

Les Wallons maîtrisent moins bien Internet que les Flamands

● La Ligue des familles et son homologue flamand Gezinsbond ont sorti mardi un rapport sur l'analphabétisme numérique.

● Les aptitudes informatiques des Flamands sont plus avancées que celles des Wallons.

● L'ASBL Maks propose des cours pour se familiariser avec les nombreux outils numériques.

Quarante pour cent des ménages belges sont incapables de remplir leur déclaration d'impôts en ligne

L'arrivée d'Internet dans les foyers a permis de faciliter grandement la vie des ménages. Que ce soit pour réserver des billets d'avion en ligne, comparer les prix, s'informer ou rechercher un horaire de train, l'ordinateur est devenu un outil indispensable pour les familles. Pourtant, encore aujourd'hui, vingt ans après la création d'Internet, 14 % des Belges n'y ont pas accès à la maison et ne disposent pas d'un ordinateur. Pour ceux qui auraient la chance de disposer d'une connexion à Internet, 20 % sont incapables de l'utiliser et donc, de faire des recherches sur les navigateurs web. Une personne sur cinq ne sait pas envoyer ou recevoir d'e-mails.

Mardi, la Ligue des familles, son homologue flamand le Gezinsbond, et l'ASBL Maks ont révélé dans un rapport le portrait de ces "analphabètes numériques".

Les Flamands ont une longueur d'avance

La Ligue et Gezinsbond ont commandé une enquête téléphonique réalisée par le bureau d'études indépendant auprès de 1015 Belges. Le document révèle une "deuxième fracture numérique". Alors qu'il y a quinze ans, la fracture se faisait ressentir entre les familles qui avaient accès ou pas à Internet, aujourd'hui, la différence se trouve entre les familles

qui savent se servir d'Internet et celles qui n'y arrivent pas. Les résultats sont surprenants et pointent une maîtrise plus grande d'Internet et de ses outils au Nord du pays.

Ainsi, en moyenne, 36 % des Belges ne maîtrisent pas le programme Word. Les Flamands le gèrent toutefois mieux puisque deux sur trois se sont familiarisés avec le programme contre un sur deux en Wallonie.

Il en est de même en ce qui concerne les opérations financières à effectuer en ligne. Un ménage sur cinq en est incapable. Une fois de plus, la différence est flagrante entre le Nord et le Sud puisque seuls 19 % des Flamands ne savent pas effectuer de virements en ligne contre 37 % des Wallons.

L'explication donnée par Véronique De Leener, coordinatrice de l'ASBL Maks qui organise des cours d'informatique à Anderlecht et Molenbeek, est que les initiatives numériques sont bien plus nombreuses au Nord du pays. Une autre piste possible est que le budget alloué à l'apprentissage de l'informatique dans les écoles est plus conséquent qu'à Bruxelles et qu'en Wallonie, où le matériel informatique proposé aux enfants est "catastrophique" et où les professeurs n'ont parfois aucune notion d'informatique.

Une des grandes volontés de la Ligue des familles et du Gezinsbond est de ralentir la transition vers le nu-

mérique dans l'administration publique. En effet, de plus en plus de démarches se font exclusivement en ligne et de nombreuses personnes n'arrivent pas à suivre le rythme imposé. Il ne leur est plus possible de déposer une demande par un formulaire papier et elles sont obligées de le faire numériquement. Peu de personnes osent avouer leurs difficultés à y parvenir. "Il y a quinze ans, les gens avaient honte d'avouer qu'ils étaient analphabètes. Aujourd'hui, ils ont peur de dire qu'ils ne savent pas se débrouiller avec un ordinateur", explique Delphine Chabbert, de la Ligue des familles.

Quand les enfants doivent prendre le relais

Le fait de ne pas avouer ces lacunes et de ne pas demander d'aide pose un problème, surtout lorsque l'on touche aux démarches financières. L'étude révèle en effet qu'un Belge sur deux est incapable de remplir des formulaires en ligne afin d'obtenir des allocations sociales et quatre ménages sur dix n'arrivent pas à introduire leur déclaration d'impôts en ligne sur le site internet prévu à cet effet, Tax-on-Web.

Souvent, les parents se tournent vers leurs enfants afin d'effectuer ces tâches administratives importantes. L'apprentissage s'inverse, certes, mais la Ligue réplique qu'il n'est pas du rôle des enfants de se charger de telles démarches.

Louise Vanderkelen

14 %

DES BELGES SANS ORDINATEUR NI INTERNET

En 2016, 14 % des Belges n'ont pas accès à un ordinateur ni à Internet. Ceux qui en disposent ne savent parfois pas s'en servir.

20 %

DES BELGES NE SAVENT PAS ENVOYER OU RECEVOIR D'EMAILS

Un Belge sur cinq disposant d'Internet n'ose pas ou ne sait pas se créer une adresse e-mail et l'utiliser.

20 %

DES BELGES NE SAVENT PAS FAIRE UNE RECHERCHE SUR LE NET

24 % sont incapables de consulter des sites d'actualités; 34 %, de comparer des prix en ligne; 32 %, de chercher des horaires de train.

50 %

DES BELGES INCAPABLES DE REMPLIR LE FORMULAIRE D'ALLOCATIONS EN LIGNE

Certains parents largués demandent à leurs enfants de se charger de remplir ces documents importants sur Internet.

Josée, 69 ans, ne savait pas allumer son ordinateur

Avant 2012, Josée Manaert, une Anderlechtoise de 69 ans, ne savait pas comment se servir d'un ordinateur. *"J'en avais un chez moi pour faire comme tout le monde mais je n'osais pas trop m'en servir"*, avoue la sexagénaire. *"Mon fils devait souvent m'expliquer comment cela fonctionnait mais un jour, il en a eu marre et c'est comme ça que je me suis rendue aux cours Internet pour le troisième âge. J'avais vu l'annonce dans la gazette de la commune d'Anderlecht."*

C'est donc dans les locaux de l'ASBL Maks, à Anderlecht, que Josée se rend deux fois par semaine pour suivre des cours d'informatique de trois heures chacun. Les leçons sont données par des chômeurs de longue durée ayant reçu une formation. *"Ils sont tous très disponibles pour nous aider et nous rappellent à chaque cours ce que nous avons appris la fois précédente"*, explique Josée.

Cet apprentissage utile n'est pas pour autant gratuit. L'ASBL ne reçoit plus

aucun subside de la commune et n'en a jamais reçu de l'Etat. Les seules rentrées d'argent proviennent d'Actiris, compte tenu du fait que l'ASBL embauche des chômeurs de longue durée. Ainsi, Josée doit payer 24 euros pour huit cours de trois heures.

Sexagénaire et sur Facebook

Après avoir appris à faire des recherches sur Internet et à installer des programmes sur l'ordinateur, Josée a également créé un compte sur le réseau social Facebook, où elle prend plaisir à envoyer de nombreux messages et vidéos à ses contacts. *"Je peux même appeler un ami qui vit aux Etats-Unis par Internet"*, s'amuse-t-elle à raconter.

Bien qu'elle est inscrite depuis maintenant quatre ans et qu'elle a déjà énormément appris, Josée compte bien assister à la nouvelle année de cours qui commencera en septembre.

L. V.

40 %

DES MÉNAGES DE SAVENT PAS UTILISER TAX-ON-WEB

Quatre familles sur dix ne savent pas remplir leur déclaration d'impôts en ligne. La Ligue regrette le tournant numérique strict pris par les autorités et demande des alternatives à Internet.

20 %

DES MÉNAGES NE SAVENT PAS FAIRE UN VIREMENT EN LIGNE

Une famille sur cinq est incapable d'effectuer un virement bancaire en ligne. Cela concerne 19 % des Flamands contre 37 % des Wallons.

24 %

DES MÉNAGES NE SAVENT PAS PAYER EN LIGNE

Près d'une famille sur quatre ne sait pas comment effectuer des paiements par carte de débit ou de crédit sur Internet.

56 %

DES FEMMES SONT IMPRUDENTES EN LIGNE

Plus de la moitié du public féminin interrogé ne sait pas sécuriser ses données individuelles en ligne. Chez les hommes, 42 % sont dans ce cas.