



DOSSIER ANNUEL

Le numérique en social-santé : inclusif ou excluant ?



RÉDACTION

Nathalie Cobbaut
Anoutcha Lualaba Lekede
Bernadette Taeymans

SECRETARIAT DE RÉDACTION

Nathalie Cobbaut

COMITÉ DE PILOTAGE

Emmanuelle Caspers
Olivier Gillis
Jacques Moriau
Bernadette Taeymans

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Globule Bleu
www.globulebleu.com

EDITEUR RESPONSABLE

B. Taeymans
72, rue du Viaduc
1050 Bruxelles
D/2021/3543/1



Avec le soutien de



Une réalisation de

l'asbl Question santé
Tél.: 02/512 41 74
Fax: 02/512 54 36
info@questionsante.org
www.questionsante.org



Bxl santé

INFORMATION
RÉFLEXION
ACTION

08



**DÉMATÉRIALISATION
DES SERVICES :
OPPORTUNITÉS
OU DANGERS ?**



38

**FRACTURE
NUMÉRIQUE
QUELS ACCÈS
AUX DROITS ?**



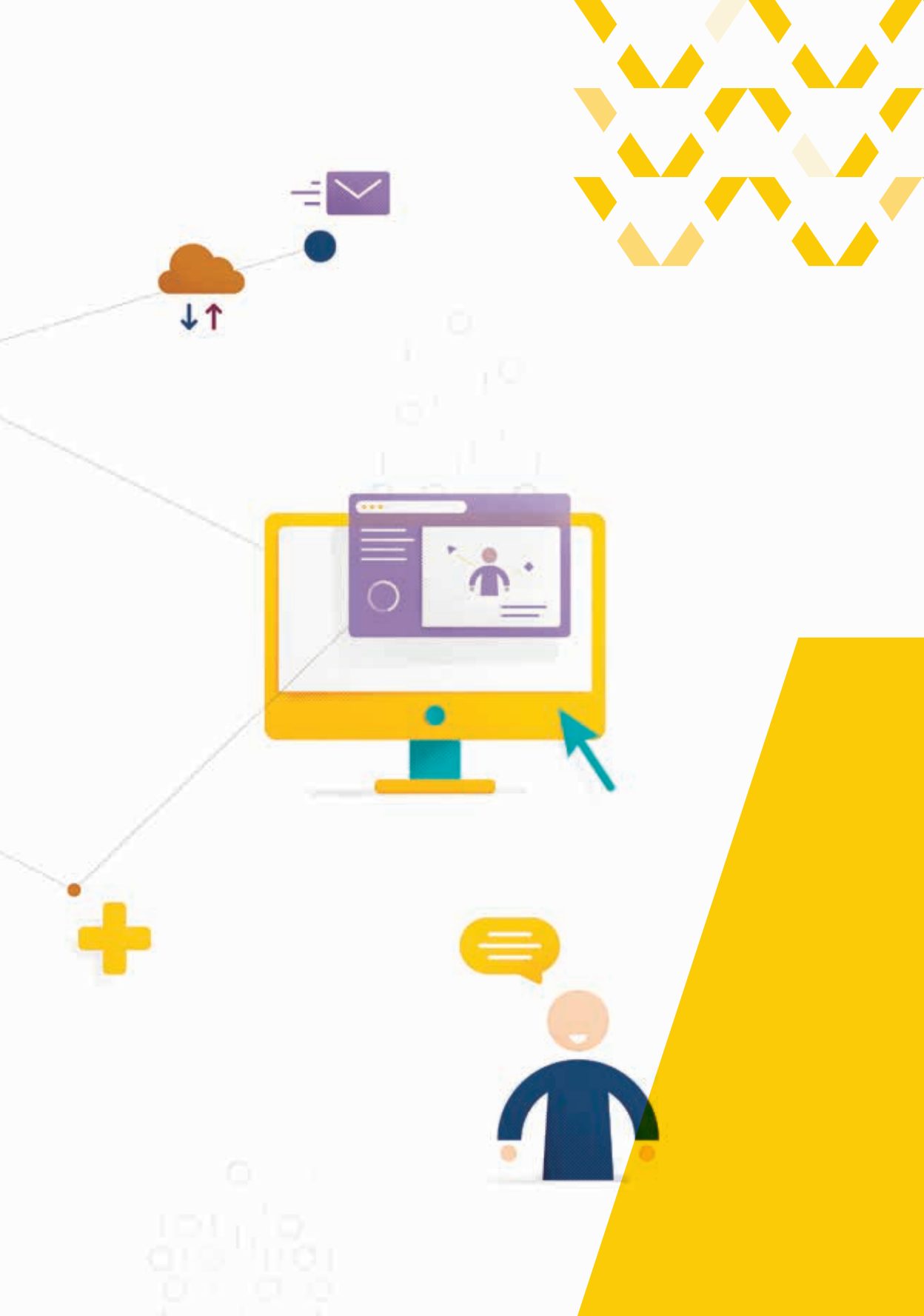
**SOMMES-NOUS
GOUVERNÉS PAR
DES ALGORITHMES ?**

66

92

**PLATEFORMES
NUMÉRIQUES
ET PARTICIPATION
CITOYENNE**





PRÉAMBULE

Le numérique en social-santé : inclusif ou excluant ?

Lorsque l'équipe rédactionnelle du *Bxl santé* a choisi le sujet de ce dossier, il n'était pas encore question d'un virus qu'on appellerait Covid-19 ni d'une pandémie à l'échelle planétaire qui bousculerait profondément nos sociétés. Depuis, la crise sanitaire accompagnée de ses turbulences économiques et sociales est arrivée. Effet collatéral, cette crise a rendu plus incontournable encore l'utilisation des médias numériques : télétravail, accès aux droits sociaux et aux services, enseignement, vie sociale... Mais cette évolution brutale n'est pas sans conséquences, ni pour les citoyens ni pour les professionnels et plus spécifiquement pour les travailleurs du social et de la santé.

Ce dossier propose de traverser la question du numérique dans notre société au travers de quatre dimensions : la dématérialisation des services et ses implications ; la fracture numérique et le lien avec l'accès aux droits ; les algorithmes qui nous guident voire nous gouvernent ; les pratiques participatives via le numérique.

Ensemble, ouvrons le débat qu'impose le numérique et envisageons le futur (numérique) de notre société...

BERNADETTE TAEYMANS
DIRECTRICE



MEDICAL

Dématérialisation des services : opportunités ou dangers ?

— PAR NATHALIE COBBAUT

01

12

INTERVIEW

PILOTER LE NUMÉRIQUE
EN SOCIAL-SANTÉ :
UNE QUESTION
(DE) POLITIQUE

22

LE DOSSIER
MÉDICAL
INFORMATISÉ,
UN OUTIL BIEN
COMPRIS ?

28

LA BANQUE
DIGITALE,
ACCESSIBLE
À TOUS ?

32

L'ÉCOLE
EN DISTANCIEL
ET LE RISQUE
ACCROU DE FRACTURE
SOCIALE

36

RESSOURCES
POUR ALLER
PLUS LOIN

Intro

Dans un Cahier en date de septembre 2016, publié dans le cadre du programme français Connexions solidaires¹, Neelie Kroes, vice-présidente de la Commission européenne en charge de l'Agenda numérique (de 2010 à 2014), faisait le constat suivant : "Aujourd'hui l'égalité des chances sociales et économiques passe aussi par Internet. Être capable d'utiliser le numérique est aussi important que de savoir lire et écrire."

Quand on sait que 10% des Belges ont du mal à maîtriser ces compétences élémentaires, on imagine bien la distance qui les sépare des usages du numérique, pourtant de plus en plus présents. Dans son Baromètre sur l'inclusion numérique 2020, la Fondation Roi Baudouin mentionnait que 8% de la population ne disposent pas de connexion internet à domicile et parmi ces 8%, près de trois ménages sur dix ayant de faibles revenus sont concernés. Ce rapport révèle par ailleurs qu'à peine 38% des Belges ont des compétences numériques avancées. 32% des individus n'ont pour leur part que de faibles compétences dans ce domaine, ce qui porte, si on y ajoute les

8% de non-connectés, à 40% la population belge en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.

Or, de plus en plus de services se dématérialisent : que ce soit dans les domaines de la santé et l'accès aux soins, mais aussi des services publics (voir le chapitre sur la fracture numérique), du secteur bancaire ou encore celui de l'enseignement, avec la récente crise du Covid, le numérique s'invite partout, à marche forcée. Sans pour autant que la société se soit assurée que tous pourront prendre le train en marche.

Dans ce chapitre, nous ouvrirons la porte de certains de ces secteurs pour y observer les mutations qui traversent notre société avec l'arrivée du numérique, et le fossé qui se creuse pour tous ceux (et pas seulement les personnes précarisées) qui n'ont pas un accès aisé à ces services dématérialisés.

¹ Programme mené dans sept grandes villes françaises par Emmaüs Connect, une association créée en 2013 par Emmaüs pour faciliter la réinsertion des personnes en situation précaire grâce au numérique. Des lieux d'accueil sont organisés pour ces personnes afin d'y établir un diagnostic de leurs besoins en télécommunication et leur proposer un parcours d'initiation au numérique.

A black and white portrait of Alain Loute, a man with a beard and glasses, wearing a dark sweater over a collared shirt. He is positioned in front of a brick wall. The portrait is partially overlaid by a large, stylized graphic element on the left side of the page, which consists of a light pink triangle pointing downwards and a darker pink triangle pointing upwards, creating a diagonal split. The name 'Alain Loute' is written in a large, elegant, black serif font across the middle of the image, with the top part of the letters overlapping the portrait and the bottom part overlapping the pink graphic.

Alain Loute

INTERVIEW

Piloter le numérique en social-santé : une question (de) politique

Alain Loute, maître de conférence au Centre d'éthique médicale de l'Université catholique de Lille, s'intéresse aux questions de la santé numérique, depuis les définitions multiples de ce phénomène jusqu'à la manière d'envisager sa gouvernance. A travers les enjeux véhiculés par le numérique en santé, mais aussi dans d'autres champs d'activités, se pose la question du choix de société à laquelle nous souhaitons adhérer lorsque l'on envisage la dématérialisation des services en social-santé.



BRUXELLES SANTÉ

Vous faites le constat d'une multiplicité de définitions de la santé numérique. Or celles-ci ne recouvrent pas forcément les mêmes réalités et les mêmes implications.

ALAIN LOUTE

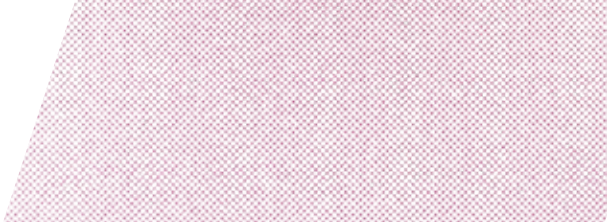
Concernant l'impact du numérique en santé, il est assez capital de savoir de quoi on parle. Or, la polysémie des termes utilisés peut être source de confusion : on parle d'e-santé, de télémédecine, de médecine digitale... Les terminologies sont multiples et cela n'aide pas à situer le champ du numérique en santé.

Le terme e-santé, largement utilisé, a été développé dans les années 2000 pour définir l'ensemble des usages d'Internet et des technologies de l'information à la

fois à des fins cliniques, médicales, mais aussi administratives et économiques. A côté de cela, la télémédecine concerne plus spécifiquement des actes médicaux réalisés à distance, avec, en France, une définition juridique qui précise que la télémédecine doit se voir appliquer la déontologie médicale, à la différence du terme plus général de la santé numérique, qui renvoie notamment à des démarches d'information, de promotion de la santé, voire à des applications commerciales de bien-être et ludiques, comme celles qui vous invitent à mesurer le nombre de pas que vous effectuez par jour.

Il faut aussi faire la distinction entre ce qui existe déjà, comme l'utilisation de la messagerie électronique avec les patients, le dossier patient informatisé ou encore la





pratique de la télémédecine qui, avec le Covid, a connu un bond incroyable. Mais c'est aussi un domaine qui se vit dans le futur: les sociologues de l'innovation technologique montrent que le numérique se décline aussi en termes de promesses, d'annonces de révolutions et de discours prospectivistes et dont il faudra voir s'ils se concrétiseront ou non.

—

B.S. *Retrouve-t-on cette polysémie de termes, de temporalités, de réalités dans les plans qui se veulent être les guidelines en matière de santé numérique? Qu'en est-il chez nous?*

—

A.L. Les plans de la e-santé belge se sont centrés d'abord sur la question des données, la centralisation de celles-ci et leur partage. Ils concernent surtout le dossier patient informatisé, qui touche à beaucoup de pratiques et d'organisations, et qui transforme les relations entre les professionnels, leurs rapports avec l'administration et in fine, avec les patients.

A côté de ça, les plans belges insistent également sur le développement de la mobile health (ou m-health), soit les applications mobiles en tant que dispositifs médicaux (notamment repris sur la plateforme <https://mhealthbelgium.be>), mais qui relèvent aussi de l'e-commerce. La crise sanitaire aura enfin été l'occasion d'une accélération de la mise en œuvre de la télémédecine.

Force est de constater que, malgré les efforts de définitions, la frontière est relativement poreuse. Que faire avec un patient qui, dans le cadre d'une consultation médicale, vient avec des informations issues d'une application mobile sur son smartphone qui n'est pas forcément reconnue comme un dispositif médical? Faut-il mettre totalement de côté ces informations et faire comme si elles n'existaient pas? Idem pour le séquençage du génome. Il y a des sites étrangers mais accessibles en Belgique ou en France où l'on peut, pour une centaine de dollars, pratiquer ce séquençage sans justification ni prescription médicale. Quid des résultats de cet examen lorsque le patient les soumet à son médecin?

Cela démontre une fois de plus la difficulté de bien cartographier les usages du numérique, leurs impacts et leur encadrement.



“Sur une des pages du site belge ehealth.fgov.be, il est précisé que la e-santé n’est qu’un moyen au service d’une fin qui est de bien soigner. C’est dans un sens rassurant que cela soit énoncé de la sorte. Mais le problème de cette formulation est qu’elle occulte que la technologie transforme le monde dans lequel elle est implémentée, elle n’est pas neutre.”

— **Alain Loute**

—
B.S. *Comment le numérique est-il amené à transformer le champ de la santé, notamment quant à la dématérialisation des lieux de soins ?*

—
A.L. Prenons l’exemple de la télésurveillance de patients à domicile, par le truchement d’objets connectés qui vont réaliser toute une série de mesures automatisées, mais aussi avec des mesures manuelles réalisées par le patient. L’éthique médicale va veiller à ce que le patient soit informé et ait donné son consentement pour cette surveillance à distance, on va s’assurer que le secret médical soit protégé, ainsi que les données personnelles. Mais beaucoup de sociologues



se sont intéressés sur le terrain à la manière dont ces technologies transforment l'expérience de la maladie et on se rend compte que les impacts sont pluriels.

Des études montrent en effet que les dispositifs de télésurveillance transforment le domicile pour en faire un lieu hybride entre domicile de vie et domicile de soins. Le simple fait de mettre un lit dans un living room va transformer ce lieu de vie, va avoir un impact sur l'intimité du patient. Plutôt qu'une désinstitutionnalisation du soin, ne risque-t-il pas d'y avoir une extension de l'hôpital au lieu de vie ?

Parfois le scénario d'usage ou le script des technologies imaginé par l'ingénieur est très lourd et impose des comportements de vie très prescriptifs. Avec cette auto-surveillance, la temporalité de la maladie peut être également transformée, selon le vécu du patient : pour certains, cela signifie plus d'autonomie ; pour d'autres, une omniprésence de la maladie.

Dans d'autres champs d'activité, on a pu également observer cette colonisation du lieu de vie, notamment avec le télétravail durant le Covid. La crise sanitaire nous a également rappelé que les lieux de vie ne sont pas équivalents. Tous les lieux ne permettent pas de reproduire les conditions d'intimité du colloque singulier, comme dans un cabinet médical.

On peut également observer que les technologies sollicitent davantage le patient au point de le mettre au travail. Dans certains dispositifs de télésurveillance, il faut entrer soi-même des données. On peut même appréhender une nouvelle division sociale du travail en distinguant l'acte matériel de production des données, délégué au patient lui-même ou à d'autres professionnels, et l'acte intellectuel qui est l'interprétation de ces données, réservé au médecin.

Cela vaut pour d'autres domaines comme le cas de Facebook qui serait soit-disant gratuit, alors qu'il s'alimente des données produites par les consommateurs, lesquelles alimentent les algorithmes. C'est le thème du digital labor analysé par des sociologues du numérique.



—

B.S. *On évoque l'autonomisation du patient à travers la santé numérique. Quelles sont les conditions de possibilité d'une telle évolution ? Comment contrecarrer un risque de responsabilisation excessive ?*

—

A.L. Dans beaucoup de discours politiques, il y a cette promesse que l'on va rendre le patient plus actif. Maggie De Block, à l'occasion des travaux sur les plans e-santé belges, parle de faire du patient le copilote de sa santé. Certains experts européens parlent de tournant participatif. Il est intéressant d'interroger cette activation. Quelle conception de l'autonomie véhicule-t-elle ? S'agit-il de lui donner un plus grand pouvoir d'action et de participation ou s'agit-il d'un transfert de responsabilités vers le patient ?

On se retrouve là avec les mêmes débats qu'on a pu avoir avec l'Etat social actif. On voulait faire passer les citoyens d'un état supposément passif à un état plus actif, à coups d'incitations, mais aussi de menaces et de sanctions. Cette vision libérale de l'appropriation des technologies peut en effet amener à une interprétation des

résistances comme étant psychologiques, individuelles, alors même que la question des inégalités numériques parmi les citoyens n'est pas abordée.

On pense qu'en donnant une technologie à un individu responsable et volontaire, cela va automatiquement aboutir à plus d'autonomie. Mais une technologie dépend toujours d'un contexte d'action, d'une culture, d'un environnement. On en a tous fait l'expérience avec le Covid : si l'on prend l'exemple de l'enseignement à distance, les gens l'ont expérimenté selon leur contexte de vie. Si vous êtes à 7 dans 50m² ou si vous pouvez vous isoler dans une grande maison, en supposant que chacun dispose de la même technologie (ce qui n'est pas le cas), cela n'aura pas le même impact. Pour qu'il y ait réelle autonomisation et participation du patient, il faut qu'il dispose des ressources, des compétences et aussi d'un contexte social approprié.

A cet égard, il semblerait qu'on n'a pas vraiment pris la mesure de l'encadrement nécessaire pour permettre cette appropriation.

“La mise au travail du patient est notamment interrogée par les féministes, qui cherchent à rendre visible le travail domestique, lequel n’est pas comptabilisé dans le PIB. Avec pour objectif de montrer que lorsqu’on diminue l’investissement en santé publique, on assiste à un transfert de tâches effectuées par les professionnels vers les aidants proches qui sont massivement des femmes...”



A portrait of a man with glasses and a mustache, smiling, is overlaid on a dark red background with geometric shapes. The text is written in a yellow, italicized serif font.

*...Un tel
constat
renvoie à
des choix
politiques.”*

— Alain Loute



—

B.S. *Est-ce à dire que le numérique risque de laisser des patients et plus largement des citoyens sur la touche ? De quelle manière les mouvements d'éducation permanente peuvent-ils être attentifs à ce risque ? Les citoyens sont-ils amenés à donner leur point de vue ?*

—


A.L. Le soin a toujours été médié par des technologies, que ce soit via le stéthoscope, le lit médicalisé, les médicaments ou les systèmes d'informations. L'enjeu n'est donc pas d'opposer l'humain à la technologie, mais de s'interroger sur les médiations techniques du soin que l'on veut mettre en place. Il faut évaluer ces médiations en fonction du service rendu au patient, des nouvelles formes de collaboration qu'elles instituent, de la "spatialisation" du soin qu'elles matérialisent, en fonction aussi des nouvelles formes de contrôle ou d'autonomisation qu'elles rendent possibles.

Si ces évaluations mobilisent des expertises multiples, elles ne doivent en rien être laissées aux seuls experts. Les mouvements

d'éducation permanente peuvent aussi jouer le rôle d'enquêteurs par rapport à ces nouvelles technologies.

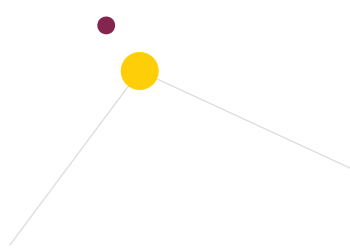
Dans le champ de l'éducation permanente et de la promotion de la santé, on se dit que l'autonomie dépend des réseaux tissés autour de la personne, des relations sociales et des organisations qui l'entourent. Mais la question du rapport aux technologies fait partie intégrante de l'histoire des mouvements d'éducation permanente. Des associations de patients malades du SIDA ont pu ainsi questionner des protocoles de recherche. Des patients malades chroniques ne développent-ils pas également un réel savoir d'usage de certaines technologies – comme un lecteur de glucose pour un diabétique ? L'enquête sur les objets techniques au travail est au cœur d'autres mouvements d'éducation permanente liés aux syndicats. Des mouvements féministes ont pu également questionner le design genré de certaines technologies.





Ces mouvements ont donc depuis toujours questionné la manière dont les outils technologiques, loin d'être des supports neutres de nos actions, transforment notre monde et les rapports sociaux, reproduisant des formes d'inégalités ou constituant des leviers de transformation sociale. A mes yeux, les mouvements d'éducation permanente sont donc légitimes et bien équipés pour mener l'enquête sur les nouvelles formes de médiation technique que constituent les technologies numériques.

Si une telle enquête est essentielle, c'est parce que les technologies peuvent en effet être au service de politiques publiques très différentes. Or je n'ai pas l'impression qu'il y ait de vrais lieux où l'on discute de ces impacts en donnant la parole aux différents acteurs, dont les citoyens. Sur le sujet, plane une espèce de discours techno-déterministe. "Qu'on le veuille ou non, le numérique va se développer" : c'est ce que disait Maggie De Block dans le cadre des plans e-santé, en déclarant que "le numérique, c'est un TGV qu'on ne peut pas arrêter." C'est un discours très dépolitisant,



plein de promesses, qui laisse le champ à l'économique et qui colonise le futur, avec un point de vue selon lequel la technologie serait neutre, alors qu'elle ne l'est pas et peut transformer de manière fondamentale notre existence. C'est par exemple le cas de la technologie mobile, contre laquelle certains s'insurgent aujourd'hui, notamment via le débat sur la 5G.

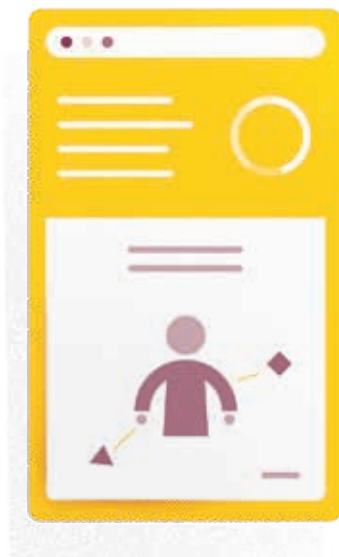
Or il y a plein d'évolutions possibles : va-t-on vers un système de santé plus contrôlant et individualisant les risques ou vers plus de solidarité ? Il s'agit de se positionner. Le Covid est une expérience grandeur nature quant à l'accélération du numérique en santé et dans bien d'autres domaines. Mais n'est-il pas temps d'évaluer ces expérimentations ? Il faudrait peut-être réfléchir à une instance comme le comité national d'éthique du numérique en France, auquel on pourrait associer les acteurs multiples du tissu associatif et tirer profit de la société civile organisée pour mener ces débats.



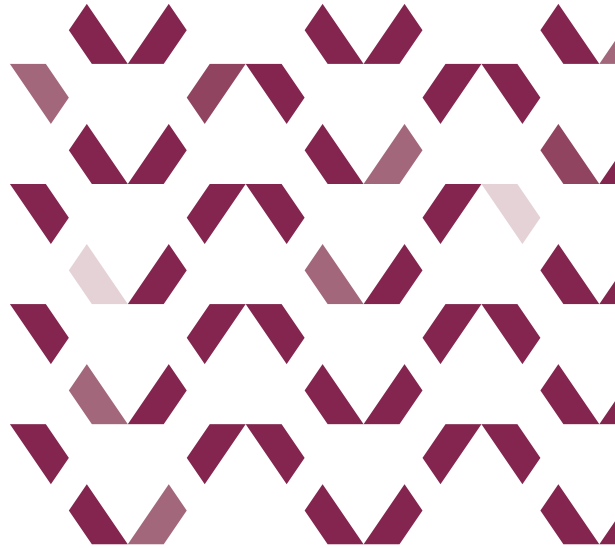
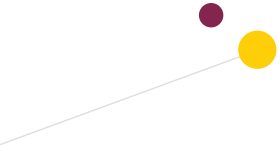


ARTICLE

Le dossier médical informatisé, un outil bien compris ?



Avec l'informatisation des données de santé, le partage de celles-ci est au cœur de l'architecture en santé numérique. Sur le papier, l'accès au dossier médical informatisé (DMI) pour le patient et les médecins qui le soignent semble un bon outil. Mais est-ce au point et le citoyen est-il au courant de son existence ? Réflexions sur le sujet avec l'équipe de la Ligue des usagers des services de santé (LUSS).

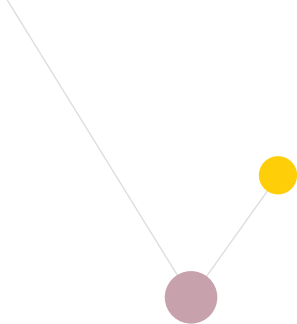


Le dossier médical informatisé (DMI) consiste en un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise les informations de santé d'un patient, ce qui permet notamment d'assurer une prise en charge globale des patients et de réduire les examens redondants. Il a été mis en œuvre à travers le premier plan e-santé fédéral 2013-2018, parmi d'autres outils comme les prescriptions et les attestations électroniques ou le dossier pharmaceutique partagé. C'est à partir de la plateforme e-health (www.ehealth.fgov.be) qu'un ensemble de services ont été implémentés.

La structure de cette plateforme se compose de quatre réseaux régionaux : le Réseau Santé Wallon, le Réseau Santé Bruxellois et les deux réseaux qui couvrent la Flandre,

à savoir la COZO et VZN KULeuven. Le site portail masante.belgique.be renvoie vers tous ces lieux numériques où le patient peut trouver ses informations personnelles sécurisées, ainsi qu'une série d'informations vers les mutuelles, le formulaire électronique pour le don d'organe ou encore des sites fiables en matière de santé.

Les réseaux régionaux, aussi appelés les hubs, ont pour mission de mettre en relation les différents hôpitaux et coordonnent également ce qui relève de l'extrahospitalier. Les documents des hôpitaux sont stockés dans les hôpitaux et tout ce qui est première ligne et extrahospitalier est stocké dans ce qu'on appelle les "coffres-forts régionaux", soit Brusafe+ pour Bruxelles, Intermed en Wallonie et Vitalink en Flandre.



Les grandes bases du DMI

Mais au-delà de cette tuyauterie, quels sont les grands principes qui encadrent l'existence du dossier médical informatisé ? Pour Bernadette Pirsoul, chargée des projets e-santé à la LUSS, *"On se base avant tout sur le consentement du patient pour que ce DMI puisse être créé. Par ailleurs, cet accès au dossier ne peut se faire que pour les professionnels qui ont un lien thérapeutique avec le patient. L'objectif est de permettre la continuité des soins pour la prise en charge du patient et le lien thérapeutique."*

C'est le médecin généraliste qui reçoit tous les comptes-rendus de consultations, les examens des spécialistes et qui établit un Sumehr (ou dossier santé résumé). Comme le souligne Bernadette Pirsoul, *"Tout le défi aujourd'hui, c'est d'avoir un système de codification des données harmonisé, dans un document structuré depuis lequel des données pourront être extraites par le logiciel métier de chaque médecin pour que ce soit intégré dans le dossier du patient. On évolue vers un Sumehr version 2, avec le schéma de*

vaccination à part, les médications également. Ainsi les différents modules du Sumehr pourront être partagés comme données distinctes et intégrés plus facilement dans les dossiers patients des spécialistes."

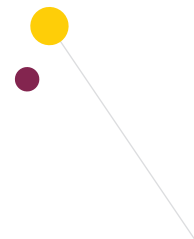
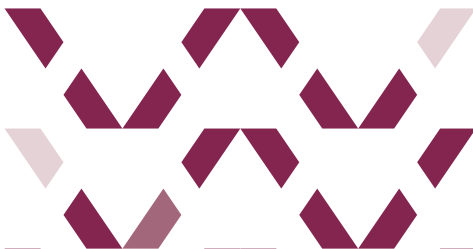
Quelle collaboration des professionnels ?

Si, dans les hôpitaux, ce traitement numérique des données a été mis en place, il faut que l'outil soit utilisé par les médecins sur le terrain. Pour améliorer la maîtrise des outils, des formations existent pour les professionnels, au niveau de la plateforme ehealth et des réseaux régionaux. Comme l'explique Sophie Wellens, chargée de projets à l'antenne Bruxelles de la LUSS, *"en novembre 2019, on a par exemple organisé une formation sur le dossier médical partagé pour les associations membres de la LUSS. Il y a eu beaucoup de professionnels inscrits, des assistants sociaux, des structures de quartier qui travaillent dans l'inclusion et la santé."*

Et du côté des usagers ?

Cela étant, un certain nombre de médecins, généralistes et spécialistes, sont réticents à partager certaines informations. En Région bruxelloise, il y a encore beaucoup de questionnements sur la responsabilité juridique des médecins si le patient accède à certaines informations auxquelles il ne serait pas préparé ou qu'il pourrait mal comprendre. Dès lors le dossier médical informatisé n'est pas forcément exhaustif. Pour Bernadette Pirsoul, *"de plus en plus de médecins considèrent que les données du dossier médical informatisé sont les données du patient. Mais certains d'entre eux rechignent encore à partager ces données: cela demande un changement de mentalité chez les professionnels."*

Concernant la dimension utilisateurs, le vécu des patients, leur utilisation du DMI et leur point de vue critique sur ces outils de l'e-santé ont fait l'objet de consultations aux niveaux fédéral et wallon, où la LUSS représente la voix des patients. A Bruxelles, comme le souligne Fabrizio Cantelli, directeur de la LUSS, *"Depuis seulement un an, nous sommes membre du comité de suivi d'Abrumet. En 2017, la LUSS a aussi réalisé un inventaire "Fracture numérique et e-santé" et des sources d'inquiétudes ou de difficultés sont ressorties dans ce cadre, notamment par rapport à la fracture numérique et le risque d'augmenter les inégalités de santé, en rendant les patients plus responsables, mais pour cela il faut qu'ils aient accès à ces outils et qu'ils puissent s'en servir. Or on le sait, à Bruxelles, toute la population n'a pas accès au matériel et n'a pas les compétences requises pour s'emparer de ces informations."*



Au niveau de la COCOM, cette question de la fracture numérique a été envisagée, dès juin 2018, avec la mise en place d'un atelier participatif et l'interrogation des associations de patients quant à la question de la fracture numérique et leurs craintes relatives à la mise en place du dossier médical informatisé. Craintes qui ont été relayées auprès des ministres de la santé bruxellois de l'époque, Guy Vanhengel et Didier Gosuin. Un plan Santé a été mis en place en 2019 et un des axes porte sur la sensibilisation du public concernant l'e-santé et précisément dans le cadre des droits du patient.

A la suite de ce plan, un appel à projets bruxellois a été lancé en mars 2019 concernant la fracture numérique et l'e-santé : comme l'explique Fabrizio Cantelli, *"on a réfléchi avec les cabinets, l'administration, l'Observatoire de la Santé et du Social, la Fédération des CPAS de Bruxelles... Deux projets ont été sélectionnés et les structures, Solival et Maks, qui les ont proposés, ont été chargées de faire des ponts entre le social et la santé, pour permettre aux personnes d'accéder au numérique. La LUSS suit ces projets en tant qu'accompagnateur."*

**(...) Or cet accès
au dossier partagé
peut permettre
un meilleur
dialogue et un
empowerment
accru dans le chef
du patient.**

— Bernadette Pirsoul





Un consentement, oui, mais éclairé?

On l'a dit, le DMI est lié au consentement éclairé du patient. Une campagne de la part des pouvoirs publics fédéraux a été menée pour inciter les gens à exprimer ce consentement. Mais le caractère éclairé, qui repose sur une explication de cet outil, de son rôle, de son fonctionnement, des implications, n'a pas été forcément obtenu. Ces campagnes ont été menées sans beaucoup d'explications autres que le partage des données. Dans d'autres cas, les patients disent n'avoir tout simplement pas exprimé de consentement ou ne pas s'en souvenir.

Sur onze millions de Belges, huit millions de patients ont accordé leur consentement. *"Parmi les patients qui présentent des pluripathologies ou des maladies rares, explique Bernadette Pirsoul, il y a un réel intérêt, notamment pour l'accès au dossier, aux examens qui ont déjà été effectués ou lorsqu'ils sont pris en charge dans un autre hôpital. Ce DMI est un outil dont ils se sont emparés. En revanche, d'autres patients donnent leur consentement et*

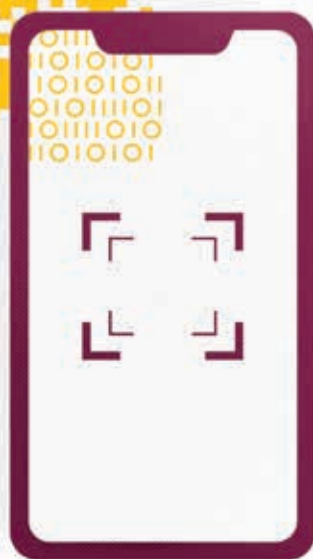
ensuite s'en remettent aux soignants, sans jamais consulter leur dossier informatisé ou ne savent même pas comment procéder. Or cet accès au dossier partagé peut permettre un meilleur dialogue et un empowerment accru dans le chef du patient."

A Bruxelles, ce sont 844.000 patients qui disposent d'un DMI, mais selon Cécile Palies, responsable Communication d'Abrumet, *"La consultation de ces DMI par les Bruxellois reste assez faible: seulement quelque 3.000 accès mensuels pour 844.000 patients. Avec la consultation des résultats des tests Covid dans les DMP, ces connexions ont doublé, mais il faudrait informer plus largement les citoyens quant à l'intérêt de cet instrument."*

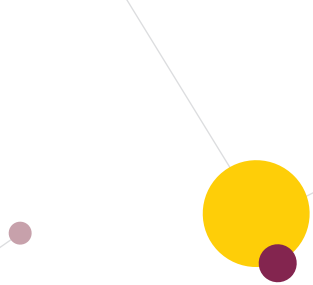


ARTICLE

La banque digitale, accessible à tous ?



Les organismes bancaires se dirigent vers la dématérialisation de leurs services, que ce soit via le Net ou par le biais des applications sur smartphones. Une évolution qui nécessite un matériel ad hoc, ainsi que des compétences dont tous les publics ne disposent pas. Or l'accès à un compte en banque et aux opérations qui s'y rapportent (retraits d'argent, virements et autres opérations bancaires) constitue la porte d'entrée pour l'exercice de droits fondamentaux. Alors in ou out dans ce domaine ?



Mars 2020. Avec la pandémie qui touche notre pays, l'ensemble des activités non essentielles ont été mises à l'arrêt. Du côté des établissements bancaires, le message a été donné par la Fédération belge des banques (Febelfin): dès la mi-mars, les agences ne recevront plus leurs clients que sur rendez-vous et uniquement pour les opérations indispensables (par exemple un virement dépassant la limite de la banque numérique). Febelfin mentionne également que la banque digitale (mobile et en ligne), ainsi que les paiements numériques sont accessibles à tout moment de la journée.

Toujours moins de liquide

Autre mesure prise dans la foulée: l'augmentation de la limite pour les paiements sans contact de 25 à 50 euros. Cette augmentation porte à 100 euros la possibilité journalière de paiement sans contact, ce qui ne manque pas d'inquiéter certaines organisations de consommateurs comme Test-Achats à propos de la sécurité de ces dispositifs.

Pendant le confinement, certains commerces ont également pris la décision, heureusement pas généralisée, de ne plus accepter les paiements en espèces, ce qui a mis un certain nombre de citoyens en difficulté, dont les plus démunis. Cette partielle mise au ban du cash n'a pas manqué de susciter des réactions, étant donné le caractère antisocial de cette mesure.

Anne Fily, chargée de projet auprès du réseau Financité², s'est penchée sur cette question dans une analyse: "Le cash, un outil de résilience sous-estimé", constatant que *"de plus en plus on se dirige vers une société sans cash. Une tendance voulue par le consommateur, selon les dires du secteur bancaire, lequel ne manque pourtant pas une occasion d'appuyer, voire de susciter la tendance"*. Pour cette chercheuse, en plus d'être excluant, le tout au digital comporterait des risques en termes de sécurité, eu égard aux cyber-attaques de plus en plus nombreuses, ainsi qu'une dépendance de plus en plus forte à l'égard des services financiers.

—

² Organisme visant à stimuler des initiatives collectives et produisant également des recherches, des plaidoyers et des actions de sensibilisation auprès du grand public sur les enjeux de la finance responsable et solidaire.

Des agences en voie de disparition

Outre la question de leur accessibilité, le nombre d'agences diminue d'année en année: en dix ans, on est passé de 8.259 agences en 2008 à 5.126 agences fin 2018, dont 340 à Bruxelles. Une tendance accélérée avec la crise bancaire de 2008 qui a touché fortement le secteur et qui a également débouché sur des restructurations de personnel.

L'argument des banques repose sur la diminution de la fréquentation des agences pour en expliquer la réduction. Pourtant un certain nombre d'utilisateurs se plaignent d'une telle raréfaction, dont les seniors. Dans un rapport sur l'inclusion bancaire, Financité souligne que les difficultés cognitives et physiques sont un obstacle en termes d'adaptation pour les personnes âgées, avec une inclusion financière moindre en raison du manque d'équipement et du faible niveau d'alphabétisation numérique de ce public. Le tout au digital mènerait un nombre significatif de personnes âgées au décrochage bancaire et surtout à une perte d'autonomie³. Une campagne "Banques: dehors les seniors?", menée par Financité, Enéo et Espace Seniors, est par ailleurs en cours à cet égard⁴.

³ Adèle Bero et Anne Fily, Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019, pages 62 et suivantes.

⁴ <https://www.financite.be/fr/seniors>.

Témoignages de seniors

B. 88 ANS (TÉMOIGNAGE DE SA FILLE)

"Le consommateur demande du numérique? C'est faux, on nous a forcé la main. Notre mère est parfaitement autonome dans le reste de sa vie. Cette perte d'autonomie est forcée car on a enlevé des services."

L. 84 ANS

Un employé aide à se servir des tablettes (mises à disposition dans l'agence - NDLR), mais j'oublie vite ce qu'on m'a expliqué. Comme il y a la file aux trois tablettes de l'agence, cela déconcentre. Le personnel aide encore, mais combien de temps?! Une grande partie de la population se trouve en désarroi."

A. 82 ANS

"J'ai l'impression d'être devenue trop bête pour faire les choses. [...] Je suis très fâchée contre les banques. Elles ne pensent pas aux personnes âgées. Elles nous laissent tomber alors qu'on a mis notre argent chez elles toute notre vie."

Propos recueillis dans le cadre d'un appel à témoignages diffusé dans Financité Hebdo et En Marche, lors du troisième trimestre 2019.

Des décisions d'en haut

Début 2020, un groupe de travail interbancaire (BNP Paribas Fortis, ING, Belfius et KBC) était créé pour "maintenir un maillage correct" de distributeurs de billets, afin de garantir une répartition plus équilibrée de ce service. Les nouveaux distributeurs de ce réseau commun devraient apparaître en 2021. Mais dans le même temps, le secteur communique toujours plus sur la banque digitale, l'augmentation des abonnés à la banque en ligne et aux applications mobiles, la diminution des retraits d'argent liquide. Une série de vidéos ont été mises en ligne, explicitant l'utilisation des paiements digitaux, ainsi qu'un site consacré à la banque digitale (www.febelfin.be/banquedigitale). La plateforme 1-2-3 digit (www.123digit.be), initiée par la Fondation Roi Baudouin, cherche à former les publics moins à l'aise avec le digital. Mais tous ces dispositifs atteignent-ils leurs cibles ?

Certains pays, comme la Suède qui est un des pays les plus cashless d'Europe, ont pris des décisions pour contrer cette digitalisation à marche forcée. Depuis le 1er janvier 2020, une nouvelle loi est entrée en vigueur sur "l'obligation des institutions de crédit de fournir des services en argent liquide". Les Suédois doivent pouvoir retirer de l'argent liquide – et en déposer pour les entreprises – dans un rayon de 25 km autour de leur domicile (à la mesure de la taille du pays). Le ministre suédois des Marchés financiers évoquait la nécessité de protéger les plus vulnérables et de permettre à chacun de choisir ses moyens de paiement.




ARTICLE

L'école en distanciel et le risque accru de fracture sociale



Si les inégalités scolaires inhérentes à notre système scolaire étaient déjà bien présentes et connues avant la crise du coronavirus, le confinement les a mises sous le feu des projecteurs, notamment en soulignant la fracture numérique entre élèves, mais aussi les conditions de logement et de subsistance qui entravent la participation adéquate des élèves aux apprentissages scolaires, ainsi que la diversité des réponses des écoles. Toutefois, pour certains, cette situation peut aussi être vue comme une opportunité.



Avec la crise du coronavirus et le premier confinement, les écoles ont fermé leurs portes, renvoyant tous les élèves à la maison. Et comme dans d'autres secteurs, pour les emplois ne nécessitant pas forcément une présence sur le lieu de travail, le numérique est entré dans la danse, avec "l'illusion de pouvoir maintenir la continuité pédagogique par voie électronique", comme le souligne Fred Mawet, secrétaire générale de ChanGements pour l'égalité (CGé), une association qui lutte depuis plus de 50 ans pour plus d'égalité à l'école.

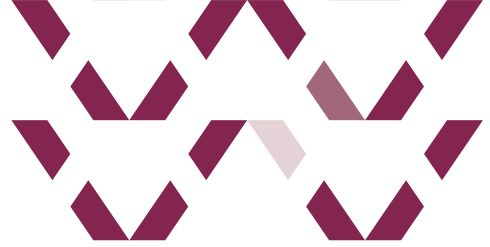
Dans une opinion publiée dans La Libre Belgique du 20 avril 2020⁵, elle énumère les conditions de cette continuité pédagogique: "Le simple accès physique à ce que l'école demande: avoir la connexion, l'ordinateur ou la tablette, l'imprimante pour tirer les exercices, l'espace et le calme nécessaires pour effectuer ce travail scolaire et évidemment, l'indispensable complément à la relation pédagogique, sur lequel l'école s'appuie hélas encore tellement: la famille,

qui maîtrise la langue et les codes de l'école et peut expliquer la consigne, soutenir le travail, réexpliquer." Et de mettre ainsi en lumière l'inégalité des conditions de vie qui font que de nombreuses familles ne peuvent pas jouer le rôle attendu par l'école.

La disparité des réponses, au cas par cas

Des enfants à quatre dans une chambre, à faire leurs devoirs sur un seul ordinateur ou sur des smartphones sur un coin de table, on l'a vu dans un certain nombre de reportages: l'école à distance est une illusion pour un certain nombre d'élèves, comme elle l'a été pour un certain nombre d'enseignants aussi d'ailleurs. Car les réponses pédagogiques au confinement n'ont pas été uniformes, à la mesure de la disparité qui existe au nom de l'autonomie des réseaux, des écoles, des enseignants.

⁵ Pour lire le texte dans son intégralité: <https://www.lalibre.be/debats/opinions/confinement-le-temps-de-la-solidarite-a-l-ecole-aussi-5e9d909dd8ad58632c740163>.



Alors que certains d'entre eux ont pris contact avec chacun de leurs élèves pour voir s'ils pouvaient suivre correctement les enseignements, d'autres ont multiplié les devoirs et les nouveaux apprentissages, sans vraiment se soucier si les élèves étaient en capacité de répondre aux attentes et enfin, il y a ceux qui n'ont rien prévu et sont restés muets pendant cette période.

C'est ce qui ressort d'une enquête réalisée par la Coalition des parents de milieux populaires (et des organisations qui les soutiennent, telles que les écoles de devoirs, les maisons de quartier, les asbl d'éducation permanente, les associations d'alphabétisation...), auprès de ses membres. Pour Claude Prignon, qui parle au nom de la coalition, *"nous avons pu recueillir les impressions des parents et des associations, regroupés au sein de la Coalition organisée en quatre zones (Schaerbeek/Saint Josse, Saint-Gilles/Forest, Molenbeek/Bruxelles-ville, Anderlecht) et c'est bien une disparité de situations qui a été révélée par cette enquête, avec beaucoup de peurs dans le chef des parents, d'absence de communication avec les écoles et de suivi des devoirs donnés, un matériel manquant ou défaillant pour suivre cet enseignement à distance et des craintes de décrochage scolaire pour les*

enfants. De leur côté, les associations ont veillé à rester en contact avec les familles et les enfants qui fréquentaient leur structure avant la pandémie, de façon à les soutenir et dans la mesure du possible, pallier les difficultés existantes par rapport à cette scolarité à distance."

**L'ordinateur ne
pourra jamais
remplacer les
interactions de
groupe (...) mais
si on utilise le
numérique à bon
escient, on peut
en tirer du positif.**

**— Bruno
Humbeek**

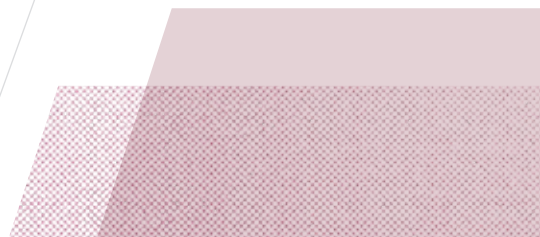
A plus long terme

Si le confinement a servi de loupe grossissante quant à ces inégalités sociales et scolaires, le numérique, avec les écueils qui l'accompagnent, a néanmoins permis de tenter des expériences pédagogiques, probablement mal maîtrisées, improvisées, mais qui ont eu le mérite d'exister et qui s'invitent désormais dans les salles de classe et les auditoriums. Sans doute encore trop dans la précipitation, mais afin de permettre de continuer à apprendre.

Pour Bruno Humbeeck, psychopédagogue et enseignant à l'Université de Mons, *"l'ordinateur ne pourra jamais remplacer les interactions de groupe, le fait de se rencontrer, d'échanger car c'est en confrontant les points de vue que naissent les apprentissages, mais si on utilise le numérique à bon escient, on peut en tirer du positif: donner plus de place à ces échanges justement, en proposant aux élèves, aux étudiants de prendre connaissance de la matière en amont, avec des instructions claires, des capsules assez courtes et ensuite des interactions, même à distance, mais où l'on veille à distribuer la parole. Les grandes classes en présentiel ne permettaient pas aux moins favorisés de poser leurs questions, se laissant ainsi décramponner. On peut aussi voir dans l'enseignement à distance une façon de dépasser cet écueil*

en créant des formes hybrides, flexibles d'enseignement, dispensés en petits groupes."

Pour y tendre, il faut aussi soutenir les enseignants qui n'ont pas tous la même maîtrise de l'outil informatique, les initier à la pédagogie inversée où l'enfant, le jeune prennent connaissance de la matière et reviennent en classe ou en auditorium pour poser des questions, donner leur point de vue. Comme souligne Bruno Humbeeck, *"il faut que l'utilisation de l'ordinateur ne soit pas un frein à la créativité pédagogique: pour y tendre, les enseignants et les élèves doivent avoir un accès numérique confortable, que ce soit via du matériel individuel ou des lieux où des ordinateurs sont mis à disposition, ainsi qu'une assistance technique et un soutien pédagogique appropriés."*





RESSOURCES

Pour aller plus loin

Alain Loute, *Penser l'éthique de l'accueil comme une éthique de la spatialisation des soins. Le cas de la télésurveillance*. Ethica Clinica, 2019.

Alain Loute, *Quel pilotage de la e-santé?*, Démocratie n°7/8, juillet-août 2018, pp.16-18.

Alain Loute, *Quelle place pour le numérique dans nos pratiques de formation émancipatrice? Pistes de réflexion pour une démarche d'éducation permanente*, Conférence finale projet CERTIC, Ticket pour l'émancipation, 06/02/2018.

Focus, *La santé numérique : 3 questions à Alain Loute*, publié sur le site : <https://www.pointculture.be/magazine/articles/focus/la-sante-numerique-3-questions-alain-loute/>.

www.masante.belgique.be.

www.ehealth.fgov.be.

<https://reseausantebruxellois.be>.

LUSS, Inventaire 2019 – Fracture numérique et e-Santé, <https://www.luss.be/classement/inventaire-e-sante-et-fracture-numerique/>.

Anne Fily, *Le Cash. Un outil de résilience sous-estimé*, analyse Financité, juillet 2020. En PDF sur le site : <https://www.financite.be/fr/reference/le-cash-un-outil-de-resilience-sous-estime>.

Adèle Bero et Anne Fily, *Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019*. En PDF sur le site : https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/rif_2019_-_pdf.pdf.

Voir la campagne Financité, Enéo, Solidaris "Banques : dehors les seniors?", <https://www.financite.be/fr/seniors>.

Article de La Libre sur la coalition des parents de milieux défavorisés : <https://bit.ly/3oMYjqg>.

Article du Soir sur la coalition des parents de milieux défavorisés : <https://bit.ly/37RS5PK>.

Bruno Humbeek, *Pédagogies douces en période de confinement*, Editions Mols, 2020.

Bruno Humbeek, *Les leçons de la pandémie. Réinventer l'école ?*, Editions De Boeck-Van In, Collection Outils pour enseigner, 2020.





Fracture numérique : quels accès aux droits ?

— PAR ANOUTCHA
LUALABA LEKEDE

02

42

INTERVIEW

LA DIGITALISATION
DE LA SOCIÉTÉ,
UNE NOUVELLE NORME
SOCIALE À
QUESTIONNER

50

AVEC LA NUMÉRISATION,
LES PLUS FRAGILES
TRINQUENT,
LES SERVICES
SOCIAUX AUSSI

54

DES AIDES
ASSOCIATIVES
POUR PRENDRE
LE TRAIN
DES NTIC
EN MARCHÉ

60

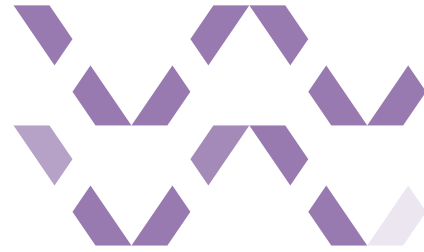
LES EPN,
DES ACTEURS
DE L'INCLUSION
NUMÉRIQUE
ENCORE TROP
PEU CONNUS

Intro

La fracture numérique marque le fossé grandissant entre les usagers des technologies digitales et leurs utilisations. L'illettrisme numérique ou l'illectronisme, — d'autres appellations de la fracture numérique plutôt utilisées en dehors de nos frontières (en France, par exemple) —, est une source de difficultés quotidiennes pour ceux qui n'ont ni l'accès, ni les compétences pour utiliser Internet et ses multiples supports. Dans des sociétés qui ont amorcé leur transition digitale depuis une vingtaine d'années, ne pas savoir chercher une information en ligne (comme l'horaire d'un transport en commun), joindre un fichier à un courriel ou remplir sa déclaration d'impôt sur Tax-on-web par exemple..., sont des opérations qui deviennent handicapantes, tout comme une société de l'écrit l'est pour ceux qui ne savent ni lire, ni écrire. La pandémie du

64

RESSOURCES
POUR ALLER
PLUS LOIN



coronavirus début 2020 n'a rien arrangé puisqu'elle est venue accélérer l'usage du numérique, mais dans le même temps accentuer les difficultés pour tous ceux qui en étaient éloignés : les personnes âgées, les demandeurs d'emploi, les personnes moins diplômées, les personnes aux revenus modestes, celles qui vivent seules ou qui sont en couple sans enfant.

La digitalisation des services publics, d'intérêt général, et privés, est faite au nom de la modernisation et de la simplification des procédures administratives. Parmi les bénéfices mis en avant : gain de temps, d'efficacité, possibilité accrue pour les citoyens/usagers/clients d'interagir et de participer davantage. La numérisation contribuerait également à leur donner... plus d'autonomie. Or, 40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.

Des voix commencent à s'élever pour dire que la politique du "tout numérique" est en train de marginaliser des groupes importants de la population. Périne Brotcorne,

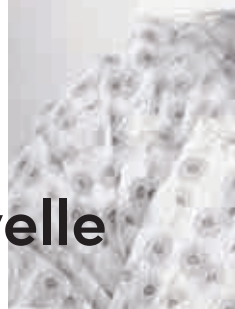
chercheuse au CIRTEF (UCLouvain), parle d'un "impensé numérique" sur lequel non seulement les politiques, mais toute la société, devraient se pencher. Autrement, ce sont tous les services sociaux de première ligne qui continueront de subir la ruée des citoyens éloignés du numérique pour accéder à leurs droits, comme on peut le voir à l'Entr'Aide des Marolles. Ou via d'autres associations comme l'ARC et Bras Dessus Bras Dessus qui viennent en aide à des groupes qui ne sollicitent pas les structures d'aide sociale classiques. La première de ces deux structures a initié, il y a quatre ans, le projet d'"informaticien public" et, la seconde, une aide numérique aux personnes âgées seules, isolées ou en mobilité réduite. Et enfin, si 40% de la population est en butte à des difficultés numériques, il n'est pas inutile de s'arrêter sur le travail réalisé par les EPN (Espaces Publics Numériques), des lieux équipés de matériel où il est possible d'être accompagné pour se former, le tout gratuitement.

Périne Brotcorne

INTERVIEW

La digitalisation de la société, une nouvelle norme sociale à questionner

En Belgique, les statistiques relatives aux technologies numériques montrent que les citoyens sont toujours plus nombreux à s'équiper et à diversifier leurs activités sur internet au fil des années. Il apparaît ainsi que 90% des ménages disposent d'une connexion Internet à domicile. En 2019, neuf Belges sur dix, âgés de 16 à 74 ans, utilisaient régulièrement Internet, dont la grande majorité au quotidien. 82% des internautes se connectent à la toile à partir de leur smartphone. Ces chiffres occultent toutefois les disparités existantes au sein de la population. Ils font peu de cas de la fracture numérique que la pandémie du Coronavirus est venue sortir des placards. Comme nous l'a expliqué Périne Brotcorne, chercheuse au CIRTEF (Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société, UCLouvain), le problème n'est peut-être pas tant celui de la fracture numérique que celui d'une digitalisation à marche forcée.





BRUXELLES SANTÉ

Pourquoi parle-t-on beaucoup de la fracture numérique actuellement, alors que la problématique remonte déjà à plusieurs années ?

PÉRINE BROTCORNE

La crise du COVID-19 révèle des problèmes qui sont loin d'être neufs, même si elle les amplifie fortement. La question des fractures numériques en fait certainement partie. Je me rends compte que tant dans les médias que dans la société, on parle ou reparle de questions sur lesquelles mon collègue et moi travaillons depuis dix ans. Ces interrogations ne datent pas d'aujourd'hui, mais ce qui a changé, c'est l'ampleur avec lesquelles elles se posent actuellement.

Il y a une quinzaine d'années, la société a entamé un grand changement que la crise sanitaire a accéléré. Il s'agit de la transition numérique de tous les services, que ce soient les services publics (tels que l'e-administration, l'e-gouvernement), les services d'intérêt général (par exemple, l'e-health ou l'e-mobilité) ou même tous les services privés (comme l'e-banking, l'e-commerce, etc.). Depuis quelques années, tous les services de la vie quotidienne sont en phase de numérisation croissante. La crise a précipité ce mouvement parce que, pendant le confinement, tout le monde s'est retrouvé à devoir passer par le numérique pour continuer à participer à la vie sociale dans tous les domaines: les élèves, les étudiants, les travailleurs, etc. Toutes les activités de la vie courante se sont retrouvées en ligne.

L'accélération de la transition numérique a révélé un phénomène que nombreux pensaient désormais résolu : les inégalités d'accès, que l'on qualifie souvent de fracture numérique de premier degré. Je ne cautionne pas ce terme parce qu'il n'est pas représentatif de la réalité des situations. La fracture numérique de premier degré résulte des inégalités liées à l'accès aux technologies numériques. Souvent, les médias laissent entendre que le problème est réglé parce que tout le monde a plus ou moins accès aux technologies numériques. La crise a montré que c'était loin d'être vrai. Non seulement la question de l'accès est loin d'être résolue, mais elle est surtout bien plus complexe qu'elle ne laisse supposer.

Actuellement, si le smartphone devient le support de référence pour se connecter à Internet, quel que soit le revenu, le niveau de diplôme ou l'âge, il est cependant le moyen privilégié des personnes qui n'ont pas spécialement accès à un métier où ils ont besoin d'un ordinateur pour travailler. Ce n'est pas la même chose de suivre des cours, d'effectuer des travaux pour l'école, de travailler, de remplir des documents..., à partir d'un smartphone ou d'un ordinateur. La question de l'accès recouvre également celle de la qualité du matériel informatique. On ne fait pas les mêmes choses sur un smartphone et sur un ordinateur.


B. S. *Outre la qualité du matériel informatique, existe-t-il d'autres difficultés ?*

P. B. La qualité de la connexion internet par exemple est un autre élément important. Même au sein des familles socioculturellement favorisées, quand tous se retrouvent à devoir travailler par visio-conférences (les enfants, et parfois il y en a plusieurs, doivent se connecter à l'école, et les deux parents, à leur travail), la connexion est mauvaise parce que le flux de données est important. A ceci s'ajoute la question du nombre d'ordinateurs disponibles à domicile : la crise a montré que lorsque tous les membres de la famille doivent travailler à partir de la maison, avoir un seul PC n'est pas suffisant. Il est nécessaire de posséder plusieurs ordinateurs, sinon les parents, les enfants font en quelque sorte la file devant l'écran. Il est également important de prendre en compte les conditions dans lesquelles cet accès a lieu. Cela dépasse la question stricte du numérique pour poser celle des conditions sociales dans lesquelles les parents ou les travailleurs peuvent effectuer leurs tâches et les enfants accéder aux outils. Dans le cas où l'ordinateur se trouve dans la pièce commune, il n'est pas facile pour les enfants de se concentrer sur le travail scolaire, par exemple. La crise sanitaire a révélé en fait des inégalités relativement occultées.

Des inégalités qui empêchent de recourir aux droits fondamentaux

—
B.S. Pourquoi parler d'inégalités et pas de différences entre les citoyens ?

—
P.B. Au niveau des inégalités numériques, on distingue souvent les inégalités dans l'accès, des inégalités dans les usages et les compétences. Pourquoi parle-t-on des inégalités et pas simplement des différences ? Parce que ces inégalités ont des conséquences en termes de discriminations et d'accès aux droits. Si elles n'avaient pas de conséquence sur l'accès aux droits et aux services essentiels, elles ne seraient pas des inégalités. Ce sont bien des discriminations que ces différences d'accès et d'usage créent, qui sont importantes à prendre en compte.



“L'accélération de la transition numérique a révélé un phénomène censé révolu : les inégalités d'accès aux technologies, qui créent de véritables discriminations.”

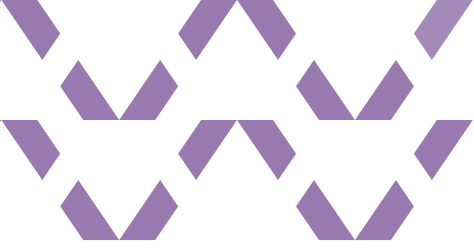
— **Périne Brotcorne**





*“Ce sont bien
des discrimina-
tions d’accès
et d’usage qu’il
faut prendre
en compte.”*

– Périne Brotcorne



En Belgique, les demandes de bourses d'études sont un bon exemple de ces inégalités, car les demandes sont devenues complètement numérisées. Les associations de première ligne sont en train de tirer la sonnette d'alarme en disant que c'est une véritable catastrophe. A qui ces bourses d'études sont-elles réellement indispensables ? Aux parents les plus défavorisés socioéconomiquement qui sont aussi souvent ceux qui disposent de moins de compétences numériques. Le résultat ? Ces parents se précipitent dans les services de première ligne pour demander de l'aide pour introduire leur demande par voie numérique. Parce que s'ils l'introduisent eux-mêmes et qu'ils font une erreur, ils courent tout simplement le risque de ne pas obtenir la bourse d'études. Ceci est un exemple, mais la digitalisation est en train de se généraliser pour d'autres services en Belgique et ailleurs. La France par exemple est plus loin en matière de numérisation de toute une série de services, notamment des services sociaux dont le RSA (Revenu de Solidarité Active), l'équivalent de notre RIS (Revenu d'Intégration Sociale).

— **B.S.** *Que faut-il faire pour éviter de compliquer davantage la vie de personnes qui sont déjà confrontées à des difficultés ?*

— **P.B.** La numérisation des services met en lumière le nombre de personnes rencontrant des difficultés à introduire une demande lorsque celle-ci n'est plus accessible que par seule voie numérique. Il est donc très important de maintenir des alternatives, qu'elles soient physiques ou par téléphone. Les autorités publiques françaises, par exemple, ont été un peu surprises de voir à quel point les gens se ruèrent vers les services de première ligne parce qu'ils n'avaient plus accès à leurs droits. Finalement, ce sont les travailleurs sociaux, qui eux-mêmes ne sont pas toujours bien formés aux technologies numériques, et encore moins pour accompagner leurs publics, qui se retrouvent face à ce déferlement de demandes. Ils arrivent difficilement à le gérer parce qu'ils doivent faire à la place de l'utilisateur qui n'est absolument pas autonome. Faire à la place de l'utilisateur va à l'encontre de l'autonomie

“Nos recherches plaident pour le maintien d’une alternative hors ligne où la médiation humaine de proximité est au centre du dispositif. Il faut combattre le “solutionnisme numérique”.”



— **Périne Brotcorne**

que tous ces services veulent promouvoir. Au-delà, les travailleurs sociaux ont accès à des informations personnelles qui posent des questions par rapport à la protection de la vie privée. Ils ont par exemple accès aux comptes bancaires des personnes âgées qui viennent les solliciter pour faire un virement... Cela pose de vraies questions éthiques sur l’accès aux données personnelles de tiers.

La digitalisation : une affaire de tous pour tous


—
B.S. *Qu’est-il possible de faire à ce stade de la digitalisation pour ne pas laisser des gens au bord de la route ?*

—
P.B. Dans un contexte d’accélération de la transition numérique qu’on nous présente toujours comme un progrès inéluctable, on ne questionne plus cette accélération. On nous dit que c’est comme ça, que la transition doit se faire. Ce qui me dérange quelque peu dans les débats autour des inégalités numériques est l’accent mis sur la responsabilité des individus à se former, à pouvoir suivre, à développer leurs compétences numériques. C’est comme si cette transition était une fatalité alors qu’on oublie que ce sont aussi des choix politiques. Je ne dis pas qu’il ne faut pas utiliser les technologies numériques pour toute une série d’activités et de services. Mais dire qu’il n’y a pas de contrôle sur le rythme auquel nous passons au numérique



et que c'est en quelque sorte naturel, c'est faux. Les travaux menés avec mon équipe cherchent à souligner la responsabilité collective des fournisseurs qui numérisent leurs services ; en particulier, les services publics, qui se doivent de respecter leurs principes fondateurs : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public. Cela pose la question du non-recours aux droits sociaux, pourtant fondamentaux.

À force de répéter que "c'est aux citoyens de s'adapter, de se former, etc.", on met en place des initiatives pour que les citoyens se forment. Ces initiatives sont certes essentielles, mais insuffisantes à elles seules. C'est aussi la responsabilité des fournisseurs de services de se poser la question de la nécessité de numériser l'ensemble de leurs services et de l'adéquation de cette numérisation avec les besoins de leurs publics-cibles: "Devons-nous vraiment tout numériser? Ne garderions-nous pas une



alternative hors ligne de qualité équivalente à celle proposée en ligne, du moins pour certaines étapes clés du parcours d'accès au service?". Cette dimension-là est souvent oubliée. A la suite d'autres travaux, nos recherches plaident pour le maintien d'une alternative hors ligne où la médiation humaine de proximité est placée au centre du dispositif. Autrement dit, il faut combattre l'idée du "solutionnisme numérique", selon laquelle la solution à tous nos maux de société est forcément de nature numérique. Mais, ce n'est pas la direction que semblent prendre nos sociétés.



ARTICLE

Avec la numérisation, les plus fragiles trinquent, les services sociaux aussi



La fracture numérique est devenue un nouveau facteur d'exclusion sociale. Depuis quelques années, l'adoption du terme "inclusion numérique" témoigne de la préoccupation de ne laisser personne au bord de l'autoroute numérique. Cependant, les politiques, les projets et les initiatives autour de ce thème ont de quoi questionner quand on voit croître le nombre d'utilisateurs demandant l'aide des services sociaux de première ligne pour leurs démarches en ligne. Permettre l'accès aux technologies numériques et aux services essentiels constitue désormais une part importante dans le travail des assistants sociaux qui sont au front. La crise du coronavirus n'a bien sûr rien arrangé.

Le nombre de démarches à faire en ligne a augmenté ces dernières années: prendre un rendez-vous à la maison communale, postuler un emploi, constituer un dossier de reconnaissance en tant que personne handicapée, demander une bourse d'études, prendre un rendez-vous médical, inscrire ses enfants à l'école ou à la cantine..., sont toutes des activités qu'il est possible de mener actuellement derrière un écran.

On pourrait croire que les 85% des Belges âgés de 16 à 74 ans qui utilisent internet tous les jours arrivent à effectuer ces démarches avec plus ou moins de succès. Or, il n'en est rien, comme l'indique le Baromètre de l'inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudouin en septembre dernier. "Les compétences informatiques des Belges sont peu élevées. En 2019, à peine 38% avaient des compétences numériques avancées et 32% ne possédaient que de faibles compétences numériques. Si l'on ajoute les 8% de non-utilisateurs d'internet, on peut considérer que 40% de la population belge sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société."⁶

Un autre facteur déterminant de la fracture numérique est que plus les revenus sont faibles et le niveau de diplôme peu élevé, moins on dispose de compétences numériques (75%). Ces éléments expliquent probablement aussi la ruée des publics les plus vulnérables et/ou précarisés dans les services sociaux de première ligne, comme c'est le cas à l'Entr'Aide des Marolles, un CASG (Centre d'Action Sociale Globale) implanté dans un quartier populaire bruxellois.

Des fractures numériques cumulées dans les Marolles

Jacques Janssens, assistant social à l'Entr'Aide: *"La crise du Covid a accéléré la numérisation à outrance. C'est bien simple, le télétravail est devenu la norme. Toute une série de démarches sont devenues la norme, qui nécessitent un minimum de matériel, mais un minimum conséquent. Il faut un lecteur de cartes, un ordinateur, une imprimante, un scanner... Une majorité des personnes qui viennent chez nous n'ont pas du tout accès à ce type de matériel. Quand on parle de la fracture numérique, on parle de 20% de la population belge.*

—

⁶ Zoom – Baromètre de l'inclusion numérique, Fondation Roi Baudouin, 2020.



Avec le coronavirus, des vies sur le fil du rasoir

—

Durant le confinement, l'inaccessibilité physique de ces services a mis des usagers dans des situations administratives parfois inextricables et précarisé davantage des personnes aux revenus très modestes. C'est ce qu'a vécu un des usagers de l'Entr'Aide, que nous appellerons Michel. Il a fallu à Jacques Janssens, l'AS qui l'a suivi, trois mois de contacts – "en ping-pong de courriers électroniques impersonnels" dit-il – avec différents bureaux, dont le syndicat de Michel, pour que ce dernier puisse de nouveau bénéficier de son allocation de chômage. Durant ce laps de temps, Michel a dû emprunter, s'endetter pour faire "vivre" sa famille.

Dans une association comme la nôtre, ce sont plutôt 90% de notre population qui sont concernés. Et quand ils sont un minimum connectés, c'est via un accès à un gsm et, éventuellement, à une adresse e-mail que parfois ils connaissent. Il arrive aussi qu'ils ne connaissent plus leur mot de passe...".

Ainsi, à cause de l'épidémie et des mesures sanitaires, les bureaux de nombreux services publics et autres sont fermés et dès lors, les assistants sociaux ont vu arriver des personnes demandant de les aider à commander leurs vignettes de mutuelle par Internet. Egalement des personnes âgées avec des factures à payer par virement bancaire. "Nous avons sur nos bureaux un digipass parce que les banques ont décidé unilatéralement, à un moment donné, qu'il n'y avait plus d'accès gratuit aux guichets, explique Jacques Janssens. Les gens doivent désormais faire leurs paiements eux-mêmes, aller eux-mêmes chercher la preuve qu'ils ont payé leur assurance-incendie..." Sont ainsi pénalisées les personnes âgées, celles qui n'ont jamais été à l'école, celles qui n'ont pas de domicile fixe..., qui ne savent pas faire toutes ces démarches en ligne.

Des technologies... pour simplifier la vie?



Avant la crise du Covid-19, un assistant social de l'Entr'Aide recevait généralement douze usagers sur une matinée, à raison de vingt minutes par personne. Avec l'assistance croissante aux usagers sur le plan digital, leur nombre est désormais limité à huit. Les démarches en ligne prennent en effet beaucoup plus de temps. *"Une simple démarche nous prend une demi-heure à peu près par personne, commente Jacques Janssens. Quand je dis simple, c'est en réalité le travailleur social qui fait, qui dit, qui lit... Qui fait tout à la place de l'usager, parce que nous n'avons pas le temps pratique d'expliquer aux personnes comment elles devraient procéder pour le faire elles-mêmes. Je devrais prendre le temps d'expliquer aux gens, mais le flux quotidien des personnes en demande de relation d'aide pour cause de fermeture des services publics ne nous permet actuellement pas cette mission d'éducation permanente pour laquelle il n'y a pas de moyens humains ni de subsides dans notre secteur."*

On pourrait multiplier les exemples de l'impact de la digitalisation des services publics, d'intérêt général, et privés sur les citoyens et sur la pratique des travailleurs

sociaux. Il semble plus intéressant de partager la réflexion d'un groupe de travail auquel Jacques Janssens avait pris part, il y a plusieurs mois, et où la problématique de non-recours aux droits sociaux avait été discutée. Un des intervenants présents avait alors utilisé la formule de "non-recours par non-information" pour illustrer le fait qu'une part croissante des informations sur les droits des personnes passe par Internet. Le numérique constitue une barrière supplémentaire pour le repérage des droits, d'autant plus qu'il semble y avoir de moins en moins de lieux physiques où l'on fournit l'information, ou en tout cas moins de pro-activité de la part des services concernés qui estiment que l'information est disponible facilement sur Internet⁷. Les bourses d'études pour l'enseignement secondaire en sont un bon exemple. Les flyers qui auparavant étaient distribués à l'école ne le sont plus, par conséquent de nombreux parents ne savent plus que ces bourses existent... Ne sommes-nous pas une société un peu schizophrène?



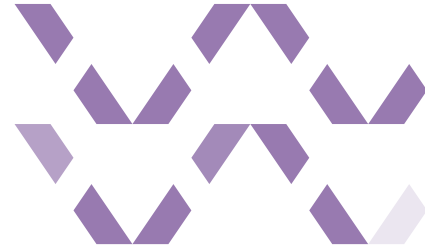
⁷ Groupe de travail sur le projet IDEALiC. La question de recherche centrale du projet IDEALiC est d'explorer de quelle manière des politiques et des initiatives en matière d'e-inclusion peuvent fournir des solutions face aux nouveaux mécanismes d'exclusion qui se mettent en place avec le "virage numérique". Plus d'information sur <https://www.idealic.be/>.



ARTICLE

Des aides associatives, pour prendre le train des NTIC en marche

Les technologies numériques constituent actuellement une autre facette de l'exclusion sociale. En effet, ne pas avoir accès à ces nouveaux outils ou ne pas avoir de compétences digitales revient de plus en plus souvent à être exclu de la société. Sans ordinateur, smartphone ou tablette, comment avoir accès aux documents en ligne, aux soins de santé, à l'emploi ou à l'éducation ? En Belgique, la part de la population qui est confrontée à des difficultés numériques est estimée à 10%. Des associations ont développé des approches spécifiques pour répondre aux besoins de publics vulnérables auxquels on ne pense pas toujours.



La crise sanitaire n'a fait qu'aggraver la situation de personnes qui n'étaient pas très à l'aise avec les nouvelles technologies. L'histoire de Fabien⁸, chercheur d'emploi en plein confinement, illustre assez bien les problèmes auxquels se heurtent de nombreux citoyens. A l'instar d'autres, Fabien s'est également tourné vers les agences d'intérim pour décrocher un nouvel emploi. Or, durant le confinement, la plupart des bureaux étant fermés, Fabien s'est retrouvé seul pour faire ses démarches sur ordinateur. Postuler pour un travail en remplissant un formulaire on-line se révèle vite être un véritable casse-tête pour ce chercheur d'emploi francophone qui doit répondre à un questionnaire réalisé par une agence néerlandophone. Ouvrier maintenance, Fabien travaille aussi dans le nettoyage. Des activités professionnelles qui ne nécessitent pas de compétences

numériques. Ses difficultés à remplir le document en ligne l'incitent à s'adresser à une association locale qui l'oriente vers l'informaticien public de l'asbl ARC avec laquelle elle a un partenariat...

"Informaticien public", un projet bien nommé

Le projet "Informaticien public" est un des services proposés par l'ARC, Action et Recherche Culturelles, une association d'éducation permanente qui, parmi les différentes thématiques traitées, aborde la question de la "société numérique"⁹. A travers celle-ci, l'association travaille la question de la fracture numérique profonde. La fracture profonde cible les personnes

⁸ Prénom d'emprunt.

⁹ L'asbl ARC lutte pour une société plus juste par le biais de la promotion et la protection des droits culturels. Elle mène également des activités de cohésion sociale, de formation et d'autres activités socioculturelles.



qui, malgré les politiques et les actions de terrain, restent exclues du numérique: soit parce qu'elles ne disposent pas ou n'ont pas encore accès au matériel informatique (fracture de premier degré); soit parce qu'elles ne savent pas faire un bon usage des multiples applications dans leur vie quotidienne (fracture de second degré). La fracture numérique profonde touche essentiellement des personnes qui subissent déjà d'autres inégalités: les personnes socioculturellement plus vulnérables, les femmes, les seniors, etc.

Le concept de l'informaticien public que l'ARC a mis sur pied se calque sur celui de l'écrivain public. Alors que ce dernier offre une aide à la rédaction pour tous types d'écrits, l'informaticien public offre une aide pour la multitude de démarches à faire en ligne à tous ceux qui ne sont pas très ou pas du tout à l'aise avec les nouvelles technologies. L'informaticien public se rend dans des associations de quartier pour aller à la rencontre des personnes qui n'ont pas d'accès au numérique et ne fréquentent pas les EPN (Espaces publics numériques).

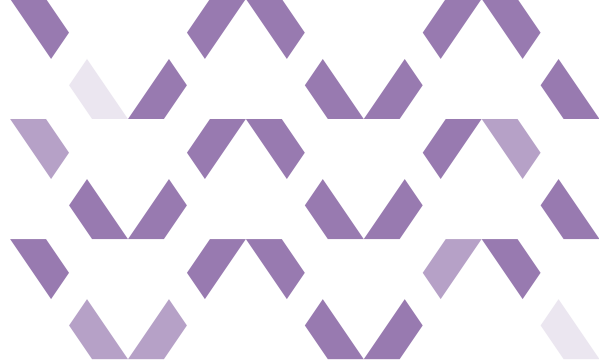
"C'est une erreur de penser que les seniors sont les plus impactés et que la fracture numérique va s'estomper, explique Adrien Godefroid, responsable des activités "numériques" à l'ARC et informaticien public. Il n'en est rien car il y a de plus en plus de services numériques dématérialisés, tant au niveau public que privé. Des activités telles que prendre un rendez-vous à la commune, effectuer des démarches liées à la santé, auprès de mutuelles ou des hôpitaux, remplir sa déclaration d'impôt passent de plus en plus souvent par l'utilisation d'outils digitaux. Il y a toujours plus de services qui ne sont plus accessibles qu'en ligne. Par conséquent, il y a davantage de plateformes, de sites à connaître et à utiliser.

Tout cela nécessite d'avoir un certain matériel et de savoir jongler avec l'un et l'autre, le niveau et les exigences en termes numériques augmentent. Si les gens sont plus ou moins à l'aise avec le smartphone pour utiliser les réseaux sociaux, ils le sont beaucoup moins par exemple pour réaliser une recherche pertinente ou envoyer un mail avec une pièce jointe."

Les inégalités relatives aux compétences numériques en chiffres

40% de la population belge sont à risque d'exclusion numérique : 32% n'ont que de faibles compétences et 8% sont des non-utilisateurs d'internet. Plus les revenus sont faibles et le niveau de diplôme peu élevé, moins on dispose de compétences numériques (75%).

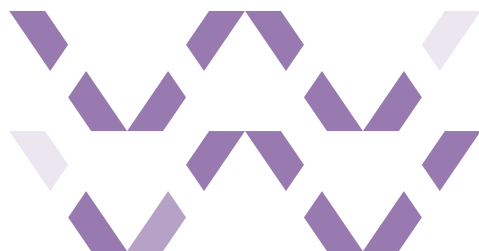
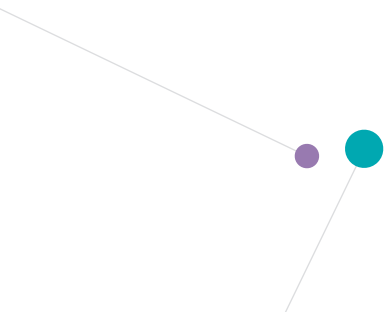
— Extrait de :
Zoom – Baromètre de l'inclusion numérique,
Fondation Roi Baudouin, 2020.



L'entraide numérique entre voisins

Née il y a quatre ans à l'initiative d'une citoyenne, Céline Remy, l'association Bras Dessus Bras Dessous a créé un projet pour recréer du lien entre voisins jeunes et moins jeunes, essentiellement autour de la solitude des personnes âgées. Le projet est parti du constat suivant : *"Dans nos quartiers, de nombreux aînés, qui n'ont pas encore l'envie ni le besoin d'aller en maison de repos, vivent seuls et ressentent beaucoup de solitude, commente Céline Remy, directrice de l'asbl. C'est pour répondre à ce sentiment de solitude et au besoin de plus de proximité que nous avons mis en place ce projet de duos ou trios de voisins. Nous mettons en lien les personnes âgées qui vivent encore à domicile avec des voisins plus jeunes qui vivent dans leur quartier, en fonction de leurs affinités et disponibilités respectives"*.

Au fur et à mesure que l'association développe ses activités, ses travailleurs rencontrent de plus en plus d'aînés qui leur confient être *"paumés numériquement"*. Parce que de nombreux services passent au numérique, dont les banques par exemple. *"Cela devient dramatique quand on ne sait plus se déplacer et qu'il n'y a plus de guichet, poursuit Céline Remy. Ou quand il existe un guichet, il faut payer pour qu'un service soit donné. Les gens s'affolent, ils sont paniqués parce qu'ils n'ont pas la connaissance nécessaire. Ils n'ont parfois pas d'outil ou alors quand ils en ont un, comme un téléphone portable par exemple, ils ne savent pas vraiment ce qu'ils peuvent ou doivent en faire."*



Rester en contact

Plusieurs personnes âgées ont encore de la famille, mais souvent celle-ci vit loin. Beaucoup ont entendu parler de WhatsApp, mais n'ont pas bien compris ce que c'est ou comment cela fonctionne. Un bénévole, informaticien en recherche d'emploi, touché par ces difficultés, avait proposé à l'association d'organiser des petites formations avec des thématiques précises, qui tournaient essentiellement autour de l'utilisation du téléphone portable.

Ces formations se sont déroulées sur presque une année et ont pris fin quand l'informaticien bénévole a retrouvé du travail. L'association, qui travaille sur fonds propres, ne peut plus continuer d'offrir ce service destiné également à des seniors dont les revenus sont très modestes et démunis numériquement. Bras Dessus Bras Dessous poursuit cependant un projet similaire qui était mené en parallèle à celui organisé par le bénévole. Il s'agit d'une

aide numérique à domicile pour des personnes peu ou pas mobiles, notamment en raison de problèmes de santé. L'asbl, basée à Forest, accompagne actuellement quelque 350 personnes, et entre 50 et 100 d'entre elles sur le plan numérique.

Avec le Covid-19, le nombre de demandes d'aide a augmenté et perdurera tant que la crise sanitaire durera. Mais celle-ci permettra-t-elle réellement de prendre en compte les difficultés numériques des plus vulnérables de notre société? Les moyens nécessaires seront-ils dégagés? Mais surtout le problème de la fracture numérique sera-t-il rapidement traité comme une des priorités (politiques) dans la lutte contre l'exclusion sociale? Trop de personnes sont impactées pour laisser le temps de régler le problème.





ARTICLE

Les EPN, des acteurs de l'inclusion numérique encore trop peu connus



Certains pourraient peut-être dire ce qui se cache derrière le sigle EPN, mais il est fort probable que si la question était posée à des passants lors d'un micro-trottoir, ceux-ci seraient bien en peine d'y répondre. Les EPN, ou les Espaces Publics Numériques, sont des lieux qui proposent aux citoyens l'accès à un ordinateur et à une connexion internet. Ils développent un projet d'accompagnement et/ou de formation pour promouvoir la maîtrise de ces nouvelles technologies. Actuellement, ils sont considérés être comme l'un des meilleurs leviers pour favoriser l'inclusion de tous les citoyens dans la société du numérique. Mais les moyens dont ils disposent pour mener à bien leurs missions restent très modestes.



Les EPN sont des lieux à vocation non lucrative qui, outre un accès aux nouvelles technologies, ont également une mission d'initiation et d'accompagnement. Actuellement, il existe plusieurs EPN aussi bien en Belgique qu'en Europe. Chez nous, ils sont souvent initiés par des bibliothèques, des CPAS, des Missions locales, des Maisons de l'Emploi, des associations appartenant à différents secteurs (ISP, éducation permanente, alphabétisation, CASG, promotion de la santé...)..¹⁰

Forest Quartiers Santé (FQS), une association active en promotion de la santé et située à Forest, a mis sur pied deux EPN, créés voilà une dizaine d'années. L'un est plus généraliste et a pour objectif d'apprendre tout ce que l'on peut faire avec un ordinateur (Internet, logiciels de bureautique...). Ouvert à tous, il porte cependant une attention particulière à toutes les personnes qui n'ont jamais touché un ordinateur ou très peu (les débutants). Le second EPN se consacre à tout ce qui tourne autour de la recherche d'emploi via les outils numériques et Internet.

Le public qui fréquente les deux espaces numériques de Forest Quartiers Santé (FQS) est constitué plutôt d'adultes de 45 ans et plus et même de personnes âgées retraitées ou en pré-retraite. Généralement, les pré-retraités fréquentent plutôt l'EPN Emploi, car comme le souligne Nagib Mourtada, chargé de projets et animateur multimédia de cet espace, *"dans cette population, il y a encore pas mal de personnes qui sont sous la pression des contrôles de recherche d'emploi"*. Le public est à l'image des habitants du bas de Forest, c'est-à-dire une majorité précarisée. Nagib Mourtada: *"Ces personnes constituent le cœur de notre public-cible et nous voulons les aider au mieux. Ce sont celles qui n'ont pas d'ordinateur. L'EPN est une manière de les maintenir connectés, d'avoir un accès régulier et gratuit à l'outil numérique. Et pour toutes celles qui sont dans des situations difficiles, qui ont des enfants et pour lesquelles il est difficile de se former, qui sont au chômage et contrôlées régulièrement, l'EPN leur permet d'avoir une recherche d'emploi stable"*.

¹⁰ Charte des Acteurs Bruxellois d'Inclusion Numérique, sur <http://www.caban.be>.

Deux maîtres-mots : l'autonomie et l'accompagnement

L'autonomie et l'accompagnement numériques sont les deux objectifs poursuivis par les animateurs multimédia de FQS, tout simplement à cause de la transition digitale accélérée que connaît actuellement la société. Avant la crise sanitaire, lors des permanences, les espaces publics numériques pouvaient recevoir six à sept personnes pendant une heure et demie pour garantir un accueil et un accompagnement de qualité. Le coronavirus a bouleversé les façons de travailler. Lors du confinement, les espaces étaient fermés, puis ont rouvert début juin en n'accueillant plus que deux usagers, l'idée étant d'augmenter progressivement le nombre de bénéficiaires présents, ce qui devrait prendre encore des semaines, voire des mois...

Le public qui fréquente les EPN est aussi envoyé par les partenaires locaux de FQS, tels qu'Actiris, l'ALE, la Mission locale, la Maison de l'Emploi, le CPAS... : *"Nous avons aussi des personnes qui viennent via nos différentes activités autour de la promotion de la santé, indique Nagib Mourtada. Les EPN s'inscrivent dans cette démarche parce que l'accès au numérique est un déterminant de la santé. Internet est devenu une source tellement importante d'informations qu'il faut avoir un minimum d'autonomie pour se renseigner, s'informer correctement."*

L'année passée, FQS a obtenu le label de la Région bruxelloise et du CIRB (Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise) qui certifie la qualité des services fournis par un EPN. Le label "Espace public numérique reconnu par la Région de Bruxelles-Capitale" permet d'être reconnu comme un EPN qualitatif, œuvrant à l'inclusion numérique du grand public et également comme acteur de la stratégie d'inclusion numérique bruxelloise.

Comme le souligne Nagib Mourtada, ce label est aussi un gage de qualité des animateurs multimédia : *"Bien qu'il y ait de nombreux acteurs d'inclusion numérique à Bruxelles, qui travaillent dans ce domaine depuis plusieurs années, le métier reste encore précaire, les postes des animateurs multimédia ne sont pas assurés"*. L'existence même des EPN demeure incertaine car il faut régulièrement chercher les subsides pour continuer à les faire fonctionner. A FQS, l'activité des EPN est subsidiée via différentes sources dont des Contrats de Quartier Durable (Abbaye d'abord (2014-2018), puis Wiels-sur-Senne (2018-2022).



Le réseau CABAN, un collectif pour donner de la visibilité aux EPN

Constitué officiellement en 2018, le réseau CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'accessibilité numérique) fédère les associations et les autres organismes qui luttent contre la fracture numérique à Bruxelles. Il sensibilise à la question et, en partenariat avec le CIRB, il a créé un label de qualité pour les EPN (voir supra). Il a également pour rôle de représenter les acteurs des EPN et d'autres associations qui luttent contre la fracture numérique auprès des pouvoirs publics et de faire remonter auprès de ceux-ci les réalités de terrain.

Pour Lauriane Paulhiac, la coordinatrice du réseau, *"les EPN fournissent un très bon travail d'insertion quand ils sont ouverts au grand public. Avec le Covid, on se rend compte toutefois de leurs limites. La crise a montré que nous avons besoin du numérique dans la vie de tous les jours. Nous n'avons pas le choix de faire appel au numérique de chez nous un maximum,* explique la coordinatrice de CABAN. *Cependant, il ne faut pas oublier qu'il y a des personnes qui ne peuvent pas rester chez elles, tout simplement parce que leur travail ne le leur permet pas, par exemple."*

Du côté du réseau CABAN, on insiste sur le fait que les compétences de base ne sont pas bien maîtrisées par toute la population. *"Il faut vraiment encourager les gens à aller dans les EPN et à se former au numérique,* explique Lauriane Paulhiac. *Il n'y a absolument aucune honte à ne pas bien maîtriser ces outils parce que tout le monde a déjà rencontré un problème informatique sans pouvoir le régler, quel que soit son niveau d'aisance avec l'informatique. Et c'est aussi important qu'une sensibilisation soit faite auprès de la population pour qu'elle sache que l'inclusion numérique, ce n'est pas uniquement être capable d'aller sur Internet et de regarder des vidéos. L'inclusion numérique, c'est aussi savoir mettre en page un texte, pouvoir faire une lettre de motivation par exemple, savoir créer une adresse mail, remplir des formulaires administratifs... Les gens doivent se rendre compte que c'est important et qu'ils peuvent apprendre ces compétences dans les EPN. Il ne faut pas avoir peur de la fracture numérique, peur de se former, peur de l'informatique en disant que "ce n'est plus de ma génération", par exemple. Il est très utile d'apprendre, car c'est vraiment important pour la suite. Il y a une tendance globale dans notre société et qui n'est pas près de s'inverser: la digitalisation des services, qu'ils soient publics ou privés. Il est donc crucial pour les citoyens d'apprendre à maîtriser le numérique."*



RESSOURCES

Pour aller plus loin

**Périne Brotcorne (CIRTES/UCLouvain),
Ilse Mariën (imec-SMIT-VUB),** *Baromètre
de l'inclusion numérique 2020*, Fondation
Roi Baudouin, 2020.

Aurélié Leroy, *Quels accès aux TIC pour les
personnes peu scolarisées en Belgique?
Ce que nous apprennent les enquêtes
quantitatives*, Lire et Ecrire Communauté
française, 2020.

— *Confinement et solitude numérique.
La double peine pour certains seniors?*,
Focus, ENEO, Septembre 2020.

— *Le baromètre de la société de l'in-
formation (2019)*, SPF Economie, P.M.E.,
Classes moyennes et Energie.

Carole Bonnetier, Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation : étude de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration*, IDEALIC.BE, 2019.

Roger Kalenga-Mpala (IBSA) et Ariane Wautelet (Innoviris), *Les Bruxellois et les Bruxelloises à l'heure du numérique : accès aux TIC et leur utilisation*, Focus n°30 (Juin 2019), IBSA.

Johanne Mathy, "La fracture numérique à Bruxelles risque de creuser des inégalités en santé" (Article sur <https://www.lespecialiste.be>).

Carole Bonnetier, Brotcorne Périne, Vendramin Patricia, Dana Schurmans, *Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale – Rapport pour le CIRB*, UCL, Novembre 2017.

– *Baromètre citoyen 2017 – Fracture et inclusion numérique*, Digital Wallonia, 2017.

– *Les fractures numériques – Comment réduire les inégalités?* (Analyse), CPCP Asbl, août 2016.

– *Des faits et des chiffres*, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (26/10/2017).

Périne Brotcorne, Lotte Damhuis, Véronique Laurent, Gérard Valenduc, Patricia Vendramin, *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré – Rapport pour la Politique scientifique fédérale*, Academia Press, Bruxelles/Gent, 2010.





script

(function() {

logged: #input.false

if ("false")

name=span;

tn= client.name[get];

if

if

script src= address

func+

Sommes-nous gouvernés par les algorithmes ?

— PAR NATHALIE COBBAUT

03

70

INTERVIEW

TOUS GOUVERNÉS
PAR DES ALGORITHMES :
MOYENNANT QUEL
CONSENTEMENT ?

78

EN ROUTE VERS
UNE JUSTICE
RENDUE PAR
DES ROBOTS ?

82

BELRAI ET SANTÉ
MENTALE :
VA-T-ON REMPLACER
LA CLINIQUE PAR
DES LOGICIELS ?

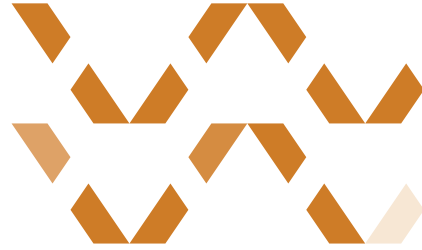
86

BIG DATA ET
RECHERCHE
D'INFORMATIONS :
QUEL
DÉTERMINISME ?

90

RESSOURCES
POUR ALLER
PLUS LOIN

Intro



Dans de plus en plus de domaines, comme celui de la santé, mais également de la justice, de l'information, des loisirs..., les algorithmes, s'appuyant sur des bases de données gigantesques récupérées tous azimuts ou sur des données spécifiques au domaine visé, trient, analysent et élaborent des scénarios qui sont censés correspondre aux choix des individus, à ceux d'une justice des hommes ou à un diagnostic médical.

Certes les algorithmes de classement ou de recommandation nous aident sans doute à nous orienter dans la foultitude de données trouvées sur le Web. Les algorithmes permettent d'analyser des données médicales en grand nombre pour dégager une aide au diagnostic, tout comme ceux qui triturent les textes de lois et la jurisprudence pour une aide à la décision.

Cette agrégation des données ou encore de métadonnées (données sur les données), moulignées ensuite par les algorithmes, serait le reflet de nos intentions à venir. L'utilisateur ou le consommateur n'aurait même plus à exprimer de souhaits ou de désirs, les

algorithmes les devanceraient, y répondraient alors même qu'ils n'ont pas encore été exprimés. Ce qui fait dire au président de Google qu'il deviendra bientôt très difficile pour les individus de vouloir quelque chose qui n'a pas été prévu pour eux.

Mais cette évolution laisse-t-elle encore de l'espace pour les individus en tant que sujets de droit, soit comme l'énonce Antoinette Rouvroy, chercheuse en droit à l'Université de Namur, le fait de "conserver notre capacité d'énonciation par nous-mêmes"? Par ailleurs cette hyper individualisation conduirait à une hypertrophie de la sphère privée, réduisant à la portion congrue le projet collectif, le fait de se confronter aux autres.

Pour cette auteure, il est impératif de *"faire en sorte que les personnes ne soient pas prises en compte seulement comme des agrégats temporaires de données numériques exploitables"*¹. Il s'agirait pour cela de redonner de la place au non-calculable.

¹ Aurélie Berthier, Big data: vers une gouvernamentalité algorithmique, Magazine Agir pour la culture, 23/06/2016, <https://www.agirparla-culture.be/big-data-vers-une-gouvernamentalite-algorithmique/>.

A black and white portrait of Thomas Berns, a man with a beard and glasses, wearing a patterned shirt. The portrait is partially obscured by the large text 'Thomas Berns' and a decorative orange geometric pattern in the top right corner.

Thomas Berns

INTERVIEW

Tous gouvernés par des algorithmes : moyennant quel consentement ?

Thomas Berns est professeur de philosophie politique à l'ULB et chercheur au Centre de recherche en philosophie¹². Ses travaux l'ont mené à questionner le passage d'une normativité juridique vers de nouvelles formes de gouvernement, dont celui des algorithmes. Il s'interroge sur les transformations de nos sociétés découlant d'une telle normativité.

¹² <https://phi.centresphisoc.ulb.be/fr/accueil-phi>

BRUXELLES SANTÉ

Pouvez-vous resituer vos travaux sur la gouvernementalité algorithmique et le nouveau pouvoir statistique? En quoi vos recherches sur la Renaissance éclairent-elles ces derniers développements?

THOMAS BERNIS

Il y a une dizaine d'années, j'ai écrit un livre qui s'appelle "Gouverner sans gouverner. Une archéologie politique de la statistique"¹³ qui retraçait les balbutiements théoriques du développement des pratiques statistiques en Europe, au XVI^e siècle.

Cet essai tentait de montrer qu'à côté de l'émergence de la pensée politique moderne comme pensée du droit, de l'Etat,

de la règle et du sujet de droit, il y avait aussi une série de questionnements sur d'autres manières de gérer les intérêts et les divisions du corps social, par le biais de ce qui allait devenir les statistiques. Dans un tout premier temps, il s'agissait de gestes très sommaires qui consistaient à vouloir compter la population et ses richesses.

A l'époque il y avait entre autres un interdit biblique à ce comptage : le Roi David avait été puni pour avoir compté le peuple d'Israël. Si on tente de l'interpréter, cet interdit avait pour but de freiner la possibilité de traiter les individus comme un troupeau, en mettant une limite au geste politique pour protéger ainsi la différence anthropologique. Il s'agissait

¹³ Thomas Bernis, "Gouverner sans gouverner. Une archéologie politique de la statistique", Presses Universitaires de France, 2009.

d'empêcher l'idée d'une maîtrise du tout (la population dans son ensemble) et du détail (chaque individu comme membre d'une population), en considérant qu'une telle connaissance est réservée à Dieu.

Quand il s'est agi d'entamer ce processus de mise en nombre, en inventant de la sorte un aspect de l'Etat moderne, en palliant ce déficit de connaissances des régnants à propos de leur population, les résistances ont été fortes pour des motifs d'impôts, de propriété, mais aussi religieux, vu le contexte des guerres de religions.

Ce qui m'a intéressé, c'était la justification morale qui est apparue et qui a entouré l'émergence de ces pratiques statistiques, pour passer outre l'interdiction de compter et qui est basée sur un discours très simple: "Si tu n'as rien à cacher, pourquoi ne voudrais-tu pas être vu, su, connu, compté...?". Un argument souvent cité était le suivant: "Les hommes de bien aiment être dans la lumière", ce qui n'est pas très éloigné de l'éloge de la transparence prônée de nos jours. Quand le CEO de Google a dû

rendre des comptes pour avoir transmis des informations sur les individus dans le cadre du Patriot Act¹⁴, il n'a rien dit d'autre en énonçant que, *"s'il y a quelque chose que vous voulez cacher, il faudrait d'abord commencer par ne pas le faire"*. Le moralisme déjà présent au XVI^e siècle est toujours à l'œuvre, et est inhérent au développement d'une mise en nombre, toujours plus ample, du réel.

Il faut aussi relever qu'avec l'avènement d'Etats aptes à réaliser ces recensements dont la mise en œuvre bat son plein au XIX^e et durant la première moitié du XX^e siècle, ces développements ont donné lieu à d'immenses conquêtes, telles que le développement d'un état social et la capacité d'assurance, basée sur des mécanismes de solidarité.

¹⁴ Le Patriot Act, et plus récemment encore le Cloud Act, permet aux autorités américaines de demander l'accès à toute donnée numérique placée sous le contrôle d'un fournisseur de service américain susceptible de les intéresser dans le cadre d'une enquête.




“La spécificité de notre époque, c’est la récolte, le traitement et la conservation de données massives, générées par nos interactions sur la toile et traitées grâce à des technologies nouvelles”

— Thomas Berns

B.S. C’est depuis peu de temps que l’on entend parler des big data et de l’utilisation d’algorithmes ou encore de l’intelligence artificielle pour traiter ces masses de données. En quoi ces notions sont-elles en passe de modifier nos existences, sans doute de plus en plus et sans que cela ne soit perceptible ?

T. B. A la suite de mes travaux sur la naissance de la statistique, j’ai travaillé avec une collègue juriste, Antoinette Rouvroy, chercheuse à l’UNamur, sur la gouvernementalité algorithmique apparue à la fin du XX^e siècle, avec le développement des technologies et la montée du néolibéralisme. Il s’agit du développement le plus récent de ces pratiques de gouvernement qui visent la population dans son ensemble et dans son détail et qui s’accompagnent de cette moralité spécifique qui n’est pas la même que celle du droit, lequel se retient de dire que ce qui est caché ou secret est d’office mauvais¹⁵.

¹⁵ Pour approfondir : Thomas Berns et Antoinette Rouvroy, “Le nouveau pouvoir statistique”, revue Multitudes, 2010/1 (n°40), pp.88-103.



La spécificité de notre époque, c'est la récolte, le traitement et la conservation de données de manière massive, issues et générées par nos interactions quand nous sommes connectés, et traitées grâce à des potentialités techniques nouvelles. Ces opérations se font moyennant un consentement extrêmement affaibli. Bien au-delà d'une paresse des sujets, c'est la possibilité de consentir qui s'est affaiblie car le propre d'un consentement est d'être articulé à une finalité. Or ces données sont aujourd'hui conservées finalement en vue d'un usage ultérieur qui n'est jamais connu, jamais déjà disponible (si ce n'est peut-être dans le cadre des

“Il y a une mise en sourdine de la possibilité de nous insurger contre cette nouvelle normativité”

— Thomas Berns

données médicales ou d'autres données plus spécifiques). Dès lors le consentement ne peut être éclairé. En conséquence, les données ne sont pas données au sens strict, ce qui réclamerait qu'on sache pour quoi on les transmet, elles ne sont pas non plus volées: elles sont abandonnées.

Par ailleurs, ces données, ces détails de la vie qui sont récoltés, revêtent dès lors une apparence d'objectivité: dès lors que nous ne décidons pas de les donner, elles ne peuvent pas mentir, elles semblent être la copie la plus "brute" de la réalité. Elles sont ensuite traitées par des algorithmes que l'on peut comparer à une recette, soit une suite d'opérations formalisées permettant d'obtenir un résultat. Rien de neuf. La nouveauté, c'est que ces opérations sont désormais automatisées et permettent de traiter les données massives dont nous disposons. Quant à l'intelligence artificielle, elle est, comme son nom l'indique, le fait de machines qui seraient capables de développer un comportement intelligent, c'est-à-dire d'apprendre, de s'adapter en fonction des données qu'elles sont amenées à traiter, et non pas seulement de répéter le comportement pour lequel elles auraient été conçues, sans prises en considération de ce sur quoi elles portent. On parle à ce titre de *machine learning*.

On est ici en rupture par rapport à la statistique classique qui relevait de la vérification, sur la base de données rares et chères, d'une hypothèse déjà établie et qui pouvait donc être déconstruite, critiquée. Ici l'utopie serait que les vérités produites émergeraient seules du réel, sans connotation sur le plan du genre, des valeurs, des choix politiques. Or les algorithmes, même auto-apprenants, ont été conçus par l'homme en vue de... : ils sont orientés. Ils cherchent des vérités qu'on anticipe, que l'on veut reproduire, ils répètent les inégalités, rencontrent des intérêts... Mais ils apparaissent comme neutres, puisqu'ils agissent et s'adaptent en apparence spontanément à des données massives qui seraient la copie objective du réel.

Il y a une adhésion assez large à ce mythe de l'objectivité selon lequel les données massives pourraient générer des connaissances indépendamment de toute production d'une hypothèse préalable, quelque chose d'indicible qui supprime les alternatives. Il ne s'agit plus d'une normativité qui nous contraint sous la forme de la règle, qu'on pouvait critiquer (et à laquelle on pouvait désobéir!). Il y a une mise en sourdine de notre possibilité de nous insurger contre cette nouvelle normativité ainsi produite.

On peut prendre l'exemple de sites qui nous suggèrent des achats de livres, de musique, de films, mais aussi des rencontres amoureuses... en fonction des parcours d'achats du plus grand nombre et de nos propres choix personnels. Cela vaut pour la plupart des services en ligne qui, pour notre plus grand confort, nous proposeraient des choix en fonction de nos relations, de nos goûts, en prenant en compte les spécificités les plus hétérogènes. Cela vaut aussi pour les rapports liés avec un banquier, un médecin, un assureur... Ce qui fait dire aujourd'hui que nous n'avons jamais été autant gouvernés qu'au travers de ce mode qui paraît nous gouverner à partir de nous-mêmes et qui rejoindrait la définition du néo-libéralisme qui pourrait se résumer à "d'autant plus gouverner", au nom d'un apparent laisser-faire.





—

B. S. *Le fait de ne plus tenir compte des individus, mais de profils, d'individus numériques, ne risque-t-il pas d'avoir un impact fondamental sur notre vision du monde, de l'altérité et sur la manière de gérer une société ? Et peut-on devenir sujet de ce mode d'organisation ?*


—

T. B. Ce dont tout ceci témoigne serait que la manière la plus juste et la plus efficace d'organiser une société serait autant que possible d'anticiper les comportements et de faire en sorte que l'environnement corresponde à nos désirs, même si ceux-ci ne sont pas conscients. Car c'est désormais essentiellement notre environnement, et donc nos possibilités d'actions dans celui-ci, qui s'adapte de manière constante au gré des algorithmes.

Un tel constat transforme inmanquablement la nature de nos relations, dès le moment où ce mode de fonctionnement diminue la possibilité de surprise, de faire événement au sens philosophique du terme, soit la rencontre de deux échelles de valeurs ou de réalités disparates. Il n'y a pas événement hors de cette rencontre, de ce croisement qui engendre une déviation. Et c'est sans doute ce qui est inquiétant sur le plan existentiel.


Dans la gouvernementalité algorithmique, c'est justement cette disparité, ce désordre des grandeurs qu'il s'agit de faire disparaître pour que tout corresponde au mieux, pour que tout soit le plus en phase avec mes attentes et celles de la collectivité, mais en considérant dès lors qu'il est possible d'anticiper ces attentes, en se basant sur des corrélations entre les données traitées. Cela étant, les algorithmes qui nous permettent d'éviter les spams ou d'avoir des publicités ciblées ou encore ceux qui gèrent le trafic automobile sans conducteur et qui permettront d'éviter des accidents ou de la pollution sont à mon sens bénéfiques et porteurs de confort, à condition qu'ils soient accessibles à tous, et aussi qu'ils puissent être débattus collectivement, ce qui manque fondamentalement à ce stade.

Il faut aussi bien se rendre compte que tout ceci ne se fait pas par devers nous : nous nourrissons ce système. Sur le plan politique, on doit donc s'interroger sur la façon de devenir véritablement sujet, au sens politique et actif du terme, de cette gouvernementalité. On n'est plus face à des lois qui nous gouvernent, édictées par des politiciens qui nous voudraient du bien ; on est face à des nouveaux régimes qui nous gouvernent par les données. Et il y a des boîtes noires qui permettent le



fonctionnement de ce système, avec des concentrations fortes dans les possibilités de récolte et d'utilisation de ces données, des monopoles dans la production de plus-values sur cette base : c'est le développement ultime du capitalisme.

Dès lors la confiscation du sentiment de se sentir gouverné est essentielle pour pouvoir sur cette base entamer un processus de création d'une subjectivité politique. De même, recréer une saine concurrence pour lutter contre ces monopoles semble une évidence et il faut s'inquiéter que par exemple, les outils qui permettent la visibilité dans l'espace public (notamment les moteurs de recherche) ne puissent pas être eux-mêmes discutés de manière démocratique. Il ne s'agit pas forcément de confier la gestion de ces outils à des acteurs publics - personnellement je m'en méfierais -, mais qu'à tout le moins ces derniers puissent demander des comptes sur la manière dont ils sont gérés.



Il est en tout cas nécessaire que la population puisse acquérir une capacité de compréhension de ce qui nous gouverne.

Une fois que l'on maîtrise ces algorithmes, on peut les contester, les hacker, les modifier, les rejeter. Il faut rétablir la possibilité d'interagir avec les machines que nous employons : il faut donc créer une culture technique car aujourd'hui nous sommes incapables de comprendre les outils au travers desquels nous sommes gouvernés.






ARTICLE

En route vers une justice rendue par des robots ?

Autant que dans le domaine de la médecine où les algorithmes aident au diagnostic, assistent le médecin lors d'opérations, commandent des prothèses intelligentes, voire remplaceraient le diagnostic médical ou prédiraient l'état de santé futur d'un patient, le monde de la justice est lui aussi confronté à des interrogations sur ces outils censés aider, assister, jusqu'à remplacer le juge ou prédire l'issue d'un procès. Où placer la limite ?

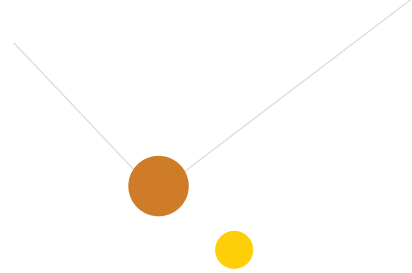


Si, en Belgique, nous sommes encore très loin de voir remplacer les magistrats par des robots, étant donné le degré d'informatisation de la justice, il n'en reste pas moins que cette possibilité existe dans certains pays. On cite très souvent le cas de l'algorithme de prédiction "Compas" (ou Correctional Offender Management profiling for Alternative Sanctions), un programme commercial conçu par une société privée et qui a été utilisé dans l'Etat de New York, de Californie, de Floride ou du Wisconsin. Sur base d'une série de critères encodés et issus des dossiers pénaux, ce logiciel prédit le risque de récidive des détenus, à la manière du film "Minority Report". Il recommande ici une réinsertion, là un maintien en détention, là encore la tenue d'un procès ou encore une libération sur parole. Attaquée par certains détenus, l'entreprise qui a développé cet algorithme s'est toujours retranchée derrière le secret commercial pour ne rien révéler de ses modalités d'analyse. Pourtant, en 2016, ce

programme était dénoncé, entre autres comme introduisant des biais raciaux, en surévaluant le risque de récidive chez les Afro-américains, dans les résultats produits.

Autre cas de figure dont on a également parlé dans les médias : celui de l'Estonie qui, depuis une petite année, utilise une intelligence artificielle pour juger des affaires concernant des délits mineurs, dont les dommages seraient de moins de 7.000 euros, sans intervention humaine.

Comme le souligne Yves Poulet, recteur de l'UNamur, fondateur et directeur (jusqu'en 2010) du CRIDS (Centre Recherche Information Droit et Société) et juriste spécialiste en nouvelles technologies, *"avec les Big data, on peut aujourd'hui encoder les textes de loi, les décisions de justice et brasser ces éléments pour anticiper une décision. Ce qu'il faut néanmoins rappeler, c'est que dans le fameux RGPD dont on parle beaucoup, il y a un principe dont*



on parle sans doute moins mais qui est fondamental dans la matière qui nous occupe : c'est l'interdiction de se baser sur une décision basée uniquement sur le fonctionnement d'un système automatisé. Le principe de l'explicabilité de la décision doit être maintenu, ce qui ne sera certainement pas le cas avec un système basé sur le deep learning ou l'intelligence artificielle, qui a fortiori agrège des données sans que l'on sache comment le programme opère."

Il est important d'ajouter qu'il faut maîtriser et superviser le système utilisé, et faire en sorte qu'il n'y ait pas de biais.

Prédire l'avenir sur base du passé

Si les réticences sont nombreuses à l'égard de tels instruments visant à remplacer la fonction de juger par des machines, un nombre important de logiciels et de plateformes sont créés aujourd'hui par des sociétés commerciales (des Legaltechs comme Predictice en France, Wolters Kluwer, des gros cabinets canadiens, IBM), non pas forcément pour se substituer au juge, mais pour analyser les décisions de justice existantes afin de prédire l'éven-

tuelle issue d'un procès et envisager l'opportunité de mener ou non celui-ci.

Parmi les nombreuses objections adressées à ces outils, revient fréquemment la critique selon laquelle une telle approche serait conservatrice puisqu'elle se base sur les décisions antérieures pour appréhender le futur. Comme le souligne Yves Poullet, *"On donne une prépondérance à la jurisprudence comme dans le système anglo-saxon, mais ce dernier se base sur le principe de distinction qui permet de s'écarter de la décision si les faits examinés diffèrent et d'être alors totalement libre à l'encontre de la jurisprudence antérieure. Le raisonnement algorithmique balaie tout ça, on peut même dire que c'est la négation même du droit qui préconise l'examen minutieux des faits pour ensuite y appliquer les concepts du droit de manière adaptée. La crainte de la normalisation est également liée au fait de voir disparaître une jurisprudence minoritaire qui est pourtant essentielle. Comment encore pouvoir être en rupture, avec de tels instruments? Enfin, dans la formation des étudiants, on n'insiste pas assez sur l'importance de la jurisprudence qui permet d'adapter l'application de la loi aux réalités soumises, avec toute la finesse que l'acte de juger requiert."*

Une justice à deux vitesses

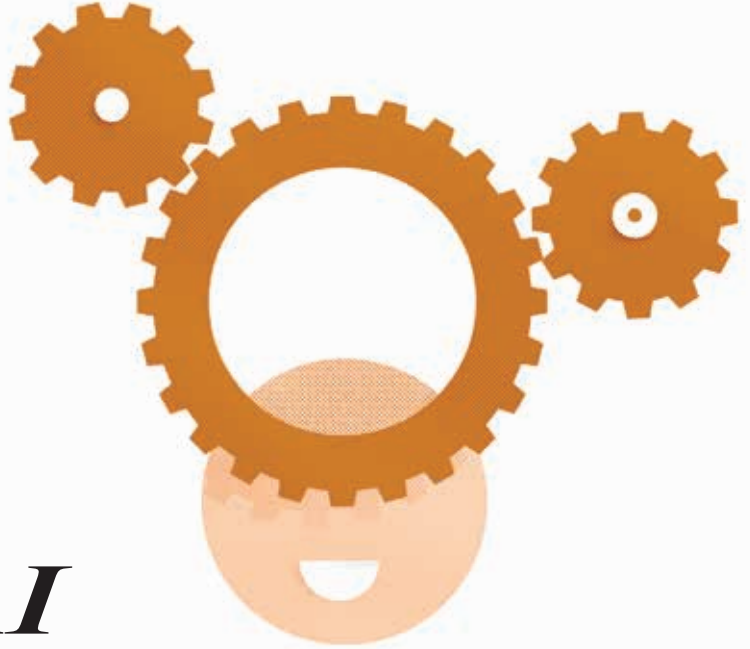
L'utilisation de tels outils crée également un problème d'égalité entre les justiciables et leurs représentants : en effet, seuls les gros cabinets ont la capacité financière de se procurer de tels outils qui, pour toute une série de tâches, facilitent les recherches, les accélèrent car l'utilisation du numérique a des avantages indéniables. Or, les plus petits cabinets n'ont pas les moyens d'accéder à ces logiciels. Dès lors, ces derniers sont moins bien outillés et leurs clients risquent d'être moins bien défendus, avec la perspective d'une plus grande inégalité encore entre les justiciables plus ou moins fortunés. Une question parmi d'autres dont traite la Charte européenne d'utilisation de l'IA dans les systèmes judiciaires et leur environnement, adoptée en 2019 par le Conseil de l'Europe.

La Belgique semble, dans le domaine, préservée ou à la traîne, selon les points de vue, étant donné l'informatisation assez calamiteuse de la justice dans notre pays. Les plans Phénix, puis Kheops ont été des échecs cuisants. En effet, comme le soulève Yves Poulet, *"une quantité infinitésimale de décisions sont aujourd'hui encodées dans des formats informatiques différents, difficilement utilisables par les Legaltechs. Le réservoir de données est dès lors trop*

limité pour donner des résultats utilisables. Mais, dans le même temps, les magistrats sont en sous-effectif : la justice ne peut pas être considérée comme efficace quand il faut attendre trois ans pour une décision. Le risque est donc de voir le citoyen se détourner de la justice et de faire appel à d'autres modes de règlement des litiges, comme Squaretrade qui traite des litiges de consommation de manière automatique."

Une loi datant de mai 2019 prévoyait qu'à partir du 1^{er} septembre 2020, tous les jugements et arrêts rendus par les cours et tribunaux belges auraient dû être publiés dans une banque de données accessibles à tous. Or, la loi du 31 juillet 2020 a repoussé l'entrée en vigueur de cette mesure d'un an... A cet égard, le collectif citoyen openjustice.be plaide pour une publication de qualité en Open Data afin de fournir aux avocats, aux citoyen·ne·s et entreprises de toute taille l'information juridique nécessaire.





ARTICLE

BelRAI et santé mentale : va-t-on remplacer la clinique par des logiciels ?

Depuis quelques années, l'outil BelRAI a été mis à la disposition de tous les prestataires de soins en santé mentale. L'objectif annoncé : fournir un instrument uniforme d'évaluation des personnes vulnérables. Mais le secteur est-il suffisamment informé des implications d'un tel instrument ?

C'est avec cette question de la pertinence de l'instrument BelRAI que la Ligue Bruxelloise Francophone de Santé mentale avait entamé son cycle "Santé numérique" en février 2020, interrompu par le confinement. Lors d'une conférence, Cédric Detienne, chercheur auprès de l'Unité de psychologie clinique et différentielle de l'ULB, avait entrepris de décrire ce que recouvre cet outil BelRAI, lequel semble une réalité très peu palpable, voire inconnue, dans le milieu soignant francophone, alors qu'il est présenté dans les derniers plans e-santé comme un outil de référence. Il s'est dit inquiet, à la découverte de cette nouvelle manière d'évaluer des patients et de son application dans le champ de la santé mentale.

De quoi parle-t-on ?

Sur le site www.belrai.org, on décrit cet outil comme un instrument permettant l'évaluation des besoins psychiques, cognitifs, psychologiques et sociaux d'une personne. On précise également qu'en l'utilisant, "les prestataires de soins peuvent recueillir des données d'une manière standardisée et structurée pouvant ensuite servir à élaborer un plan de soins de haute qualité pour tous ceux qui ont besoin de soins (complexes)". Les informations recueillies sont enregistrées par les professionnels de soins dans la base de données BelRAI.

Cédric Detienne resitue cet outil dans un contexte international : *"Il s'agit d'une version adaptée du logiciel InterRAI (RAI pour Resident Assessment Instrument ou instrument d'évaluation des résidents - NDLR). Fin des années 80, à la suite de scandales sanitaires dans des maisons de repos, le Congrès américain décide de soutenir la création d'un outil d'évaluation sur l'autonomie des personnes âgées. Début des années 90, il a pris de l'ampleur, a été élargi à d'autres pays, ainsi qu'à d'autres contextes de soins."*



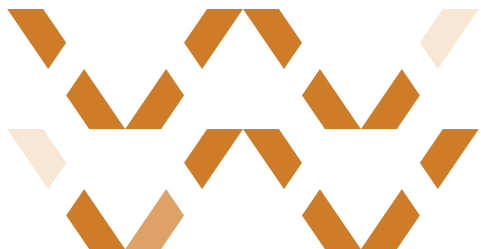



Des algorithmes à la manœuvre

Ses concepteurs ont intégré toute une série d'évaluations quantitatives et de tests existants ayant débouché sur 350 à 400 items, sous forme de questions auxquelles le soignant doit répondre en s'appuyant sur un entretien de la personne concernée, mais aussi avec ses proches. Ensuite, après avoir introduit toutes ces données, l'outil fournit une analyse de ces items, sur la base d'algorithmes qui effectuent des calculs concernant le fonctionnement de la personne, les risques pour sa santé, ses forces et ses faiblesses.

Ces algorithmes indiquent des points d'attention qui sont mis en exergue, produisent des guides d'analyse par domaine d'intervention et émettent des recommandations censées permettre d'établir un plan de soins de qualité. Chaque type de population dans chaque contexte donne lieu à une nouvelle version de l'outil. Mais comme le soulève Cédric Detienne, *"il est interpellant que les concepteurs de cet outil InterRAI et l'équipe de recherche de la KUL qui l'a adapté pour la Belgique ne*

mettent jamais l'accent sur la vision cognitivo-comportementaliste de la clinique qui sous-tend cet outil. Peut-on ainsi baser son plan de soins sur un rapport standardisé de 15 pages, soi-disant neutre et préconisant des guidelines élaborées par des algorithmes dont on ne sait rien? Quand on fait l'exercice d'aller rechercher les références bibliographiques, on est confronté à des sources qui préconisent majoritairement des réponses comportementalistes. Est-ce bien le choix des soignants aujourd'hui?"



Quelles conséquences ?

Outre la lourdeur de l'outil (400 questions, trois jours d'observation du patient) et la question de la récolte de données sensibles, on peut s'interroger sur la pertinence du modèle clinique qui sous-tend cet instrument, d'autant que l'objectif semble être d'élargir son utilisation à d'autres missions. Pourtant, sur le site <https://ehealth.fgov.be>, on présente le BelRAI comme étant un outil permettant aux professionnels et aux établissements de soins de surveiller les besoins et le fonctionnement des personnes vulnérables.

En Flandre ainsi qu'en Communauté germanophone, un certain nombre d'acteurs autour des personnes âgées dépendantes se sont emparés du BelRAI pour des diagnostics. Mais les autorités l'utilisent également pour déterminer le financement des institutions dont elles dépendent car l'outil donne également des indications sur le coût d'un patient en fonction de son profil. L'octroi de l'assurance-santé en Flandre (et peut-être bientôt de l'assurance-autonomie en Wallonie) se base sur une ver-

sion light de BelRAI, le BelRAI-screener qui ne comprend que trente questions. Le plan e-santé 2019-2021 parle d'élargir son utilisation dans le secteur des maisons médicales, dans les prisons ou encore aux enfants avec un screener BelRAI adapté¹⁶. A terme, la Flandre souhaite utiliser le BelRAI comme instrument d'évaluation de tous les secteurs de la protection sociale flamande.

Et Bruxelles dans tout ça ? Les précédents ministres Gosuin, Van Hengel, pour la COCOM, et la ministre Fremault, pour la COCOF, avaient signé le protocole d'accord pour ce plan e-santé sous la législature précédente, mais l'utilisation du BelRAI par les soignants semble soulever encore bien des questions, reste méconnu et suscite une certaine méfiance.



¹⁶ Plan e-santé 2019-2021, Protocole d'accord, 28 janvier 2019, p. 193



ARTICLE

Big data et recherche d'informations : quel déterminisme ?



Vu la quantité d'informations présentes sur le Net, impossible de trouver son chemin sans outils qui trient ou sélectionnent les informations. Ces systèmes, basés sur des algorithmes, utilisent des données, dont les mots utilisés dans la requête, le niveau d'expertise des sources, mais aussi les données que tout un chacun laisse derrière lui à chaque fois qu'il emprunte la toile. En comprendre la logique et les mécanismes est un premier pas vers une meilleure maîtrise de sa navigation.

Sans que nous sachions très bien comment ils opèrent, les algorithmes orientent nos investigations sur les moteurs de recherche, ainsi que les propositions de produits culturels que nous adressent des plateformes comme YouTube, Netflix ou Deezer. Ils sont dits de classement ou de recommandation, selon qu'ils classent les données en fonction de toute une série d'éléments ou qu'ils proposent des choix de produits, sur base de nos données personnelles. Ils s'infilent jusque dans nos amours pour ceux qui fréquentent des sites de rencontres.

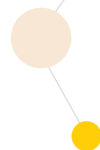
Toutes ces orientations se font insidieusement, grâce aux Big data, ces banques de données gigantesques qui engrangent des informations à chaque clic, like, achat ou message sur la toile. Pour donner une idée de l'ampleur des données ainsi récoltées, selon la brochure "Big data : comment les algorithmes influencent notre usage d'Internet" publiée par le Conseil supérieur d'éducation aux médias (CSEM), "On estime que les internautes génèrent autant d'informations en deux jours actuellement que ce qu'a produit l'humanité entière depuis sa naissance jusqu'au début du web"¹⁷.

Mieux connaître nos usages

Il est clair que le temps que nous passons en ligne influence la récolte de ces données. Selon l'étude "Digital Overview Report", publiée fin janvier 2020 par l'Agence We Are Social et Hootsuite, les internautes belges âgés de 16 à 64 ans passent en moyenne 5h09 par jour sur Internet, dont 1h55 via leur mobile.

Côté jeunes, l'étude #Génération 2020, menée par Média Animation, en partenariat avec le Conseil supérieur de l'éducation aux médias (CSEM) de la FWB, constitue la première étude d'envergure (à l'instar de l'enquête "Apestaartjaren" menée en Flandre depuis 2008) sur les pratiques numériques des enfants et des adolescents. 2.000 élèves de l'enseignement primaire et secondaire francophone ont été sondés. Parmi les résultats, l'accès à une diversité d'écrans est clairement établie, avec des usages qui varient avec l'âge. En primaire, les enfants sont d'abord en contact avec la télévision mais les tablettes sont également

¹⁷ Téléchargeable sur <http://www.csem.be/reperesbigdata>.



des outils du quotidien. A l'approche du secondaire, c'est le smartphone qui devient la norme et ce, à hauteur d'au moins quatre heures par jour. L'ordinateur n'est pas classé en haut de la liste et les compétences de base en informatique sont en recul. L'étude classe les différents réseaux sociaux et leurs usages parmi les jeunes et ces derniers donnent également des indications sur leur degré de dépendance à ces écrans.

Tous enfermés dans des bulles de filtres ?

Autre recherche actuellement menée par des chercheurs de l'UCL et de l'Université Saint-Louis (USL), à la demande de la RTBF et de l'asbl Média Animation: l'étude Alg-Opinion qui étudie les effets des algorithmes et des réseaux sociaux sur les opinions des jeunes. Comme l'explique Victor Wiard, chercheur à l'USL, *"Alg-Opinion s'intéresse aux effets des 'bulles de filtres' ou 'bulles informationnelles', qui seraient produites par des algorithmes sur les réseaux sociaux et qui personnalisent ce*

que chaque utilisateur peut voir à un moment donné. Il s'agit d'un concept inventé par un Américain, Eli Pariser, qui renvoie à la personnalisation des contenus mais aussi à un potentiel appauvrissement de ces derniers, finissant par créer autour d'un internaute une bulle de filtres ou encore une chambre d'échos."

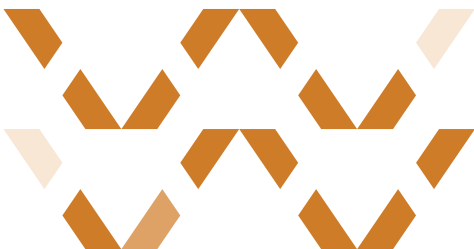
Ces bulles de filtres seraient induites, selon Pariser, par les algorithmes qui classent les contenus et en proposent, ainsi que par les infrastructures socio-techniques, comme la facilité du clic. Des études récentes montrent que ce concept n'est pas si évident. *"Dans le cadre d'Alg-Opinion, explique Victor Wiard, on a sondé les jeunes via des entretiens et des focus groups: si certains souhaitent accentuer l'influence des algorithmes, en s'abonnant à des pages spécifiques, d'autres se désabonnent, donnent moins d'informations ou ne postent plus sur certains réseaux sociaux, comme Facebook, pour limiter leurs effets. Un certain nombre de jeunes ont en tout cas conscience du fonctionnement des réseaux sociaux et des algorithmes de classement qui sont associés à ceux-ci."*

Décoder l'influence du numérique

Face à une telle consommation des outils numériques, l'éducation aux médias est bien sûr à l'ordre du jour, tant dans la sphère scolaire qu'au sein des familles car jeunes et moins jeunes sont tous concernés. Au niveau de l'Europe, le plan d'action en matière d'éducation numérique (2021-2027) expose la vision de la Commission européenne, définie comme une éducation numérique de qualité, inclusive et accessible.

Cette éducation passe évidemment par l'école, et des programmes sont chez nous en cours d'élaboration dans le cadre du Pacte d'excellence, où se disputent les préoccupations de certains d'équiper les élèves des capacités de coder et pour d'autres celle de décoder l'influence du numérique. Le CSEM participe à la réflexion de ces programmes et publie également des outils d'information.

Comme l'explique Philippe Delmotte, chargé de mission au CSEM à propos de la brochure Repères sur les algorithmes, *"Il s'agit de recadrer les enjeux, décrypter le fonctionnement des algorithmes pour faire apparaître une conscience des dérives, des risques, des problèmes éthiques, des limites imposées par les bulles de filtres, tout en portant un message positif sur la potentialité des usages et en évitant le message anxiogène qui provoque la déconnexion. L'objectif est de susciter une prise de conscience dans l'idée très ambitieuse de (re)donner du pouvoir aux utilisateurs en leur permettant de poser des actes éclairés."*





RESSOURCES

Pour aller plus loin

Antoinette Rouvroy, Thomas Berns, *Le nouveau pouvoir statistique*, revue *Multitudes*, 2010/1 (n° 40), pp. 88 – 103.

Antoinette Rouvroy, Thomas Berns, *Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation*, Editions La Découverte, Réseaux (2013/1 – n°177), pp. 163 – 196.

Eric Sadin, *L'intelligence artificielle ou l'enjeu du siècle*, Editions L'Echappée, 2018.

Eric Sadin, *L'ère de l'individu tyran. La fin d'un monde commun*, Grasset, 2020.



Ouvrage collectif, *Le juge et l'algorithme: juges augmentés ou justice diminuée?* sous la direction de Jean-Benoît Hubin, Hervé Jacquemin et Benoît Michaux, Editions Larcier, 2019.

Adrien Van den Branden, *Les robots à l'assaut de la justice*, Editions Bruylant, 2019.

Répertoire des legaltechs en Belgique : <http://www.droitbelge.be/legaltech.asp>.

<https://openjustice.be> : une initiative citoyenne pour rendre le droit plus accessible, plus ouvert, à travers l'information, la discussion et la mise à disposition libre de données, d'outils et de services numériques à partir de Communs numériques.

Vincent Magos, *Résister à l'algocratie. Rester humain dans nos métiers et dans nos vies*. Editions Yapaka.be, Collection Temps d'arrêt, Février 2020.

P. Minotte, *Internet Santé mentale*, Note n°3 de l'Observatoire "Vies numériques", Novembre 2018, consultable sur <https://www.cresam.be/documentation/les-pub/>.

Brochure du CSEM, *Big data: comment les algorithmes influencent notre usage d'Internet*, <http://www.csem.be/reperesbigdata>.

A explorer: le site de l'initiative de Framasoft qui développe des logiciels libres et gratuits comme alternatives aux Gafam (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft). <https://framasoftware.org/fr/>.

Activité pédagogique de l'asbl Action Médias Jeunes, menée en collaboration avec l'UNamur, intitulée "Dans la peau d'un algorithme", <https://algo.actionmediasjeunes.be>.





Plateformes numériques et participation citoyenne

— PAR ANOUTCHA LUALABA LEKEDE
ET BERNADETTE TAEYMANS (INTERVIEW)

04

96

INTERVIEW

**LES PRATIQUES
PARTICIPATIVES VIA
LE NUMÉRIQUE :
QUELS ENJEUX ?**

104

**LA PLATEFORME
CITOYENNE DE SOUTIEN
AUX RÉFUGIÉS, LES
RÉSEAUX SOCIAUX ET
LES CITOYENS :
UN TRIO SOLIDAIRE
GAGNANT**

108

**LA SOLIDARITÉ
À L'ÈRE DU
WEB 2.0**

114

**LA NUMÉRISATION
POURRAIT-ELLE
BOOSTER LA
PARTICIPATION
CITOYENNE ?**

120

**RESSOURCES
POUR ALLER
PLUS LOIN**

Intro

L'attention portée à la participation citoyenne depuis une quarantaine d'années pourrait faire croire que le concept est une création de la modernité. Il n'en est rien puisque ses origines remontent à celles de la démocratie grecque durant l'Antiquité (V^e siècle av. J.-C.). Le terme "démocratie" vient d'ailleurs du grec ancien "demos", qui signifie "peuple", et, "kratos", qui réfère au pouvoir: la démocratie est donc littéralement le "pouvoir du peuple"¹⁸.

Si de nombreux pays à travers le monde ont choisi la forme représentative de la démocratie, il n'en reste pas moins que la tendance est aussi d'associer les citoyens aux nombreux domaines de l'action politique. Et c'est peut-être là que réside une des difficultés actuelles comme le souligne le sociologue Simon Wuhl: "L'intervention des habitants et des citoyens dans le champ de la décision politique est l'une des questions qui pose le plus de problèmes pour la gouvernance urbaine, et, plus généralement, pour l'action politique dans les sociétés démocratiques"¹⁹.

¹⁸ "Origines de la démocratie: d'Athènes à aujourd'hui", Fondation Jean-Charles-Bonenfant (Assemblée nationale du Québec), sur <http://www.paricilademocratie.com/>.

¹⁹ Simon Wuhl, "Les fondements de la démocratie participative", Dialogues, propositions, histoires pour une citoyenneté mondiale (DHP), 2009, sur <http://www.citego.org/>.

Différentes initiatives et expériences de la participation citoyenne ont été essayées avec plus ou moins de succès au cours des quatre dernières décennies. Aux panels de citoyens tirés au sort, commissions de consultation, conférences de consensus, forums hybrides, etc., s'ajoutent actuellement les nouvelles technologies. La volonté affichée est de toucher davantage de citoyens, d'amener à la gestion publique de la collectivité tous ceux qui, jusqu'ici, en étaient (fort) éloignés.

Cependant, les nouvelles technologies peuvent-elles réellement aider à élargir le nombre de citoyens participants? La réponse à cette interrogation suppose d'abord d'examiner les enjeux qui sous-tendent la participation. Jean-Luc Manise, journaliste indépendant et directeur de la transformation digitale au CESEP, s'est prêté à l'exercice.

La participation citoyenne souhaitée et mise en place par les pouvoirs publics ne peut faire oublier les initiatives émanant des citoyens. La Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés en est une belle illustration. La crise sanitaire a révélé de formidables élans de solidarité, notamment à travers les plateformes de solidarité en ligne. Give a Day – Réseau belge du Volontariat a levé le voile sur l'étonnante aventure des plateformes "Impact Days" durant l'épidémie.

Mais que font les élus et comment appréhendent-ils les nouvelles technologies dans la gestion des affaires publiques? Deux communes se sont penchées sur la question.

L'actualité de 2020 aura inévitablement focalisé l'attention sur le Covid-19 et les épisodes de confinement. Et les difficultés inhérentes à cette crise expliquent sans doute la mobilisation des efforts sur les actions de solidarité à tous les niveaux... A cet égard, les technologies numériques auront été des outils et des supports non négligeables, à côté des formes de solidarités traditionnelles qui, elles, sont quelque peu restées dans l'ombre médiatique. Les plateformes de solidarité mises en place par de nombreuses communes sont probablement des réussites en termes de participation citoyenne et de communication vers les citoyens. Certes, les autorités publiques maîtrisent toujours plus l'utilisation des outils digitaux pour communiquer. Cependant, ces supports sont encore très peu mobilisés pour débattre, discuter des problèmes sociétaux, co-construire des projets collectifs ou gérer les affaires de la cité avec les citoyens. Or, c'est cette participation-là que les citoyens, plus formés et éduqués (qu'ils ne l'étaient auparavant), souhaitent. L'avenir des démocraties occidentales (ou de la démocratie) passe certainement par cet exercice difficile de partage de pouvoir.

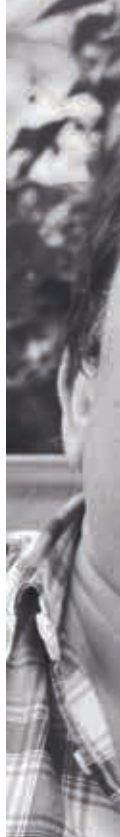
Jean-Luc Manise

INTERVIEW

Les pratiques participatives via le numérique : quels enjeux ?

Consultation populaire, participation citoyenne... Les citoyens sont de plus en plus sollicités par les autorités via le numérique pour donner leur avis sur la vie de la cité. Le numérique semble être la voie pour apporter un nouveau souffle à la démocratie. Mais où en est-on réellement ? Qui est à l'initiative de ces propositions ? Quelles leçons tirer des expériences menées ? La crise sanitaire a-t-elle eu un impact sur ces plateformes numériques ? Voici quelques-unes des questions que nous avons posées à Jean-Luc Manise, journaliste indépendant et directeur de la transformation digitale au CESEP²⁰.

²⁰ CESEP: Centre Socialiste d'Éducation permanente.





BRUXELLES SANTÉ

On entend de plus en plus parler de participation citoyenne via différentes plateformes numériques. Des expériences sont menées dans des communes, des régions. Quelle est la plus-value de ces plateformes ? Qui sont les initiateurs et pourquoi ?

JEAN-LUC MANISE

On trouve de très nombreuses plateformes de Civic Tech²¹. Chez nous, ce sont Citizen-Lab et Flucity qu'on rencontre le plus souvent. Citizenlab est une start-up bruxelloise qui a été lancée en 2015. Sa plate-forme est en place dans plus de 250 collectivités,

pas seulement en Belgique mais aussi en France, aux Pays-Bas, au Danemark ou encore en Angleterre. Flucity quant à elle est une start-up française qui a ouvert une filiale à Bruxelles pour conduire son déploiement en Europe.

L'argument-clé, le slogan qui sous-tend l'offre de ces Civic Tech est de remettre plus de démocratie dans la cité. L'idée est de permettre à plus de citoyens de s'exprimer, de lancer des idées, de réagir à des propositions. Ainsi, grâce au canal numérique, on ouvre grandes les portes de la démocratie locale en favorisant l'engagement citoyen.

²¹ Civic Tech: l'ensemble des modèles et technologies qui concourent à un renouveau de la démocratie représentative.

“A côté du site de la commune, des réseaux sociaux et de la lettre d’information, les plateformes citoyennes sont un canal supplémentaire de communication pour lancer des idées ou rebondir sur des propositions”

— Jean-Luc Manise

C’est ainsi qu’on a vu fleurir dans des centaines de communes et de collectivités des "boîtes à idées" en ligne. Les dernières en date, à l’heure de la crise sanitaire, sont les plateformes de participation citoyenne "Brussels hacks the crisis" que le Centre d’Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) a ouvert avec CitizenLab pour imaginer le Bruxelles d’après la crise et #GetUpWallonia que la Région wallonne vient de lancer avec Fluicity. L’idée : déployer une vaste consultation citoyenne auprès de tous les Wallons pour "construire ensemble la Wallonie d’après Covid-19".

—
B.S. *Comment ces plateformes fonctionnent-elles ?*

—
J-L.M. C’est surtout le principe de boîtes à idées qui est leur moteur. Le détenteur de la plateforme – la commune ou le pouvoir public – lance des idées sur lesquelles le citoyen peut réagir et ouvre grande la porte pour que le citoyen émette lui-même des propositions. On peut donc voir qui s’exprime en faveur de quoi. La fonction de sondage est au cœur de ces outils. L’une de ces applications est le budget participatif. Le pouvoir public réserve un montant et ouvre la porte aux propositions. Celle qui réunit le plus de suffrages est retenue.

—
B.S. *Est-ce que ces plateformes numériques ont un impact sur la manière dont les citoyens s’engagent et sur notre rapport au pouvoir ?*

—
J-L.M. Les plateformes de Civic Tech sont essentiellement consultatives. Encore une fois, c’est le principe de la boîte à idées. A côté du site de la commune, des réseaux sociaux et de la lettre d’information, elles constituent un canal supplémentaire de communication qui permet aux gens de lancer

des idées et/ou de rebondir sur des propositions. Mais après, c'est encore et toujours au politique de décider. Il y a en fait un double enjeu. Celui tout d'abord de s'assurer que ce canal est accessible, connu et utilisable par tous. Celui ensuite de voir quel type de propositions on confie au citoyen, ce qu'on en retient et comment on les traite. Il faut savoir que de très nombreuses propositions doivent être rejetées tout simplement parce qu'elles ne sont pas réalisables sur le plan légal ou sur le plan budgétaire.

—

B.S. *Pourquoi est-ce ainsi? Quelles sont les critiques formulées à l'égard de ces plateformes institutionnelles?*

—

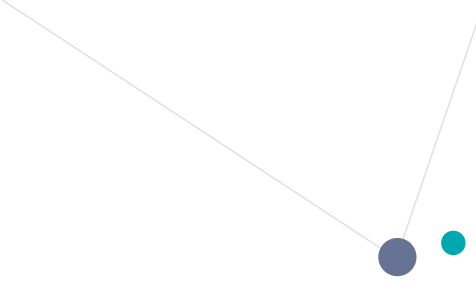
J-L.M. Il y a principalement deux écueils mis en évidence par les observateurs.

L'utilisation prétexte, tout d'abord: est-ce que ces plateformes abordent des questions démocratiques de fond ou des questions périphériques? Sur quel objet porte la consultation citoyenne?

L'autre écueil est l'accessibilité: qui participe réellement aux consultations organisées par ces plateformes? Le cadre blanc de 45 ans, qui est formé et qui a un smartphone...? Il y a une réelle difficulté à faire participer et, le plus souvent, une absence de démarche, pour faire venir des jeunes et des publics particuliers. On biaise à nouveau la décision démocratique parce que, même si techniquement cette plateforme est ouverte à tout le monde, tout le monde n'y va pas, on creuse le fossé avec les populations déjà éloignées des centres de décision.

Une dernière difficulté rencontrée est la question de l'adhésion des fonctionnaires des administrations communales ou régionales. Celle-ci est fondamentale. Or, la plupart du temps, c'est le politique qui décide et la décision est imposée aux fonctionnaires. Cela pose des questions en termes d'adhésion, de motivation et par là d'efficacité. Et à quoi cela sert-il de lancer une application comme BetterStreet ou FixMyStreet qui permet d'envoyer à la commune des photos de problèmes et dégâts à réparer dans l'espace public, si derrière, le service travaux est débordé?






—

B.S. *La crise sanitaire a-t-elle eu un impact sur cette manière de travailler la participation citoyenne? A-t-elle donné un coup d'accélérateur?*


—

J-L.M. Clairement, le Covid a donné un très grand coup d'accélérateur au numérique. Il y a un phénomène de digitalisation tous azimuts, dont il faut s'emparer car il comporte également des potentialités fortes de lien social, d'éducation et d'information. Il faut, pour revenir précisément à ces plateformes collaboratives, les penser "inclusion par défaut". Elles doivent être pensées pour tous les publics.



*“Il y a un phénomène
de digitalisation
tous azimuts, dont
il faut s’emparer, au
vu des potentialités
de liens social,
d’éducation et
d’information”*

— Jean-Luc Manise



—

B.S. *Il n'y a pas que les plateformes institutionnelles qui proposent au citoyen de participer, de se mobiliser pour sa communauté. D'autres formes de mobilisation existent via le numérique.*

—

J-L.M. Le numérique démultiplie les canaux de communication. Il y a pléthore de réseaux sociaux et d'espaces collaboratifs. Durant la crise sanitaire, de nombreux groupes et collectifs citoyens se sont formés pour dénoncer la gestion de la crise, pour manifester leur mécontentement, pour sensibiliser le citoyen et le politique aux inégalités sociales mises en avant par la crise, pour repenser le monde d'après... À côté du canal numérique "officiel" que sont les Civic Tech, Internet ouvre des possibilités infinies d'échanges.

Au moment du confinement, les publics fragiles ont vu se couper les uns après les autres les ponts de la vie réelle. Pour certains, prendre rendez-vous en ligne ou envoyer un simple courrier électronique était tout simplement impossible. Les acteurs sociaux ont développé des trésors d'ingéniosité pour rester en contact. La crise sanitaire a eu un effet de loupe sur la fracture numérique. C'est bien de proposer aux gens de donner leur avis et d'émettre des idées en ligne, mais il faut, encore une fois, que toutes et tous puissent utiliser ce canal. On est loin, très loin du compte.

“C’est bien de proposer aux gens de donner leur avis et d’émettre des idées en ligne, mais il faut que toutes et tous puissent utiliser ce canal”

— **Jean-Luc Manise**

—

B.S. *En quoi les plateformes numériques peuvent-elles bousculer nos pratiques participatives? Peut-être qu'à un moment donné, le politique pourrait dire: "Il n'y a plus besoin de faire du présentiel, nous avons les outils numériques". Si l'associatif dit: "Nous ne voulons pas du numérique au niveau des pratiques participatives", il risque à un moment donné d'être vu comme has been. Ces approches participatives via le numérique viennent interpellier nos pratiques participatives et peut-être un jour nous mettre en concurrence avec des plateformes telles que CitizenLab ou Fluidcity. Comment le monde associatif peut-il ou doit-il se positionner, évoluer?*

—

J-L.M. Il y a deux questions. La première touche à la transition digitale des associations. C'est un pas qu'elles doivent faire, mais en respectant leurs valeurs. La technologie n'est pas neutre et je pense que le secteur associatif porte trop peu d'attention à l'exercice des libertés numériques, c'est-à-dire au fait d'utiliser les applications ouvertes et respectueuses de la vie privée, plutôt que de s'engouffrer dans le giron des GAFA. Elles doivent mettre à l'ordre du jour de leur agenda les conditions de la participation numérique.

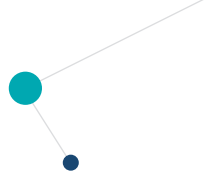
Sur le plan des plateformes participatives qui vont de plus en plus faire partie du paysage de l'exercice de la citoyenneté, le monde associatif doit être le garant du respect des droits culturels et sociaux, y compris sur le volet numérique. Si l'on veut que les plateformes collaboratives jouent pleinement leur rôle, il faut que se mette en place tout un processus d'accompagnement des publics à leur utilisation. Si l'on veut pleinement favoriser l'engagement citoyen, il faut que tout le monde soit à égalité des chances et soit conscient des enjeux posés. Il faut équiper, former et accompagner. C'est là que les associations ont un rôle important à jouer. Mais il faut leur en donner les moyens.



ARTICLE

La Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés, les réseaux sociaux et les citoyens : un trio solidaire gagnant

Les images du camp de fortune des réfugiés installé en plein cœur de Bruxelles, parmi les tours de bureaux du centre-ville, sont probablement encore dans toutes les têtes. Comment ne pas établir, ne fût-ce qu'un instant, un parallèle avec d'autres instantanés terribles de tentes, cartons et sacs en plastique d'autres camps de réfugiés à travers le monde ? Ces images sont celles du parc Maximilien que l'opinion publique belge découvre effarée à la fin de l'été 2015. Des hommes, des femmes, des enfants, démunis, épuisés, éprouvés par leur parcours migratoire et auxquels des bénévoles tentent d'apporter un peu de réconfort. C'est dans ce contexte que naît la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés ou la Plateforme Citoyenne BXLRefugees...



Comment parler de solidarité sans évoquer quelques chiffres pour donner une idée de ce qui a démarré dans le parc Maximilien en septembre 2015 ? En quelques semaines, des citoyens se sont arrangés pour accueillir et héberger chez eux entre 400 à 550 demandeurs d'asile. Ils ont ainsi offert un toit (et bien plus) à des centaines de réfugiés tous les jours, et ce, à travers tout le pays. Entre cette période critique de la crise de l'accueil et décembre 2017, plus de 9.000 foyers en Belgique ont accueilli au moins une fois un, deux ou plusieurs réfugiés. La Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés parle de centaines de milliers de nuitées qui ont été offertes à cette époque. Pour Mehdi Kassou, chargé des opérations et porte-parole de l'association, l'utilisation des nouvelles technologies joue un rôle important dans le formidable élan de solidarité observé alors à l'égard des migrants. *"Jamais nous n'aurions pu faire ce que nous avons fait si nous n'avions pas eu les réseaux sociaux, souligne Mehdi Kassou. Nous avons une page Facebook avec 55.000 followers."*

Sur ce même réseau, la Plateforme Citoyenne a aussi créé le groupe, "Hébergement Plateforme Citoyenne", qui compte 45.000 personnes. Sur Instagram, elle dispose également d'une communauté très active. Comme l'explique le porte-parole, les réseaux sociaux ont permis de mieux communiquer. *"Ces nouvelles plateformes en ligne nous ont permis de proposer et de relayer une narrative différente autour des migrations. L'indignation de tout un chacun venait et vient encore aujourd'hui de ce qu'il peut voir, comprendre et s'approprier. Les images et les informations transmises par les réseaux sociaux étaient une réalité immédiate, sans interprétation, sans filtre, sans stratégie ou agenda politique. Nous disions juste: "Ce que nous voyons au parc Maximilien nous choque. Partagez-vous notre position ? Aidez-nous à protéger ces personnes si c'est le cas". Le lien et la proximité avec des citoyens d'Arlon, de Liège, de Mouscron..., ont pu s'établir de cette manière. L'aide et l'organisation (les transports, les relais, les recherches, les collectes de dons, etc.) au parc Maximilien*



n'ont pu se faire que grâce à ce message. 95% de nos actions se déroulent via et avec les réseaux sociaux."

A défaut de places d'accueil, les citoyens ouvrent leurs portes

Comme les demandeurs d'asile autour d'elle, la plateforme fait ses premiers pas au parc Maximilien en se casant tant bien que mal sous une grande tente. En étroite collaboration avec Médecins du Monde, qui gère le volet médical, la Plateforme Citoyenne s'organise en créant différents services manquants auprès des réfugiés : le pôle social devenu aujourd'hui le "Service d'informations sociales, administratives et juridiques" ; l'Ecole Maximilien où se donnent des cours pour jeunes adultes et adultes ; un Cybercafé, le "CyberMax", un espace d'initiation et de formation aux outils du Web et de l'informatique ; un espace "Femmes" dédié à l'accueil, à la prise en charge et à l'écoute des femmes dans les spécificités de leur parcours migratoire (comme les différentes formes de vulnérabilité, d'agressions qu'elles ont pu subir...).

L'hébergement des demandeurs d'asile est une question cruciale car il s'agit d'offrir un abri, aussi fragile soit-il, aux centaines de personnes qui vivent dans le parc en plein air. Des tentes sont montées sur place, des dispositifs tels que des gymnases sont aménagés, des citoyens proposent d'héberger chez eux... Avec d'autres organisations d'aide humanitaire, la plateforme plaide pour l'ouverture de places de pré-accueil. La Croix-Rouge est mandatée pour ouvrir 1.000 places, mais celles-ci sont rapidement remplies et des dizaines de personnes restent néanmoins sur le trottoir chaque jour, et ce, pendant plusieurs semaines parfois avant d'être prises en charge et d'obtenir une place FEDASIL.

Aux alentours de 2016, la plateforme peut compter sur une centaine de familles-relais pour loger des migrants qui ont des profils administratifs spécifiques (qui sont dans une procédure de recours contre une demande de protection rejetée, en décompensation psychique et pour qui cohabiter avec d'autres dans un centre est difficile, etc.). En 2017, après le démantèlement du camp de réfugiés de Calais, qu'on a appelé l'"Enfer de Calais", la plateforme a vu arriver des demandeurs d'asile qui se sont réfugiés au parc Maximilien et à la Gare du Nord. Des familles belges ont de nouveau ouvert leurs portes et hébergé





des femmes, des personnes souffrantes et des personnes âgées. La Plateforme Citoyenne a aussi ouvert des centres d'hébergement collectif: la Porte d'Ulysse, un dispositif d'urgence pour hommes²², et une Sister's House, un centre d'accueil géré par des femmes pour les femmes²³.

Derrière les gestes de solidarité

Actuellement, la Plateforme Citoyenne a des antennes à Liège, Tournai, Mouscron, Anvers... Chaque antenne régionale s'est structurée et s'organise au niveau local pour gérer les hébergeurs, les chauffeurs, les collecteurs de dons divers..., soit ces personnes qui apportent leur aide aux demandeurs d'asile. Comme à Bruxelles, ces antennes travaillent également beaucoup avec les réseaux sociaux. *"Là où on est a priori dispatché, éclaté à travers le territoire, nous ne sommes en réalité jamais plus loin qu'au bout de notre téléphone portable, commente le porte-parole de l'association".*

Le groupe "Bénévoles" de la plateforme compte 12.000 personnes sur Facebook.

Au regard de toute cette mobilisation autour d'un des groupes les plus vulnérables de la société, on ne peut que demander ce qui motive les citoyens. Pour Mehdi Kassou, la réponse est sans équivoque: *"Les peurs qu'on nous laisse entrevoir visent surtout à briser notre modèle de société, un système démocratique et solidaire qui repose sur la mutualisation des moyens et la redistribution. Le vrai danger vient de ceux qui, au travers des discours de peurs de l'autre, veulent nous amener vers une société qui ne sera plus qu'individualiste et, probablement, celle de la loi du plus fort, du mépris et du rejet. Il y a un attachement profond de la population à notre système démocratique, à notre système solidaire²⁴ et qui explique que les bénévoles de la Plateforme Citoyenne ne sont pas uniquement des citoyens engagés politiquement ou des militants".*



²² Voir article sur <http://www.bxlrefugees.be/2020/05/04/sur-le-terrain-une-journee-a-la-porte-dulyse/>.

²³ La Plateforme Citoyenne s'est rendue compte que proposer des projets non mixtes favorisait la présence de femmes. Le parc Maximilien par exemple a été appelé un temps un parc "Sans femmes" au regard de la faible présence de femmes. Proposer des services et structures d'hébergement spécifiques a permis de les faire sortir de là où elles étaient... La présence de certaines était antérieure aux événements du parc Maximilien.

²⁴ Voir par exemple l'indignation, l'objection et les réactions qu'il y a eu lors du projet de loi sur les visites domiciliaires (2017-2018), projet qui était le cheval de bataille de la N-VA et de Théo Francken. L'objectif était d'autoriser les visites domiciliaires en vue d'arrêter une personne en séjour irrégulier sur le territoire, y compris chez le tiers qui l'héberge. Il y a eu une véritable levée de boucliers de la part des citoyens, des magistrats, des médecins, des bourgmestres, des universités, etc., contre ce projet qui a fini par être retiré.



ARTICLE

La solidarité à l'ère du Web 2.0

Ces dernières années, les invitations à participer à la vie de la communauté locale via les nouvelles technologies se sont multipliées. Des plateformes numériques sur lesquelles s'inscrire ou des applications à télécharger pour échanger avec d'autres citoyens et les autorités communales, concernant le réaménagement d'un espace public, la verdurisation des façades de son quartier, des actions de développement durable dans sa commune, sont de plus en plus présentes dans nos vies. Pour les communes, de plus en plus nombreuses à utiliser ces nouveaux supports – à côté des méthodes classiques de consultation et de participation citoyenne –, l'enjeu reste d'amener le plus grand nombre possible d'habitants à participer à la vie de la cité. Pendant la crise du coronavirus, plusieurs d'entre elles ont voulu donner un coup de pouce à l'entraide de proximité. Elles se sont entre autres adressées à l'association Give a Day – Réseau belge du Volontariat.



Créée en 2018, la plateforme Give a Day propose d'organiser les rencontres – le terme correct est "matching" – entre des personnes qui veulent s'engager et les besoins ou les projets des associations. Certains appellent la plateforme le "Tinder du volontariat" puisqu'elle utilise un algorithme qui permet le matching, la méthode employée par la célèbre application de rencontres.

Si le terme le fait sourire, Mathieu Jacobs, le coordinateur de Give a Day, compare plutôt la plateforme à un écosystème au centre duquel se trouvent des associations et autour duquel gravitent des volontaires, des entreprises, des communes et des

écoles. L'objectif poursuivi? Créer un lien entre tous les acteurs afin de donner vie aux projets des associations. L'idée est de permettre aux utilisateurs de relever ensemble des défis sociétaux pour construire un monde meilleur et plus efficient.





Des communes en demande

Au départ, la plateforme est d'abord conçue pour les entreprises qui, au-delà de leur dimension commerciale et financière, souhaitent avoir un engagement sociétal. Puis la crise du Covid-19 est arrivée. La vingtaine de communes qui travaillaient déjà avec Give a Day lui ont fait part de leur souhait d'avoir un outil pour coordonner l'entraide de proximité. La plateforme de départ a été adaptée et a donné place aux plateformes solidaires "Impact Days"²⁵ qu'on a vu se développer lors de la crise sanitaire. Gratuitement mises à la disposition des communes pendant le confinement, ces plateformes ont permis de répondre à divers besoins concrets et à

celui de contacts. Les volontaires ont ainsi pu aider des habitants alentours en allant faire des courses ou chercher des médicaments pour eux, ont promené leur chien ou appelé les personnes isolées.

Concrètement, les communes recevaient les demandes et cherchaient parmi les bénévoles qui s'étaient inscrits sur la plateforme ceux qui pouvaient y répondre. Les communes ont ensuite mis les uns et les autres en contact. Il s'agissait non seulement de coordonner l'entraide, mais aussi d'équilibrer l'offre et la demande. Pour éviter par exemple qu'une personne reçoive deux repas et une autre personne rien du tout, qu'une personne âgée vivant seule reçoive plusieurs lettres alors qu'une autre n'en reçoit aucune. Les bénévoles avaient en effet la possibilité d'envoyer des lettres, des cartes postales et, pour les jeunes bénévoles, des dessins à ceux qui étaient ou se sentaient seuls, qu'ils habitent chez eux ou en institution.

²⁵ Le terme "Impact Days" signifie littéralement "Jours d'impact". La plateforme est au départ conçue pour les entreprises, les écoles et les associations et il s'agit d'y encourager des actions collectives qui ont un impact social ou sociétal. Le choix de l'anglais s'explique par le fait que derrière la plateforme, il y a deux structures, une francophone et une néerlandophone, qui ont décidé de travailler ensemble pour proposer un outil trilingue unique pour tout le pays. Le rapprochement s'est fait sur le conseil de la Fondation Roi Baudouin, qui avait trouvé beaucoup de similitudes entre les deux projets. Pour les coordinateurs des deux organismes, cela a été une évidence après une réunion qui avait suivi une visite d'un camp de réfugiés... au parc Maximilien.

Un élan à tous les niveaux

Quelque 300 communes belges ont adhéré à la démarche et proposé des plateformes solidaires à leurs citoyens. Il y a parfois eu des plateformes collectives comme celle de la province du Brabant wallon qui a choisi de créer une plateforme unique, "BW solidaire", pour ses 27 communes (<https://impactdays.co/fr/bwsolidaire/>). Les actions étaient centrées sur trois types de bénéficiaires: les personnes âgées, les enfants et les personnes fragilisées.

Le choix d'une plateforme unique a également été celui des autorités bruxelloises. Ainsi la VGC, Muntpunt, BRUZZ, la Région bruxelloise, la Cocof, la Cocom ainsi que les communes se sont associées pour proposer la plateforme en ligne trilingue "Brussels Helps" (www.brusselshelps.be)²⁶. Une réalisation dont on est très fier du côté de Give

a Day. L'objectif de Brussels Helps: mettre en contact les Bruxellois-e-s qui avaient besoin d'aide pendant la crise sanitaire et ceux et celles qui offraient volontairement leur aide à ceux qui en avaient besoin.

Dès le mois de mars, l'asbl ULB Engagée a lancé la plateforme Web "Coronasolidarité" pour les membres de la communauté universitaire. Dès les premières annonces postées, des centaines de candidats se sont portés volontaires pour des actions de solidarité. Des étudiants ont écrit des cartes postales pour des résidents de homes, des citoyens ont fabriqué des masques pour des policiers d'une commune voisine, des surplus de masques et de gants d'un laboratoire de l'ULB ont été rassemblés et envoyés à l'hôpital Erasme...²⁷


²⁶ La VGC ou Vlaamse Gemeenschapcommissie est la Commission communautaire flamande. Muntpunt est une maison qui abrite un centre d'informations et une bibliothèque et sert également de lieu de rencontres. BRUZZ est un média néerlandophone, non commercial, social et culturel, centré sur Bruxelles.

²⁷ https://www.rtf.be/info/regions/bruxelles/detail_coronasolidarite-l-ulb-fait-appel-a-la-solidarite-de-sa-communaute-et-met-en-place-une-plate-forme?id=10461509.



Avec Cap48 et la RTBF, Give a Day a également lancé une plateforme en ligne (<https://www.impactdays.co/fr/rtbf-cap48helps/>). Outre les services proposés, similaires aux autres plateformes de solidarité, la RTBF et Cap48 ont également mis en place un call-center pour permettre aux personnes qui n'avaient pas accès à Internet de demander de l'aide ou d'en offrir. En appelant au 0800/71137, les coordonnées de ces citoyens étaient enregistrées et communiquées à leurs communes respectives qui se chargeaient ensuite de faire matcher l'offre et la demande.

Certains appellent la plateforme Give a Day le "Tinder du volontariat" puisqu'elle utilise un algorithme qui permet d'organiser les rencontres - le "matching" -, la méthode employée par la célèbre application de rencontres.



Solidarité et discrétion

Un des avantages des plateformes Impactdays est la confidentialité des données. L'identité des personnes qui demandent de l'aide par exemple n'y est pas donnée. Seules les communes la connaissent et mettent en contact les demandeurs avec les volontaires. Les administrateurs des plateformes sont les seuls à disposer de l'identité et des coordonnées des bénévoles qui s'inscrivent via un formulaire en ligne. Des mesures nécessaires pour éviter d'éventuels dérapages. Selon Mathieu Jacobs, il n'y en a d'ailleurs pas eu. *"Nous aidons également à résoudre des problèmes techniques et à répondre à des questions liées à la communication, souligne le coordinateur francophone de la plateforme. Nous mettons à disposition des outils pour faciliter la communication. Nous conseillons généralement aux com-*

munes d'envoyer des tracts et du courrier pour informer les personnes peu ou pas connectées. Des contacts ont ainsi été pris avec leurs services sociaux pour que l'information soit donnée aux citoyens en situation d'extrême vulnérabilité."

Des échanges d'expériences entre administrateurs des plateformes sont aussi organisés. Tout ceci aide Give a Day à améliorer l'outil, à développer de nouvelles fonctionnalités, pour que la plateforme soit la plus efficace possible.

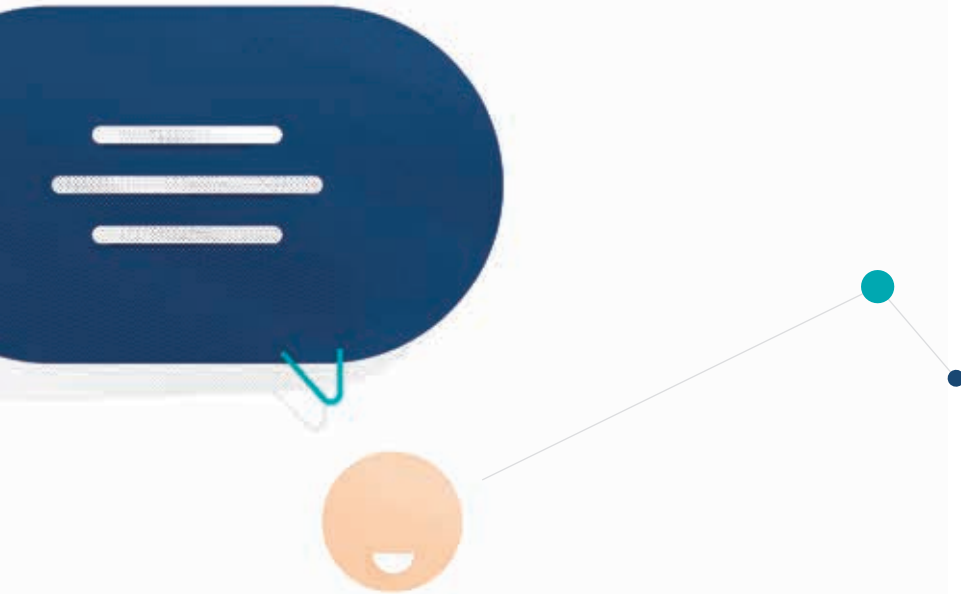




ARTICLE

La numérisation pourrait-elle booster la participation citoyenne ?

La participation citoyenne représente un enjeu sociétal important, et peut-être plus encore au niveau politique. Sur le plan local, les expériences de budgets participatifs, de commissions de consultation, de panels de citoyens tirés au sort..., se multiplient et témoignent à cet égard du volontarisme participatif des édiles communaux. A ces méthodes traditionnelles s'ajoutent actuellement les plateformes de participation en ligne. Est-ce de bon augure pour associer davantage les citoyens à la gestion de la cité ? Le numérique est-il l'outil adéquat ? Deux communes se sont exprimées sur la question.



A Saint-Josse-Ten-Noode, par exemple, l'utilisation des outils numériques au service de la participation citoyenne remonte déjà à dix ans, moment où la commune a démarré sa présence sur les réseaux sociaux. Pour les responsables communaux, les réseaux constituent de véritables relais d'informations.

Différentes applications digitales sont également utilisées pour interagir avec les administrés. Saint-Josse peut ainsi assurer un suivi des problèmes de mobilité ou de voiries qui sont relayés par les citoyens via l'application "Fix my street". Depuis 2017, les 340 locataires communaux et les 700

candidats sont contactés par sms en cas de travaux, de pannes, de suivi de dossiers, etc. Le paiement du stationnement via une application mobile est effectif sur le territoire de la commune et par sms depuis 2020.

Des canaux numériques multiples

Une retransmission en direct du Conseil communal est assurée sur la page Facebook officielle. Le vote en ligne via Facebook est proposé pour les projets participatifs, tels que la réalisation d'une fresque



ou l'organisation d'un concours. Si la commune met à disposition des écrivains publics, elle propose également les services d'un informaticien public pour réaliser des actions digitales simples et urgentes. L'utilisation d'une plateforme web telle que CitizenLab est actuellement à l'étude afin de permettre aux citoyens de participer davantage au processus de décision sur les choix opérés en matière d'aménagement de l'espace public : choix d'un nom de rue, d'équipements à favoriser...

Dans le but d'échanger directement avec les habitants, plus d'une trentaine de "Rencontres citoyennes" ont été privilégiées dans les différents quartiers de la commune, ces dernières années. Ils ont pu y découvrir les chantiers en cours, les nouveaux services disponibles et ils ont aussi pu prendre la parole pour relayer les problèmes rencontrés ou donner leur avis sur les dossiers.

A l'instar d'autres communes, Saint-Josse a mis en place un service de rendez-vous en ligne et installé des bornes IRISbox à l'accueil de leurs services à la population. IRISbox est le guichet électronique de la Région bruxelloise qui propose des services régionaux et locaux en ligne. Les citoyens ainsi que les entreprises peuvent y consulter 24h sur 24 et 7 jours sur 7 des documents en ligne et ont accès à des formulaires interactifs pour demander les documents et effectuer des démarches administratives²⁸.

Cependant, les citoyens qui le souhaitent ont toujours la possibilité d'appeler l'administration, d'autant plus s'ils ne sont pas à l'aise avec les outils numériques ou qu'ils n'y ont pas accès. Des accompagnements sont également prévus pour aider à l'utilisation des bornes, avec une attention particulière pour toutes les personnes qui éprouveraient des difficultés à effectuer seules leurs démarches administratives online.

—
²⁸ <https://irisbox.irisnet.be>

Autre attitude : celle de la commune d'Anderlecht

Si, lors de l'épidémie du Covid-19, les plateformes de solidarité (Citizenlab, Fluicity, Holpr, Impact Days...) ont fait un peu partout leur apparition, la commune d'Anderlecht est toujours dans la réflexion à ce propos. Elle a d'ailleurs géré la crise sans recourir à ces outils. Lors de la crise sanitaire, la commune a installé une centrale téléphonique au CPAS, qui a notamment géré toutes les questions d'aide aux personnes. En collaboration avec le CPAS, l'administration communale a également initié toute une série d'actions pour soutenir la population en difficulté.

"Nous avons constitué une liste de personnes qui se portaient volontaires ou bénévoles pour aider des personnes potentiellement isolées qui avaient besoin de faire des courses...", explique Jérémie Drouart, échevin de la Participation à Anderlecht. *Finalement, nous n'avons pas*

utilisé cette liste ou très peu... Tant au niveau de la commune que celui du CPAS, nous avons réussi à gérer le flux de demandes grâce à l'énergie déployée par les fonctionnaires communaux pour aider tous ceux dans le besoin. Le personnel communal a géré la crise de façon vraiment admirable."

Si Anderlecht a géré la crise sans recourir à ces nouveaux outils, les autorités communales ne s'en détournent pas. Jérémie Drouart : *"Sans écarter la possibilité d'avoir un jour recours à ce type de plateformes, nous avons réorienté notre vision. Une plateforme numérique est un outil et il est important de savoir ce qu'on veut en faire. Par ailleurs, c'est un outil qui, potentiellement, est chronophage puisqu'il faut le gérer. Et il faut pouvoir bénéficier du suivi qui l'accompagne. Avec le service de participation et les autorités communales, nous*

**Actuellement
personne n'a
vraiment de
réponse à
la question
"Comment toucher
un maximum
de personnes
pour faire de la
participation?"
La plateforme
n'est qu'un outil
par rapport à une
stratégie à mettre
en place.**

— Jérémie
Drouart

sommes en réflexion pour déterminer ce que nous pourrions faire avec un tel outil. Au-delà, il y a également la question plus générale de la participation : ferons-nous de la participation uniquement sur une plateforme numérique ?"

Le basculement vers le tout digital pose inéluctablement la question de la fracture numérique. *"Actuellement, personne n'a vraiment de réponse à la question : "comment toucher un maximum de personnes pour faire de la participation?", poursuit l'échevin anderlechtois. La plateforme n'est qu'un outil par rapport à une stratégie à mettre en place. Nous avons d'ailleurs fait appel à un prestataire externe sur la stratégie à adopter au niveau de la participation sur notre territoire. Nous utiliserons probablement une plateforme en ligne à un moment donné, mais ce n'est pas une priorité à ce stade."*



Réfléchir à différentes stratégies

La position d'Anderlecht peut surprendre quand d'autres communes font le pari des plateformes numériques pour tenter de séduire des citoyens, notamment pour attirer les plus jeunes.

L'échevin de la Participation d'Anderlecht rappelle qu'il existe plusieurs enjeux et écueils derrière la participation traditionnelle. Quelles sont les personnes que la commune veut réellement toucher? Les jeunes parents, avec des enfants en bas âge, pour faire des réunions à des heures improbables? Des travailleurs qui, potentiellement, n'ont pas envie de se rendre à une réunion supplémentaire à 18h ou à 20h? *"Même l'horaire est à réfléchir..."*, indique-t-on, réaliste, du côté d'Anderlecht.

Un autre élément dont il faut tenir compte dans le processus est de savoir qui veut donner son avis. Comment faire participer ou permettre à tout le monde de donner son point de vue? Comment faire parler les timides, tous ceux qui n'osent pas prendre la parole en public, ne s'estiment pas compétents, se sous-estiment, etc.? *"C'est un autre type de population qu'il faut aller solliciter, explique Jérémie Drouart. Et ce n'est pas forcément avec un outil numérique ou avec des réunions. Il faut développer toute une série de stratégies pour pouvoir toucher les personnes qu'on veut associer en termes de participation."*

RESSOURCES

Pour aller plus loin

Brochure "Les citoyens connectés, acteurs d'un territoire intelligent: témoignages et bonnes pratiques" Smart Citizen – septembre 2019 – disponible sur le site <https://smart-citizen.be>.

"Participation citoyenne: des outils numériques surtout utilisés pour communiquer" (Septembre 2020), sur <https://www.cap-com.org/>.

"Participation citoyenne et Covid-19: comment Solidarité Mercier-Est mobilise les citoyen·nes pour le budget participatif de l'Arrondissement" (Juillet 2020), sur <http://www.tablesdequartiermontreal.org/>.

Anne Revol, *Covid-19: ces collectivités qui portent l'élan solidaire des citoyens sur le web* (Avril 2020), sur <https://www.cap-com.org/>.

– *Un nouvel ouvrage se penche sur les ambiguïtés de la démocratie participative* (Octobre 2019), sur <https://www.cap-com.org/>.

Ludivine Damay, Chloé Mercenier, *Démocratie participative*, Mouvement communal n° 924, Janvier 2018, pp. 12–22.

Patricia Janssens, *Participation active*, Septembre 2014, sur <http://le15jour.uliege.be/>.

Marion Carrel, *La gouvernance est-elle démocratique? Les enjeux de la participation citoyenne*, Informations sociales 2013/5 (n° 179), pp. 144 à 151.

Simon Wuhl, *Les fondements de la démocratie participative*, Dialogues, propositions, histoires pour une citoyenneté mondiale (DPH), 2009, sur <http://www.citego.org/>.

"Participations", extrait du dossier coordonné par Loïc Blondiaux et Jean-Michel Fourneau : *Démocratie et participation : un état des savoirs* (Revue des Sciences sociales sur la démocratie et la citoyenneté), sur <https://www.sciencespo.fr/centre-etudes-europeennes/>.

Céline Brandeleer, Alexandre Mahieu, *La participation citoyenne et la dimension sociale dans les politiques de mobilité*, collection Workink paper, Think Tank européen Pour la Solidarité, sur <https://www.pour-lasolidarite.eu/>.

— *Penser ensemble la solidarité et la participation citoyenne*, sur <https://www.millenaire3.com/>.

— *La solidarité "par nous-mêmes" : une tendance pour faire face à la précarité et au recul de la protection sociale*, sur <https://www.millenaire3.com/>.

Valérie Peugeot, *Les collectifs numériques, source d'imaginaire politique*, <https://www.millenaire3.com/>.

Michelle Bureau, *Participation citoyenne, réinventer la démocratie. Participation citoyenne des jeunes dans le cadre de la solidarité internationale, par le prisme des projets de jeunes*, sur <https://www.cra-jep-phttp://crajep-pdl.org/dl.org/spip.php?article168>.

— *Cinq démarches d'inclusion sociale et de participation citoyenne - Étude de cas*, document produit par Opération veille et soutien stratégiques et Communagir, avec le soutien financier du ministère canadien du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Avril 2020), sur <http://www.operationvss.ca/>.

— *La plateforme de participation citoyenne clef en main*, sur <https://www.citizenlab.co/>.

— *Call Up: the collaborative platform for citizens and transition initiatives*, sur <https://www.callup.be/>.





Bxl san té

INFORMATION
RÉFLEXION
ACTION



