Numérique : QUI PAIE LA FRACTURE ?

Campagne « qui paie la fracture ? »

La numérisation a un prix, souvent caché ou ignoré par les décideur·euse·s politiques et les grandes entreprises. Derrière les promesses de progrès, d'efficacité et de simplification, un fossé se creuse. Ce fossé n'est pas seulement technologique, il est aussi social et économique, exacerbant les inégalités déjà présentes. Alors que les services publics, l'éducation, le travail et les interactions sociales basculent vers le numérique, ceux et celles qui n'ont ni les compétences, ni les outils, ni les connexions nécessaires sont laissé·e·s de côté. Il ne s'agit pas seulement des plus précaires, mais aussi des personnes habitant des zones mal desservies, des personnes âgées ou encore de celles qui, par manque de moyens, ne peuvent accéder aux équipements et connexions requis.

Cette mise à l'écart découle d'une numérisation rapide, souvent imposée, sans que les divers obstacles à l'accessibilité n'aient été pris en compte. Si les avantages du numérique – gain de temps, réduction des coûts – ont été vantés, le prix élevé du matériel, le manque de formation, la perte de contact humain dans les démarches administratives et la charge mentale liée à l'adaptation constante aux nouvelles technologies ont été ignorés. Ce qui aurait dû être un levier d'inclusion est devenu, pour beaucoup, un facteur d'exclusion supplémentaire, creusant davantage les disparités sociales et culturelles.

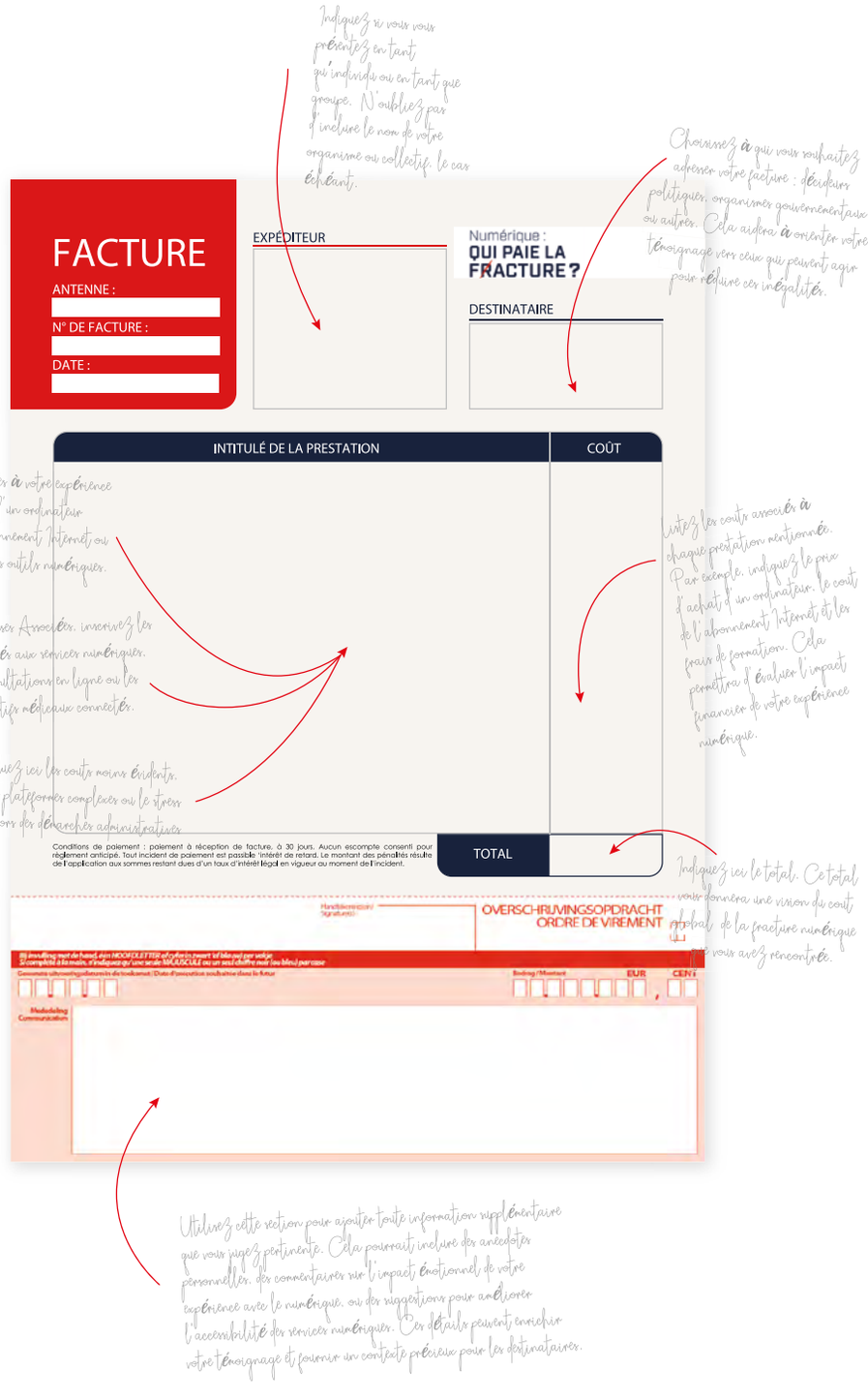
Face à cette réalité, l'ARC agit en donnant la parole aux personnes les plus touchées par le phénomène. Ses antennes locales, en contact direct avec les publics vulnérables – personnes âgées, femmes précarisées, sans-logement, chômeur·euse·s, jeunes en décrochage – documentent les difficultés rencontrées et relaient ces voix ignorées. Ce travail de terrain permet de sensibiliser les pouvoirs publics aux coûts sociaux, psychologiques, économiques et autres que ces populations payent quotidiennement. En parallèle, l'ARC renforce sa collaboration avec le réseau associatif pour mutualiser les ressources, optimiser les actions sur le terrain et coordonner les efforts. Ce travail collectif vise à répondre aux besoins spécifiques de ces publics et à éviter la duplication des initiatives.

La parole aux populations exposées

Cette campagne entend donner voix aux personnes les plus durement touchées par la fracture numérique. Grâce à son réseau d'antennes locales, l'ARC est en contact direct avec des groupes vulnérables : personnes âgées, femmes en situation de précarité, sans-logement, sans-emploi, travailleur·euse·s précaires, jeunes adultes en décrochage… Ces groupes paient la facture numérique non seulement sur le plan financier, mais aussi social, psychologique et parfois physique.

Chaque entité a joué un rôle essentiel en recueillant les témoignages des populations affectées. Ces informations permettent de documenter les difficultés spécifiques rencontrées et de relayer leurs besoins auprès des décideur·euse·s politiques. La campagne cherche à sensibiliser le grand public, mais aussi à interpeller les pouvoirs publics afin de proposer des solutions concrètes. Ces mesures incluent notamment l'accès à des équipements, des formations adaptées, ainsi qu'un accompagnement humain pour garantir un soutien personnalisé.

L'objectif central de cette démarche est de rendre ces voix marginalisées audibles et de revendiquer une justice numérique. Les populations les plus vulnérables sont souvent celles qui se retrouvent exclues de cette transition technologique imposée. La campagne de l'ARC entend rappeler l'importance de ne pas laisser ces personnes à l'écart. Il s'agit de garantir que la numérisation soit un vecteur d'inclusion et non d'exclusion.



Outil

La Facture Numérique, c'est quoi ?

L'outil «Facture Numérique» développé par l'ARC est un document conçu pour aider à analyser et quantifier les coûts associés à la fracture numérique. Inspiré du modèle des factures traditionnelles, il existe en version imprimée et numérique interactive et est utilisé lors d'ateliers et d'événements. L'objectif principal de cet outil est de permettre aux utilisateur·trice·s d'identifier les obstacles financiers et autres difficultés rencontrés dans le cadre de la transition numérique.

L'outil offre une flexibilité dans l'identification des utilisateur·trice·s, qu'il s'agisse d'individus ou de groupes, favorisant ainsi la diversité des expériences représentées. Chacun·e peut renseigner les dépenses qu'iel a engagées pour accéder aux technologies numériques, telles que l'achat de matériel (ordinateurs, smartphones), les abonnements internet ou les formations nécessaires à l'acquisition de compétences numériques.

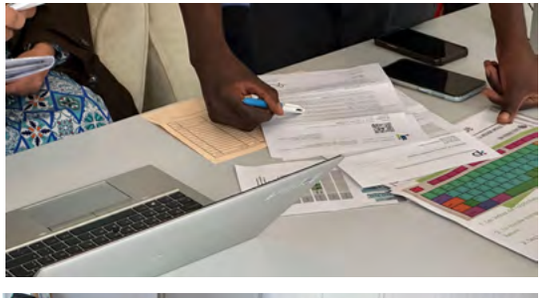
L'une des caractéristiques clés de l'outil est la possibilité de comptabiliser non seulement les coûts financiers directs, mais également les coûts indirects liés à la fracture numérique. Cela inclut, par exemple, le temps perdu à naviguer sur des plateformes numériques complexes ou le stress généré par un manque de support technique lors des démarches administratives en ligne. Ces aspects sont essentiels pour fournir une vue d'ensemble complète des obstacles auxquels font face les individus dans leur interaction avec le numérique.

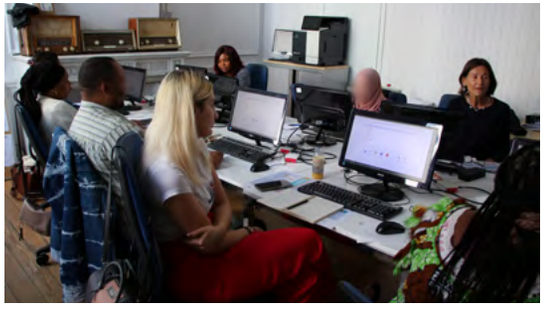
Les données collectées à travers ces factures permettent à l'ARC d'élaborer une analyse approfondie des coûts réels de la fracture numérique. En rassemblant ces informations, l'outil sert à informer les décideur·euse·s politiques et les organismes concernés des impacts de la numérisation sur différentes populations. Il vise à favoriser la mise en place de politiques publiques plus inclusives, en soulignant les besoins d'un accès équitable aux technologies. La «Facture Numérique» constitue ainsi un outil stratégique pour éclairer les discussions et orienter les actions en matière d'inclusion numérique. Ci-après, nous découvrirons le résultat de ce travail dans nos entités, qui se sont parfois inspirées de cet outil pour proposer le leur.

Actions des antennes Bruxelles

Participiation à des manifestations

À Bruxelles, l'asbl Lire&Écrire a mené une vaste campagne autour de l'ordonnance Bruxelles Numérique et pour la réinstauration des guichets. L'ARC s'est naturellement jointe à ce combat, directement lié à notre campagne.





Recueil des temoignages

La réflexion sur la facture numérique s'est à Bruxelles menée avec les Informaticien·ne·s Public·ques. Si l'existence du réseau, qui prend chaque jour de l'ampleur et se développe également en Wallonie, démontre à elle seule que la numérisation a un coût important pour bien des gens mais aussi pour leur venir en aide, les Informaticien·ne·s Public·que·s ont également souligné via un questionnaire que pour les personnes à l'aise avec les outils, elle était un progrès (gain de temps…), même si elle reste un coût financier.

Actions des antennes La Louvière

Animations et jeu de rôle autour du coût du numérique

Dans le cadre de la campagne « Politiques numériques : demandez le programme!», un Comité humain du Numérique s'est constitué l'an dernier à La Louvière. Composé de profils variés (personnes précarisées, étudiantes, âgées, ou expertes du numérique), il a exploré les impacts de la numérisation sur les finances, la santé mentale et physique. Le groupe a créé des «factures numériques» pour illustrer ces coûts et proposé des articles pour un Code du Numérique, développé par l'asbl Habitant·e·s des images.

Recueil des temoignages

Des témoignages ont également fait l'objet de capsules vidéo diffusées sur les réseaux sociaux.

Campagne de sensibilisation

Campagne visuelle partagée sur les réseaux sociaux et communiqué de presse pour promouvoir la réunion du Comité Humain du Numérique à La Louvière. L'objectif était d'informer le public sur les enjeux de l'exclusion numérique

Namur

Numérique :
QUI PAIE LA FRACTURE ?

Club informatique du CINEX
Maison de Quartier Saint-Nicolas
Rue Saint-Nicolas, 84
5000 NAMUR

A destination de nos dirigeants et de nos représentants

Namur, le 18 juin 2024

Facture : Indemnisation pour préjudice moral

Le Cour de cassation définit un dommage comme étant l'atteinte à un intérêt ou la perte d'un avantage quelconque, pour autant que celui-ci soit stable et légitime[1].

Nous, les participant·e·s au Club informatique du CINEX, estimons que la numérisation généralisée des services en ligne nous fait perdre notre autonomie en nous obligeant à faire appel systématiquement à des tierces personnes pour continuer à en bénéficier.

Nous estimons que cette perte d'autonomie constitue une intrusion dans notre intimité ; des tierces personnes étant amenées à manipuler nos informations les plus personnelles.

Nous estimons également que le recours aux services en ligne est source d'insécurité puisqu'elle nous expose à la cybercriminalité.

Enfin, nous estimons que nous ne sommes pas suffisamment protégés contre cette cybercriminalité.

Nous considérons donc être les victimes directes des dommages engendrés par la généralisation des services en ligne.

[1] Cass., 28 octobre 1942, *Pas.*, 1942, I, 261 ; Cass., 17 juin 1975, *Pas.*, 1975, I, 999.

A destination de nos dirigeants et de nos représentants

Namur, le 24 juillet 2024

Facture :

Nous, les membres seniors du Club informatique de l'ARC-Namur, avons consacré deux après-midi par mois à réfléchir à l'impact de la digitalisation sur notre quotidien. Nous avons reçu le soutien de l'ARC qui nous a permis de gagner en autonomie.

Malgré nos efforts, nous estimons être laissé-e-s-pour-compte. En témoigne l'expérience récente de Jacques.

Le compte de Jacques a été piraté et d'importantes sommes lui ont été dérobées. La banque s'est déchargée de toute responsabilité et a refusé tout remboursement. La Police s'est montrée impuissante face à cette cybercriminalité. L'assurance protection juridique a refusé de traiter le litige puisqu'il concerne la relation contractuelle avec la banque. De plus, il a systématiquement été difficile d'avoir un interlocuteur au téléphone ; ce qui n'a fait qu'allonger le traitement des demandes.

Cette expérience nous apporte la preuve que rien n'est mis en œuvre afin de nous protéger efficacement de la cybercriminalité. Elle illustre l'injustice subie par les personnes fragilisées sur le plan numérique qui sont tenues responsables des attaques dont elles sont victimes.

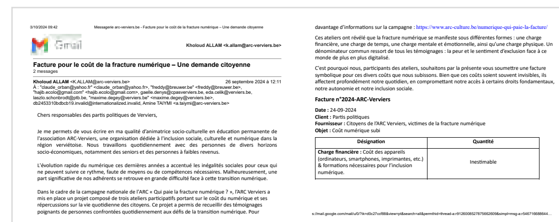
Atelier d'expression & recueil des temoignages

L'ARC Namur a mené avec les groupes de ses activités - au CINEX, au Club informatique - un travail de réflexion autour des coûts du numérique dans la vie quotidienne. Ensemble, ils ont rédigé des factures accompagnées d'un courrier et de témoignages.

Verviers

Animations : Le coût du numérique, On en parle ?

L'ARC Verviers a proposé à ses publics diverses animations autour de la facture. L'antenne a ainsi pu recueillir les ressentis, les expériences et les coûts de la numérisation pour les personnes touchées par l'exclusion numérique.



Chers responsables des partis politiques de Verviers,

Je me permets de vous écrire en ma qualité d'animatrice socio-culturelle en éducation permanente de l'association ARC-Verviers, une organisation dédiée à l'inclusion sociale, culturelle et numérique dans la région verviétoise. Nous travaillons quotidiennement avec des personnes de divers horizons socio-économiques, notamment des seniors et des personnes à faibles revenus.

L'évolution rapide du numérique ces dernières années a accentué les inégalités sociales pour ceux qui ne peuvent suivre ce rythme, faute de moyens ou de compétences nécessaires. Malheureusement, une part significative de nos adhérents se retrouve en grande difficulté face à cette transition numérique.

Dans le cadre de la campagne nationale de l'ARC « Qui paie la fracture numérique ? », l'ARC Verviers a mis en place un projet composé de trois ateliers participatifs portant sur le coût du numérique et ses répercussions sur la vie quotidienne des citoyens. Ce projet a permis de recueillir des témoignages poignants de personnes confrontées quotidiennement aux défis de la transition numérique. Pour davantage d'informations sur la campagne : https://www.arc-culture.be/numerique-qui-paie-la-facture/

Ces ateliers ont révélé que la fracture numérique se manifeste sous différentes formes : une charge financière, une charge de temps, une charge mentale et émotionnelle, ainsi qu'une charge physique. Un dénominateur commun ressort de tous les témoignages : la peur et le sentiment d'exclusion face à ce monde de plus en plus digitalisé.

C'est pourquoi nous, participants des ateliers, souhaitons par la présente vous soumettre une facture symbolique pour ces divers coûts que nous subissons. Bien que ces coûts soient souvent invisibles, ils affectent profondément notre quotidien, en compromettant notre accès à certains droits fondamentaux, notre autonomie et notre inclusion sociale.

Facture n°2024-ARC-Verviers

Campagne e-maling

C'est sous forme de mails que les groupes verviétois ont décidé d'adresser leurs facture.

Temoignages

Un jour un huissier est venu à la maison pour procéder à l'inventaire de mes biens. C'est comme ça que j'ai appris que j'avais reçu des factures et un rappel. Je n'en savais rien, c'était sur mon mail, que je n'utilise pas. C'était même dans mes spams ! Ca a été la folie pour me sortir de ces ennuis.

Fabienne, 52 ans
En invalidité

J'ai 82 ans, plusieurs masters, et je n'arrive plus à gérer mes démarches administratives. Tout se fait en ligne, et je me sens totalement dépassée et dépendante. Je pouvais tout gérer et voilà que je suis comme un enfant parce qu'on ne me permet plus de gérer ma vie sans le numérique. Ca me met en colère.

Maria , 82 ans
ersonnes âgées isolée

Dans mon boulot, ils nous demandent de remplir des formulaires en ligne et d'utiliser des logiciels spécifiques. Je n'ai jamais été formé pour ça, et si je fais une erreur, c'est mon emploi qui est en danger. La numérisation ne nous aide pas, elle nous fait stresser.

David, 40 ans
Travailleur précaire

Temoignages

Nous vivons dans un village où l'accès à internet est très lent et parfois même inexistant. Pourtant, les services publics nous demandent de faire toutes les démarches en ligne. C'est comme s'ils oubliaient que nous n'avons pas tous les mêmes moyens de connexion.

Béatrice, 60 ans
habitants des zones rurales

À l'école, tout est maintenant en ligne, mais chez moi, on n'a pas toujours les moyens de payer l'internet ou les appareils. Du coup, je suis souvent en retard sur les devoirs, et ça m'a découragé. Je ne vois plus l'intérêt de suivre les cours.

Thomas, 17 ans
jeunes en situation de décrochage scolaire

On nous demande de tout faire en ligne, mais comment est-ce possible quand on n'a pas de toit ni d'accès régulier à internet ? Chaque démarche devient un obstacle insurmontable.

Nicolas, 29 ans
personnes sans domicile

Avec ma déficience visuelle, les interfaces numériques ne sont pas adaptées. J'ai besoin d'assistance pour accéder à des services essentiels, mais l'accompagnement est de plus en plus rare. Je me sens exclue.

Marie, 54 ans
personnes en situation de handicap

Autres éléments à prendre en compte

Les témoignages recueillis auprès de notre public lors de la première phase de notre campagne illustrent un premier coût de la fracture numérique : celui supporté par les citoyens. Si réduire ces coûts devrait s'ajouter aux objectifs en matière d'inclusion pour rendre nos politiques plus équilibrées, il ne faut pas pour autant négliger les effets secondaires de ces politiques sur les autres acteurs.

Le travail des opérateurs de l'inclusion numérique contribue à réduire les coûts pour les citoyens tout en faisant progresser l'inclusion. Ignorer ce travail ne nous donnerait qu'une vision partielle des impacts de la numérisation. C'est le constat qui a émergé de nos échanges avec les opérateurs et les chercheurs impliqués dans les questions d'inclusion numérique. Ces échanges nous ont amenés à faire évoluer notre définition de la mesure de la fracture numérique afin d'y inclure à la fois les coûts supportés par les citoyens et ceux transférés aux opérateurs.

Ces trois notions (**objectifs d'inclusion, coûts pour les citoyens, coûts transférés aux opérateurs**) sont essentielles pour évaluer l'efficacité des politiques numériques. Or, ces politiques ont encore trop souvent tendance à se focaliser sur les indicateurs d'inclusion et sur les facteurs de vulnérabilité, que le Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin suit avec une grande rigueur année après année. Ignorer ou ne pas mesurer avec la même précision les coûts engendrés par la numérisation empêche d'évaluer correctement les investissements nécessaires. C'est pourquoi nous estimons qu'il est indispensable d'élargir le cadre d'évaluation des politiques numériques. Les conclusions de notre travail de campagne nous conduisent à y inclure les notions suivantes, issues des contributions des acteurs de terrain :

1. Les coûts supportés par les citoyens[R1]

- **a. Coût financier et temps :** L'achat d'équipements et les démarches administratives en ligne engendrent des coûts financiers et temporels.
- **b. Stress et charge mentale :** Les démarches en ligne génèrent du stress, notamment pour ceux peu familiers avec les outils numériques.
- **c. Isolement et exclusion :** L'absence d'accès aux outils numériques isole et exclut des services essentiels.
- **d. Non-recours aux droits et décrochage scolaire :** Les compétences numériques limitées empêchent l'accès aux droits sociaux et au suivi scolaire.

2. Les objectifs de l'inclusion numérique[R2]

- **a. Équipement :** Assurer un accès abordable aux équipements numériques et à Internet, surtout en milieu rural.

Autres éléments à prendre en compte

- **b. Compétences :** Développer les compétences numériques de base, notamment pour les adultes faiblement alphabétisés.
- **c. Capacité à utiliser internet** pour s'intégrer dans la vie sociale.

3. Les facteurs de vulnérabilité numérique[R2]

- **a. Niveau d'éducation et de revenus :** Faibles revenus et éducation limitent l'accès aux outils et services numériques.
- **b. Âge et handicap :** Les personnes âgées et handicapées sont particulièrement vulnérables à l'exclusion numérique.
- **c. Zone rurale :** L'accès à Internet reste limité dans les zones rurales.

4. Les stratégies d'inclusion numérique[R3]

- **a. Délégation vers les travailleurs sociaux** de l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité numérique depuis les services qui se sont numérisés
- **b. Délégation vers des opérateurs spécialisés** en inclusion numérique dont les Espaces Publics Numériques (EPN) .
- **c. Accessibilité et conception inclusive** des services numérisés
- **d. Accès non numérisé aux services essentiels** (ex : guichets) et rétablissement des communications hors ligne avec les services publics.

5. Les coûts transférés aux opérateurs[R3]

- **a. Dégradation de l'accompagnement social** due à une augmentation du temps consacré aux démarches numériques au détriment des besoins des usagers.
- **b. Sous-financement systémique des Espaces Publics Numériques** (EPN) en particulier, entraînant un turn-over et une difficulté à former les animateurs.
- **d. Discontinuité des services d'inclusion numérique** causée par l'irrégularité des financements, entraînant une incapacité pour les opérateurs de répondre aux besoins sociaux de leur public.
- **c. Fragmentation de l'accès aux services** essentiels entre les administrations et les autres acteurs impliqués, entraînant une perte de temps considérable, surtout pour les travailleurs sociaux.

Références :

1. **R1**. Campagne ARC 2024 « Numérique : qui paie la f(r)acture ? » : témoignages collectés dans le cadre des actions des antennes de l'ARC, pp. 10-11.

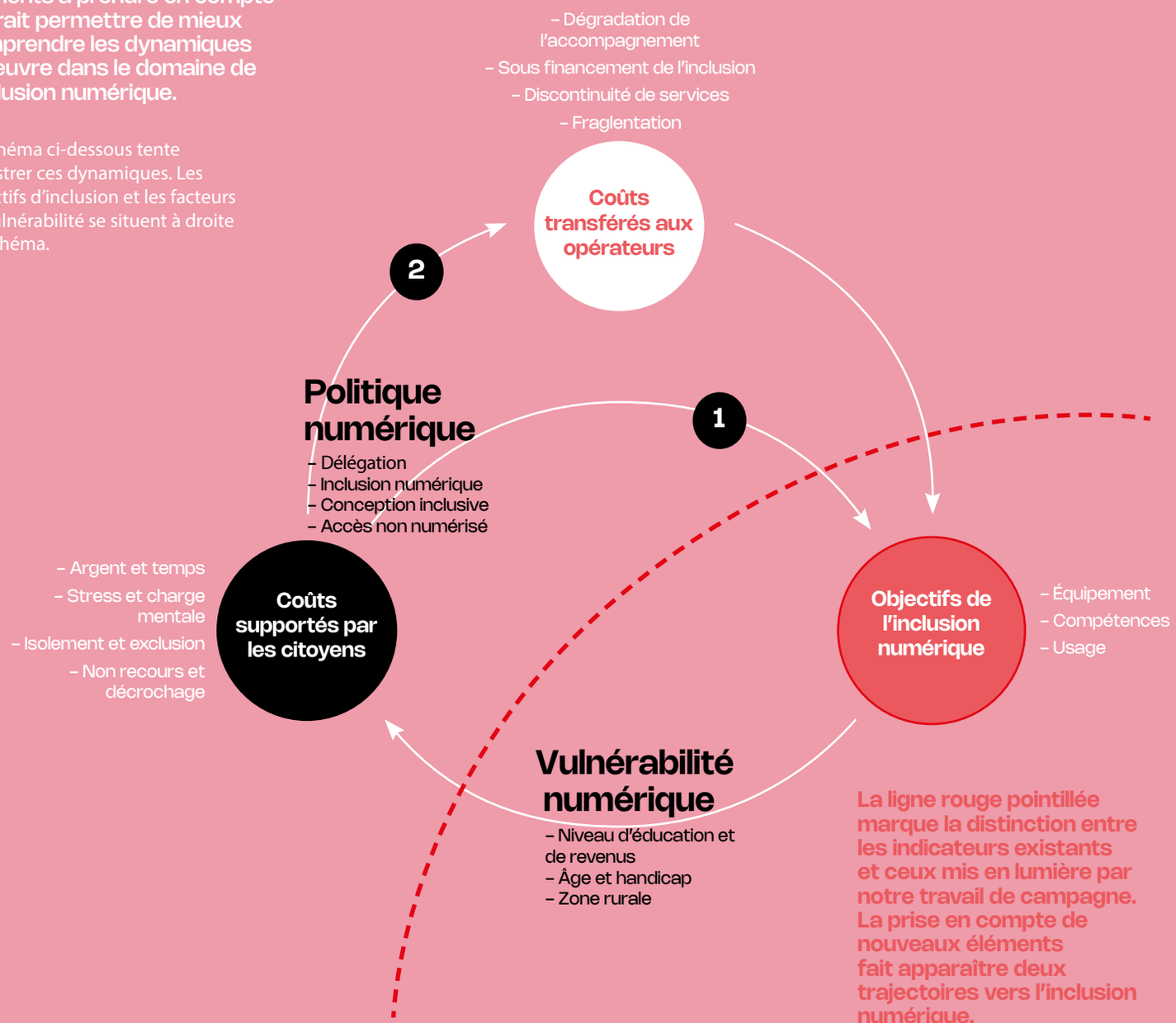
2. **R2.** FRB – Périne Brotcorne (dir.), Baromètre de l'inclusion numérique 2024, Fondation Roi Baudouin, 2024.

3. **R3.** ETS – "Fracture Numérique", Les cahiers de l'école de transformation sociale, 2024 (Publication du Forum : Bruxelles contre les inégalités).

Cadre élargi pour l'évaluation des politiques numériques

La mise en relation des divers éléments à prendre en compte devrait permettre de mieux comprendre les dynamiques à l'œuvre dans le domaine de l'inclusion numérique.

Le schéma ci-dessous tente d'illustrer ces dynamiques. Les objectifs d'inclusion et les facteurs de vulnérabilité se situent à droite du schéma.



La ligne rouge pointillée marque la distinction entre les indicateurs existants et ceux mis en lumière par notre travail de campagne. La prise en compte de nouveaux éléments fait apparaître deux trajectoires vers l'inclusion numérique.

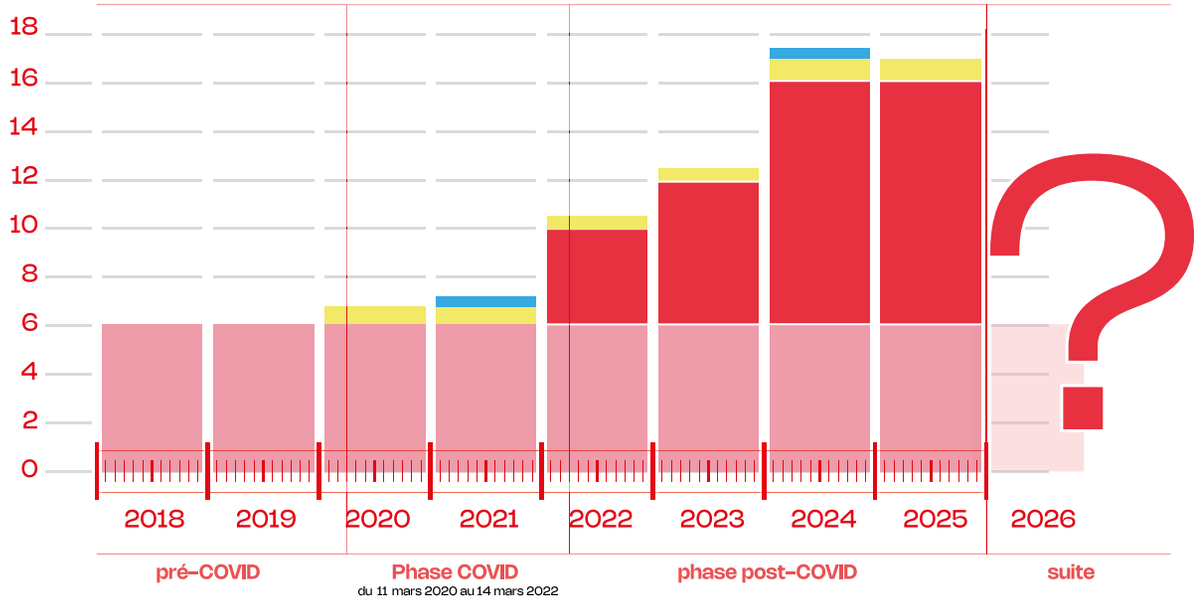
Cadre élargi pour l'évaluation des politiques numériques

Une trajectoire « directe » relie les citoyens aux objectifs d'inclusion numérique (1). Ce parcours inclut les politiques dites de « conception inclusive ». Il suffit alors de proposer de « bonnes applications » à la population (par exemple, itsme, irisbox) et de mener une « promotion efficace » auprès du grand public pour atteindre l'inclusion. La préservation d'un accès non numérisé constitue également une stratégie importante à ne pas négliger dans ce cadre.

Une deuxième trajectoire passe par les opérateurs (2). On peut la qualifier « d'indirecte » pour cette raison. Bien qu'elle soit réelle, elle reste parfois moins visible. Ce fut notamment le cas lors des confinements, où la fermeture des guichets a de facto redirigé les usagers des services publics vers les travailleurs sociaux. Le financement — et, espérons-le, la reconnaissance — des acteurs de l'inclusion numérique s'inscrit dans cette logique, ces derniers prenant en charge une partie des conséquences de la numérisation.

Les deux trajectoires contribuent ensemble à atteindre les objectifs d'inclusion et doivent donc être analysées et reconnues avec une attention égale. Ce n'est qu'à cette condition qu'il sera possible de mesurer l'ensemble des coûts liés à la numérisation et d'évaluer les impacts des politiques numériques. Les responsables politiques sont ceux qui peuvent déterminer la priorité (parcours 1 ou 2) et les moyens à allouer à chaque stratégie.

Financement public des opérateurs



Le graphique montre l'évolution du financement pour l'inclusion numérique en Belgique entre 2018 et 2025, avec les contributions du **niveau fédéral (DBSF et E-inclusion), de la Région wallonne (EPN) et de Bruxelles-Capitale (Digital Brussels)**.

Aucun des coûts de la numérisation, supportés par les citoyens ou transférés aux opérateurs, n'est facile à mesurer. Comme le révèle l'étude de 2020 de la *VUB The playing field of Belgian e-inclusion actors: who, what, why, how?*, un grand nombre d'acteurs de l'inclusion numérique proviennent d'autres secteurs. Ils ont été poussés vers ces nouvelles activités en raison du lien étroit entre besoins numériques et sociaux. Le collectif bruxellois CABAN a tenté de recenser les emplois actifs dans l'inclusion numérique à Bruxelles. Une conclusion majeure de ce travail était qu'en pratique, la majorité des financements provenaient d'autres sources que le portefeuille des ministres responsables de l'inclusion numérique : insertion socioprofessionnelle, éducation permanente, alphabétisation, etc.

La méthode que nous avons choisie pour mesurer l'importance des politiques d'inclusion en faveur des opérateurs consiste à additionner les montants des appels à projets les plus significatifs provenant des niveaux de pouvoir fédéraux ou régionaux francophones et mettant des moyens financiers à disposition de l'inclusion numérique en tant que telle. Cette dernière condition exclut les appels à projets sectoriels traitant de problèmes numériques spécifiques à un secteur particulier. Ont donc été retenus dans notre méthode les 4 financements suivants :

Fédéral
DBSF
Entre 2018-2024 pour un total de 42 millions d'euro

Fédéral
e-inclusion
Sur trois phases entre 2022 et 2025 pour un total de 25,56 millions d'euro

Région Wallonie
EPN
Sur trois phases entre 2020 et 2025 pour un total de 4,215 millions d'euro

Digital
Brussels 2.0
Sur deux phases en 2021 et en 2024 pour un total de 0,69 millions d'euro

Financement public des opérateurs

Le graphique ci-joint illustre clairement la coïncidence entre l'augmentation des financements et la fin de la pandémie. Au-delà des chiffres, ce timing particulier nous enseigne deux choses sur les effets de la crise COVID sur la fracture numérique.

D'une part, il rappelle que le numérique s'est généralisé avec la fermeture des guichets, et que la fracture s'est étendue à tous les publics et tous les secteurs de la vie quotidienne. La prédominance, dans les années pré-COVID, du programme d'inclusion numérique DBSF, centré sur l'emploi des jeunes adultes, est révélatrice de cette évolution. Le nouveau programme e-inclusion lancé en … a, quant à lui, un spectre beaucoup plus large.

Le graphique montre une croissance continue des financements jusqu'à 2024-2025, provenant majoritairement des appels à projets e-inclusion. Or, ces derniers ont bénéficié des moyens levés dans le cadre du plan de relance européen, qui arrivera à son terme fin 2025. C'est là que se situe le deuxième enseignement. Les ressources dégagées par la relance ont permis à des acteurs de divers secteurs d'organiser, développer et améliorer leurs services pour les publics confrontés de manière simultanée à la numérisation de la société. Même si l'on ne peut pas encore parler d'un « secteur de l'inclusion numérique » dans lequel les différents opérateurs pourraient se reconnaître, il est clair qu'une somme considérable de services partageant la même finalité existe, et ces services risquent de disparaître dès 2026 si les financements ne sont pas maintenus.

Conclusion

Les rencontres, discussions et divers ateliers que nous avons pu mener lors de cette première phase de campagne nous ont permis de faire remonter un certain nombre de besoins et de préoccupations directement liées à la numérisation croissante de notre société.

Ce sont ces besoins mal adressés et/ou mal pris en charge par la société qui constituent — pour les citoyens — les « coûts », c'est-à-dire « la facture » du numérique. Cette facture est bien entendu financière, mais également psycho-sociale et politique.

De la même manière, nous avons eu l'occasion de rencontrer beaucoup d'opérateurs, divers et variés, qui tentent au quotidien d'adresser ces besoins et ces préoccupations par des offres de services, des dispositifs d'inclusion, des espaces d'analyse et de critique et des activités d'accompagnement qui sont spécifiquement mis en place pour appréhender et répondre à ces coûts du numérique. Cette offre représente du temps, de l'investissement, des métiers, de l'organisation, de la production de savoir dédié qui — considérés globalement — constituent aussi une part des « coûts » de la numérisation.

Conclusion

La facture des opérateurs de services d'inclusion numérique est donc le miroir direct de celle des citoyens.

En ce sens, les rencontres que notre campagne a rendues possibles nous ont ouvert une compréhension mieux ajustée de l'intuition initiale de notre campagne :

la fracture numérique constitue de fait une facture numérique pour la société, et il semble évident que personne ne sait encore très bien à qui cette dernière doit être adressée : s'agit-il d'une prérogative des pouvoirs publics et, par conséquent, d'un objet de « service public dédié d'inclusion numérique » ? Ou bien s'agit-il d'un coût marginal, à couvrir par des investissement facultatifs là où cela s'impose ? Enfin, ne s'agit-il pas d'une f(r)acture structurelle, qui doit être — de ce fait — prise en charge de manière structurée par un secteur à part entière, c'est-à-dire reconnu, financé et clairement défini ?

Cette question, éminemment politique, est celle que notre deuxième phase de campagne entend poser et adresser.

arc
Action et Recherche Culturelles asbl