FAPEO
Fédération des Parents et des Associations de Parents de l'Enseignement Officiel

Note critique - 11 septembre 2026

Parents numériques

Digitalisation

La digitalisation de l'école et la dématérialisation des services aux usager·es progressent rapidement. Les démarches numériques-scolaires se multiplient : inscriptions dans les écoles, à la cantine, à la garderie, Dossier d'Accompagnement de l'Élève[1] (DAccE), plateformes de communication école-famille et on en passe. Ce n'est pas sans conséquences sur l'accès aux droits des usager·es de l'école les plus fragiles, incapables de suivre le rythme imposé.

Fracture numérique

Cette révolution numérique bouleverse profondément l'organisation de l'école, elle est à la fois porteuse d'opportunités et de menaces. Comme opportunité nous pouvons penser aux potentialités de traduction des communications pour les parents allophones. Et parmi les principaux problèmes nous citerons : la discrimination potentielle des usager·es fragiles et le renforcement du non-recours aux droits.

La fracture numérique se marque à plusieurs niveaux[2] :

1. L'accès matériel aux technologies (connexion Internet, ordinateur)
2. La maîtrise des compétences liées au numérique (utilisation d'un téléphone, d'une boîte mail, etc.)
3. L'accès au service digitaux (inégalités sociales qui résultent des usages différents que l'on en fait)

En Belgique, la fracture reste importante entre les personnes peu qualifiées à faibles revenus et celles hautement qualifiées avec des revenus élevés.

Pour accéder aux services digitaux, les parents d'élèves doivent déjà avoir accès au matériel et maîtriser les compétences numériques « de base ». Ils et elles doivent ensuite jongler entre plusieurs

[1]Outil numérique pour toutes les écoles de la FWB et les élèves du tronc commun qui rassemble, pour chaque élève, les informations relatives au suivi des apprentissages
[2]https://www.unia.be/fr/actua/fracture-numerique-reduire-inegalites

canaux et des interfaces inadaptées : applications et sites internet (qui dysfonctionnent sur smartphone). De plus, les plateformes (Smartschool, Class Dojo, Klassly, Teams, etc.) varient d'une école à l'autre et parfois même d'une classe à l'autre.

Davantage de besoin, davantage de freins

Plus un système est complexe, plus il requiert des compétences élevées pour en profiter. C'est le cas du système scolaire en Fédération Wallonie-Bruxelles : compétences éclatées entre pouvoir régulateur et pouvoirs organisateurs, structure en réseaux, procédures complexes, monolinguisme, utilisation d'un langage jargonnant, etc. La complexité du système et son inadaptation à certaines réalités sociales sont responsables, entre autres, de problèmes d'information, de méconnaissance des droits et de non-recours aux services.

Les facteurs comme le niveau d'instruction, le revenu, l'âge et la maîtrise de la langue française influencent la capacité des usager·es de l'école à traiter les informations utiles. Pourtant ce sont les personnes qui cumulent les problèmes (de logement, de travail, de statut administratif, de santé) qui ont davantage besoin des services. Plus particulièrement en région bruxelloise où la population étrangère, allophone et la précarité sociale et administrative sont plus importantes qu'ailleurs en Belgique. [3]

Dans une étude de décembre 2025 intitulée « L'accès des personnes analphabètes aux guichets : la situation dans sept administrations communales bruxelloises »[4], l'asbl Lire et Écrire relate plusieurs témoignages de personnes qui se sont senties discriminées dans les services communaux au moment d'entamer des démarches scolaires :

- Anderlecht, service enseignement, l'inscription dans les écoles fondamentales francophones de la commune **n'est possible que par internet.**
- Forest, service enseignement, l'inscription dans les écoles fondamentales francophones de la commune **n'est possible que par internet.**
- Saint-Gilles, service enseignement, l'inscription dans les écoles fondamentales francophones de la commune **n'est possible que par internet.**
- Schaerbeek, service enfance et enseignement, l'inscription à la garderie et au repas chaud dans les écoles communales **ne peut pas se faire dans un accueil physique.**

Non-recours aux droits

[3] Pauvérité n°49, trimestriel du Forum-Bruxelles contre les inégalités, *La littératie en santé organisationnelle,* https://www.le-forum.org/uploads/PAUVéRITé%2049.pdf

[4] https://lire-et-ecrire.be/L-accès-des-personnes-analphabetes-aux-guichets-la-situation-dans-sept

Les personnes qui ne sont pas équipées et familiarisées aux outils et compétences numériques sont en difficulté pour entrer en contact avec les services scolaires digitalisés. Ces usager·es ne bénéficient pas des droits ou services auxquels ils et elles pourraient prétendre. Les conséquences du non-recours aux droits sont multiples (exclusion sociale des publics précarisés, méfiance accrue, résignation) avec des effets bien réels sur le parcours scolaire : redoublement, orientation dans l'enseignement spécialisé, relégation et décrochage scolaire.

Agir à plusieurs niveaux pour la littératie numérique

Par littératie numérique nous entendons la maîtrise des outils informatiques, la compréhension critique des médias, la création de contenu, la protection de son identité numérique et la réalisation de démarches administratives.

La digitalisation peut être bénéfique à condition de prévoir des correctifs pour compenser les effets négatifs sur les usager·es les moins armé·es. Ce sont aux organisations de s'adapter à la population et non l'inverse. Des aménagements universels bénéficieraient à tous·tes les usager·es de l'école pas seulement aux plus vulnérables.

Pour ce faire, nous attirons l'attention sur :

- La conception d'informations claires et adaptées
- L'uniformatisation et la simplification des pratiques
- Le renfort des compétences linguistiques et numériques des personnes en fractures
- Le renfort des compétences des professionnel·les (enseignants, acteurs de l'aide sociale de première ligne, etc.)

En ce qui nous concerne, nous interpellons les responsables politiques pour garantir des voies alternatives au numérique et en nous faisons le porte-voix des fractures numériques rencontrées sur le terrain.