



La numérisation
au quotidien

TABLE DES MATIERES

Introduction	5
Les banques	7
La digitalisation des banques	7
Les points négatifs de cette digitalisation	8
Pistes de solutions et réflexions	8
La santé	10
Constats	10
Pistes de réflexions	12
L'administration	18
La digitalisation de l'Administration	18
Les points positifs de cette digitalisation	18
Les points négatifs de cette digitalisation	18
Pistes de solutions et réflexions	19
La culture	22
Numérique et démocratie culturelle :	24
La Mobilité	27
Transports collectifs	27
Transports individuels	28
Evaluation de la situation	28
Garanties de l'évolution	29
Conclusion	31



INTRODUCTION

Qu'est-ce que le numérique ?

Ce mot, aujourd'hui omniprésent et à l'évidence quelque peu trompeuse, recouvre en fait un champ large de l'expérience humaine, désignant à la fois un ensemble d'objets, de langages, et de pratiques.

En ce qui concerne les seniors et la CAS, ce qui nous intéresse tout particulièrement sont les objets et les pratiques, ces pratiques étant évidemment impactées, voire créées, par les nouveaux objets, et ces objets étant imaginés, et construits, avec l'expansion de ces nouvelles pratiques à l'esprit.

Cette énergie créatrice insufflée au développement du numérique – ainsi que la démesure des budgets consacrés – est très impressionnante, et le numérique est aujourd'hui vanté de toutes parts, présenté comme une « révolution », et comme la solution à nombre de nos problèmes (si ce n'est tous).

De fait, on assiste à un développement accéléré des objets et pratiques numériques, une marche forcée vers la dématérialisation des services, qui présente de nombreux points positifs, mais laisse aussi de nombreux citoyens sur la touche.

Avec cette brochure, les seniors de le CAS proposent un bref état des lieux de la numérisation du quotidien, état des lieux divisé en plusieurs parties recouvrant différentes réalités de la vie quotidienne des aînés (comme du reste de la société).

Notre volonté n'est évidemment pas de réaliser un réquisitoire ni un panégyrique, mais de mettre brièvement en avant les avantages comme les problèmes, limites ou dérives du numérique, afin avant tout de créer du débat, et de lancer des pistes de réflexion et des idées d'action...



LES BANQUES

La digitalisation des banques

Les banques du pays ferment de plus en plus d'agences sous prétextes que la plupart des opérations se font en ligne. C'est oublier que tout le monde n'a pas les moyens, ni les compétences pour faire toutes les opérations et demandes d'informations en ligne.

Jusqu'au début des années 2000, la banque était un lieu où le client se rendait régulièrement pour retirer de l'argent, effectuer le paiement de ses factures, demander un transfert ou encore se renseigner pour un prêt ou d'autres services bancaires.

Avec l'avènement d'internet, les banques et les clients ont évolué en permettant une partie du service en ligne sur internet et dans leurs agences physiques et les employés de banque sont devenus des conseillers.

La digitalisation est un outil devenu indispensable dans le monde financier où le traitement et le transfert de données demandent des moyens importants. L'informatisation y est particulièrement développée et a permis d'incontestables avancées en termes de volume et de sécurité. La numérisation des services y va de soi, en tous cas en interne. La numérisation des accès pour la clientèle est un autre versant, où des facilités importantes ont été développées pour ceux qui maîtrisent l'outil : banque à distance, monnaie virtuelle, évitement de la monnaie papier.

Pourtant, un nombre important de citoyens peinent à accéder ou à profiter pleinement de ces avancées, 6 % de la population wallonne ne dispose pas de connexion à internet, et 18 % des personnes âgées de plus de 65 ans. En outre, 40 % des Belges sont considérés en vulnérabilité numérique, selon la Fondation Roi Baudouin.

Aujourd'hui, pour une question de rentabilité financière, les banques ferment leurs agences physiques et suppriment des distributeurs trop coûteux¹, partant du principe que tout le monde est connecté et peut donc faire le nécessaire par lui-même via internet ou via son smartphone. Cela rend plus compliqué l'accès à l'argent liquide, mais surtout les opérations bancaires que l'on pouvait faire à partir des automates.

Le projet Batopin (Belgian ATM Optimization Initiative) réunit les plus grandes banques belges (Belfius, BNP Paribas, ING et KBC) dans le but de coordonner le réseau des distributeurs automatiques de billets. Le réseau passerait ainsi de plus de 5 000 terminaux (en 2 500 lieux) à 2 400 terminaux (en 750 lieux). Actuellement, 98 % des Belges ont accès à un distributeur à moins de 5 km de chez eux. Batopin fixe un objectif à 95 %, ce qui va affecter les territoires déjà « désertifiés », comme le Luxembourg par exemple.

Sur ce dernier point, le gouvernement a œuvré pour la mise en place d'un service bancaire universel qui n'est pas du tout satisfaisant. D'abord en raison de son prix trop élevé pour l'utilisateur (60 euros par an pour un nombre limité d'opérations, ne comprenant pas l'envoi des relevés de compte, qui seront payants en sus) mais surtout parce qu'il est pensé avant tout comme un service financier -qui doit donc être rentable- et non comme un service public. Par ailleurs, ce service bancaire universel n'est pas adossé à une loi, mais à une charte qui est moins contraignante pour les banques.

¹ Entre 2008 et 2019 le nombre d'agences bancaires a diminué de moitié, passant de 8 259 à 4 684. Depuis 2015, ce sont plus de 2 000 distributeurs qui ont disparu en Belgique.

En outre, dans le contexte sanitaire actuel, même si dans les agences physiques, il faut prendre un rendez-vous et, bien souvent, par internet.

Les points négatifs de cette digitalisation

Manifestement, cette digitalisation des banques n'est pas pensée pour tous.

Dans le cadre d'opérations bancaires, les seniors sont particulièrement touchés par cette digitalisation.

En effet, outre le fait que les seniors ne disposent pas tous d'un ordinateur ou d'un smartphone et d'un accès à internet, ils ne sont pas non plus tous familiers du fonctionnement des opérations bancaires en ligne.

S'agissant de manipuler leur argent, ils ne peuvent pas se permettre d'erreur ni de tâtonnement et doivent donc être accompagnés le temps de se familiariser.

Cela pose la question de la sécurité. Etre accompagné de ses enfants ou petits-enfants à la maison, d'un membre du personnel de la banque quand des automates sont encore accessibles et des employés disponibles et disposés, au pire d'un quidam dans le sas de la banque ?

La digitalisation des opérations bancaires accroît le sentiment d'insécurité et de perte de la maîtrise de ses opérations, au risque d'une marginalisation et d'une dépendance.

Pistes de solutions et réflexions

La Coordination met donc en avant 2 points problèmes à cette digitalisation :

 La capacité cognitive

 La capacité matérielle

Dans le cadre de la problématique de la capacité cognitive, il y aurait donc lieu, d'une part de pouvoir « former » les générations les plus touchées aux outils bancaires en ligne ou sur application mobile.

Cette formation pourrait, par exemple, se faire sur rendez-vous individuel dans les agences bancaires restantes ou par groupe si plusieurs personnes d'une même région sont demandeuses, voire en collaboration avec les communes ou régions.

Dans le cadre de la problématique de la capacité matérielle, il serait opportun que les banques mettent en place un programme de collaboration avec les communes ou les Espaces Publics Numériques (EPN), afin de permettre à tous de disposer d'un accès aux outils de services bancaires en ligne, de manière sécurisée et encadrées.



LA SANTE

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité », la santé est ainsi prise en compte dans sa globalité. Elle est associée à la notion de bien-être. La santé des seniors rencontre les mêmes attentes que pour l'ensemble de la population.

Les années qui se sont écoulées, pour chacun et chacune, ont sans doute laissé des traces. L'organisation des soins doit pouvoir tenir compte de cette évolution. Des soins adaptés aux situations vécues par les seniors sont organisés.

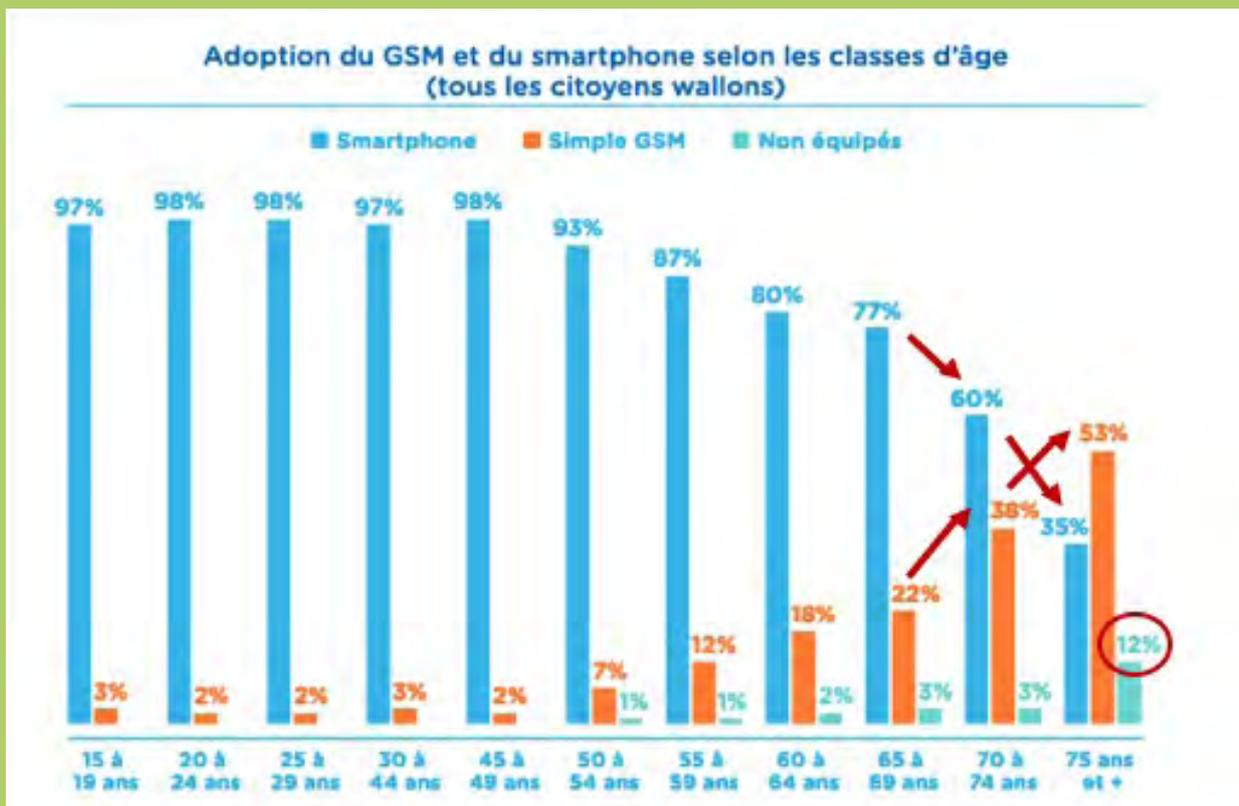
Les soins proposés ne sont pas les seuls paramètres à prendre en compte, les conditions de vie et les revenus font parties des éléments importants à prendre en compte pour garantir des soins de qualité à tous et toutes.

Le texte ci-dessous ne reprend pas l'ensemble de nos réflexions sur la santé. Notre écrit est une réflexion croisant santé des seniors et numérisation.

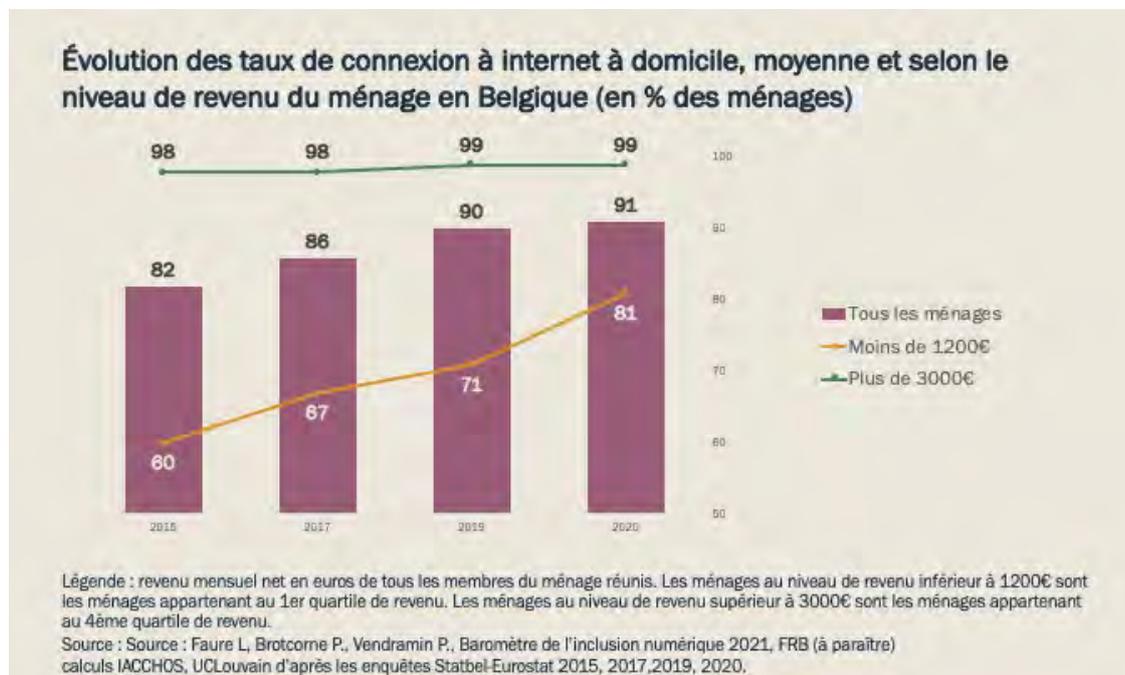
Constats

La numérisation, la digitalisation, va-t-elle permettre la maîtrise des coûts liés au vieillissement ? Sera-t-il plus facile de vivre en bonne santé et à un coût abordable pour tous ?

L'inclusion numérique est liée à de nombreux facteurs : au niveau des revenus du ménage, au type de terminal utilisé pour se connecter à internet, à l'âge, à la couverture par le haut débit et très haut débit, au niveau de diplôme et de compétences. L'examen de ces différents paramètres est rendu difficile, de nombreux chiffres se limitant à la situation de la population jusque 74 ans et ne permettant pas une analyse complète !



De nombreuses études sur les fractures numériques ne prennent pas en compte les inégalités liées aux difficultés physiques. Le déclin cognitif et les réalités physiologiques sont peu analysés dans le cadre de la fracture numérique¹.



Types de terminal utilisés pour se connecter à internet en Belgique et dans les Régions, 2020 (en % d'utilisateurs d'internet)

	Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie	Belgique
Via plusieurs terminaux dont le smartphone	59	66	60	63
Via smartphone uniquement	38	31	35	33
Via aucune technologie mobile	4	2,5	5	4

Source : Faure L, Brotcorne P, Vendramin P, Baromètre de l'inclusion numérique 2021, FRB (à paraître) Calculs IACCHOS, UCLouvain d'après l'enquête Statbel-Eurostat 2020.

Demain seront organisées des consultations à distance, en visio-conférences. Les patients seront invités à prendre eux-mêmes leur température, leur tension, réaliser certaines analyses, remplir des questionnaires et faire parvenir ces différents éléments aux médecins en vue d'un suivi « proche » de leur santé.

¹ Inclusion numérique : état des lieux, Patricia Vendramin novembre 2021 (uclouvain).

L'enregistrement d'un grand nombre de données, permettra, avec l'aide de l'IA (intelligence artificielle) et l'utilisation d'algorithmes, de poser des diagnostics plus précis. Nous pourrions passer de la « guérison » à la « prévention » et permettre une évolution allant de la « santé » au « bien-être ». Nos médicaments seront livrés directement à notre domicile. Demain les médicaments pourraient être mieux dosés, en fonction de nos paramètres et de notre sexe.

Des nouvelles collaborations, nationales et internationales, seraient possibles, il y aurait échanges et collaboration basées sur des études et des échanges de données. de nombreuses questions éthiques sont posées.

Cette approche est peut être une future évolution de la pratique des soins de santé. Il nous semble que le chemin est encore long pour permettre aux seniors, ainsi qu'à d'autres parties de la population éloignées des nouvelles technologies, de participer rapidement à cette évolution.

D'autres questions se posent aussi pour nous, tous les soins doivent être concernés, particulièrement une approche de la santé mentale et tous les lieux de vie doivent être concernés par cette évolution. Les seniors sont nombreux à vivre « isolés » à domicile et aussi nombreux à être hébergés dans des institutions comme les MR-MRS.

L'isolement concerne de très nombreux seniors.

L'âge et la précarité amplifient ce phénomène qui augmente les risques de maladies et de mortalité. Solitude rime souvent avec dépression. Etre isolé c'est ne pas avoir de proche pour prendre soin de notre santé. Le fait de ne pas utiliser internet et plus largement les nouveaux outils de communication, accentue la solitude des seniors. Cette situation présente un risque de détérioration de la santé mentale.

En France, en 2019, 40% des français utilisent les plateformes de rendez-vous médicaux en ligne. L'âge et le revenu sont des facteurs discriminants. Certains individus ciblés par ces possibilités, les seniors et les personnes à mobilité réduite, sont plus indécis que l'ensemble des français concernant leurs bienfaits. Les professionnels du secteur de la santé et du social sont globalement moins optimistes que la moyenne nationale concernant certaines promesses de la numérisation de la santé.

Pistes de réflexions.

La **maltraitance** des personnes âgées est une réalité présente tant à domicile qu'en institution. Cette situation doit être jointe à notre réflexion sur la santé des seniors.

La maltraitance c'est : « tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec un aîné, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne ».

Trois notions précisent cette définition :

-  **Intentionnalité** : certains actes peuvent être maltraitants même si l'intention de nuire n'est pas présente. Exemples : excès de bienveillance sans tenir compte des choix, actes routiniers...
-  **Isolé ou répété** : un acte, même s'il n'est pas répété, peut déjà être ressenti comme maltraitant. Il n'est pas à minimiser.
-  **Relation de confiance** : relation entre deux personnes unies par un lien spécifique (exemples : lien familial, lien professionnel, lien d'amitié, lien social). Cette relation de confiance n'englobe pas les liens qu'un aîné pourrait entretenir dans un cadre commercial.

Le ressenti de l'aîné : la définition d'une situation de maltraitance repose également sur le sentiment de la personne à propos de la situation. Cela impose le respect de la subjectivité de l'appelant. Il est fondamental d'entendre le ressenti de la personne et de le poser comme une des vérités possibles. Il est essentiel de prendre en considération la façon dont la personne vit sa situation.

La **santé numérique** pourrait-elle servir un objectif de démocratisation du système de santé ? Cette interrogation est importante. Les seniors font-ils partie de la réflexion ou celle-ci se fait-elle d'une manière complètement empirique.

Plusieurs questions sont posées. Elles sont larges et surtout fort éloignées des réalités de vie de la majorité des personnes âgées. Elles doivent être débattues, et complétées par des recherches permettant les réflexions organisant des applications pour la vie de tous les jours.

Parmi les idées débattues :

-  attention à la dérive de l'autonomie en matière de santé qui correspond à un transfert plus général de la responsabilité des services publics de la santé vers les particuliers.
-  les nouveaux usages du numérique bouleversent les schémas traditionnels de la santé et ouvrent différents possibles, aussi bien une démocratisation du système de santé et une autonomisation des patients qu'une individualisation, qu'un accroissement des inégalités sociales de santé et la marchandisation de la santé mettant en danger notre modèle social de santé solidaire et universel.

La **marchandisation** de l'accès aux soins, et aussi aux services, est une crainte importante des seniors. Nombreuses sont les personnes âgées qui se considèrent comme exclues de l'accès à l'hébergement collectif pour des raisons financières. Les MR-MRS sont trop chères pour moi !

Un risque de la santé numérique est qu'au « paternalisme médical » se substitue un « paternalisme numérique ».

L'ensemble de ces éléments doivent être pris en compte pour la réalisation de notre approche de l'évolution des soins de santé dans le cadre de la numérisation journalière.

Prises en charge des maladies chroniques :

La Commission européenne, à travers son plan d'action 2012-2020 pour la Santé en ligne, considère que les solutions de santé en ligne peuvent permettre d'améliorer le bien-être des patients, en particulier de ceux atteints d'une maladie chronique, étant donné qu'il est plus facile ainsi de les traiter à domicile. Sont citées les maladies suivantes : la maladie d'Alzheimer, les troubles respiratoires liés au sommeil.

Il est recommandé d'organiser une prise en charge personnalisée, plutôt qu'une prise en charge standardisée.

L'évolution du cadre de vie des seniors.

Suite à un malaise, ou une chute, la téléassistance est un service quotidien qui permet à une personne seule de donner l'alerte en cas de problème. Ce dispositif favorise le maintien à domicile. Les nouvelles technologies élargissent les possibilités proposées : la géo-localisation, le bouton d'urgence, la détection des chutes, les chaussures connectées... Certains objets se déclenchent seuls, ils sont utiles en cas de perte de connaissance. Tous ces équipements représentent des dépenses supplémentaires.

Pour fonctionner, les dispositifs de télésurveillance demandent un réaménagement du cadre de vie, celui-ci se médicalisant, devenant un lieu hybride. Exemple : les dispositifs de télésurveillance de patients souffrants

de problèmes cardiaques, ceux-ci sont amenés à mesurer leur poids et leur pression artérielle à l'aide d'objets connectés. Dans leur maison est intégrée une set-top box, un dispositif qui leur adresse des signaux lumineux dès que des informations leur sont transmises. Le script prévoit alors que le patient consulte, sur sa télévision, ces messages. Dans le cas où il ne le ferait pas, il est prévu qu'une infirmière lui téléphone. Ce procédé est lourd pour les patients. Il présuppose le maintien à domicile et réduit fortement leur mobilité. Voici un exemple concret d'une forme de paternalisme numérique, les objets connectés modifiant des environnements de soin et de vie.

Nous sommes loin du conseil fait à de nombreux seniors, de faire une promenade tous les jours, afin de garder de l'activité physique. Rechercher un juste milieu est sans doute nécessaire.

Internet est de plus en plus utilisé pour aider les patients à suivre correctement leurs traitements. Contrairement à un cabinet médical, internet fait partie intégrante de la vie des patients ; il est toujours là pour répondre à leurs questions et les aider à garder le cap.

Une étude menée auprès de personnes âgées aux Etats-Unis a révélé une corrélation positive entre l'utilisation d'internet et l'adoption en temps opportun de comportements préventifs. Celles qui utilisaient internet étaient plus susceptibles de faire des dépistages pour le cancer, de se faire vacciner contre la grippe et de faire contrôler leur taux de cholestérol. Les femmes âgées qui utilisaient internet étaient également plus susceptibles d'encourager leurs partenaires à rechercher ces traitements.

Les applications pour smartphones aident également les patients à obtenir et à respecter leurs traitements. Il existe toute une série d'applications pour leur rappeler de prendre leurs médicaments. Il existe également des applications spécifiques à certaines maladies, comme celles qui permettent aux diabétiques de suivre leur taux d'insuline et leur glycémie via leur téléphone.

En 2009, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a défini la **santé mobile** comme recouvrant les pratiques médicales et de santé publique reposant sur des dispositifs tels que téléphones portables, systèmes de surveillance des patients, assistants numériques personnels et autres appareils sans fil. On peut encore trouver le vocable de télémédecine. La télémédecine clinique a été définie par l'OMS en 1998 comme « une activité professionnelle qui met en œuvre des moyens de télécommunications numériques permettant à des médecins et d'autres membres du corps médical de réaliser à distance des actes médicaux pour les malades ».

Le coronavirus a accéléré la numérisation dans le secteur des soins résidentiels.

La crise sanitaire a obligé le secteur des soins résidentiels à adapter radicalement et rapidement. Il a fallu accélérer la numérisation : à quatre niveaux.

-  Consultations vidéo, à distance en toute sécurité. L'INAMI a approuvé les consultations sans contacts physiques.
-  Le contact grâce à la communication numérique. Contact avec les familles, les pharmacies, les coordinations d'aides et de soins.
-  La numérisation des tâches des équipes.
-  La collecte des données pour limiter les infections.

Quelques propositions pour rendre l'accès aux nouvelles technologies moins difficile.

-  Une mauvaise vision rend la lecture d'internet difficile : mettre ses lunettes, faire corriger ses verres permet un meilleur accès.
-  Utiliser les possibilités d'agrandir les textes.
-  Considérer que l'accès à internet est un besoin, un droit aussi important que l'accès à l'eau : chacun doit pouvoir avoir accès aux réseaux sociaux.
-  Se convaincre que cet accès est aussi une méthode de se rapprocher des autres, et de diminuer l'isolement.
-  Se souvenir que le téléphone est un très bon moyen de communication, qu'il permet d'être socialement beaucoup plus actif.

Nos priorités pour des seniors, des soins et des soignants « connectés » de qualité.

Comme patients, comme seniors, nous voulons pouvoir encore dire à notre médecin : « *J'hésite, j'ai peur, aidez-moi, dans ma situation que feriez-vous ?* »

Au-delà des progrès techniques, le secteur de la santé devra continuer à organiser une part importante des moyens attribués aux contacts humains.

Les soins de demain seront humains, tout en maintenant les relations entre les soignants et les patients et les progrès techniques permettront d'améliorer la prise en charges des pathologies et des personnes.

Les patients seront souvent regroupés, ils échangeront des informations sur les réseaux sociaux.

Pour terminer, des points à améliorer, à préciser pour les années à venir, lesquels sont également repris dans les recommandations du Cnom (Ordre des médecins français) ;

-  Faire grandir l'empathie des soignants.
-  Mettre en place une éthique du numérique : l'accélération des progrès technologiques et de la transformation numérique liés aux domaines de l'IA (intelligence artificielle), aux big data et à la robotique se traduit par de nouvelles interrogations éthiques. Les questions de vie privée et de protection des données prennent une nouvelle dimension. Il est nécessaire de développer une éthique de la vigilance et de la réflexion.

Les technologies doivent être au service de la personne et de la société. «Une personne et une société libres et non asservies par les géants technologiques ».

Il est impératif que les progrès attendus des technologies d'IA, big data et robotique profitent à tous et n'accroissent pas des fractures sociales, socio-économiques ou culturelles.

Notre société, par son organisation démocratique, doit particulièrement veiller à ce que les progrès qui pourraient être issus de ces technologies, dans le dépistage, la connaissance fine des maladies et des risques de leur survenue, n'altèrent pas notre modèle solidaire de protection sociale, mais contribuent à réduire les inégalités et les risques d'exclusion.

Dans le domaine de la santé, les technologies doivent être d'abord mises à contribution pour améliorer les capacités des médecins et des équipes soignantes à mieux comprendre et soigner les maladies et épidémies, à soutenir le principe d'autonomie de la personne, à « guérir parfois, soulager souvent, consoler toujours » les personnes malades, fragiles, dépendantes.

Il faut aussi recommander d'exploiter largement les bénéfices de ces technologies dans tous les domaines de la prévention, primaire et secondaire, au bénéfice de la personne, en lui permettant de préserver et conserver son autonomie.

Référence :

Revue Santé Conjugée, n°88 – septembre 2019.

RankingCoach, novembre 2019.

La numérisation de la santé : usages et perceptions, Géraldine Guérillot, Joël Langonné, Pierre Le Bras, Soazig Lalancette mars 2020.

Homo digitalis, Thierry Geerts, racine 2021.

Respect seniors, respectseniors.be .

Corilus, connecting Care.

Les lutins bleus, contact@leslutinsbleus.fr.



L'ADMINISTRATION

La digitalisation de l'Administration

Les services administratifs des pouvoirs publics ont également développé les interfaces numériques avec la population, avec des conséquences positives mais aussi parfois problématiques. Nous envisageons plus particulièrement les services communaux, réputés « de première ligne », les services des pensions et les services relatifs à la fiscalité.

Les communes ont mis en place un système de commande de documents en ligne afin de faciliter leur délivrance et désengorger les administrations communales.

Pour l'administration fiscale, les déclarations d'impôts se font en ligne depuis des années ou par l'intermédiaire d'un comptable. Pour une partie des seniors, la déclaration fiscale en devenait plus ardue. En période de Covid l'Administration a annulé les permanences, la prise de rendez-vous a été obligatoire et les aides pour compléter les déclarations d'impôts se sont faites uniquement par téléphone.

Les informations relatives à la pension qui se communiquaient par courrier postal, ne sont accessibles désormais que via le site www.mypension.be, qui nécessite l'utilisation d'un ordinateur ou d'un smartphone et le passage par un système d'identification relativement complexe et parfois défaillant.

Les points positifs de cette digitalisation

La digitalisation de l'Administration au sens large permet de gagner du temps, d'éviter des déplacements inutiles et de disposer plus rapidement des documents que l'on cherche.

Cette digitalisation facilite la vie du citoyen puisqu'il dispose d'un accès permanent à ses informations et ses documents mais aussi celle de l'administration qui voit ses procédures s'automatiser.

Les points négatifs de cette digitalisation

Cependant, s'agissant de sites internet de l'Etat et par conséquent dont l'accès doit être sécurisé pour l'utilisateur, c'est oublier à quel point la connexion à ces sites peut être compliquée pour un non-familier d'internet et de son fonctionnement.

Bien qu'il soit judicieusement prévu plusieurs modes de connexion ceux-ci restent compliqués pour un non-initié.

Les plus utilisés sont le lecteur de carte qui implique le téléchargement de l'application EID sur son ordinateur ou l'identification via ltsme qui implique de disposer d'un smartphone et des démarches supplémentaires lors de la première utilisation.

Choisissez votre clé numérique pour vous identifier. [Besoin d'aide?](#)

Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique

IDENTIFICATION
avec un lecteur de cartes eID

IDENTIFICATION
via itsme

Créez votre compte itsme

Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe

IDENTIFICATION
avec un code de sécurité envoyé par e-mail

IDENTIFICATION
avec un code de sécurité via une application mobile

IDENTIFICATION
avec un code de sécurité via SMS

IDENTIFICATION
avec code de sécurité via token

Authentication européenne

IDENTIFICATION
avec une identification électronique reconnue au plan européen

Pistes de solutions et réflexions

Les services en ligne de l'Administration sont des services de l'Etat. Il semblerait donc logique qu'ils montrent l'exemple en proposant des formules tant pour les générations connectées et équipées que pour les générations qui ne le sont pas. Mais comme ce sont en même temps des services sans concurrence, l'utilisateur a souvent l'impression que les programmes développés sont plus au service de l'administration que du « client » tant leur logique et leur accès est parfois nébuleux.

Les Administrations, via les communes devraient mettre en place des journées de formations à l'attention des seniors et de ceux qui sont en décrochage numériques particulièrement sur les sites internet des Administrations.

Quant à la mise à disposition des outils pour accéder à ces sites, bien qu'il existe 160 Espaces Publics Numériques en Wallonie et 18 à Bruxelles, ils restent trop peu connus du grand public.

Il faut cependant noter que des pistes et réflexions concrètes se dessinent dans les différentes régions du pays afin d'essayer d'endiguer la fracture numérique auprès des couches de la population les plus fragilisées.

En Wallonie, un plan de « Stratégie numérique » est en cours sous le label « Digital Wallonia.be ». Ce plan se structure sur 5 grands thèmes, dont celui de l'Administration numérique. <https://www.digitalwallonia.be/fr/strategie-numerique/administration-numerique>

En région bruxelloise, l'inclusion numérique a déjà donné lieu à une analyse pouvant amener à ce que chaque bruxellois puisse accéder à l'outil numérique au sein, entre autres, des administrations.

Pour ce faire, un « Plan d'Appropriation Numérique » existe pour apporter une attention particulière et suivie aux concitoyens bruxellois pour maîtriser au mieux les compétences numériques de base. <https://be.brussels/inclusion-numerique>

Toujours en région bruxelloise, un livre blanc 2019-2024 sur les enjeux de la transformation numérique au service des citoyens a été édité par le Cirb.

Dans le même ordre d'idée, une brochure intitulée « Easy Way » by « Easy Brussels » a été éditée afin d'apporter des informations utiles sur les tentatives de progression de la transition numérique au sein des administrations publiques.

Il serait opportun et constructif que toutes les sphères des pouvoirs publics, avec éventuellement d'autres acteurs de la vie associative se synchronisent et doublent leurs efforts pour pouvoir dégager des projets socio-éducatifs pour favoriser une meilleure inclusion des seniors et des personnes défavorisées dans le processus numérique.



LA CULTURE

Le secteur de la Culture n'a pas été épargné par la marche forcée vers la numérisation des pratiques, aussi bien concernant les travailleurs de ce secteur que les spectateurs/participants...

Les phases de confinement puis de restrictions sociales décidées par les gouvernants pour faire face à la pandémie ont encore accéléré ce mouvement, à la fois en créant de nouvelles opportunités et en aggravant les biais et problèmes inhérents à ce phénomène. Plus globalement, la place et le rôle de la Culture, jugée « non essentielle » et de fait réduite à l'inaction pendant de longs mois, ne peut que se voir questionné par cette catégorisation.

Face à ces questions et à l'accélération de ce processus, les seniors sont comme tous les citoyens, ouverts aux améliorations et critiques face aux dérives. Ce court chapitre (qui proposera un point de vue de seniors, sans être enfermé dans des thématiques traditionnellement liées au vieillissement) tentera de synthétiser rapidement les enjeux et les limites de la numérisation de la Culture, sous deux angles distincts reprenant deux facettes d'une compréhension large de la Culture, celui du numérique et de la démocratisation culturelle (soit l'accès à la Culture, à l'art), et celui du numérique et de la démocratie culturelle (soit l'accès au débat culturel et à l'implication citoyenne).

Numérique et démocratisation culturelle :

Comme dit précédemment, la démocratisation culturelle désigne la capacité pour le citoyen d'accéder aux arts et pratiques artistiques. On le sait, cet accès est grandement impacté par différents obstacles, aussi bien matériels (géographiques, économiques, d'accessibilité...) que symboliques (bagage culturel, sentiment de légitimité...).

D'un point de vue de l'accès aux **biens culturels**, le numérique semble incarner, par certains aspects, la terre promise. Toutes les musiques (ou presque) sont accessibles depuis n'importe quel ordinateur, l'accès aux films est aisé... On peut certes chérir une époque où la rareté donnait une aura mythique à certains objets culturels, aura aujourd'hui anéantie par l'immédiateté de l'assouvissement du désir, mais les seniors rappellent aussi que cette aura existait au prix d'un élitisme certain. En effet, seuls ceux avec le bon bagage culturel et les moyens matériels nécessaires avaient au final accès à ces biens dits rares.

Aujourd'hui, il suffit (presque) de chercher pour trouver.

L'objet-livre n'a lui pas été fondamentalement impacté par le numérique, tant son contenu (le texte) est lié à son contenant (des feuilles de papier reliées). Notons cependant que les liseuses offrant l'option de régler la taille du texte permettent de faciliter l'accessibilité physique à la lecture, en cas de problèmes de vue.

Ces bons points mis en avant, il nous faut évidemment nuancer cette vision idyllique de la démocratisation culturelle à l'épreuve du numérique. Internet représente peut-être la terre promise, mais celle-ci est à présent structurée par de grands groupes industriels qui, en voulant capter le consommateur, mettent en place des algorithmes qui espionnent nos pratiques et nos goûts afin de nous « fidéliser » au mieux. Nous ne sommes pas là dans une vision puissante de la Culture, qui devrait permettre à toutes et tous de questionner son identité, de se confronter à des cultures artistiques autres, de se confronter à l'inconnu, de s'émanciper, et de grandir en tant qu'humains. Ces algorithmes n'ont pas pour mission de nous étonner ou de nous choquer, mais plutôt de nous inciter à rester dans un écosystème commercial (un site, un réseau social...). Il s'agira donc plutôt de flatter nos goûts, de faire de l'expérience artistique une expérience de confort, fonctionnelle, utilitariste...

Ainsi, d'un horizon semblant s'ouvrir sur l'infini, on passe à une petite pièce close sur elle-même.

Et la question du bagage culturel, social, permettant à certains (et pas à d'autres) de sortir de cette pièce, se pose à nouveau... Cette logique d'une Culture vue comme une marchandise permettant de garder captifs

les utilisateurs/consommateurs fait donc que le bilan actuel de la numérisation des biens culturels est très ambigu, voire mitigé (même si les possibilités sont immenses).

A l'inverse, on peut mettre en avant le travail de terrain réalisé par les **bibliothèques** et les **médiathèques**. Ces dernières, ayant dû céder à la possibilité du numérique (pour la location, la réservation des objets culturels...), et confrontés à une baisse nette de leur fréquentation, ont profondément modifié leur projet et se sont ainsi réinventés en **Points Culture**. Ces **Points Culture** (ainsi, par ailleurs, que de nombreuses bibliothèques) développent à présent sur place – en plus de leurs missions classiques – une offre culturelle spécifique (animations, tables de réflexion...) les plaçant à l'intersection de la démocratisation et de la démocratie culturelle (deux actions qui ne sont évidemment ni étanches l'une à l'autre, ni antagonistes). Les conseils du personnel et l'accompagnement humain sont fort appréciés, notamment par les seniors.

Au niveau des **pratiques culturelles** (aller au théâtre, au musée, voir un concert, etc..), la numérisation n'a pas bouleversé la donne.

Les musées proposent bien de nouvelles expériences « immersives » liées au numérique, telles que regarder des écrans, zoomer sur des œuvres... ce qui n'est pas inintéressant en soi, mais l'intérêt du musée reste d'être ému par l'œuvre d'art, par son unicité, par l'idée de l'artiste au travail, par la matière, par le fait de voir le geste de l'artiste : il s'agit là d'un art du réel, que les écrans ne peuvent réellement rendre. Comme souvent avec le numérique au sein des musées ou des arts vivants, la limite entre vraie amélioration scénographique et gadget un peu vain reste très fine.

Sans compter qu'au sein des aînés comme au sein de la société, tout le monde ne peut pas, pour des raisons de maîtrise technique ou d'accessibilité, manipuler avec aisance ces nouveaux modes de présentation virtuelle de la culture au sein des musées.

Plus globalement, ces **pratiques culturelles** sont toujours très marquées socialement, et les seniors les moins aisés ne vont que très peu au théâtre, rarement au musée, et tout simplement jamais à l'opéra. Face à cela, le numérique semble donc, pour certains politiques, représenter la solution à ce problème. La phase Covid a accéléré cette réflexion et a (logiquement) provoqué une ébullition numérique au niveau de ces pratiques. En effet, ces lieux culturels étant fermés (rappelons qu'ils étaient « non essentiels »), leur seule visibilité passait alors par Internet.

Au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, on peut notamment citer le programme Restart de la RTBF, qui a œuvré au renforcement de la culture sur tous les canaux du média public, avec par exemple une série de captations de spectacles. Les seniors ne peuvent que saluer cette initiative, et pensent qu'il s'agit là d'une proposition qui trouvera peut-être ses adeptes.

Cependant, cette numérisation proliférante des événements (festivals, sorties théâtrales, visites de musées en ligne...) soulève tout de même deux interrogations.

En premier lieu, la débauche d'énergie nécessaire pour mettre en ligne ces événements, les stocker sur des serveurs, pose réellement question à l'heure où l'on doit revoir nos pratiques et sevrer notre addiction aux énergies si l'on veut léguer une planète habitable aux générations futures. Il n'est pas sûr que ce soit là une voie à développer plus avant.

Par ailleurs, cette numérisation galopante (si elle a son intérêt) ne peut en aucun cas remplacer l'expérience originale. Cette entreprise de dématérialisation générale ne peut effacer l'importance fondamentale de la communion, du rassemblement. Il reste ainsi capital de travailler à augmenter l'accessibilité (financière, symbolique) des pratiques culturelles pour tous les publics. La Culture est aussi (et peut-être surtout) un lieu où l'on fait société.

Attention alors à ce que numérisation ne veuille pas dire atomisation totale de la société...

Enfin, l'**accessibilité** à ces lieux a été bouleversée par le numérique.

La plupart des lieux culturels ont en effet mis en place l'achat en ligne des billets ou au moins une préinscription en ligne, ce qui permet d'éviter une attente aux guichets physiques voire, dans certains cas, d'avoir des informations quant à la fréquentation prévue à la date souhaitée.

Cette numérisation impose par contre aux seniors et aux autres utilisateurs de devoir disposer du matériel nécessaire, de savoir manipuler l'outil informatique, mais aussi de maîtriser un outil bancaire pour effectuer l'achat en ligne.

De plus, cette numérisation présuppose une préparation en amont et des outils de suivi qui fonctionnent. En l'espèce, que le billet soit imprimé ou montré sur le smartphone, encore faut-il que celui-ci puisse être validé, soit par un scan soit par un membre du personnel.

Loin de nous l'idée alors de rejeter en bloc cette numérisation de l'**accessibilité** (positive pour de nombreuses personnes, dont certains seniors), mais il est capital de rappeler qu'il n'est pas encore obligatoire de posséder un smartphone pour être un citoyen (avec tous ses droits), et que les autres moyens de contact (permanences téléphoniques, horaires des guichets...) doivent absolument être largement communiqués voire mis en avant, rester bien disponibles, avec suffisamment de personnel, afin que chacun puisse avoir aisément accès à la culture.

Numérique et démocratie culturelle :

Cette partie sur la vision des seniors de la CAS du lien entre numérisation et démocratie culturelle sera sans doute un peu plus brève que la précédente car, comme nous le verrons, les mêmes espoirs, les mêmes potentialités, se heurtent aux mêmes limites et aux mêmes dévoiements.

La démocratie culturelle, pour reprendre la définition proposée par Marcel Hicter (dans son ouvrage *Pour une démocratie culturelle*), peut se résumer par une « *action permanente de l'homme pour améliorer sa nature et son milieu et mise en commun des résultats de cette action* ». La Culture est donc lieu de débats, de réflexions et de projets communs, construite par toutes et tous et non imposée.

Quel peut être l'apport du numérique dans cette vision ?

A priori, immense ! En effet, telle une agora mondiale, Internet permet à tout le monde de communiquer avec tout le monde, de débattre tous ensemble pour construire du sens, de l'action commune. A nouveau, cela ressemble à la terre promise, à une utopie. Peut-on rêver meilleur outil ?

Malheureusement, oui.

Car, à l'image du hold-up réalisé sur le partage des biens culturels par de grands groupes industriels, la parole sur Internet a de même été mise en scène et organisée par des entreprises (Facebook, Twitter...) dont le projet commercial n'est en fait pas de développer la démocratie culturelle. Leur projet est de récolter des données sur l'ensemble de leurs utilisateurs afin de les vendre à leurs clients, qui s'en serviront ensuite pour cibler lesdits utilisateurs à des fins publicitaires, politiques, etc... La parole est – à l'instar des biens culturels – organisée et distribuée par des algorithmes qui entretiennent les gens dans des petits réseaux où il n'y a finalement que peu de confrontation d'idées. Et quand confrontation il y a, les seniors ne peuvent que constater que l'anonymat (ou en tout cas la dématérialisation du débat) n'encourage pas les comportements les plus constructifs.

Ce potentiel **débat démocratique**, déjà fragile, est par ailleurs perpétuellement perturbé par un nombre incalculable de bots, ces intelligences artificielles œuvrant sous forme de faux profils (de faux humains, donc) dont le but est décidé par les structures politiques ou commerciales qui les utilisent.

Ces buts sont rarement de nature philanthropique. Il s'agit plutôt de vendre des objets ou des idées, de semer de la confusion pour en profiter ultérieurement. . .

Le bilan peut sembler dur, mais l'apport du numérique sur la démocratie culturelle est au final réellement problématique. Le rêve initial, la terre promise, semble parfois s'être transformée en enfer à fuir.

Ceci dit, il y a évidemment des points positifs, notamment la capacité de s'organiser un petits groupes, de communiquer rapidement et largement, d'organiser des manifestations, d'utiliser des réseaux cryptés (qui offrent de réels espaces de résistance et d'anonymat, même s'ils profitent certes aussi inéluctablement aux mafias et autres entreprises terroristes) . . .

Il est de même formidable de pouvoir, quand cela arrive (car cela arrive), dans des espaces précis hors des logiques commerciales, communiquer avec des gens d'horizons très différents, découvrir leurs pratiques, construire ensemble des projets. . .

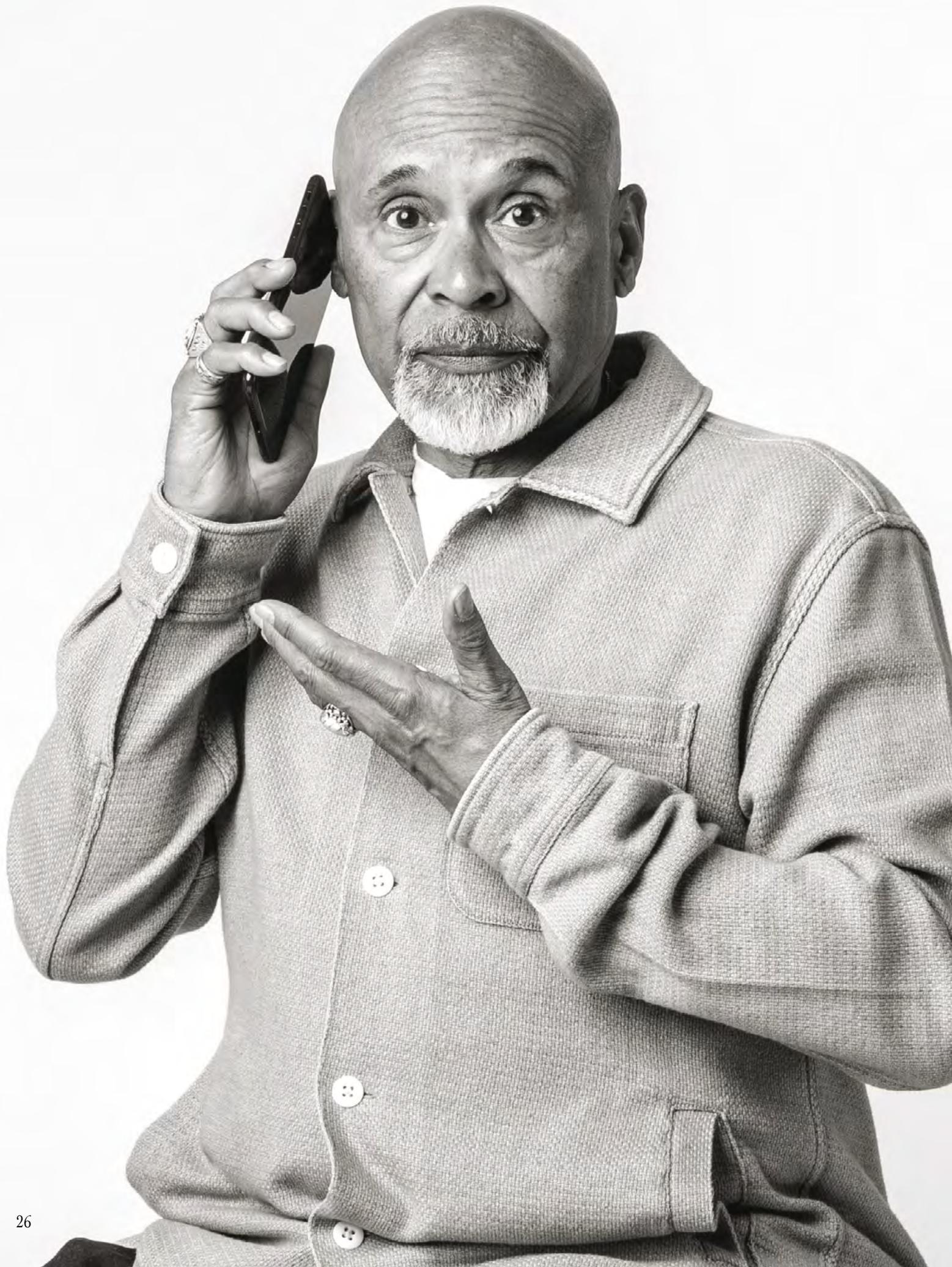
La numérisation de la démocratie culturelle ouvre ainsi de nombreuses portes, mais le bilan est à nouveau mitigé. Il est capital de se réapproprier l'outil Internet, de créer des espaces libérés des entreprises et de leurs visées purement commerciales, de garder une répartition égale de la bande passante. . .

Enfin, en guise de conclusion (et au risque de se répéter), trois points nous semblent importants à mettre en avant.

Comme dit précédemment, il ne paraît guère logique de s'engouffrer dans une logique de numérisation maximale quand on connaît le coût énergétique de celle-ci, l'augmentation exponentielle de ce coût, et les limites de notre planète.

Par ailleurs, l'expansion du numérique repose en énorme partie sur l'utilisation du smartphone. Comme dit précédemment, il n'est (pour l'instant, en tout cas) pas légalement obligatoire de posséder un smartphone (ni Internet) pour être un citoyen à part entière et pouvoir jouir de l'ensemble de ses droits. Les pouvoirs publics, les acteurs culturels, doivent donc laisser une partie claire et aisément accessible de leur fonctionnement hors du numérique (guichets, permanences téléphoniques. . .), car chacun a encore le droit de refuser ou d'être en incapacité de maîtriser ces outils.

Enfin, en plus des limites (matérielles, financières, liées à l'accessibilité. . .) du numérique, qui concernent de nombreux seniors et de nombreux citoyens, et malgré ses points positifs, force est de constater que l'expérience numérique n'est au final qu'un pis-aller, un à-côté de l'expérience matérielle, à-côté dont il faut bien sûr profiter des qualités, mais en faveur duquel on ne doit jamais amoindrir la qualité de l'expérience matérielle (en favorisant les pratiques culturelles vivantes, en créant des lieux de rencontre, en subsidiant les organismes qui travaillent à la démocratie culturelle. . .).



LA MOBILITE

Au même titre que le téléphone puis le fax, Internet a ouvert, en fin du précédent siècle, la porte à un nouveau mode de communication, lui-même à la base d'une efflorescence de possibilités de nouveaux services dématérialisés.

Les folios, dépliants et brochures se font moins achalandés et plus rares. Le cas échéant, ils renvoient vers les sites internet.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) prennent, de manière irréversible et exponentielle, la place de l'organisation physique dans toutes les composantes de la vie en société. Il en va ainsi de l'accès (infos et titres) aux moyens de déplacement quel que soit le mode de transport utilisé.

Transports collectifs

À la SNCB, les guichets et le personnel les desservant font désormais de plus en plus place aux automates fonctionnant surtout par paiement par carte bancaire et partiellement à la monnaie physique et offrant uniquement les titres les plus usités. Ces transformations ne sont pas sans risque de marginalisation ; l'accès aux terminaux n'est pas toujours aisée, leur lisibilité peut être problématique, l'usage d'un clavier sur écran tactile est difficile pour un utilisateur qui maîtrise moins la finesse d'usage de ses doigts et la présentation des options peut être nébuleuse.

La TEC, De Lijn et la STIB, conservent quelques « maisons » et « bootik » parfois en réseau avec des chaînes de magasins, les TEC, De Lijn et la STIB, mais adoptent le même modèle selon des modalités parallèles et parfois offrent des interfaces techniques coordonnées.

De leurs côtés, les autocaristes et agences de voyages sont atteignables par les moyens classiques même si leur sens commercial les amène à recourir davantage à internet pour les catalogues, les réservations et les contrats.

Moyennant les logiciels et applications adhoc, chaque personne peut commander voire acheter ou, mieux encore, disposer de son(s) titre(s) de transport sans papier sur son portable ! Le contrôle peut aussi s'effectuer avec un portable !

Outre le confort de ne pas subir une file à un guichet ou à une centrale téléphonique, les avantages à noter sont e.a. l'accès quasi immédiat aux informations sur l'organisation de l'offre en temps réel.

Les « facilités » d'accès pour les PMR font l'objet de « réservations ». Celles-ci se font plutôt par internet. ...que par téléphone tant les délais de contacts peuvent être longs !

Toutefois, cette évolution permanente, entre autres via la multiplication des QR codes, n'est pas à la portée de tous.

Il est logique que l'Autorité publique en relation contractuelle avec les opérateurs de transport exige la garantie d'interface accessible à tous les citoyens. La vigilance est de mise.

Certes, ces TIC sont utiles pour une meilleure qualité de l'offre et réussir l'intermodalité (voir « MaaS » = Mobility as a service) mais l'accessibilité (dont le niveau adéquat de prix) reste un droit de base pour assurer l'égalité de tous.

Transports individuels

Les taxis dont les taxis sociaux travaillent à partir de centrales qui recourent aussi à internet mais continuent à recevoir les demandes par téléphone ou GSM.

Il ne faut pas oublier la voiture privée qui fait de plus en plus l'objet de la numérisation, à commencer par les relations entre concessionnaires, réparateurs et usagers.

Du côté assurances, le monde des courtiers et des agences évolue également vers les relations numériques pour diminuer notamment la documentation imprimée, les frais postaux et inviter au téléchargement.

Les sociétés de contrôle technique passent aussi par l'obligation de réservation qui ne se pratique plus que par internet.

Evaluation de la situation

Les applications sans papier se multiplient tout en gardant quelques supports physiques. Le numérique offre des nouveautés, peut résoudre des problèmes mais peut aussi en créer des d'autres.

Le confort du directement individualisé grâce à la voie numérique séduit :

-  concentration des gestes préparatoires pour réussir ses déplacements : horaires, localisations, durées, détails des offres,
-  « sécurité » du parcours du voyageur : délivrance de titres adéquats et authentifiables par GSM, informations en temps réel,

Cet ensemble permet aux opérateurs de transport de mieux gérer les offres tant en capacité qu'en qualité, par exemple la maîtrise de la ponctualité en cas de correspondances, ...

Toutefois, cet « encadrement » des clients qui doivent « pointer » à chaque utilisation de service pourrait donner lieu à des traçages qui portent atteinte à la vie privée. Le risque d'abus existe.

En outre, il faudrait que chaque personne dispose ET connaisse la manipulation d'un GSM et/ou d'un PC. Ce préalable n'est pas acquis pour tous et rend la mobilité inéquitable !

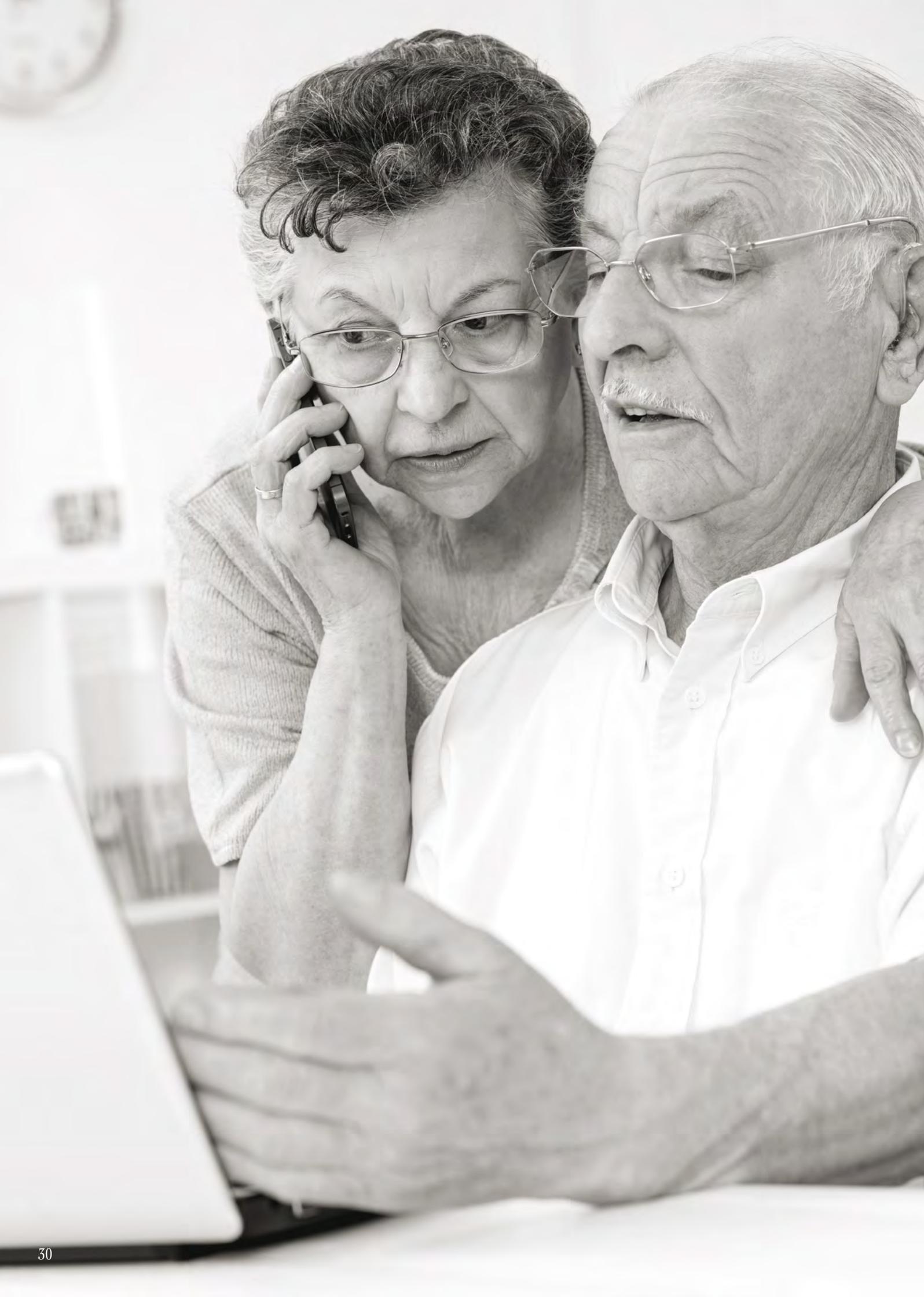
Par ailleurs, en cas de panne, ne fut-ce que d'alimentation électrique ou d'épuisement de batterie, le système en son entier devient caduc et risque de mettre les usagers en insécurité. Les gestions alternatives en pareilles circonstances ne sont ni connues ni identifiées par l'utilisateur bénéficiaire. L'improvisation n'a pas sa place.

Garanties de l'évolution

Les **seniors** paraissent plus fragiles devant cette révolution permanente particulièrement dans leurs déplacements. **D'autres catégories de la population** peuvent être aussi en difficultés de mobilité, ne fut-ce momentanément. Une formation citoyenne transversale serait bienvenue mais la possibilité d'un contact direct, personnel, doit rester assurée.

Il importe que les **Autorités publiques** procèdent au suivi régulier de tous les services publics recourant au numérique et s'assurent pour tous et au quotidien de l'accessibilité et de la continuité de ces services.

En transport de personnes, cet accompagnement est incontournable : les contrats de services publics doivent impérativement et explicitement être conclus en ce sens et la consultation des usagers être garantie en permanence.



CONCLUSION

Après ce rapide état des lieux de l'évolution du numérique au quotidien, et de son impact sur les seniors et les publics les plus précarisés, force est de constater que le bilan général ne peut être que mitigé, voire inquiétant.

En effet, la numérisation n'est pas seulement un service supplémentaire, qui viendrait ajouter ses propres qualités (qui sont par ailleurs fort nombreuses) aux services déjà existants, mais semble au contraire vouloir remplacer l'ensemble de ces services. Il ne s'agit alors dans la plupart des cas aucunement d'une augmentation, mais plutôt d'un appauvrissement de la qualité desdits services.

Contraints de se plier à cette « évolution », les seniors et usagers précarisés souffrent ainsi d'insécurité face à des pratiques et objets qu'ils ne maîtrisent pas, qu'ils n'ont pas forcément les moyens de posséder, et sont parfois de fait dépossédés de leur autonomie citoyenne.

La CAS tient donc à rappeler que même s'il n'est évidemment pas question ici de réclamer un retour à l'âge pré-numérique (même si le coût environnemental de celui-ci pose question et laisse dubitatif quant à l'opportunité de s'enfoncer plus avant dans cette démarche), il nous semble capital de **laisser une place significative aux pratiques hors numérique** : maintien des guichets, des permanences téléphoniques, services dédiés au sein des communes, contrôle par le service public des pratiques du secteur privé (notamment bancaire)...

Le numérique ne nous semble ainsi ni un miracle ni une malédiction, juste un outil avec des bonnes et des mauvaises pratiques, un outil à encadrer, qui peut améliorer certains aspects de l'expérience matérielle (ce que l'on pourrait appeler le « monde réel »), mais doit toujours rester périphérique à celle-ci...



Quai Arthur Rimbaud, 20
6000 Charleroi
info@cas-seniors.be
www.cas-seniors.be

Editeur responsable :

François VERHULST, Président de la CAS

