

Better Internet for All

Comment l'éducation aux médias
peut-elle répondre
aux enjeux sociaux et culturels
des inégalités numériques ?

Compte-rendu des discussions et recommandations

Table des matières

Contexte	1
<i>En amont de ces rencontres : un questionnaire de recueil de témoignages</i>	2
<i>Introduction des Betternet labs par un témoignage</i>	3
<i>Méthodologie des discussions en sous-groupe</i>	4
<i>Synthèse des échanges en sous-groupes de discussion</i>	4
<i>Quelles sont les situations médiatiques/numériques vécues sur le terrain ?</i>	4
<i>Quels sont les effets côté négatifs (conséquences sociales, en quoi ça les rend plus vulnérables) ou positifs (opportunité, en quoi ça les inclus) ?</i>	9
<i>Comment y pallier ? Quelles sont les stratégies potentielles à mettre en place ?</i>	11
<i>Clôture du BetternetLab</i>	14
<i>Résumé des interventions politiques</i>	15
<i>Recommandations</i>	17

Contexte

Le CSEM-Conseil Supérieur de l'Education aux Médias et l'ASBL Média Animation en partenariat avec Mediawijs ont organisé les 26 mars et 1er avril 2021 deux moments de

réflexion “Betternet Lab” autour des questions liées aux inégalités sociales numériques, dans le cadre du projet européen Belgian Better Internet Consortium.

Au travers de ces « Betternet Lab », la volonté fut d’inviter les **professionnel.les** des secteurs de l’inclusion sociale, de lutte contre la pauvreté, du FLE ou de l’alphabétisation à échanger autour de la thématique **“En quoi le manque de compétences médiatiques/numériques renforce-t-il les vulnérabilités sociales et culturelles ? Comment l’éducation aux médias pourrait-elle y répondre ?”** en apportant témoignages, réflexions et constats issus du travail de terrain avec leurs bénéficiaires.

51 personnes ont participé à la première session via Zoom, le 26 mars 2021. La thématique de cette session était : Quel est l’impact des vulnérabilités numériques sur les liens sociaux ? Et comment l’éducation aux médias peut-elle y répondre ?

Ensuite, le 1^{er} avril 2021, 49 personnes ont participé à la seconde session. La thématique portait davantage sur la consommation de contenus : Quels sont les enjeux éducatifs autour de la consommation de contenus en ligne (informatif, culturel et de divertissement) pour les publics adultes dits vulnérables ?

En amont de ces rencontres : un questionnaire de recueil de témoignages

Puisque ce « Betternet Lab » reposait principalement sur les constats observés par les intervenants du secteur de l’inclusion et de la lutte contre la pauvreté sur le terrain, les participant.e.s étaient invités à répondre à quelques questions via un formulaire en ligne en amont de la rencontre :

- Quelles sont les situations de vulnérabilité (difficultés, freins, fragilités, ...) numérique que vous avez pu/pouvez identifier chez vos bénéficiaires ?
 - o Dans leurs relations à l’équipement/au matériel et aux compétences
 - o Dans leurs relations aux autres : parents-enfants, familles, cercle social, etc. ?
 - o Dans leurs usages des contenus en ligne (informatif, culturel, divertissement)
- Intervenez-vous sur certaines de ces situations par des initiatives, projets, soutiens ?
- Quels sont les principaux obstacles que vous rencontrez pour des interventions de réduction des inégalités numériques ?

Tel est le panorama des différentes situations de vulnérabilité numérique pré-identifiées via les questionnaires adressés aux participants :

- en situation de pauvreté ;
- en situation de précarité ;
- en recherche d'emploi ;
- bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ;
- public fragilisé ;
- public multiculturel ;
- d'origine étrangère ;
- primo-arrivants ;
- réfugiés ;
- migrants ;
- demandeurs d'asile ;
- familles monoparentales ;
- femmes célibataires ;
- parents vulnérables ;
- en situation de handicap ;
- autistes ;
- illettrés ;
- analphabètes ;
- infra-scolarisés ;
- sans-abris ;
- sans domicile fixe ;
- séniors ;
- invalides ;
- public d'écoles des devoirs ;
- bénéficiaires d'aide de première ligne ;
- public d'organismes d'insertion socio-professionnelle ;
- public d'organismes d'éducation permanente.

Introduction des Betternet labs par un témoignage

Le 26 mars, **Josseline Tomsin**, animatrice Agora FLE - Français Langue Étrangère - pour la Ligue des Familles, illustre par son témoignage comment les vulnérabilités numériques impactent le ressenti social des personnes qu'elles accompagnent.

Le 1^{er} avril, la thématique des répercussions des inégalités numériques sur la consommation de contenus en ligne fut, quant à elle, l'objet du témoignage de **Mattia De Pauw**, Projectcoördinator, Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw / Coordinateur de projets aux Affaires sociales de la ville d'Anvers.

Méthodologie des discussions en sous-groupe

Les participant.e.s furent ensuite réparti.e.s en trois sous-groupes de discussions (un néerlandophone et deux francophones) facilités par des membres des équipes de Média-Animation, du Conseil Supérieur de l'éducation aux médias et de Mediawijs. .

La méthodologie des sous-groupes reposait sur la collecte de témoignages par la participation active de chacun et le débat. Les facilitateurs ont proposé aux participant.e.s de discuter autour de trois questions :

1. Quelles sont les situations médiatiques/numériques de vos groupes en terme social ?
2. Quels sont les effets d'un point de vue négatif (conséquences sociales, en quoi ça les rend plus vulnérables) ou positif (opportunité, en quoi ça les inclut ?)
3. Comment y pallier ? Y répondre ? Quelles sont les stratégies potentielles à mettre en place ?

Pour amorcer la discussion, des éléments recueillis via les formulaires en ligne étaient apportés comme points de départ.

Synthèse des échanges en sous-groupes de discussion

Quelles sont les situations médiatiques/numériques vécues sur le terrain ?

Les difficultés économiques telles le coût du wifi et le manque d'équipements furent d'entrée de jeu pointées par la plupart des participant.e.s. Pour beaucoup, **le smartphone joue le rôle d'unique matériel** permettant d'accéder au monde digital. Toutefois, de nombreuses tâches numériques ne sont pas aisées via un simple smartphone.

L'accès à l'équipement numérique a un coût important et cela reste un obstacle majeur pour les publics dits vulnérables. Une alternative est de devoir partager son ou ses appareils avec d'autres personnes. Ce partage forcé peut créer des tensions, notamment dans le cercle

familial, par exemple, s'il n'y a qu'un seul ordinateur portable dans la famille, qu'il faut partager pour certains cours en ligne/pour travailler, etc. Cela impacterait notamment le respect de la vie privée dans le cercle familial.

En termes de **connectivité**, le public dit vulnérable dépend essentiellement des accès au wifi gratuit ou au partage, là encore, de sa connexion avec d'autres.

Il ne suffit pas de posséder le matériel, encore faut-il savoir l'utiliser : quand bien même le public est équipé et connecté, reste le frein du **manque de compétences pour l'utilisation du numérique** dû à un manque de formation initiale. Le manque de **compétences techniques** et d'usage des outils serait criant chez nombreux bénéficiaires. Certains ne disposent pas des clés "de base" pour comprendre **comment utiliser un ordinateur, un programme ou une application** : ils ignorent ce que veulent dire *paramètres, entrée son*, ne maîtrisent pas les codes, ne connaissent pas les icônes, etc. Cela crée une crainte d'utilisation du matériel (peur de faire une bêtise, ne pas savoir à quoi sert quelle touche, etc). Il y a aussi parfois des craintes en termes de sécurité et de confidentialité autour de leurs données personnelles.

Dorénavant, et d'autant plus avec la crise du Covid 19, les **services administratifs à opérer à distance se multiplient** : scanner des documents, les envoyer par email, se connecter à un site avec sa carte d'identité, faire ses démarches bancaires en ligne, etc. Comment s'en sortir dès lors sans posséder les compétences techniques de base ?

Parmi les témoignages reçus, certains constatent une corrélation entre le niveau de revenus et d'éducation faible et le faible niveau de compétences numériques. Plus les revenus et le niveau d'éducation sont bas, plus les compétences numériques seraient faibles, de sorte que toutes ces personnes ne peuvent pas gérer les services en ligne, le courrier, les services publics numériques et bien plus encore.

Fut par ailleurs souvent relevé le **manque de compétences linguistiques** : difficultés de compréhension par visioconférences, difficultés à la lecture des sites web, etc. La lecture et l'écriture sont indispensables pour se servir de l'outil informatique.

Certain.e.s participant.e.s ont également soulevé le manque de compétences « sociales », c'est-à-dire le **manque de connaissance des « codes sociaux » pour la bonne utilisation des réseaux sociaux** : certaines vulnérabilités sont amplifiées en ligne. En effet, les médias sociaux sont très accessibles, chacun peut facilement créer un compte, souvent de manière impulsive, mais tous n'ont pas les connaissances et les ressources nécessaires pour utiliser correctement ces médias sociaux. Fut cité l'exemple des profils multiples : lorsqu'une même personne crée plusieurs profils sur une même plateforme car elle ne sait pas comment bloquer, ni supprimer son profil, ou comment récupérer des codes d'accès oubliés, etc. Ils créent donc un énième

profil pour contourner le problème et cela complique leurs usages, y compris leur joignabilité. Un autre exemple relevé pour illustrer le manque de maîtrise des codes “sociaux” est celui de l’écrit sur Facebook, via les commentaires par exemple. Le public ne se rend pas toujours compte de l’impact qu’aura cet écrit : certaines réactions écrites peuvent être mal interprétées, voire devenir conflictuelles ou blessantes.

Lorsque ces compétences techniques et “sociales” sont peu à peu maîtrisées, elles doivent **continuellement être mises à jour** dû au rythme rapide des changements technologiques et au renouvellement constant des médias sociaux et médias en général. Cela exige de l'**adaptabilité** et de l’auto-apprentissage, choses dont tout le monde n’est pas capable au même rythme. Cela crée une résistance, une barrière supplémentaire à l’utilisation du numérique.

Le passage au “tout numérique” (les magasins, les banques, les mutuelles, etc.) est très compliqué pour toute cette frange de la population. Le numérique donne l’impression de devoir multiplier les démarches administratives et freine l’utilisation des services, notamment des services publics. Cette dématérialisation des services vers le numérique semble **non réversible** dans la plupart des cas : l’usager n’a plus d’autres d’alternatives (passer par le téléphone ou avoir un contact humain) lorsqu’un service se numérise.

En termes **d’aide et d’accompagnement**, la **dépendance à des tiers** fut principalement soulevée. Toutefois, **les professionnels qui endossent, bon gré mal gré, ce rôle d’aidant numérique manquent de compétences et de connaissances pour accompagner les publics correctement**. Certains participant.e.s, qui sont animateurs ou accompagnateurs sociaux, ont expliqué se déplacer jusque chez leurs bénéficiaires pour les aider vis-à-vis du numérique. Or, cela ne fait pas partie de leur formation, ni de leur fonction. Au-delà de l’accès et de l’équipement, **quelle stratégie d’accompagnement faudrait-il mettre en place ? Quels rôles les accompagnateurs sont-ils prêts à prendre ? De quoi ont-ils besoin ?**

Il semblerait, en outre, que les personnes plus âgées acceptent davantage l’idée qu’elles ne sont pas encore compétentes et acceptent le fait de devoir demander de l’aide. Par contre, le public plus jeune serait moins susceptible de demander de l’aide car on s’attend à ce qu’ils maîtrisent l’outil. Les jeunes sont plus réticents à admettre faire des erreurs et à oser demander de l’aide.

Plus particulièrement, à propos du ressenti social...

En termes de relations sociales, les mêmes vulnérabilités qui existent dans la vie quotidienne semblent se retrouver en ligne. **Le numérique amplifierait les sentiments d'exclusion, d'isolement, d'humiliation et d'incompréhension au sein de la société.** Le maintien du lien ou du contact via le numérique est fragile.

Une mauvaise connexion est un facteur d'exclusion, notamment parmi la jeune génération. Cela a une influence sur la réussite scolaire, d'autant plus avec la situation du Covid 19 et la gestion de l'école à distance. On constate également un éloignement social entre les parents et leurs enfants.

Là encore, les participant.e.s pointent le fait que le numérique a montré son importance, surtout en ces temps de crise, mais que **le numérique ne pourra jamais remplacer le contact physique.**

Nombreux bénéficiaires qui suivaient des processus de formation (insertion socioprofessionnelle, formation à la langue, recherches d'emploi, etc.) ont été contraints durant la pandémie de Covid-19 de **suivre leurs formations à distance**, la possibilité de se retrouver en groupe n'étant plus possible. Ceux-ci ont éprouvé des difficultés à devoir suivre en distanciel dues à leur manque de compétences. Ce nouveau dispositif de formation à distance a mené à un certain **découragement** des bénéficiaires et à une **perte de l'envie d'apprendre**. La notion de **confiance en soi** serait primordiale pour développer l'approche du numérique, si les bénéficiaires n'ont pas confiance en leurs capacités numériques, l'approche en distanciel devient plus compliquée à mettre en place.

Enfin, plusieurs plus-values furent pointées à ce stade par les participant.e.s : cela **libèrerait la parole** de certains qui oseraient s'exprimer davantage grâce à la distance du numérique et l'importante plus-value du maintien des contacts lorsque **les gens sont éloignés les uns des autres.**

Plus spécifiquement sur les vulnérabilités numériques en lien avec la consommation de contenus en ligne

Concernant la consommation de **contenus administratifs en ligne**, il apparaît que la **multiplicité des canaux** par lesquels les gens sont contactés, notamment dans le cadre scolaire, complexifie la tâche. Chaque système est différent et il est difficile de connaître son fonctionnement et d'y trouver ses informations. Fut illustré l'exemple des communes qui regroupent tellement d'informations que les gens s'y perdent. Par exemple, le

regroupement de 50 clubs sportifs, chacun ayant sa propre période d'enregistrement, ses propres conditions, ... Cela ne rend pas les choses plus faciles pour les parents.

Par ailleurs, les participants pointent la **rapidité de réaction nécessaire** induite par le numérique avec l'exemple du mail censé être lu dans un court laps de temps. On s'attend à ce que les gens (parents, etc.) réagissent rapidement aux informations données alors que dans le passé, il était acceptable de laisser un délai plus long pour réagir à une lettre qui était remise.

Par ailleurs, le **niveau de langage utilisé** dans les échanges de mails est souvent trop élevé pour le public. Cela crée un sentiment de honte pour beaucoup : il est, par exemple, difficile de demander la signification d'un mail. Le travail d'un travailleur social consiste davantage à expliquer aux gens comment s'enregistrer en ligne, à vulgariser un mail, etc. qu'à les aider à comprendre/utiliser le système numérique.

Concernant la **consommation de contenu informatif en ligne**, la **méfiance** est de mise parmi les publics dits vulnérables : une méfiance face aux médias liée à l'impression d'être toujours présenté.e.s comme des assisté.e.s et une méfiance des articles publiés sur les réseaux sociaux notamment due à leurs accroches racoleuses. Cela induit des **difficultés de compréhension**, voire un sentiment d'être incompris ou peu écoutés par les médias.

Les formats de la presse et leurs contenus ne sont **pas toujours adaptés** au public (leur format, leur langage, etc.). L'**infobésité et le manque de hiérarchie de l'information**, notamment sur les réseaux sociaux, furent pointés. Le public dit vulnérable peut avoir des **difficultés à identifier les sites officiels d'information** et à accéder aux contenus sans passer par les réseaux sociaux. Les réseaux sociaux exacerbent les rumeurs, les fausses informations, etc.

Le public présente des **difficultés à prendre du recul et à avoir un esprit critique** par rapport aux contenus présents sur les réseaux sociaux.

Concernant l'accès aux **contenus culturels** en ligne, il semble que cela demande beaucoup d'efforts pour le public. Et parce que c'est si difficile, ils ne le font pas. Le **plaisir est absent**, ils sont déjà épuisés et n'ont aucune envie d'utiliser les médias en ligne pour se cultiver ou se divertir. Par ailleurs, certains se perdent au vu de la multiplicité de l'offre culturelle en ligne ...

Concernant les **contenus de divertissement**, les participant.e.s soulignent la **différence entre les générations** : les enfants utilisent beaucoup Instagram, TikTok, etc. pour se divertir. Tandis que les adultes se divertissent moins via les médias sociaux. On reste dans

des usages traditionnels comme le visionnage de films. Néanmoins pouvoir regarder la télévision en ligne est une aubaine pour ces publics car cela peut se faire par l'intermédiaire d'Internet, sans devoir payer un abonnement à la télévision dans la maison.

Quels sont les effets côté négatifs (conséquences sociales, en quoi ça les rend plus vulnérables) ou positifs (opportunité, en quoi ça les inclus) ?

Effets négatifs observés :

Avant l'arrivée de la crise sanitaire, la **précarité** était déjà bien présente mais nous assistons à un renforcement/amplification de celle-ci, ce qui entraîne la **dépendance constante d'un tiers**, une aide extérieure est vitale. Les sentiments éprouvés tels que la **honte**, **l'isolement**, **l'exclusion** peuvent créer des situations d'urgence ou de danger. La dématérialisation de la société entraîne des citoyens à se sentir « **citoyens de seconde zone** » car ils représentent les oubliés d'une grosse partie de la société, du numérique. Cela entraîne la non-participation à la vie citoyenne (politique, économique, culturelle, etc.). Au niveau administratif, les sites web officiels trop complexes nécessitent parfois des **compétences supplémentaires** (navigateurs spécifiques, lecteur de carte, application, QR code, ...) et rendent toutes **démarches chronophages**. Dans ce cas précis, le manque de **contact physique est crucial** car le dialogue permet une meilleure compréhension de la situation.

Les éléments négatifs concernant **l'accès aux contenus** sont une réalité pour les acteurs de terrain. **Les activités à faire** en ligne telles que le téléchargement des documents administratifs ou le passage d'un entretien d'embauche en ligne restent une difficulté majeure. De nombreux services se sont retrouvés condensés sur Internet et malheureusement, une forme de **méconnaissance entraîne de la méfiance**, ce qui au final engendre un **découragement** total. L'accessibilité n'est pas toujours liée à l'envie d'aller volontairement vers les contenus : **la curiosité intellectuelle**, la barrière d'équipement ou technique peuvent freiner les citoyens. De plus, des tensions peuvent facilement apparaître entre parents et enfants lorsqu'il n'y a qu'**un seul appareil** dans la maison.

Un accès a priori gratuit à l'information n'est clairement pas suffisant pour pallier les situations de vulnérabilité et la **gratuité** de celle-ci peut s'avérer dangereuse car on peut s'en

contenter. Le public a une difficulté à trouver des **sources fiables** ou n'a pas toujours appris à apprendre. En général, le public a un **esprit critique**, mais il peut arriver, dans certains cas, de ne pas prendre de précautions critiques alors qu'on les aurait prises par ailleurs (par exemple : partager une vidéo sans avoir visionné le contenu car il s'agit d'un.e proche). Le risque est de considérer **tout type d'actualité comme un contenu informatif** sans prêter attention aux pièges potentiels (bulles de filtres, fake news, théories du complot, publicité, protection de données). Les sujets de **divertissement** ont un réel succès et le côté attractif attire plus souvent le public, au détriment du fond. Les informations en ligne sont de plus en plus nombreuses et sont diffusées de plus en plus vite, via de plus en plus de canaux. Ce constat peut donner l'impression d'un rythme effréné, d'un **surplus d'information** et pas toujours hiérarchisé.

Cela n'est plus à démontrer, **l'usage médiatique des jeunes et des parents est différent**. Les parents peuvent être parfois perdus face aux pratiques médiatiques de leurs enfants (réseaux sociaux, achat de jeux en ligne, jeux en ligne, etc.). Manifestement, ce constat est lié à des **problèmes de communication** et peut créer des **tensions**. Il est nécessaire que les parents aient des connaissances sur les systèmes de récompense, le déroulement d'un jeu, la communauté au sein des jeux afin qu'ils puissent mieux discuter et conclure des accords. Il y a encore beaucoup de travail au niveau de la **conscientisation des parents** car des phénomènes tels que la **cyberintimidation, l'addiction et/ou la dépendance** sont encore très présents dans le quotidien des plus jeunes.

Effets positifs observés :

Même si les bénéficiaires de la **numérisation croissante de la société** profitent d'abord et surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux, les outils du numérique permettent certains avantages pour tous. Un des éléments positifs récurrent est l'opportunité de pouvoir **garder le lien social**, avec la famille qui peut être éloignée, avec les proches restés au pays d'origine.

La contrainte de la mobilité peut être palliée dans certains cas (par ex : réaliser des démarches administratives à distance), la possibilité d'apprendre et/ou de demander de l'aide à distance ou encore de trouver l'amour. **La confiance en soi** gagnée lorsqu'on parvient à pouvoir utiliser le numérique pour ses besoins s'est avérée être un élément important. Ce gain de confiance entraîne une motivation à acquérir davantage de compétences et cette motivation se renforce au fur et à mesure de la **prise de conscience de l'utilité** grandissante des outils numériques. Une partie de ce public n'a pas forcément toutes les compétences linguistiques, la capacité de pouvoir écrire et/ou lire les outils numériques est extraordinaire à condition d'être inclusif.

Laisser le temps aux personnes de s'approprier ces outils permet aussi de développer la confiance nécessaire dans leurs compétences numériques.

L'**entraide et la solidarité** peuvent par ailleurs être facilitées par le numérique : on voit se développer divers groupes proposant des environnements sûrs (parfois dans les langues natives des publics), qui permettent de collaborer, de trouver de l'aide, des réponses, etc. Ou permettent simplement aux personnes isolées socialement de **créer du lien**, d'entrer en contact avec des pairs, etc. et ce plus facilement.

Le numérique permet enfin une plus **grande accessibilité** à une foule de contenus, sans devoir se déplacer. Ces contenus sont facilement accessibles et cela quelle que soit sa langue : pour les non natifs, il existe davantage de contenus dans leur propre langue grâce à l'environnement numérique. Le numérique facilite par ailleurs l'accès à des **traductions de contenus** ou applications de traduction qui permettent soit de se faire comprendre, soit de pouvoir plus facilement appréhender un contenu.

L'accès à l'**offre culturelle** est étendu et gratuit, encore faut-il avoir connaissance des sites, plateformes, etc. permettant de découvrir cette offre.

On note par ailleurs l'accès à des **applications ludiques et créatives** et les possibilités de **détente** offerte par les médias sociaux. Les contenus audiovisuels aident bien des parents en leur proposant d'occuper leurs enfants n'importe où.

Bien que pas toujours adapté au public (voir supra) le numérique permet par ailleurs de développer des **apprentissage à distance** ou de poursuivre à distance des apprentissages entamés en présentiel. Lors de la pandémie du Covid 19, le numérique a permis de poursuivre les formations à distance, de maintenir le lien avec le formateur et certains acquis pédagogiques.

Comment y pallier ? Quelles sont les stratégies potentielles à mettre en place ?

Les participant.e.s aux deux sessions Betternet Lab, ont relevé plusieurs stratégies potentielles à l'attention de différentes parties prenantes.

- **À l'attention des publics vulnérables**, apparaît un grand besoin de **soutien technique** notamment via un accès renforcé aux outils numériques, mais aussi et surtout d'un **soutien de fond** à travers l'accompagnement dans les apprentissages. Il s'agit d'abord de former sur la méthodologie et les compétences techniques sans omettre la réflexion sur les contenus, au fact-checking etc. Cet accompagnement devrait être **individualisé** car tous les apprenants n'ont pas le même rythme d'apprentissage.

Certains estiment qu'il faudrait aussi favoriser l'aide *peer-to-peer*, l'aide collaborative par la mise en relation des personnes ayant besoin d'aide. D'autres voudraient remettre le numérique au service de la communauté, en rendant l'apprenant **acteur** plutôt que simple usager, la motivation se renforçant quand les publics perçoivent l'utilité grandissante de leurs nouvelles compétences. Par ailleurs, il faudrait **maintenir le contact physique** bien que des alternatives en ligne existent : si on limite les contacts « directs » (administration et services en ligne, etc.), il faut proposer une alternative valable, qui permette de contacter une personne par téléphone (prévoir suffisamment de personnel / éviter les lignes tel débordées). Enfin, il faudrait garantir une possibilité de se connecter à tous : l'accès à Internet est devenu nécessaire et à renforcer (**droit à la connectivité**).

- **À l'attention des professionnel.le.s de terrain**, la majorité des participant.e.s plaident pour **une meilleure formation des professionnel.le.s sur les questions numériques**. Car accompagner les publics avec les outils numériques, cela s'apprend. Nombreuses pistes sont plus concrètement amenées : proposer davantage de formations dans le cadre scolaire (cursus à finalité sociale); proposer des **formations d'aidants numériques** tant sur un niveau technique, social et d'éducation critique ; partager les savoirs entre les professionnel.le.s ; créer des bases de données accessibles à tous avec des exercices numériques faciles à mettre en œuvre ; co-créer des outils et méthodologies ; organiser des formations de prévention liées à l'éducation aux médias gratuites et publiques par exemple au niveau communal ; etc.

Concernant la question de la **posture à adopter auprès du public**, il apparaît que la **prise en compte du groupe, de son rythme et de ses besoins** est primordiale. Il faut envisager les apprentissages en repartant de la base et axer les formations sur les demandes du public. Les accompagnants devraient être faciles à joindre par les bénéficiaires. Une relation de confiance, de proximité et en toute convivialité semble opportune. **Le langage doit être clair et le contenu vulgarisé**, tout en tenant compte du **multilinguisme** des bénéficiaires. Enfin, l'accent fut mis sur le fait de ne pas "faire à la place de" mais de rendre le public **acteur de ses apprentissages**, en les impliquant dans une démarche active, en leur donnant envie et en **dé diabolisant les obstacles numériques** qui les freinent.

L'idée de développer un **cadre de compétences numériques** sur ce que les bénéficiaires doivent être capables de faire est également mentionnée. Un cadre de compétences numérique qui serait en lien avec les compétences générales des

individus. Cela serait utile pour que le public puisse se situer mais également pour aiguiller les professionnel.le.s.

Les professionnel.le.s souhaiteraient par ailleurs une **meilleure reconnaissance** de la place que prend cet accompagnement numérique et **du temps qui est dévolu** à l'aide des bénéficiaires en termes de questions numériques. Pourquoi ne pas inscrire explicitement dans les missions/contrats/profils de fonction les tâches liées à l'accompagnement numérique qui actuellement se font de manière "implicite" ?

- Certaines stratégies suggérées visent particulièrement le **secteur de l'éducation aux médias**, comme celle de systématiquement allier apprentissages numériques à l'éducation aux médias afin de proposer le recul nécessaire sur l'usage des médias aux bénéficiaires. Proposer davantage d'éducation aux médias à l'école, mais également dans les groupes tels que le FLE, l'alphabétisation, et mieux faire connaître les outils de l'EAM au grand public furent également proposés.
- Plusieurs propositions concernent d'autre part les **espaces publics numériques (EPN)** dont le rôle semble indispensable, mais pas suffisant. **(Re) valoriser les espaces de formations de type EPN semblait opportun.** Certains souhaitent l'ouverture de davantage d'EPN tout en leur offrant une meilleure visibilité (les lister, centraliser l'information) et proposent une meilleure formation de leur personnel. Le fait que de nombreux EPN sont actuellement fermés en Wallonie ou bien peu accessibles, notamment via les transports en commun a été mentionné. Relier les EPN aux bibliothèques ne les rend pas accessibles pour les publics vulnérables tant en termes de mobilité que de symbolique.
- **D'un point de vue plus global** et notamment à l'**attention du monde politique**, les participant.e.s plaident pour une **prise en compte de tous les types de publics** dans la digitalisation de la société et des services.

En ce qui concerne l'offre numérique, pouvoir bénéficier de **solutions d'accès plus démocratiques**, notamment de la part des fournisseurs d'accès, est évoqué, tout comme l'instauration d'une charte éthique pour le développement de logiciels.

Nombreux participant.e.s craignent la digitalisation croissante de la société et des services. **Comment éviter une fuite en avant vers le "tout numérique" ?** s'interrogent-ils. Quels sont les derniers leviers dont ils disposent pour que le contact physique, l'humain, soit préservé ? Comment maintenir les méthodes non-informatiques et

éviter de tout digitaliser ? Ils plaident pour le **maintien d'un lien social et physique minimum**, pour que les publics aient accès à leurs droits sans obligatoirement recourir à Internet. En effet, le public dit vulnérable ne réclame pas toujours l'accès à ses droits dû à un découragement face au numérique. Toute une frange de la population a besoin de lieux physiques où ils peuvent poser leurs questions, de préférence sur le sujet dont ils parlent (par exemple, à la commune, à la banque, etc.). Il faudrait dès lors prévoir un **service minimum d'aide** pour des choses indispensables, tout comme une **prise en compte générale des difficultés rencontrées** par les gens qui ne disposent pas des compétences numériques : avoir plus de patience avec ces publics, de manière générale. Pourquoi ne pas créer un statut d'*informaticien public* sur le modèle de l'écrivain public ? L'idée est lancée.

Concernant les sources de financement et de subsides, il apparaît essentiel de **mieux financer le secteur social sur les questions d'accompagnement numérique. Une politique d'équipement seule ne suffit pas**. Un appel à plus de moyens financiers pour faire face à la fracture numérique est lancé, notamment via la prise en compte de l'impact en temps et du coût du numérique dans les subsides des associations.

Finalement, les participant.e.s appellent les décideurs politiques à résoudre cette problématique de **manière structurelle : ne pas se contenter d'apporter des aides financières ou matérielles ponctuelles, mais chercher à résoudre les difficultés sous-jacentes**. Ils souhaitent continuer à attirer l'attention sur les problèmes, à sensibiliser : il est important de donner des signaux indiquant que la situation n'est pas à sous-estimer. Les décideurs politiques et les entreprises pensent souvent que le problème est mineur, or, que du contraire. Les participant.e.s invitent le monde politique à baser ses stratégies sur les résultats des recherches à ce sujet ou à entamer de nouvelles recherches, afin de **mieux tenir compte des personnes exclues du numérique dans la digitalisation de la société**.

Clôture du BetternetLab

Les deux sessions du BetternetLab se sont conclues sur la suite qui sera donnée à ces travaux, à savoir l'élaboration d'un compte-rendu global et la rédaction de recommandations. Ces dernières seront complétées par les travaux d'un second Betternet Lab orienté sur la parentalité numérique des familles vulnérables (novembre 2021).

Une intervention vidéo de Petra De Sutter (Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste) et de Mathieu Michel (Secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée et de la Régie des bâtiments, adjoint au Premier ministre) ont également clôturé la session du 1er avril.

Résumé des interventions politiques

Intervention Petra De Sutter (Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste) :

La Ministre Petra De Sutter a présenté sa politique en matière de télécommunication. La pandémie a montré l'importance que chacun puisse bénéficier d'une connexion Internet performante et rapide. La Ministre a abordé le fait que, d'ici 2022, la 5G allait être déployée ce qui augmentera les possibilités de connexion rapide. Une plateforme en ligne serait prochainement mise en place avec des informations objectives concernant la 5G et les aspects liés à la santé.

Ensuite, la Ministre a déploré le fait que de trop nombreux citoyens n'ont pas encore pris « le train du digital ». Ces personnes furent doublement frappées par la crise. La Ministre considère qu'une de ses principales missions est d'aider tout à chacun à entrer dans cette ère du digital. Elle promet « plan digital ». Les points de contact physiques resteraient une possibilité afin de n'exclure personne.

La Ministre a remercié les opérateurs de télécommunication belges qui se sont mobilisés pendant la crise en augmentant la bande passante, en proposant des points de wifi gratuits, la mise à disposition de matériel, etc. Des budgets seraient par ailleurs prévus afin de booster l'accès numérique des plus vulnérables. Par ailleurs, l'accès au tarif social pour les télécommunications devrait être étendu et facilité afin que davantage de ménages puissent y prétendre. L'accès à Internet devant être un droit fondamental. La vitesse minimale pour l'Internet fixe devrait également être revue à la hausse pour permettre d'étudier et de travailler en distanciel. L'accès au digital devant être développé, notamment pour l'accès aux services ou la recherche d'emploi.

La Ministre a pointé le fait que la société se numérise, mais qu'il existe par ailleurs toujours une discrimination de genres. Les femmes seraient sous-représentées dans les secteurs des technologies de l'information et de la communication. Elle a mentionné que le Fédéral et les entités fédérées travaillaient avec les syndicats, la société civile, l'enseignement et le secteur privé à un plan « Women in Digital », pour attirer les femmes vers les formations IT.

Une intention particulière serait aussi adressée au secteur de la pauvreté, pour que tout le monde puisse bénéficier d'un accès Internet.

La Ministre a finalement tenu à remercier les professionnels pour le travail qu'ils accomplissent chaque jour dans le but d'aider les personnes qui vivent dans des conditions difficiles.

Intervention de Mathieu Michel (Secrétaire d'État à la Digitalisation, chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée et de la Régie des bâtiments, adjoint au Premier ministre) :

Mathieu Michel a entamé son intervention en appuyant que l'inclusion numérique est un point qui est fondamental pour les sociétés d'aujourd'hui. La crise du Covid l'ayant particulièrement démontré. La digitalisation devant inclure tout le monde et le secrétaire d'État a admis que ce n'est pas le cas et que ce problème doit être résolu. C'est une tâche qui incombe à tous, à lui-même bien sûr, mais aussi aux autres institutions et à nombreuses asbl. Selon lui, il y aurait aujourd'hui énormément de personnes qui se mobilisent pour réduire cette fracture numérique et pour faire que le digital soit un outil au service de tous. Mais de son point de vue, la digitalisation n'est pas une fin en soi, la digitalisation serait plutôt une manière de simplifier la vie des citoyens, une manière de leur permettre de trouver leur place dans la société, une opportunité pour un monde meilleur. Sa mission est de permettre la digitalisation pour tous.

Le secrétaire d'État a rappelé que beaucoup de monde travaille déjà à cette inclusion numérique et tous font un travail excellent : dans les espaces publics numériques, les CPAS, les assistants sociaux, etc.

Depuis son premier jour au sein du gouvernement fédéral, Mathieu Michel explique avoir travaillé sur cette fracture numérique via plusieurs projets. Tout d'abord, un projet d'accessibilité numérique, c'est-à-dire faire que l'ensemble des produits numériques proposés par les institutions soient accessibles à tout le monde peu importe le handicap qu'on peut avoir. Ensuite, un projet de « Digital Coaching » pour les indépendants et les petites entreprises afin de les aider eux-aussi à se digitaliser. Enfin, un troisième projet : les écrivains publics numériques. Un projet qui a pour ambition de s'adresser à un maximum de monde. Mathieu Michel reprenant un chiffre de la Fondation Roi Baudouin : 40% de la population ne disposerait pas des compétences de base pour accéder à un certain nombre de services essentiels (administratifs, financiers, etc.) et dès lors ne serait pas en capacité de faire partie du monde digital, voire du monde tout court, comme il l'a spécifié. L'écrivain public numérique serait une sorte de certificat de compétences, qu'un certain nombre de personnes disposerait afin de pouvoir aider d'autres « déverrouiller » leurs compétences numériques de base. Cela serait exponentiel et permettrait de « déverrouiller » des compétences très rapidement sur notre territoire, via un processus méthodologique qui permettrait de très vite répandre des compétences minimales pour accéder à des services de base.

L'inclusion et la fracture numérique qui s'accélère font figure de défis essentiels pour tout le monde. La digitalisation s'accélère et le secrétaire d'État y travaille. Il estime qu'il ne faut laisser personne sur le bord du chemin et c'est aussi là un enjeu fondamental auquel il promet de s'atteler tous les jours et tout cœur.

Recommandations

Partant de tous les éléments collectés en amont et durant le lab, 13 recommandations principales issues de ces travaux ont été synthétisées. Les voici :

Concernant l'accessibilité des contenus et des services

- 1) Compte tenu des contextes culturels et de la trop grande distance de certains publics vulnérables vis-à-vis des services éducatifs ou sociaux, il paraît indispensable de toujours maintenir une ou **des alternatives non-numériques** pour l'accès aux services publics (démarches administratives) et privés (services bancaires, fournisseurs d'énergie, etc.).
- 2) Encourager le **développement et l'ergonomie des sites web et services numériques** en adaptant ceux-ci aux besoins spécifiques des différents publics. Il s'agit d'anticiper les attentes des utilisateurs, de rendre l'interface la plus ergonomique, intuitive, facile d'utilisation possible et inclusive en se basant sur les ressentis de l'utilisateur final. **Impliquer les usagers vulnérables dans l'élaboration des services numériques** pour penser l'ergonomie et les tester avec ces publics afin de les ajuster à leurs besoins.
- 3) L'accès au numérique constitue un besoin fondamental et par conséquent, il est nécessaire de garantir un **droit à la connectivité**. Ce droit implique/nécessite des formules spécifiques adaptées et **accessibles financièrement**. Plus de moyens doivent également être déployés dans les écoles pour inclure tous les élèves, en termes de matériel, d'accès à des plateformes d'enseignement à distance, etc. Il s'agit aussi de **pérenniser les bonnes pratiques** qui se sont mises en place durant la crise sanitaire.

Concernant la formation des publics

- 4) **Renforcer les apprentissages au et par le numérique** dans le cursus scolaire de base ;
- 5) **Diversifier et multiplier les dispositifs de formations tout au long de la vie** à travers des méthodologies **actives** et **inclusives** adaptées aux caractéristiques des publics en vulnérabilité sociale :
 - Formations liées aux compétences numériques (compréhension et usages des techniques numériques), mais également liées à la déconstruction des stéréotypes sur le numérique, au discours positif, à la construction de son identité numérique, etc. ;
 - Encourager les initiatives d'éducation aux médias visant le développement de l'esprit critique, la prise de recul, etc. ;

- Former à l'éducation aux médias et encourager les initiatives d'éducation aux médias dédiées aux parents, aux familles, aux accompagnants de jeunes sans se limiter au cadre scolaire uniquement ;
- Les **médias** ont également un rôle à jouer en **proposant des contenus d'éducation aux médias via leurs canaux (radio, télé, web,...)** ;
- **Impliquer les usagers dans l'élaboration d'outils** et contenus qui leur sont destinés ;
- Développer et soutenir les initiatives d'accompagnement et de formations individualisés ;

Concernant la formation des professionnels

- 6) **Stimuler et renforcer la formation des formateurs spécialisés** en s'appuyant sur l'échange d'expériences en matière d'accompagnement et de formation des différents publics dans les usages numériques ;
- 7) **Renforcer les outils et dispositifs existants** en collaboration avec les secteurs concernés et les **adapter** aux besoins spécifiques des différents publics ;
- 8) **Développer des outils spécifiques pour stimuler l'intégration de l'éducation aux médias** dans l'accompagnement et la formation aux usages numériques des publics en vulnérabilités.
- 9) Valoriser et mieux prendre en compte le rôle d'**aidant numérique** qu'endossent, bon gré mal gré, de nombreux professionnels. Intégrer ce rôle, ces tâches spécifiques et le temps qui lui est dévolu dans les profils de fonction, via des formations spécialisées et dans les missions et organisation du temps de travail.

Concernant les stratégies politiques à mener

- 10) **Mieux financer le secteur social et culturel sur les questions d'accompagnement des usages numériques.** Développer une approche systémique afin de résoudre cette problématique de manière structurelle ;
- 11) **Sensibiliser les communes** à l'intérêt de développer et stimuler la création d'**EPN** (Espaces Publics Numériques) mais aussi **les services sociaux, les lieux culturels, la lecture publique** comme lieux d'accessibilité, d'accompagnement et de formation aux usages numériques des publics vulnérables ;
- 12) **Communiquer et rendre visibles les projets, les acteurs en éducatifs aux médias** qui travaillent sur l'accompagnement numérique ;
- 13) **Baser les stratégies politiques sur les résultats des recherches** à ce sujet ou entamer de nouvelles recherches, afin de mieux tenir compte des personnes exclues du numérique dans la digitalisation de la société.



Betternet Lab « Better Internet for All » : compte-rendu et recommandations

Novembre 2021

Média Animation asbl

Le Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias

Mediawijs