



**RGPAQ**

***CADRE D'ANALYSE SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE***

**Par le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du  
Québec (RGPAQ)**

**Décembre 2022**

**Responsable du dossier au RGPAQ :**

Cécile Retg

Responsable à la défense collective des droits

Courriel : [droits@rgpaq.qc.ca](mailto:droits@rgpaq.qc.ca)

Tél. : 514 789-0505, poste 24

**Personnes ayant contribué à l'élaboration de ce document :**

- Denis Chicoine (responsable du développement des pratiques – RGPAQ), Tania Hallé (ancienne responsable à l'animation et à la mobilisation – RGPAQ) et Caroline Meunier (coordonnatrice – RGPAQ)
- Hélène Charrier (Action DIGNITÉ Lanaudière), Guillaume Couture (Le Centre d'Alphabétisation de Villeray – La Jarnigoine), Angie Gagnon (Alpha de La Matanie), Kim Morin-Perron (Alpha-Témis), Lysane Picker-Paquin (CLEF Mitis-Neigette) et Noémie Pomerleau-Cloutier (L'Atelier des lettres).

Ce document a été adopté par le conseil d'administration du RGPAQ le 7 décembre 2022.

**Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec**

2030 boulevard Pie IX

Bureau 221

Montréal (Québec) H1V 2C8

**Regroupement des groupes populaires  
en alphabétisation du Québec**  
[www.rgpaq.qc.ca](http://www.rgpaq.qc.ca)



## LE CADRE D'ANALYSE SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE EN UN COUP D'ŒIL !



**Pour faire respecter le droit à l'information et à des services accessibles, le RGPAQ a adopté trois revendications :**

1. La simplification des écrits et l'utilisation d'un langage clair et simple dans les services gouvernementaux et institutionnels.
2. L'humanisation des services, la simplification des procédures pour accéder aux services et l'accès à des services en personne et à de l'aide.
3. La mise en place de mesures visant à remédier à la fracture numérique.



**Or, dans le contexte du virage numérique qui implique :**

1. La dématérialisation et la déshumanisation des services.
2. Le renforcement des fractures numériques (inégalités liées au numérique).



**Et qui a comme conséquences sur la population :**

1. L'accès plus difficile et plus restreint à de l'aide en personne ou au téléphone.
2. L'obligation d'avoir accès aux outils numériques comme les ordinateurs, les tablettes, etc.
3. L'obligation d'avoir accès à Internet.
4. L'obligation de savoir utiliser les outils numériques et de comprendre le fonctionnement d'Internet pour faire différents types de démarches (littératie numérique).



**Et comme conséquences sur les personnes peu alphabétisées et/ou en situation de pauvreté :**

1. L'augmentation du temps consacré aux démarches (ex.: administratives) et la multiplication des démarches.
2. Les risques accrus pour la sécurité en ligne et la protection des données personnelles.
3. Les coûts supplémentaires (ex.: numérisation de documents) et les pénalités financières (ex.: de retard).
4. La disqualification, la perte d'autonomie et de pouvoir sur sa vie.
5. La perte d'estime de soi, l'accroissement de la vulnérabilité et de la détresse psychologique.
6. Le non-recours aux services et la privation de droits.
7. L'isolement et l'accroissement de l'exclusion sociale.



**Dans ce contexte, pour défendre le droit à l'information et à des services accessibles, il est nécessaire de :**

1. Prendre en considération ceux et celles qui, comme les personnes peu alphabétisées et/ ou en situation de pauvreté, vivent de l'exclusion dans le contexte de l'accélération du virage numérique.
2. Développer les compétences de base et remédier aux fractures numériques (Internet à bas prix, accès aux outils numériques et aux formations, etc.) ...
3. Tout en maintenant les services en personne, de qualité, avec une approche humaine et l'utilisation d'un langage clair et simple, pour conserver une alternative au numérique.



## CADRE D'ANALYSE SUR LE VIRAGE NUMÉRIQUE

En 2019, le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ) a lancé une consultation sur les droits auprès des participantEs de ses groupes membres.

Le but de cette démarche était de dresser le portrait des principales difficultés rencontrées par les participantEs en lien avec l'exercice de leurs droits et de recueillir les solutions qu'ils et elles proposent pour améliorer leurs conditions de vie. Cette démarche a été l'occasion de mettre à jour les revendications du RGPAQ en matière de défense collective des droits et d'identifier des priorités d'action pour les prochaines années.



Fin 2020, à la suite de cette consultation, le RGPAQ a tenu une assemblée générale sur les droits à défendre en priorité. L'Assemblée a mené à l'adoption de trois revendications pour défendre le droit à l'information et à des services accessibles, soit :

a. La simplification des écrits et l'utilisation d'un langage clair et simple dans les services gouvernementaux et institutionnels, prioritairement dans les services sociaux et de santé, les services liés à l'emploi et à la solidarité sociale, ainsi que sur le plan des communications de l'école avec les parents.

b. L'humanisation des services, la simplification des procédures pour accéder aux services et l'accès à des services en personne et à de l'aide.

c. La mise en place de mesures visant à remédier à la fracture numérique, notamment en commençant par la mise sur pied d'un programme permettant d'offrir l'accès à une connexion Internet à faible coût pour les personnes en situation de pauvreté.

Dans le contexte de la pandémie, le droit à l'information et à des services accessibles a été mis à mal, notamment du fait de l'accélération du virage numérique. C'est pourquoi le RGPAQ souhaite se pencher sur cet enjeu et l'arrimer à ses trois revendications.



En lien avec le mandat en défense collective des droits du Regroupement, ce document fait ressortir les éléments et enjeux du virage numérique qui affectent particulièrement les adultes peu alphabétisés et les personnes en situation de pauvreté.

Ce document sert à poser les balises du discours et de l'argumentaire du RGPAQ sur la question du virage numérique, en vue de la préparation d'une campagne visant à défendre le droit à l'information et à des services accessibles et à dénoncer les conséquences du virage numérique sur l'exercice de ce droit.

## **A. DÉFINITION DES CONCEPTS ET DES ENJEUX**

### **1. Les fractures numériques<sup>1</sup>**



Les **fractures numériques** sont interreliées aux **inégalités** (sociales, économiques, culturelles, etc.). Elles les renforcent et les prolongent via le numérique.

- La fracture de 1<sup>er</sup> degré désigne les inégalités d'accès aux infrastructures et aux équipements (Internet et/ou outils numériques)<sup>2</sup>. Par exemple, on peut comparer cela au fait de posséder une voiture.
- La fracture de 2<sup>e</sup> degré désigne les inégalités d'usages des outils numériques et amène au concept de littératie numérique (capacité à comprendre et utiliser le numérique dans la vie courante)<sup>3</sup>. Toujours en analogie avec la voiture, c'est le fait de savoir se servir de sa voiture.
- La fracture de 3<sup>e</sup> degré désigne les inégalités liées aux avantages retirés des outils numériques. Dans notre exemple, cela fait référence au fait d'améliorer sa qualité de vie grâce à sa voiture.

Il existe un lien fort entre les usages du numérique et différents facteurs comme l'âge, le handicap, le genre, l'origine ethnique ou le statut socio-économique (emploi, ressources financières, niveau d'éducation et de littératie, etc.). Ainsi, les personnes les plus à l'aise avec le numérique, et qui en tirent le plus d'avantages, sont celles qui sont plus diplômées et qui ont de bons revenus<sup>4</sup>.

À titre d'exemple, une personne peu alphabétisée en situation de pauvreté aura peut-être accès à Internet et à un ordinateur, mais souvent au prix de sacrifices financiers. Elle risque d'avoir des difficultés à bien utiliser ces outils pour des démarches administratives



et d'en tirer plus de contraintes (perte de temps, stress, sentiment d'échec, risques pour sa vie privée, etc.) que d'avantages. À l'inverse, une personne ayant fait des études supérieures ou détenant de solides compétences en littératie numérique et qui jouit d'un bon niveau de vie n'aura probablement aucune difficulté à payer Internet et à s'acheter des outils numériques performants. Cette personne aura sans doute plus de facilité à comprendre le fonctionnement de ces appareils et les rouages d'Internet. Finalement, pour toutes ces raisons, cette personne pourra tirer des avantages du numérique, par exemple, en faisant seule et rapidement ses démarches en ligne, en suivant des cours à distance pour accroître ses connaissances ou en utilisant des logiciels pour développer de nouvelles compétences<sup>5</sup>.

## 2. Le virage numérique

Avec la généralisation des ordinateurs et d'Internet, le numérique prend une place grandissante dans notre vie quotidienne. Le virage numérique fait référence au processus de numérisation de notre société sous tous ces aspects, par exemple :

- L'État et les entreprises dématérialisent leurs services et ferment leurs guichets, ce qui oblige de nombreuses personnes à faire leurs démarches administratives en ligne ou sur des guichets automatiques.
- Dans le domaine de la santé et des services sociaux, il faut souvent s'inscrire en ligne pour prendre un rendez-vous avec unE professionnelLE de la santé ou passer par des applications (par ex. : le passeport vaccinal).
- Dans les écoles, les communications se font de plus en plus par courriel.
- Le commerce en ligne progresse et, dans les magasins, les employéEs sont peu à peu remplacéEs par des caisses automatiques.
- L'accès aux transports, à la culture et aux loisirs (cinémas, musées, expositions, concerts, etc.) passe davantage par des plateformes en ligne.
- L'argent comptant et les chèques se raréfient au profit des cartes de crédit et des achats sur Internet.
- Etc.

Avec le virage numérique, la dématérialisation<sup>6</sup> et la déshumanisation des services publics et privés s'accroissent. Cela rend l'utilisation d'Internet et des outils numériques (ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents) indispensables et renforce les inégalités (voir le point précédent, *fractures numériques*).



Le virage numérique pénalise plus fortement certains groupes de personnes comme les personnes peu alphabétisées et/ou en situation de handicap qui se heurtent à des sites peu accessibles, les personnes en situation de pauvreté qui doivent couper dans leurs maigres dépenses si elles veulent se payer Internet ou les personnes racisées et autochtones qui ont des accès plus limités aux outils numériques et à Internet<sup>7</sup>.

En cela, **le virage numérique intensifie les inégalités** en créant de nouvelles barrières qui se superposent aux barrières préexistantes.

### 3. L'exclusion numérique<sup>8</sup>

Comme on l'a vu précédemment, les personnes en situation d'exclusion (économique, sociale, etc.) ont moins accès aux outils numériques et à Internet. Elles sont aussi généralement moins autonomes et rencontrent plus de difficultés à utiliser les différents outils numériques.

Or, du fait de leur situation, ces personnes sont souvent amenées à faire plus de démarches administratives, par exemple pour chercher un emploi, reprendre des études, obtenir le chômage, l'aide sociale, des prêts et bourses ou des crédits d'impôt, etc. Avec la dématérialisation des services, ces personnes sont désormais contraintes de faire leurs démarches en ligne et risquent de se heurter au mur des fractures numériques.

C'est d'autant plus vrai que, lorsque l'on est dans une situation précaire, on peut faire face à des vulnérabilités croisées (par ex. : analphabétisme + situation de handicap + pauvreté, etc.). Les démarches administratives sont alors plus complexes et plus lourdes. Elles sont moins traitables à distance par des outils numériques conçus pour des opérations simples et courantes<sup>9</sup>.

De ce fait, le virage numérique désavantage les personnes en situation d'exclusion au profit de la norme, soit la majorité de la population qui, elle, est à l'aise avec le numérique. En conséquence, il produit de l'**exclusion numérique**<sup>10</sup>.

### 4. Privation de droits et violence institutionnelle

En excluant les personnes les plus vulnérables de la société numérique, le virage numérique les prive de leurs droits fondamentaux.



Effectivement, la dématérialisation des services entraîne des problèmes de **non-recours**. Certaines personnes ne demandent pas les services et aides auxquels elles ont pourtant droit par manque d'information, par incompréhension de l'information, mais aussi et surtout, parce qu'elles ont trop de difficultés à faire leurs demandes en ligne<sup>11</sup>.

De la sorte, si la dématérialisation est en apparence neutre, le fait qu'elle porte atteinte aux droits des personnes crée des **discriminations indirectes**<sup>12</sup>.

C'est pourquoi Pierre Mazet (2019) parle d'**exclusion par le numérique**. Pour lui, la dématérialisation et les exigences qu'elle impose (posséder un ordinateur, savoir s'en servir, etc.) font en sorte que les personnes ne sont plus capables de faire respecter leurs droits. Il est donc important de renverser les perspectives et de regarder le virage numérique du point de vue social (production de barrières et exclusion des personnes vulnérables) et non pas individuel (capacités des personnes et responsabilités individuelles)<sup>13</sup>.

Et pour cause, via la dématérialisation, les services publics et les entreprises privées transfèrent aux personnes une partie du travail administratif de leurs employés. Mais, ce transfert n'est pas neutre. Il implique que les personnes soient équipées en outils numériques, connectées, autonomes dans leurs démarches ou capables de demander de l'aide auprès de diverses ressources (famille, amis, associations, etc.).

Or, les personnes n'ont pas le choix de recourir aux services publics (et même à certains services privés). Elles y sont contraintes par des lois et/ou parce que leurs revenus et leur qualité de vie dépendent de ces services. C'est pourquoi, pour le défenseur des droits (France), **la dématérialisation forcée est une forme de violence institutionnelle**<sup>14</sup>.

## **B. ENJEUX ET DÉFIS DU VIRAGE NUMÉRIQUE POUR LA POPULATION ET POUR LES PERSONNES PEU ALPHABÉTISÉES ET EN SITUATION DE PAUVRETÉ**

### **1. Résumé des principaux enjeux du virage numérique**

- Dématérialisation et déshumanisation des services publics et privés.
- Aggravation des fractures numériques et accroissement des inégalités.
- Aggravation de l'exclusion (économique, sociale, etc.).
- Problèmes de non-recours et de non-respect des droits des personnes (droit à l'information, à la santé, à l'éducation, à l'emploi, etc.).
- Discriminations indirectes et violence institutionnelle.





## 2. Conséquences du virage numérique sur la population générale

Le virage numérique et la dématérialisation impliquent une transformation profonde de notre société, ce qui a des impacts sur toute la population.



Ainsi, les conséquences globales du virage numérique sont :

- L'accès plus difficile et plus restreint à de l'aide en personne ou au téléphone.
- L'obligation d'avoir accès aux outils numériques comme les ordinateurs, les tablettes, etc.
- L'obligation d'avoir accès à Internet.
- L'obligation de savoir utiliser les outils numériques et de comprendre le fonctionnement d'Internet pour faire différents types de démarches (littératie numérique).

## 3. Conséquences du virage numérique sur les personnes peu alphabétisées et/ ou en situation de pauvreté<sup>15</sup>

Les conséquences du virage numérique posent davantage de problèmes aux personnes peu alphabétisées et/ou en situation de pauvreté. Par exemple, de nombreuses personnes peu alphabétisées comptent sur le soutien des employéEs des services publics ou privés pour faire leurs démarches. Avec la fermeture des guichets, cette aide disparaît<sup>16</sup>.

De même, pour des raisons financières, de nombreuses personnes peu alphabétisées et/ou en situation de pauvreté n'ont pas accès à des outils numériques performants ou à Internet haute vitesse<sup>17</sup>. Finalement, avec des capacités en lecture et en écriture plus faibles que la population générale, les personnes peu alphabétisées ont davantage de difficultés à comprendre le fonctionnement des outils numériques et d'Internet et à bien les utiliser<sup>18</sup>.

Les difficultés rencontrées par les personnes peu alphabétisées et/ ou en situation de pauvreté en lien avec le virage numérique ont plusieurs conséquences indirectes dans leur vie quotidienne, notamment :

- L'augmentation du temps consacré aux démarches (ex. : administratives) et la multiplication des démarches.
- Les risques accrus pour la sécurité en ligne et la protection des données personnelles.





- Les coûts supplémentaires (ex. : numérisation de documents) et les pénalités financières (ex. : de retard).
- La disqualification, la perte d'autonomie et de pouvoir sur sa vie.
- La perte d'estime de soi, l'accroissement de la vulnérabilité et de la détresse psychologique.
- Le non-recours aux services et la privation de droits.
- L'isolement et l'accroissement de l'exclusion sociale.

### **C. DÉFENDRE LE DROIT À L'INFORMATION ET À DES SERVICES ACCESSIBLES DANS LE CONTEXTE DU VIRAGE NUMÉRIQUE**

Comme mentionné en introduction du présent document, en 2020, le RGPAQ a adopté trois revendications pour défendre le droit à l'information et à des services accessibles, soit la simplification des écrits et du langage, l'humanisation des services et la lutte contre la fracture numérique.

Dans le contexte du virage numérique, faire respecter le droit à l'information et à des services accessibles implique de s'attaquer conjointement aux obstacles préexistants ET aux obstacles supplémentaires reliés au virage numérique. À titre d'exemple, même si les personnes peu alphabétisées obtiennent l'accès à Internet et à des outils numériques, si l'information mise en ligne par les services gouvernementaux et institutionnels n'est pas dans un langage clair et simple, le droit à l'information reste bafoué. Cela sans compter les personnes ayant de grandes difficultés avec l'écrit qui ont besoin d'accompagnement dans leurs démarches, accompagnement mis à mal par la dématérialisation et la déshumanisation des services.


#### **C'est pourquoi :**

- ✓ Considérant que le niveau de langage utilisé dans les communications gouvernementales et institutionnelles (écrites et verbales) est difficilement compréhensible pour les personnes peu alphabétisées;
- ✓ Considérant que les procédures pour avoir accès aux services sont lourdes et complexes (multiplication des formulaires à remplir, obligation de fournir beaucoup de pièces justificatives, etc.);



- ✓ Considérant que le virage numérique de la société engendre une réduction des services en personne et au téléphone;
- ✓ Considérant qu'il devient plus difficile d'obtenir de l'aide pour comprendre les informations et pour cheminer dans les procédures donnant accès aux services;
- ✓ Considérant l'obligation d'avoir accès à Internet, à des outils numériques et de posséder des compétences en littératie numérique pour accéder aux services en ligne.

**Le RGPAQ demande :**

- ✓ La mise en place de mesures pour remédier aux fractures numériques, par exemple, l'accès à faible coût à Internet et l'accès à des outils numériques. 
- ✓ L'accessibilité des formations pour développer les compétences de base (littératie, numératie et littératie numérique).
- ✓ Cependant, réduire les fractures numériques ne peut pas être la seule solution pour améliorer l'accessibilité des services et l'exercice des droits. Et pour cause, choisir de se procurer des outils numériques, de se connecter ou de se former est un droit, pas une obligation<sup>19</sup>. Par contre, l'État doit garantir l'accès aux services publics pour tous et toutes. Cet accès est sa responsabilité, pas celle des individus.
- ✓ C'est pourquoi, pour assurer le respect du droit à l'information et à des services accessibles pour les personnes peu alphabétisées, il est primordial, encore plus que jamais de :
  - Maintenir des services de qualité en personne et au téléphone;
  - Garantir l'accès à de l'aide pour accéder aux services, et ce, dans un langage clair et simple avec une approche humaine et respectueuse;
  - Simplifier les procédures pour avoir accès aux services;
  - Simplifier le langage dans les communications écrites (papier et en ligne).



#### Résumé :

- Notre société accélère son virage numérique sans prendre en considération ceux et celles qui, comme les personnes peu alphabétisées et en situation de pauvreté, vivent de l'exclusion numérique.
- Donc, il est nécessaire de développer les compétences de base et de remédier aux fractures numériques (Internet et outils numériques à bas prix, formations, etc.) ...
- Tout en maintenant les services en personne, de qualité, avec une approche humaine et l'utilisation d'un langage clair et simple, pour conserver une alternative au numérique.

### **D. RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN**

Accessibilité numérique : où en est-on? Colloque réalisé par Lire et Écrire en 2021. URL : <https://lire-et-ecrire.be/Videos-du-colloque-Accessibilite-numerique-ou-en-est-on>

Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des foyers québécois*, NETendances 2021/12 (numéro 4). URL : <https://api.transformation-numerique.ulaval.ca/storage/584/netendances-2021-portrait-numerique-des-foyers-quebecois.pdf>

Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des régions*, Fiche région Ensemble du Québec, 2022. URL : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/2022-09-portrait-numerique-des-regions>

### **E. BIBLIOGRAPHIE**

#### **1. Canada et Québec**

ABDELAAL Nour, ANDREY Sam (dir.), *Overcoming Digital Divides Series: What We Heard*, 2022. URL : <https://www.rpersonleadlab.com/overcoming-digital-divides>

Académie de la transformation numérique, *Les personnes avec incapacités et le numérique*, NETendances 2020/11 (numéro 9). URL : <https://api.transformation->



[numerique.ulaval.ca/storage/469/netendances-2020-les-personnes-avec-incapacite-et-le-numerique.pdf](https://numerique.ulaval.ca/storage/469/netendances-2020-les-personnes-avec-incapacite-et-le-numerique.pdf)

Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des foyers québécois*, NETendances 2021/12 (numéro 4). URL : <https://api.transformation-numerique.ulaval.ca/storage/584/netendances-2021-portrait-numerique-des-foyers-quebecois.pdf>

Académie de la transformation numérique, *Les services gouvernementaux en ligne et l'identité numérique*, NETendances 2021/12 (numéro 7). URL : <https://api.transformation-numerique.ulaval.ca/storage/629/netendances-2021-les-services-gouvernementaux-en-ligne-et-lidentite-numerique.pdf>

Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des régions*, Fiche région Ensemble du Québec, 2022. URL : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/2022-09-portrait-numerique-des-regions>

ACORN Canada, *Barriers to digital equity in Canada*, 2019. URL : <https://acorncanada.org/resources/barriers-digital-equality-canada/>

CHARRON Catherine, *Virage numérique et dématérialisation des services au MTESS : quels impacts sur les prestataires d'une aide financière de dernier recours?*, Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec, 2022.

Communautaire, *L'apprentissage au cœur des TIC : un portrait de l'inclusion numérique des personnes à faible littéracie au Québec*, projet INTEGRA-Littératie Québec, 2012.

JACOB Steve et SOUISSI Seima, « La fourniture de services publics à l'ère numérique. Évolution du rôle et des compétences des employés de première ligne », *Cahiers de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique* (numéro 2), Université Laval (Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique), 2020. URL : [https://www.administration-numerique.chaire.ulaval.ca/sites/administration-numerique.chaire.ulaval.ca/files/uploads/Cahier%20%232%20\(Services%20num%C3%A9riques\)%20\(6\).pdf](https://www.administration-numerique.chaire.ulaval.ca/sites/administration-numerique.chaire.ulaval.ca/files/uploads/Cahier%20%232%20(Services%20num%C3%A9riques)%20(6).pdf)

## 2. France



BEN YOUSSEF Adel, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, 2004/5-6 (numéro 127-128), p. 181-209. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm>

Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on?*, 2022. URL : [https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd\\_rapport-dematerialisation-2022\\_20220307.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220307.pdf)

GRANJON Fabien, « Fracture numérique », *Communications*, 2011/1 (numéro 88), p. 67-74. URL : <https://www.cairn.info/revue-communications-2011-1-page-67.htm>

KESTEMAN Nadia, « Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative », *Revue des politiques sociales et familiales* (numéro 135), 2020, p. 65-73. URL : [https://www.persee.fr/doc/caf\\_2431-4501\\_2020\\_num\\_135\\_1\\_3417](https://www.persee.fr/doc/caf_2431-4501_2020_num_135_1_3417)

LEQUESNE-ROTH Caroline (dir.), *Livre blanc. La digitalisation du service public. Pour une éthique numérique inclusive*, Observatoire de l'éthique publique, 2021. URL : <https://www.observatoireethiquepublique.com/wp-content/uploads/Livre-blanc-La-digitalisation-du-SP-version-finale.pdf>.

MAZET Pierre, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, 2019. URL : <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

MAZET Pierre, intervention lors du colloque *Accessibilité numérique : où en est-on ?*, Lire et Écrire, 2021. URL : <https://lire-et-ecrire.be/15301>

RALLET Alain et ROCHELANDET Fabrice, « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », *Réseaux*, 2004/5-6 (numéro 127-128), p. 19-54. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-19.htm>

SORIN François, MAZET Pierre, PLANTARD Pascal et VALLAURI Benoît, *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*, LABaccès, 2019.



Syndicat de la presse sociale, *Livre blanc contre l'illectronisme*, juin 2019. URL : [https://sps.fr/wp-content/uploads/2019/07/SPS Livre Blanc Contre Illectronisme Juin2019.pdf](https://sps.fr/wp-content/uploads/2019/07/SPS_Livre_Blanc_Contre_Illectronisme_Juin2019.pdf)

### 3. Belgique

*Accessibilité numérique : où en est-on?* Colloque réalisé par Lire et Écrire en 2021. URL : <https://lire-et-ecrire.be/Videos-du-colloque-Accessibilite-numerique-ou-en-est-on>

CULOT Louise, *Accessibilité numérique pour les personnes illettrées : la loi ne garantit pas l'égalité*, Lire et Écrire, 2022.

GALVAN CASTANO Iria, « Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quels accès et quels usages? Conclusions d'un sondage auprès d'apprenants en alphabétisation à Bruxelles », *Journal de l'alpha : l'alpha à l'ère du numérique* (numéro 218), 2020, p. 18-28. URL : <https://lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-218-L-alpha-a-l-ere-du-numerique>

GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022.

LEROY Aurélie, *Quels accès aux TIC pour les personnes peu scolarisées en Belgique? Ce que nous apprennent les enquêtes quantitatives*, Lire et Écrire, 2020. URL : <https://lire-et-ecrire.be/Quel-acces-aux-TIC-pour-les-personnes-peu-scolarisees-en-Belgique>

VALENDUC Gérard, « Contre la fracture numérique, l'alphabétisation », *Journal de l'alpha* (numéro 182), 2012, p. 32-47. URL : <http://www.lire-et-ecrire.be/ja182>



<sup>1</sup> Tiré de : BEN YOUSSEF Adel, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, 2004/5-6 (numéro 127-128), p. 181-209. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm>.

<sup>2</sup> Selon une étude de 2021, le taux de branchement à Internet des foyers québécois est de 93 %. Mais, 16 % des personnes gagnant moins de 20 000\$ ne disposent pas d'une connexion à Internet. De même, 83 % des adultes québécois ont un téléphone intelligent, 83 %, un ordinateur et 57 % une tablette électronique. En tout, 97 % des Québécois possèdent au moins un appareil. Par contre, chez les personnes gagnant moins de 20 000\$, 67 % ont un téléphone intelligent, 69 %, un ordinateur et 50 % une tablette. 90 % possèdent au moins un appareil (Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des foyers québécois*, NETendances 2021/12 (numéro 4). URL : <https://api.transformation-numerique.ulaval.ca/storage/584/netendances-2021-portrait-numerique-des-foyers-quebecois.pdf>).

En 2022, le taux de branchement à Internet est toujours de 93 %. Concernant le 7 % des adultes québécois qui ne sont pas branchés à Internet à la maison : 75 % d'entre eux sont âgés de 55 ans et plus, 85 % détiennent un diplôme du primaire ou du secondaire, 53 % ont un revenu familial annuel de moins de 40 000 \$, 53 % vivent seuls au foyer, 64 % font partie de la population inactive et 89 % habitent à l'extérieur de la grande métropole de Montréal. En 2022, 83 % des adultes québécois possèdent un téléphone intelligent, 56 % des adultes québécois ont une tablette et 81 % ont un ordinateur (de table ou portable). Les données par revenus ne sont pas disponibles. (Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des régions*, Fiche région Ensemble du Québec, 2022. URL : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/2022-09-portrait-numerique-des-regions>).

<sup>3</sup> Selon une recherche menée en Belgique, les personnes peu alphabétisées privilégient le téléphone portable (au lieu des ordinateurs et des tablettes). Seulement 28 % des apprenantEs envoient ou reçoivent des courriels et 48 % se connectent aux réseaux sociaux pour communiquer ou s'informer. Ces taux d'usages sont beaucoup plus bas que ceux de la population belge en général. Seulement 17 % des apprenantEs ont acheté des services ou des biens sur Internet et à peine 5 % ont vendu des produits. 34 % des apprenantEs interviewéEs savent effectuer un virement électronique et 21 % ne sont pas capables de retirer de l'argent à un distributeur (GALVAN CASTANO Iria, « Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quels accès et quels usages? Conclusions d'un sondage auprès d'apprenants en alphabétisation à Bruxelles », *Journal de l'alpha : l'alpha à l'ère du numérique*, 2020/218, p. 18-28. URL : <https://lire-et-ecrire.be/Journal-de-l-alpha-218-L-alpha-a-l-ere-du-numerique>).

<sup>4</sup> De nombreuses analyses font état des différences d'accès et d'usages du numérique en fonction de différents facteurs et statuts. Voir par exemple : *Accessibilité numérique : où en est-on?* Colloque réalisé par Lire et Écrire en 2021. URL : <https://lire-et-ecrire.be/Videos-du-colloque-Accessibilite-numerique-ou-en-est-on> / ABDELAAL Nour, ANDREY Sam (dir.), *Overcoming Digital Divides Series: What We Heard*, 2022. URL : <https://www.ryersonleadlab.com/overcoming-digital-divides> / Académie de la transformation numérique, *Portrait numérique des foyers québécois*, NETendances 2021/12 (numéro 4). URL : <https://api.transformation-numerique.ulaval.ca/storage/584/netendances-2021-portrait-numerique-des-foyers-quebecois.pdf> / LEQUESNE-ROTH Caroline (dir.), *Livre blanc. La digitalisation du service public. Pour une éthique numérique inclusive*, Observatoire de l'éthique publique (France), 2021. URL : <https://www.observatoireethiquepublique.com/wp-content/uploads/Livre-blanc-La-digitalisation-du-SP-version-finale.pdf> / KESTEMAN Nadia, « Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative », *Revue des politiques sociales et familiales* (numéro 135), 2020, p. 65-73. URL : [https://www.persee.fr/doc/caf\\_2431-4501\\_2020\\_num\\_135\\_1\\_3417](https://www.persee.fr/doc/caf_2431-4501_2020_num_135_1_3417).

<sup>5</sup> Les inégalités d'usages du numérique sont notamment expliquées par Fabien Granjon : « Il est toutefois une autre manière de considérer la fracture numérique, en l'envisageant comme un ensemble d'écarts de pratiques constitutifs d'inégalités sociales. Dans cette perspective, traiter de la fracture numérique ne revient pas seulement à porter attention aux conditions de possibilité de l'accès et de l'acculturation à l'informatique connectée, mais aussi à s'intéresser aux logiques et aux régulations sociales qui structurent l'actualisation des usages. La notion de fracture numérique présuppose en effet des aptitudes d'appropriation partagées par tous et elle fait l'impasse sur les obstacles que rencontrent certains individus pour convertir les « chances » technologiques en avantages pratiques concrets. Se cache ici une





rhétorique égalitariste (tous égaux devant l'usage des TIC) et techniciste qui suggère un passage naturel des ressources techniques aux bénéfiques tirés de leur mobilisation. Que tout le monde dispose d'un ordinateur et d'une connexion n'assurerait pourtant en rien l'existence d'un régime d'avantages de type égalitaire. Le croire, c'est faire l'impasse sur la disparité dans la distribution des capacités sociales, culturelles et techniques au sein des classes sociales. Il est donc essentiel de bien distinguer, d'une part, les conditions de possibilité matérielle d'accès à l'informatique connectée, d'autre part, les potentialités économiques, sociales et culturelles offertes par un usage de l'informatique connectée, enfin, les accomplissements effectifs de ces virtualités. Sans doute pouvons-nous alors désigner par « inégalités numériques » les dissemblances effectives concernant la conversion en accomplissement de « bien-être » des possibilités d'action offertes par l'informatique connectée.» (GRANJON Fabien, « Fracture numérique », *Communications*, 2011/1 (numéro 88), p. 67-74. URL : <https://www.cairn.info/revue-communications-2011-1-page-67.htm>).

<sup>6</sup> Nous reprenons ici la définition de Lire et Écrire (Belgique). Selon cet organisme, la dématérialisation est un processus qui englobe la numérisation des services et la réduction (voire la disparition) des autres canaux de communication matériels : le papier, mais aussi les accueils physiques (les guichets) et les services téléphoniques (GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022, p. 10).

<sup>7</sup> ABDELAAL Nour, ANDREY Sam (dir.), *Overcoming Digital Divides Series: What We Heard*, 2022. URL : <https://www.ryersonleadlab.com/overcoming-digital-divides>.

<sup>8</sup> Cette section se base essentiellement sur les travaux de Pierre Mazet (voir notamment MAZET Pierre, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, 2019. URL : <https://lavedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html> / MAZET Pierre, intervention lors du colloque *Accessibilité numérique : où en est-on ?*, Lire et Écrire, 2021. URL : <https://lire-et-ecrire.be/15301>).

<sup>9</sup> GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022, p. 37 / CHARRON Catherine, *Virage numérique et dématérialisation des services au MTESS : quels impacts sur les prestataires d'une aide financière de dernier recours?*, Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec, 2022, p. 5-6.

<sup>10</sup> Selon François Sorin, Pierre Mazet, Pascal Plantard et Benoît Vallauri, l'exclusion numérique entretient un lien étroit avec la question de la norme et des usages du numérique. Ainsi, la norme distingue les individus qui partagent des valeurs et des pratiques de la société numérique (avoir un ordinateur, faire ses démarches en ligne, etc.), des exclus qui s'écartent de ce qui est communément partagé. L'exclusion numérique touche les personnes qui ne parviennent pas à exploiter les potentialités des technologies numériques parce qu'elles n'ont pas accès aux équipements et/ou qu'elles ne savent pas les utiliser (SORIN François, MAZET Pierre, PLANTARD Pascal et VALLAURI Benoît, *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*, LABaccés, 2019, p. 32).

<sup>11</sup> Voir GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022, p. 39-48.

De plus, une étude menée en France indique que près d'un tiers des Français a déjà renoncé à faire des démarches parce qu'il fallait utiliser Internet (Syndicat de la presse sociale, *Livre blanc contre l'illectronisme*, juin 2019, p. 6. URL : [https://sps.fr/wp-content/uploads/2019/07/SPS\\_Livre\\_Blanc\\_Contre\\_Illectronisme\\_Juin2019.pdf](https://sps.fr/wp-content/uploads/2019/07/SPS_Livre_Blanc_Contre_Illectronisme_Juin2019.pdf)).

De même, au Canada, une enquête révèle que 28% des répondantEs ne sont pas capables de remplir des questionnaires en ligne, car ils manquent de connaissances sur le fonctionnement d'Internet. En outre, plus de la moitié des répondantEs indique avoir des difficultés à compléter des tâches sur Internet (ACORN Canada, *Barriers to digital equity in Canada*, 2019. URL : <https://acorncanada.org/resources/barriers-digital-equality-canada/>).

<sup>12</sup> GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022, p. 57.

<sup>13</sup> MAZET Pierre, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, 2019, p. 7-8. URL : <https://lavedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>.



---

<sup>14</sup> Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on?*, 2022, p. 24. URL : [https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd\\_rapport-dematerialisation-2022\\_20220307.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220307.pdf).

<sup>15</sup> Cette section se base notamment sur les travaux de Lire et Écrire (GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022 / CULOT Louise, *Accessibilité numérique pour les personnes illettrées : la loi ne garantit pas l'égalité*, Lire et Écrire, 2022).

<sup>16</sup> De plus, Iria Galvan Castano indique que la dématérialisation entraîne une perte de repères matériels. Elle explique : « Les personnes analphabètes utilisent leur mémoire pour se rappeler d'un grand nombre d'informations ; elles n'ont pas d'agenda, pas de notes écrites. Leurs repères pour accéder aux services d'intérêt général se basent souvent sur un emplacement physique, sur un employé qui les a aidées, sur une lettre qu'elles ont reçue » (GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022, p. 32-33).

<sup>17</sup> ACORN Canada, *Barriers to digital equity in Canada*, 2019. URL : <https://acorncanada.org/resources/barriers-digital-equality-canada/> / ABDELAAL Nour, ANDREY Sam (dir.), *Overcoming Digital Divides Series: What We Heard*, 2022. URL : <https://www.rpersonleadlab.com/overcoming-digital-divides>.

<sup>18</sup> VALENDUC Gérard, « Contre la fracture numérique, l'alphabétisation », *Journal de l'alpha*, janvier-février 2012 (numéro 182), p. 32-47. URL : <http://www.lire-et-ecrire.be/ja182>.

<sup>19</sup> En lien avec la solution formation, voici une réflexion intéressante : « Nous observons que les autorités promeuvent la formation des citoyens comme la solution fondamentale pour leur faciliter l'accès aux services d'intérêt général dématérialisés. Or, cette solution est problématique pour plusieurs raisons. D'abord, les citoyens en difficulté avec l'écrit et/ou le numérique ont besoin de temps pour se former. Le temps nécessaire est difficile à estimer ; premièrement, parce que les points de départ sont différents selon les personnes et deuxièmement, parce que les technologies numériques évoluent très rapidement, parfois plus rapidement que le rythme d'apprentissage des citoyens. Le temps nécessaire pour se former peut-être très long, voire occuper le reste de la vie de certaines personnes. Pendant ce temps, tous les citoyens doivent pouvoir accéder aux services d'intérêt général. Ensuite, il ne faut pas oublier que la formation est un droit du citoyen, pas une obligation. Les personnes peuvent ne pas être disponibles ou intéressées de se former au numérique. Finalement, la formation au numérique ne résout pas le fait que nous ne sommes pas tous égaux face à l'administration. Le cumul des différentes formes de capital des citoyens (économique, social, culturel) a toujours influencé leur relation avec l'administration. La dématérialisation des services ne fait que creuser la hiérarchie existant entre le citoyen fragilisé et l'administration qui perd sa nature matérielle. Le postulat de base devrait être que les citoyens et les citoyennes doivent pouvoir accéder aux services d'intérêt général indépendamment de leur niveau de formation. Garantir cet accès est une obligation de l'État et non une responsabilité personnelle des individus ». (GALVAN CASTANO Iria, *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général*, Lire et Écrire, 2022, p. 37-38).