

# INÉGALITÉS NUMÉRIQUES AU TEMPS DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19 DANS LE SECTEUR ASSOCIATIF EN COHÉSION SOCIALE PRIORITÉS ALPHA-FLE ET SOUTIEN SCOLAIRE

---

Synthèse du rapport d'enquête relatif au projet initiative cocof – 2021  
« soutien aux associations p1 et p2 pour  
une utilisation optimale des outils numériques »



**Lire et Ecrire**  
Bruxelles

Marie ZUNE  
2021

## DES FRACTURES ET DE LA CRISE

Cette enquête s'est inscrite dans un projet-pilote de Lire et Écrire Bruxelles visant à lutter contre la « fracture numérique » dans le secteur associatif Cohésion sociale en priorités 1 et 2, dans la suite des moyens dégagés par la COCOF en octobre 2020 pour soutenir le tissu associatif bruxellois à l'achat de matériel informatique. Le projet se basait sur 3 axes : le premier visait à soutenir les associations dans leur maintenance informatique ; à mettre en place des permanences fixes avec un informaticien public ; et enfin à former les équipes aux outils numériques de base pour l'Alpha et le FLE. Le deuxième axe a permis de développer une plateforme d'échange et de valorisation des outils et pratiques existantes au sein du réseau et en dehors. Le troisième axe était chargé de fournir une étude sur l'impact de la crise et l'état de la fracture numérique dans le secteur associatif « Cohésion sociale P1 P2 ».

L'étude produite s'est donc articulée au déroulement de ce projet, suivant de près les actions réalisées au sein des deux autres axes, via les principes méthodologiques de la recherche-action. Pour collecter nos données, nous nous sommes adaptés aux évolutions du terrain et de la découverte de nos limites : nous avons croisé diverses méthodes empiriques que sont principalement l'observation participante, l'entretien collectif et l'entretien individuel compréhensif. Nous avons réalisé 25 entretiens dans 21 associations différentes, ce qui correspond à 40 personnes rencontrées ; principalement des formatrices ALPHA-FLE et des coordinatrices sectorielles et générales. Au départ, nous avons défini quatre champs d'analyse qui allaient constituer la base de nos questionnements auprès des associations : les inégalités numériques ; les dynamiques d'accès et d'usage aux TIC dans les équipes rencontrées ; la vulnérabilité des personnes en difficulté avec l'écrit face à cette problématique ; et enfin la prise en compte des multiples impacts d'une crise toujours en cours. Pour rappel, notre question de départ s'est formulée ainsi : **en quoi la fracture numérique est-elle une réalité vécue par les travailleurs du secteur ? Comment interprètent-ils eux-mêmes ce phénomène et surtout comment agissent-ils dessus pour en transformer la réalité ? Quelles sont les logiques et les régimes d'actions qui sous-tendent ce phénomène ?** – au sens de Boltanski et Thévenot.

Les conditions créées par la crise sanitaire ont confronté les équipes associatives à un enjeu inédit jusqu'à alors : créer du lien, accompagner et former à distance en utilisant des outils numériques. Pour la première fois, tout le secteur doit se saisir pleinement d'un problème alors pensé comme secondaire : la « fracture numérique ». Passée la première onde de choc provoquée par le confinement en mars 2020, les associations ont dû faire preuve de beaucoup de créativité afin de poursuivre leurs activités. En effet, les équipes ont dû questionner leurs pratiques professionnelles et pédagogiques devant l'accélération de la « transition numérique » dont la crise a d'une part amplifié l'impact de la dématérialisation des services essentiels sur l'accès et le recours de chacun à ses droits, et d'autre part, légitimé le recours au numérique en faisant basculer le « distanciel » dans la norme. En outre, c'est dans ce contexte que l'exigence des conditions pour accéder aux TIC et à les utiliser a fortement augmenté avec l'agrandissement des inégalités provoqué par la crise.

En toile de fond de ce rapport, il y a donc cette crise, qui structure profondément la temporalité, les rythmes et les besoins de tous les individus et des collectifs : les familles, les travailleurs-ses, les équipes associatives, les personnes analphabètes, les institutions publiques et scolaires. L'urgence, l'incertitude et la fatigue marquent jusqu'à aujourd'hui le fonctionnement des associations, prises comme beaucoup dans une réinvention continue de leurs priorités en fonction du changement des mesures. Tandis que les événements s'enchaînent encore, floutant toujours plus nos repères, nous encourageons à se poser les questions suivantes : *comment prendre le temps pour assimiler ce qui s'est passé et se passe encore ? Où trouver le temps de la prise de recul et de l'analyse ? Comment penser un temps pour la réflexion, la résilience, la formation longue et durable ?*

## DES LOGIQUES NORMATIVES À L'ŒUVRE

« L'éducation est sociale et politique par son contenu. L'éducation est également sociale et politique par les modalités de sa mise en œuvre. Les dispositifs éducatifs sont toujours une réponse instituée à une condition sociale. Les méthodes de formations elles-mêmes sont une manière d'organiser institutionnellement des interactions entre formateurs et formés. L'éducation est politique, enfin, par la définition des visées éducatives qui orientent le choix des contenus, des méthodes et des dispositifs. »  
(Le Grain)

Nous avons mis à jour un certain nombre de logiques normatives qui pouvaient structurer le discours et les régimes d'actions des associations face à la crise sanitaire mais aussi au phénomène de « fracture numérique ». La réorientation des priorités en fonction de l'urgence des besoins du public a mis les logiques domestiques et inspirées au centre des préoccupations de longs mois durant : les équipes ont déployé leur énergie avant tout dans un soutien psychologique, affectif et matériel auprès des personnes.

La « transition numérique », quant à elle, en tant que projet politique et économique, portée par le monde marchand et le monde industriel est justifiée dans des valeurs de « progrès » véhiculées entre autres par ses acteurs publics et donnant lieu à des normes qui semblent être acceptées de tous. Or ce discours tend à être peu inclusif, tant dans sa rhétorique que dans ses actions, entraînant une opposition évidente avec les logiques civique et domestique d'un champ associatif inféodé à des valeurs de participation, d'égalité, de solidarité et aux idéaux de l'éducation populaire. Les diverses attitudes de méfiance, de rejet ou d'acceptation du numérique perçues au cours du projet-pilote et dans les entretiens charrient des logiques normatives bien ancrées. Le secteur associatif en Cohésion sociale rencontre de multiples difficultés à intégrer les TIC dans ses pratiques pour des raisons matérielles, logistiques, techniques et pédagogiques mais aussi parce que cette question confronte des dimensions normatives, éthiques et politiques peu débattues au sein des équipes, et pourtant très présentes dans les opinions et postures personnelles des acteurs-rices.

*La motivation, l'utilité perçue et la capacité d'encastrement des TIC dans le quotidien* sont pourtant les bases à un engagement solide dans la formation et l'amélioration de ses compétences numériques. Or, la réalité du champ de l'alphabétisation tend à ne pas coller à la norme selon laquelle la numérisation est un processus inévitable et désirable, au service de l'intérêt général et collectif, surtout dans un contexte de crise où les mesures imposées ne cessent de creuser des écarts ! En filigranes, la demande est de revenir à une logique civique et domestique où prédominent les préoccupations liées à l'égalité de traitement des personnes et à leur inclusion, en défendant l'intérêt général qui ne se résume pas à *la somme des intérêts particuliers* : principe structurant des logiques marchandes et industrielles, enchaîné au discours techno-progressiste de la « transition numérique » (Bonnetier et al, 2017).

On ne peut donc pas raisonnablement penser qu'un phénomène totalisant comme la « transition numérique » sera intégré et accepté par le secteur associatif avec des moyens directs visant à *combler fonctionnellement* ce que le discours public désigne comme les trois « fractures ». Il faut pouvoir dépasser le rapport utilitaire et fonctionnel que les équipes ont vis-à-vis des outils numériques en l'envisageant au-delà soit d'un support pédagogique, soit d'un canal de communication à distance.

Nous considérons qu'une réflexion et une discussion dans les équipes est inévitable : il faut affronter les tabous qui entourent cette problématique afin de dégager un compromis sur lequel établir une stratégie d'action pertinente et adaptée, capable de s'installer dans le temps et d'absorber la vitesse d'évolution des TIC.

Cela implique au moins trois aspects :

- le développement d'ateliers de réflexion sur la place et le rôle que les acteurs du champ de l'alphabétisation ont au sein de la « transition numérique » afin d'ouvrir le débat, d'informer, de déposer les différents vécus, de partager les opinions et enfin, d'établir une stratégie durable au sein des équipes afin que chacun puisse s'emparer de cette problématique à son niveau.
- La co-construction d'un référentiel pédagogique avec des balises claires sur la manière de concilier les « invariants » de l'alphabétisation populaire et les méthodes d'apprentissage aux et avec les TIC, auxquels les formateurs-rices auront participé et avec lequel ils-elles puissent guider leurs pratiques pédagogiques.
- Replacer les TIC dans la « transition numérique », elle-même émergée d'une société de l'information et des médias, où il est essentiel de pouvoir gérer le flux d'information dans lequel nous évoluons au quotidien à travers ces outils. Rappelons à cet égard l'importance des compétences informationnelles comme étant souvent la porte d'entrée dans les TIC !

### LA RESPONSABILISATION DU SECTEUR FACE AUX INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

*« Qu'est-ce qu'on attend de nous ? Parce que le numérique met une lumière plus spécifique dessus maintenant, mais je me questionne beaucoup sur le travail social, ou d'EP. (...) J'ai la plupart du temps l'impression de me battre contre un courant d'air (...) Mais je me demande : "est-ce qu'on croit vraiment en nous ? Les pouvoirs publics croient en nous ? Est-ce qu'il ne serait pas temps qu'on se prenne nous-mêmes au sérieux, et qu'on définisse notre rôle, sans continuer dans cette voie, qui ne fonctionne pas apparemment ?" »*  
(F.Heinrich, PICOL)

Nous avons ensuite établi que la violence du vécu de la crise, et de ses multiples conséquences, dont le travail à distance et la dématérialisation générale des services d'intérêt général constituent l'une des causes principales des difficultés du secteur associatif à intégrer les TIC dans leurs pratiques professionnelles et pédagogiques. En toile de fond, c'est encore et toujours la nature et le sens du travail associatif donné par ses acteurs qui sont concernés.

En effet, les situations de non-accès et de non-recours sont le produit d'une politique générale d'activation des personnes mais aussi de la mise en place et d'une radicalisation complètement impensée de la dématérialisation des services d'intérêt général. En plus des multiples discriminations que ça entraîne, c'est d'un risque de rupture et finalement d'exclusion des droits sociaux dont on parle. Nous avons vu les cycles de dépendance et de décapacitation ou de dépossession que cela entraînait auprès des personnes précarisées et en difficulté avec l'écrit. Or cette exigence d'autonomie, imposée dans un cadre peu ou pas inclusif, repousse les populations vers les services de première ligne ; sociaux et associatifs. Le glissement des demandes et la délégation des tâches administratives vers le secteur tiennent de l'accessibilité et de la disponibilité de celui-ci, mais aussi et surtout de la réciprocité et de la confiance qu'entretiennent les personnes avec les membres des équipes.

Or cette augmentation drastique des demandes et de la détresse du public modifie considérablement la nature, le rythme, le volume, la qualité et l'intensité du travail de ces acteurs de première ligne, tout en posant aussi des questions déontologiques et éthiques majeures. Devant l'exclusion qu'entraîne cette numérisation « impensée » et l'épuisement qu'elles vivent dans leur travail, les équipes sont tenaillées par des sentiments d'injustice et d'indignation, qui tendent à dénoncer le déchargement des responsabilités vers le secteur associatif de toute une série de manquements des services publics et des politiques. Il faudra donc envisager le problème depuis ses racines jusqu'à ses éventuelles solutions. *Est-ce bien là le rôle des associations ? Quelles en sont les limites ? Quels sont les moyens disponibles pour une telle prise en charge et que cela implique-t-il ?* La mise en place d'une permanence sociale est-elle inéluctable pour elles ? Si c'est le cas, comment gérer la formation et l'accompagnement des travailleurs ?

D'abord, le développement de compétences numériques liées à des situations-problèmes et aux contenus administratifs en ligne dans les formations ALPHA avancé et FLE nous semble indispensable. Ensuite, ces inégalités numériques liées à la dématérialisation généralisée doivent être questionnées de toute urgence dans les associations en développant des solutions de court et de moyen termes via :

- la mise en place de permanences fixes d'informaticien public dans les espaces stratégiques du quartier, en accompagnant la définition du métier dans ses aspects pédagogiques, déontologiques et légaux – en gardant à l'esprit que cette « figure » n'est pas une solution de long terme pour le secteur comme pour son public !
- L'externalisation des services TIC hors des programmes de formation sous la forme de partenariats ou de prise en charge extérieure aux associations en l'appréhendant comme une solution de moyen terme, en explorant les moyens financiers disponibles ou en réclamant de nouveaux.
- Le renforcement au soutien du développement d'une dématérialisation inclusive impliquant de revendiquer le maintien des guichets, d'une interface humaine entre le public et les services d'intérêts général : notre collègue Iria Galván Castaño a établi de nombreuses propositions à l'égard des services d'intérêt général dans son étude à paraître (2022).

### **L'INCLUSION NUMÉRIQUE, AU ET AVEC ?**

L'inclusion numérique dans le secteur associatif Cohésion sociale peut finalement être travaillée par les équipes dans trois domaines : l'accès et la maintenance de l'équipement ; la coordination et la visibilité des opérateurs ; la formation et la réflexion pédagogique aux TIC en ALPHA.

Malgré les mesures prises en octobre 2020, nous avons constaté tout au long du deuxième chapitre des problèmes d'accès persistants en termes de moyens, d'équipement et de connexion qui, en plus de l'incertitude générale liée aux prolongations des mesures de confinement, ont fortement retardé l'adaptation des équipes au travail en distanciel et à l'inclusion du numérique dans les pratiques. Le renforcement des compétences instrumentales des équipes (manipulation du matériel et des logiciels) va de pair avec la mise en place d'une politique de maintenance au sein des associations. Il nous semble que de nombreuses mesures doivent être prises à cet égard comme :

- la possibilité de développer une offre de maintenance via la circulation d'un ou plusieurs agents au sein du secteur.
- L'accompagnement et le coaching des responsables en vue de renforcer le dispositif de formation en maintenance : réflexes de sécurité, entretien du matériel, tenue d'un inventaire, bonnes pratiques à l'achat et à la réparation, établissement d'une charte informatique.
- Lutter pour une meilleure régulation et un accès moins cher aux abonnements internet ; faire connaître les mécanismes possibles de gratuité du WIFI (disponibles dans certaines villes).

Ensuite, l'une des faiblesses du secteur réside dans le manque de moyens, d'informations, de communication et d'une coordination à construire. Les associations sont parfois isolées et peu informées sur l'offre de services qui luttent contre les inégalités numériques dans leur commune, voire dans leur quartier : ASBL et plateformes spécialisées, outils pédagogiques divers, services de maintenance, reconditionnement de matériel, espaces publics numériques, formations adaptées, permanences d'informaticiens publics. L'isolement et la désinformation à ce propos ont tout aussi bien concernés les formatrices que les coordinateurs-rices durant les périodes de confinement. Il nous semble donc essentiel d'augmenter la circulation de l'information en resserrant les liens, les connaissances et les savoir-faire des acteurs-rices du réseau.

A cet égard, nos recommandations sont les suivantes :

- maintenir et développer la dynamique naissante d'échange et de mutualisation des savoirs et des expériences autour de l'apprentissage au numérique entre formateurs.
- Travailler l'efficacité et la visibilité du site alpha-tic de LEEB et de ses nouvelles ressources comme véritable plateforme d'échanges de savoirs.
- Constituer et diffuser une carte de l'offre et des différents services à disposition dans le réseau afin de renforcer liens et connaissances sur le sujet.
- Renforcer le service ALPHA-TIC de LEEB dans son rôle de soutien sur les questions posées par le numérique en alphabétisation tant du point de vue matériel que pédagogique ou méthodologique.

La prise en compte de tous les enjeux que nous venons de développer est essentielle avant d'aborder la délicate question de la formation aux TIC ou avec les TIC en alphabétisation. Le cadre normatif, politique, logistique et matériel de la « transition numérique » est en effet extrêmement structurant dans les pratiques pédagogiques que nous avons décrites dans le dernier chapitre. Pour rappel, ce cadre mène à trois phénomènes principaux dans les équipes :

- le sentiment de non-prise en compte des difficultés et de la complexité de la réalité des équipes sur le terrain qui refusent de porter la responsabilité des inégalités numériques et donc de participer à des logiques normatives qu'elles estiment en contradiction avec le sens de leur travail.
- L'importance des relations humaines dans les approches pédagogiques d'alphabétisation populaire et la perception du numérique par les équipes comme un risque important de « déshumanisation » de la relation pédagogique.
- Les limites pédagogiques et créatives des outils numériques et multimédias disponibles dans la formation pour adultes (analphabètes) ainsi que la vitesse de renouvellement de ces outils, qui augmente la difficulté pour les formateurs·rices de s'y retrouver et de s'y fier.
- L'extrême variabilité des niveaux de compétences numériques (instrumentales, stratégiques et informationnelles) au sein des équipes, qui complique l'établissement d'objectifs clairs et progressifs dans les formations données aux formateurs.

Face à cela, le projet-pilote a pu travailler en partie sur divers aspects avec les équipes du secteur. Pour poursuivre ce travail, nous pensons qu'il serait pertinent :

- d'envisager une offre d'accompagnement considérable des équipes du réseau en proposant un plan de réflexion ouvert et adapté aux demandes et aux besoins *in situ*, critique et pleinement conscient de ces enjeux.
- De maintenir une capacité de répondre à une demande de formations spécifiques à chaque équipe.
- De rapprocher les projets FSE et COCOF de LEEB sur les TIC afin de penser au détachement des formateurs ALPHA-TIC dans le réseau pour répondre à une demande urgente de prise en charge de la formation du public.

Nous avons vu qu'il était essentiel de penser la formation bien au-delà d'une maîtrise strictement linguistique afin de dépasser les dilemmes pédagogiques posés par de nouvelles exigences issues de la littéracie numérique d'une part, et imposées par la numérisation sociétale d'autre part, entraînant une diversification importante des usages et des services en ligne. Dans ce contexte, et au-delà des perspectives orientées vers l'équipement en matériel et l'appropriation des outils via la formation, ne serait-il pas temps de réorienter le travail vers les compétences informationnelles et critiques pour une utilisation inclusive des TIC? Quant au développement des compétences instrumentales – certes indispensables – dans la formation des apprenants, nous pourrions dégager ces quelques priorités :

- distinguer les enjeux de la formation aux outils numériques à distance dans un contexte de télétravail, et la prise en main des TIC dans l'espace de l'association, en présence physique.
- Développer les outils « clé-sur-porte », faciles et rapides à prendre en main, adaptés aux spécificités du public Alpha oral et débutant, permettant aux formateurs·rices d'en modifier aisément le contenu.
- Utiliser les nouvelles situations-problèmes liées aux tâches administratives en ligne (gérer les fonctionnalités de la boîte mail, compléter un formulaire en ligne, maîtriser les mots de passe et les codes pins, travailler la navigation sur le net et les plateformes administratives) pour intégrer les compétences numériques au sein des formations d'alphabétisation, sans se restreindre aux smartphones et à ses facilités fonctionnelles et d'interface ; tout en adoptant une approche du numérique en cohérence avec les principes de l'alphabétisation populaire.

Le découplage entre les inégalités sociales et les inégalités numériques est au cœur du phénomène dit de « fracture numérique », et la population qui travaille en première ligne à lutter contre « toutes formes de discrimination et d'exclusion sociale » en est très consciente. Le vécu et l'interprétation des équipes du secteur à propos de ce phénomène, bien présent et grandissant, sont multidimensionnels et exigent un travail de longue haleine. Ils prennent toutefois une direction commune : agir sur les aspects technologiques et techniques du problème n'est pas suffisant pour le solutionner, il faut aussi penser en amont sa capacité à vulnérabiliser tant de personnes au quotidien, c'est-à-dire 38% de la population belge. Croiser les politiques d'inclusion numérique aux politiques publiques d'inclusion et de cohésion sociale est donc indispensable.

*« Aucun référentiel pédagogique ne se construit sans choix de société : sans choix de finalités éducatives, sans choix des savoirs "jugés bons" à être enseignés, sans choix des publics concernés, sans conception de ce que sont les savoirs et comment on apprend, sans choix de modèle d'action. » (Balises de l'alpha, LEE)*

## CRéDAF

Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la Cocof comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et l'Apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen, du Fonds Asile, Migration et Intégration et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

