

# Les oubliés du Web

Un virement bancaire en ligne? Pour eux, c'est un véritable casse-tête. Nous ne sommes pas égaux face aux nouvelles technologies, et la révolution numérique n'attend personne. - Texte: **Pauline Zecchinon** -

C'est une matinée bien calme à l'Espace public numérique (EPN) d'Ottignies-Louvain-la-Neuve. Comme tous les vendredis, les citoyens de la commune ont libre accès au local dans lequel trônent six ordinateurs flambant neufs. Luc et Michel, deux habitués des lieux, sont venus en profiter. *"Je me suis mis à l'informatique parce que je me rendais compte que j'étais bloqué pour toute une série de choses, explique le premier, récemment pensionné. Je parlais de zéro, car je n'avais jamais rien utilisé dans ma vie professionnelle, mais il fallait que je me modernise, ne fût-ce que pour la banque!"* Il est ce que l'on appelle un "client fidèle", puisqu'il se rend à l'EPN depuis son ouverture en 2013. Il a suivi presque toutes les formations données par Alain Pirlot, le formateur en titre. Aujourd'hui, c'est donc plutôt à l'aise avec l'informatique qu'il vient profiter des derniers conseils. *"Je suis en train de faire un Excel et j'ai un problème avec mon tableau dynamique. C'est tout bête, hein, mais je ne rappelais plus comment il fallait faire pour supprimer les grilles avant d'imprimer le document. Alors je viens ici parce que je sais qu'Alain a la réponse, c'est ma roue de secours."*

Word, mail, Windows, Excel, Android, Facebook... Une formation différente est donnée presque tous les jours de la semaine, avec plus ou moins de succès. Pourtant, *"on n'arrive pas à attirer énormément de monde ici"*, déplore Philippe Delvaux, échevin du numérique à la commune d'Ottignies-Louvain-la-Neuve. Cet espace est pourtant ouvert au moins 16 heures par semaine à un prix défiant toute concurrence, comme le préconise le label "Espace public numérique de

Wallonie", qui compte 152 établissements dans 113 communes. L'EPN d'Ottignies-Louvain-la-Neuve fait en moyenne 750 visites annuelles, un chiffre en deçà des espérances. Malgré les 5 à 10 % de la population de sa commune que l'échevin estime non connectés. Et, plus nombreux encore, ceux qui n'ont que des connaissances limitées. *"On envisage donc l'EPN délocalisé, faire des formations dans les maisons de quartier ou même à domicile, vendre nos anciens ordinateurs à très bas prix... Car on sait que c'est un vrai problème. On fait d'ailleurs très attention à ne jamais fournir un service ou transmettre des informations uniquement par Internet. On a encore un bulletin communal distribué dans toutes les boîtes aux lettres. Même aujourd'hui, on ne peut pas encore s'en passer."*

## Le fléau de l'illectronisme

En Belgique, 86 % des ménages disposent d'une connexion Internet. Ils n'étaient que 60 % en 2008. Preuve que la révolution numérique avance vite. Mais disposer d'un accès à Internet n'en garantit pas une pratique pleine et entière, ni un usage autonome et efficace. En réalité, près de un Belge sur 10 âgé de 16 à 74 ans n'a jamais utilisé Internet et 27 % n'en ont que des connaissances de base. Près de 40 % de la population serait donc "en déficit numérique". *"Avant d'être formateur à l'EPN, je travaillais au service informatique de la commune, témoigne Alain Pirlot. Quand je suis descendu de ma tour d'ivoire, j'ai découvert un fossé dont je ne me rendais pas compte. On n'est pas tous logés à la même enseigne."* Les plus touchés seraient principalement les seniors, mais aussi des personnes émanant du CPAS ou des demandeurs d'emploi. Mais Alain voit aussi passer des enfants et adolescents dont les parents interdisent la

connexion à la maison, et de jeunes adultes ou des professionnels qui doivent se familiariser avec de nouveaux outils. *"On essaie de combattre cette fracture, mais paradoxalement, elle augmente chaque jour. L'informatique va plus vite que le rythme d'apprentissage de la population. On pense d'ailleurs proposer de nouvelles formations en phase avec les récentes innovations comme "acheter en ligne"."* →

**"La fracture augmente chaque jour. L'informatique va plus vite que le rythme d'apprentissage de la population."**

→ D'autant que payer son loyer, réserver une place de concert, remplir sa déclaration d'impôts, réserver des vacances ou s'inscrire à l'université ne se fait presque plus qu'exclusivement en ligne. *"Pour avoir un horaire de bus, il faut absolument aller sur le site, on ne le reçoit plus en papier,* constate Michel, occupé à relever ses mails devant un ordinateur de l'EPN. *Ça me révolte, parce qu'une institution d'État ne devrait pas imposer aux gens d'avoir un ordinateur et d'être branchés sur Internet.*" Il faudra sans doute pourtant que tout le monde y passe. Car la révolution numérique n'attend personne.

### Les résistants

Certains tentent encore de résister à l'envahisseur, dans la mesure du possible. *"Je n'utilise Internet que lorsque je ne sais pas faire autrement, pour effectuer un virement ou faire une recherche sur Google. Mais je n'éprouve pas le besoin dans ma vie de tous les jours d'être sans cesse connectée,* explique Anne, une infirmière namuroise. *Je me rends compte que pour rester dans le mouvement, il faut avancer toujours plus vite*

*et plus loin. Il faudra sans doute qu'à un moment, j'enclenche la vitesse supérieure. À l'hôpital, on est passé à l'informatisation de tous les dossiers, et ça me prend beaucoup plus de temps qu'avant à les traiter. C'est du temps que je n'ai plus pour les patients. Puis, je trouve qu'à être trop connecté, on en vient à perdre les qualités de la relation humaine. Il nous manque un côté physique, tactile que rien ne pourra remplacer. On déshumanise, alors du coup, je fais un peu de résistance, tant que je le peux encore."*

Mais se passer des nouvelles technologies de l'information peut aussi jouer des tours. Hermès, une jeune juriste, l'a appris à ses dépens. *"J'ai décidé de passer une semaine sans Internet ni téléphone la semaine passée. Résultat, je me suis plantée dans l'inscription au concours d'huissier, ils m'ont envoyé un mail que je n'ai pas vu et je me suis retrouvée hors délai. Je ne peux donc pas passer le concours que je prépare depuis deux ans!"*

La jeune femme aime se déconnecter régulièrement du Net et de ses réseaux. *"J'aime l'idée d'être injoignable. Avec Whatsapp ou Facebook, j'ai l'impression que je dois constamment rendre des comptes aux gens, qu'ils ne tolèrent plus qu'on ne réponde pas instantanément. J'ai parfois l'impression d'étouffer. Sans tout cela, je suis à nouveau dans ma bulle. Je pense qu'être super-connectée m'angoisse un peu"*, avoue-t-elle. Pour d'autres, c'est la peur de l'inconnu qui les empêche de répondre à l'appel de la modernité. À l'EPN d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, Alain a entamé une discussion avec Michel. Il essaie de le rassurer quant à la sécurité des banques en ligne et autres applications bancaires, dont son interlocuteur ne veut pas entendre parler, persuadé qu'il va se faire pirater. *"Les gens ont vraiment peur des nouvelles technologies,* témoigne le formateur. *Ils ont du mal à changer leurs habitudes et à faire confiance au numérique. J'essaie de leur expliquer que c'est aussi à eux de faire en sorte que leur ordinateur soit protégé, qu'ils ne consultent pas de sites à virus. Il faut leur apprendre ce qui est un comporte-*

*ment risqué, et ce qui est safe. Et que s'ils se sont fait pirater, ce n'est pas forcément la faute de la banque..."*

Conscients de ces difficultés, les pouvoirs publics essaient depuis plusieurs années de mettre en place différentes stratégies pour les combler. Elles ne sont peut-être pas assez ambitieuses, souligne une enquête réalisée par l'Université catholique de Louvain: *"Dans l'ensemble, ces initiatives ne concernent qu'indirectement l'inclusion numérique, à travers notamment quelques actions spécifiques"*. À l'avenir, on estime que neuf emplois sur dix nécessiteront des aptitudes digitales. S'en passer ne semble donc pas être une option. La fracture numérique est passée sous la barre des 10 % en 2017, mais c'est toujours 10 % de trop. *"Il ne faut pas perdre de vue que pour ces gens-là, l'informatique est loin d'être facile,* poursuit Alain. *Et trop nombreux sont ceux qui pensent encore que ça se limite à aller sur les réseaux sociaux et relever des e-mails. Quand on voit la vitesse à laquelle le monde numérique se développe, on se rend compte qu'on va encore aller beaucoup plus loin dans les années à venir. Mais tout le monde n'est pas encore prêt." ✖*