des processus de dématérialisation en cours. Plus le niveau d'éducation et de revenu est faible, plus la perception des avantages liés à l'utilisation d'internet est faible. Les femmes, les personnes âgées et les internautes wallons sont plus nombreux à considérer que l'usage d'internet leur procure peu de bénéfices, voire beaucoup de difficultés. « *Je ne connais pas mon code PIN (de ma carte d'identité) et je ne sais pas où le trouver. Je suis allé sur le site internet de Mypension mais je ne comprends pas grand-chose. J'ai peur de cliquer, de mal faire, de perdre mon droit* ». Ce sont des phrases très régulièrement entendues par les conseillers mutuellistes du service Pension de la mutuelle<sup>8</sup>.

En Wallonie, on constate une lente progression des compétences numériques depuis 2020. Néanmoins, 20% des Wallons considèrent leurs compétences comme réellement insuffisantes et 35% sont demandeurs de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique.

### **Quand on rate le TGV**

En conclusion, les principaux facteurs influençant les inégalités numériques sont le niveau d'études, le niveau de revenus, l'âge et le genre.

Malgré une (légère) évolution de l'utilisation des services numériques essentiels en 2020, d'importantes inégalités persistent. Les personnes ayant un faible niveau d'éducation et de revenus sont les plus touchées.<sup>9</sup>

En Wallonie, la fracture numérique d'accès s'est réduite. Néanmoins, 32% des Wallons sont classés comme « éloignés » du numérique sur base de leurs compétences et leur capacité à exploiter correctement le numérique. La fracture numérique change de nature en isolant potentiellement ceux qui ont des usages très restrictifs et qui ne se sentent pas à l'aise avec ces technologies et leurs implications sociétales. Il est donc nécessaire de renforcer les compétences numériques dans l'enseignement, dans les formations qualifiantes, tout au long du parcours professionnel, et pour tous les citoyens, dans le soutien à des formations par les pouvoirs publics et le secteur associatif. De nombreuses associations et services d'insertion socioprofessionnelle sont en effet sur-sollicités pour assister des personnes fragilisées dans toutes leurs démarches administratives en ligne, au détriment d'un temps qui pourrait leur être consacré à un réel travail d'aide sociale.

Viser l'inclusion numérique ? Tout le monde semble d'accord avec cet objectif. Mais le monde semble courir comme une poule sans tête après les progrès technologiques... Dans quelle mesure dispose-t-on encore de notre libre arbitre quand tout nous impose de suivre à marche forcée ? Et surtout, qui en sera capable si la numérisation continue à s'emballer et à mettre la barre de plus en plus haut ? La fracture ne sera jamais comblée si les exigences en termes d'accès et de compétences numériques ne cessent d'augmenter, et s'il n'y a pas une réelle prise en compte de celles et ceux qui doivent se contenter de regarder passer le TGV du numérique...

**Monique Van Dieren**

### Autres sources :

- Virginie Van Overbeke, *Des nouvelles de l'inclusion numérique wallonne*, article publié dans la Newsletter de l'AB-REOC d'octobre 2021
- *Une meilleure inclusion numérique de l'ensemble des consommateurs dans la société*, étude en cours d'élaboration par l'AB-REOC (Virginie Van Overbeke), à paraître en 2022

1. Inclusion numérique. Les services numériques essentiels, profitables à tout le monde ? Etude de la Fondation Roi Baudouin, 2021. AUTEURS : Périne Brotcorne, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES) ; Laura Faure, Fondation travail-Université ; Patricia Vendramin, UCLouvain, Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société (CIRTES) ; avec la collaboration de Jonathan Dedonder, UCLouvain, Institut IACCHOS et Ilse Mariën, imec-SMIT-VUB
2. Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par Digital Wallonia le 17.09.2021, disponible sur : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021>, consulté le 07.10.2021
3. Inclusion numérique. Les services numériques essentiels, profitables à tout le monde ? Etude de la Fondation Roi Baudouin, 2021
4. <https://vivre-ensemble.be/le-paradoxe-du-digital>
5. L'illectronisme : ceux qui ne s'y font pas, émission Les pieds sur terre, France Culture, 5 mars 2020
6. Enquête de Dominique Pasquier, article paru dans L'alpha à l'ère numérique, Journal de l'alpha, n°218
7. Selon Statbel, étude publiée le 4 février 2021
8. Une digitalisation accrue qui pose question, En marche du 17 juin 2021
9. Inclusion numérique. Les services numériques essentiels, profitables à tout le monde ? Etude de la Fondation Roi Baudouin, 2021
10. Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons, publié par Digital Wallonia le 17.09.2021, disponible sur : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021>
11. Inclusion numérique. Les services numériques essentiels, profitables à tout le monde ? Etude de la Fondation Roi Baudouin, 2021
12. Virginie Van Overbeke, Les difficultés que rencontrent les consommateurs face à leurs factures, étude réalisée par l'AB-REOC, juillet 2021

### E-commerce et factures électroniques

La comparaison 2019-2020 indique que 71% des internautes utilisent l'e-commerce (achat de produits ou services en ligne), soit une augmentation de 11%. Sans grande surprise, le niveau de vie est déterminant dans le fait d'acheter ou de vendre en ligne<sup>11</sup>.

Quant aux factures électroniques<sup>12</sup>, cette pratique représente un frein pour une partie non négligeable de la population. Selon une étude récente de l'Agence pour la simplification administrative, on remarque qu'environ un tiers des personnes de plus de 45 ans préfèrent recevoir leurs factures sur papier, ce que souhaitent également les plus vulnérables socialement. L'étude de l'AB-REOC constate que certaines entreprises n'hésitent pas à augmenter unilatéralement (et illégalement) leurs prix uniquement en raison du refus du client de recevoir ses factures par voie électronique. On s'aperçoit également que les consommateurs qui maîtrisent peu les nouvelles technologies ou qui ne disposent pas des outils technologiques se voient de plus en plus imposer la facturation uniquement via internet, contre leur gré ou leur consentement explicite.

Face à ces considérations, les entreprises se retranchent souvent derrière l'argument d'une volonté de réduction de papier et donc du développement durable, mais la transition vers une société plus durable ne peut pas se faire au détriment des personnes qui subissent la fracture numérique.

Cécilia Locmant

# LES OUBLIÉS DU NUMÉRIQUE

À travers sa campagne de sensibilisation « Les oubliés du numérique », Lire et Écrire dénonce les exclusions que vivent les personnes en difficulté de lecture et d'écriture à l'ère du tout au numérique. L'occasion de faire prendre conscience au grand public et aux responsables politiques qu'on ne peut pas continuer à mettre à l'écart un dixième de la population en matière d'accès et d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Rencontre avec Cécilia Locmant, responsable de campagne et de la communication.



■ **Contrastes : Nous venons de vivre un an et demi très particulier, avec une pandémie, des confinements... Comment avez-vous réussi à garder le contact avec votre public ?**

□ Cécilia Locmant : En mars 2020, la nouvelle a été très brutale. On n'avait rien anticipé. De par nos valeurs et nos missions, nos équipes de formateurs et les apprenants n'étaient pas préparés à fonctionner à distance. Les gens se sont retrouvés en isolement avec de grandes difficultés par rapport à une série de démarches et de droits essentiels qui très vite n'ont plus été respectés. Pas mal de services de première ligne ont fermé leurs portes. Ça a été très compliqué.

Dans un premier temps, nous avons décidé de faire un relevé des équipements dont les apprenants disposaient. Nous les avons équipés dans la mesure du possible. Certaines régionales de Lire et Écrire ont pu obtenir des tablettes. On a également financé des connexions. Mais il a fallu combiner avec le deuxième niveau de fracture numérique, à savoir que, au-delà du manque d'équipement, les personnes ne maîtrisent pas l'usage du

numérique.

Notre premier souci a été de maintenir le contact, pas forcément pour faire de la formation mais plutôt pour prendre des nouvelles des personnes et voir comment elles vivaient cette période si particulière. Nous avons souvent pris contact grâce au smartphone et à des applications comme Messenger ou WhatsApp. Mais avec certaines personnes qui ne maîtrisaient pas assez le français, même ce contact n'était pas possible. Quand des sessions de formation ont pu se remettre en place, nous avons parfois fait des dépôts de documents dans les boîtes aux lettres des apprenants, comme certaines écoles l'ont fait avec leurs élèves.

Quand se revoir a été possible, nous avons organisé des entretiens entre formateurs et apprenants. Mais le contact avec certaines personnes a été perdu. On constate que les plus fragilisés ont disparu du radar.

■ **Vous lancez une campagne « Les oubliés du numérique », où vous partez du constat que la fracture numérique, déjà présente**

*dans la société, est encore plus forte auprès des personnes qui ont des difficultés avec la lecture ou l'écriture. Pouvez-vous nous parler de ce que votre public vous renvoie comme interpellations ? Quels sont leurs messages ? Quelles sont leurs plus grandes difficultés ? De quel ordre sont-elles ?*

□ Les échos du terrain arrivés très rapidement étaient très préoccupants dans tous les domaines de la vie : prendre rendez-vous chez le médecin, obtenir ses allocations de chômage, renouveler son abonnement de bus, suivre la scolarité des enfants... tout était devenu compliqué.

Les difficultés face au numérique ne sont pas nouvelles. Les gens avaient déjà des difficultés à utiliser des Bancontact par exemple. Depuis longtemps, tous les services essaient de convaincre les gens d'utiliser les applications en ligne. Mais malgré la fracture numérique, les personnes arrivaient à garder une certaine autonomie. Elles avaient d'autres alternatives en cas de difficulté. Elles pouvaient se rendre sur place pour obtenir de l'aide ou se faire aider.

Avec les confinements, on a très vite observé un non-accès et puis une exclusion de certains services avec des conséquences très problématiques : on ne perçoit pas son allocation de chômage, on n'arrive pas à se faire vacciner...

Au final, les personnes vivent une double peine : si elles ne savent pas faire un virement bancaire elles-mêmes, elles peuvent demander au guichetier de le faire, mais elles paieront pour ça. Si on n'arrive pas à renouveler son abonnement en ligne, cela signifie une amende à la clé. Tout ça se paie en cash. Et en perte d'autonomie !

C'est à partir de ces constats que nous avons lancé notre campagne de sensibilisation « Les oubliés du numérique ». Quatre clips ont été réalisés pour illustrer les difficultés vécues dans les transports en commun, dans les démarches administratives à la commune, dans la recherche d'emploi, et dans le domaine des soins de santé.

En 2021, nous avons voulu aller plus loin en récoltant des témoignages à partir de deux questions : Qu'est-ce que vous n'avez pas pu faire, avec quelles conséquences ? Qu'est-ce que vous rêveriez de faire dans cette société numérisée de demain ? Les témoignages ont abouti aux deux clips « Delete » et « Enter » qui expriment l'idée de pouvoir

fonctionner avec le numérique mais avec des balises. Les messages principaux sont : *Je veux garder un contact humain avec les services de base, essentiels et d'intérêt général. Je veux qu'on prenne en compte mes difficultés dans le domaine numérique. C'est fondamental que les services publics accueillent toute la population sans exclure qui que ce soit.*

Le contact au guichet, le face-à-face est important. Quand les personnes en difficulté avec la langue française, avec la lecture et l'écriture se rendaient à un guichet, ce n'était pas forcément la panacée. Parfois elles se faisaient rembarrer, humilier. Mais elles se débrouillaient. Au téléphone, c'est plus difficile parce que les gens parlent vite. Le contact direct a son importance et aide beaucoup. Ils le réclament même si ce contact n'est pas merveilleux.

Remplir un formulaire en ligne, compléter ses cartes des allocations de chômage en ligne, prendre des rendez-vous en ligne, par exemple pour la vaccination, tout est très compliqué. Nos formateurs ont pris en charge énormément de démarches administratives pour les apprenants. ▶



© Cécilia Locmant

### La formation, la solution ?

La formation, c'est un temps long. On ne va pas répondre à des questions urgentes d'accès au numérique par la formation. De plus, les technologies évoluent tellement vite. Quand une interface change, les repères se perdent. De plus, on ne touche qu'une petite partie des personnes en situation d'illettrisme. On ne va pas pouvoir résoudre tous les problèmes par nos formations.

► Nous avons également constaté un problème important par rapport au contact par mail. La boîte mail nécessite d'avoir une adresse mail avec un mot de passe, de pouvoir lire et comprendre le contenu de ses mails. Or, pour beaucoup, il est difficile de gérer et se rappeler de ses mots de passe. Certains ouvrent parfois une boîte mail pour envoyer un mail à une administration. Puis leur boîte mail se remplit sans qu'ils en aient conscience. Les gens se retrouvent en difficulté car ils n'ont plus accès à leur boîte mail. Dès que vous donnez une adresse mail, les administrations privilégient l'envoi de documents par mail et ne vous envoient plus de communication papier. C'est un piège. Or le papier est important. Les repères ne sont pas les mêmes. Ça pose d'énormes problèmes quand tout est dématérialisé.

Il y a clairement une conscience des dangers et une crainte de se faire arnaquer. C'est une des raisons pour lesquelles certains ne veulent pas utiliser la banque en ligne. Sans maîtrise de tous les codes de l'écrit, il est encore plus facile de se faire arnaquer.

■ *Les difficultés auxquelles sont confrontés les « oubliés du numérique » ont bien entendu un impact sur l'accès aux services. Avez-vous exploré l'impact psychologique de toutes ces difficultés ? Comment on se sent quand on doit faire face à toutes ces difficultés ?*

□ Il y a cet isolement dramatique. Ils sont en recherche de contacts sociaux. Les formations, c'est un espace où on fait du lien, on se fait des amis, on s'épauler. Perdre ce contact, c'est dur. Et c'est encore plus dur pour les personnes dont les familles sont éloignées.

Ce qui est le plus prégnant dans le rapport au numérique, c'est la perte d'autonomie. Les gens deviennent de plus en plus dépendants de certaines personnes qui peuvent les aider.

Parmi le public en contact avec Lire et Écrire, beaucoup travaillent dans des boulots

informels et ont parfois perdu leur travail. Il y a eu une augmentation importante du recours aux colis alimentaires. Les personnes avaient de plus en plus de difficulté à satisfaire leurs besoins de base. Les gens se sont retrouvés dans des difficultés économiques et sociales. Leurs conditions de vie sont loin d'être idéales pour vivre des confinements. Ils vivent souvent dans des logements exigus sans espace, sans jardin, sans possibilité d'avoir un espace au calme pour pouvoir suivre un cours en ligne. Il y avait aussi l'angoisse liée au virus. Il a fallu décrypter les réunions du Codeco, expliquer les réglementations qui changeaient tout le temps. Il fallait déconstruire certaines croyances familiales ou culturelles et surtout les fake news qui circulent sur les réseaux sociaux.

■ *Avez-vous interpellé certains services face aux constats que vous faites ? Si oui, quelles ont été leurs réponses ?*

□ Nos formateurs étaient en contact direct avec de nombreux services pour aider les personnes en difficulté. Par ailleurs, au niveau politique, nous revendiquons depuis longtemps que les services publics prennent en compte les personnes en situation d'illettrisme. Cette revendication est encore plus d'actualité aujourd'hui. La numérisation des services était déjà en marche mais a pris un coup d'accélérateur avec la crise sanitaire. Notre crainte est que certains guichets ou services restent fermés. Quand on ferme des guichets et qu'on les transforme en contact en ligne, on ne fait généralement pas marche arrière. Il suffit d'observer ce qui se passe avec les services bancaires et avec les guichets de la SNCB.

Mais nous sommes de plus en plus sollicités par une série d'institutions. Dans le cadre du renouvellement de leur convention, Infrabel nous a par exemple invités à participer à une discussion préalable avec d'autres associations de terrain pour voir comment rendre leurs services accessibles.

Nous avons participé également à des focus groupes gérés par la Fondation Roi Baudouin qui est chargée de rédiger un cahier des charges sur la numérisation de tous les services du ministère de la Justice. Des interfaces nous ont été présentées pour évaluer si elles étaient adaptées ou pas au public en difficulté.

Toutes ces sollicitations ne sont pas inintéressantes mais sont parfois frustrantes. Il est difficile de mesurer l'impact que l'on peut avoir. On a parfois l'impression qu'on nous appelle un peu tard dans le processus.

### Les revendications de Lire et Écrire :

- Garder les services publics accessibles à tou.te.s en adéquation avec le droit constitutionnel et l'égalité de traitement. Cela signifie le maintien d'un contact téléphonique et d'une série de guichets avec présence physique et accueil de qualité.
- Mettre en place un plan de lutte contre la fracture numérique pour les personnes illettrées, en permettant à tou.te.s l'accès à un ordinateur et à une connexion à prix décent et en finançant la formation et l'accompagnement aux usages des NTIC.
- Prévoir un tarif téléphonique social pour les plus démunis.

Ce serait plus cohérent de nous interpellier en amont de la réflexion, pour réfléchir au projet de l'institution, car on a parfois l'impression que ces réunions servent simplement aux institutions à justifier le fait qu'elles aient demandé l'avis des associations de terrain sans que cela ne change en rien leur projet.

Nous avons donc décidé de prendre le temps de réfléchir à la manière de répondre aux besoins de nos apprenants et aux demandes de ces institutions. Car les réponses peuvent être multiples : proposer des formations aux travailleurs de première ligne de certains services, travailler sur leurs documents, leurs formulaires... Différentes choses peuvent être mises en place, à différents niveaux mais il faut avant tout analyser les besoins. Par ailleurs, nous ne sommes peut-être pas compétents ou outillés pour répondre à certaines demandes des institutions.

Une réflexion va être menée au sein de Lire et Écrire pour préciser notre méthodologie, les balises à poser et surtout la place des apprenants dans le processus avant de répondre à de nouvelles sollicitations.

■ *Comme Lire et Écrire le dit dans ses vidéos « Delete » et « Enter », il n'est pas question de choisir de vivre sans le numérique qui a envahi nos vies ; la numérisation est là, il faut faire avec. Quelles seraient dès lors vos revendications pour que la numérisation ne laisse pas sur le carreau des milliers de personnes ? Comment pensez-vous porter vos revendications pour qu'elles soient entendues et suivies d'actions ?*

□ Notre campagne a démarré autour du 8 septembre, journée internationale de l'alphabétisation. Du coup les médias nous ont prêté une oreille attentive. Nous avons eu une bonne couverture médiatique. Nous avons des interactions avec le monde politique, notamment avec le secrétaire d'État à la transition numérique et avec le cabinet du ministre bruxellois Clerfayt (qui a d'ailleurs participé à notre séminaire sur l'accessibilité numérique). Il y a eu des interpellations parlementaires au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Région wallonne. Lire et Écrire a été audité sur la réforme de la convention du Forem sur le suivi coaching. Nous portons nos revendications dans tous les espaces qui s'offrent à nous. La presse nous invite également. On est passé récemment sur BX1 et sur LN24. Nos spots ont été diffusés dans les cinémas. Nous sommes aussi sollicités pour intervenir dans des classes d'étudiants

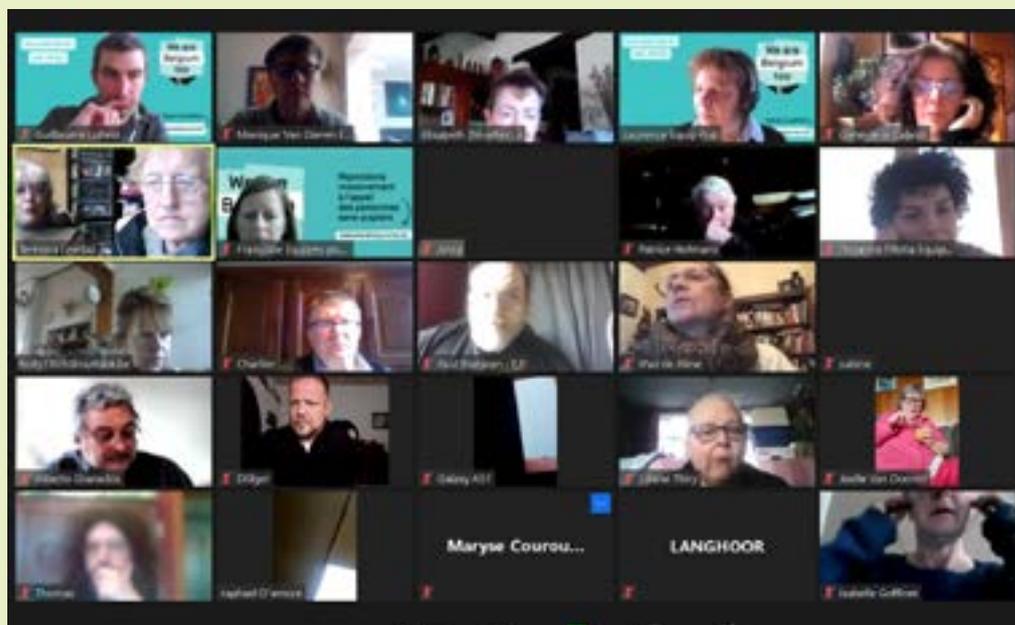
en stratégie de communication et d'éducation pour expliquer ce qu'est une campagne en éducation permanente et leur présenter nos revendications. Ce sont des impacts indirects de la campagne. Toucher des futurs diplômés qui seront des futurs communicateurs, c'est aussi intéressant.

*Interview réalisée par Françoise Caudron*



# LE PHÉNOMÈNE VISIOCONFÉRENCE

*Qu'on les appelle Zoom, Teams, Skype, les outils de visioconférence ont le vent en poupe depuis un an et demi. Le premier confinement nous a obligés à adapter nos manières de vivre et de travailler. Les réunions en ligne se sont multipliées dans les différents domaines de la vie. Nombre d'entre nous ont organisé ou ont assisté à des apéros, des anniversaires, des réunions de famille, des entraînements sportifs, des cours et bien sûr des réunions de travail en ligne. Allant parfois jusqu'à l'overdose... et à l'augmentation de la fracture numérique.*



Equipes Populaires

Loin de faire l'unanimité, les outils de visioconférence ne sont pas à jeter pour autant. Les avantages sont nombreux, tout comme les inconvénients. Personne ne niera l'utilité que ces applications ont eue lors des confinements successifs et des périodes de télétravail obligatoire de ces deux dernières années. Les réunions virtuelles ont été avant tout le moyen de garder le contact. Le retour progressif au bureau ne va pas pour autant mettre fin aux visioconférences. Ces outils vont sans aucun doute perdurer.

Mais c'est sûr, chacun vit ces moments de visio de manière différente. On les a souvent trouvés plutôt pratiques et ludiques au premier usage, mais certains ont vite déchanté... Des « blancs » au milieu de réunions mettaient tout le monde mal à l'aise. La lassitude et la fatigue ont pris le pas sur le côté ludique de la découverte d'un nouvel outil. Certains ont développé un « burn-out numérique » ou une « zoom-fa-

tigue », une impression d'épuisement face à l'accumulation de ces réunions virtuelles... Sans oublier le fait que nombre de personnes ne disposent ni de l'équipement nécessaire, ni de la capacité de gérer ce genre d'outil numérique, ni des conditions de vie satisfaisantes pour télétravailler ou téléétudier.

## **Faire valoir ses droits et rechercher du travail à distance, la galère...**

Pendant les confinements, le distanciel s'était imposé aussi pour les demandeurs d'emploi. Toute démarche passait par le téléphone, par mail ou par visioconférence. Or, nombre de demandeurs d'emploi n'ont jamais utilisé les outils numériques et n'ont pas toujours de quoi se payer une bonne connexion. Tous ne disposent pas d'une adresse mail. Comme le précise Cécilia Locmant (Lire et Ecrire) dans son interview, gérer une boîte mail est aussi problématique pour beaucoup de personnes.

Actiris et le Forem ont très vite tiré la sonnette d'alarme : les demandeurs d'emploi les plus précarisés décrochaient<sup>1</sup>. Quand plusieurs antennes d'Actiris ont pu rouvrir leurs portes, les employés ont vu défiler des personnes qui ne maîtrisaient pas bien le français ni le néerlandais. Compléter une demande d'inscription au chômage en ligne, communiquer par mail ou organiser une visioconférence sans maîtriser suffisamment une des langues nationales est tout simplement impossible. Le présentiel permet de faire appel à un interprète et le gestuel aide à se comprendre. A ces difficultés linguistiques il fallait ajouter la fracture numérique. Une employée d'Actiris témoignait de l'importance d'avoir un contact réel, d'être présent physiquement pour écouter les personnes, pour entendre leurs difficultés, pour qu'elles se sentent moins seules.

### **Le monde de l'entreprise en mode virtuel, pas pour tout le monde...**

Si la plupart d'entre nous ont découvert les outils de visioconférence un peu forcés malgré nous par les confinements successifs, d'autres n'ont pas attendu une pandémie mondiale pour les utiliser. Le monde de l'entreprise évolue rapidement, l'organisation du travail aussi et beaucoup d'entreprises ont déjà mis en place un télétravail structurel pour leurs employés. Et qui dit télétravail dit généralement visioconférences régulières.

*« Je fais partie d'une équipe globale depuis plus de 10 ans et les outils de collaborations tels que Webex, Skype ou Zoom font partie de mon quotidien depuis longtemps. J'y suis habitué, c'est un élément naturel et même central de ma fonction. » (cadre chez Dassault Systèmes Asie)*

D'après une étude menée au niveau européen, environ un emploi sur trois peut être fait en télétravail avec cependant des disparités importantes entre les pays en fonction de leur structure économique. Les pays de l'Est comme la Roumanie, la Bulgarie, la Hongrie et la Slovaquie ont une économie qui repose fort sur l'agriculture ou l'industrie et ne pourront dès lors pas développer autant le télétravail que des pays à forte activité de service comme la Suède ou le Luxembourg<sup>2</sup>.

En fonction du secteur de travail et de la fonction exercée, le télétravail et les visioconférences sont possibles ou pas, tout simplement. Les travailleurs actifs dans les secteurs de la production, d'aide à la personne, des commerces... n'ont pas eu d'autre choix que de continuer à travailler avec, parfois, la peur de

la contamination du virus, et sans moyen de protection au début de la pandémie.

### **Le monde de l'enseignement ou les inégalités renforcées**

L'apprentissage, que ce soit dans le milieu scolaire ou dans les centres d'insertion socio-professionnelle (CISP) a été très fortement impacté par les confinements successifs. Les élèves, tout comme les professeurs, ont été renvoyés dans leurs foyers et ont été directement confrontés à la fracture numérique. Une formatrice en Centre d'insertion socioprofessionnelle (CISP) témoignait : *« Un stagiaire sur deux ne possédait pas d'ordinateur. Garder le contact via un smartphone ou par mail s'avérait parfois tout aussi compliqué. Par ailleurs, selon le baromètre de l'inclusion numérique, moins l'on dispose de revenus et moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de*

### **Des relations modifiées qui mènent à une fatigue mentale**

Au-delà des réflexions à mener dans les différents domaines d'application des outils de visioconférence, de manière générale, une discussion vidéo demande très certainement plus de concentration qu'un échange en présence de notre interlocuteur. D'après Olivier Duris, psychologue clinicien, la visioconférence change notre relation aux autres. Quand nous interagissons avec d'autres personnes, nous créons inconsciemment une simulation mentale de notre propre corps, une sorte de code corporel. Cette simulation mentale est complètement perturbée par l'outil de visioconférence. Notre cerveau n'a plus accès à des dizaines de paramètres sur lesquels il peut se baser lors d'une rencontre réelle. Nous sommes en quelque sorte privés des signes non verbaux qui nous aident d'habitude à percevoir la disposition mentale de notre interlocuteur.

Le fait de se voir soi-même à l'écran est également un facteur qui peut ajouter de la fatigue mentale. On a l'impression d'être comme sur une scène, à devoir tenir un rôle. Cela met une pression sociale différente d'un moment de rencontre en vrai. Notre cerveau doit se mettre en double tâche, en se concentrant en même temps sur nous et sur notre interlocuteur.

Tous ces éléments participent au phénomène de cette « zoom-fatigue ».

### **Entrer dans l'intimité des gens malgré nous**

Participer à des réunions à distance, c'est aussi entrer dans l'intimité des gens malgré nous, pénétrer dans les lieux de vie de nos étudiants, de nos collègues. Etre dans une position de voyeur sans l'avoir décidé. Découvrir le cadre de vie de certains, parfois très restreint. Observer que le seul espace de travail avec un minimum de calme disponible, c'est le lit. Entendre un bébé pleurer dans la pièce à côté et rappeler à la maman qu'il est plus important de s'occuper de son bébé que d'assister au cours. Entendre les commentaires désobligeants d'un compagnon sur la réunion en cours. Voir des collègues s'effondrer en larmes sans la possibilité de les reconforter. Se sentir très mal à l'aise. Avoir l'impression d'être voyeur.

Les visioconférences perturbent nos habitudes de travail, brouillent les cadres de la réunion classique, et transforment malgré nous nos relations humaines.

► *se connecter à internet* ». Or le support utilisé pour une connexion va limiter l'usage que l'on peut en faire. Suivre des cours en ligne ou participer à une visioconférence via un smartphone est beaucoup moins confortable et moins évident que via un écran d'ordinateur. Même si des appels à projet ont vite été proposés pour permettre aux écoles ou aux CISP d'équiper leurs apprenants, cela ne résolvait pas la question de la maîtrise de ces outils. Aux difficultés d'équipement et de maîtrise des outils, se sont aussi ajoutées les difficultés sociales aggravées par les confinements : solitude, manque d'espace calme pour suivre les cours, violence intrafamiliale...

Par ailleurs, organiser des cours en distanciel ne permet pas l'acquisition des savoir-faire et de la pratique indispensable dans de nombreuses formations. Le distanciel empêche aussi l'interactivité et le côté dynamique où chacun peut apprendre des autres. C'est le sens même de la formation qui est remis en question. Ce qui explique en partie le nombre important de décrochages.

Pour Fred Mawet, la secrétaire générale de l'ASBL ChanGements pour l'égalité (CGé), la crise sanitaire a renforcé et rendu plus visibles les inégalités scolaires, ce qui a contribué à accentuer encore un peu plus le décrochage scolaire. Les réponses que l'école a pu mettre en place pendant les confinements ont été très disparates d'une école à l'autre.

#### **Une professeure du secondaire témoigne :**

*Le plus gros problème avec un enseignement à distance via des outils numériques est le manque d'interactivité ! Quand je donne cours de math, j'ai toujours besoin d'un support. Pendant les confinements, soit j'étais seule en classe et j'utilisais le tableau interactif qui apparaissait sur les écrans des élèves, soit je partageais mon écran d'ordinateur avec mes étudiants. A aucun moment je ne savais regarder les élèves. Il est impossible d'avoir de l'interactivité ainsi. Une chose est sûre. On a fait un pas de plus vers le numérique. Est-ce une bonne ou une mauvaise chose, je ne sais pas.*

Tout est dit dans ce témoignage. Enseigner, ce n'est pas que transmettre un savoir ou donner des conférences. Enseigner, c'est bien plus que cela. Aujourd'hui, les cours ont repris en présentiel. Les constats sont là : malgré la continuité des cours assurée grâce à des outils numériques, la matière n'a pas pu être vue complètement et les lacunes s'accroissent. Les retards se reportent sur les années suivantes.

## **Remettre les visioconférences à leur juste place**

En résumé, la visioconférence n'est sans doute pas à diaboliser mais est loin d'être la panacée. Son usage nécessiterait d'être évalué partout où il se développe.

La visioconférence est et doit rester un outil au service du travail, de l'apprentissage, des citoyens. Un outil qui s'utilise à bon escient, au bon moment, pour les bonnes raisons, un outil qui s'évalue. Un outil, rien de plus. Un outil qui ne doit pas nous faire oublier l'essentiel : il doit être au service de tou-te-s et ne peut provoquer l'exclusion de personne. Sa généralisation dans de nombreux secteurs ne peut être envisagée pour de nombreuses raisons dont les plus prégnantes sont la fracture numérique qui continuera de persister (malgré toutes les formations qui pourraient être mises en oeuvre et étant donné l'évolution ultrarapide de la technologie et son coût pour les ménages), la perte de sens engendrée et la perturbation de nos relations humaines et sociales.

Et à celles et ceux qui souhaiteraient mettre en avant l'argument écologique (les visioconférences permettent de limiter les déplacements), nous suggérons de lire en détail l'analyse de Guillaume Pitron, *Lenfer numérique, Voyage au bout d'un like* qui nous montre que la *dématérialisation* permise par le recours aux technologies virtuelles ne possède pas autant de vertus écologiques qu'on serait tenté de lui prêter. « *Avec les milliards de serveurs, antennes, routeurs et bornes wi-fi actuellement en fonctionnement, les technologies « dématérialisées » ne sont pas seulement consommatrices de matières ; elles sont en voie de constituer l'une des plus vastes entreprises de matérialisation jamais engagées.* »

Pour toutes ces raisons, l'usage de la visioconférence doit être raisonné, raisonné dans son double sens, c'est-à-dire utilisé avec parcimonie et utilisé avec sens. En aucun cas il ne doit remplacer les autres outils de communication, les rendez-vous en face à face, les réunions en présentiel, les cours en classe, mais aussi le téléphone, les mails, les documents partagés.

**Françoise Caudron**

## **On veut du téléphone !**

Selon un sondage réalisé en mars 2021 par Qapa, une plateforme française de recrutement par intérim, auprès de 4,5 millions de candidats et de 135.000 professionnels, la visioconférence n'est pas plus efficace que le téléphone (pour 75% des personnes interrogées).

*Les visios ? Je n'aime pas du tout. Je préfère faire des réunions par téléphone. (employé Onem)*

1. Bruxelles : les chercheurs d'emploi les plus précarisés décrochent, *Le Soir*, Véronique Lamquin, 04/02/2021

2. European datalab : *Télétravail : oui, mais pour combien d'emplois et pour quels secteurs ?* David Marguerit, 04/05/2020

# Education permanente version 2.0

**Le secteur de l'éducation permanente a bien évidemment été impacté de plein fouet par la crise sanitaire. A l'annonce du premier confinement, nous nous sommes retrouvés privés de ce qui fait l'essence de notre métier : les contacts humains. Il a fallu le temps d'atterrir, de digérer l'enfermement qui nous était imposé. Une fois la stupeur passée, il a fallu se réinventer. Poursuivre un travail d'éducation permanente dans ces conditions a été un challenge.**

Une des options (parmi de nombreuses autres) a été de proposer des activités en ligne. Avec plus ou moins de succès. Ce choix (faire de l'éducation permanente à travers un support numérique) fait débat. La Fesefa (Fédération des Employeurs des Secteurs de l'Éducation permanente et de la Formation des Adultes), en partenariat avec les Ceméa, s'est emparée du sujet et a entamé une réflexion avec des acteurs du secteur à travers l'organisation de trois journées de rencontres et de débat en mai et juin derniers.

Au-delà de l'aspect fracture numérique évident (traité en long et en large dans ce dossier de Contrastes) qui ne peut nous laisser foncer tête baissée dans l'utilisation des outils numériques au risque de nous couper d'une grande partie de notre public, l'utilisation des outils numériques bouscule et questionne notre métier.

Les pratiques numériques révèlent des questions fondamentales qui traversent de manière permanente notre secteur. Si nous expérimentons des pratiques numériques de manière positive, nous ne pouvons pas nous contenter de conclure que ces outils sont faciles à utiliser, que ça fonctionne et qu'on a pu transposer nos pratiques dans des outils numériques. La réflexion doit être plus large et interroger nos finalités : Comment développer un esprit critique, comment travailler à une émancipation individuelle et collective ? Quel est notre rôle en tant que mouvement social ? Quel impact pouvons-nous avoir ? Comment progresser vers une démocratie culturelle ? Quel modèle de société voulons-nous défendre ? Les pratiques numériques peuvent-elles s'inscrire dans ces objectifs et aider à répondre à ces

questions ? Permettent-elles de la co-construction collective ? Le débat sur l'outil que nous utilisons ne peut pas occulter le débat sur la finalité que nous visons.

Comme expliqué brièvement dans l'article « Le phénomène Visioconférence », l'utilisation de ces outils transforme nos relations humaines et sociales. Nous ne pouvons l'ignorer et devons nous interroger sur les conséquences des pratiques numériques, sur la manière dont elles transforment nos relations et nos dynamiques collectives. Permettent-elles des relations égalitaires et réciproques à travers lesquelles chacun se laisse inspirer par l'autre ? Lors de la découverte de chaque nouvel outil numérique, une réflexion est menée sur les dessous de cet outil, sur son origine, son mode de production, sur ses finalités, sur le modèle de société qu'il défend. Et malgré nos analyses et réticences, nous nous retrouvons bien souvent à utiliser des outils que nous dénonçons par ailleurs. C'est l'emprise des Gafam sur nos vies et sur nos métiers qui est ici questionnée et c'est la notion de maîtrise que nous devons penser. Qui maîtrise qui, entre l'outil et nous ? Des alternatives libres existent mais sont trop peu connues, peu connues des professionnels, et peu connues du grand public. Si nous voulons rester cohérents avec les valeurs de l'éducation permanente, n'avons-nous pas un devoir de nous former et promouvoir ces outils ? Mais en avons-nous les moyens ?

On le voit, les questions sont multiples. Le débat n'est pas clos. Il n'est pas acquis que le secteur adopte des modes d'intervention numériques. Des expérimentations libres et participatives continueront à enrichir la réflexion. Trois notions fondamentales devront certainement continuer à être interrogées : le sens, la cohérence et la maîtrise, le tout en regard de notre finalité principale, à savoir la construction d'une démocratie culturelle.

**Pour plus de détails**, nous vous invitons à lire l'analyse *L'éducation permanente dans la crise sanitaire : quelle évaluation de sa relation au "numérique"?* par Jean Blairon, asbl RTA. (<https://intermag.be/analyses-et-etudes/associatif-institutions/723-l-education-permanente-dans-la-crise-sanitaire-quelle-evaluation-de-sa-relation-au-numerique>)

**Françoise Caudron**

# FASCINATION ET COURSE NUMÉRIQUE : ET SI ON APPUYAIT SUR PAUSE ?

**N**otre société semble tombée sous le dogme d'une nouvelle religion. Sommes-nous ensorcelés par les charmes des technologies numériques, prisonniers de discours tout faits ? En un mot : oui. Et puis surtout, faut-il poursuivre cette course folle, sans avoir le temps de penser, de décider, d'inclure ? En un mot : non.

On s'en souvient : en plein débat de société sur la 5G, le président français Emmanuel Macron avait déclaré, ciblant les critiques à cette technologie : « *Je ne crois pas au modèle Amish* ». La 5G, par contre, à ses yeux comme à beaucoup d'autres, représente le défi de « l'innovation ». Ce type d'attitude est tout à fait révélateur du rapport qu'entretient le monde politique, et en grande partie aussi le monde économique et médiatique, à la technologie en général et au numérique en particulier. La digitalisation, c'est l'avenir, c'est le mouvement de l'Histoire, il faut prendre le « tournant du numérique », etc. On connaît cela par cœur ! On l'entend tout le temps.

## Une fascination quasi religieuse

Le numérique a ses festivals – par exemple le Printemps du Numérique à Bruxelles ou le Kikk à Namur –, ses prophètes – on pense à Steve Jobs ou, plus proches de nous, au Français Laurent Alexandre –, et il se répand dans tous les domaines de la société comme une religion nouvelle. Dans l'enseignement, la digitalisation serait un enjeu majeur, la numérisation de la Justice aussi est semble-t-il une urgence vitale, sans parler de la médecine et des soins de santé... Peu importe ici le pour et le contre, il est frappant de constater cette fascination générale. À tel point que les États, ainsi que l'Union européenne, se dotent de stratégies numériques.

La Belgique a son secrétaire d'État à la digitalisation en la personne de Mathieu Michel. Dans le Sud du pays, c'est *Digital Wallonia* (en Anglais pour faire plus « smart ») qui fait office de livre saint et de temple numérique. On force un peu le trait, manière de dire que la digitalisation exerce une véritable fascination. *Fascinatus*, autrement dit charmé, ensorcelé. Or le propre de l'ensorcellement n'est-il pas, au moins en partie, d'altérer les capacités critiques des sujets « fascinés » ? On fait les choses comme des automates, sous emprise, par évidence.

## Un dogme : il n'est pas envisageable de ne rien faire

Dans le monde de l'entreprise, on est bien souvent sur le mode du prêt-à-penser. La digitalisation, ce serait un fait acquis pour tout le monde, aussi évident et naturel qu'on a besoin de manger et boire chaque jour. « *Depuis longtemps déjà, le consommateur ne remet plus en cause la digitalisation des entreprises et de leurs activités. Il commande sa pizza en ligne et achète ses vêtements via une application mobile* » estime Wim Decraene (Managing Director Accenture Digital BeLux)<sup>1</sup>.

On est face à un véritable enseignement dogmatique. « *La digitalisation n'est pas une option, mais une nécessité* » peut-on lire en titre d'un document de la FEB, qui agite le spectre de la concurrence pour affermir davantage la fatalité numérique. « *Certains chefs d'entreprise pensent encore pouvoir échapper au digital. Là aussi, ils se trompent. Il n'est pas envisageable de ne rien faire (...). Si vous n'avez pas de-shop, il y aura bien quelqu'un d'autre qui vendra vos marques via une « marketplace » sur Amazon*<sup>2</sup>. »

## Le paradoxe de la Reine Rouge

Sans remettre en cause ici les apports évidents de nombreuses technologies numériques, prenons le temps de se demander : pourrait-on dire stop ? La critique de cette marche en avant est-elle autorisée ? Est-il possible de se dire : la technologie, d'accord c'est formidable, le numérique c'est incroyable, mais faut-il sans cesse aller plus loin ? Ne peut-on pas appuyer sur « pause » ? Le discours politique et économique mainstream, relayé massivement dans les médias, ressemble à celui de la Reine Rouge dans Alice au pays des merveilles : il ne s'agit pas seulement de courir, mais de courir de plus en plus vite.

C'est donc bien la question du mouvement et de l'accélération permanente de la digitalisation, dans le contexte actuel, qui est à pen-

ser. Il ne s'agit pas d'interroger la pertinence du numérique en soi, théoriquement, mais de poser un regard critique lié au contexte actuel. Car il y a au moins trois enjeux majeurs qui nous semblent pouvoir justifier de dire stop à cette fuite en avant : la fracture numérique (dont il est question dans les autres articles de ce *Contrastes*) qui s'accroît, mais aussi l'épuisement des ressources nécessaires à ces technologies et leurs conséquences sur le dérèglement climatique et l'effondrement de la biodiversité.

### On arrête tout et on réfléchit

Au fond, ce qu'empêche cette fascination collective pour la digitalisation, c'est le temps du débat démocratique. Comme il faut aller vite, aussi vite que les autres, plus vite même, on se lance dans une aventure sans faire la balance des bénéfices et des risques. C'est ce qu'affirme Aurélien Barrau au sujet de la 5G, sorte de tête de pont du « tout-au-numérique » : « *Personne ne se pose la question. Il faut le faire, c'est un défi stratégique. La 5G, on se précipite dedans. (...) On ne sait pas très bien ce que ça va apporter mais on trouvera des utilisations, il n'y a aucun doute. Mais qu'est-ce que ça va nous coûter ? (...) On va multiplier par trois la consommation des utilisateurs en quelques années. On est dans une période où les économies d'énergie devraient être notre obsession si nous étions sérieux et rationnels. (...) On va également extraire de nombreux matériaux pour multiplier les relais. On va devoir créer des milliards de nouveaux téléphones portables pour se connecter à cette nouvelle technologie, alors même que le seul salut du numérique aujourd'hui ce serait de le pérenniser. Donc on a exactement tout faux. Sans compter l'augmentation de la fracture numérique, les risques de cybersécurité, la désocialisation que ça induit sur les enfants et les brouillages sur les fréquences météorologiques. Et donc on a un coût gigantesque pour la 5G, dont on ne débat pas. Parce qu'il faut le faire. On est en fait des gamins qui sont dans la cour de récréation et qui veulent jouer avec leur nouveau joujou. (...) Mais le coût est littéralement exorbitant.*<sup>3</sup> »

Quand on parle de fracture numérique, on prend souvent le problème en se focalisant sur les gens délaissés, dépassés, mal informés, mal formés, mal équipés. Comme si la cause de la fracture était leur lenteur. Alors vite : les équiper, les former, les pousser, les digitaliser, pas le choix ! Il faut peut-être prendre le problème dans l'autre sens. N'est-ce pas la vitesse d'accélération elle-même qui provoque la fracture ? Comme dans un peloton cycliste qui adopte un rythme effréné pour « faire la sélection »,

faire exploser les moins bons grimpeurs ? Mais les finalités d'une vie collective ne sont pas celles d'une course de vélo.

Alors on peut ralentir. On peut même s'arrêter et attendre tout le monde, en écho au sous-titre de la fameuse BD de Gédé (devenue un film) *Lan 01* : « on arrête tout, on réfléchit ». Le peloton, cela s'est vu, est souverain, il lui arrive de neutraliser la course à cause d'un événement majeur qui le justifie. La démocratie qui se défait par exemple, les inégalités qui explosent, la société qui se coupe en groupes sociaux isolés, ou le climat qui s'emballe, la planète qui devient inhabitable. Ne s'agit-il pas de raisons légitimes pour relativiser les dogmes de l'e-commerce, des TBI (tableaux blancs interactifs), du click-and-collect, des chatbots et compagnie ?

Guillaume Lohest

1. FEB Reflect, « La digitalisation n'est pas une option, mais une nécessité »
2. Idem
3. Aurélien Barrau, sur Canal+ dans l'émission CLIQUE le 12 février 2020

### Le paradoxe de la Reine Rouge

Dans le livre de Lewis Carroll, *De l'autre côté du miroir* (deuxième volet d'*Alice au pays des merveilles*), Alice et la Reine Rouge se lancent dans une course effrénée. Alice demande alors : « *On arriverait généralement à un autre endroit si on courait très vite pendant longtemps, comme nous venons de le faire.* » Et la reine répondit : « *Ici, vois-tu, on est obligé de courir tant qu'on peut pour rester au même endroit. Si on veut aller ailleurs, il faut courir au moins deux fois plus vite que ça !* » Cette image de la Reine Rouge s'est appliquée en biologie pour illustrer la concurrence entre espèces, et par extension en économie au sujet de la course à l'innovation entre les entreprises.

### Quand la fascination vire au délire et à l'absurde

Le 17 novembre, on pouvait lire, sur la page Facebook de notre secrétaire d'État à la digitalisation **Mathieu Michel**, ce propos surréaliste.

« *Quand le digital permet de réduire la fracture digitale. Je veux utiliser l'intelligence artificielle pour simplifier la navigation des utilisateurs sur les sites Internet des institutions publiques. Les 'chatbots' sont des robots virtuels qui répondent en direct aux questions que vous vous posez lorsque vous naviguez sur un site internet public. Il s'agit d'une opportunité supplémentaire d'accéder aux services et aux explications des administrations 24h/24h et 7j/7j.* »

Autrement dit : Si tu as faim, fais régime. Et si tu as la nausée, reprends une portion.

Une création  
personnelle  
pour apprivoiser  
l'outil numérique :



## LES HISTOIRES DIGITALES

*En matière de numérique, il y a les « à fond dedans », les « oui s'il n'y a pas d'autres choix » et les « dehors malgré eux »... Tandis que certains s'interrogent sur la manière d'échapper à cette emprise grandissante du numérique, d'autres se demandent comment monter dans ce train en marche. Conscients de ces disparités et de la nécessité d'un « juste milieu » entre usage intensif et connexion obligée, les Equipes Populaires développent depuis 2015 des ateliers de création d'histoires digitales.*

Ces ateliers invitent à raconter de manière anonyme (ou pas), un moment de son parcours de vie qui éclaire un enjeu de société actuel. Ces ateliers sont proposés à des groupes de personnes dans des organismes d'insertion socio-professionnelle, des chercheurs d'emploi, des personnes bénéficiant du revenu d'intégration, des centres de formation... Certains n'ont que peu de pratique en matière d'informatique.

### Apprentissage au service du partage

En avançant pas à pas dans un travail d'écriture qui va s'accompagner d'une mise en son et en image, l'apprentissage de l'outil numérique, mis au service d'une création qui touche au ressenti, au vécu, aux émotions, prendra tout son sens. En permettant une prise de distance, chacun sera amené à réinterroger son parcours, à poser un regard neuf sur celui-ci.

Les connaissances à acquérir pour utiliser les différents logiciels gratuits pour réaliser ce court montage suscitent certes quelques appréhensions bien vite supplantées par une motivation à rendre visible, audible une vision personnelle sur la société d'aujourd'hui. Les histoires parlent de ces moments d'insécurité, de doutes, d'adversité qui traversent l'existence de chacune et chacun. Il y est question de perte d'emploi, de parcours d'immigration, de violence institutionnelle, de planète malmenée, de difficulté d'accès au logement, de confrontation au racisme... Chaque histoire peut s'inscrire dans l'histoire d'aujourd'hui, prenant place dans les

interstices de ce que donnent à voir les grands médias. Pour les réaliser, il est utile parfois d'en savoir davantage sur certains sujets qui nécessitent donc des recherches sur internet.

Notre projet vise à articuler l'analyse des politiques sociales à partir d'un thème en les déclinant dans une expérience personnelle ; une manière de percevoir plus justement, plus sensiblement l'impact de ces politiques sur le quotidien.

Un autre objectif est, à partir du choix des mots utilisés pour raconter, des photos, de l'ambiance sonore, de mieux comprendre la manière dont on « fabrique » des messages, qu'il s'agisse de propagande, de publicités, de discours politiques ; une manière d'affûter l'esprit critique ; de réaliser que les choix de titres, d'images ne sont pas anodins. Au moment où les fake news envahissent la toile, où les réseaux sociaux sont le réceptacle d'idées de tous bords, cela revêt tout son sens.

Souvent, les participants à nos ateliers se disent étonnés d'avoir pu réaliser leur montage. Ceux-ci sont une porte d'entrée motivante dans l'univers créatif des nouvelles technologies. Porte ouverte sur ce qui nourrit aujourd'hui nos visions du monde et notre participation active à cette co-construction.

**Laurence Delperdange**

Les histoires digitales sont à découvrir sur : [www.histoires-digitales.be](http://www.histoires-digitales.be) ou sur notre page Facebook **Comm'une histoire, création d'histoires digitales.**



ISI informatique



Wallonie



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

**Digitec**   
SOLUTION