



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale
Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
Dienst zur Bekämpfung von Armut,
Prekären Lebensumständen und
Sozialer Ausgrenzung

30/11/2022 - Thématique

Lutter contre les risques d'E-exclusion liés à la transformation digitale

Le processus de transformation digitale que nous connaissons actuellement modifie en profondeur tous les pans de notre société: économique, social, politique, individuel... Cette (r)évolution majeure dépasse très largement les simples enjeux techniques et technologiques. Elle fait partie des évolutions et tendances qui impactent davantage les personnes en situation de précarité que les autres groupes de la population et qui augmentent les inégalités, y compris financières. Certains voient dans la transformation digitale des opportunités sans limites, tandis que d'autres s'inquiètent du fossé énorme que cette transformation risque de creuser de manière irréversible entre les couches plus aisées et les couches plus vulnérables de la population, notamment en termes d'accès aux droits fondamentaux.

Si l'on ne peut contester les avantages liés aux technologies numériques (accès à l'information, aides à la recherche d'emploi, contacts sociaux, possibilités de télétravail, services en ligne, automatisation des droits...), on ne peut pas davantage ignorer le revers de la médaille. La problématique n'est pas nouvelle. Dans son Rapport bisannuel 2014-2015 'Services publics et pauvreté'¹, Le [Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale](#) (ci-après le Service de lutte contre la pauvreté) mettait déjà en évidence les signes d'une digitalisation galopante dans certains domaines, avec l'envoi déjà bien répandu des factures d'énergie par e-mail, ou la communication avec les services publics par voie numérique. Les personnes en situation de pauvreté et leurs associations et réseaux participant au processus de concertation (à la base de tous les Rapports bisannuels du Service) faisaient déjà part de leurs craintes concernant les clients et usagers n'ayant pas accès à Internet ou peu familiarisés avec les nouvelles technologies de l'information.

Une fracture numérique à 3 niveaux

Bien que l'accès au matériel informatique et à Internet ne cesse de progresser dans notre pays, la fracture numérique reste importante entre les personnes peu instruites et disposant de bas revenus, et celles ayant un niveau d'instruction et des revenus élevés. Elle se traduit par des inégalités à trois niveaux : l'accès à Internet, l'accès au matériel ICT (hardware et software) et les compétences numériques.

Selon le dernier Baromètre de l'inclusion numérique 2022 de la Fondation Roi Baudouin², en 2021, 92 % des ménages belges disposaient d'une connexion internet chez eux, soit une

¹ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Rapport bisannuel 2014-2015 '[Services publics et pauvreté](#)', décembre 2015.

² Fondation Roi Baudouin, [Baromètre de l'inclusion numérique 2022](#), Bruxelles, septembre 2022.

hausse de 15 % sur la dernière décennie, et une hausse de 2 % depuis 2019. Cette évolution positive en apparence cache en réalité de nombreuses disparités. Si, en 2011, 95 % des ménages aux revenus les plus élevés possédaient déjà une connexion internet, à peine la moitié des ménages aux revenus les plus faibles étaient connectés à domicile. Et malgré une diminution progressive de cet écart, en 2021, près d'un ménage en situation de pauvreté sur cinq (18 %) en Belgique ne disposait toujours pas de connexion internet à domicile. Parmi les raisons qui expliquent l'absence de connexion internet à domicile, 1 ménage sur 5 évoque le coût du matériel (22 %) ou les frais de connexion (21 %)³.

Les inégalités en termes d'accès au matériel ICT (hardware et software) sont apparues de manière encore plus criantes durant la crise du Covid-19. Les besoins ont évolué (appels vidéo, cours à distance, télétravail...) et les ordinateurs portables ou les smartphones sont devenus incontournables. Ainsi, le pourcentage d'utilisateurs d'un ordinateur portable est passé de 53 % (2019) à 68 % (2021)⁴ tandis que 90 % de l'ensemble des internautes possèdent un smartphone, alors qu'ils sont souvent plus onéreux, comme le faisaient remarquer les participants à la concertation qui a mené au Rapport bisannuel 'Solidarité et pauvreté'⁵: « *Il y a de plus en plus une obligation d'avoir un smartphone mais c'est un objet qui coûte cher et que tout le monde ne sait pas utiliser* ». Il est à noter que l'écart pour la possession d'un ordinateur portable s'est creusé entre les bas et les hauts revenus, passant de 13 % en 2019 à 24 % en 2021.

En ce qui concerne les compétences numériques, toujours selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022, on observait une augmentation de 6 % du nombre de Belges de 16 à 74 ans en situation de vulnérabilité numérique (46 % contre 40 % en 2019). En analysant l'utilisation des services en ligne, on constate un écart de 30 % entre les personnes avec un haut et un faible niveau d'éducation. De même, plus les revenus sont élevés, plus le niveau de vulnérabilité numérique diminue (33 % pour les revenus dépassant 3 200 euros et 63 % pour les revenus en-dessous de 1 400 euros mensuels).

Une fracture numérique aggravée par la crise du Covid-19

Avec la crise du Covid-19, la digitalisation des biens et services a connu un coup d'accélérateur sans précédent. Les mesures de protection prises par les autorités⁶ (obligation du télétravail, recours massif à l'enseignement à distance, aux outils numériques pour les soins et les services, aux paiements électroniques...), ont eu pour conséquence d'aggraver la fracture numérique, préexistante à la crise sanitaire. Pendant le confinement, les personnes ne disposant pas d'un accès internet à domicile ont été privées d'information, de contacts et de solidarité. Elles ont également été plus fortement touchées par l'absence de continuité de certains services publics durant la pandémie. Une majorité de services et administrations ont fermé leurs guichets, n'étant plus accessibles que par le biais de leur site internet ou sur rendez-vous, à prendre en ligne la plupart du temps, comme l'indique la note sur l'impact de

³ Blanckaert Christophe et De Vaal David, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, [L'accessibilité numérique, enjeu majeur](#). Dans : Politique, n°120, septembre 2022, pp. 116-120.

⁴ Fondation Roi Baudouin, [Baromètre de l'inclusion numérique 2022](#), Bruxelles, septembre 2022.

⁵ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Rapport bisannuel 2020-2021 '[Solidarité et pauvreté](#)', décembre 2021.

⁶ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, '[Note interfédérale sur l'impact de la crise du covid-19 dans les situations de pauvreté et de précarité](#)', avril 2021.

la crise du Covid-19 publiée par le Service de lutte contre la pauvreté⁷. Cela a considérablement compliqué l'accès aux services essentiels et aux droits sociaux, augmentant ainsi le risque de [non-recours](#), par lequel une personne ne bénéficie pas des droits auxquels elle peut prétendre. Avec les mesures sanitaires, les éléments requis pour constituer un dossier sont par exemple devenus plus difficiles à collecter pour les bénéficiaires, contraints de s'adapter à une situation qu'ils ne maîtrisent pas, ou très mal.

De la fracture numérique à l'E-exclusion

Cette accélération de la digitalisation de certains services essentiels et de l'accès aux biens et services mène à une véritable E-exclusion (E-fracture sociale) des personnes en situation de pauvreté, qui se traduit par une difficulté toujours plus élevée d'accès aux droits avec, par voie de conséquence, un impact sur leur budget, en raison du coût généré par cette exclusion (frais supplémentaires, impossibilité de profiter des tarifs réduits ou d'accéder aux aides, absence d'informations, coûts de déplacement...).

L'E-exclusion touche les personnes vulnérables dans de nombreux domaines. En termes de mobilité, spécialement pour les transports en commun, les personnes en situation de pauvreté peuvent moins avoir accès aux tarifs plus avantageux en ligne. Il n'est plus possible d'acheter un billet dans le bus, et les usagers vulnérables se retrouvent aussi démunis face aux automates de vente de billets et à la diminution du nombre de guichets de la SNCB. Dans le secteur de l'énergie également, ces personnes peuvent moins facilement souscrire un contrat numérique offrant souvent des avantages financiers ou accéder aux comparateurs de tarifs en ligne. Le secteur des soins de santé est lui aussi de plus en plus digitalisé, avec l'accès en ligne au dossier médical, les prescriptions électroniques, la prise de rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital en ligne..., ce qui menace de creuser le fossé médico-social⁸. Quant à la recherche d'emploi, elle est fortement liée à l'utilisation d'un ordinateur et d'un accès internet, qu'il s'agisse d'accéder à des offres d'emploi ou de poser sa candidature. Enfin, la disparition progressive des agences bancaires, la digitalisation des services bancaires et des moyens de paiement, ainsi que la diminution des possibilités de payer en argent liquide renforcent l'exclusion financière des personnes en situation de pauvreté.

Pistes et mesures pour lutter contre l'E-exclusion

Face à la transformation digitale qui crée des obstacles de plus en plus insurmontables pour les personnes en situation de pauvreté, des mesures sont nécessaires. Certaines sont en voie de concrétisation. Début novembre, la proposition de réforme des tarifs sociaux pour la communication électronique de la ministre Petra De Sutter a enfin été acceptée, ce qui répond, en partie, à la demande formulée par le Service dans son [avis concernant l'avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques](#)⁹. Le nouvel abonnement internet social vaudra pour les personnes qui ont déjà droit au tarif social pour le gaz et l'électricité et entrera en vigueur en janvier 2024. Il en coûtera

⁷ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, [Note interfédérale sur l'impact de la crise du COVID-19 dans les situations de pauvreté et de précarité](#), avril 2021.

⁸ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Rapport bisannuel 2018-2019 ['Durabilité et pauvreté – Contribution au débat et à l'action politiques'](#), décembre 2019.

⁹ [Avis du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale concernant l'avant-projet de loi portant réforme des tarifs sociaux relatifs aux services de communications électroniques.](#)

désormais 19 euros (tarif unique) aux plus de 500 000 bénéficiaires qui pourront potentiellement y avoir accès. Pour lutter contre le non-recours à cette mesure, un courrier sera envoyé aux ayants droit.

Ensuite, il est primordial de prévoir des alternatives au « tout numérique » en maintenant des guichets et une présence humaine pour les services publics. Un point d'attention important pour les participants à la concertation qui a mené au Rapport bisannuel 'Solidarité et pauvreté' : « *Le numérique est important pour l'automatisation des droits... mais il ne faut pas que le virtuel prenne le pas sur le réel. Le risque aussi, c'est qu'on supprime encore des bureaux avec contact physique pour les organismes publics, par exemple* ». L'accessibilité aux services numériques doit en outre pouvoir être évaluée, ce qui implique de vérifier systématiquement si tout le monde peut recourir aux services de manière égale et si une alternative est prévue¹⁰. Sans oublier une communication proactive, ciblée et adaptée en direction des publics vulnérables, ainsi qu'une formation adéquate des acteurs de terrain aux nouvelles technologies et à leur utilisation, afin de permettre un accompagnement personnalisé de ces publics.

Enfin, inscrire le droit à Internet dans la Constitution pourrait également contribuer à lutter contre l'E-exclusion, en renforçant de ce fait la protection des droits sociaux. Dans ses différents travaux, le Service de lutte contre la pauvreté a mis en lumière l'absence de continuité des services publics pour les personnes privées d'accès à Internet et insisté sur la nécessité de lutter contre la fracture numérique. L'Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains (IFDH) a repris ces éléments dans son avis relatif aux propositions de révision de l'article 23 de la Constitution en vue de consacrer le droit à Internet et la neutralité des réseaux Internet¹¹. L'IFDH y soutient ainsi qu'« *une consécration explicite du droit d'accès à l'Internet dans la Constitution est susceptible de renforcer la protection, la jouissance et l'exercice d'autres droits humains, en ce compris les droits économiques, sociaux et culturels* ».

La lutte contre l'E-exclusion constitue donc un enjeu fondamental auquel le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale entend bien continuer à être attentif, en concertation avec les personnes en situation de pauvreté et leurs associations, ainsi que tous les acteurs impliqués. Plusieurs plans et actions du gouvernement encouragent la poursuite de la transformation digitale¹², mais il apparaît clairement que les différents groupes de population ne sont pas tous armés de la même manière face à des services numériques toujours plus étendus. Il convient donc d'élaborer des mesures supplémentaires fortes pour garantir l'accès de tous à Internet, au matériel ICT et aux compétences numériques, dans une approche interfédérale et avec un alignement des politiques aux différents niveaux de pouvoir. L'impact financier de la digitalisation est d'ailleurs un des thèmes discuté durant la

¹⁰ Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Rapport bisannuel 2014-2015 '[Services publics et pauvreté](#)', décembre 2015.

¹¹ Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains, '[Propositions de révision de l'article 23 de la Constitution en vue de consacrer le droit à l'internet et la neutralité des réseaux internet](#)', Avis n° 4/2022 du 18 février 2022.

¹² Voir entre autres le Plan National pour la reprise et la résilience, et la contribution du Service de lutte contre la pauvreté dans l'analyse d'impact sociale de ce plan : [Contribution du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale dans le cadre du Plan National pour la Reprise et la Résilience](#), 13 avril 2021.

concertation organisée en vue du prochain Rapport bisannuel du Service, sur la dimension financière de la pauvreté, qui sera publié en décembre 2023.