

Madame Wilmes, Première Ministre
Monsieur De Croo, Vice-Premier Ministre et Ministre des Finances
Madame Muylle, Ministre chargée de la Lutte contre la Pauvreté
Monsieur Ducarme, Ministre de l'Intégration Sociale

Bruxelles, le 3 août 2020

Madame Wilmes,
Monsieur De Croo,
Madame Muylle,
Monsieur Ducarme,

Nous nous permettons de revenir vers vous, toujours dans la foulée de la rencontre du 20 juillet dernier, et cette fois pour aborder plus avant la question de la fracture numérique. En effet, le Ministre De Croo nous a interpellés concernant la fracture numérique, estimant que les solutions proposées n'avaient pas l'air d'atteindre des objectifs souhaitables.

Cette question préoccupe fortement l'ensemble des Réseaux de lutte contre la pauvreté, vous vous en doutez. En effet le numérique est certainement une belle évolution mais est aussi porteuse d'un fort renforcement des inégalités, si l'action publique ne garantit pas l'accès de ces outils à toutes et tous, et si l'action publique ne garantit des services humains encore suffisants pour les plus vulnérables.

BAPN est impliqué dans la concrétisation d'un projet expérimental financé par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles porté par le RWLP (Réseau wallon de lutte contre la pauvreté) qui devrait permettre de cerner mieux encore les besoins des populations dans la pauvreté à travers une proposition d'offre de services concrets.

Cela étant, dès à présent, nous tenons à vous faire part d'éléments essentiels pour réduire les inégalités liées au développement du numérique.

1. Le problème du matériel et des coûts qui en découlent :

- a. **Le matériel** : une partie de la fracture numérique réside dans le fait de ne pas disposer de moyens financiers
 - i. pour acheter du matériel de base.
 - ii. pour remplacer du vieux matériel, ce qui handicape l'usage.
 - iii. pour équiper chaque enfant ou jeune de la famille (ce que l'école demande de plus en plus, parfois dès l'enseignement fondamental, et avec un effet accéléré depuis la crise sanitaire).
 - iv. pour disposer d'une imprimante, d'un scanner, et des consommables qui vont avec (de plus en plus « imposés » par la demande scolaire notamment, mais aussi des administrations publiques, pour des offres d'emplois, pour disposer de preuves, ...).
 - v. pour du petit matériel qui varie d'une marque à l'autre et qui conduit à des achats inadaptés car le marché est rude à ce niveau.
- b. **La connexion internet** : malheureusement les difficultés financières des ménages provoquent des coupures et une connexion aléatoire dans le temps et en fonction des moyens. Ceci constitue un énorme handicap pour les familles dans la pauvreté.

- c. **La multiplicité de l'offre, les publicités, les « mauvais » conseils** : le marché des nouvelles technologies est énorme. Il n'est pas simple de s'y retrouver. Des offres alléchantes sortent les unes après les autres, tout est fait pour provoquer une consommation addictive qui est très loin de ne toucher qu'une partie de personnes fragiles à ces sollicitations. Toutefois lorsqu'un ménage économiquement pauvre est pris dans ces filets, les dépenses engagées seront souvent dommageables
- d. **Moins vous êtes connectés, plus vous êtes sanctionnés financièrement, ou plus vous n'accédez pas à certains services** : l'exemple dans les banques est révoltant de ce point de vue. Plus vous réalisez le travail de la banque via une connectivité importante, moins le service vous coûte. Plus vous avez besoin encore des services humains au guichet, plus vous payez le service bancaire ! Les personnes âgées, les personnes porteuses d'un handicap, les personnes « en décrochage profond avec le numérique » sont donc sanctionnées financièrement. Mais il en est de même pour l'inscription à certains stages qui ne se font plus que par internet, ou l'accès aux tickets de train gratuits que le Gouvernement fédéral va mettre en place dans le cadre de la crise du Covid, et idem pour certaines recherches d'emploi. C'est à travers ces exemples que l'on met le doigt sur la sanction directe que représente le fait d'être en incapacité d'entrer dans l'ère de la dématérialisation : sanctions financière, pour l'accès à un droit, pour l'accès à un service, ... Ce qui ajoute de l'exclusion pour cause d'exclusion numérique.
- e. **L'accès aux espaces publics numériques** : si cela peut constituer une bonne solution, elle n'est que très partielle et peut entraîner des coûts supplémentaires pour des ménages qui sous-consomment de tout par manque de moyens. En effet, parfois il faut prendre le bus ou être conduit en voiture pour se rendre dans l'espace public numérique. Par ailleurs, il n'y a pas toujours assez de matériel disponible pour la demande, parfois il faut pré-réserver, etc. Les jours et heures d'ouverture contraignent à organiser son travail scolaire en fonction ! Hors on sait tous que pour certain.e.s c'est tôt le matin ou tard le soir, ou le dimanche, ou un jour férié qu'il faut travailler pour l'école, ou réaliser une note, etc. Donc cela ajoute de la contrainte à la contrainte pour des familles dont les autres conditions de vie matérielle sont déjà difficiles.

En conclusions de ce point :

- ✓ Comment permettre aux ménages vulnérables d'être bien conseillés, de disposer de matériel en suffisance chez eux, et de disposer tout le temps d'une connexion internet, soit de la rendre gratuite ? En effet, dès lors que l'Etat, les institutions publiques et parapubliques, l'enseignement, les services bancaires, etc., et maintenant la crise sanitaire, organisent l'évolution vers la dématérialisation à grande vitesse, ces éléments s'imposent à la vie des ménages malgré elles. Si la solution passe par un équipement de base par ménage et par enfant dès son entrée dans l'enseignement fondamental et tout au long de sa vie étudiante, comment garantir aux ménages dont les revenus sont trop faibles, ou qui ont connus un/des accident(s) de la vie d'en bénéficier avec l'aide de l'Etat ?
- ✓ BAPN estime qu'il faudrait garantir le financement d'un équipement de qualité nécessaire à tous les étudiant.e.s qui se lancent dans des études supérieures et universitaires qui sont issues d'une famille dans la pauvreté. Que ceux-ci bénéficient du RIS ou pas.
- ✓ BAPN estime qu'il est anormal de sanctionner financièrement ou par le nonaccès à un service ou un droit, les personnes qui sont à côté du numérique. L'inclusion de toutes

et tous que doit garantir l'Etat doit passer par le maintien de guichets « humains », de personnes humaines au bout du fil (et non de voix électronique), et ce en suffisance. En effet si la dématérialisation est une solution pour 70 à 80% des personnes, cela permet de dégager du temps humains pour les 20 à 30% pour qui c'est un problème. Et sans doute un petit pourcentage restera-t-il toujours hors numérique (notamment des personnes autonomes dans la vie mais une déficience telle que le numérique n'entrera jamais dans leurs capacités).

- ✓ BAPN pense que la publicité pour ce type de matériel devrait être régulée, et une information permanente claire devrait montrer à quel point le consumérisme dans ce domaine est grave pour les populations exploitées dans le monde et pour la planète. Est-il normal de voir fleurir une masse d'offres alléchantes dans la forme au moment où les gens sont les plus vulnérables, soit au moment des fêtes ? Si des personnes dans la pauvreté tombent dans les filets, ce sont majoritairement des ménages plus nantis qui surconsomment dans le domaine. Le marché l'a bien compris. Est-ce le seul marché qui doit « réguler » ce qui concerne des outils aussi essentiels de la communication et du numérique ?

2. La question de la formation :

- a. **La formation dans l'enseignement** : BAPN pense que l'enseignement doit intégrer le numérique non pas comme une obligation des familles à savoir suivre, mais comme une obligation de l'enseignement à réussir avec TOUS les enfants et les jeunes (dans l'enseignement obligatoire) dans le domaine numérique aussi. A savoir maîtriser l'usage des outils technologiques mais aussi l'usage intelligent et protecteur. Autrement dit comment les inégalités numériques ne vont-elles pas s'additionner aux inégalités scolaires, au contraire. Outre le savoir-faire des enseignant.e.s en la matière, il faut également l'équipement voulu pour chaque jeune ou enfants (à l'école et à la maison). L'école doit faire le choix de la réduction des inégalités en toutes matières et singulièrement dans le numérique qui est à la fois une technologie, un accès aux savoirs, un outil de pratique de la démocratie et d'accès aux droits.
- b. **Outils, ou renforcer l'outillage de toutes les associations de terrain, de lutte contre la pauvreté, et des espaces publics numériques** : puisque les nouvelles technologies sont devenues une évidence, comme il est évident de tenir un bic pour écrire, il est essentiel de permettre à tous les acteurs de proximité qui travaillent avec des populations vulnérables d'être bien équipés. En effet, les associations de proximité peuvent briser des peurs, mettre le pied à l'étrier, permettre à des populations d'origine étrangère, vulnérables, porteuses de déficiences de se familiariser avec le numérique. C'est aussi en rendant des services à un personne non-outillée que la sensibilisation, la dédramatisation peut s'exercer. Le subventionnement pour de l'équipement numérique ne devrait plus poser de problème, mais devrait être une évidence.
- c. **La formation dans le cadre des organisations d'éducation permanente, de la formation d'adultes tant dans le public que dans la privé, de la promotion sociale, de l'insertions socioprofessionnelles** : ces institutions, organisations et associations doivent être mises dans de bonnes conditions pour apporter une formation numérique aux adultes à qui cela a échappé (soit parce que l'école a raté avec eux, soit parce qu'ils viennent d'arriver dans le pays, soit parce que la désaffiliation sociale est telle qu'ils sont éloignés de cela, soit parce que les personnes sont porteuses d'un handicap, soit parce que les personnes sont âgées, etc.). Le temps, le rythme,



l'adaptation des outils pédagogiques doivent tenir compte des populations, être adaptées, être individualisées pour certaines personnes.

Un élément important que nous voulons mettre en exergue par rapport à tous ces acteurs de formation : partir des gens, de leur rythme, ne pas les disqualifier à priori, ne pas estimer que le numérique est une évidence, sortir des jugements de valeur, etc., sont de nature à favoriser un intérêt positif pour le numérique.

3. La question de la stigmatisation des ménages pauvres et vulnérables :

Avant le Covid, le discours communément entendu était que les ménages pauvres achetaient beaucoup trop sans doute, assez mal probablement, et surconsommaient de l'équipement numérique. Comme si cela était moins utile, moins nécessaire pour eux que pour d'autres. Depuis la crise du Covid, c'est un discours inverse qui domine : comment tant de personnes, de jeunes, de familles sont si peu équipées ? Et tout à coups le gsm plus performant tant décrié auparavant devient l'outil de sauvetage à défaut d'un ordinateur.

Nous pensons que cesser de faire porter la surconsommation en la matière sur les ménages appauvris est de nature à briser une stigmatisation injuste et problématique qui entraîne des jugements de valeur contre-productifs. La réalité nous le montre aujourd'hui. Des familles ont dû jongler avec un ordinateur pour 3 enfants pour étudier, passer des examens, etc.

Le monde politique a un rôle à jouer par rapport à cela à travers les messages publics tenus, et en apportant des solutions aux points évoqués ci-dessous. Il nous semble que les solutions doivent venir de tous les niveaux de pouvoir, sans doute de façon concertée.

Modifier le discours tenu envers les populations vulnérables, trop souvent injustement rendue responsables des difficultés qu'elles rencontrent, est de nature à créer une adhésion plus forte à des mesures reconnues comme justes par ces dernières.

La longueur de ce courrier dit l'importance de cette question révélée avec une intensité accrue grâce/à cause de cette crise sanitaire.

Conscient que cette épidémie et ses rebondissements ne vont malheureusement pas disparaître rapidement, et que dès lors notamment les familles avec enfants et jeunes vont continuer à être confrontées à « ce risque/cette réalité » d'un enseignement partiellement à distance, BAPN pense qu'il y a urgence s'il fallait prioriser, à régler la question de l'équipement et de la connexion des ménages avec enfants et jeunes, ainsi que des institutions d'hébergement pour jeunes, et des jeunes en autonomie (bénéficiant du RIS ou pas).

En vous remerciant pour l'attention que vous réservez à ce courrier, nous restons à votre disposition pour explorer ceci plus avant si vous le souhaitez.

Vous remerciant pour votre attention, nous vous adressons nos respectueuses salutations.

Guy Tordeur
Président BAPN

Caroline Van der Hoeven
Coördinatrice BAPN