



Bureau de dépôt -  
Libramont MassPost  
P701162

bpost  
PB-PP  
BELGIE(N) - BELGIQUE

# L'ESPERLUETTE

Trimestriel du CIEP | MOC

n° 112 - Avril - Mai - Juin 2022



## USAGES NUMÉRIQUES EN MILIEUX POPULAIRES : ENTRE INÉGALITÉS ET BESOINS

Lutter contre le racisme au travail  
Dossier 5G : des inquiétudes aux interpellations

## Le Centre d'Information et d'Éducation Populaire du MOC (CIEP), est chargé des activités éducatives et culturelles du MOC.

Organisés en équipes régionales et communautaires, nous appuyons à travers la formation les activités du MOC et des organisations qui le constituent. Notre souci est de donner aux groupes et aux individus les outils nécessaires à leur engagement comme acteurs et citoyens et de participer au développement d'une société démocratique par une réelle démocratisation du savoir et une valorisation de l'action collective.

Notre originalité réside essentiellement dans la philosophie de notre travail et dans notre expérience accumulée d'une pédagogie participative notamment à travers l'ISCO et le Bagic.

*L'Éducation permanente est notre quotidien  
la formation notre spécialité.*

### CONTACT:

Centre d'Information et d'Éducation Populaire  
Chaussée de Haecht, 577-579 – 1030 Bruxelles  
Tél.: 02.246.38.41-43 • Fax: 02.246.38.25  
Courriel: [communautaire@ciep.be](mailto:communautaire@ciep.be)

**COMITÉ DE RÉDACTION** : Graziella FORTINO, Matteo GEYSSENS, France HUART (coordination), Louise LAMBERT, Zoé MAUS, Anne-France MORDANT, Florence MOUSSIAUX, Christine STEINBACH, Nicole TINANT

**SECRÉTARIAT** : Francine BAILLET, Lysiane METTENS

**ONT PARTICIPÉ À CE NUMÉRO** : Stéphanie BAUDOT, Périne BROTCORNE, Guillaume DE VILLERS, Laura FAURE, Adrien GODEFROID, Edwine GOLDONI, Brieuc GUFFENS, Martin HEYDE, France HUART, Sophie HUYS, Louise LAMBERT, Claudine LIENARD, Cécilia LOCMANT, Anne-France MORDANT, Christine STEINBACH, Nicole TINANT

**REPORTAGE PHOTOS**: © Marie-Hélène TOUSSAINT

CIEP COMMUNAUTAIRE : tél : 02.246.38.41, 42, 43 – fax : 02.246 38 25  
Courriel : [communautaire@ciep.be](mailto:communautaire@ciep.be)

**ÉDITEUR RESPONSABLE** : Christine STEINBACH – Chaussée de Haecht, 579 1030 Bruxelles

Imprimé sur papier 100% recyclé sans chlore

Le 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en application. Son objectif est de mieux protéger l'utilisation des données personnelles. L'Esperluette du CIEP s'engage à stocker vos données de manière sécurisée, sans les partager avec des tiers. Vous pouvez en permanence vous désabonner, demander la rectification de vos données en cas d'erreur ou en demander la suppression en vertu de votre droit à l'oubli.

Pour toute question concernant l'utilisation de vos données, n'hésitez pas à nous contacter : [communautaire@ciep.be](mailto:communautaire@ciep.be)



Reportage &

### ÉDITORIAL

La digitalisation : passé le pont, c'est l'impasse..... 3

### ANALYSE

#### USAGES NUMÉRIQUES EN MILIEUX POPULAIRES : ENTRE INÉGALITÉS ET BESOINS

Les inégalités sociales numériques : entre persistance et évolutions 4  
Quand la FESEFA invite les professionnel·les de l'EP  
à réfléchir aux enjeux du numérique..... 7  
Quelle éducation au numérique pour les jeunes des "milieux  
populaires"? ..... 8  
Sur le terrain bien réel de la dématérialisation :  
les informaticien·nes publics ..... 10

### MOUVEMENT EN CAMPAGNE

Les oubliés du numérique : Delete ou Enter ? ..... 13  
Lutter contre le racisme au travail ..... 15  
Peurs, colère, défiance : et après ? Retour sur une recherche  
participative aux Équipes populaires ..... 17  
Du lien, des droits, un avenir ! ..... 19  
Une loi citoyenne pour la régularisation ..... 20

### EN RÉGIONS

Dossier 5G : des inquiétudes aux interpellations ..... 21  
Les aînés fragilisés par l'invasion numérique :  
comment interpellier sa commune? ..... 23

### VIE DE L'ISCO

Liste des mémoires BAGIC et ISCO-CNE défendus ..... 25

### EN BREF

Menaces sur l'associatif ! ça chauffe ! ..... 26

DATES A EPINGLER..... 27

## FICHE PÉDAGOGIQUE

Changements climatiques et éducation permanente  
2<sup>e</sup> partie : s'allier et s'engager

Christine STEINBACH ♦ Directrice du CIEP-ISCO communautaire

# La digitalisation : passé le pont, c'est l'impasse

**A**près deux ans de pandémie, le constat s'impose : la digitalisation de la société a pris un nouveau tournant et ce dans tous les domaines de l'existence. Durant les périodes de confinement, nous avons découvert ou pris l'habitude de communiquer avec nos proches via WhatsApp, de nous coordonner par Teams ou Zoom, de nous faire livrer des repas via Uber, de nous former « en distanciel », de nous réunir « en hybride », de prendre des rendez-vous médicaux ou administratifs en ligne, d'assister à des « webinaires », de réagir « en twittant » et de délibérer « en chattant »...

Au MOC, quel que soit le secteur d'activité – Éducation permanente, ISP, alpha ou FLE –, nous avons veillé à observer les effets de ce recours accru au numérique, en même temps que nous nous efforcions d'en tirer le meilleur parti, puisque les circonstances l'imposaient. Pour la plupart, le premier confinement a marqué un temps d'arrêt net et brutal des activités. Ce qui signifiait aussi le risque d'une perte de contact avec des publics qui ont souvent vu s'aggraver leurs difficultés quotidiennes. Le numérique a alors aidé à créer des ponts indispensables dans ce contexte de grand isolement et d'immense désarroi.

Ensuite, les activités qui pouvaient l'être ont été organisées en distanciel : des formations ont repris, des groupes se sont réunis en ligne, d'intéressants webinaires ont eu lieu... Néanmoins, digitaliser ces activités apparaît à l'évidence comme un pis-aller. Lorsque vous organisez une formation en ligne, par exemple, vous n'êtes plus en mesure d'offrir des conditions d'apprentissage moins inégalitaires : un local avec les mêmes équipements, la même ambiance de travail, la même présence du formateur ou de la formatrice pour tout le monde... En « visio », vous « entrez » dans le lieu de séjour des personnes (ce qui peut s'apparenter à une intrusion) et découvrez que la majorité des apprenant-es n'a qu'un smartphone pour suivre le cours ; que deux

suivent avec les enfants sur les genoux ; que trois sont complètement désorienté-es par l'approche virtuelle ; un-e autre doit couper sa caméra pour rester connecté-e. Et une dame ne s'est pas connectée du tout parce qu'elle n'a pas d'endroit pour le faire... Vive le retour en présentiel ! Quant à faire passer par le distanciel des processus de débat, de délibération, des actions d'éducation permanente, on a vite constaté l'impasse. Bien des groupes ont préféré inventer des modes de réunions « mobiles », comme des balades réflexives, même par trios, même par temps froid, mais tellement plus humains et vivables !

Nos secteurs tireront des leçons de ces deux années. Mais un constat plus inquiétant s'énonce de partout et réclame un traitement politique : la numérisation des services publics, qui ne procède pas de mesures urgentes prises dans la panique face à une crise inédite, mais d'une logique de longue haleine, dans le droit fil de l'État social actif. Sous couvert de « simplification administrative », elle prétend traiter en quelques clics des problèmes complexes. Réclamer une assistance adéquate pour résoudre une situation, dans le cadre d'une relation d'aide dont on est sujet, n'est plus un droit, mais une voie directe vers la disqualification. « *L'assistance devient un gros mot, il n'y a plus de reconnaissance ni d'empathie* » dénonce Eric Albertuccio, directeur des AID.

Durant la période du Covid, au moment où le besoin s'en faisait le plus sentir, les services ont fermé. Interpellés de toutes parts, notamment par nos régionales, les politiques ont répondu en levant les bras au ciel : « *nous faisons tout ce que nous pouvons* ». C'était sans doute vrai. Mais c'est bien là le problème : le modèle n'est pas efficace, il n'est pas ou n'est plus conçu pour répondre aux besoins sociaux, encore moins aux crises nouvelles. C'est donc à sa base qu'il faut s'attaquer.

# USAGES NUMÉRIQUES EN MILIEUX POPULAIRES : ENTRE INÉGALITÉS ET BESOINS

Laura FAURE (FTU-FOPES) ◆ Périne BROTCORNE (FOPES)

## Les inégalités sociales numériques : entre persistances et évolutions

À l'heure actuelle, 93% des Belges utilisent régulièrement internet, une proportion qui s'établissait à 78% il y a dix ans. Depuis 2020, la crise sanitaire a été un accélérateur sans précédent d'une tendance à la numérisation des activités et services déjà en cours. Deux ans plus tard, force est de constater que les percées technologiques, instaurées lors des confinements dans l'urgence pour assurer la continuité des activités et des services, se maintiennent. Ces usages numériques constituent autant de nouveaux cadres normatifs dans une société pourtant traversée par des inégalités sociales numériques, que la crise sanitaire n'a fait qu'exacerber. L'utilisation du terme « inégalités sociales numériques » vise à insister sur le fait qu'au cœur des inégalités dites « numériques » se logent des inégalités sociales. De fait, les inégalités liées à l'accès aux technologies et à leurs usages sont loin d'être inédites (par exemple de nature numérique). Elles sont plutôt l'expression d'inégalités sociales largement antérieures à la diffusion des technologies numériques<sup>1</sup>. Aussi est-il plus approprié de les appréhender comme des conséquences<sup>2</sup> plutôt que comme de simples causes de nouvelles formes de précarité.

Derrière l'image d'une société où les moyens d'accès se démultiplient, où la part d'utilisateur-rices ne cesse d'augmenter et où l'innovation numérique est portée par le principe d'un internet accessible en tous lieux et en tout temps, qu'en est-il de l'état des inégalités numériques en Belgique ? En se basant sur une analyse des données statistiques disponibles en Belgique en matière d'accès et d'utilisation des technologies numériques<sup>3</sup>, cet article vise à faire le point sur la persistance et l'évolution de ces formes d'inégalités, désormais à l'œuvre principalement en ligne.

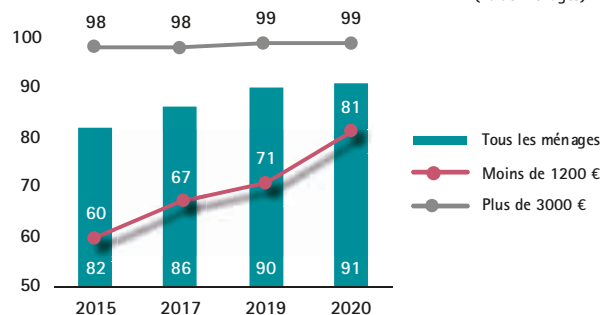
### Un accès à internet loin d'être homogène

La hausse du nombre de connexions internet à domicile au sein des ménages est une tendance indéniable en Belgique, avec un taux qui atteint actuellement 91% des ménages, alors qu'il s'établissait encore « seulement » à 82% en 2015. Au-delà de la

connexion à domicile, cette progression de l'accès à internet a aussi été induite par la diffusion massive de nouveaux objets numériques. Ainsi, avec 9 utilisateur-rices d'internet sur dix possédant un smartphone en 2021, celui-ci s'est hissé au premier rang des moyens d'accès à internet des Belges, loin devant l'ordinateur portable (68%), la tablette (38%) ou l'ordinateur fixe (35%).

Derrière ce tableau d'une société largement connectée se cachent des réalités d'accès et d'utilisation très hétérogènes, témoignant de la persistance d'importantes disparités entre les différentes catégories de ménages et d'individus. En effet, comparées au reste de la population, la part des personnes non connectées à internet à domicile et celle des non-utilisateur-rices demeurent largement supérieures parmi les individus vivant dans un ménage « pauvre »<sup>4</sup>, isolés, étant plus âgés et/ou moins diplômés. De fait, aujourd'hui encore un ménage pauvre sur cinq (19%) ne dispose pas d'une connexion à domicile.

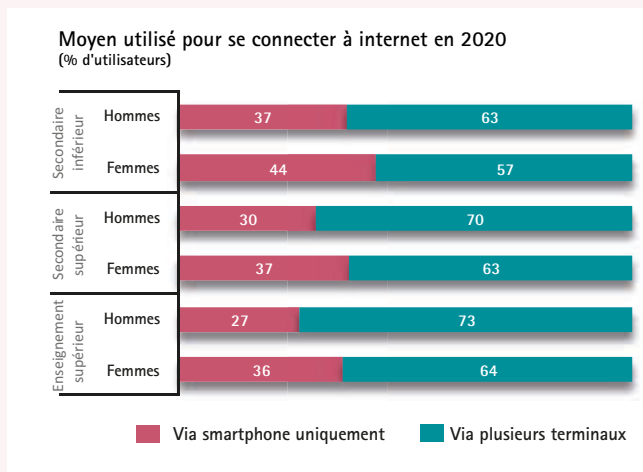
Évolution du taux de connexion internet à domicile en Belgique (% de ménages)



Limiter la question des inégalités d'accès à celle de la possession ou non des équipements ignore la diversité des manières d'être connecté-e à internet aujourd'hui. Les modalités d'accès, et la qualité de celui-ci, renouvellent les enjeux des inégalités d'accès au numérique.

En matière d'accès, le smartphone a profondément changé la donne de l'accès et de l'utilisation du numérique au quotidien ces quinze dernières années. Rapidement adopté par les franges supérieures de la population déjà plus connectées, le smartphone a aussi constitué une porte d'entrée vers l'internet au quotidien pour des dizaines de milliers de personnes, en particulier issues des milieux populaires<sup>5</sup>. Le smartphone permet de réaliser toute une série d'activités et de démarches quotidiennes, au travers d'applications dédiées à la vie pratique, à la communication ou aux loisirs. Si ce support est couplé à la possession d'un ordinateur, il donne l'opportunité d'effectuer des démarches plus complexes (échange administratif, suivre un cours, écrire et mettre en page une lettre, ...) sur l'ordinateur.

Or, un tiers des internautes (33%) possède uniquement un smartphone et ne bénéficie pas du confort d'une connectivité multiple permettant de mobiliser divers types de supports selon les besoins. Les personnes aux niveaux de diplôme peu élevés ou chef-fes de familles monoparentales, et en particulier les femmes (44%), sont sur-représentées dans cette part d'internautes « mono-connectés ».



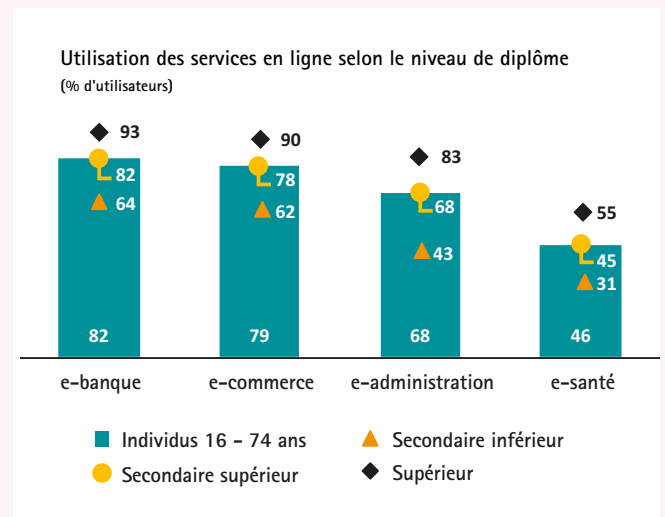
Quand ils constituent les seuls moyens d'accéder à internet, les smartphones ne suffisent généralement pas pour réaliser tout un ensemble de démarches et, dès lors, pour bénéficier autant des ressources en ligne que possèdent à la fois un smartphone et un ordinateur<sup>6</sup>, cas de figure qui représente aussi des coûts en équipement plus élevés. Ainsi, la dimension mobile s'apparente plus à un avantage supplémentaire pour les ménages plus aisés sur le plan socioéconomique et culturel qu'à un mode d'accès permettant à lui seul de combler des inégalités numériques.

## Les inégalités d'accès aux services en ligne fragilisent le recours aux droits

En matière de services en ligne, les statistiques disponibles montrent également une appropriation toujours plus large de ceux-ci : 82% des internautes utilisent les services de banque en ligne, 71% les services d'e-commerce. 68% d'entre eux déclarent par ailleurs avoir utilisé internet pour des démarches administratives. Enfin, près d'un internaute sur deux (46%) a eu recours à

un service d'e-santé en 2020. À nouveau, cette progression du nombre d'usager-ères des services en ligne peut être nuancée.

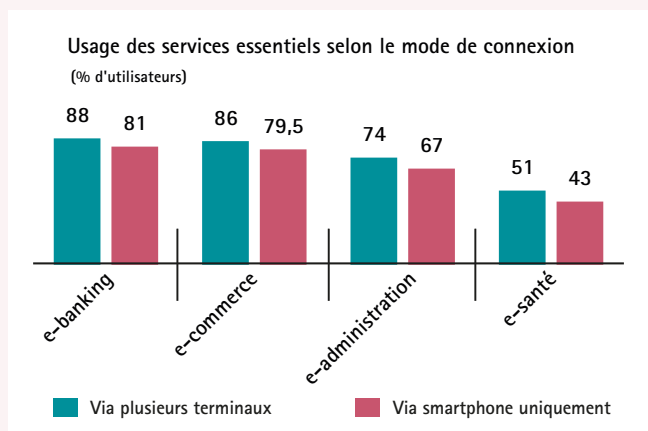
Tout d'abord, l'appropriation des services en ligne demeure adossée au statut socio-économique des utilisateur-ices. En matière d'e-administration, par exemple en 2020, plus de quatre utilisateurs sur dix (43%) détiennent un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur au maximum. C'est quasiment deux fois moins que parmi les internautes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (83%). Si l'e-banque est sans conteste le service le plus largement utilisé par l'ensemble des internautes âgés de 16 à 74 ans, son appropriation décline toutefois avec le niveau de diplôme. Quant aux services liés à l'e-santé, bien qu'ils soient globalement peu plébiscités par les utilisateur-ices, y compris par ceux qui se sont massivement appropriés les autres services numériques, l'écart selon le niveau de diplôme reste significatif (24%).



Durant la crise sanitaire, le rapport à la santé a été intensivement médié par le numérique, qu'il s'agisse de l'accès aux soins de santé (prise de rendez-vous chez un médecin, consultation en ligne, etc.) ou des outils singuliers de gestion de la pandémie (certificats Covid, résultats de test, etc.). De manière générale, les personnes plus âgées ou défavorisées sur le plan socio-économique sont plus exposées aux risques d'exclusion numérique. Ces groupes se situent en même temps parmi ceux dont la santé est plus fragile ou détériorée, leurs demande et besoin en soins de santé étant dès lors généralement plus élevés qu'ailleurs dans la population.

Dans un contexte où la précarité financière constitue déjà un facteur de renoncement aux soins de santé, les difficultés d'appropriation des services numériques de santé par les publics défavorisés en raison de difficultés d'accès, de manque de compétences ou d'incompréhension des démarches à effectuer, soulèvent la question du rôle de la numérisation des services dans le renforcement de logiques préexistantes de non-recours aux soins, précisément au sein d'une partie de la population dont les besoins en soins de santé sont potentiellement les plus importants<sup>7</sup>.

Ensuite, les utilisateur-ices dont le smartphone constitue le seul moyen d'accéder à internet recourent moins aux divers ser-



vices numériques essentiels, qu'il s'agisse de services marchands (e-banque, e-commerce) ou non marchands (e-administration, e-santé) que leurs homologues disposant de plusieurs terminaux de connexion.

Dès lors, avoir la possibilité de se connecter via plusieurs terminaux apparaît non seulement comme un facilitateur d'accès aux services en ligne, mais aussi plus généralement du développement de nouveaux usages<sup>8</sup>. Si être « multi-équipé » devient une norme pour l'accès aux services en ligne, cela implique des moyens financiers plus élevés pour acquérir et maintenir le matériel en bon état, ainsi qu'une plus forte capacité à transférer des compétences et usages d'un équipement à l'autre. Ce ne sont ici que deux exemples de multiples obstacles à l'appropriation des services en ligne, des obstacles qui s'ajoutent à des difficultés liées au manque de sens et au sentiment d'éloignement des individus de ces services, dû à des parcours complexes ou à des relations administratives parfois éprouvantes.

Enfin, cette hausse de l'utilisation des services en ligne par les internautes prend place dans un contexte où les canaux alternatifs aux services numériques se réduisent, menant à une forme

de « mise en incapacité »<sup>9</sup> des citoyen·nes d'accéder à des services auxquels ils et elles avaient recours auparavant. La hausse de l'usage des services bancaires en ligne, par exemple, est de fait en partie aussi induite par la fermeture de guichets et la suppression des automates dans de nombreuses communes. Il est difficile d'estimer le poids que pèsent ces fermetures dans le passage aux services en ligne à partir des réponses des usager·ères. Néanmoins, un glissement s'opère dans la manière de concevoir certains services, en particulier depuis la crise sanitaire : le format numérique devient une norme à laquelle le contact humain supplée plus qu'il ne la complète. Cette suppléance de l'alternative humaine est par ailleurs de plus en plus articulée à la demande d'une justification de la nécessité d'y recourir, ce qui apparaît loin d'être une « simplification administrative » pour de nombreuses personnes en difficulté avec le numérique.

### Derrière un objectif consensuel d'inclusion, des logiques d'intégration différentes

La préoccupation pour l'inclusion numérique n'est pourtant pas absente des processus de numérisation des services essentiels et des politiques en faveur de la transition numérique. Néanmoins, derrière un consensus sur la nécessité de déployer des initiatives en faveur de l'inclusion numérique se cachent des logiques différentes. Deux grandes logiques d'intégration peuvent être distinguées.

La première, largement dominante, procède d'une **vision empreinte de déterminisme technologique**, selon laquelle la numérisation de la société est une évolution à la fois inéluctable et souhaitable pour le bien commun. Face à un changement présenté comme inévitable et bénéfique pour tous et toutes, la seule option envisageable est de s'y adapter. La logique est dès lors celle de l'insertion, voire de la conformation, à **une norme sociale désormais dominante**. Tant du côté des travaux d'expertise que des réponses politiques données, les problématiques liées aux « fractures numériques » sont souvent abordées sous l'angle de « retards » à rattraper, de déficits individuels (de compétences, de motivation) à combler. Les fragilités face à l'environnement numérique résultent, de ce point de vue, davantage de la responsabilité des personnes que de situations d'exclusion produites par des choix de société (comme la numérisation des services d'intérêt général et la rationalisation des offres hors ligne).

Une seconde logique, moins visible mais pas inexistante dans les politiques publiques, est celle d'une **logique plus inclusive**<sup>10</sup>. *A contrario* d'une vision basée sur la réduction des « écarts à la norme », celle-ci prône l'**adaptation de l'environnement**, notamment numérique, aux singularités des individus. Ce déplacement soulève la question de la responsabilité collective des acteurs politiques en général, et des fournisseurs de services en particulier, dans une offre de services adaptée à la réalité d'une pluralité d'individus et non pas seulement à celle d'un usager·ère, standard « mobile, connecté et autonome ».

Tant que la logique adaptative se maintiendra au détriment d'une logique inclusive, le mouvement de numérisation en cours, censé simplifier le parcours d'accès aux droits, contribuera à la



mise à l'écart de ceux et celles qui en sont déjà loin<sup>11</sup>. Le propos n'est donc pas ici de s'opposer à la numérisation de la société. Il est plutôt d'insister sur la nécessité de repolitiser son débat, en l'ouvrant aux multiples enjeux démocratiques qu'elle soulève. ■

1. Fabien GRANJON, « Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique », *Éducation et sociétés*, 2022, n°47/1, pp. 81-97 (en ligne) [www.cairn.info/revue-education-et-societes-2022-1-page-81.htm](http://www.cairn.info/revue-education-et-societes-2022-1-page-81.htm)
2. Siméon J. YATES, Elinor CARMI, Eleanor LOCKLEY, Alicja PAWLUCZUK, Tom FRENCH et Stéphanie VINCENT, « Who are the limited users of digital systems and media? An examination of U.K. evidence », *First Monday*, Vol. 25, n°7, juillet 2020.
3. Périne BROTCORNE, Laura FAURE et Patricia VENDRAMIN, *Inclusion numérique. Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes*, Étude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2021 (en ligne) [www.kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes](http://www.kbs-frb.be/fr/inclusion-numerique-les-services-numeriques-essentiels-profitables-toutes-les-personnes).
4. Les ménages considérés comme « pauvres » c'est-à-dire disposant d'un revenu mensuel inférieur à 1200 euros.
5. Dominique PASQUIER, « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, 2018, n°208-209 (Vol. 2-3), pp. 9-23.

6. Margot BEAUCHAMPS, « L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1, Vol. 5, pp. 101-118.
7. Aneka KHILNANI, Jeremy SCHULZ et Laura ROBINSON, « The Covid-19 pandemic: new concerns and connections between eHealth and digital inequalities », *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 2020, Vol. 18/3, pp. 393-403.
8. Alexander VAN DEURSEN et Jan VAN DIJK, « The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access », *New Media & Society*, 2019/21, Vol. 2, pp. 354-375.
9. Pierre MAZET et François SORIN, « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal*, 2020, n°128 (en ligne) <https://journals.openedition.org/terminal/6607>
10. On pense en particulier au Plan d'action pour l'appropriation numérique adopté par la Région de Bruxelles-Capitale. Une logique inclusive est perceptible lorsqu'il est question d'intégrer différentes catégories d'usager·ères, lors du processus de numérisation de nouveaux services publics pour intégrer, dès la conception même du service, leurs besoins singuliers.
11. Clara DEVILLE, « Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural », *Gouvernement et action publique*, 2017, n° 7, pp. 83-112 (en ligne) [www.cairn.info/revue-gouvernement-et-action-publique-2018-3-page-83.htm](http://www.cairn.info/revue-gouvernement-et-action-publique-2018-3-page-83.htm)

Anne-France MORDANT ◆ Permanente CIEP communautaire

## Quand la FESEFA invite les professionnel·les de l'EP à réfléchir aux enjeux du numérique...

En mai et juin 2021, la FESEFA<sup>1</sup>, en partenariat avec le collectif PUNCH (*Pour un numérique critique et humain*)<sup>2</sup> a organisé deux journées intitulées : « *Un an d'éducation permanente à distance, et maintenant ?* ». Elles étaient constituées d'ateliers virtuels à destination des professionnel·les du secteur Éducation permanente (EP). La première journée a permis un partage d'expériences et de questionnements, tandis que la deuxième proposait des ateliers à partir de thématiques identifiées lors de la première journée. Les thématiques retenues étaient :

- Quel numérique voulons-nous ? Pour un numérique humain et critique.
- L'EP à distance, est-ce possible ? Quelles possibilités, quelles activités, quelles balises ?
- Fracture numérique : comment la réduire ? Comment lutter en même temps contre le tout au numérique, forcément discriminant ?
- L'EP, un secteur non essentiel ?

L'ensemble du processus a réuni des participant·es très diversifiées du point de vue de l'origine géographique, de la taille des associations, des publics ciblés ou de l'axe de reconnaissance dans le décret EP. À la suite de ces journées, la FESEFA a confié à Jean Blairon (RTA) le soin de réaliser une étude<sup>3</sup> à partir des matériaux enregistrés. Celle-ci a ensuite fait l'objet d'une journée de restitution en octobre 2021 au cours de laquelle les professionnel·les du secteur ont pu entrer en dialogue avec les résultats.

### Que retirer de ces trois journées ?

Tout d'abord, les participant·es ont relevé un certain nombre de constats convergents. Ils ont pointé, d'une part, les difficultés des travailleuseuses en temps de pandémie (reprogrammation continue, gestion des équipes à distance, télétravail, perte de sens), mais aussi une difficulté accrue pour garder le contact avec le public tout en dénonçant le fait que l'associatif a dû pallier les arrêts des services publics et que, dans ce contexte, le secteur EP s'est mis à faire du travail social de première ligne. Par ailleurs, ils ont reconnu l'intérêt du numérique pour garder le contact avec certains publics ou en toucher de nouveaux, tout en soulignant que les visioconférences et webinaires ne peuvent se substituer au travail d'EP en présentiel et qu'ils peinent à toucher les publics populaires ou précarisés. Les travailleurs EP ont également souligné la nécessité d'utiliser des outils alternatifs aux GAFAM pour lutter contre le capitalisme.

Au-delà de ces constats partagés, les participant·es se sont montrés divisés sur d'autres points en fonction du type d'organisation (axes de reconnaissance du décret), du degré d'instruction et de précarité du public touché, ou du fait que leur travail soit réalisé avec un public propre ou en partenariat. Alors que les travailleuseuses de certaines associations d'EP souhaitent que le décret reconnaisse et inclue davantage les activités en distanciel, d'autres pointent toutes les limites du numérique relatives aux missions de l'EP et aux publics populaires, plus souvent touchés par la fracture numérique que le reste de la population ou développant des usages différents de ceux du webinaire ou de la

visioconférence. Dépassant les questions portant sur l'usage de la visio, certaines associations d'EP spécialisées dans l'éducation aux médias ont soulevé la nécessité de pouvoir mener un travail d'EP sur le terrain numérique des réseaux sociaux. Ceux-ci constituent en effet aujourd'hui un nouvel espace public où sont discutées des questions éminemment politiques.

Enfin, lors de la séance d'octobre, plusieurs associations reconnues en axe 1 (animation) et travaillant avec des publics très précaires ont rappelé la difficulté persistante de toucher à nouveau ces publics et de pouvoir se décharger des tâches d'accompagnement psycho-social endossées en urgence pendant le confinement pour mener à nouveau le travail culturel promu par l'EP. Or, le passage à une numérisation massive de la société, des banques et des services publics crée de nouvelles dépendances parmi les publics précaires qui sollicitent désormais les travailleuses de l'EP (en qui ils ont confiance) pour les aider dans certaines démarches administratives individuelles.

Nous retiendrons aussi quelques enjeux dont il faudra tenir compte dans les années à venir dans le secteur EP. Après la pandémie, le numérique semble être devenu un outil parmi d'autres mais qui présente une normalité accrue. Se pose alors la question

de savoir quelle société numérique nous voulons : ce travail politique doit être mené avec tou·tes et ne peut être traité uniquement par des experts. Prendre en charge ce travail d'EP suppose que les animateur·rices du secteur s'approprient les outils et enjeux du numérique et qu'il·elles se forment pour entrer dans la complexité et dépasser le clivage récurrent qui semble opposer « technophiles » et « technophobes ». Cela suppose aussi qu'il·elles cherchent à comprendre et à documenter le refus du numérique observé dans leurs publics. Car l'existence d'une fracture numérique persistante dans une société de plus en plus digitalisée repose la question de l'émancipation. Où celle-ci se trouve-t-elle ? Dans l'accessibilité du numérique pour tou·tes ? Ou dans une résistance menée face à la numérisation de la société ? Les débats sont loin d'être clos...

1. Fédération des Employeurs des Secteurs de l'Éducation permanente et de la Formation des Adultes
2. Lancé par la ministre Joëlle Milquet pour définir une politique culturelle numérique, ce projet pluriannuel rassemble différentes organisations : Culture & Démocratie, Gsara, ACMJ, La Concertation, La Maison du Livre, le Centre Librex, PAC, PointCulture, Cfs.EP, CESEP.
3. Jean BLAIRON, « L'éducation permanente dans la crise sanitaire : quelle évaluation de sa relation au numérique ? », *Intermag*, RTA, 2021 (en ligne) <https://intermag.be/images/stories/pdf/rta2021m11n1.pdf>

Briec GUFFENS et Sophie HUYS ♦ Média Animation

## Quelle éducation au numérique pour les jeunes des « milieux populaires » ?

Si l'accès à des outils connectés reste largement conditionné par la situation socio-économique d'une famille, il se généralise chez les jeunes. L'enquête #Génération2020 – *Les jeunes et l'info*<sup>1</sup> dévoile que 94% d'entre eux possèdent un smartphone. Mais leur exploitation du numérique est-elle similaire dans toutes les couches de la population ? De nouvelles « fractures » se dessinent, et poussent l'éducation aux médias à déployer des démarches « d'inclusion numérique », en évitant l'écueil de la stigmatisation.

« Les jeunes, je pensais qu'ils ne connaissaient rien à rien » : les termes d'un enseignant de 6<sup>e</sup> secondaire, positivement surpris par ses élèves, rencontrés pour l'enquête #Génération2020, reflètent le regard stéréotypé que le monde des adultes porte sur les usages « jeunes » du numérique. Donner l'opportunité aux élèves d'expliquer leurs propres expériences témoigne d'une volonté de s'affranchir d'un regard prescriptif dès lors qu'il s'agit de considérer leurs pratiques numériques. À leur contact, se révèle la diversité des usages et la multitude de facettes d'une catégorie sociale trop souvent considérée comme homogène.

De la même manière, les « classes populaires » constituent une entité aux contours flous, dont les pratiques médiatiques sont fantasmées de longue date. La perception d'une couche de population qui serait plus aliénée, docile et passive que les

autres, est durablement ancrée. Déjà en 1957, dans son ouvrage *La culture du pauvre*<sup>2</sup>, Richard Hoggart pointait la capacité des classes populaires à adopter une « attention oblique », voire une « consommation nonchalante » des médias de masse, et donc une mise à distance critique des contenus véhiculés, mais il identifiait aussi la nécessité d'envisager cet enjeu en regard du système de domination à l'œuvre dans nos sociétés. La reproduction des inégalités ne s'est d'ailleurs pas évaporée avec l'avènement du numérique. « Jeunes » et « des milieux populaires »<sup>3</sup> : des caractéristiques qui s'apparentent, dans nos sociétés, à une double peine.

Si elle n'a pas « stratifié » les publics interviewés en regard de leur situation sociodémographique, l'enquête #Génération2020 s'est pourtant affranchie d'un premier rapport de domination : celui des adultes considérant les pratiques des jeunes depuis un piédestal. En ouvrant les oreilles à ce que les jeunes disent de leurs usages, de nombreuses idées reçues sont déconstruites : les jeunes relativisent le regard anxieux posé sur leurs habitudes, argumentent les réflexes critiques qu'ils déploient, confrontent les paniques morales et la vision idéalisée du monde « pré-numérique ». Cette apparente confiance en leurs propres compétences masque les inconforts auxquels ils sont confrontés, *a fortiori* celles et ceux des classes les moins favorisées.



## Des « Digital natives » peu mobiles

L'enquête #Génération2020<sup>4</sup> a confirmé ce qui relevait du pressentiment : 94% des jeunes entre 12 et 18 ans ont leur propre smartphone. Ce constat corrobore une vision communément admise : les jeunes sont hyper connectés et « à l'aise » avec le numérique. Dans les milieux populaires également, l'omniprésence du smartphone se confirme. Pour la chercheuse française Dominique Pasquier, ils ont également « rattrapé leur retard de connexion à Internet, avec un taux désormais proche de celui des classes moyennes et supérieures »<sup>5</sup>. En Fédération Wallonie-Bruxelles, la proportion de jeunes qui exploitent des appareils plus évolués, tels que l'ordinateur fixe ou portable, diminue pourtant rapidement (avec respectivement 27% et 61%)<sup>6</sup>. Pour D. Pasquier, cette disparité dans la diversité des supports exploités est davantage accentuée dans les milieux populaires<sup>7</sup>, tandis qu'une étude récente de l'UCLouvain pointe les effets néfastes que cette situation peut entraîner en termes de scolarité et de diversification des pratiques numériques<sup>8</sup>.

« Lorsque j'emène mes élèves de sections d'enseignement général et professionnel adapté en salle informatique et que je vois la plupart d'entre eux être déconcertés par des consignes aussi simples qu'ouvrir un navigateur, j'ai de sérieux doutes sur le fait que le maniement des outils numériques soit, chez eux, une compétence innée. (...) Il faut se pencher sur ce phénomène pour en finir avec la vision idéalisée d'une génération de digital natives toute convertie aux nouveaux écrans et naturellement habile avec les appareils électroniques »<sup>9</sup>. L'enseignant français Rachid Zerrouki, s'appuyant sur différentes recherches sociologiques et constatant la difficulté de jeunes de passer d'un support numérique axé sur le loisir (le smartphone) à un autre plus adapté à l'exercice citoyen et professionnel (l'ordinateur), appelle à considérer avec urgence la disparité des compétences numériques : « pendant qu'on façonne un monde de plus en plus connecté dans lequel l'exclusion numérique vous laisse au bord du chemin, vous bâillonne et vous condamne à un rôle d'observateur invisible et inaudible, c'est toute une cohorte d'adolescents fragiles, des milieux populaires ou ruraux, qu'on condamne à rester des "digital immigrants" »<sup>10</sup>. Citant Fabien Granjon, l'enseignant confirme la reproduction des inégalités dans les usages numériques : « L'échec dans les manipulations ou, sans doute plus violent encore, le fait de ne pas savoir quels types d'utilisation faire du dispositif technique, se transforment en une variété de moments négatifs, allant de la perte de confiance au sentiment de relégation »<sup>11</sup>. Derrière le lieu commun imaginant une jeunesse aux compétences numériques innées, se cache finalement la vraie « fracture », souvent nommée « de second degré »<sup>12</sup>, qui concerne davantage les usages que l'accès.

## Stratégies d'évitement et invisibilisation

L'utopie d'un espace numérique qui lisserait les hiérarchies sociales et offrirait un égal espace de parole à chacun-e ne s'est pas vérifiée. Dans une variété de témoignages, les jeunes rencontrés

dans le cadre de #Génération2020 expriment la nécessité d'être « tapis dans l'ombre », sur Internet, sans prendre part aux débats : « Je préfère être là en fantôme et regarder ce qu'il se passe plutôt que donner mon avis sur les choses. M'afficher ce n'est pas trop mon truc, si en plus c'est pour recevoir les foudres des autres... »<sup>13</sup>. L'opportunité de produire et diffuser son propre contenu sur les

réseaux sociaux n'est saisie que par une minorité de jeunes. Deux enjeux s'entrecroisent pour expliquer cet état de fait. Le premier est peut-être plus spécifiquement générationnel : on ne s'exprime que dans un espace de confiance, à l'abri du regard adulte, « offline » la plupart du temps. Le second est sociétal : les jeunes ne sont pas conviés aux débats « sérieux » qui animent les médias d'information (entre autres), et il en va de même pour les couches de population les plus précarisées.

Le terreau familial, social et éducatif joue en effet un rôle déterminant dans le degré de légitimité à « exister » en ligne (ou pas) et à faire entendre sa voix : moins exposée aux débats d'idées, située dans un environnement où les priorités « sont ailleurs », l'expression des jeunes de milieux populaires est invisible. De plus, pour D. Pasquier, « les jeunes issus des classes populaires ou du bas des classes moyennes sont plus enclins à la non-information qu'à la désinformation. Les fake news, comme tous les biens informationnels perçus comme trop "politiques", sont mis à distance, dans une stratégie d'évitement »<sup>14</sup>. Manque de légitimité et sentiment d'exclusion : deux éléments clés, confirmant le rapport de domination sociale à l'échelle du clic et la responsabilité sociétale d'œuvrer à une meilleure « inclusion numérique ».

## Faire du numérique un « bien commun »

Si #Génération2020 a permis de documenter les usages numériques des jeunes en leur octroyant la parole, les recherches spécifiques sur les milieux populaires sont rares. Un enjeu central, pour



pouvoir mettre en œuvre des démarches éducatives adaptées, est de documenter les expériences problématiques des jeunes qui en sont issu-es, mais aussi les opportunités qu'ils et elles dégagent.

En 2020, 9% des ménages belges ne disposaient pas de connexion Internet à la maison. Ce chiffre monte à 19% pour les ménages aux revenus inférieurs à 1.200 euros par mois<sup>15</sup>. Derrière ces chiffres, une vaste quantité de jeunes perd du terrain chaque jour face aux enjeux imposés par la digitalisation des dynamiques sociales, professionnelles ou informationnelles. Au-delà du rôle déterminant que peuvent jouer l'école, la famille et les pairs pour combler ces inégalités, les services impliqués agissent en ordre dispersé. Les AMO (Action en Milieu Ouvert), les Espaces Publics Numériques (EPN) ou les Fablabs, entre autres, ouvrent leurs portes et concrétisent des démarches efficaces d'accompagnement numérique. Ces structures endiguent le décrochage « administratif » ou proposent une appropriation créative. Mais l'ouverture de nouveaux territoires d'inclusion numérique, animés par une politique centralisée et des démarches pédagogiques libres d'accès, semble nécessaire pour combler durablement la fracture numérique « de premier degré ».

Dans l'apprentissage d'une langue, la maîtrise du vocabulaire et de la grammaire est un préalable à son exploitation rhétorique et argumentative. De la même manière, l'appropriation « technique » du numérique précède la réflexion critique sur les usages possibles. Si les compétences dans ce registre sont difficiles à objectiver, elles représentent pourtant l'enjeu central de l'éducation aux médias. Le développement de l'autonomie dans le domaine du numérique ouvre la voie à des changements sociétaux

et œuvre au déploiement d'une « citoyenneté connectée ». Cette démarche prend toute son importance là où les mécanismes de domination se déploient avec le plus de violence. ■

1. #Génération2020 – *Les jeunes et l'info*, Bruxelles, Média Animation, 2021 (en ligne) <https://media-animation.be/Generation2020-Les-jeunes-et-l-info-les-resultats-de-l-enquete.html>
2. Richard HOGGART, *La culture du pauvre*, Paris, Les Éditions de minuit, Le sens commun, 1957/1970.
3. Florence MOUSSIAUX, « À la recherche du « milieu populaire », *L'Esperluette*, n°78, octobre-décembre 2013.
4. #Génération2020 – *Les usages des écrans chez les moins de 20 ans*, Bruxelles, Média Animation, 2021 (en ligne) <https://media-animation.be/Generation2020-Les-usages-des-e-crans-chez-les-moins-de-20-ans.html>
5. Dominique PASQUIER, « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, 2018/2-3, n° 208-209, pp. 9-23.
6. #Génération2020, *idem*.
7. Dominique PASQUIER, *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France Rurale*, Presses des Mines, 2018.
8. Péline BROTCORNE, Laura FAURE et Patricia VENDRAMIN, *Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 2021.
9. Rachid ZERROUKI, « Des jeunes au bord de l'illettrisme numérique », *Libération*, 21/11/2018 (en ligne) [www.liberation.fr/debats/2018/11/21/des-jeunes-au-bord-de-l-illettrisme-numerique\\_1693449/](http://www.liberation.fr/debats/2018/11/21/des-jeunes-au-bord-de-l-illettrisme-numerique_1693449/)
10. Rachid ZERROUKI, *idem*.
11. Rachid ZERROUKI, *idem*.
12. Péline BROTCORNE, *Le numérique doit prendre sa place dans le débat public, Dossier Fracture numérique : en rééducation permanente*, Bruxelles, GSARA, 2021 (en ligne) <https://gsara.tv/fracturenumerique/numerique-debat-public/>
13. #Génération2020 – *Les jeunes et l'info*, *op. cit.*
14. Dominique PASQUIER, « Cultures juvéniles à l'ère numérique », *Réseaux*, 2020/4, n° 222, pp. 9-20 (en ligne) <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2020-4-page-9.htm>
15. Péline BROTCORNE, Laura FAURE et Patricia VENDRAMIN, *op. cit.*

Adrien GODEFROID et Guillaume DE VILLERS ♦ Informaticiens publics à l'ARC (Action et Recherche Culturelles)

## Sur le terrain bien réel de la dématérialisation : les informaticiens et informaticiennes publics

La numérisation de la société et plus particulièrement la dématérialisation des services essentiels, qu'ils soient publics, collectifs ou privés, engendrent des difficultés pour de nombreux citoyen·nes. Des difficultés pour effectuer un paiement, prendre un rendez-vous, demander une bourse d'études, communiquer avec un syndicat ou un fournisseur d'énergie... Ce nouvel obstacle est lié à une implémentation des technologies informatiques qui supprime l'interface humaine et pénalise celles et ceux déjà touché·es par les inégalités sociales. C'est aux côtés des travailleur·euses de première ligne qu'interviennent les informaticien·nes publics (IP) pour accompagner les personnes qui en ont besoin mais aussi pour questionner les politiques de numérisation et celles d'inclusion d'abord puis d'appropriation numérique qui tentent d'en limiter les dégâts. À côté des IP de l'ARC, d'autres s'impliquent sur le terrain et s'investissent dans un

réseau naissant<sup>1</sup> qui se mobilise pour accompagner non pas vers mais face à cette numérisation.

### Qu'est-ce qu'un IP ?

En 2015, partant du constat selon lequel les personnes les plus touchées par les inégalités numériques fréquentaient peu les activités organisées au sein de notre espace public numérique (EPN), l'Asbl ARC lance à Bruxelles un premier service d'IP<sup>2</sup>. C'est parce que les EPN sont peu connus du grand public et que l'offre d'activités ne correspond pas assez aux besoins de ces personnes, que des permanences d'aide informatique individuelle sont proposées

en dehors des murs de l'Asbl. En allant à la rencontre de maisons de quartier, de projets de cohésion sociale ou d'associations proposant des cours français, les IP ont rencontré celles et ceux qui ne fréquentaient pas d'EPN et ont trouvé des réponses rapides



à leurs problèmes informatiques concrets sans passer par la case «formation».

Actuellement, 16 permanences IP sont organisées par l'ARC en Région Bruxelles-Capitale. Par ailleurs, d'autres organisations en proposent également. Tenues soit par des permanent-es, soit par des bénévoles très investi-es, elles ont généralement lieu une fois par semaine. Les IP aident à effectuer des démarches en ligne, utilisant, avec les personnes demandeuses, les outils et plateformes des services publics et privés essentiels. Ils et elles peuvent aussi fournir une petite assistance technique qui participe soit à la résolution de la situation du blocage, soit en complément de celle-ci, à l'autonomisation de la personne ainsi dépannée. Généralistes, travaillant en symbiose avec des partenaires au champ de compétences complémentaires (services sociaux, missions locales pour l'emploi, Repair Cafés, EPN et autres lieux de formation), les IP réorientent les usager-ères vers le service le plus approprié lorsque la demande le nécessite.

## Aider les citoyen-nes et la première ligne sociale

### 1. Numérisation, Covid et impact sur le travail social

La crise sanitaire a permis une importante accélération du processus de dématérialisation de la relation à de nombreux services tant publics que privés. Dépourvus d'interlocuteur-riche, abandonnés face à des solutions techniques exigeant du matériel et des compétences adaptées, les usager-ères se tournent vers la première ligne du travail social. Cette dernière accueille ces nouveaux besoins en sus et aux dépens de leur charge habituelle et n'ont pas nécessairement les compétences et encore moins de temps pour se confronter à ce nouveau type de demande qui les transforme en une sorte de guichet universel. Les IP interviennent en tant que soutien à la première ligne sociale.



© ConcertES

### 2. Impacts concrets sur les citoyen-nes

La dématérialisation a occasionné la fermeture de guichets ou autres lieux d'accueil : les banques, les agences d'intérim, les services communaux, les syndicats, les mutuelles, les CPAS ou encore les missions locales ont vu leur capacité d'accueil se réduire drastiquement. Les alternatives proposées ont été principalement le recours à des sites internet, l'utilisation de l'e-mail ou bien l'usage du téléphone et de répondeurs labyrinthiques et les très longues minutes d'attente. Les personnes en situation de précarité sont bien souvent celles qui ont le plus recours à ces services et qui sont aussi en situation de fragilité numérique, comme nous le montre le *Baromètre de l'inclusion numérique*<sup>3</sup>. On peut donc parler de double peine.

Concrètement, sur le terrain, les IP sont confronté-es à diverses situations, des plus simples aux plus complexes. Il peut s'agir de simples prises de rendez-vous avec les services de l'administration communale, de téléchargement et d'impression de documents, de récupération de mots de passe ou bien de petits paramétrages de smartphones. Les choses se compliquent lorsque les IP manipulent, toujours avec l'accord et le regard des usager-ères, des données sensibles ou s'approchent de la limite qui sépare aide informatique et travail social. Ainsi, l'accompagnement à l'usage d'une application bancaire nécessite de grandes précautions et les demandes liées au logement, aux aides sociales ou administratives requièrent régulièrement l'intervention d'un travailleur-euse sociale.

Lorsque les personnes s'adressent aux IP, bien souvent, elles justifient ainsi leurs demandes : « *Je suis nul-le* », « *Ce n'est pas fait pour moi* », « *Je n'ai pas envie* », « *Je préférerais aller au guichet* »... Cette numérisation entraîne un sentiment de dévalorisation et d'exclusion en plus d'une pesante responsabilisation. À ce niveau, les IP jouent un rôle en replaçant le problème au bon endroit. À la première affirmation, l'IP pourra répondre : « *Non, ces outils sont complexes et de nombreuses personnes ont des difficultés* » ; à la seconde, « *C'est vrai, ce n'est pas fait pour vous, ceux qui l'ont conçu n'ont pas pensé à tout le monde* » ; à la troisième, « *Vous avez raison, surtout que la population n'a pas vraiment choisi ce passage aux outils numériques* » et à la quatrième, « *Vous avez raison et nous pouvons vous aider à trouver des interlocuteurs* ». Cette question de l'interlocuteur est d'ailleurs centrale et indépassable étant donné qu'un site web ou un formulaire, par leur nature technique et scripturale, ne laisse pas de place à la contextualisation, à la négociation, à la nuance ou à la reformulation.

### Questionner les politiques

Si la dématérialisation<sup>4</sup> menée tambour battant des services essentiels paraît inéluctable et est souvent annoncée comme telle par ses promoteurs, c'est principalement du fait du rapprochement, *a priori* contre nature, des intérêts du privé et du public où les belles recettes du premier promettent économies et efficience au second. Cette dernière promesse n'étant tenue peut-être qu'en regard des lignes budgétaires associées aux guichets supprimés.

En contrepoint de cette grande marche numérique, sont aussi mises en place des politiques visant à en atténuer les dom-

mages collatéraux, celles-ci ayant subi un subtil renommage en région bruxelloise où l'inclusion cède la place à l'appropriation<sup>5</sup>. L'inclusion, avec tous les défauts et qualités qu'on peut lui trouver<sup>6</sup>, avait au moins le mérite de laisser la responsabilité du côté de la collectivité alors que l'appropriation en fait une responsabilité individuelle. Cette même injonction à l'individu de se former se trouve dans des politiques comme le *Brussels Digital Act* qui se promet de lui faire « *gagner en autonomie numérique* »<sup>7</sup>. L'appropriation numérique en tant que solution n'est pas réaliste : il s'agirait plutôt d'une forme de transfert de la responsabilité vers l'utilisateur, et donc de déresponsabilisation du politique.

La formation et l'éducation ne sont pas à dédaigner lorsqu'il s'agit de lutter contre les inégalités sociales numériques. Cependant, si l'on considère que la numérisation laisse et laissera toujours, pour de multiples raisons, des individus de côté, elle ne saurait demeurer l'unique réponse à un problème engendré par la suppression d'un maillon humain.

### La création d'un réseau d'IP

Ces questions ont motivé les IP à structurer, encadrer et formaliser leur démarche d'accompagnement. Regroupés en collectif, ils et elles travaillent à une charte commune visant à baliser notamment, un cadre déontologique. Les IP de l'ARC ne sont pas les seuls à intervenir de cette manière sur le terrain ; d'autres occupent les mêmes fonctions sans utiliser la même dénomination. Depuis novembre 2021, des réunions ont lieu régulièrement avec l'ensemble de ces IP pour discuter des difficultés rencontrées sur le terrain, trouver et échanger des solutions, des outils d'accompagnement ainsi que des ressources. Ces rencontres revêtent aussi une dimension militante dans le sens où les participant-es y partagent des revendications, des pistes d'action ou d'interpellation.

Un site internet recense les permanences des différentes organisations participantes ainsi qu'un espace privé dans lequel les IP peuvent échanger, partager des outils et par le truchement d'un outil de reporting, catégoriser les demandes qui leur sont adressées.

### Rester vigilant-es

Guichet universel, de première ligne, à bas seuil : tous ces termes renvoient à ce que nous considérons comme une action palliative répondant à l'urgence engendrée par ce mouvement unilatéral vers la dématérialisation des services. Les IP, la première ligne du travail social et bien d'autres se retrouvent à fournir un service d'accueil ou un accompagnement qui a été supprimé ailleurs pour des raisons sanitaires, économiques ou bien au nom de l'efficacité. Il faut confronter les instigateurs de cette dématérialisation des services à leurs responsabilités et réclamer le retour de l'humain et une meilleure prise en compte des inégalités sociales numériques. ■

1. <https://informaticienpublic.be>

2. Le projet a d'abord été soutenu par deux appels à projet de la Fondation Roi Baudouin. Actuellement, il est financé pour un an par la Région Bruxelles-Capitale.

3. *Le Baromètre* est consultable en ligne : <https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique>

4. Nous parlons ici de dématérialisation mais ne perdons pas de vue qu'il s'agit plutôt d'un déplacement car ces services nécessitent aussi une infrastructure physique et énérgivore.

5. La cellule inclusion du CIRB suit maintenant un Plan d'Appropriation Numérique. Pour en savoir plus : <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/cahiers/ndeg40-plan-dappropriation-numerique>

6. Brigitte BOUQUET, « L'inclusion : Approche socio-sémantique », *Vie sociale*, 2015, vol. 11(3), p. 15 (en ligne) <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0015>

7. *Vers une région bruxelloise simplifiée en 2025*, Easy Brussels, Defi 3, Mission 08, p. 26 (en ligne) <https://easy.brussels/wp-content/uploads/2021/01/Easy-Way-2020-2025-FR.pdf>



Cécilia LOCMANT ♦ Responsable de campagne Lire et Écrire Communauté française

# Les oubli·es du numérique : Delete ou Enter ?<sup>1</sup>

## Le numérique exclusif est excluant !

**E**st-il besoin de le rappeler, la crise sanitaire a plongé toute une partie de la population dans de très grandes difficultés d'accès à des services de base (syndicat, commune, école, santé, CPAS, Forem/Actiris...) et dans l'isolement social. L'absence de services de première ligne correctement accessibles a été une difficulté majeure constatée depuis mars 2020 par les régionales de Lire et Écrire. Ce constat a été à la base de la campagne 2020 *Les oubliés du numérique*<sup>2</sup> qui a rencontré un large écho médiatique. Son point de départ était deux questions posées aux apprenant·es : « *Que n'avez-vous pas pu faire ces derniers mois dans une société qui s'est rapidement numérisée ?* » et « *Que rêveriez-vous de pouvoir faire demain pour y vivre pleinement ?* ». Les témoignages recueillis confirment nos précédents constats quant aux difficultés d'accès aux services essentiels et ressources de base pour les personnes illettrées. Particulièrement intéressants, ils mettent le focus sur les questions essentielles qui les traversent et qui nous concernent tou·tes quant à l'avenir de notre humanité dans cet univers ultranumérisé. Deux spots mettent en images ces réalités<sup>3</sup>.

En 2021, cette campagne a été un pas plus loin : montrer les retombées concrètes (des tarifications élevées, sanctions, voire exclusions dans une série de services essentiels) qui discriminent les personnes illettrées.

Car que constatons-nous ? Que même si le plus gros de la pandémie est derrière nous, cette dématérialisation continue, voire se développe, et risque de devenir la seule porte d'entrée pour certains services essentiels. Prendre un rendez-vous médical, renouveler son abonnement

de transport, demander une déclaration de naissance à la commune, envoyer sa candidature à un employeur se font désormais en ligne. Comme ces outils et usages sont largement liés à une maîtrise de l'écrit, les personnes peu scolarisées ou en difficulté de lecture et d'écriture sont donc, au premier plan, concernées par les transformations numériques et les inégalités sociales qu'elles induisent. « *Faire des demandes à la mutuelle, au Forem, à l'Onem pour avoir un dossier complet. Tout se fait par ordinateur. Je me débrouille un peu mais écrire les courriers, c'est trop compliqué.* » « *Je n'utilise pas les bornes du TEC. J'achète mon ticket chez le marchand de journaux proche de chez moi ; maintenant, il n'y a plus de librairie, il faudra aller plus loin.* ». Certaines administrations publiques belges ne respectent pas le principe d'accessibilité « pour toutes et tous » et elles ont clôturé tous les autres canaux de communication. Par exemple, beaucoup de communes à Bruxelles ne permettent d'inscrire les enfants dans les écoles que par la voie numérique. En Wallonie, certains services communaux, pourtant ouverts pour une partie durant la pandémie, ont décidé de fermer les guichets physiques. Pour avoir un contact avec un service communal, les citoyen·nes sont priés de prendre rendez-vous, par mail ou par téléphone... soit deux canaux nécessitant de requérir des savoirs fondamentaux.

Les alternatives proposées sont toutes « théoriques » car, dans les faits, certaines sont presque inaccessibles : guichets ouverts quelques heures par semaine et éloignés, qui sont disponibles seulement sur rendez-vous (à prendre en ligne). Ou des services téléphoniques totalement défaillants. Ou des modalités avec un support papier qui suppose plus de coûts

et donc une double peine pour les personnes...

### Le spot « Enter » : pour une société numérique inclusive

Passons maintenant aux réflexions et désirs exprimés par les apprenant·es en réponse à la deuxième question posée. Ce que nous avons constaté et répercuté à travers notre spot de campagne, c'est cette volonté, pour une grande partie des personnes interrogées, de participer à cette société numérique, mais sous certaines conditions, notamment la réduction des coûts liés à internet, le maintien de guichets et de contacts humains dans les services publics, la prise en compte des personnes illettrées, etc. Les personnes sont dans un besoin criant de communication verbale, de contacts humains et non d'écrans.

Les apprenant·es interrogé·es ne sont pas dupes et perçoivent aussi très bien qu'ils sont des consommateur·rices pas toujours éclairé·es ni consentant·es des usages imposés par la société numérisée. Et cela a un coût. Il·elles appuient leur analyse sur l'évolution extrêmement rapide des technologies et des outils : « *Comme le GPS maintenant est sur le téléphone, je ne sais pas l'utiliser et plus on avance, plus c'est compliqué. Les téléphones doivent être de plus en plus performants et on doit faire des dépenses, ça ne va pas, on n'a pas besoin de tout ça.* »

Derrière ces réflexions, il·elles expriment aussi la possibilité d'avoir le choix de décider d'accepter ou pas de se servir d'internet pour les courses, la banque, la poste, l'emploi... Internet, ce n'est pas une solution miracle et il·elles en sont bien conscient·es : « *Comme pour les paiements par téléphone, certains disent que c'est plus facile mais moi, je ne veux pas. Après, si mon téléphone tombe en panne ou si on me le vole, je fais quoi ?* »

Cette inquiétude est compréhensible et justifiée à l'ère où se multiplient les phishings (subtilisation de données bancaires) pour les personnes privées<sup>4</sup> et les hackings (piratages informatiques) au sein de services publics essentiels comme

ceux dont ont été victimes plusieurs hôpitaux et administrations communales belges... et qui ont abouti à un blocage complet des activités de ces services. Alors quelles seraient les solutions à envisager ?

### Se former au numérique

Les apprenant-es ont aussi une représentation très claire des formations numériques qui leur seraient utiles pour vivre ou fonctionner dans la société de demain de façon autonome : « *Moi, je veux apprendre pour ne pas rester derrière. Donc, société numérique, oui, mais pour apprendre des choses pratiques qui nous servent dans la vie de tous les jours. Il faut tirer le bon de ça mais aussi mesurer le mauvais et mettre des limites.* », « *Pour les factures et les réservations, une commande, des travaux à faire, c'est pareil. Les sociétés d'énergie envoient les factures par mail et si on veut réserver pour un voyage, un restaurant, cela se fait aussi de plus en plus par internet. Je ne pense pas qu'on va revenir en arrière mais il faut qu'on soit formés, qu'on nous laisse la possibilité d'apprendre.* »

Parmi les autres demandes exprimées, on retrouve aussi souvent des besoins tels que pouvoir écrire ses mails seul-e, envoyer des CV et chercher de l'emploi. Il y a aussi ce souhait d'avoir suffisamment



de compétences pour suivre et canaliser les usages numériques des enfants que les apprenant-es décrivent comme « *plus connectés, plus doués qu'eux* ».

### Des solutions alternatives

Pour les personnes interrogées, il faut donc penser ce monde en prenant mieux en compte leurs difficultés et en sauvegardant les valeurs humaines essentielles : solidarité, sens de la famille, entraide, empathie, écoute, partage... Elles ont bien compris que leurs difficultés avec la lecture et l'écriture risquent, dans une société entièrement numérisée, de mettre de plus en plus en danger le respect de leurs droits « *par rapport à ceux qui savent* ». Parmi les exemples cités : disposer d'un numéro de téléphone gratuit où appeler les services numérisés quand elles ne s'en sortent pas, pouvoir faire appel à quelqu'un dans les services publics qui prendrait la peine de montrer « *comment on se sert de la machine* ».

Elles plaident aussi pour des interfaces plus accessibles sur les sites à utiliser dans la vie quotidienne. Plus globalement, elles font une distinction essentielle entre « se parler » via le numérique et « se comprendre », et considèrent que si effectivement leurs enfants maîtrisent mieux ces technologies et qu'ils avancent très vite dans cette voie, c'est loin d'être une avancée en termes humains. Cette question de l'avenir des jeunes privés de leur enfance, incapables de « s'amuser dehors », se détournant d'un repas partagé avec leurs parents... est, selon eux, une question essentielle à poser dans le cadre de la réflexion menée autour de la société numérisée de demain... Le choix d'adhérer ou pas à tout ce qui nous est proposé et imposé leur paraît dès lors primordial. La société idéale ne peut se construire qu'à travers ces balises. ●

1. Synthèse de l'article qui sera publié dans le *Journal de l'alpha*, Lire et Écrire, n°226, 3<sup>e</sup> trimestre 2022.
2. *Journée de l'alpha. Les oubliés du numérique* (en ligne) <https://lire-et-ecrire.be/Journee-de-l-alpha-2020-Les-oublies-du-numerique>
3. *Les oubliés du numérique*, Lire et écrire (en ligne) <https://lire-et-ecrire.be/Les-oublies-du-numerique-2021>
4. *Fraudes et sécurité. Phishing en 2020 : les chiffres*, 24 mars 2021 (en ligne) [www.febelfin.be/fr/communiquede-presse/phishing-en-2020-les-chiffres](http://www.febelfin.be/fr/communiquede-presse/phishing-en-2020-les-chiffres)

Nicole TINANT et Louise LAMBERT ♦ Permanentes CIEP communautaire

## Lutter contre le racisme au travail

**E**n collaboration avec le Service Diversité de la FEC, le CIEP a mené en 2021 une campagne d'éducation permanente autour du « racisme structurel »<sup>1</sup>, où les différentes organisations du MOC ont été interpellées sur l'impact de ce système dans la vie quotidienne des personnes racisées au travers diverses thématiques dont celle du travail. Dans le cadre de l'emploi, le racisme structurel s'exprime via divers concepts tels que le plafond de verre, le plancher collant et les portes tournantes<sup>2</sup>.

### En action dans les entreprises

En prolongation de cette campagne, les équipes du service Diversité, en association avec celui des Migrants CSC, mènent une action de sensibilisation dans plusieurs entreprises wallonnes et bruxelloises sous le slogan *Contre le racisme au travail, donnez la première impulsion*<sup>3</sup>. Ces dernières années, la CSC a mis en exergue une forte augmentation de faits de racisme et de discriminations dans les entreprises, ce qui divise les personnes entre elles. Or, dans le contexte de la crise économique actuelle et de la montée de l'extrême droite, il est impor-

tant de mettre en œuvre des stratégies qui lient et unissent les travailleur-euses.

Début décembre 2021, différentes délégations syndicales CSC ont invité leur banc patronal à imaginer une campagne de sensibilisation contre le racisme au sein même de leur entreprise. Les équipes syndicales auront jusqu'à mars 2023 pour initier leur projet de campagne avec l'aide de leur permanent-e Diversité afin d'aboutir à des changements concrets au sein de leur entreprise.

En Wallonie, les délégations syndicales CSC d'une vingtaine d'entreprises

ou institutions se sont engagées dans le processus et sept à Bruxelles. Notons que d'autres entreprises se sont engagées après l'action.

Le 21 mars 2022, consacrée *Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale*, a marqué le coup d'envoi de la campagne. Les membres des équipes des services Diversité et Migrants CSC, accompagnés des délégués et des militant·es ont visité différentes entreprises engagées dans le processus. Il s'agissait de convier le banc patronal et syndical à signer formellement une charte de lutte contre le racisme en Wallonie et une déclaration d'engagement à Bruxelles, modulée en fonction de leurs réalités propres avec plusieurs engagements concrets, à savoir :

- Lutter contre le racisme sous toutes ses formes et expressions discriminatoires ;
- Face à des propos racistes exprimés par des travailleur·euses (même sous couvert d'humour), communiquer par écrit aux concerné·es que c'est intolérable et que si ces propos ne cessent pas, il y aura des conséquences préjudiciables. Des étapes disciplinaires sont déterminées par écrit pour signifier à l'ensemble du personnel la non-tolérance de l'entreprise face au racisme. L'équipe syndicale s'engage donc à faire preuve de tolérance zéro face au racisme et aux discriminations ;
- Mener une réflexion sur la politique interne en matière d'engagement des personnes d'origine étrangère, analyse de l'existence potentielle d'un plafond de verre, etc. ;
- Réfléchir à la création d'une campagne de sensibilisation contre le racisme qui sera développée d'ici le 21 mars 2023 ;
- Communiquer sur les actions menées lors de cette campagne.

### Une caravane pour dénoncer le racisme au travail

Pour marquer le coup d'envoi de cette campagne, une caravane a sillonné la Wallonie et fait escale au sein d'une dizaine d'entreprises et institutions où la délégation a été accueillie à chaque fois

très chaleureusement. Sur place, certaines directions ont marqué leur adhésion en signant symboliquement la banderole *Donnez la 1<sup>ère</sup> impulsion*. Le premier arrêt a été organisé chez Entranam, une entreprise de travail adapté située à Fernelmont, qui compte 240 travailleur·euses. Le directeur s'est dit très sensible à cette problématique en tant que société d'inclusion : *« Notre ADN est de mettre au travail des personnes porteuses d'handicap et donc, accepter les différences avec respect est très important pour nous. »*

Un autre arrêt a eu lieu chez Tibi, intercommunale de gestion des déchets à Couillet et chez Vandemoortele, fournisseur de produits alimentaires à Seneffe où les représentant·es syndicaux ont témoigné de leurs vécus. Ce fut l'occasion de mettre en exergue les multiples formes que peut prendre le racisme en entreprise : banalisation de « blagues » racistes, remarques blessantes, plafonds de verre ou planchers collants pour les personnes d'origine étrangère. L'ethnostratification du marché de l'emploi, qui démontre une « répartition ethnique » des carrières, des statuts et des salaires, a été pointée du doigt. Le faible niveau de scolarisation de certain·es explique cet état de fait, et d'un autre côté, le taux de chômage particulièrement élevé des jeunes issus de l'immigration, diplômé·es, voire surdiplômé·es, est symptomatique d'un racisme structurel qui les écarte presque systématiquement du marché de l'emploi.

L'étape suivante a été Twin Disc, fabricant de transmissions de puissances navale et industrielle à Nivelles. Selon le délégué principal de l'entreprise, le banc patronal a directement accepté de signer la charte en conseil d'entreprise : *« Dans une société de métallurgie telle que la nôtre, les gens se connaissent bien, parfois depuis longtemps et il arrive que des petits mots désagréables s'échappent. Cette charte de bonnes conduites est une*

*piqûre de rappel nécessaire pour mettre un peu de rondeur et de respect afin de ne pas blesser la personne qui est en face ».*

En Wallonie picarde, l'entreprise pharmaceutique Takeda basée à Lessines a pris part au projet. Les délégués syndicaux se sont associé·es pour sensibiliser en front commun les employés : *« Main dans la main, c'est comme ça qu'on peut aller de l'avant ! Nous sommes tous et toute.s concerné·s »* ont souligné les représentant·es du Setca et de la FGTB. Cette démarche s'est faite en parfaite collaboration avec les responsables du site. Le directeur général s'est exprimé à ce propos : *« Pour moi, c'est très important d'avoir une entreprise qui considère tout le monde comme égal. Peu importe qui on est, chacun ap-*

*porte quelque chose à une entreprise et la clé, c'est justement la diversité ».* Pour concrétiser cette lutte, les employés de l'entreprise ont déjà été interpellés et une dynamique participative est en cours au sein de la société. Concrètement, un « Talk to me board » a été mis en place où tous les employés peuvent déposer des post-it avec des idées. Trois personnes dépouilleront ces propositions pour identifier les initiatives prioritaires voulues par les employés. Par ailleurs, l'entre-

prise



prise a créé un pôle *Diversité, équité et inclusion* (DEI) où les travailleuses de terrain concernées par ces problématiques peuvent réfléchir à comment les travailler. Les personnes se lancent dans ces projets de manière tout à fait volontaire et la direction s'est engagée à libérer 10 % du temps de ces employées pour leur permettre de s'impliquer dans cette campagne.

La caravane a terminé son tour par Avieta, producteur de gaufres à Villers-le-Bouillet et par Edel, usine de café lyophilisé à Grâce-Hollogne.

## À Bruxelles

Inspiré du Tour de France, un « Tour de Bruxelles » a également été organisé avec deux bus transportant 80 déléguées et militant·es qui ont fait étape dans leur entreprise. Tout comme pour la caravane wallonne, c'est dans une

ambiance bon enfant que les participant·es se sont déplacées d'une entreprise à l'autre. Durant le trajet, diverses animations étaient prévues pour sensibiliser les participant·es et les aider à concevoir un projet dans leur entreprise.

La « Caravane du tour » a fait étape au Carrefour de Berchem-Sainte-Agathe, au dépôt de la STIB pour y signer officiellement la déclaration d'engagement. Ce premier tour s'est terminé par une rencontre avec le Collectif Mémoire Coloniale et Lutte Contre les Discriminations au Parc du Cinquantenaire, suivie d'un lunch et d'un « speakers corner » pour entendre les réalités de terrain des travailleuses. De là, une vingtaine de cyclistes ont enfourché leur vélo. Une déléguée représentant·e de chaque entreprise portait un maillot vert, signé par ses collègues, qu'il·elle a rapporté dans son entreprise. Après deux nouvelles étapes

(Bruxelles-Propreté à Auderghem et l'administration communale de Saint-Gilles), une prise de parole a eu lieu à la CSC de Bruxelles. Le maillot jaune a été signé par l'ensemble des déléguées des entreprises ayant pris part à cette journée. Il symbolise l'union de tous et toutes dans cette lutte de longue haleine contre le racisme.

Le rendez-vous est pris pour le 21 mars prochain en 2023. Ce sera l'occasion de mettre à l'honneur les différentes campagnes et actions lors d'une journée de présentation. ■

1. Pour en savoir plus sur la Campagne Racisme structurel, voir : [www.ciep.be/index.php/2012-11-29-08-11-38/campagnes-2021-racisme-structurel/presentation-de-la-campagne-2021](http://www.ciep.be/index.php/2012-11-29-08-11-38/campagnes-2021-racisme-structurel/presentation-de-la-campagne-2021)
2. « Raciste malgré moi ! Ensemble déconstruisons le racisme structurel », *L'Esperluette*, n°109, juillet-septembre 2021 (en ligne) [www.ciep.be/images/publications/esperluette/2021/Esper109.pdf](http://www.ciep.be/images/publications/esperluette/2021/Esper109.pdf)
3. Pour en savoir plus : <https://fecasbl.be/cellule-diversite/>

Louise LAMBERT ♦ Permanente CIEP communautaire

# Peurs, colère et défiance

## Retour sur une recherche participative des Équipes populaires

**E**n 2020, les Équipes populaires ont lancé une recherche participative sur les grandes peurs qui habitent leurs militant·es. À travers ce processus, leurs perceptions du fonctionnement de la société ont été interrogées ; les enjeux et les défis qui attisent leurs inquiétudes ont été mis en lumière ; des réponses pour un avenir plus apaisé ont aussi été proposées. Le 24 mars 2022, les résultats ont été discutés lors d'un colloque avec Xavier Dupret, Delphine Masset et Laurence Blésin. Cet article retrace brièvement les grandes lignes de cette recherche et les réflexions issues du colloque.

### Trois grandes peurs pour l'avenir

199 questionnaires ont été récoltés et huit « focus groupes » ont été menés dans des

régionales distinctes. Parmi les personnes interrogées, on retrouve une majorité de femmes (59%), de personnes ayant un diplôme du primaire ou du secondaire (66%) et de pensionné·es (60%).

Trois grandes inquiétudes pour l'avenir se détachent nettement : celles concernant le climat et l'environnement, celles autour du travail et de l'emploi et, enfin, celles relatives à la démocratie et la montée de l'extrême droite.

- **Au niveau du climat**, la quasi-totalité des personnes interrogées pensent que les gouvernements n'agissent pas assez pour lutter contre le réchauffement climatique, que la biodiversité est en danger, que le réchauffement climatique va être catastrophique et que l'on consomme et produit trop par rapport à ce que la planète peut supporter. Le capitalisme, le néolibéralisme, les lob-



bies et multinationales mais également les gouvernements et les consommateurs sont pointés comme des acteurs empêchant le changement pourtant nécessaire. Les mobilisations des jeunes constituent en revanche une source d'espoir importante.

Ainsi, à contre-courant des présupposés sur les classes populaires, cette recherche montre qu'il existe bien, dans les milieux populaires, une conscience aigüe de la catastrophe écologique en cours et à venir. Pour Delphine Masset<sup>1</sup>, l'incapacité de plus en plus manifeste des institutions politiques à prendre en charge la question climatique alimente la peur qu'il n'y ait personne pour prendre soin de notre survie. La responsabilité de la prise en charge de la crise écologique devrait échoir aux gouvernements et collectivités. S'ils la rejettent, elle finit par



retomber sur les individus. Ces derniers, hyperresponsabilisés, se retrouvent alors dans la peur, l'impuissance et le déni.

- Concernant le manque de travail et d'emploi, une majorité pointe le nombre de plus en plus important d'emplois qui n'ont aucun sens, la destruction de nombreux emplois par la robotisation et l'intelligence artificielle, la précarisation des contrats de travail et l'effritement de la solidarité entre travailleurs. Beaucoup se réfèrent à l'époque du plein emploi et pensent qu'à l'heure actuelle, c'est plus difficile de s'intégrer dans la société. Les responsables pointés sont les multinationales et le monde politique. Pour Enzo, « on a réduit les droits des jeunes chômeurs. Le budget de l'état, il est vu sous l'angle des dépenses » (Mons).

Dans son intervention, Xavier Dupret explique que l'intelligence artificielle et les crises économiques accentuent le chômage. « Nous sommes arrivés à une situation où les plateformes digitales se font de l'argent via le « travail » des consommateurs sur les Apps, c'est une nouvelle forme d'exploitation et de travail gratuit ». Il faut donc réinvestir la lutte des classes et repenser la société comme des conflits de répartition de la richesse.

- Le dernier ensemble de peurs concerne la montée de l'extrême droite, du fascisme, du racisme et les menaces envers la démocratie. 96% des répondant.e.s sont plutôt d'accord ou absolument d'accord avec le fait que nos sociétés deviennent de moins en moins démocratiques et 95% avec le fait que le populisme est un danger pour l'UE. La grande majorité des participant.e.s pense que nous sommes susceptibles de connaître à nouveau des dictatures et le fascisme en Europe. « On assiste à l'augmentation de l'autoritarisme de l'État et des partis politiques qui se croient investis de tout et qui peuvent tout faire en leur nom sans réellement consulter la population », explique Danny (Mons). Pour Louise (Brabant wallon), « Parce que ça se généralise, (...) t'as Kaczynski en Pologne, t'as Erdogan, t'as... Bachar El-Assad n'en parlons pas, la Tchéquie, la Hongrie, Orban, puis Trump, Bolsonaro (...), c'est pas possible, il y a vraiment un climat assez inquiétant ».



Reportage &

Il y a donc une crainte très partagée d'un retour de l'extrême droite et du fascisme mais aussi d'un durcissement antidémocratique de la part des partis traditionnels. Pour de nombreux participant.e.s, la crise de la Covid a mis en lumière le fait que le Parlement n'occupe plus la place qu'il est sensé occuper et l'existence d'une dérive vers une surveillance généralisée. Certain.e.s ont l'impression que cette crise a détourné le regard des citoyen.ne.s pour faire passer des choses « en stoemeling », comme la 5G ou Alibaba. Laurence Blésin a mis l'accent sur le fait que la crise de la covid a approfondi un désenchantement par rapport à la démocratie, les partis politiques traditionnels étant dorénavant vus comme des acteurs qui réduisent l'espace démocratique.

### Le contexte de ces peurs

Les participant.e.s pointent un triple contexte dans lequel s'inscrivent leurs peurs. D'abord, un contexte de méfiance, de ressentiment et de rupture avec le politique et les institutions. Si les personnes interrogées ont fortement confiance dans les mutualités (67%), la confiance est déjà plus faible dans la sécurité sociale (48%), les syndicats (33%) et la Justice (32%). Elle dégringole en ce qui concerne les partis politiques (9%), les décideurs politiques européens (8%), les banques et organismes financiers

(7%). L'action des classes dirigeantes est donc fortement remise en question, beaucoup pensent que les dirigeant.e.s politiques servent leurs propres intérêts et ont laissé la finance prendre le pouvoir.

Ensuite, les participant.e.s pointent un contexte de division de la société et de diminution de la solidarité. Ce qui divise les gens semble être plus fort que ce qui les rassemble. Cette situation s'est encore renforcée avec le coronavirus : l'élan de solidarité ressenti lors de la première vague a fait place à l'individualisme et au repli, la méfiance s'est insinuée par peur d'être dénoncée. Il semble dès lors encore plus urgent d'analyser et de retravailler collectivement nos peurs.

Enfin, les participant.e.s ont l'impression que l'esprit critique s'affaiblit, notamment en raison des nouvelles technologies et des médias qui ne nous fournissent qu'une version partielle de l'information. Néanmoins, cette dernière assertion pointe un certain paradoxe, car les personnes interrogées semblent plus critiques que jamais.

Pour Laurence Blésin, d'autres éléments de contexte doivent être ajoutés : la complexité du monde d'aujourd'hui ; le renforcement des inégalités et de la précarisation ; l'accélération du temps avec une juxtaposition des crises ; la désillusion du progrès comme solution

et enfin, un déficit démocratique renforcé par la crise du coronavirus.

Les différentes peurs et éléments de contexte convergent vers un sentiment d'impuissance et un pessimisme latent. Prédomine également une intuition que « ça va péter », notamment au regard de la montée des inégalités et de la précarité.

### Comment agir maintenant ?

Cette recherche met en évidence la réflexion visionnaire des classes populaires : en effet, les participant.e.s avaient anticipé les crises auxquelles nous avons été confronté-es (pandémie, inondations, guerre, hausse des coûts de l'énergie, etc). Elle montre également l'importance d'avoir un dialogue franc et collectif sur nos angoisses et nos peurs, comme porte d'entrée pour agir collectivement. Reste à se savoir comment la peur peut être mobilisatrice ?

Delphine Masset<sup>2</sup> rappelle que la peur peut être catalyseur d'engagement et de renouvellement démocratique. La peur et l'anxiété agissent comme un système de surveillance et encouragent l'individu à enclencher une activité réflexive consistant à délibérer à propos des comportements les plus adaptés<sup>3</sup>.

La peur permet par exemple d'empêcher les effets de mise à distance par rapport aux catastrophes écologiques et son corollaire, la possibilité de poursuivre le *business as usual*. Les individus ont généralement tendance à minimiser le danger soit en sous-estimant ses effets, soit en surestimant la capacité des acteurs censés l'éliminer. Il s'agit donc de nous inquiéter davantage de l'impact de l'espoir ou d'une déréalité qui maintient la société dans un *statu quo*, que de celui de la peur. Face à l'injonction de devoir rester optimiste, il semble nécessaire aujourd'hui d'ouvrir davantage d'espaces de dialogue et de débat sur nos peurs et angoisses, comme point de départ pour nous fédérer, nous rassembler et nous organiser. En conclusion, Guillaume Lohest, président des Équipes populaires a posé cette question : « *comment continuer à inventer un pouvoir d'agir ? Qu'est-ce qui booste ou freine celui-ci ? Il est essentiel de se demander aujourd'hui avec qui s'allier, contre qui lutter ?* ».

La prochaine étape de ce travail est la rédaction d'un document rassemblant résultats de l'enquête et réflexions des chercheur.e.s, sociologues, économistes, philosophes, politologues dans



Reportage &

cette époque troublée par des crises en chaîne. ●

1. Delphine MASSET, « Entre sidération et déni des crises écologiques : et si les théories catastrophistes étaient mobilisatrices ? », *Etopia*, 2019.
2. Delphine MASSET, *Op. cit.*
3. Luc SELMAL, *Militer à l'ombre des catastrophes : contribution à une théorie politique environnementale au prisme des mobilisations de la décroissance et de la transition*, Université du Droit et de la Santé - Lille II Science politique, 2012.



Reportage &

## Une loi citoyenne pour la régularisation

En Belgique, il n'existe toujours pas de critères clairs, justes et permanents de régularisation des sans-papiers. Grèves de la faim, manifestations massives rassemblant des milliers de personnes, rien n'y fait ; le gouvernement fait la sourde d'oreille et refuse de mettre sur pied des solutions structurelles et une loi respectueuse des droits fondamentaux.

La campagne #inmyname a récolté plus de 25.000 signatures citoyennes, qui sont nécessaires au dépôt d'une proposition de loi au Parlement. Malgré tout, le Parlement risque de ne pas voter la proposition de loi, car sa Commission pétitions refuse d'additionner les signatures papier aux signatures électroniques alors que l'autorisation de le

faire avait été reçue. Quoiqu'il en soit, il faut continuer à dénoncer la politique migratoire belge déshumanisante et réclamer la régularisation de tous les sans-papiers ! ●

Signez la pétition: <https://dekamer.mijnopinie.belgium.be/initiatives/603>

### Infos vers la campagne #inmyname

- Site de la campagne avec tous les outils et argumentaires : <https://inmyname.be/>
- Facebook : [www.facebook.com/inmynameBelgium](https://www.facebook.com/inmynameBelgium)
- Vidéos : [www.facebook.com/inmynameBelgium/videos/971293436798203](https://www.facebook.com/inmynameBelgium/videos/971293436798203)

# Du lien, des droits, un avenir !

## Une tournée pour les 75 ans des Équipes populaires

**D**e juin à octobre prochain, les Équipes populaires iront à la rencontre des gens, dans les quartiers, dans des festivals pour fêter avec eux leurs 75 ans. Une occasion pour les Équipes populaires de rappeler ce en quoi elles croient et ce qu'elles veulent continuer à construire dans la société. Ces dernières années, les thèmes de trois justices ont été mis en avant : **justice sociale, migratoire et climatique**, tout en insistant sur la **défense et l'approfondissement de la démocratie et la lutte contre la fracture numérique**. Les Équipes veulent mener ces combats actuels selon leur pédagogie de l'Éducation permanente, qui naît de la rencontre des réalités vécues dans un cheminement de groupe puis de mouvement, vers l'action collective, avec l'objectif de construire davantage d'égalité. Pour accompagner ces combats, un petit « village coloré » parcourra Bruxelles et la Wallonie du printemps à l'automne 2023.

### Un village coloré, trois espaces

#### - Du lien

Impossible de faire société sans tisser des liens, alors installez-vous sur notre « banc-contact ». Dans cet espace, nous invitons les gens à entrer en contact, à échanger. C'est aussi une occasion de présenter quelques ingrédients des façons de faire propres aux Équipes : l'éducation populaire et l'importance du groupe, le refus des préjugés, la lutte contre la fracture numérique...

#### - Des droits

Ici, on enfle ses gants de boxe pour défendre des droits acquis et en construire de nouveaux ! Cet espace est consacré à la présentation de quelques luttes essentielles pour lesquelles les Équipes sont mobilisées : les droits humains fondamentaux, le droit au logement et à l'énergie, la régularisation des sans-papiers... en mettant en avant un message sur le non-recours aux droits sociaux : « *Faut-il se battre pour faire valoir ses droits sociaux ?* »

#### - Un avenir

À part madame Irma, qui connaît l'avenir ? Le troisième espace permettra aux visiteur·euses de s'imaginer dans un avenir plus ou moins proche. À quoi ressemblera le climat en 2050 ? Comment parviendrons-nous à mobiliser autour d'une écologie populaire, rassembleuse, à la hauteur des défis ? Quelles sont les actions menées localement, les mesures radicales et urgentes des gouvernements en la matière ?



### Agenda

#### À Verviers

Où ? À différents endroits de Verviers (Ensival, Hodimont, Dison), à la Foire du Livre de Verviers, sur la place du Marché à Verviers-centre et à Malmedy

Quand ? du 29 août au 4 septembre 2022

Infos : Shan Hsia - 0476/73.10.21 - hsia@equipespopulaires.be

#### Au Luxembourg

Où ? Au Festival de théâtre de rue « Bitume »

Quand ? les 16 et 17 juillet 2022

Infos : Alexandre Ogen - a.ogden@miroirvagabond.be

#### À Namur

Où ? Lors de la Journée de lutte contre la pauvreté à Namur

Quand ? le 17 octobre 2022

Infos : Giuseppe Faieta - 0488/47.66.15 - faieta@equipespopulaires.be

#### En Hainaut Centre

Où ? Haine-Saint-Paul au «Festi-troc» du Quartier

Quand ? le samedi 18 juin 2022 de 14h00 à 18h00

Où ? Fête des Cités à Baudour

Quand ? le 20 août 2022 de 14h00 à 18h00

Infos : Alberto Granados - 0470.23.50.67 - granados@equipespopulaires.be

#### À Bruxelles

Où ? Anderlecht (sortie de métro Aumale) pour participer à la programmation de la « radio 1070 », une caravane radio mobile pour toucher les habitants des quartiers.

Quand ? les vendredi 15 et samedi 16 juillet 2022 de 12h00 à 18h00

Infos : Charlotte Renouprez - 0487/70.43.36 - renouprez@equipespopulaires.be

#### À Liège

Quoi ? Des animations sont prévues à Liège

Quand ? 9, 10 et 11 septembre 2022

Infos : Jonathan Malaise - 0474/81.28.92 - malaise@equipespopulaires.be

#### Au Brabant-wallon

Quoi ? Des animations sont programmées

Quand ? les 17 et 18 septembre, les 15 et 16 octobre 2022

Infos : Mady Ledant - 0472/43 33 56 - ledant@equipespopulaires.be

Martin HEYDE ♦ Animateur CIEP-MOC Luxembourg

## Dossier 5G : des inquiétudes aux interpellations

Mars 2020 marque le début d'une saga : avec l'arrivée de la 5G en Belgique, un pas supplémentaire a été réalisé vers le « toujours plus, toujours plus vite ». À la surprise générale, y compris des autorités communales, ce nouveau standard de téléphonie mobile impulsé par Proximus faisait une entrée fracassante sur le territoire belge, avant d'être temporairement suspendu. Depuis, un important travail d'information et de sensibilisation est mené, tant au niveau fédéral que régional, pour recueillir l'adhésion de la population à cette nouvelle technologie qui peine encore à prouver sa réelle plus-value pour la société. Cette « avancée majeure » sera déployée courant 2022 sans égard aux potentielles conséquences dommageables sur l'humain et l'environnement. En dépit de multiples risques et conséquences pointés dans de nombreux rapports, cartes blanches, analyses, ... la 5G entre en force et tente de s'imposer comme une mesure indispensable de la transition, une évidence allègrement mise en avant par les opérateurs, fournisseurs d'accès et gouvernements. C'est dans ce contexte que le MOC s'est intéressé à l'évolution de ce dossier.

tombées économiques. Rapidement, le MOC Luxembourg s'empare du dossier en mobilisant deux animateurs pour un travail de lobbying politique à l'échelle de la province.

Inhérente à la démarche d'éducation permanente, la réflexion collective constitue la source des revendications. Un groupe de travail est mis sur pied, avec des membres d'organisations, telles que Altéo, Enéo, la CSC, Vie Féminine, les Équipes populaires, l'AREHS (Association pour la Reconnaissance de l'Electro HyperSensibilité), l'Observatoire de l'Environnement d'Arlon ainsi que de citoyen-nés soucieux-ses d'un déploiement raisonné des technologies dans notre société.

Les discussions et réflexions ont été traduites dans un document de travail de 28 pages. En résulte une note de positionnement relevant une série d'enjeux et de questionnements que pose le déploiement de cette nouvelle génération de téléphonie mobile. D'un point de vue démocratique, écologique, économique, sanitaire ou encore social, cette nouvelle technologie n'épargne aucun aspect de l'organisation de la vie en société. À titre d'exemple, la note pointe la situation que vivent les personnes

électrohypersensibles (EHS). Le développement de la 5G plonge encore davantage ces personnes dans une situation inextricable. Pour beaucoup, la vie au quotidien est déjà rendue quasi impossible. La 5G et l'ajout de son spectre de fréquences à ceux déjà existants viendront encore amplifier leur intolérance et les obligeront à vivre recluses dans les rares zones blanches. Cet enjeu sanitaire a été mis en avant par la participation de personnes EHS, lors d'une discussion qui s'est déroulée dans la forêt pour permettre à tou-tes d'être présentes dans des conditions saines.

À plusieurs reprises, la note et les enjeux liés à la 5G ont été présentés lors de rencontres politiques, de conférences-débats rassemblant professionnel-les et citoyen-nés. Ces espaces d'échanges, qui ont apporté un autre regard sur cette technologie en la mettant au centre du débat citoyen, ont soulevé de multiples réactions chez les participant-es : pour beaucoup, le manque de concertation et de prise en considération de leur voix est intolérable. Sans réelle plus-value significative, l'arrivée de la 5G ne constitue qu'une grande expérience dont les effets sur la population et sur l'environnement sont inconnus.

### Point de départ : inquiétude et questionnements populaires

Le constat posé par Vie féminine (VF) Luxembourg est l'élément déclencheur qui a permis la mise en réseaux de groupements locaux et de citoyen-nés. Des participantes des groupes de réflexions de VF expriment leurs inquiétudes, surtout en matière de santé, de voir la 5G, dont les impacts sont encore méconnus, se déployer sur le territoire. D'emblée, cette appréhension collective remonte aux instances du MOC Luxembourg où ses différentes composantes se questionnent sur les enjeux sociaux et démocratiques mais aussi sur les incertitudes relatives à la santé et aux re-



Reportage &



Reportage &amp;

Une version synthétique de cette note a été diffusée massivement aux bourgmestres et député-es (tous niveaux de pouvoir confondus) de la Province de Luxembourg. Malgré le travail du groupe, cette interpellation n'a guère eu d'écho auprès des politicien-nés. Seule une poignée d'élu-es préoccupé-es par le dossier ont répondu.

### Un cran plus loin

La 5G poursuit son avancée dans le processus politique décisionnel, tout en multipliant les déficits démocratiques. Pour le MOC Luxembourg, il était impératif de rééquilibrer le rapport de force et de ne pas cantonner le dossier à la province ; la problématique devant résonner dans l'ensemble des fédérations. La note du MOC Luxembourg est alors présentée lors d'une réunion du Groupe de travail écologie, piloté par le MOC national. Cette présentation suscite maintes réactions et rapidement un sous-groupe 5G se constitue pour poursuivre le travail. Les rencontres avec des personnes ressources se succèdent pour étayer les connaissances. Progressivement, le sous-groupe s'accorde sur des positions communes et des revendications à soutenir pour aboutir *in fine* à une note de compromis. Quelques mois plus tard, le dossier figure sur la pile du bureau politique du MOC. Défavorable au dévelop-

pement de la 5G (sauf dans de rares cas d'application), la position du MOC est beaucoup plus « radicale ».

## Une technologie en rupture

### 1. Rupture démocratique

Dans ce dossier, le manque de considération de la voix des citoyen-nés est criant. Dès le préambule, de nombreuses interrogations citoyennes à propos de la 5G n'ont pas été prises en compte. Par exemple, la consultation publique de l'IBPT<sup>1</sup> a enregistré plus de 5.000 contributions. À Bruxelles, le Parlement a mis en place une Commission citoyenne délibérative pour traiter du déploiement de la 5G. Malheureusement, il n'était pas question de remettre en cause son

déploiement, déjà décidé et coulé dans l'accord de gouvernement Vervoot II, mais uniquement de discuter des modalités. Ce dossier a offert une illusion de démocratie aux citoyen-nés (bruxellois-es) en lui permettant de s'exprimer sur le « comment » du déploiement de la 5G, sans jamais lui permettre de discuter du « pourquoi » !

### 2. Rupture écologique

Les coûts énergétiques et environnementaux d'un déploiement aussi massif que celui prévu pour la 5G préoccupent énormément. Pour le MOC, la politique numérique impulsée au niveau européen invalide l'indispensable transition énergétique et climatique. Les perspectives d'augmentation de la consommation d'énergie et d'épuisement des ressources naturelles questionnent logiquement les contradictions des stratégies conjointes de la Commission européenne en matière numérique (« *Europe digitale* ») et environnementale (« *Green new deal* »).

### 3. Risques pour la santé

Le MOC pointe aussi l'incertitude des conséquences du déploiement de la 5G sur l'humain et la biodiversité. Selon des études, les risques liés à l'exposition aux ondes de la 5G appellent à la prudence. Actuellement, un consensus scientifique relatif à l'impact des champs électromagnétiques sur les humains est difficile à établir. Si de nombreux scientifiques et professionnel-les de la santé tirent la sonnette d'alarme, les recherches indépendantes et méthodologiquement valides doivent se poursuivre. Au regard

## S'approprier les outils et entrer en action

La prise de position et l'expression de revendications est une étape indispensable dans cette lutte, qui ne peut en rester là. Des aspects concrets en lien avec la stratégie politique du mouvement sont développés. Pour se faire, une boîte à outils comprenant la note de positionnement et son résumé à destination des décideurs, un document d'accompagnement et une présentation pour les groupes sera mise à disposition des animateur-rices du MOC. En janvier 2022, une carte blanche<sup>3</sup> cosignée par le MOC a été publiée dans le journal *L'Echo*. Malgré une résonance importante, cette interpellation n'accuse pas de retour spontané du monde politique. La lutte doit se poursuivre afin que les balises de sobriété soient respectées. Il est possible de concilier les besoins de connectivité et réponse aux défis majeurs de notre société : dérèglement climatique, épuisement des ressources naturelles et place de l'humain.

Infos : CIEP-MOC du Luxembourg - Martin HEYDE - Mail : [m.heyde@moluxembourg.be](mailto:m.heyde@moluxembourg.be).

de cette incertitude scientifique et de la souffrance bien réelle des personnes EHS, le MOC revendique le respect du principe de précaution.

#### 4. Progrès technologique = progrès social ?

Il faut aussi tenir compte d'un constat d'ordre social. L'émergence de nouvelles technologies a plutôt tendance à exclure les personnes qu'à les intégrer à la société. La Fondation Roi Baudouin pointe trois formes d'inégalités numériques :

- Inégalités d'accès aux technologies numériques : près d'un tiers des ménages avec de faibles revenus (moins de 1.200 euros) ne dispose pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus (plus de 3.000 euros).
- Inégalités relatives aux compétences numériques : 40% des Belges sont à risque d'exclusion numérique, car ils ont de faibles compétences numériques ou n'utilisent pas internet.
- Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels : 57% des internautes peu diplômés et 56% de ceux ayant de faibles revenus n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne, alors qu'ils étaient censés le faire<sup>2</sup>.

Avec la 5G, le recours aux écrans ne fera que s'accroître, privant encore un

peu plus les personnes de rencontres. Le numérique nous dispense de relations avec les autres. Cette standardisation des rapports par écrans interposés pose question sur l'avenir de nos interactions naturelles. Il est vital pour les individus de se confronter, de vivre des rencontres directes.

#### Des revendications claires et précises

Pour le MOC et ses militant·es, le suivi de l'arrivée imminente de la mise en place de la 5G suit son cours. Dans la note d'intention du MOC National, des revendications de deux ordres sont défendues.

Premièrement, des revendications portent sur les engagements des pouvoirs publics :

- N'adopter qu'un déploiement, régulé, cadré et limité de la 5G en fonction d'usages souhaités et de besoins démocratiquement déterminés ;
- Garantir l'application effective de la loi sur la protection des données personnelles ;
- Soutenir une large sensibilisation de tous les acteurs à la sobriété numérique.

Deuxièmement, à propos de l'encadrement des opérateurs et des secteurs économiques concernés, le MOC défend :

- la mise en place d'une régulation de l'intensité de l'utilisation de la 5G pour limiter la consommation de data ;
- la connexion filaire et les réseaux fixes lorsqu'ils sont disponibles ;
- le prélèvement d'une cotisation spéciale sur l'utilisation de la 5G, qui permettrait le financement d'un accès filaire gratuit aux établissements d'enseignement ainsi que la formation de jeunes aux nouvelles technologies ;
- l'obligation des entreprises et services numériques de payer leur juste part d'impôt dans les différents pays où elles exercent des activités ;
- l'obligation de doter chaque terminal numérique (tablette, smartphone, TV, ...) d'un indice de « réparabilité » pour inciter les fabricants à une production plus durable. ■

1. Selon des données récentes, les personnes souffrant d'EHS sont estimées à 5% de la population (*Rapport d'expertise collective de l'Anses*, p.21.)
2. L'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) est le régulateur fédéral compétent pour le marché des communications électroniques, le marché postal, le spectre électromagnétique des radiofréquences et la radiodiffusion sonore et télévisuelle dans la Région de Bruxelles-Capitale.
3. [www.amisdelaterre.be/carte-blanche-il-est-possible-de-concilier-5g-et-economie-durable-a-bruxelles](http://www.amisdelaterre.be/carte-blanche-il-est-possible-de-concilier-5g-et-economie-durable-a-bruxelles)



Edwine GOLDONI ♦ Animatrice CIEP-MOC Liège

## Les aîné·es fragilisé·es par l'invasion numérique : comment interpeller sa commune ?

« **M**es petits-enfants m'ont offert une tablette, mais je ne sais pas comment l'utiliser. »

« Depuis qu'il n'y a plus de machine à la banque, c'est ma fille qui gère mon compte depuis son ordinateur, réalise mes virements et imprime mes extraits. Adieu mon indépendance !! »

« De plus en plus de démarches administratives ne sont accessibles que par internet mais je n'ai pas d'ordinateur ni de smartphone. »

« J'ai oublié mon mot de passe... du coup, je ne consulte plus mes mails. »

Ces témoignages sont ceux de Gérard, Nelly, Michel et Marguerite, mais ils pourraient être ceux de milliers d'aîné·es qui vivent la fracture numérique ! Au quotidien, cette fracture se traduit par des difficultés d'accès ou d'utilisation aux terminaux (ordinateur, smartphone, mais aussi bancontact ou borne automatique) et aux outils numériques (boîte mail, logiciel de visioconférence, PC banking). Face à une société de plus en plus numérisée, elles et ils se retrouvent mis·es à l'écart. Aujourd'hui,

40% de la population est en situation de vulnérabilité numérique, soit comme non-utilisateurs, soit avec de faibles compétences<sup>1</sup>. Dans ces 40%, on retrouve de nombreux seniors, mais aussi des jeunes, des personnes avec peu de formation et de qualification et des employé·es en fin de carrière.

### La solution proposée ? « **Se former, un point c'est tout !** »

La Wallonie compte plus de 160 Espaces publics numériques (EPN)<sup>2</sup>. Ces structures de proximité mettent à disposition un accès internet, du matériel informatique et des animateur·rices (parfois bénévoles) pour connecter les Wallon·nes et soutenir leur besoin d'autonomie. Mais, si les aîné·es décident de se former, encore faut-il que les moyens physiques, d'apprentissage et financiers suivent. Il faut trouver un cours, avec de préférence un formateur ou une formatrice pédagogue et patient·e. Il faut également être capable de suivre l'évolution galopante du numérique. Car tout bouge très vite, trop vite. À peine dans le coup qu'on est déjà dépassé ! Enfin, les applications changent constamment, sans compter le coût du matériel et des abonnements internet. De plus, les guichets de services à la population ferment les uns après les autres et sont remplacés par des machines qui seront elles-mêmes bientôt remplacées par des applications numériques... des centaines d'applications différentes qu'il faut savoir maîtriser pour continuer à être autonome !

### D'autres solutions existent !

Le monde scientifique et associatif alarme depuis des années sur les effets négatifs d'un « tout au numérique » pour une partie de la population, encourageant les pouvoirs publics vers des politiques plus inclusives. « *La fracture numérique n'est pas une fracture qui se*



*comble d'elle-même dès qu'on acquiert un ordinateur ou quelques compétences de base. Il y a une multitude d'obstacles et d'inégalités sociales qui empêchent de se former sur le long terme* » explique la Fondation Travail-Université en insistant sur l'importance d'un accompagnement humain. « *La numérisation des démarches complexifie et fragilise l'accès aux droits sociaux. Le risque est de voir se développer davantage de services à double vitesse* », tel est le sujet de la campagne des Équipes populaires.

### Des aîné·es se mobilisent pour interpeller les autorités communales

Aujourd'hui, c'est au tour des citoyen·nes de rejoindre cette mobilisation, notamment des aîné·es actif·ves au MOC de la région hutoise. Encadré·es par le CIEP, ils et elles se sont emparé·es de cette question, l'ont analysée et ont réalisé une brochure sur les façons d'impliquer sa commune face à la fracture numérique. L'objectif poursuivi est d'informer sur la fracture numérique et les manières dont elle se manifeste au départ de témoignages et de situations vécues, mais également de parler des



peurs et des besoins qu'elle crée chez les personnes qui la subissent. Destinée à tout public, la brochure propose un questionnement en quatre étapes<sup>3</sup> pour *in fine* proposer des balises pour « avoir un service numérique idéal » ; par exemple bien penser l'accès au local, les heures d'ouvertures, le type de matériels à avoir en fonction du public, l'accompagnement humain, la communication autour de ce service, etc.

**Revendications Du numérique, oui ! Rien que du numérique, non !**  
« Nous, ainé-es actif-ves des organisations constitutives du MOC de la région hutoise demandons le renforcement de services favorisant les contacts humains, le maintien d'alternatives aux outils numériques car le matériel et les compétences sont très vite dépassés et la mise en place de formations avec un accompagnement qui tienne compte de nos réelles capacités. »

## Le CCCA et le numérique ? Une aide concrète

Le Conseil consultatif communal des Aînés (CCCA) est un lieu de participation collective dans lequel des ainé-es s'efforcent de connaître au mieux les réalités de vie des ainé-es, donnent leur avis sur la politique communale en matière de seniors, font des propositions sur les

projets qui les concernent et portent leurs revendications auprès des autorités. Il a un rôle à jouer dans la création, le maintien ou le renforcement d'un service numérique. ■



La brochure *La fracture numérique. Comment impliquer ma commune ?*

est disponible en version papier sur demande au 04/232 61 61 et par mail : [info@mocliege.org](mailto:info@mocliege.org), mais aussi sur le site du MOC de Liège-Verviers ([https://mocliege.be/ciep/wp-content/uploads/sites/2/2022/01/MOC\\_L-V\\_Aines\\_La\\_fracture\\_numerique\\_comment\\_impliquer\\_sa\\_commune.pdf](https://mocliege.be/ciep/wp-content/uploads/sites/2/2022/01/MOC_L-V_Aines_La_fracture_numerique_comment_impliquer_sa_commune.pdf))

1. *Baromètre Inclusion numérique*, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 2020 (en ligne) [www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique](http://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique)
2. *EPN en Wallonie* (en ligne) [www.epndewallonie.be](http://www.epndewallonie.be)
3. Les quatre étapes proposées sont « Comment identifier ce qui se fait déjà dans ma commune en matière de soutien à une autonomie numérique ? » ; « Comment y porter un regard critique ? » ; « Le numérique est-il une priorité pour la commune ? » et enfin, « Comment et à qui en parler ? ».



Reportage &



## LISTE DES MÉMOIRES BAGIC DÉFENDUS EN JANVIER ET FÉVRIER 2022

### BAGIC interrégional 2018-2020

- Madeleine LITT, *Projets participatifs en Centre culturel : défi ou illusion ?*
- Hélène CHARUE, *Un jardin partagé à Beauraing, la participation citoyenne au service de la transition.*
- Aurélie MARCHAND, *Comment un processus d'éducation permanente peut-il participer à l'émancipation des jeunes de 12 à 26 ans au sein de la commune d'Anderlecht ?*

### BAGIC interrégional 2019-2021

- Alex JACQUES, *Comment soutenir les Maisons de Jeunes à ouvrir et à travailler la question de la précarité auprès des jeunes qui les fréquentent ? Le cas du dispositif TINA.*
- Justine MAROTTA, *Maillage en réseau. Comment mettre en place une dynamique de réflexion collective en réseau ?*
- Gaëlle BERTHELOT, *Carnet de voyage de la rive Droixhe: traversée en solitaire en contrées socioculturelles à la recherche d'un projet partage.*

## LISTE DES MÉMOIRES ISCO-CNE DÉFENDUS À L'ILFOP EN MAI 2022

### ISCO-CNE 14

- Nadine DEMOL, *La porosité des frontières entre les métiers d'aide familiale et d'aide-ménagère sociale est-elle source de malaise entre ces professionnelles à l'ADMR de Dinant ?*
- Anna FANNI, *La crise sanitaire du Coronavirus, révélateur de l'impact de la transformation du métier de l'éducateur dans le secteur du handicap.*





Claudine LIENARD ♦ Collaboratrice à Etopià

## Menaces sur l'associatif ! Ça chauffe

J'ai retrouvé la grenouille. Vous savez, celle qui saute direct du bocal d'eau bouillante, mais peut aussi, plus tragiquement, se laisser cuire doucement dans une eau froide qui se réchauffe. C'est vous, c'est moi, lorsqu'une série de mesures dites indolores nous coincent peu à peu dans une situation insupportable sans réagir. Cette métaphore est présente à plusieurs reprises dans les contributions du livre de la Fédération des Employeurs des Secteurs de l'Éducation permanente et de la Formation des Adultes (FESEFA) « *Autonomie associative menacée. Des défis et ambitions pour garantir nos libertés* ». J'ai toujours pensé que si la grenouille était informée de ce qui se tramait dans son bocal, elle pourrait partir plus vite ou tenter d'améliorer son eau. C'est un peu l'ambition de cette publication dont le titre résonne comme un cri d'alarme et qui décortique la dynamique associative, ses origines, son évolution et ses perspectives actuelles. Voilà mis en mots, en phrases, ce que je traverse dans le collectif organisé, le cœur remué des actions et des indignations rassemblées, des temps forts partagés mais aussi l'esprit en ébullition des défis encore et toujours à affronter. Je me rappelle aussi la dernière Journée de l'éducation permanente organisée en 2018 à Namur, m'étonnant un chouïa qu'il faille attendre les trente ans de la FESEFA pour lire ici cette alarme déjà esquissée à l'époque. C'est que, pour déployer son plaidoyer, la FESEFA a d'abord procédé à une vaste recherche auprès du terrain et des acteurs concernés, recherche dont les résultats nourrissent l'ouvrage, renforcés d'une touche d'historicité, complétés de témoignages et conclus par des pistes bien nécessaires, urgentes voire vitales.

Les autorités publiques dispensatrices de subsides cruciaux pour la mise en œuvre des actions et projets n'ont en effet pas épargné leurs coups

de boutoir. Le secteur se trouve ainsi de plus en plus acculé dans les cordes d'un contrôle d'efficacité qui s'est peu à peu substitué au soutien redistributif de l'action citoyenne des débuts. La logique entrepreneuriale – projets, rentabilité, évaluation – prend le pas de l'accompagnement de citoyennes qui tâtonnent, procèdent par essais et erreurs, cherchent autant les pistes d'amélioration de leurs conditions de vie que les meilleures façons de les façonner ensemble. Du coup, ça se professionnalise, ça compte, ça communique. Les fossés se creusent entre le monde politique et ce corps intermédiaire de l'Éducation permanente, entre les exigences d'en faire un vrai métier et celles d'accueillir du bénévolat, entre les ressentis et les images d'une communication qui explose dans ses formes et ses destinataires. Ce livre tente de mettre à plat le malaise, de décortiquer les logiques mises en œuvre et subies, d'esquisser des suites. Une bouée pour un monde qui se noie ? Une potion d'indignation mobilisatrice ? Aux lecteur·rices de juger. Mais une chose est certaine : voilà un ouvrage à mettre sur toutes les tables associatives, à se ré-approprier en groupes, ateliers, formations ou assemblée générale et conseil d'administration. Il y a urgence.

La première partie, réalisée par la sociologue Morgane Devries, met en lumière l'ancrage et l'évolution historique du fait associatif aussi ancien que l'État belge et développé à partir de volontés partagées et solidaires de répondre aux problèmes sociaux. L'éducation populaire ou permanente, comme on veut, ouvre un espace public nécessaire pour partager en groupes citoyens de l'information critique, des prises de conscience des situations sociales et des

mécanismes de domination, la détermination des enjeux et des résolutions des problématiques sociales rencontrées. Cet espace est protégé par la liberté d'association et bientôt soutenu par les

mécanismes publics de redistribution des richesses produites. L'ouvrage va bien plus loin dans l'exposé des tensions, des évolutions, voire de la perte du sens associatif au fil du temps.

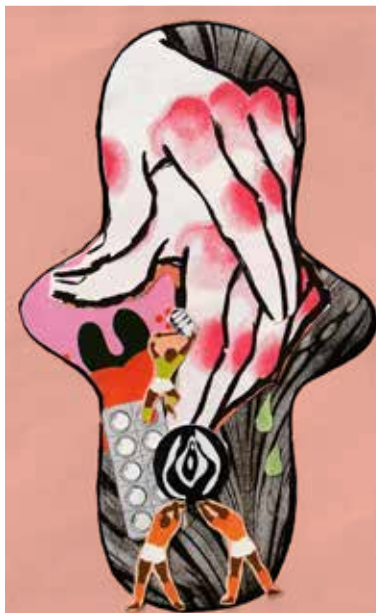
La deuxième partie brosse un état des lieux des champs d'action du monde associatif et des stratégies de vie et de survie qu'il

déploie, racontées par différents responsables et acteur·rices du secteur. Christine Steinbach, de la Fondation Travail-Université, s'alarme de la dérive d'associations rassemblées par et pour les personnes pauvres ou en voie de précarisation et qui se trouvent « *assignées à l'action « réparatrice » et « facilitatrice » des mesures politiques, au détriment du rôle de représentation collective des réalités de vie et de défense des droits des personnes* ». Julien Charles et Myriam Van der Brempt du CESEP décortiquent les acrobaties indissociables de la participation citoyenne dont la prise en compte permet tout simplement l'exercice nécessaire de la citoyenneté. Ce n'est pas tout. Si je vous raconte que, récemment, je suis allée visiter une exposition artistique au Musée Juif à Bruxelles et que cela démarrait dans un couloir étroit avec portique de contrôle comme dans un aéroport, avec des indications par micro pour vérifier mon petit sac à dos ... c'est pour évoquer la contribution de Véronique Herman du Centre de Formation Cardijn (CEFOC) qui met en lumière comment un contrôle étatique peut perturber et mettre en tension le cheminement d'insertion sociale



de personnes ayant perdu droits et moyens d'existence. L'associatif réagit aux contraintes, mais ses stratégies font aussi l'objet de remises en question politique. Milena Chantraine et Emmeline Urban, de la Plateforme francophone du volontariat, s'alarment des difficultés grandissantes à conjuguer les exigences d'inclusion et de mixité et celles de la professionnalisation grandissante. Quant à Bernard Fusulier et Marc Zune du GIRSEF, ils montrent – et c'est passionnant – les contraintes et opportunités d'un poly-subventionnement parfois voulu, parfois refusé, souvent nécessaire pour les projets, l'autonomie ou la survie.

Un dernier chapitre plutôt musclé déconstruit les notions dominantes dans le secteur et redéfinit ses enjeux. Première salve avec Jacques Moriau du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique. En s'appuyant sur l'exemple du secteur social-santé de plus en plus mis au rang de l'action publique, il montre la dérive d'une marchandisation où une relation de partenariat se transforme libéralement en une relation client/fournisseur. Il pose aussi de bonnes questions : avec un rôle de plus en plus étouffé d'explorateur de possibles, « *quelle place est encore accordée à l'innovation, au travail à la marge, à l'essai pas toujours couronné de succès ?* ». Enfin, il appelle à débattre sur le principe de l'appel à projets. Montons donc sur la Barricade d'où Olivier Starquit nous met en garde sur l'importance militante du choix des mots qui est celui du pouvoir, du politique, du subsidiant mais aussi le choix du militant, professionnel ou non, associatif. Ne pas se tromper de termes, car ceux-ci nous modèlent le cerveau, la vision et l'appréhension du monde et des autres. Multipliés et dévoyés, ils font brouillard entre la population et les autorités, aggravant tensions sociales et distances démocratiques. « *Définir les mots est un acte politique* » fait aussi partie des missions de l'Éducation permanente. Pas d'autonomie citoyenne sans réflexivité et pas de réflexivité sans approche critique, pour-



## HORMONES SIMONES

Envie de fabriquer gratuitement et vous-même vos serviettes périodiques réutilisables ?

Rendez-vous entre femmes pour quatre heures d'échange de savoir et de parole libre.

**Où ?** Toestand 53 avenue du port, 1000  
 BXL

**Quand ?** Mardis 4 octobre, 8 novembre  
 et 6 décembre 2022 de 10h00 à 14h00

**Partenaires :** Les cadavres Exquis ASBL /  
 Toestand VZW / Bruzelle

**Infos et inscription :** Maud Van Braekel  
 GSM : 0495/73.66.03

Formation subsidiée par la COCOF

suit Jean Blairon, de RTA (Réalisation, Téléformation et Animation) qui nous rappelle opportunément l'ancrage du principe associatif dans les expériences communalistes comme celle de la Commune de Paris. Il cite Jacqueline Fastres qui caractérise ces expériences par une participation critique à la société, la possibilité de produire hors des logiques capitalistes et celle de s'éduquer soi-même. Des enjeux qui se posent aujourd'hui encore dans les champs politique, économique et social. Comment, dès lors que l'associatif doit entrer dans un code unique des sociétés, continuer à « *pouvoir se définir d'autres lois que celles du 'pouvoir centralisateur'* » ?

L'apport de Mathieu Vanwelde de l'asbl SAW-B, montre que le processus est enclenché depuis belle lurette : le nouveau Code des sociétés et des associations (CSA), voulu par les décideurs politiques, risque bel et bien de changer fondamentalement le sens et l'existence du champ associatif en faisant passer le non-marchand dans la logique de marché. Une normalisation qui risque de renvoyer des acteurs associatifs rétifs dans le monde précaire de l'association de fait avec toutes ses conséquences envisageables et de transformer pour les autres une possibilité d'activités marchandes en obligation.

Cet ouvrage aurait sans doute pu s'enrichir davantage d'autres sources associatives, d'autres réflexions d'acteurs-rices, croiser le péril de la marchandisation avec d'autres défis comme la domination masculine ou la crise climatique. Il se révèle néanmoins incontournable pour lancer politiquement l'alerte et permettre au secteur de faire un point nécessaire avec celles et ceux qui le découvriront et le mettront en lecture et débat collectif.

Il se lit comme un livre d'aventures vivantes, mais aussi comme une analyse sociologique implacable et un plaidoyer politiquement argumenté. Il se termine par un appel à fonder un nouveau « *contrat de participation démocratique* » lancé en conclusion par Geoffroy Carly, vice-président de la FESEFA qui plaide pour « *élargir et évaluer le CSA qui s'est mis en place sans réel débat démocratique impliquant l'ensemble des réalités associatives* ».

À suivre, donc... ■



*Autonomie associative menacée. Des défis et ambitions pour garantir nos libertés, Bruxelles, FESEFA-Éditions Couleurs Livre, 2021.*

# 2022 Dates à épingler

## LA RUCHE D'ÉCRITURE

3 ateliers de 3 jours pour raconter le travail

**Dates :** 29 et 30 juin, 1<sup>er</sup> juillet 2022  
**Lieu :** Maison du Livre à Saint-Gilles  
**Infos et inscription :**  
 CESEP Nathalie Vandenberg : cfcc@cesep.be

## FEMMES CRÉATRICES DE SOLIDARITÉS POUR TRANSFORMER LA SOCIÉTÉ !

### Journée d'étude de Vie féminine

Programme  
 09h30 Accueil  
 10h30 Conférence plénière « *Solidarité(s) : doit-on faire à la place de l'État ?* » / « *La solidarité en actes* » / « *Ici, ailleurs : notre solidarité doit-elle être (in)conditionnelle ?* »  
 14h15 Ateliers de réappropriation (réservés aux femmes)  
 16h15 Conclusions  
 18h00 Concert  
 Toute la journée : exposition sur les 100 ans, ateliers créatifs ouverts, stands divers.

#### Infos

Inscription obligatoire : [www.viefeminine.be/bulletin-d-inscription-adulte](http://www.viefeminine.be/bulletin-d-inscription-adulte)

Participation financière libre

**Date :** 7 juillet 2022

**Lieu :** Citadelle de Namur - Terra Nova - Route Merveilleuse 64 - 5000 Namur

## ACTION QATARSTROPHE

**2 juillet 2022 :** stand au Festival africain de Liège (Esplanade St-Léonard, place des Déportés - 4000 Liège)

**3 et 4 septembre :** stand à Retrouvailles, Liège

**Octobre :** Conférence sur l'envers du décor de la coupe du monde au Qatar avec le MOC Bruxelles

**14 octobre :** pièce de théâtre-action « *La coupe du monde de la honte* », Verviers  
**Infos :** WSM [www.wsm.be](http://www.wsm.be)

## ATELIER D'ÉCRITURE : UNE VIE DE LABEUR

**Dates :** du 4 au 6 juillet 2022  
**Lieu :** La Fonderie 27 rue Ransfort, 1080 Molenbeek  
**Inscription :** La Fonderie Tél. : 02/413.11.85  
 Mail : [abrunelle@lafonderie.be](mailto:abrunelle@lafonderie.be)  
[www.lafonderie.be/](http://www.lafonderie.be/)

## POSTURE DE L'ACCOMPAGNEMENT : POUR MIEUX INCARNER SON MÉTIER

**Dates :** du 6 au 8 juillet 2022 de 9h00-17h00  
**Lieu :** Centre Librex (66, rue Coenraets - 1060 Bruxelles)  
**Infos et inscription :** Centre Librex Mail : [mfrancois@centrelibrex.be](mailto:mfrancois@centrelibrex.be)  
 Tél. : 02/538.19.42 • <http://centrelibrex.be/>

## ATELIER D'INITIATION AUX JEUX-CADRES DE THIAGO

**Dates :** 18 et 19 août 2022  
**Lieu :** Nivelles  
**Inscription :** CESEP  
 Mail : [catherine.leonard@cesep.be](mailto:catherine.leonard@cesep.be)  
**Infos :** [www.cesep.be](http://www.cesep.be)

## TECHNIQUES DE MISE EN ACTION POUR FACILITER UN GROUPE : INNOVER, CO-CONSTRUIRE ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

**Dates :** du 19 au 21 août 2022  
**Lieu :** CFIP Bruxelles (Avenue Louis Gribau-mont, 153 1200 Bruxelles)  
**Infos et inscription :** ARC (Action-Représentation-Changement) [www.cfip.be/](http://www.cfip.be/)

## SANTÉ, SOCIAL, CULTURE, ÉDUCATION PERMANENTE, JEUNESSE

Deux jours de colloque pour apporter des réponses à ce qui nous arrive.

**Dates :** 22 et 23 septembre 2022  
**Lieu :** Halles de Schaerbeek  
**Infos :** Fédération des services sociaux  
 Mail : [stephane.vandeneede@fdss.be](mailto:stephane.vandeneede@fdss.be)

## A noter dans mon agenda NOUVELLES SESSIONS FOPES

La Faculté ouverte de politique économique et sociale (FOPES-UCLouvain) organise un master pluridisciplinaire en politique économique et sociale pour comprendre les enjeux économiques et sociaux de notre société ; d'analyser les politiques mises en œuvre par les acteurs et d'élaborer des projets et des propositions. Accessible sur base de l'expérience professionnelle ou avec un diplôme de BAC, le master est organisé en horaire décalé à Louvain-la-Neuve, Charleroi ou partiellement délocalisé à Liège dès septembre 2022 (à raison d'une journée et une soirée par semaine).

**Infos :** FOPES Secrétariat Tél. : 010/47 39 07. Mail : [geraldine.goffe@uclouvain.be](mailto:geraldine.goffe@uclouvain.be) ou [secretariat-opes@uclouvain.be](mailto:secretariat-opes@uclouvain.be) • [www.uclouvain.be/fopes](http://www.uclouvain.be/fopes)

**WSM**  
 We Social Movements

**SAVE THE NEW DATE**  
 6 OCTOBRE 2022 - BRUXELLES

JOURNÉE (INTER)NATIONALE WSM  
**EN ROUTE VERS L'ÉGALITÉ DE GENRE!**

## Centres régionaux



### BRABANT WALLON

boulevard Fleur de Lys, 25 - 1400  
Nivelles • 067.21.89.91

### BRUXELLES

rue Pléтинckx, 19 - 1000  
Bruxelles • 02.557.88.35

### CHARLEROI – THUIN

boulevard Tirou, 167 - 6000  
Charleroi • 071.31.22.56

### DINANT – PHILIPPEVILLE

rue E. Dinot, 21/Bte 6 - 5590  
Ciney • 083.21.24.51

### HAINAUT CENTRE

#### La Louvière:

rue du Marché, 6 - 7100  
La Louvière • 064.23.80.20

#### Mons:

rue Marguerite Bervoets, 10 - 7000  
Mons 065.35.39.63

### WALLONIE PICARDE

#### Tournai:

av. des États-Unis, 10 Bte 8 - 7500  
Tournai • 069.88.07.64

#### Ath:

rue de Gand, 28 - 7800  
Ath • 068/84.34.31

#### Mouscron:

rue St-Pierre, 52 - 7700  
Mouscron • 056.33.48.68

### LIÈGE-HUY-WAREMME

#### Liège:

rue St-Gilles, 29 - 4000  
Liège • 04.232.61.61

#### Huy:

av. Albert 1<sup>er</sup>, 6 - 4500  
Huy 085.21.11.33

### LUXEMBOURG

rue des Déportés, 39 - 6700  
Arlon • 063.21.87.33

### NAMUR

Centre L'Illon - rue des Tanneries, 1 5000  
Namur • 081.22.68.71

### VERVIERS

rue du Centre, 81 - 4800  
Verviers • 087.33.77.07

### CANTONS DE L'EST

VHS - Rotenbergplatz, 19 - 4700  
Eupen • 087.59.46.30



Reportage &

## DES MARCHÉS AUX COULEURS DE LA RÉSISTANCE

Lorsqu'on évoque les marchés, très vite des images multicolores et des parfums de vacances viennent à l'esprit : on pense aux marchés du Midi sur des petites places ou encore le long d'avenues à l'ombre des platanes. On devine les odeurs des étals aux épices, de savons. On voit les couleurs des fruits et des légumes, des poteries et des tissus. On entend les appels pressants des vendeurs qui exhortent les chalands à s'arrêter et à goûter aux produits du terroir. Nos cinq sens s'éveillent les jours de marché. Aujourd'hui, ils incarnent également la résistance face à la consommation de masse, les petits tréteaux versus les grandes surfaces, les produits locaux et artisanaux versus les produits exportés et manufacturés. Ils apportent vie et couleur au cœur des villes, en même temps qu'ils redonnent goût aux relations sociales.

Ce reportage photographique a été réalisé par Marie-Hélène Toussaint qui aime se balader et saisir avec son objectif les ambiances olfactives, gustatives, sonores et visuelles des marchés mais aussi les brics à bracs des brocantes. Pendant de nombreuses années, elle a mis en page notre trimestriel et d'autres publications du MOC. Nous voulions lui rendre hommage et la remercier de tout cœur pour son travail, sa créativité, son sens de l'esthétique qui ont donné de l'éclat à notre revue. Nous lui souhaitons de beaux projets à l'occasion de sa retraite.

France Huart et Stéphanie Baudot