

Avis du Conseil consultatif ucclois des aîné·e·s sur la réduction de la fracture numérique en faveur des séniors.

Conformément à ses statuts, le CCUA a adopté, en séance plénière du 21 juin 2021, un avis à destination du Conseil Communal concernant la nécessité de réduire la fracture numérique chez les séniors.

Constat

L'importance croissante du recours au numérique dans tous les aspects de la vie quotidienne n'a cessé d'augmenter ces dernières années. Depuis plus d'un an, la crise sanitaire liée à la pandémie a encore exacerbé la dépendance aux technologies numériques et a renforcé les inégalités quant à l'utilisation de celles-ci.

Les nombreux aspects positifs et les innovations apportés par l'usage des nouvelles technologies de l'information ne peuvent occulter le problème majeur que constitue l'exclusion des publics fragilisés par rapport au numérique.

Une étude de la Fondation Roi Baudouin datant de 2020 estime que près de 40% de la population belge serait en situation de relative vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société, et que 20% des Belges seraient totalement exclus de l'utilisation des TIC.

Problème

Parmi ce public fragilisé, les séniors constituent sans doute une part importante, que ce soit par manque d'accès au matériel numérique ou par défaut de compétences quant à son utilisation. Disposer d'équipement n'est en effet pas suffisant en soi, l'accès au numérique ne garantissant pas que l'on en maîtrise toutes les subtilités. Par ailleurs certain·e·s séniors qui pourraient être réceptifs/réceptives à ces nouvelles technologies sont refroidi·e·s par les tentatives de piratage et hameçonnage qui sévissent sur la toile

La dématérialisation croissante des services, qu'ils soient publics ou privés, administratifs, bancaires ou liés aux pratiques commerciales des sociétés privées en charge de pans entiers de l'économie (téléphonie, distribution d'eau, de gaz, d'électricité...) constitue un problème de plus en plus préoccupant, car une partie importante de la population voit ses possibilités d'accès à ces divers services considérablement réduite, voire impossible. A la notion de fracture **du** numérique s'ajoute la notion d'exclusion **par** le numérique.

Le CCUA souhaite par le présent avis interpeller le Conseil Communal quant à l'importance de veiller à réduire au maximum la fracture numérique des séniors ucclois·e·s, en particulier dans leur accès aux services administratifs et sociaux ainsi qu'aux infrastructures et services culturels et sportifs.

En effet, il apparaît que l'accessibilité à l'ensemble de ces services est de plus en plus souvent limitée aux seuls canaux digitaux, ce qui les rend de facto inaccessibles pour un grand nombre d'Ucclois·e·s.

L'utilisation d'Internet ouvre de nombreuses possibilités mais ne peut en aucun cas devenir une contrainte, et encore moins une barrière même en période de mesures sanitaires.

Il est donc essentiel de maintenir la diversité des canaux d'information et de communication des citoyens et citoyennes dans leurs contacts avec les différents services ucclois.

Recommandations

Le CCUA recommande d'agir à deux niveaux, celui de la formation des séniors aux TIC afin de leur permettre de mieux maîtriser l'outil numérique ainsi qu'à la facilité de leur accès public, et celui du maintien d'un accès plus traditionnel aux différents services.

Le 1er volet, celui de la formation peut être calqué sur la formation au numérique des demandeurs d'emploi (cfr EPN du 1011 chaussée d'Alseberg) par le biais de cours collectifs comme déjà proposés et d'ateliers accessibles en journée aux séniors.

L'idée est de renforcer progressivement les compétences des séniors dans l'utilisation des TIC afin de leur permettre de s'approprier l'outil et de l'intégrer dans leurs activités quotidiennes.

Cette éducation au numérique ne suffira cependant pas à résoudre les problèmes dans l'immédiat ni à satisfaire, à plus long terme, les besoins des séniors qui ne souhaitent pas utiliser les canaux digitaux pour leurs démarches. A Uccle, il n'existe que le seul EPN précité qui met à disposition du public des ordinateurs connectés à Internet en consultation libre tout en offrant la possibilité de demander de l'aide et des conseils auprès des animateurs. (cfr inclusion@cirb.brussels), les ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques n'offrant pas ce soutien. Cela semble nettement insuffisant.

Nous préconisons dès lors de créer des relais et interfaces, ou de développer des interfaces déjà existantes, au niveau communal ou par le biais d'ASBL oeuvrant dans le domaine social, afin d'accompagner les séniors dans leurs démarches.

Par ailleurs, il est essentiel que des contacts directs soient encore possibles que ce soit par téléphone ou par rendez-vous sur place. Les autorités communales devraient rappeler l'importance du maintien de ces contacts bilatéraux non seulement auprès de ses services et des ASBL dépendant d'elles (piscine, centres culturels...) mais aussi auprès des principaux fournisseurs de services dans la commune (banques, gestionnaires de réseaux d'énergie, télécoms...),

Le CCUA se tient à la disposition des autorités communales pour envisager avec elles les moyens d'opérationnaliser et optimaliser ces recommandations.