



# Plan d'actions communal pour lutter contre la fracture numérique

(Adopté par le Conseil communal du 23 mars 2021)

## **1. Préambule : Lutter contre la fracture numérique est une nécessité**

Nous vivons dans une société où les rapides évolutions numériques et technologiques ont un impact sur tous les aspects de notre existence. La crise du coronavirus a clairement démontré les opportunités que permettent les technologies numériques. Mais elle a aussi douloureusement révélé que tout le monde ne suivait pas le mouvement, ce qui entrave la participation de certaines personnes à la vie sociale et l'accès à leurs droits. Nous devons éviter que les bénéfices de la numérisation croissante de la société profitent d'abord et surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux.

Les Belges sont largement connectés à internet : en 2019, 90% des ménages disposent d'une connexion internet à domicile. La grande majorité d'entre eux (88%) a une connexion à haut débit. Cela signifie cependant que **10% de la population belge ne disposent pas de connexion internet à domicile.**

→ Les inégalités liées à la non-connexion et à la difficulté de disposer de matériel, nommées aussi 'fracture numérique du premier degré'

- La qualité de la connexion internet est variable selon les régions. Il persiste, en Wallonie, des zones blanches, non équipées en fibre optique ou dans lesquelles la connexion est de piètre qualité.

- En 2019, les ménages ayant de faibles revenus et les isolés sont les foyers les moins connectés à internet :

o Près de **3 ménages sur 10 vivant avec de faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile.** En comparaison avec les pays voisins et la moyenne européenne, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet selon les revenus.

o **22% des ménages isolés et 9% des couples sans enfant n'ont pas de connexion internet à domicile.** Les femmes isolées en Wallonie sont le public le plus vulnérable sur le plan de l'accès à internet : 30% d'entre elles ne disposent pas de connexion au sein du foyer.

**En 2019, seuls 8% des Belges de 16 à 74 ans sont non-utilisateurs d'internet** alors qu'ils étaient quasiment le double en 2015 (14%).

o Près d'un quart (24%) des individus ayant de faibles revenus est non utilisateur.

o Plus d'un Belge sur cinq (21%) respectivement peu diplômé et âgé de 55 à 74 ans n'utilise pas internet. Cette proportion augmente à 28% parmi les 65 à 74 ans.

o Ces tendances sont plus accentuées en Wallonie qu'en Flandre.

→ Les inégalités liées aux compétences numériques, nommées aussi '**fracture numérique du deuxième degré**'

- En 2019, à peine **38% des Belges ont des compétences numériques avancées.**

- **32% des individus ne possèdent que de faibles compétences numériques.**

Si l'on y ajoute les 8% de non-utilisateurs, on peut considérer que **40% de la population belge sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.**

- Cette situation de vulnérabilité numérique touche respectivement 75% de personnes ayant de faibles revenus et un faible niveau de diplôme. 79% des femmes de 55 à 74 ans et 54% des demandeurs d'emploi sont aussi dans cette situation.

- Les compétences numériques ont la particularité de devoir sans cesse être actualisées. L'évolution rapide et permanente des innovations numériques impose à chacun de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.

→ Les inégalités liées aux utilisations de services essentiels, nommées aussi '**fracture numérique du troisième degré**' :

- En 2019, 9 Belges sur 10 âgés de 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet à domicile ou ailleurs, dont la grande majorité au quotidien (85%). Les fréquences d'utilisation sont globalement similaires dans les trois régions de la Belgique.

- Les Belges se sont largement approprié les services bancaires en ligne et le e-commerce. En revanche, le recours aux services publics semble stagner ces dernières années.

- Les divers services en ligne les plus fréquemment utilisés par les internautes **en Wallonie – e-banking (77%) ou achats en ligne (67%).**

- Toutefois, les groupes socio économiquement et culturellement moins favorisés sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à recourir aux services essentiels en ligne. **51% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait d'achat en ligne. Ils sont 37% à n'avoir jamais utilisé l'e-banking, et respectivement 55% et 67% à n'avoir jamais utilisé l'e-administration.**

- 56% d'internautes ayant de faibles revenus et 57% de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé ont fait le choix de ne pas renvoyer des formulaires en ligne à l'administration alors qu'ils devaient effectuer cette démarche administrative (par ex. Tax-on-web). La raison principale évoquée de ce non-recours à l'e-administration est la demande d'aide à un tiers, suivie par le manque de compétences et la complexité des démarches administratives. Ces constats chiffrés tendent donc à montrer que les bénéfices de la numérisation croissante de la société profiteraient surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux.

## 2. Les acteurs qui participent à la réduction de la fracture numérique et leurs actions

### 2.1 la Fondation Roi Baudouin

[Le baromètre de l'inclusion numérique](#) vient compléter la palette d'actions menées par la Fondation Roi Baudouin sur le thème de l'inclusion numérique depuis 2018 : sensibilisation avec le court métrage '[Je viens d'une autre planète](#)', soutiens financiers aux associations qui travaillent sur la fracture numérique dans le cadre d'appels à projets, mise à disposition de [www.123digit.be](http://www.123digit.be), une plateforme qui soutient les acteurs sociaux (associations de lutte contre la pauvreté, acteurs de l'insertion socio-professionnelle, CPAS...) dans l'accompagnement de leurs publics en difficulté avec le numérique.

### 2.2 Eneo

Énéo se veut mouvement social d'aînés, d'action citoyenne et collective, guidé par la solidarité et la justice sociale, d'inspiration mutualiste et chrétienne. Leurs missions consistent à :

- encourager la participation et l'engagement des aînés dans la vie sociale, culturelle, économique et politique,
- promouvoir la prise de responsabilité des aînés par le biais de l'action collective dans le but de les associer à la construction d'un monde plus juste,
- développer et d'animer un réseau associatif démocratique et participatif porteur de solidarité et générateur d'une meilleure qualité de vie,
- représenter ses membres et de les accompagner dans la défense de leurs droits dans un esprit de dialogue intergénérationnel,
- lutter contre toute forme de discrimination à l'égard des personnes âgées,
- prendre et d'appuyer toute initiative visant une véritable promotion de l'autonomie et du bien-être physique, mental et social des aînés.

La réduction de la fracture numérique pour les aînés est donc une de leur mission (cfr **Magazine spécifique** : [https://www.eneo.be/images/balises/Balises\\_72.pdf](https://www.eneo.be/images/balises/Balises_72.pdf))

### 2.3 Anysurfer

AnySurfer conseille et forme pour construire des sites web, applications ou documents accessibles. En se basant sur la norme d'accessibilité WCAG 2.1, ils vous guident pour produire des contenus que tout le monde peut lire et utiliser, y compris les personnes handicapées. Possibilité d'obtenir un label d'accessibilité (<https://www.anysurfer.be/fr>)

### 2.4 Monde associatif local

Mise à disposition de matériel, aide à la recherche d'emplois, formations au numérique, recyclage du matériel informatique

### 2.5 DigitalForYouth.be

DigitalForYouth.be s'efforce d'offrir à tous les jeunes un accès sûr et facile aux TIC. À travers différents appels et projets, DigitalForYouth.be soutient des organisations qui s'engagent à réduire la fracture numérique en Belgique. (<https://caban.be/fr/> <https://easy.brussels/projects/inclusion-numerique/>).

### **3. Plan d'actions communal 2021-2024 pour Grez-Doiceau**

Sur base des différentes constatations de terrain (cfr supra) et vu les suggestions faites par le CCCA et le CCCJ dans le cadre de leur rôle consultatif au sein de la commune de Grez-Doiceau, un plan en 6 points a été établi. Ces points peuvent être considérés comme des lignes directrices qui seront mises en œuvre endéans les 3 ans (2021-2024) via des mesures et des actions concrètes en collaboration avec des experts en la matière et d'en assurer le suivi avec les acteurs de terrain tels que le CPAS, l'EPN, le CCCA/CCCJ, des entreprises d'économie sociale ...

Il s'agit des 6 lignes directrices suivantes :

1. Le développement d'un point de contact d'assistance numérique administrative au sein de l'administration communale et/ou du CPAS. La population pourrait être assistée d'un agent communal afin d'effectuer leurs démarches administratives, de leur montrer comment faire pour ensuite pouvoir le faire depuis chez eux.

2. La mise à disposition ponctuelle ou la location à plus long terme à notre public fragilisé de matériel de type PC, tablettes, smartphone ou autre pour suivre des formations, pour chercher un emploi, pour faire ses achats ou ses paiements en ligne, ou tout simplement pour participer à la vie sociale et culturelle de la commune. Des aides via le CPAS pour l'achat ou la mise à disposition de matériel informatique pourraient être proposés. Tel est le sens des opérations de type « Opération ordinateurs solidaires ».

3. L'engagement politique de continuer à mettre à disposition des moyens de communication non numériques pour éviter de fragiliser encore plus les non-usagers d'internet et les usagers en manque de compétences. Quelques exemples : continuer à assurer la mise à disposition de documents papiers, garder un service en banque ainsi que des distributeurs d'argents, etc.

4. La création de formations aux services numériques via des ateliers pouvant aussi faire appel au bénévolat des citoyens sur le modèle du Coderdojo (utilisation d'Itsme, écrire un mail, aide à la mise en ligne de sa déclaration d'impôt, demande des documents communaux via l'E-guichet, réservation d'un titre de transport, banque en ligne ...). Des outils existent et peuvent être mis à la disposition des ateliers pour :

- Estimer le niveau d'autonomie numérique d'une personne et trouver les arguments pour lui donner envie de se former.
- Découvrir des thèmes allant de l'ordinateur à l'utilisation d'internet : des ressources pédagogiques par niveau sont mises à disposition.

- Trouver la formation qui correspond au besoin de l'apprenant et mettre le focus en particulier sur l'offre de formations pour les aînés.

5. La réalisation par l'EPN (Espace Public Numérique) et son animateur de permanences de type "digitcafé" pour accompagner les utilisateurs dans leurs difficultés à accéder ou à utiliser le digital. L'EPN est une structure de proximité ouverte à tous/toutes équipée de matériel informatique et connectée à Internet. Notre EPN offre déjà actuellement de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable.

Pour rappel, le label «Espaces publics numériques de Wallonie» est initié par le gouvernement wallon et porté aujourd'hui par le Ministre du Numérique pour lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la Société de l'information. Le label «Espace public numérique de Wallonie» garantit au public :

- une offre adaptée de services : accès, initiation, sensibilisation, formation et médiation ;
- un accompagnement à la fois technologique, pédagogique et humain ;
- une animation professionnelle par un ou plusieurs animateurs qualifiés ;
- une infrastructure et des équipements performants ;
- une ouverture publique de minimum 16 heures par semaine ;
- Une politique tarifaire sociale.

6. Faire labelliser l'accessibilité du futur nouveau site internet de la commune en se basant sur la norme d'accessibilité WCAG 2.1, norme internationale. L'objectif de l'accessibilité WCAG est de permettre un égal accès aux innovations technologiques pour les personnes en situation de handicap, que ce soit un handicap physique, sensoriel (moteur, auditif, visuel), mental (intellectuel, psychique cognitif) ou encore pour les personnes âgées.

Enfin, il est bien de souligner que dans les politiques communales digitales en cours de réalisation ou à venir, tels que l'E-guichet, l'école numérique, le nouveau site internet, la plateforme digitale pour la participation citoyenne,... il sera tenu compte de la dimension "fracture numérique" à toutes les étapes de sa mise en œuvre.

#### **4. Premières mesures concrètes liées au plan d'actions communal**

Mesure 1 : rédiger et soutenir ensemble un projet de motion relative à un service bancaire universel ;

Mesure 2 : mener à bien « l'Opération Ordinateurs solidaires » ;

Mesure 3 : réaliser une enquête auprès des aînés (y compris dans les homes) quant à leurs besoins/attentes en terme de transition numérique de manière générale et en particulier en terme de formations ;

Mesure 4 : dédier une partie du Grez de l'info à la problématique de la lutte contre la fracture numérique (date des formations, portraits et témoignages, relais des expériences et des bénéficiaires des formations pour les aînés, ...);

Mesure 5 : lancer dès septembre un calendrier et un cycle de formation en lien avec les besoins et les attentes des Gréziens.

#### **Contact :**

Pascal GOERGEN – Echevin de la Transition numérique

Email : [pascal.goergen@grez-doiceau.be](mailto:pascal.goergen@grez-doiceau.be)