

NUMÉRICRITIC'

Sensibiliser & Interpeller face aux dérives du Numérique



SÉANCE #4 (01/10/2025) – COMPTE-RENDU

Les outils numériques sont partout. Savez-vous les utiliser ? Répondent-ils à vos besoins ? Aimeriez-vous témoigner, interpeller ? À partir de vos expériences, explorons ensemble des pistes de réflexion et d'action pour utiliser ces technologies sans les subir !

Notre 4^e rencontre, « **LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES : MIEUX LES COMPRENDRE POUR MIEUX LES DÉNONCER** » a permis d'approfondir nos analyses à partir de sources stimulantes, afin de définir nos actions futures.

Voici un compte-rendu de nos échanges du 1^{er} octobre dernier...

1) ACTUALITÉS ET RÉFLEXIONS AMENÉES PAR LES PARTICIPANT.E.S

→ Des algorithmes manipulent les comportements sur Internet, parfois pour le pire

Des enquêtes récentes¹ montrent par exemple que des plateformes comme Facebook, Tik Tok ou Instagram orientent certains jeunes hommes vers des contenus misogynes ou masculinistes. Certains ados adeptes de la musculation reçoivent rapidement des vidéos porteuses de discours sexistes ou homophobes. Des jeunes hommes qui créent un nouveau compte se voient très vite proposer des contenus stéréotypés, avant que l'algorithme ne les entraîne vers des contenus plus extrêmes. Tout cela sans effort !

¹ Voir <https://www.rtbef.be/article/sur-tiktok-le-masculinisme-a-portee-de-scroll-jusqu-ou-l-algorithme-peut-il-emmener-les-ados-11599924> et <https://www.20minutes.fr/high-tech/by-the-web/4113482-20241005-instagram-quand-algorithme-joue-jeu-masculinistes>

→ **Il est nécessaire que l'Etat intervienne par des lois ciblées**

Pour plusieurs participants et participantes, l'interdiction du smartphone à l'école depuis la rentrée de cette année² est une bonne chose. Mais il faudrait aller plus loin, par exemple légiférer sur la « limitation du temps d'écran ».

→ **L'action de l'Etat ne suffira pas : l'Etat lui-même est sous l'emprise du numérique**

Un participant souligne qu'il est illusoire d'attendre une action forte de l'Etat. En effet, les administrations publiques sont déjà dépendantes des logiciels qu'elles utilisent (Windows, etc.) ; les données des citoyens sont stockées et largement partagées ; tout est interconnecté à grande échelle. Il n'y aura pas de marche arrière, d'autant que les enjeux sont d'abord économiques. Mieux vaut compter sur des actions à la marge, menées par des petits groupes conscients et engagés.

→ **Avoir connu un monde *sans numérique* est une force et permet de témoigner**

Avoir vécu dans une société qui fonctionnait sans les outils numériques actuels permet de se rappeler qu'un autre monde est possible. Cela permet aussi d'en témoigner, notamment auprès des générations qui sont nées dans un monde numérique. Ces témoignages peuvent avoir un impact, agir sur celles et ceux qui les entendent.



Image © <https://www.etsy.com/>

² Voir http://www.enseignement.be/index.php?page=25703&ne_id=7858

2) LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES : DE QUOI PARLE-T-ON EXACTEMENT ?

Pour répondre à cette question, nous sommes repartis du travail mené par Périne BROTCORNE, sociologue et spécialiste de l'inclusion numérique (U.C.L et CIRTES). Nous avons notamment regardé une interview vidéo où elle détaille les inégalités numériques et leurs conséquences.³ Il en ressort une série d'éléments intéressants...

Pour commencer, Périne Brotcorne distingue 3 types de « fracture numérique »

a) La fracture numérique de 1^{er} degré : les inégalités d'accès

Tout le monde n'a pas accès à un matériel adapté (smartphone, ordinateur, connexion internet à domicile, ...).

>>> Certaines personnes se trouvent donc éloignées d'institutions incontournables (administrations, banques) et même exclues de toute une vie sociale ou culturelle qui a lieu en ligne (mails, réseaux sociaux, lettres d'information, etc.)

b) La fracture numérique de 2^{ème} degré : les inégalités d'usage ou de compétence

Même si on possède un bon matériel, on ne sait pas forcément bien s'en servir : on ne maîtrise pas certains appareils, certaines fonctions, certains logiciels ou « applis ».

>>> Cela empêche certaines personnes de :

- trouver ou vérifier des informations en ligne
- communiquer ou collaborer avec d'autres personnes ou institutions
- créer des contenus en ligne (un document écrit, un tableau Excel, une image)
- installer ou modifier un logiciel (traitement de texte, application bancaire)
- contrôler sa sécurité numérique (antivirus, traçage, cookies, géolocalisation)



Image © <https://numeriqueethique.fr/>

³ Cette vidéo réalisée par le GSARA est disponible en ligne :

<https://duckduckgo.com/?q=perine+brotcorne&ia=videos&iax=videos&iai=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DLGEJ70bjQLM>

c) La fracture numérique de 3^{ème} degré : les inégalités résultant des deux premières

Les inégalités d'accès et les inégalités de compétence créent des inégalités d'existence.

>>> Ces inégalités concernent par exemple :

- la vie économique (accès à l'emploi, au logement, aux services bancaires)
- la vie sociale (développement de liens affectifs via les outils en ligne)
- la vie politique (accès aux droits, expression de sa citoyenneté)
- la vie culturelle (accès à des loisirs, à des activités créatrices ou associatives)

Ces inégalités génèrent des situations d'exclusion profondes et durement ressenties.



Image © Centre d'Action Laïque

IL N'Y A DONC PAS UNE SEULE « FRACTURE NUMÉRIQUE » MAIS PLUSIEURS TYPES D'INÉGALITÉS NUMÉRIQUES, AVEC DES EFFETS DIFFÉRENTS. Le terme « fracture numérique » est imprécis : il tend à rendre invisible la diversité des inégalités et de leurs conséquences.

Ce terme donne aussi l'impression qu'il y a d'un côté ceux qui maîtrisent le numérique et ceux qui ne le maîtrisent pas. Mais ce n'est pas le cas : il y a plutôt une grande diversité de profils sur une échelle d'utilisation très étendue.

Concrètement, la plupart des gens ne maîtrisent qu'une (petite) partie des outils numériques.

3) QUI EST IMPACTÉ PAR LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES ?

Périne BROTCORNE co-écrit le *Baromètre de l'Inclusion Numérique*, publication annuelle de la Fondation Roi Baudouin⁴. Cette publication permet de suivre l'évolution du rapport au numérique et de documenter les inégalités. En 2021, elle montrait que :

a) 40 % de la population belge de 16 à 75 ans est en « *vulnérabilité numérique* » !

Concrètement, cela concerne *près de la moitié de la population* (2 personnes sur 5) !

Cela touche :
- 8% de non-utilisateurs des outils numériques
- 32% de personnes ayant des difficultés d'accès ou d'utilisation

Il faut encore *ajouter à cela les personnes de plus de 75 ans*, non visées par l'enquête : on sait en effet que cette tranche d'âge est plus éloignée des nouvelles technologies.

b) Certains groupes risquent plus que d'autres d'être vulnérables et marginalisés :

Le Baromètre de l'Inclusion Numérique identifie notamment :

- les personnes âgées
- les personnes fragilisées économiquement (moins de 1500 €/mois)
- les personnes peu diplômées
- les femmes (plus exposées que les hommes)



c) Certaines populations sont vulnérables de manière inattendue :

Beaucoup de jeunes gens sont loin de maîtriser les outils numériques.

Souvent, ils en font une utilisation limitée et hyperspécialisée (par exemple : envoyer des messages sur leur smartphone). Ils sont « largués » dès qu'ils doivent faire autre chose, par exemple remplir un formulaire en ligne ou utiliser un traitement de texte.

Des citoyens diplômés aux revenus élevés sont également en difficulté.

Le fait d'avoir des conditions de vie et de revenu confortables n'implique pas forcément que l'on soit à l'aise avec les outils numériques. Cela dépend aussi du passé professionnel de chaque personne (avec ou sans rapport aux outils numériques)

⁴ Disponible en ligne : <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2024>

4) ET VOUS, ÊTES VOUS FRAGILISÉ.E PAR LES OUTILS NUMÉRIQUES ?

Cette question a été posée aux participants et participantes ce 01/10/2025. Les réponses montent *différentes formes de vulnérabilités numériques*.



© <https://humourge.blogspot.com/>

Certain.e.s sont à l'aise avec le matériel, mais pas avec certaines tâches

Des participant.e.s manient facilement leur ordinateur, leur tablette ou leur smartphone, mais ont des *difficultés pour une série de choses incontournables* : mettre à jour l'appareil, gérer les paramètres de sécurité (virus, « cookies », géolocalisation), installer un logiciel ou une « appli », etc.

Utiliser un clavier n'est pas facile pour tout le monde !

Certain.e.s tapent assez rapidement, d'autres font beaucoup de fautes de frappe et d'autres encore « tapent à un doigt » : le temps d'interaction avec l'appareil peut être multiplié pour celles et ceux qui manient le clavier moins adroitement !

On ne peut pas tout faire sur un téléphone, et on finit par acheter plusieurs appareils.

Il y a des choses impossibles ou inconfortables à faire sur un smartphone (par exemple écrire, prendre des notes, étudier, imprimer). Il faut le plus souvent acheter un ordinateur ou une tablette à côté. C'est une dépense très conséquente !

Certaines écoles imposent aux jeunes gens un passage au numérique parfois difficile.

Une participante raconte le cas d'une jeune fille de 17 ans, n'ayant jamais étudié l'informatique et maîtrisant mal les outils numériques (à part son téléphone). Cette jeune fille se retrouve obligée d'utiliser des outils numériques à l'école : on l'invite à photographier le tableau au lieu de prendre des notes. Elle doit apprendre sur le tas...

Comment faire quand on est une famille avec 3 adolescents à la maison ?

Comment travailler les uns et les autres avec un seul ordinateur (temps disponibles, confort, ergonomie, confidentialité, vie privée) ? On en est rapidement réduit à acheter plusieurs ordinateurs : une dépense très importante, douloureuse pour certains !

Chacun son matériel : que deviennent la convivialité et la solidarité ?

Le besoin fréquent d'avoir un matériel à soi et aussi la pression sociale (notamment via les réseaux sociaux et la publicité) conduisent chacun à utiliser ses propres appareils séparément : cela empêche ou décourage la pratique collective du numérique. Chacun est rivé à son écran, séparé des autres. Et chacun se débrouille seul.



© <https://humoursen.blogspot.com/>

Il ne faut pas rester seul... Mais certaines aides ne sont pas toujours accessibles...

Un participant dit passer un temps considérable sur Internet (aussi pour ses recherches individuelles). Il sollicite des amis pour des tâches qu'il ne maîtrise pas (par exemple, créer un tableau Excel). Il conseille de ne pas rester seul mais de développer des réseaux de coopération. Il souligne aussi qu'à Liège, le B3 offre un service d'accès à des ordinateurs avec stockage de fichiers en ligne pour une somme modique. Mais c'est dans des tranches horaires limitées, qui ne conviennent pas pour l'après-journée.⁵

Quand on demande de l'aide, certains sont « intolérants à l'incompétence »

Une participante explique : « Je n'aime pas le numérique, je préfère le contact humain. Du coup, je n'ai pas développé des compétences approfondies. Je me débrouille, mais parfois j'ai besoin d'aide pour certaines choses, par exemple pour mettre à jour un nouveau smartphone. Et souvent, les autres me font bien sentir que ça leur pèse de prendre du temps pour m'expliquer comment faire. Ils deviennent "intolérants à l'incompétence", et cela devient coûteux de demander un renseignement. »

⁵ Espace Public Numérique du B3 à Liège : <https://macartonum.be/fr/resultats/lieux/epn-centre-de-ressources-du-b3/?need=12&page=2>

C'est plus complexe et chronophage en version numérique qu'en version papier

Autre témoignage : « Je gère tout mon dossier pension en version papier depuis des années. Un jour, j'ai eu le malheur de communiquer mon adresse mail au service de l'administration. Depuis, je dois gérer de plus en plus de documents et d'opérations via Internet : c'est compliqué et ça me prend beaucoup plus de temps ! »

Les administrations sont bouleversées par le passage au « tout numérique »

Un participant a travaillé dans une administration qui gère des dossiers complexes : beaucoup de situations nécessitent un contact direct avec les personnes concernées, qui sont souvent dépassées (avec des conséquences financières importantes). Or le service d'accueil a été réduit, sous prétexte qu'il était « trop capté par le client » : des guichets automatiques ont été installés pour « gagner du temps ». Le personnel a été réduit. Conséquence : difficile désormais d'aider les personnes à se tirer d'affaires. C'est quelque chose qui est pensé et assumé, au nom d'impératifs économiques.

Autre « vulnérabilité numérique » : le risque de burn-out

Dans une autre administration (explique une autre participante), une femme a mal vécu le passage au « tout numérique », particulièrement pendant la crise sanitaire du Covid. Elle n'a pas supporté de ne plus voir les personnes dont elle traitait les dossiers. Elle voyait venir le moment où elle ne servirait plus qu'à acter la décision prise par un programme ou un algorithme. Cette personne s'est retrouvée en burn-out. Ici encore, c'est une situation organisée : cela résulte de choix stratégiques, à propos desquels les travailleurs et les bénéficiaires ne sont jamais consultés.



© <https://reignac.com/blog/>

« On sait que ça ne marche pas... »

Une participante ne parvient pas à compléter un formulaire en ligne : impossible de valider la page. Elle se rend dans l'institution concernée. L'employé lui dit que oui, en effet : « On sait qu'il y a un problème. On sait que ça ne marche pas ! » CQFD !

5) LES « FAUSSES SOLUTIONS » DES POUVOIRS PUBLICS

Les pouvoirs publics disent souvent que le développement des outils numériques est « inéluctable » et qu'il faut y voir « une formidable opportunité ». Leur discours apparaît souvent calqué sur celui des développeurs (privés) de ces outils.

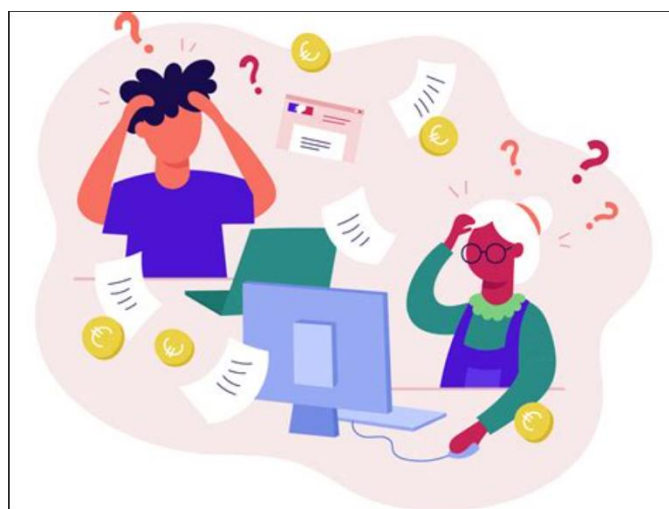
Les autorités se déclarent « attentives à la fracture numérique », mais nous constatons que, dans les faits :

« Résorber la fracture numérique » est un slogan trompeur

En effet, on a vu précédemment qu'il n'y a pas « une fracture » entre une population qui maîtrise le numérique et une autre qui ne le maîtrise pas. Concrètement, seule une petite minorité maîtrise pleinement ces outils et leurs enjeux. La plupart des gens s'adapte tant bien que mal. Les mots « fractures numériques » sont trompeurs.

« Résorber la fracture numérique » se limite souvent à (faire) acheter du matériel

Les pouvoirs publics focalisent leurs discours sur les inégalités d'accès au matériel numérique (réseau & appareils). Ils dégagent donc des budgets pour acheter ou distribuer du matériel (ce qui profite aux fabricants et aux distributeurs). Mais il n'y a pas forcément d'aide à la prise en main de ce matériel, et surtout, il n'y a pas de remise en question critique du nouveau modèle numérique.



© <https://www.bouzigues.fr/>

« Résorber la fracture numérique » passe à côté de l'essentiel

Même lorsque les autorités publiques proposent des encadrements ou des formations, par exemple via les « Espaces Publics Numériques » (EPN), il s'agit surtout de montrer comment on se sert des appareils et des logiciels, sans aller plus loin. Il n'y a pas de questionnement partagé sur leur origine, leur fonctionnement, leur « nécessité ». Ce sont uniquement des compétences techniques, instrumentales qui sont transmises, et non des compétences critiques.

6) CONTRE LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES : LA PRÉSENCE HUMAINE

Périne BROTCORNE fait le constat que le hors-ligne s'amenuise et que le numérique n'est pas forcément synonyme de qualité et d'efficacité.



© Le Matin

La sociologue met en avant la **NÉCESSITÉ DE MAINTENIR DES ALTERNATIVES AUX CANAUX NUMÉRIQUES**, particulièrement dans les administrations et les services publics. Avec 3 exigences :

a) Préservation d'une médiation humaine

- > Maintenir l'existence de *guichets et bureaux* pour des entretiens « en vrai »
- > Maintenir la possibilité d'un *contact téléphonique* personnalisé
- > Le contact en ligne doit être une *possibilité parmi d'autres*.

b) Préservation d'une qualité d'échange humain

- > Organiser une *véritable accessibilité* pour les usagers (horaires, personnel disponible)
- > Prévoir des *délais raisonnables* (pour un rendez-vous ou un contact téléphonique)
- > Préserver une *proximité* (offre non limitée aux grandes zones urbaines, par exemple)

c) Absence de discriminations

- > Accessibilité aux usagers éloignés des technologies numériques
- > Disponibilité pour des usagers moins compétents
- > Attention réservée à des publics plus spécifiques

7) NOS ENVIES & PRIORITÉS (POUR LES SÉANCES SUIVANTES)

Les participant.e.s mettent en avant *plusieurs constats*...

Le développement des outils numériques est présenté comme « naturel »

Les pouvoirs publics et les acteurs dominants présentent comme « naturel » et « nécessaire » une évolution qui résulte de choix politiques. Le discours des industriels et des investisseurs est peu questionné ou contredit : il est reçu comme « parole d'évangile ».

Les citoyens sont le plus souvent exclus des décisions concernant le numérique.

Même si les pouvoirs publics disent vouloir « mettre le citoyen au centre », celui-ci (ou celle-ci) est obligé de s'adapter aux évolutions techniques et pratiques décidées sans son consentement. Le grand public est écarté des débats de fond sous prétexte qu'il est incompetent. Il n'y a pas de « démocratie numérique ».

Les besoins réels des citoyens sont rarement interrogés

Quand on demande leur avis aux citoyens, c'est habituellement pour savoir si le matériel fonctionne et est « efficace » : aucun questionnement sur leurs besoins concrets. Et lorsqu'on les soutient, c'est une aide essentiellement technique, sans remise en question profonde du modèle et de ses enjeux (voir #5).

... et *une priorité* pour nos rencontres à venir :

Nous souhaitons nous saisir des informations et des témoignages partagés jusqu'ici (notamment les points soulevés par Périne Brotcorne) pour agir sur un premier élément :

**INTERPELLER LES AUTORITÉS (conseillers communaux et parlementaires)
SUR LE BESOIN DE MAINTENIR UNE ALTERNATIVE AU NUMÉRIQUE DANS
LES ADMINISTRATIONS & SERVICES PUBLICS.**



© MAN

Dans un premier temps, nous vous proposons de nous rejoindre pour

INTERPELLER LA MINISTRE FÉDÉRALE CHARGÉE DU NUMÉRIQUE, VANESSA MATZ, SUR LE « DROIT À UNE ALTERNATIVE NON NUMÉRIQUE DE QUALITÉ POUR CHAQUE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE ».

UN AVANT-PROJET DE LOI EXISTE : EXAMINONS-LE ET FAISONS-NOUS ENTENDRE AUPRÈS DES PARLEMENTAIRES POUR QU'UN TEXTE ACCEPTABLE SOIT ADOPTÉ & ENTRE RAPIDEMENT EN VIGUEUR !

AU PASSAGE, INTERPELLONS LES CONSEILLERS COMMUNAUX DE LA VILLE DE LIÈGE POUR LES SENSIBILISER AUX CONSTATS ET BESOINS IDENTIFIÉS !

Envie d'en savoir plus et de nous rejoindre ? Bienvenue le mercredi 29/10/2025, de 13h30 à 16h00, pour notre NUMERICRITIC' N° 5 !

Pour toute information : 04/222.45.86 ou bien ep@inforfamille.be

Merci déjà pour votre intérêt et votre participation... et à très bientôt !

L'équipe d'Infor Famille Education Permanente

*infor
famille*
Éducation Permanente - Liège