

Pour un accès à internet universel et de qualité pour tous

En théorie, dans notre pays, tous ceux qui ont droit à quelque chose doivent le recevoir. Que vous soyez riche, pauvre, jeune ou vieux, alphabétisé ou non, un droit est un droit. Sauf que dans les faits, on se rend compte qu'entre les discours théoriques et la réalité, il y a un gouffre. Selon le *Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale*, une personne sur deux en Belgique est touchée par la problématique du non recours aux droits. Parmi les grandes raisons, le numérique. En se basant sur le rapport 2020 de la Fondation Roi Baudouin, en Belgique, quatre personnes sur dix risquent l'exclusion numérique. Parmi elles, des personnes en difficulté de lecture et d'écriture. Un cheval de bataille prioritaire pour le Mouvement Lire et Ecrire, dont fait partie Lire et Ecrire Brabant wallon. Pour l'ASBL, la Campagne 2021 "Les oubliés du numérique: Delete ou Enter" est d'ailleurs l'occasion de retaper sur le clou de sa lettre ouverte en interpellant notamment le Secrétaire d'Etat à la Digitalisation, Mathieu Michel.

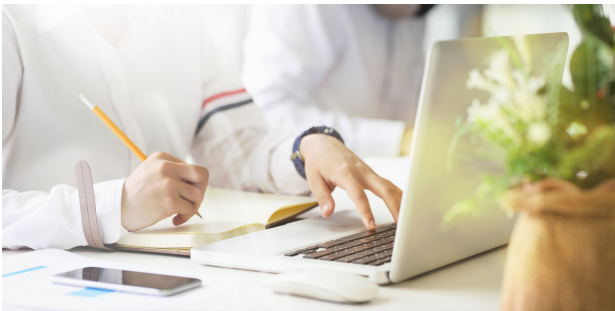
Il existe trois types de fracture numérique:

- **L'accès au numérique** qui comprend autant l'accès proprement dit que la qualité de l'accès: nombre d'outils disponibles, type de logiciel utilisé, réseau, lieu où se trouve l'ordinateur...
- **Les compétences et usages**: même en ayant accès au numérique, encore faut-il comprendre comment cela fonctionne (comprendre la manière dont fonctionne Google, pourquoi je reçois tel type d'information plutôt qu'une autre...). Face à l'impossibilité de réaliser par elles-mêmes les démarches, les personnes en difficulté de lecture et d'écriture se tournent vers d'autres structures telles que Lire et Ecrire. Cela amène une surcharge de travail pour les formateurs et agents de guidance qui pallient à l'inaccessibilité des services de première ligne: déclarations d'impôt, fiche chômage pour toucher les allocations, payer les factures en ligne, etc. Soit une charge de travail qui n'est normalement pas la leur et qui mettent les travailleurs dans des situations délicates car elles impliquent d'entrer dans l'intimité des personnes. Pour mieux comprendre ces difficultés, visionnez l'interview de Jean Péters, Coordinateur du développement partenarial et de la sensibilisation, l'accompagnement et l'orientation.
- **Les conséquences sociales**: la conséquence la plus importante qui apparaît avec le tout numérique est l'inégalité par la suppression des alternatives au numérique (le face à face), laissant les personnes dans des situations intenable. Le rapport de la FRB démontre que 67% des peu diplômés n'ont pas interagi avec l'e-administration et, parmi ceux-ci, 75% n'ont jamais transmis un formulaire officiel en ligne. pour ces personnes, ce sont des allocations, des inscriptions à l'école,... qui leur passent sous le nez faut de pouvoir utiliser le numérique. Lire et Ecrire Brabant wallon a d'ailleurs récemment tiré la sonnette d'alarme par rapport à cette réalité (voir la lettre ouverte). Il est important de replacer l'humain au coeur des interactions, avec un accompagnement en présentiel de qualité.

Alors que les deux dernières fractures font déjà l'objet d'actions spécifiques au niveau local, la première relève plutôt des compétences du Gouvernement Fédéral. Raison pour laquelle, dans le cadre de la Campagne 2021 "Les oubliés du numérique: Delete ou Enter", la Directrice de Lire et Ecrire Brabant wallon a interpellé le Secrétaire d'Etat à la Digitalisation Mathieu Michel. Interpellation à laquelle il a répondu en reconnaissant que "l'accès à internet est fondamental".



Si la solution du wifi gratuit partout semble être une mauvaise idée pour le Secrétaire d'Etat, celle du réseau mobile est techniquement plus adaptée. Monsieur Michel a d'ailleurs laissé entendre qu'il "travaille en ce sens afin de permettre une offre la plus accessible pour tous". Son idée: un accès universel à certains services, comme les services publics ou les contenus éducatifs et pédagogiques. En d'autres termes, la consommation liée à la fréquentation des sites d'administrations, d'organismes publics, des communes, des universités et autres écoles... serait gratuite.



Une bonne nouvelle en soi mais à laquelle Sophia Papadopoulos, directrice de Lire et Ecrire Brabant wallon, ajoute une condition: un accès pour tous, ok, mais surtout un accès de qualité pour tous! Car si pour arriver à capter cette connexion particulière il faut faire le poirier à un bras pendant trois heures, cela ne sert à rien. Les gens ne sauront pas l'utiliser.

Attendons de voir la concrétisation opérationnelle de cette idée. Le rendez-vous est donc pris!

Article co-écrit par Lire et Ecrire en Wallonie et Lire et Ecrire Brabant wallon



Lire et Ecrire
Wallonie



Lire et Ecrire
Brabant wallon