

Suivi de la conférence du 25/10/2023 à l'initiative d'Enéo

" Les aînés face au numérique : Quelles aides sont proposées à Gembloux ? "

Enéo apprécie les aides organisées par la commune et le CPAS via SOS Digit/Alpha, l'EPN/Cedeg et Tous connectés.

Mais **il nous faut être lucides** et constater que, malgré tous ces efforts, de trop nombreuses personnes continuent à connaître des difficultés avec les applications numériques.

Selon les études, tant de la Fondation Roi Baudouin que de l'Agence du numérique, ce nombre peut être estimé à environ **5.000 personnes** à Gembloux, soit 1.226 ménages sans connexion internet et 3.680 habitants de 25 ans et + qui ont une faible maturité numérique.

En outre, plus de **6.000 personnes** sont considérées comme " éloignées du numérique ", c'est à dire qu'elles n'utilisent pas ou peu les applications administratives ou de service à leur disposition.

Ces personnes sont donc en danger de ne pouvoir exercer tous leurs droits dès lors que la plupart de ceux-ci passent désormais par la voie numérique.



Pourquoi, malgré les efforts existants, autant de personnes restent en situation de fragilité numérique ?

- la majorité de ces personnes ignorent les services à leur disposition,
- pour celles qui savent, il y a la crainte d'être jugées incompetentes si elles demandent de l'assistance,
- certaines aides mises en évidence (accès libre à des équipements) ne répondent pas au besoin de base des personnes vulnérables: la cause principale de la vulnérabilité n'est plus l'équipement, mais la faiblesse des compétences face à des procédures de plus en plus digitalisées.
- les offres en formation ne sont pas assez nombreuses et diversifiées (par manque de moyens).

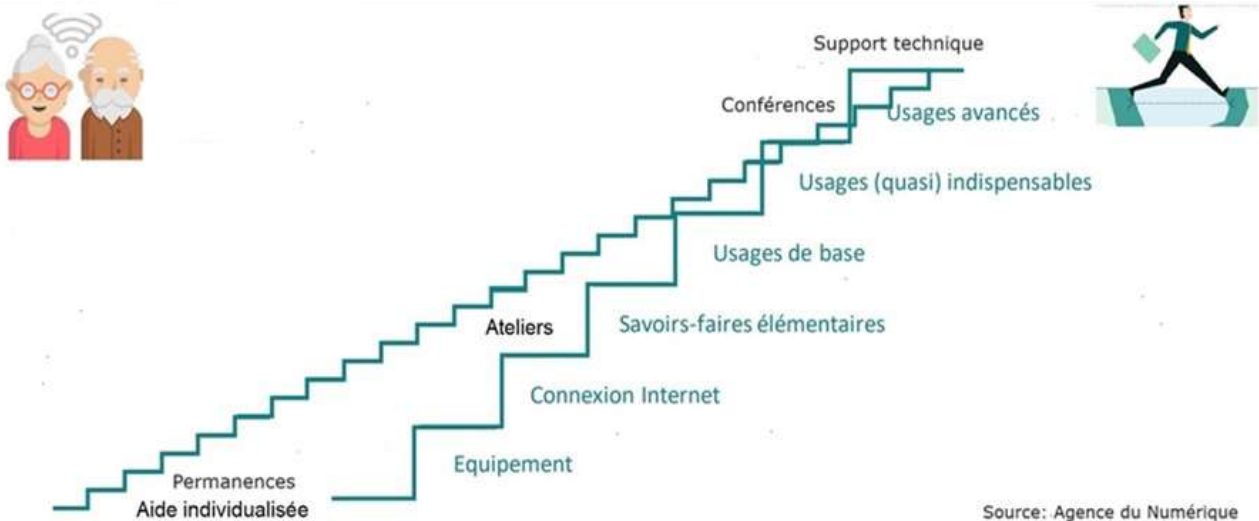
Qui sont les personnes particulièrement vulnérables ?

- les aînés
- les handicapés
- les personnes qui ont des difficultés de lecture ou d'écriture
- les personnes précarisées
- les jeunes en recherche d'un emploi

Les personnes qui ont besoin d'une aide sont nombreuses, mais leurs *besoins sont divers* selon :

- la catégorie sociale
- l'équipement dont elles disposent
- leur niveau de formation ou d'expérience

Donc il est indispensable d'avoir des offres diversifiées, adaptées et avec de multiples points d'entrée.



Comment améliorer l'inclusion numérique à Gembloux ?

Les ressources disponibles étant limitées, il est essentiel qu'elles soient employées de la façon la plus efficace possible.

1. Mettre de la cohérence entre les actions existantes

- Qui fait quoi ? Pour quel public? Avec quels moyens ?
- Pour une aide individualisée, à quelle porte s'adresser ? pour quel service ? quel jour et à quelle heure ?
- Pour une formation adaptée aux besoins, où et quand est organisé un atelier ?

2. Stimuler des synergies entre les différents acteurs

- Organiser des rencontres entre les acteurs pour élaborer un calendrier des initiatives.

3. Renforcer la notoriété et la visibilité des actions

- Publier le calendrier des initiatives par des canaux divers : bulletin communal (rubrique spécifique), site internet, Facebook, TV Com, les associations, ...

Propositions d'actions concrètes

1. En priorité, organiser des permanences d'aide individualisée :

- assistance numérique administrative, par exemple aide pour les démarches administratives, introduction d'une demande de pension, d'une prime, ...
- assistance numérique technique, par exemple support technique, conseil pour l'achat d'un PC, d'un smartphone, d'une imprimante, installation d'applications, élimination d'un virus,

2. Multiplier les ateliers de formation:

- Smartphone/tablette : découvrir le smartphones , charger des applis (112.be, itsme, ...), installer Whatsapp, utiliser les QR codes, utiliser le GPS, ...
- PC : découvrir l'ordinateur, organiser le contenu, surfer en sécurité, utiliser le traitement de texte et le tableur, gérer les photos, ...

3. Organiser des conférences d'acculturation numérique:

- Informer et sensibiliser aux opportunités qu'offre le numérique et son utilisation adéquate, par exemple : les applications en ligne (Mon dossier, Réseau santé, Izimi, le portefeuille d'identité numérique), la sécurité des données, l'intelligence artificielle, ...

Et surtout établir et diffuser le calendrier de ces initiatives !

A un plan plus structurel :

- Poursuivre et intensifier la collaboration avec Sombreffe comme cela a été fait pour l'opération " Tous connectés ", voire l'étendre à d'autres communes, ([exemple](#) de 8 communes du BW qui ont obtenu des subsides de 154.000 et 113.000€ !).
- Comme recommandé en conclusion du [Baromètre numérique 2023 de l'EPN](#), il serait opportun d'investir dans la fonction de " **médiateur numérique** ". Une coopération entre plusieurs communes devrait rendre cet objectif possible.
- Envisager la labellisation de l'ASBL Alpha comme EPN centré sur l'aide administrative numérique et les formations de base ; la labellisation comme EPN permettrait de répondre [aux appels à projet de la Région réservés aux EPN labellisés](#).
Remarquons que Gembloux n'a qu'un EPN labellisé, tandis que Sombreffe en compte trois !