

Les Aînés Engagés

HUMANISER LA DIGITALISATION

Document de travail à l'intention des mandataires et responsables locaux

Clarifions les notions : Digitalisation versus numérisation

Les deux termes « digitalisation » et « numérisation » sont fréquemment utilisés pour qualifier un même phénomène : le développement et l'usage des outils informatiques.

Numérisation et digitalisation sont finalement deux vues d'un même processus. La première concerne plus l'informaticien, la seconde l'utilisateur.

Par numérisation, on entend la conversion des données d'un support (ex. document ou image) en données numériques que l'ordinateur pourra traiter.

La digitalisation vise plus l'usage des données numérisées. On se situe au niveau de l'écran de l'ordinateur, de la tablette, du smartphone ou de toute interface de type GPS, borne ou guichet électronique. Le mot digital vient du latin « digitus » qui veut dire « doigt ». On fait donc essentiellement référence aux terminaux tactiles.

Cependant, dans l'usage courant, c'est le terme « numérique » qui semble le plus usité .

Les mobiles, une technologie récente

Le premier réseau GSM a été lancé par Belgacom en 1994, suivi par Mobistar en 1996 et Orange en 1999. Mais c'est surtout à partir des années 2000 que l'usage se développe, notamment en raison de la baisse du prix des appareils.

Une évolution essentielle est intervenue en 2007 : la révolution tactile.

Durant les premières années, l'usage des GSM se limitait aux communications téléphoniques et à l'envoi de SMS.

La situation évolue considérablement lorsqu'Apple lance son iPhone en 2007, suivi en 2009 par Samsung, puis par d'autres constructeurs.

C'est à partir de ce moment que le concept de smartphone fait irruption dans notre vocabulaire.

Les smartphones deviennent des téléphones multifonctions grâce à l'intégration d'un système d'exploitation évolué : l'écran est tactile et permet d'accéder à des applications similaires à celles d'un ordinateur : navigation sur le Web, consultation et envoi de courrier, agenda, géolocalisation,

Dans une majorité des cas, une grande partie de ces fonctions sont peu utilisées, par manque de connaissance.

Un usage qui se généralise

En Wallonie, selon le tableau de bord publié chaque année par l'Agence du Numérique dans son « Baromètre citoyens 2021 » 96% des ménages disposent d'au moins un terminal numérique :

- Smartphones : 90%
- PC portables : 78%
- Tablettes : 55%
- PC fixes : 42%
- Aucun terminal : 4%

Source : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021>

Quid des aînés ?

L'étude de l'Agence du numérique fournit des indications intéressantes (en % des ménages):

| Age | Smartphone | Utilisation internet | Aucun terminal |
|---------|------------|----------------------|----------------|
| 55-59 | 87 | 94 | 1 |
| 60-64 | 80 | 86 | 2 |
| 65-69 | 77 | 88 | 3 |
| 70-74 | 60 | 78 | 3 |
| 75 et + | 35 | 51 | 12 |

On observe que les possibilités de connexion diminuent sensiblement avec l'âge, particulièrement à partir de 75 ans ¹:

- 65% ne disposent pas d'un smartphone,
- près de 50% n'utilisent pas internet,
- 12% des ménages ne disposent d'aucun terminal (smartphone, tablette ou PC) soit environ 192.000 ménages en Wallonie !

De nombreux aînés sont multi-utilisateurs et combinent plusieurs technologies. Il importe donc de rester particulièrement attentif aux conditions d'accès à domicile par PC ou tablette, donc à la qualité des connexions.

Le chiffre de 96% est une moyenne. Il ne doit pas occulter que de nombreux aînés n'ont pas encore d'accès à internet ou pas encore d'une qualité suffisante : pour nombre d'utilisations, le smartphone n'est pas la solution la plus efficace ou la plus confortable, particulièrement pour les applications administratives.

La digitalisation : un atout pour les aînés

Pour tous, mais encore plus pour les aînés, la digitalisation représente un progrès:

- elle libère de la contrainte des distances,
- elle permet l'accès quasi instantané à quantité d'informations,
- elle limite les erreurs lors du remplissage de documents administratifs,
- elle a également un impact positif pour le climat en limitant les déplacements et la consommation de papier.

De nombreux aînés font déjà usage des opportunités de la digitalisation, notamment pour:

- l'envoi et la réception d'e-mails,
- les conversations à distance avec les enfants, petits-enfants et amis, via Skype, ...,
- la recherche d'informations sur le Web,
- l'accès aux applications bancaires, consultation des comptes, virements, ...,
- les réservations en ligne de billets SNCB, de places au cinéma, d'entrées au musées, ...,
- les relations avec les administrations publiques : Tax-on-Web, mypension.be, ...,
- l'accès à son dossier santé via le réseau wallon de la santé, la prise de rendez-vous avec un professionnel de la santé, le Covid Safe Ticket, ...,
- la lecture du journal,
- des achats en ligne
-

¹ <https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Complet.pdf> (pp. 6 et 14)

Le problème à rencontrer : la fracture numérique

Comme pour tout progrès, il y a un revers à la médaille !

Une étude approfondie des disparités d'accès aux ressources de l'internet a été réalisée par la Fondation Roi Baudouin dans son « *Baromètre de l'inclusion numérique 2020* »
<https://www.kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique>

Dans ce rapport, la Fondation Roi Baudouin distingue trois niveaux d'inégalité :

- les inégalités d'accès aux technologies numériques: équipement, logiciel et connexion

En 2019, 90% des ménages belges disposent d'une connexion internet à domicile. La grande majorité d'entre eux (88%) a une connexion à haut débit. Cela signifie que 10% des ménages n'ont pas de connexion internet, soit environ 650.000 ménages en Belgique !

L'étude met en évidence plusieurs facteurs explicatifs de ces inégalités :

- *Le niveau de revenu et la composition familiale* : les personnes isolées et, dans une moindre mesure, les couples sans enfant sont les foyers les moins connectés.
 - *Les zones « blanches »* : il subsiste, en Wallonie, de nombreux villages dans lesquels le signal est insuffisant ou inexistant.
 - *Le niveau de formation* : les possibilités de multi-connexion diminuent pour les personnes les moins diplômées tandis que la connexion internet à partir de multiples supports est une pratique courante chez les plus diplômés.
- les inégalités liées aux compétences technologiques, particulièrement concernant l'usage des logiciels.

Pour la Wallonie, l'étude de la Fondation relève une maîtrise assez faible des fonctions de base : seulement 53% des wallons ont une bonne connaissance du traitement de texte (ex. Word) et 19% des feuilles de calcul (ex. Excel).

Cette forme de vulnérabilité touche avant tout les femmes, les seniors et les individus peu diplômés.

L'étude observe une grande disparité entre les catégories d'âge. Le niveau moyen de compétence numérique décroît fortement avec l'âge. Près d'une personne sur deux âgée de plus de 55 ans (48%) possède de faibles compétences numériques.

Or, l'évolution rapide et permanente des innovations (nouvelles versions de plateformes, de services en ligne, de logiciels, d'applications, etc.) entraîne l'obsolescence progressive des connaissances et, dès lors, impose de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

- les inégalités dans l'utilisation des services essentiels.

L'étude de la Fondation se focalise sur l'utilisation des services considérés comme essentiels dans la mesure où leur faible utilisation ou leur non-utilisation peut produire des discriminations :

- sur le plan de l'accès aux droits sociaux (e-administration et e-banking),
- aux soins de santé (e-santé)
- et aux opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services (e-commerce).

En Wallonie, en 2019, la proportion d'utilisateurs des services numériques était la suivante :

- e-banking : 77%

- e-achats : 67%
- e-administration : 63%
- e-santé : 21%

Pour la région de Bruxelles, les chiffres sont similaires pour les e-achats (66%) et pour l'e-administration (65%), mais différent quelque peu pour l'e-banking (67%) et pour l'e-santé (30%).

Le type de services électroniques utilisé varie selon l'âge :

| Applications utilisées en 2019: | | | | |
|---------------------------------|-----------|----------|------------------|---------|
| Age | e-banking | e-achats | e-administration | e-santé |
| 18-24 | 68% | 80% | 56% | 26% |
| 25-54 | 83% | 76% | 71% | 38% |
| 55-74 | 79% | 35% | 54% | 29% |

Source : Fondation Roi Baudouin, Baromètre de l'inclusion numérique 2020, p.36,

Le Baromètre publié en 2022 montre encore une aggravation de la situation.

<https://kbs-frb.be/fr/zoom-barometre-de-inclusion-numerique-2022>

En résumé ...

Pour les aînés, les problèmes mis en évidence concernent principalement :

- le sous-équipement : de nombreux aînés ne possèdent pas encore de smartphone, ni de PC et vraisemblablement pas non plus d'imprimante ;
- les problèmes de connexion dans certaines zones rurales, particulièrement dans les zones dites blanches ;
- la faiblesse des connaissances: près d'une personne sur deux âgée de plus de 55 ans (48%) possède de faibles compétences numériques et ignorent souvent le potentiel des applications à leur disposition ;
- l'utilisation limitée des applications administratives (54%) et de santé (29%) ; ceci découle des problèmes évoquées ci-avant, mais aussi de la crainte de faire des erreurs ou de la perte de données.

Une réponse spécifique à apporter par les communes

Pour rencontrer ces problèmes, les aînés, et plus largement les nombreuses personnes qui rencontrent des difficultés avec la digitalisation, n'ont pas besoin de grandes réformes ou de cours, mais seulement d'un **coup de pouce** !

Ce coup de pouce doit être organisé au niveau local par les communes en coopération avec les CPAS, les Conseils Consultatifs Communaux des Aînés et les associations.

D'ores et déjà un outil existe dans 163 communes en Wallonie et 18 à Bruxelles : les **Espaces Publics Numériques** (EPN) <https://www.epndewallonie.be/a-propos-des-epn/>

Mais quelle est la réalité sur le terrain ? 99 communes wallones ne disposent pas encore d'un EPN. Combien de ces EPN ont une activité effective ? Les services qu'ils proposent correspondent-ils aux besoins des aînés ? Combien d'aînés ont connaissance de l'existence et de l'offre de service des EPN ?

D'autres réalisations intéressantes existent à plusieurs endroits, notamment à l'initiative d'implantations locales du mouvement d'éducation permanente Lire et Ecrire en partenariat avec les communes et les CPAS: **les écrivains numériques !**

https://lire-et-ecrire.be/Les-oublies-du-numerique-2021?pk_campaign=2021&pk_kwd=entete

Soulignons particulièrement, en Région Bruxelloise, l'initiative de l'ARC (Action et Recherche Culturelles) qui, outre un EPN, a développé un réseau d'« **Informaticiens publics** ». Ces informaticiens aident les citoyens en difficulté avec le digital à faire un paiement en ligne, à télécharger un document, à remplir une déclaration, Il existerait déjà une cinquantaine de permanences implantées dans des associations de quartier en contact avec le public.

<https://kiosque.lalibre.be/app/LAL169/editionguid/af887353-d7c1-42bc-a2ec-c69dadd6ae7a>

L'ARC Bxl fait partie du réseau CABAN (Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique) <http://www.caban.be/?lang=fr>

Même si la situation est imparfaite, il est essentiel de se fonder sur ces initiatives.

Les facteurs déterminants de la réussite :

- l'implantation dans des locaux facilement accessibles et bien connus des citoyens, par ex. administration communale, bibliothèque, maison des aînés ou des associations, ..., voire une permanence mobile, ...
- un équipement suffisant tant pour les ateliers que pour l'accès libre : ordinateurs, imprimante, scanner, lecteur cartes d'identité, connexions Wifi et 4G, ...,
- des ateliers en petits groupes sur des problématiques limitées : découverte de mon smartphone, la gestion de la boîte mail, les applications de santé, ...,
- une coordination entre les divers intervenants pour clarifier l'offre : à quelle porte puis-je m'adresser ? pour quel service ? quel jour et à quelle heure ?
- des publicités répétées par des canaux divers : bulletin communal, Facebook, les associations, ...,
- et surtout des animateurs formés pour assister des personnes en situation de fragilité numérique.

Trois exemples :

L'EPN d'Ottignies-Louvain-la-Neuve

Issu d'une initiative conjointe de la Ville et du CPAS, il est équipé de six ordinateurs, d'une imprimante et d'une connexion internet. Les ordinateurs servent pour des formations et ateliers, mais sont aussi mis à disposition en accès libre pour permettre au public de s'entraîner, de naviguer sur la toile, d'envoyer des mails, etc.

Un animateur accueille chaque semaine pour des formations et ateliers selon un agenda défini préalablement. Il peut aussi aider les personnes qui viennent dans le cadre de l'accès libre.

Les ateliers ont lieu du lundi au jeudi de 9h30 à 11h30. L'accès libre (accès aux PC et à internet) est possible le mercredi de 14h à 16h et le vendredi de 9h30 à 11h30.

Une participation de 5 € /10h de cours et/ou d'accès libre est demandée.

Les sujets des ateliers sont très concrets. Par exemple:

- Je découvre mon ordinateur
- J'organise le contenu de mon ordinateur
- Je surfe sans crainte sur Internet
- Je gère ma boîte mail
- Je gère ma banque digitale
-

Il est à souligner qu'il ne s'agit pas de cours, mais d'ateliers qui durent deux heures ; ce qui correspond bien au besoin de coup de pouce nécessaire pour la plupart des aînés !

<https://www.olln.be/fr/ma-ville/services-au-public/cohesion-prevention-sociales/e pn>

Un exemple à Gembloux : SOS Digit, le nouveau service gratuit de l'Ecrivain Public

Le Groupe Alpha Gembloux, le CPAS et la Ville organisent conjointement un service d'écrivains publics. Le service Ecrivain public a été mis en place il y a plus de 10 ans.

Ce service vit actuellement une mutation, en raison d'une nouvelle orientation des besoins des usagers vers des demandes d'accompagnement pour réaliser des formalités «en ligne»: envoyer un courrier par mail, répondre à une offre d'emploi, payer des factures, s'inscrire à une formation,

Le service organise aussi des ateliers d'une matinée sur «Comment remplir un formulaire en ligne», «Comment gérer sa mutuelle par internet», « Gérer son smartphone »,

<https://www.gembloux.be/ma-commune/services-communaux/cohesion-sociale/actions/le-service-des-ecrivains-publics>

L'exemple bruxellois : le réseau des « Informaticiens publics »

Les informaticiens et informaticiennes publics se déplacent chaque semaine dans des associations de quartiers, des antennes de quartier, des projets de cohésion sociale, des centres de prévention sociale et dans d'autres types d'organisations.

Il est important de noter qu'une charte est signée par les opérateurs et hébergeurs de permanence.

http://aines-lesengages.be/la-libre_2022-10-14.pdf

<https://informaticienpublic.be/accueil/>

Pistes pour une action des responsables et mandataires locaux

En coopération avec les CCCA et les associations du monde associatif local, les mandataires devraient :

- exiger des communes qui ne possèdent pas encore d'EPN ou d'une initiative similaire, d'en créer un : 138 communes de Wallonie ne disposent pas encore d'un EPN,
- lorsqu'un EPN ou une initiative similaire existe, demander aux autorités d'en renforcer la visibilité et de labelliser éventuellement d'autres initiatives locales,
- stimuler les EPN et les autres initiatives pour qu'ils soient attentifs aux besoins spécifiques des aînés en mettant à leur disposition des ordinateurs et des imprimantes, mais, aussi et surtout, en les accompagnant pour leur apprendre à utiliser les applications administratives,
- veiller à la coordination entre l'EPN local et d'autres structures actives en matière de formation ou d'accompagnement numérique des aînés ou d'autres publics fragiles.

Aux plans fédéral et régional

Des initiatives parlementaires sont nécessaires pour :

- assurer le maintien d'alternatives non-numériques pour les personnes qui ne disposent pas de l'équipement ou des connaissances, plus particulièrement en ce qui concerne les terminaux bancaires, imposer leur implantation dans un rayon de 2,5 km,
 - élargir l'offre d'accès aux services publics et culturels : administrations, transports, théâtres, cinémas, soins, etc :
 - en maintenant un accès téléphonique direct
 - en facilitant l'accès à ces services dans certains lieux publics : bureaux de poste, librairies, EPN, bibliothèques, etc.
 - conserver des guichets physiques permettant un accompagnement et un accueil de qualité dans l'ensemble des services publics et d'intérêt général (banques, hôpitaux, mutuelles, etc.)
 - imposer aux opérateurs une obligation de service universel des télécommunications sur l'ensemble du territoire incluant les communications par smartphones
-