

Milieus d'accueil de la petite enfance et numérisation, le risque d'accroître les inégalités dans un secteur déjà sous tension

Par Carole Bonnetier, février 2026

Les technologies numériques occupent aujourd'hui une place centrale dans la vie quotidienne. La numérisation des services – qu'ils soient privés ou publics – est présentée comme une évolution à la fois inéluctable et porteuse de progrès politiques, économiques et démocratiques. Une évolution qui s'accompagne d'une obligation implicite de connexion : participer pleinement à la vie sociale suppose désormais d'utiliser, mais aussi de maîtriser, les outils en ligne. L'éducation et la petite enfance ne font pas exception : dans certaines communes belges, les inscriptions aux écoles se font désormais uniquement en ligne, sans recours au téléphone ni au guichet. Du côté des milieux d'accueil (c'est-à-dire les crèches qui accueillent les enfants de zéro à deux ans et demi) une nouvelle procédure de préinscription en ligne a été mise en place. Les objectifs affichés sont clairs : faciliter l'appariement entre offre publique et demande des parents ce qui *in fine* devrait s'avérer bénéfique pour toutes et tous. L'éventail des opportunités offertes par le processus de numérisation semble large pour les services d'intérêt général comme pour les citoyen·nes mais derrière cet apparent consensus, la réalité apparaît plus complexe ce qui devrait, selon nous, inciter l'offreur de services à la vigilance. C'est sur ce point précis que portera notre article.

Accueil de la petite enfance et numérisation : des avancées récentes

Dans le secteur de l'accueil de la petite enfance, la numérisation de l'accès à l'offre de services se matérialise, entre autres, par l'arrêté du 2 mai 2019 de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui instaure un système de pré-demande en ligne géré par l'ONE, disponible sur le portail numérique de l'institution publique. Depuis février 2025, toute demande de place en crèche doit en principe y être enregistrée. Il s'agit en fait d'un dispositif en phase de test qui devrait *a priori* devenir obligatoire au moment de la rédaction de cet article, soit à la fin de l'année 2025. Ce processus de numérisation qui s'inscrit dans un impératif de centralisation des demandes, est présenté comme un atout pour les parents, un moyen de « multiplier leurs chances de confier leur enfant à un milieu d'accueil qui conviendrait à toute la famille »¹ La procédure est décrite comme « un jeu d'enfant » par certains médias et l'institution ne manque pas de rappeler que, dans un souci d'accessibilité, un formulaire

1 L'expression, légèrement reformulée pour l'intégrer à cet article, provient du site de l'ONE. [URL] <https://www.one.be/public/grossesse/creche-accueillante/trouver-une-creche/>

papier restera disponible. Dans un contexte où près d'un belge sur deux déclare avoir rencontré au moins un problème dans l'utilisation des applications et sites web des services publics², peut-on réellement affirmer que ce passage quasi obligé par le numérique pour accéder à une place en crèche sera profitable à l'ensemble des familles ? La levée de bouclier provoqué par l'ordonnance Bruxelles numérique³, et le recours devant la cour constitutionnelle porté par une partie du secteur associatif, auquel s'est joint l'UNIA, rappelle toute l'ambiguïté d'une numérisation perçue comme un gage d'efficacité par certain·es mais susceptible d'accentuer les inégalités en matière d'accès aux droits pour d'autres. Notre article ne prétend pas explorer les potentialités d'un dispositif numérique sur lequel nous ne disposons pas de suffisamment de recul, mais de dégager les points de vigilance qui devraient accompagner tout processus de numérisation d'un service d'intérêt général.

Comment aborder la question des inégalités face au numérique ?

Au cours des dernières années, l'interprétation dichotomique des inégalités numériques – accès versus nonaccès, usage versus non-usage – a cédé la place à une vision plus nuancée, mais aussi beaucoup plus complexe. Pour comprendre les inégalités numériques, les chercheurs·euses adoptent désormais un modèle d'analyse multidimensionnel qui permet de prendre en compte un éventail de situations possibles d'inclusion et d'exclusion mettant en jeu des questions d'accessibilité, d'usages, de compétences, d'intérêt perçu liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) (Hargittai, 2002 ; Van Dijk, 2005 ; DiMaggio & al., 2004 ; Brotcorne & al., 2010 ; Mariën & al., 2010). Plus concrètement, l'idée un peu caricaturale d'une fracture numérique qui séparerait la population en deux selon son rapport, positif ou négatif, aux technologies numériques a laissé la place à une approche plus dynamique distinguant plusieurs degrés de fracture : en premier lieu dans l'accès (fracture liée à la possession ou non des différents outils numériques, d'une connexion internet, à la qualité de ces outils et de cette connexion, etc.) ; en second lieu dans les usages (fracture concernant les compétences nécessaires pour avoir des usages satisfaisants et diversifiés), en dernier lieu dans la capacité des personnes à convertir les opportunités offertes par les technologies numériques en bénéfices effectifs sur le plan de l'inclusion sociale et de l'accès aux droits (Ragnedda, 2017 ; Van Deursen & Helsper, 2015). Cela suppose de disposer à la fois d'un accès performant à internet, de compétences nécessaires pour en faire bon usage, et d'une perception fine de l'intérêt de recourir aux TIC afin de bénéficier pleinement des services proposés. Dans le cas de la numérisation de la procédure d'inscription en crèche, ce troisième niveau renvoie donc à la capacité des parents à exploiter les nouveaux processus dématérialisés – c'est-à-dire le système de pré-demande en ligne, les formulaires d'inscription numérisés et l'ensemble des informations disponibles sur internet – dans la

2 Bonnetier, C. « Les inégalités à l'ère numérique » *In* Imag, n°371, mars-avril 2024, p.15.

3 « L'ordonnance Bruxelles numérique visait à rendre les administrations communales et régionales entièrement accessibles en ligne. Mais son article 13 ouvrait aussi la possibilité qu'il n'y ait pas d'alternative à cette numérisation totale de l'accès aux services publics. » Extrait du site de l'UNIA [URL] <https://www.unia.be/fr/actua/ordonnance-bruxelles-num%C3%A9rique-arr%C3%AAAt-cour-constitutionnelle>

perspective d'obtenir une place d'accueil adaptée à leurs attentes et aux besoins des enfants. Or, ces capacités sont-elles également réparties dans la population ?

Des inégalités numériques qui se superposent aux inégalités d'accès aux milieux d'accueil de la petite enfance

Le fait que la quasi-totalité des Belges soient aujourd'hui connectés peut laisser penser que les inégalités numériques ne concernent plus désormais qu'une infime partie de la population. Les publics qui ont longtemps été surreprésentés parmi les non-connectés ont aujourd'hui rattrapé leur retard. La part importante des familles monoparentales connectées à internet (96 %), y compris parmi celles dont les revenus sont modestes (91 %) en est une illustration. L'édition 2024 du baromètre de l'inclusion numérique, formule l'hypothèse d'une progression à mettre en lien avec la forte contrainte exercée par la gestion, de plus en plus numérisée, de la scolarité et de la vie de famille en générale. Cette situation pousserait les ménages monoparentaux, même en difficulté financière, à se connecter à internet. Il est à noter que le fait d'avoir accès à une connexion internet ne présume en rien de la qualité de cet accès, ni du niveau de compétences numériques détenus par ces familles pour faire face à un environnement numérique toujours plus complexe (Brotocone et Ponnet, 2024, p.9). Lorsqu'on s'intéresse cette fois à la « vulnérabilité numérique »⁴, les résultats apparaissent plus contrastés : en Belgique, 4 personnes sur 10 de 16 à 74 ans sont concernées, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (5 %), soit parce qu'elles possèdent de faibles compétences numériques générales (35 %). Ce chiffre atteint 45% en Wallonie. Les familles monoparentales (pour lesquelles le taux de vulnérabilité numérique tend même à augmenter depuis 2021), les ménages les plus pauvres, les demandeurs d'emploi et les personnes étrangères nées hors de l'union européennes sont, plus que les autres, en situation de vulnérabilité numérique.

Or, il s'avère que ce sont précisément les parents présentant ces caractéristiques qui rencontrent le plus de difficultés dans leur accès aux milieux d'accueil de la petite enfance. En Région Bruxelles-Capitale, les enfants inscrits dans les services francophones à Bruxelles vivent majoritairement avec deux parents (86 %). Ces enfants vivent majoritairement (87 %) dans un ménage professionnellement actif : 67 % dont les deux parents travaillent, 15 % dont c'est le cas d'un des deux parents, et 5 % dont le parent isolé est actif (Humblet, Robert, Huynen, Amerijckx, Aujean et Wayens, 2020). La pénurie des places d'accueil disponibles est devenue un problème public et l'inégale répartition de l'offre subventionnée en défaveur des territoires les plus pauvres est régulièrement pointée du doigt. Cette pénurie s'accompagne

4 Selon le Baromètre de l'inclusion numérique, financé par la fondation Roi Baudouin, les personnes sont considérées comme étant en situation de vulnérabilité numérique, lorsqu'elles n'utilisent pas internet ou possèdent de faibles compétences numériques générales. Les compétences numériques sont évaluées en fonction d'indicateurs relatifs à la capacité à utiliser de manière autonome, critique et sûre les technologies numériques. Elles recouvrent cinq domaines : la recherche et l'évaluation de l'information, la communication et la collaboration en ligne, la création de contenus numériques, la résolution de problèmes à l'aide d'outils numériques, et la sécurité sur internet. Pour une description plus complète, il convient de se reporter au baromètre 2024 de l'inclusion numérique, p.17.

en outre d'une inéquité sociale dans l'utilisation des services. En effet, une étude portant sur les communes belges montre que plus la situation de pénurie est prononcée, moins les groupes sociaux à faibles revenus et aux conditions de travail peu favorables recourent à l'offre d'accueil extrafamiliale (Humblet citée par Devlésaver, CBCS asbl, 2013). Ainsi, on observe que les populations qui sont les plus vulnérables dans leur rapport aux technologies numériques sont aussi celles qui sont le plus éloignées des milieux d'accueil de la petite enfance. Dans ce cadre, l'idée d'une numérisation des procédures d'inscription facilitant l'appariement entre offre et demande en matière d'accueil de la petite enfance se trouve mise à mal. Par ailleurs, le maintien d'une alternative à travers l'existence d'un formulaire papier pose également de nombreuses questions pouvant être résumées de la sorte : offre-t-elle les mêmes opportunités aux familles que la pré-inscription par internet ? Comme explicité précédemment, ce nouveau dispositif promet une amélioration notoire des conditions d'accès à des structures d'accueil au sein desquelles les places disponibles sont rares et font donc l'objet d'une certaine forme de concurrence. Dans un contexte de dépendance accrue au numérique, le risque est alors de développer des services à deux vitesses : aux usagers mobiles et connectés les services personnalisés, rapides, conviviaux, aux autres le service minimum, inconfortable et compliqué (Bonnetier, Brotcorne et Vendramin, 2019).

Le risque d'un découragement des familles face à la dégradation de la relation avec les services d'intérêt général

Ne pas posséder un niveau de compétences numériques satisfaisant expose les parents concernés à des difficultés d'accès aux services dont les modalités d'inscription sont digitalisées. En outre, les alternatives proposées – formulaires papiers, procédure téléphonique – n'offrent pas les mêmes opportunités et sont souvent plus coûteuses (lorsqu'il est nécessaire d'appeler un numéro payant ou encore d'envoyer un courrier par voie postale par exemple). Cela dit, au-delà de ces questions relatives à l'accessibilité primaire, il convient de souligner que la numérisation de la pré-inscription aux milieux d'accueil de la petite enfance est également susceptible de renforcer une forme de non-recours souvent invisibilisée : le non-recours par non-demande.

Plusieurs recherches effectuent en effet un lien entre dématérialisation généralisée des services publics et augmentation des situations de non-recours. Ainsi, la mise en place de l'e-Gouvernement qui s'est concrétisée, au sein des organismes de protection sociale, par une numérisation des procédures de demande, des documents, des dossiers, mais également par la suppression de guichets humains et par un accès restreint aux lieux d'accueil, a engendré un sentiment de découragement chez les publics qui y avaient le plus recours et dont la situation sociale, professionnelle, personnelle était la plus complexe (Noël, 2021). Les parcours de vie instables – de plus en plus courants, notamment concernant la forme familiale et la situation professionnelle – nécessitent une réactualisation régulière des preuves d'éligibilité, ce qui peut générer des erreurs (les données numérisées ne correspondant pas

forcément à la réalité des demandeurs·euses) et décourager les personnes qui finissent par renoncer à leurs droits. Aussi, derrière les arguments d'un gain en efficacité et en temps – qui s'appliquent également à la pré-inscription aux milieux d'accueil de la petite enfance –, la numérisation des procédures d'accès augmente le risque de non-recours « par une perte de contrôle sur les moyens de s'informer, de demander, de consulter, de prouver ou de modifier une situation administrative » (Noël, op.cit.)

Cette perte de contrôle va de paire avec une dépersonnalisation du lien avec les services d'intérêt général, ici, en l'occurrence, avec les milieux d'accueil de la petite enfance⁵. L'arrivée d'un enfant constitue un profond bouleversement dans l'identité des individus et implique une forte charge émotionnelle. Dès lors, le recours à un mode d'accueil extrafamilial s'accompagne d'appréhensions qui dépassent le simple fait de ne pas trouver une place disponible. La recherche NOUR, commanditée par l'ONE, a montré que les jeunes parents peuvent vivre de façon très violente le fait de devoir organiser l'accueil de l'enfant en-dehors de la sphère familiale avant même sa naissance, c'est-à-dire avant même d'avoir pu rencontrer leur enfant et expérimenter la parentalité (Bonnetier, Degavre, Dusart, Mottint et Wagener, 2022, p.111). L'ajout d'une démarche supplémentaire, encore plus précoce, totalement dématérialisée et dénuée de contacts humains, fait courir le risque d'un non-recours par non-adhésion déjà pointé dans la recherche citée.

Par ailleurs, l'évolution des procédures d'inscription et des critères d'éligibilité met en lumière d'autres compétences nécessaires à l'obtention d'une place dans le milieu d'accueil de son choix : la prévoyance et l'organisation. Ce point est souligné dans l'étude sur l'accessibilité des milieux d'accueil de la petite enfance en Région de Bruxelles-Capitale réalisée par perspective.brussels qui explique qu'au-delà des critères prioritaires (vulnérabilité socio-économique ou accueil de la fratrie notamment), « la prévalence de l'ordre chronologique pour l'attribution des places tend à favoriser les parents 'organisés', c'est-à-dire ceux ayant connaissance des démarches à effectuer, notamment de la possibilité d'inscription dès trois mois de grossesse, et pouvant anticiper leurs besoins en termes d'accueil plusieurs mois à l'avance. » (Casier, Decroly, Marissal, Vandenbroeck, et Vandenbroucke, juillet 2024, p.75). La mise en place d'une nouvelle étape préalable à l'inscription – numérisée qui plus est – constitue une tâche supplémentaire devant être intégrée à « to-do list » déjà chargée des jeunes parents. Or, les capacités à anticiper et à organiser efficacement son temps sont inégalement réparties et elles dépendent étroitement de la stabilité des trajectoires de vie.

Une responsabilité collective face au processus de numérisation

Les technologies numériques et leur accessibilité cristallise des inégalités à la fois sociales et territoriales dans la mesure où elles sont au cœur des transformations urbaines dans des domaines aussi variés que l'emploi, la mobilité, la santé, l'éducation et l'accueil de la petite

⁵ Voir notamment MOTTINT, Joëlle, Crèche, école, accueil durant le temps libre : la centralisation des inscriptions rime-t-elle avec simplification ? *Analyse n°4/2026 du RIEPP*. URL : https://riepp.be/wp-content/uploads/2026/07/analyse_6-2025-centralisation-une-simplification-des-procedures.pdf

enfance. Il existe une dialectique entre la « culture numérique » des individus d'une part et leur « inscription sociale » de l'autre, laquelle leur donne plus ou moins d'opportunités de développer leurs capacités à faire usage efficacement du numérique et à en tirer profit dans leur vie quotidienne. Depuis la pandémie de Covid-19, la digitalisation des services d'intérêt général s'est encore accélérée entraînant une fragilisation globale des compétences numériques des citoyen·nes : des pratiques émergentes prennent la place des procédés en ligne antérieurs, sans forcément examiner les difficultés initiales des procédures hors connexion. Ce rythme de changement amplifie la demande d'équipements et de services numériques et élève nettement le niveau d'agilité nécessaire pour s'approprier ces modes d'accès.

Dans le secteur de l'accueil de la petite enfance, la mise en place d'une nouvelle procédure de préinscription en ligne nécessite une vigilance toute particulière. Il s'agit de veiller à ce qu'elle n'amène pas à multiplier les exigences vis-à-vis des parents : maîtrise du français en premier lieu (ce préalable s'applique d'autant plus qu'il n'y a plus de médiation humaine dans les procédures de demande) ; maîtrise des outils numériques (à savoir la maîtrise du Web, de l'interface du site Internet, mais aussi des connaissances concernant la maintenance du matériel, des systèmes d'exploitation et autres programmes informatiques) ; maîtrise du temps (capacité à organiser, dès l'annonce de la grossesse, l'accueil de l'enfant à venir, ce qui implique d'avoir une bonne visibilité sur différentes dimensions pouvant entrer en jeu : la situation familiale, le lieu de domiciliation, la situation professionnelle, etc.) ; maîtrise des procédures (qui passe par une bonne connaissance de la nouvelle procédure de préinscription, de son fonctionnement, mais aussi des bénéfices qu'elle est susceptible d'offrir aux usager·es).

Face à ces enjeux, les pouvoirs publics portent une responsabilité qu'il est important de rappeler. La mise en œuvre d'une offre de services traversée par des valeurs d'universalité et d'équité, ne peut se limiter au constat d'une transition numérique à la fois inévitable et profitable à toutes et tous. L'implémentation de procédures intégralement numérisées qui conditionnent, en partie, l'accès aux milieux d'accueil des jeunes enfants est susceptible de donner lieu à plusieurs formes de non-recours : par non-réception, par non-connaissance, par non-demande, le plus souvent aux dépens des familles les plus vulnérables, dont les trajectoires de vie sont moins prévisibles et qui, de fait ont d'autant plus besoin de soutien pour articuler les différentes sphères de leur existence (sphère familiale, personnelle, professionnelle). Dès lors, on ne peut faire peser sur les épaules de ces familles la responsabilité de leur propre inclusion en leur demandant d'actualiser leurs compétences, de se former, voire de se faire aider par des tiers. La responsabilité face à la numérisation des services d'intérêt général – comme c'est le cas pour les crèches – doit être pensée collectivement. Il incombe également aux acteurs·trices de la numérisation des services de développer des dispositifs numériques qui soient pleinement mis au profit de l'intérêt général. Ceci suppose de placer davantage au centre du débat la question des choix de développement et de design des services eux-mêmes, comme facteurs susceptibles de

faciliter ou, au contraire, d'entraver les modalités numérisées d'accès aux services à vocation publique (Bonnetier, Brotcorne et Vendramin, 2019). La conception des interfaces numériques mérite d'être pensée et conçue en collaboration étroite avec les parents qui ont vocation à les utiliser, y compris et surtout avec ceux qui présentent des vulnérabilités dans leurs usages et des spécificités dans leur trajectoire. Enfin, il est essentiel de conserver un lien personnalisé entre les familles et les milieux d'accueil, ce qui passe par la préservation d'intermédiaires humains dans les différentes étapes qui marquent le franchissement du seuil de la demande.

Vous avez lu cette analyse ? Votre avis nous intéresse !

Merci d'avoir pris le temps de lire cette analyse. Nous sommes très intéressées à recueillir votre avis et de vous inviter à un atelier de discussion autour des questions développées dans cette analyse.

Pouvez-vous prendre le temps (maximum 5 minutes) de compléter ce formulaire ?

<https://framaforms.org/votre-avis-sur-les-analyses-du-riepp-1755876764>



Références bibliographiques

Aujean, S. Et Humblet, P., Quel accès à l'école maternelle en Région bruxelloise ? in BADJE Info n°50, juin-juillet-août 2012, pp.20-22.

Castel, R., Au-delà du salariat ou en deça de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire, in Paugam, S. (éd), Repenser la solidarité, PUF, 2007, pp.415-433.

Dusart, A-F., Adopter une politique d'éducation et d'accueil plus sociale : l'exemple flamand à Bruxelles, in Grandir à Bruxelles, Cahiers de l'Observatoire de l'enfant n°28, printemps 2013, pp.19-22.

Gillet, C., Analyse de l'offre et des besoins d'accueil de la petite enfance à l'échelle des quartiers bruxellois sur base du Monitoring des quartiers, in Grandir à Bruxelles, Cahiers de l'Observatoire de l'enfant n°23, hiver 2009-2010, pp. 22-27.

Tout dans ce texte peut être cité ou mentionné librement, à condition d'en citer la source de la façon suivante :

BONNETIER, Carole, Milieux d'accueil de la petite enfance et numérisation, le risque d'accroître les inégalités dans un secteur déjà sous tension, *Analyse n°5/2026 du RIEPP*.

Ce texte est téléchargeable gratuitement sur www.riepp.be

RIEPP asbl

Avenue de l'Espinette, 2A 1348 Louvain-la-Neuve Belgique

contact@riepp.be Tél. & Fax +32 (0)10 86 18 00 www.riepp.be

BE50 5230 8032 0018 (TRIOBEBB) BE52 7320 1742 6709 (CREGBEBB) BCE n° 0810.791.326