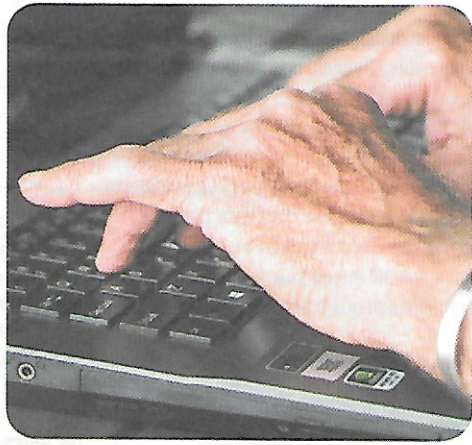


## Le numérique ? Un stress pour une personne sur cinq

Payer ses factures, recevoir des documents, consulter ses extraits de compte, commander des services et produits, rentrer sa déclaration d'impôts au fisc... De plus en plus d'actions du quotidien passent par Internet. Au risque d'exclure une partie de la population. Une récente enquête révèle à quel point la fracture numérique est énorme dans notre société.

Plus de la moitié des Belges désirent intensifier leurs relations en ligne avec les autorités, banques et entreprises publiques, mais pour un tiers, c'est l'inverse : ils préfèrent rester ou retourner aux documents imprimés, mais redoutent de devoir payer un supplément, ce qu'ils ressentent comme une restriction dans leur liberté de choix. Voilà l'un des résultats probants d'une enquête menée auprès de



© Pixabay

quelque 1.000 adultes à l'initiative de la Ligue des Familles, de Gezinsbond et d'Okra et à laquelle s'est associé Énéo, le mouvement social des aînés. Autre élément interpellant : une personne sur cinq reconnaît être désemparée et stressée par la société qui se numérise rapidement. Le mode en ligne est effectivement devenu la norme au travail, dans les opérations financières et, à bien des égards, dans la sphère privée. Les autorités et administrations voudraient aussi davantage interagir par voie électronique avec les citoyens. Mais plus de la moitié des répondants à l'enquête restent attachés aux contacts réels avec les administrations. Pour ce qui concerne les paiements électroniques, la réticence reste de mise chez un tiers des répondants. En cause : la méfiance par rapport à la sécurité.

Les aptitudes et l'activité numériques semblent dépendre fortement de l'âge et du niveau de formation. Plus on est âgé et moins on est formé, moins l'on se sent à l'aise dans la société numérisée. Étonnamment, la part de citoyens qui se déclarent nettement moins actifs sur Internet se répartit en deux groupes : d'une

part, ceux qui ne se disent pas intéressés, d'autre part ceux qui reconnaissent avoir des difficultés et sont prêts à suivre des formations dédiées à l'usage d'Internet afin de rester à la page. "Les cours d'informatique et d'alphabétisation numérique organisés dans les Espaces Cyber Seniors d'Énéo apportent une réponse adéquate à ces demandes, explique Cyril Brard, animateur à Énéo. Le rythme d'apprentissage est adapté, les formations sont données bénévolement par des pairs, le contenu est axé directement sur les demandes des participants. Ce qui intéresse surtout les aînés, c'est de pouvoir communiquer par Skype avec leurs proches, gérer leurs documents, classer et imprimer leurs photos, utiliser les réseaux sociaux... La fracture numérique, ce n'est plus tant aujourd'hui avoir ou non accès à Internet mais savoir utiliser les outils disponibles à bon escient, conclut-il. Et cela s'apprend. À tout âge d'ailleurs."

// JD

>> Plus d'infos  
sur les Espaces Cyber Seniors  
d'Énéo : 02/246.46.73 •  
www.eneo.be

"En Marche" 21/9/17