

Ci-dessous un texte sur **L'inclusion virtuelle des oubliés du numérique.**

C'est un point de vue personnel sur une lutte locale à Bruxelles et en Belgique, pour essayer d'arracher un financement structurel d'un **dispositif d'inclusif accessible** d'accompagnement humain pour favoriser l'accès aux droits fondamentaux sur tous le territoire. Ouvert à tous comme une entrée de secours sur nos droits et les services qui répondent aux besoins des gens des quartiers.

L'inclusion des oubliés pourrait peut être devenir une lutte mondiale capable de renforcer les solidarités entre nous, en essayant de rendre le monde meilleur chez nous localement et conjointement.

Je partage ce texte, pour voire il fait écho dans d'autres terrains à des enjeux similaires...

L'inclusion virtuelle des oubliés du numérique.

pour une approche "digitAAAAle" plus réelle et plus inclusive, avec un quadruple A, pour Accueil, Accès, Accompagnement et Atelier.

(résumé du contenu en une page, suivi du texte complet)

Introduction:

Toute personne, où qu'elle se trouve dans l'UE, doit avoir accès à une connexion haut débit à internet, doit pouvoir acquérir toutes les compétences numériques de base et avancées, avec l'impératif d'équiper les établissements d'enseignement et de formation des infrastructures numériques nécessaires. La déclaration de droits et principes numériques soutient la mise en place et l'accès à tous les services publics essentiels en ligne. C'est-à-dire offrir à tous les citoyens européens la possibilité de bénéficier des avantages, tout en les laissant faire leurs choix de façon libre.

1) Un constat:

40% de la population belge ont de faibles compétences numériques et souffrent d'une restriction d'accès aux services élémentaires "dématérialisés" en ligne.

2) Des oubliés:

Trop simple de simplement oublier les oubliés de la transition numérique.

- Des besoins énormes répartis dans toute la population,
- pas d'investissement pour combattre la fracture numérique,
- et pas de prise en compte du point de vue du citoyen exclu de fait.

3) L'absence de budget pour l'inclusion numérique a des conséquences.

Aucune ligne budgétaire structurelle pour l'inclusion numérique en 2022 sur Bruxelles.

C'est intolérable, mais commode à court terme si on oublie l'impact sur l'oublié.

L'absence de politique d'inclusion crée de l'exclusion.

4) Que visons-nous ?

Un EPN au moins par 10 000 habitants et un cadre légal de financement pour l'accompagnement humain offert par les acteurs de première ligne. Une conférence interministérielle de l'inclusion numérique. Garantir l'accessibilité aux services améliore le bien-être de tous, pas seulement des plus vulnérables et des exclus. **Nous ambitionnons le financement d'un dispositif d'accueil inclusif non discriminatoire sur tout le territoire, pour toutes personnes qui n'ont pas (ou difficilement) accès aux services essentiels digitalisés.**

5) Le rôle des politiques publiques:

Actuellement le morcellement des compétences permet au fédéral, aux régions et aux communautés de se renvoyer la responsabilité de l'inclusion numérique depuis 20 ans. Un ministre de tutelle qui ne relève pas le défi d'une transition inclusive pour tous._

6) Proposition d'action commune:

Porter plainte à Unia pour manque d'aménagements raisonnables et comportements indésirables liés à un des critères protégés: origine sociale, santé, fortune et handicap. Pour obliger une prise en compte politique et budgétaire de ce problème d'égalité des chances, de santé publique et de citoyenneté. En lançant une interpellation citoyenne et en portant réellement plainte à UNIA contre cette manière limitée de considérer la transition numérique.

7) Une demande commune en "interfédération" et CABAN-DIBAC comme catalyseur.

Conclusion: Lancer une vraie plainte en bonne et due forme, ainsi qu'une procédure d'interpellation citoyenne, nous aidera peut-être à obliger une réponse politique. Faire cosigner les fédérations et partager les hypothétiques futurs moyens; peut aider à décroisser et relier les acteurs locaux de l'accompagnement de différents secteurs.

L'inclusion virtuelle des oubliés du numérique.

Qui assumera le hiatus entre la volonté inclusive annoncée dans la feuille de route de la transition numérique; et l'absence de financement structurel pour l'inclusion numérique ?

Introduction: pour une approche "digitAAAAle" plus réelle et plus inclusive, avec un quadruple A, pour Accueil, Accès, Accompagnement et Atelier.

"La Commission Européenne a proposé au Parlement et au Conseil de signer une déclaration de droits et principes numériques dans l'intérêt des citoyens européens. Cette déclaration pourrait notamment garantir : un accès à Internet à un prix abordable et un accès à l'éducation aux compétences numériques. Il y est également fait mention d'un meilleur contrôle des citoyens sur leurs données".

Cela vise en premier lieu à associer les citoyens à la transformation numérique de l'Union européenne. En prenant des mesures qui respectent les valeurs de l'Union et sacrent les droits des citoyens, de façon à ce qu'ils soient respectés tant en ligne, qu'hors ligne. Aux yeux de la Commission européenne, la transformation numérique doit contribuer à l'équité sociale et économique. Toute personne, où qu'elle se trouve dans l'UE, doit avoir accès à une connexion haut débit, doit pouvoir acquérir toutes les compétences numériques de base et avancées, avec l'impératif d'équiper les établissements d'enseignement et de formation des infrastructures numériques nécessaires. La déclaration soutient la mise en place et l'accès à tous les services publics essentiels en ligne. C'est-à-dire offrir à tous les citoyens européens la possibilité de bénéficier des avantages issus de l'intelligence artificielle, tout en les laissant faire leurs choix de façon libre et éclairée. Un vrai effort de transparence devra donc être fait sur l'utilisation des algorithmes et de l'IA. Ces éléments ne devront finalement pas être sollicités pour opérer des sélections ou des choix touchant à la santé, à l'éducation, à l'emploi ou à la vie privée des citoyens qui interagissent."

(source:<https://www.clubic.com/pro/legislation-loi-internet/actualite-406188-vous-aurez-bientot-des-droits-numeriques-telle-est-la-proposition-de-la-commission-europeenne.html>)

Cela vise à faire participer les citoyens librement à l'espace public numérique; et non pas seulement à mettre en ligne les services. La surveillance "big data" des données personnelles (facilitée encore par la 5G) augmente l'"enjeu citoyen" en menaçant nos libertés par les manipulations "captologiques" de l'utilisateur; pour influencer ses comportements lors d'élections ou d'achats (surveillance, bulle de contenu, profilage, dépendance, publicité, like, fake news, buzz, réseaux sociaux, influenceur, placement de produit,...).

1) Un constat:

En Belgique et particulièrement en région bruxelloise, l'inclusion des oubliés du numérique reste bien virtuelle.

La belle ambition collective d'être une société inclusive se limite de plus en plus dans les faits, à l'injonction de s'adapter individuellement au contexte. Objectif: devenir "autonome".

Il en va de même pour l'inclusion numérique, **la dématérialisation des services décharge ipso facto sur le citoyen isolé la responsabilité de se débrouiller seul.**

Cette situation n'est pas imposée par le développement informatique. La personne en difficulté est abandonnée par le politique. Dans le meilleur des cas, la personne trouvera peut-être de l'aide auprès de ses proches ou d'initiatives associatives de quartier; non financées et non formées pour fournir un accompagnement numérique. On fait des économies en supprimant les permanences, les guichets et les services d'inscriptions; sans financer et professionnaliser en parallèle l'accompagnement humain nécessaire pour garantir un accès de qualité égale à ceux qui éprouvent des difficultés pour réaliser ces démarches en ligne. Quatre belges sur dix n'ont d'autre choix que de souffrir d'une restriction d'accès aux services, ce qui impacte négativement leur santé, leur bien-être et leur participation citoyenne.

"Alors que les Belges sont largement connectés à internet, d'importantes disparités persistent au sein de la population, fortement liées aux niveaux de revenus et de diplôme. **Près d'un ménage sur trois avec de faibles revenus ne dispose pas de connexion internet. 40% de la population belge ont de faibles compétences numériques. Un chiffre qui monte à 75% chez les personnes avec de faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé. Elles sont respectivement 55% et 67% à ne pas effectuer de démarches administratives en ligne.**

Tels sont les principaux constats du baromètre de l'inclusion numérique réalisés à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin." Constat: des besoins énormes répartis dans toute la population, pas d'investissement pour combattre la fracture numérique, et pas de prise en compte du point de vue du citoyen exclu de fait.

2) Des oubliés:

Les oubliés du numérique, semblent simplement abandonnés, déconnectés des préoccupations de nos décideurs. Il est facile de ne pas entendre une multitude de muets isolés.

Qui demandera à qui, **pourquoi la transition numérique en Belgique ne budgétise toujours pas un financement structurel pour l'inclusion numérique ?** Leur beau projet de "smart city" est aujourd'hui un écran qui cache la suppression des guichets d'accueil pour la classe moyenne et les plus pauvres. On supprime partout, "l'air de rien", l'accompagnement humain nécessaire pour donner accès au service proposé désormais uniquement en ligne.

Il est trop simple de simplement oublier les oubliés, sous couvert d'une simplification administrative, bien compliquée pour 30 à 40% de la population belge. L'insatisfaction des exclus qui perdent l'accès au service, est négligée d'autant plus facilement que l'on interroge seulement les utilisateurs connectés sur la pertinence du nouveau service "ONLINE".

Cette dématérialisation réelle des services de proximité porte bien le nom de "virtuelle". En laissant pour beaucoup à l'état de simple possibilité l'accès au service. Toutes les

conditions essentielles à la réussite de la transition numérique sont réunies, mais seulement pour ceux qui y auront accès. C'est une manière bien commode d'économiser du temps de travail pour l'accompagnement, mais qui paye la note ?

Par exemple, la conscience tranquille, les banques et bien d'autres services essentiels, ont déjà ouvert le chemin de la digitalisation totale, accélérée et sans alternative. En supprimant les services humains de proximité (accueils, guichets, permanences, accompagnements), sans se soucier vraiment des laissés pour compte, qui n'arrivent même plus à prendre un rendez-vous. Perte négligeable, par rapport aux économies engrangées. Marche forcée, ils s'adapteront bien ces inadaptés récalcitrants silencieux isolés, puisqu'ils n'ont d'autre choix. La banque est une activité marchande, tenue par des entreprises privées conçues pour faire des profits, me direz-vous. Pourtant, elle conserve, pour une partie de l'opinion, un statut de quasi service public, porteuse de missions d'intérêt général.

3) L'absence de budget pour l'inclusion numérique a des conséquences:

Malgré l'ampleur des enjeux, on peut seulement compter sur les effets d'annonce des partis; **0 euros de ligne budgétaire structurelle pour l'inclusion numérique en 2022 sur Bruxelles.** La conséquence sera "marche ou crève" dans la smart city bruxelloise. Cela semble normal dans un contexte de concurrence qui se limite à la maximisation des bénéfices et à la marchandisation des services. Mais au niveau des services publics il n'est pas tolérable de réduire l'accès de première nécessité aux services de santé (pour une prise de rendez-vous, une vaccination, un test,..), d'enseignement et de formation (pour l'inscription, l'école à distance,..) d'administration (impôts, irisnet, identification en ligne,...), d'aide psychosociale, d'insertion professionnelle... C'est intolérable, mais commode à court terme si on oublie l'impact sur l'oublié.

L'absence de politique d'inclusion crée de l'exclusion.

Ce sera cher à long terme, nos politiques préfèrent oublier qu'il vaut mieux prévenir que guérir. Il est en effet plus humain, et moins cher, d'éviter de blesser quelqu'un, que d'ensuite être obligé de le soigner.

4) Que visons-nous ?

Une aide financière immédiate par structure d'accueil existante et pour les nouvelles structures d'accompagnement humain en inclusion numérique.

Un financement structurel, et un cadre légal à plus long terme pour professionnaliser la fonction d'accompagnement numérique.

Nier l'évidence des besoins fait du projet d'inclusion numérique, **une obligation d'intégration à un système sélectif déshumanisé.** La situation oblige l'individu à s'adapter à l'écran tactile, ou être abandonné.

Pourtant l'approche inclusive et préventive a le privilège de profiter à tous. Nous avons, ou aurons tous un jour ou l'autre, besoin d'un accompagnement réel pour accéder par internet à un service de première nécessité pour notre dignité humaine.

Garantir l'accessibilité améliore le bien-être de tous, pas seulement des plus vulnérables et des exclus. Tout le monde est potentiellement concerné: enfants, adultes, seniors, ceux qui ne parlent pas la même langue, ceux qui entendent ou voient mal, ceux qui rencontrent un problème technique, ceux qui n'ont pas la connexion ou le matériel, ceux qui ne peuvent pas bien discriminer l'information utile, ceux qui ont peur des nouvelles technologies... Bien entendu les autres vulnérabilités et les déterminants socio-

économiques viennent encore accentuer ces inégalités d'accès. Mais garantir l'accessibilité par la possibilité d'un accompagnement humain réel (non virtuel) dans chaque quartier, améliore la qualité de vie de tous.

On peut rêver, c'est peut-être une opportunité intersectorielle, de promotion de la santé, pour en réseau de fédérations exiger d'investir de l'argent dans l'accueil et l'accompagnement. En vue de développer le bien-être et la citoyenneté active des populations en améliorant l'accès. Sans financement structurel de l'inclusion numérique, on décharge implicitement sans la financer, cette responsabilité sur le réseau des Espaces Publics Numériques et l'associatif non marchand de première ligne.

Nous ambitionnons le financement d'un dispositif d'accueil inclusif sur tout le territoire, pour toutes personnes en situation de difficulté (numérique ou humaine) d'accès aux services essentiels.

Une sorte de réseau d'accueil bas seuil, mais non discriminant (pour tous), y compris les vulnérables.

Qui n'est pas, un jour ou l'autre, impuissant et faible devant la technique robotisée inhumaine.

C'est-à-dire l'**objectif d'avoir un EPN par 10 000 habitants, comme pôle de formation et d'accueil pour faciliter l'accès aux droits et services.** Comme un réseau spécialisé d'accueil et de relais, et de formations disponibles inclusivement sur tout le territoire, pour tous les citoyens et tous les acteurs associatifs qui rencontrent des difficultés d'accessibilité numérique. **Les acteurs associatifs spécialisés en discrimination positive seront aussi nécessaires pour toucher in situ les publics les plus vulnérables (sans abris, migrants, personnes isolées,..) qui restent souvent éloignés des structures plus généralistes** comme les EPN .

5) Le rôle des politiques publiques:

Financer par quartier un réseau d'"entrées de secours", pour accueillir en bas seuils de manière non discriminante les demandes d'aide (informatique **et autres**). Cela implique la nécessité d'une vision partagée entre fédérations, pour "forcer" la tenue d'une conférence interministérielle de l'inclusion numérique pour financer et coordonner l'ensemble des autorités concernées. Actuellement le morcellement des compétences permet au fédéral, aux régions et aux communautés de se renvoyer la responsabilité de l'inclusion numérique depuis 20 ans. "Mais dites moi... **jusqu'où s'arrêteront-ils ?**", demande encore toujours Coluche.

Même le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique et des Pouvoirs locaux n'a pas identifié une ligne budgétaire pour le travail d'inclusion numérique en 2022. **Et ce malgré la crise COVID qui a dramatiquement démultiplié la suppression des services d'accueil et d'accompagnement dans tous les domaines du quotidien.** Selon

le chef de cellule du cabinet de la Transition numérique et de la Simplification administrative; l'accès aux services (par exemples pour les handicapés, pour les analphabètes, pour les séniors) c'est plutôt la responsabilité du fédéral et de l'égalité des chances, et non pas de la transition numérique régionale. Manières et ornières, bien commodes pour un ministre de tutelle de ne pas relever le défi d'une transition inclusive pour tous.

6) Proposition d'action commune:

Porter plainte à Unia pour manque d'aménagements raisonnables et comportements indésirables liés à un des critères protégés: origine sociale, santé, fortune et handicap.

Ironiquement, je pense qu'il faut donner raison au Ministre de tutelle, et en faire une question d'égalité des chances. **En portant réellement plainte à UNIA contre cette manière limitée de considérer la transition numérique.**

Il y a matière à dénoncer un harcèlement discriminatoire (comportements indésirables liés à un des critères protégés -origine sociale, santé, fortune et handicap-, qui portent atteinte à la dignité de la personne et créent un environnement hostile, dégradant, humiliant); et un défaut d'aménagement raisonnable (la loi prévoit l'obligation de prévoir des [aménagements raisonnables](#), autrement dit des mesures « raisonnables » permettant à la personne d'occuper un emploi, de suivre des cours, d'aller à un spectacle,...).

Aujourd'hui les Espaces publics numériques pourraient faire cause commune avec tous les acteurs associatifs de première ligne (services psycho-médico sociaux, insertion professionnelles, promotion de la santé, curatif, préventif, éducation permanente, aide aux personnes, alphabétisation, formation, aide sociale, administration...) pour dénoncer l'absence de ligne budgétaire pour l'inclusion numérique.

Nous demandons sur qui retombe la responsabilité d'aider l'utilisateur victime des conséquences de la dématérialisation des services ? Quel est l'accompagnement humain qui est offert à l'utilisateur exclu par la digitalisation des services essentiels ?

L'exclu du service dématérialisé "on line", garde pourtant son droit de citer, son droit à la santé, son droit au logement, son droit à l'éducation,... **Les aménagements raisonnables rendant ces droits effectifs dépendent des conditions d'accès qui constituent une responsabilité d'État. Les droits sociaux sont des prestations à la charge de l'État**, c'est-à-dire qu'une collectivité doit assurer au citoyen le droit à l'emploi ; droit au logement ; droit à l'instruction et à la culture ; protection de la santé,...

Ces droits humains sont universels, ce qui signifie qu'ils **doivent s'appliquer également à tous de la même manière sans distinctions de rang ou d'origine sociale. C'est un dû, par respect pour la dignité humaine.** Les traités signés par la Belgique obligent celle-ci à respecter des normes et des procédures minimales, **de sorte que toute la population puisse jouir de ses droits; et non pas seulement les bien connectés.** Cette obligation a trois niveaux, elle impose le respect, la protection et la concrétisation des droits sociaux. Un droit (à la différence d'un service) doit s'appliquer également à tous. Il ne peut être remplacé par une aide sélective (charitable parfois peut-être) seulement pour les exclus. C'est une question de droit, de justice sociale et de santé publique. **L'objectif devient alors de s'attaquer résolument aux causes de l'inaccessibilité.**

7) Une demande commune en "interfédération" et CABAN-DIBAC comme catalyseur:

C'est une responsabilité globale, nationale et locale, qui nécessite au minimum une approche en "réseau de réseaux" et une coordination entre les secteurs de la santé (promotion de la santé, prévention et soins), du psychosocial, de l'insertion professionnelle, de l'éducation permanente, de l'aide aux personnes...

Caban-Dibac peut peut-être servir de catalyseur intersectoriel, pour mobiliser en fronde commune des revendications budgétaires simples et collectives pour unir les différentes fédérations représentant ces secteurs.

Le fossé de la **fracture numérique est déjà grand et n'a cessé de s'agrandir à toute vitesse ces deux dernières années**. C'est déjà de notoriété publique, reconnu par les universités, les acteurs de terrain et le quidam. Mais qui le dénonce ?

Qui assumera le hiatus entre la volonté inclusive annoncée dans la feuille de route de la transition numérique; et l'absence de totale de financement structurel pour l'inclusion numérique ?

Lancer une vraie plainte en bonne et due forme, ainsi qu'une procédure d'interpellation citoyenne, nous aidera peut-être à obliger une réponse politique.

Faire cosigner les fédérations et partager les hypothétiques moyens entre les acteurs de terrain qui assurent l'accueil dans les EPN et dans les associations des quartiers; cela peut aider à décroquer et relier les acteurs locaux de l'accompagnement de différents secteurs. **Et qui sait ? Si le secteur associatif non marchand arrive à dénoncer ensemble une injustice d'accès aux droits sociaux: on identifiera peut-être enfin qui est en charge du dossier oublié : "Inclusion numérique en Belgique".**