

Demandeurs d'emploi et aînés touchés

La fracture numérique touche aussi des gens qui ont accès à internet. Et davantage les femmes, les plus âgés et les familles sans enfants.

● **Dominique WAUTHY**

Selon une enquête de la Ligue des familles, qui part en guerre contre l'illettrisme numérique, « la fracture numérique sépare moins qu'autrefois les gens qui possèdent ou ne possèdent pas d'ordinateur ni d'accès à internet. Mais bien ceux qui maîtrisent et ceux qui ne maîtrisent pas ces ressources. »

Si 86 % des Belges disposent d'un accès à internet, un tiers est incapable d'utiliser un traitement de texte et un cinquième d'envoyer des courriels. Ennuyeux alors que près de 80 % des offres d'emploi sont publiées sur internet et que 80 % des services publics sont ac-

cessibles en ligne. Pouvoirs publics et entreprises se digitalisent plus vite que les ménages.

Selon l'enquête, un tiers des Belges ne sont pas en mesure d'utiliser internet pour consulter les horaires des transports publics et la moitié ne sait pas effectuer de paiement en ligne. Quarante pour cent de la population ignore par ailleurs le fonctionnement de Tax-on-Web.

« Les aptitudes informatiques forment un composant essentiel dans la société actuelle. Il est important que les autorités, entreprises et institutions s'efforcent d'abaisser le seuil d'accès au numérique en aidant les gens, en les assistant et en leur soumettant suffisamment d'alternatives non numériques », souligne Delphine Chabbert, de la Ligue.

Dans la catégorie sociale inférieure, soit celle qui en a le plus besoin, 38 % des répondants ne sont pas capables de remplir un formulaire en ligne afin de bénéficier d'allocations sociales, relève l'association. La recherche d'un

emploi est aussi pénalisée en cas de lacunes informatiques.

Ce que confirment plusieurs responsables d'Espaces publics numériques de Wallonie (EPN) contactés par nos soins. « Dans le parcours scolaire, l'utilisation d'internet pour rédiger un CV n'est pas abordée. Au départ, nous sommes un Centre Infor Jeunes, et l'ouverture en décembre 2014 d'un EPN ici à Hannut a permis à de nombreux jeunes de la région de mieux appréhender les démarches pour trouver un emploi de manière ordonnée et efficace. Utilisateurs des réseaux sociaux, ils sont trop dans la rapidité de l'outil, dans l'instantané et pas assez dans la réflexion et la vérification. Ce qui est important dans les démarches de demandeur d'emploi », explique Claire Sturam.

Les 142 EPN de Wallonie dispersés sur 101 communes ont enregistré 189 000 accès en 2015. Avec une majorité de seniors, mais aussi des demandeurs d'emploi, des femmes seules et de 8-12 ans. ■

Un public aussi plus vulnérable

Dans 1 famille sur 4, personne n'est capable de payer avec une carte de débit ou de crédit, et dans 1 ménage sur 5, d'effectuer un virement en ligne. Dans près de la moitié des familles, personne ne sait comment enregistrer ou payer des factures avec les systèmes de paiement tels que PayPal, Ogone, Zoomit ou Doccle. Et dans le tiers des ménages où « quelqu'un dispose des nécessaires compétences digitales pour régler les

questions financières », 20 % tombent sans ressource après le décès ou la séparation d'avec cette personne.

Ces aptitudes internet insuffisantes causent aussi une plus grande vulnérabilité à la fraude ; 1 sur 2 (49 %) ne sait pas comment protéger ses données individuelles, et presque autant (46 %) installer un antivirus, alors que détecter et effacer un virus semble encore plus difficile (53 % des répondants).