

Comment lutter sur le plan local contre **la fracture numérique** ?

Note méthodologique à l'attention des responsables locaux

La démarche méthodologique

Pour traiter efficacement de la problématique de la fracture numérique, il convient de procéder en trois étapes :

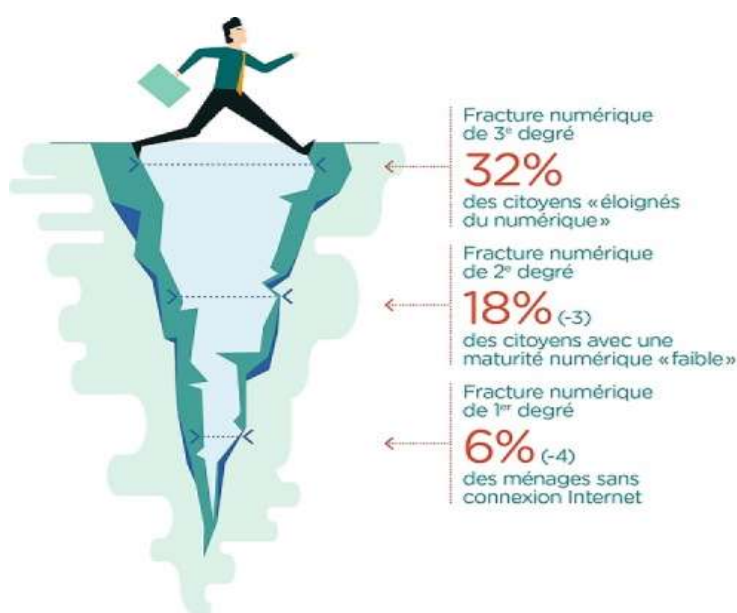
- quels sont les besoins ?
- quelles solutions existent déjà ?
- quelles pistes pouvons-nous proposer à nos mandataires ?

A) Les besoins : une personne sur deux est en situation de vulnérabilité numérique !

La fracture numérique représente le fossé entre ceux qui ont accès aux applications numériques et ceux qui n'ont pas ou difficilement cet accès.

- La Fondation Roi Baudouin, dans son Baromètre de l'Inclusion numérique 2022, montre que **46%** des Belges de 16 à 74 ans sont en situation de vulnérabilité numérique¹.
- Dans son Baromètre 2021 de la maturité numérique des citoyens, l'Agence du numérique de la Région wallonne (AdN) constate une situation semblable. Ce second baromètre présente l'avantage de prendre aussi en compte les + de 74 ans².
Tenant compte de cette dernière catégorie, le niveau de vulnérabilité numérique atteint alors 56% !

Trois degrés de fracture numérique sont mis en évidence par l'enquête de l'Agence du Numérique (pp.63 et 64) :



¹ <https://kbs-frb.be/fr/barometre-inclusion-numerique-2022>

² <https://content.digitalwallonia.be/post/20210916135353/2021-09-Barome%CC%80tre-Citoyens-2021-Compleet.pdf>

- Nous devons être particulièrement attentifs aux 24% (6% sans connexion internet et 18% avec faibles compétences) qui sont les plus vulnérables. C'est prioritairement à ces personnes les plus fragilisées que, comme responsables politiques, nous devons d'abord apporter des réponses adaptées à leur situation réelle.
- La fracture numérique est à la fois générationnelle et sociale : l'âge, le niveau de revenu ou de formation, le handicap, sont les principaux facteurs qui accentuent la vulnérabilité. Soyons aussi conscients qu'un adulte sur dix a des difficultés pour lire ou écrire !
- Le baromètre de l'AdN (pp. 6 et 14) observe que les possibilités de connexion diminuent sensiblement avec l'âge, particulièrement à partir de 75 ans :
 - 65% ne disposent pas d'un smartphone,
 - près de 50% n'utilisent pas internet,
 - **12% ne disposent d'aucun terminal (smartphone, tablette ou PC) !**
- Pour les personnes aptes à utiliser les applications numériques, la digitalisation représente une grande avancée en terme de facilité dans leur vie.
D'où l'importance de rencontrer les problèmes de toutes les personnes en situation de vulnérabilité.

B) Examen des solutions existantes

L'aide doit être organisée au niveau local par les communes en coopération avec les CPAS, les Conseils Consultatifs Communaux des Aînés et les associations. La coopération entre ses instances est une condition de l'efficacité des solutions.

Un outil existe dans 124 communes sur 262 en Wallonie et 18 à Bruxelles : les **Espaces Publics Numériques (EPN)**³
Malheureusement une majorité des communes wallonnes (138) ne disposent pas encore d'un EPN !

Notons qu'une commune peut demander la labellisation de plusieurs EPN, par exemple pour des initiatives du CPAS, d'associations, de bibliothèques,

Par bassin de vie, interrogeons-nous d'abord sur les réponses existant dans chacune de nos communes et comparons-les :

- *nos communes disposent-elles d'un ou de plusieurs EPN ?*
- *leurs services correspondent-ils aux besoins des plus fragilisés ?*
- *sont-ils localisés dans des lieux facilement accessibles ?*
- *sont-ils connus des personnes qui rencontrent des besoins ?*
- *Le CPAS et les associations (ex. Eneo, Lire et écrire, ...) proposent-ils aussi des réponses ? de l'aide individualisée ? des formations ?...*

C) A partir de cet examen de l'existant, nous pourrions esquisser :

- des propositions d'action pour nos mandataires locaux,
- des propositions à insérer dans le programme des prochaines élections,
- une stratégie de communication vers nos membres et le grand public.

³<https://www.epndewallonie.be/a-propos-des-epn/>

Types d'actions à envisager au plan local:

- Prioritairement **une assistance individualisée** pour accompagner les personnes les plus éloignées du numérique, mais aussi celles qui rencontrent une difficulté technique ponctuelle :
 - organiser une permanence, sur rendez-vous, pour les aider à télécharger un document administratif, imprimer un formulaire, effectuer un paiement en ligne, envoyer un e-mail, effectuer une recherche ou encore utiliser les plateformes des services publics ou des services privés essentiels ;
 - cette permanence, d'une ou deux demi-journées hebdomadaires, devrait être localisée dans des lieux facilement accessibles par des personnes âgées, éventuellement décentralisée dans les quartiers ou villages, dans les homes, des bibliothèques, voire dans un local mobile ; un minimum d'équipement est nécessaire : un PC, un lecteur de cartes d'identité, une imprimante et un scanner ;
 - idéalement la permanence devrait être tenue par une personne de l'administration communale ou du CPAS pour assurer l'accès aux plateformes des administrations et garantir la confidentialité ; elle peut être assistée par un bénévole d'une association ou par l'animateur de l'EPN ;
 - une sensibilisation du personnel des pouvoirs locaux à l'accueil et à l'assistance aux personnes fragilisées devrait être organisée.
- **Des ateliers en petits groupes** pour accompagner les personnes équipées, mais non familiarisées à certains usages :
 - apprendre à utiliser les différentes possibilités du smartphone ou de la tablette ;
 - télécharger sur leur smartphone ou tablette les apps, par exemple 112BE, itsme, Payconiq, ... ;
 - utiliser le traitement de texte ou le tableur ;
 - leur apporter un support matériel complémentaire, par exemple imprimante, scanner, lecteur de carte d'identité ;
 - les sensibiliser aux questions de sécurité, de fake news , d'arnaques, des chatbots,...

*C'est à ce second niveau que les EPN en collaboration avec des associations comme Lire et Ecrire, l'ARC ou Enéo peuvent apporter des solutions efficaces.
Il est essentiel de développer des synergies entre ces diverses instances.*

Remarque :

Il est aussi fondamental d'agir au plan politique fédéral et régional pour repenser les méthodes de développement des applications numériques et exiger le maintien de canaux alternatifs effectifs et vérifiés.
Des propositions à ce propos devront être insérées dans les programmes régionaux et fédéral.

Plus d'info et d'exemples: <http://aines-lesengages.be/digit.html>