

# La fracture numérique, comment impliquer ma commune ?

Parmi nous, ainé.e.s, beaucoup sont fragilisé.e.s par l'invasion numérique : Faisons entendre nos voix !



# Ceci est une création du MOC-CIEP Liège-Verviers

## A l'initiative des aîné.e.s militant.e.s du secteur de Huy

Le **Mouvement Ouvrier Chrétien** est une coordination qui rassemble, soutient et encourage les échanges entre les organisations qui le composent :

- La **Confédération des Syndicats Chrétiens** 
  - o Y compris, les **CSC Seniors** 
- La **Mutualité Chrétienne** 
  - o Y compris les aîné.es des mouvements **énéo** et **Altéo**  
- **Vie Féminine** 
- Les **Equipes Populaires** 
- Les **Jeunes Organisés Combatifs** 

Le **Centre d'Information et d'Education Populaire** est le service d'Education Permanente du MOC. Sa mission est d'accompagner les publics du MOC vers une citoyenneté active et critique.

## Objectif de la brochure

Informers les aîné.e.s sur ce qu'est la fracture numérique, comment elle se manifeste et quelles en sont les conséquences.

Ce document propose également une manière de questionner sa commune sur sa position et ses intentions envers ce problème.

## A qui s'adresse-t-elle ?

A toute personne jeune ou âgée intéressée par cette problématique ainsi qu'aux membres des Conseils Consultatifs Communaux des Aîné.es.

## Pour tout renseignement et commande :

MOC - CIEP Liège-Verviers  
Rue Saint-Gilles 29, 4000 Liège

Tel : 04 232 61 61

[info@mocliege.org](mailto:info@mocliege.org)



## Qu'est-ce que la fracture numérique ?

La fracture numérique désigne les inégalités dans l'utilisation et l'accès aux Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.).

Sont exclues du numérique, les personnes qui ont des difficultés à accéder et à utiliser des machines numériques (ex. un ordinateur, un smartphone, une tablette, un bancontact...) ou des programmes numériques (ex. une boîte mail, une application de visio-conférence).

## Comment se manifeste la fracture numérique ?

- *Je ne sais pas comment me relier à internet ni quel matériel me procurer.*
- *Mes petits-enfants m'ont offert un smartphone et une tablette, mais je ne sais pas comment les utiliser.*
- *Depuis qu'il n'y a plus de machine à la banque, c'est ma fille qui gère mon compte depuis son ordinateur, réalise mes virements et imprime mes extraits. Adieu à mon indépendance. Seul à la maison, qui va m'aider avec la gestion de mes comptes en ligne ?*
- *De plus en plus de démarches administratives ne sont accessibles que par internet mais je n'ai pas d'ordinateur ni de smartphone.*
- *J'ai oublié mes mots de passe... du coup, je ne consulte plus mes mails.*
- *Pré-pensionné.e, je dois compléter mon dossier en ligne et je ne m'en sors pas. J'ai le même problème avec ma déclaration d'impôts.*
- *Je pars à l'étranger... et je n'arrive plus à me connecter à internet. Même en connaissant mon téléphone, je me trompe encore.*
- *Grace à internet, je peux faire des achats en ligne mais j'ai peur de me faire avoir et de perdre mon argent.*
- *J'ai reçu ma convocation pour le vaccin par mail mais je n'arrive pas à prendre RDV... je n'y comprends rien au formulaire en ligne.*



**Vous ou l'une de vos connaissances vous reconnaissez dans une de ces situations ? Alors, vous ou elle.lui êtes victime de la fracture numérique.**

## D'où vient la fracture numérique ?

1. Aujourd'hui, **INTERNET S'IMPOSE** de plus en plus à nous, voire devient inévitable. Ce phénomène est renforcé par les mesures sanitaires de distanciation :
  - Enseignement à distance et visio-conférence
  - Suppression des guichets bancaires et virements via des applications
  - Fiche d'imposition et formulaires à se procurer en ligne.
2. Le système et les innovations numériques avancent très, voire **TROP VITE**.
3. De nouvelles **COMPETENCES** sont nécessaires pour utiliser ces appareils.
4. L'appareillage et les moyens de connexion à internet **COUTENT CHER**.

## La fracture numérique a des conséquences sur les aînés :

### → Un sentiment de peur et d'insécurité

- *L'utilisation d'un appareil ou d'un programme numérique que je ne connais pas bien me fait peur... J'ai peur de mal faire !*
- *Je me sens exclue, incompetente, marginalisée, trop vieille pour tout cela.*
- *Les données, surtout bancaires, font l'objet de vols. Je me méfie.*
- *Mal renseigné, les coûts d'utilisation peuvent vite être élevés. J'ai eu des surprises en découvrant mes factures internet.*

### → Des besoins pour s'en sortir

- *J'ai besoin d'être informé sur les aides autrement que par un lien internet, par exemple via un numéro de téléphone et une adresse postale.*
- *Je souhaiterais être conseillée sur l'achat d'un matériel approprié à l'usage que j'en ferai réellement.*
- *J'aimerais que l'accès et l'utilisation des sites internet soient simplifiés, par exemple par de simples clics et non des doubles clics.*
- *J'aimerais savoir s'il y a des services de réparation et de 2ème main.*
- *J'ai besoin d'avoir accès à des cours auprès d'un animateur pédagogique pour éviter l'énervement des membres de ma famille qui veulent m'aider mais agissent trop rapidement, sans toujours avoir de la patience.*

## Aller plus loin... avec son C.C.C.A.

Le **Conseil Consultatif Communal des Aîné.es** ou **C.C.C.A.** est mis en place par la commune. Il se réunit plusieurs fois par an pour fournir aux autorités des avis sur le bien-être des seniors. Il doit être consulté par la commune sur les matières qui les concernent.

Le C.C.C.A. est constitué de personnes dès 55 ou 60 ans (selon les communes) et qui habitent la commune. Nommées par le Conseil communal, ces personnes siègent :

- Soit en leur nom propre comme citoyen.ne
- Soit avec le mandat d'une organisation locale de seniors



Le C.C.C.A. est donc un lieu de participation collective dans lequel des aîné.es s'efforcent de connaître au mieux les réalités de vie des aîné.es, donnent leur avis sur la politique communale en matière de seniors, font des propositions sur les projets qui les concernent et portent leurs revendications auprès des autorités.

## Le C.C.C.A. et le numérique ? Une aide concrète !

Il a un rôle à jouer dans la création, le maintien ou le renforcement d'un service numérique sur la commune :

- En identifiant le public concerné et en précisant la demande des aîné.es
- En identifiant le contexte dans lequel ce service peut prendre place :
  - Quel est l'objectif de ce « nouveau service numérique » ?
  - Quel ancien service en présentiel soutient-t-il/remplace-t-il ?
  - Quel public risque de rencontrer des difficultés à son utilisation ?
  - Comment remédier à ces difficultés ?
- En obtenant une personne-ressource sur place (ex. via le Service Social Communal, le Plan de Cohésion Social) ou en soutenant la création d'un tel poste auprès de la commune.

# Comment impliquer ma commune ?

## Voici un questionnement en 4 étapes !

### 1<sup>ère</sup> étape

#### Qu'existe-t-il déjà dans ma commune en matière de soutien numérique ?

- Existe-t-il un espace dédié aux ordinateurs, tablettes, smartphones ?
- Des formations sont-elles proposées ? A qui ?
- Par quelle structure (Commune, associations, initiatives privées) ?

### 2<sup>ème</sup> étape

#### Quels sont les problèmes identifiés ? Quelles améliorations proposer ?

- Pour avoir à disposition un espace numérique idéal :
  - Quelle est la demande pour ce service ?
  - L'offre proposée est-elle suffisante (horaire, local, formateur sur place) ?
  - Avec quel financement fonctionne-t-il ?
- Que faire de plus/mieux/différemment pour avoir un espace numérique idéal ?
- Comment faire autrement ? Il existe différentes possibilités de formation :
  - MOBI'TIC (mis en place par la Province de Liège)
  - Animateur.trice ou volontaire d'une ASBL : CIEP, énéo, Lire et Ecrire, PAC, Respect Seniors

## 3ème étape

### Est-on prêt à agir pour cela ? Cela doit-il être une priorité ?

- Partir de faits et de constats vérifiés pour apporter des propositions basées sur des points d'attention identifiés (notamment dans les 1ère et 2ème étape)

**Conseil :** Examiner le Programme Stratégique Transversal communal (P.S.T.) à propos d'un espace numérique ou d'un soutien à l'autonomie numérique.

Le P.S.T. fixe le cadre des actions et projets que le Collège Communal souhaite réaliser tout au long de la législature, ce qui en fait un outil de planification intéressant à consulter.

## 4ème étape

### Comment et à qui en parler ?

- Sensibiliser d'autres personnes : Ensemble, on est plus fort !
- Se renseigner et s'inquiéter d'autres personnes qui subiraient cette fracture
- Ecrire au Collège communal et le questionner sur ce qu'il met en place pour lutter contre la fracture numérique
- **RAPPEL :** Tout.e citoyen.ne a le droit de poser des questions lors de la séance du Conseil Communal. Les interpellations doivent être transmises avant la séance.

**Conseil :** Une aide est possible en utilisant un intermédiaire : le C.C.C.A. de votre commune s'il en existe un (voir page 5.)

**Vous n'êtes pas seul.e à rencontrer des difficultés face au numérique.**

**Parlez-en autour de vous !**

# Que faut-il pour avoir un service numérique idéal ?

<b>Local</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ouvert les jours ouvrables en journée et en dehors des heures de travail (minimum en après-midi)</li><li>- Avec une connexion internet opérationnelle et un accès au wifi</li><li>- Avec une bonne acoustique et du chauffage</li><li>- Avec un accès pour les <b>Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)</b></li></ul> <p><b>Conseil :</b> La bibliothèque est un bon endroit car c'est un lieu qui vit, où il y a du passage et l'animation « ordinateur » peut attirer et augmenter l'intérêt pour l'informatique.</p>
<b>Matériel adéquat en fonction des publics</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Ainé.e.s et adultes</u> : ordinateur, smartphone, tablette pour qui n'en possède pas (possibilité de récupérer d'anciens appareils)</li><li>- <u>Jeunes</u> : matériels de qualité</li></ul> <p><b>Conseil :</b> Avoir un tableau blanc et un rétroprojecteur, ce qui permet d'afficher les manipulations</p>
<b>Animateurs</b>	<p><b>Dans l'idéal :</b> <b>2</b> animateur.trices <b>temps-plein</b> avec des compétences pédagogiques et de la patience</p> <p><b>Alternative :</b> des <b>volontaires</b> formé.e.s et encadré.e.s par la Commune ou l'ASBL</p>
<b>Formations et cours collectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Orienter vers le fonctionnement de la tablette et les smartphones (moins de demandes sur l'ordinateur)</li><li>- Limiter les sessions de formation à 10 personnes</li><li>- Se donner le temps pour découvrir et oser le pas</li><li>- Respecter ses limites (s'arrêter quand on en envie...)</li><li>- Donner la possibilité aux personnes de suivre plusieurs fois la même formation si nécessaire</li></ul>



<p><b>Cours individuels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre à des demandes particulières sur demande et inscription</li> <li>- Pour un problème spécifique ou pour une séance de rattrapage</li> </ul> <p><b>Eventuellement :</b> donner la possibilité ou non d'apprendre à utiliser l'application « banque en ligne » avec une <b>personne habilitée</b></p>
<p><b>Un service numérique labélisé ou indépendant</b></p>	<p><b>Les E.P.N. ou Espaces Publics Numériques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subventionnés et labélisés par la Région Wallonne</li> <li>- Avec une charte qui garantit au public certains services, sous forme collective (pas de cours individuel)</li> <li>- Sans but lucratif et avec une politique tarifaire sociale</li> </ul> <p><b>Un service numérique indépendant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A charge financière de la Commune ou d'une ASBL</li> <li>- Avec un cahier de charge propre</li> </ul>
<p><b>Communication et publicité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par un avis sur le site internet de la Commune</li> <li>- Par le bulletin communal</li> <li>- Par la brochure des services aux aîné.e.s</li> <li>- Par des prospectus distribués en toutes-boîtes ou à un public ciblé (par exemple : avec l'aide du C.C.C.A)</li> </ul> <p><b>Attention :</b> Avoir une adresse mail de contact <b>ET AUSSI</b> un numéro de téléphone pour se renseigner et s'inscrire</p> <p><b>Conseil :</b> Faire connaître le service numérique via d'autres canaux qu'en ligne permet de donner accès à ce service aux personnes qui subissent la fracture numérique</p> <p><b>Conseil :</b> Garder des contacts réguliers par mail comme exercice avec les personnes inscrites</p>

## Les ainé.e.s sont forts touchés...

### Mais pas seulement eux !

- Toutes les couches de la population ont des problèmes avec le numérique.
- 24% de la population belge n'a pas accès à internet ou ne l'utilise pas ou y a recours de façon limitée (source : le baromètre de l'inclusion numérique).
- Sur l'ensemble de la population belge, 40% dit avoir des difficultés pour maîtriser « internet » (source : le baromètre de l'inclusion numérique).
- Les personnes les plus touchées sont les ainé.e.s de 55 ans et + ainsi que les personnes sans formation ni qualification.
- On y retrouve aussi des femmes et des hommes qui ont fini leur carrière professionnelle juste avant le numérique.
- Les jeunes sont aussi impactés par la fracture numérique car les usages du numérique à titre privé et professionnels sont différents.



**Perdu.e face au numérique ? Vous n'êtes pas seul.e... Parlez-en autour de vous !**

### Il est important d'agir ensemble et pour tout le monde !

Les enfants, les jeunes, les étudiant.e.s, les publics précarisés sont également concernés par la fracture numérique.

Pour toucher tous ces publics, il est possible de collaborer avec :

- Le C.P.A.S. et le Service Social de sa commune
- Les écoles (primaire, secondaire, technique, haute école...)
- Les structures d'accueil temps-libre (les maisons de jeunes)
- Les centres de demandeurs d'emploi
- Les structures d'accueil et d'accompagnement des personnes en parcours d'intégration
- Les Mouvements d'Education Permanente (ex. les ASBL)
- ....

## Renseignements utiles



**Les Espaces Publics Numériques de Wallonie** offrent accès et apprentissage à l'informatique dans les communes.

02/71.25.49.72 - [www.epn.be](http://www.epn.be)



**MOBITIC Liège** est une structure mobile de soutien pour l'organisation d'activités d'initiation à internet.

04/279.34.90 - [www.provincedeliege.be](http://www.provincedeliege.be)



**Les Espaces Cyber Seniors d'énéo** sont des cours d'informatique organisés localement par des volontaires.

04/221.74.46 – [www.eneo.be](http://www.eneo.be)



**Digital Wallonia** regroupent les principales actions mises en œuvre dans le cadre de la stratégie Digital Wallonia.

081/77.80.80 - [www.digitalwallonia.be](http://www.digitalwallonia.be)



**Lire et Ecrire** lutte pour le droit à l'alphabetisation pour tous.

04/226 91 86 – [www.lire-et-ecrire.be](http://www.lire-et-ecrire.be)



**La Lumière** répond aux problèmes posés par la déficience visuelle pour vivre au mieux le quotidien et l'avenir.

04/222.35.35 - [www.lalumiere.be](http://www.lalumiere.be)



**La ligue Braille** accompagne les personnes aveugles et malvoyantes qui le souhaitent, pour favoriser leur inclusion.

02/533.32.11 - [www.braille.be](http://www.braille.be)



**Altéo** soutient les personnes malades et handicapées à prendre elles-mêmes leur destinée en main par l'inclusion de tous.

04/221.74.33 – [www.alteo.be](http://www.alteo.be)



**Présence et Action Culturelles** est un mouvement ecosocialiste d'Éducation permanente et populaire.

02/545.79.11 - [www.pac-g.be](http://www.pac-g.be)



**Vie Féminine** est un mouvement féministe qui défend une société égalitaire, solidaire et juste.

04/222.01.71 - [www.viefeminine.be](http://www.viefeminine.be)



**Respect Seniors** est l'agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aîné.e.s.

0800/30 330 (numéro gratuit) - [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)

# La fracture numérique touche tout le monde !

## Nous, ainé.e.s militant.e.s du secteur de Huy du MOC-CIEP Liège-Verviers demandons :

- Le renforcement de services accessibles par téléphone et en présentiel :
  - Dans toutes les administrations publiques
  - Dans les banques et les services privés
  - Dans les gares et à la poste
  - Dans les mutualités et syndicats
  - Dans les ASBL et les groupes de militance, d'actions et de loisirs
- Et la mise en place d'outils d'autonomisation face au numérique :
  - Par un service communal d'assistance numérique ouvert en journée
  - Par des séances d'informations et des formations organisées sur le territoire de la commune : par exemple un espace numérique

## Les CIEP du MOC Liège-Verviers, une aide concrète !

Vous faites partie du C.C.C.A. de votre Commune et/ou vous vous posez des questions ? Nos animateurs.trices vous accompagnent :

- Par des réunions locales d'échange de bonnes pratiques entre les C.C.C.A. d'une même région, tel que le groupe du secteur de Huy
- Par une Commission 3ème âge qui se fait le porte-parole des actions portées par les groupes ainé.e.s du MOC Liège-Verviers
- Par des conférences et journées d'études pour informer les ainé.e.s sur des dossiers qui les concernent (ex. souhait d'une Assurance Autonomie, les pensions, l'offre de logement pour seniors et la fin de vie)

**Ce sont les membres actif.ve.s qui définissent les actions mises en place PAR ELLES.EUX et POUR ELLES.EUX !**

