

PRÉSIDENCE DU GOUVERNEMENT WALLON
RUDY DEMOTTE



*Présentation du DVD « Trop faciles les TIC ! » et
de l'enquête « citoyens » de l'AWT*

Namur, le 3 juillet 2008

Mesdames, Messieurs,

Bilan de l'e-gov ; enquête de l'AWT sur l'utilisation des TIC par les citoyens, lancement d'un DVD d'information-sensibilisation ... Je pense qu'il n'en faut pas plus pour montrer que la Région wallonne ne ménage pas ses efforts pour intégrer ces technologies.

C'est d'ailleurs une constante de notre stratégie depuis le Contrat d'Avenir qui avait fait de la « société de la connaissance » une de ses quatre priorités.

Ce fut le cas du CAWA qui, en 2002, avait inscrit dans ses objectifs chiffrés l'ambition qu'au moins un Wallon sur deux utilise internet en 2004.

Objectif atteint et dépassé à cette date, et qui nous a permis de nous montrer toujours plus ambitieux. **Près de 70 % d'utilisation cette année et pour seule conclusion, le fait que les 30 % restants sont 30 % de trop.**

65 % de ménages disposant d'un ordinateur, 57 % avec une connexion à internet ...

Ces chiffres traduisent la même chose, à savoir un mouvement constant bien que marqué par des paliers. Mouvement qui tend vers une généralisation même si l'on ne peut pas encore parler d'universalisation.

C'est le défi lancé aux pouvoirs publics.

Celui de mettre toute une Région en ligne sans laisser personne en marge de ce mouvement.

Et ce qui est vrai pour les citoyens l'est également pour les entreprises, à commencer par les PME/TPE qui doivent réussir le défi de la présence interactive sur la toile.

Ce qui souligne une nouvelle fois combien l'économique et le social sont liés et doivent être abordés de pair, à travers notamment la dimension éducative.

Alors, nous pourrions faire la liste des actions régionales menées en ce sens, y compris même en appui de la Communauté.

Je pense, bien sûr, au programme cyber-classes.

Mais aussi et plus globalement à tout le chantier de simplification et de modernisation administratives.

Lancé en juin 2005, le programme d'actions qui soutient cette démarche de grande envergure vient de faire l'objet d'une troisième évaluation.

Elle a révélé que près de 99 % des actions ont effectivement été entamés.

Et que, dans celles-ci, 65% produisent leurs effets soit parce qu'elles sont terminées ou parce qu'elles sont permanentes.

Même si l'ensemble de ce programme de simplification n'est pas lié aux TIC, de nombreux exemples de progrès intègrent cette dimension.

Pour les citoyens :

- on peut citer le registre des logements sociaux. Il s'agit de la création d'un registre centralisé des demandes qui permet à un candidat-locataire de logement social de s'inscrire dans n'importe quelle société et de voir sa demande répercutée à l'ensemble des sociétés pour lesquelles il souhaite postuler.
- Autre application, le projet d'éco-bonus a été d'emblée conçu dans une véritable logique de simplification qui se nourrit des possibilités des nouvelles technologies. Concrètement, lorsqu'une personne achète une voiture propre, elle bénéficie directement de l'éco-bonus sans même devoir en faire la demande, grâce à un échange d'informations entre la Direction fédérale de l'Immatriculation des Véhicules et la Cellule Fiscale wallonne.

Pour les entreprises :

- Il faut évoquer le portail des marchés publics commun à la Région wallonne, à la Communauté française et à un nombre important de communes. Depuis le 1^{er} janvier, 651 avis de marchés ont été publiés sur ce site et plus de 1 050 entreprises sont inscrites à sa newsletter. C'est, en moyenne, 400 visites quotidiennes.

Pour tous les utilisateurs :

- Un quart (116) des formulaire régionaux sont désormais simplifiés et 95 ont été rendus interactifs, c'est-à-dire qu'ils peuvent être remplis sur internet. Plus loin encore, 6 formulaires sont désormais signables électroniquement et complètement transactionnels.

A ce stade, la plupart de ces formulaires sont destinés aux entreprises: APE Jeunes, Prime aux services de conseil, E-business, Rentic, ... mais ceci nous montre la voie que nous suivons pour tous les publics.

Et je voudrais attirer votre attention sur le fait que la Région wallonne est la première autorité publique à agir de la sorte en Belgique. Il n'y a, en effet, pas d'autre démarche systématique de simplification et de dématérialisation des formulaires dans les autres niveaux de pouvoir.

- Dans le même esprit, le Gouvernement wallon va lancer un marché visant la simplification administrative de la procédure de permis d'environnement par sa dématérialisation.

- A destination de tous les publics également, la possibilité de suivre les états d'avancement des dossiers est un autre bel exemple de la manière dont nous mettons les TIC au service de la bonne gouvernance, de la compétitivité de nos entreprises et du bien-être de notre population.
- Cette option est désormais disponible pour de nouveaux dossiers comme les primes d'Aide au Logement, les demandes d'engagements de travailleurs dits Articles 60 et 61 par les CPAS ou la remise de dossiers FEDER par les entreprises.

Ceci pour vous dire que nous nous trouvons dans un mouvement cyclique.

Au plus l'offre de service via internet s'accroît, au plus l'intérêt et l'importance de se doter de ces nouveaux moyens d'information et de communication s'intensifient.

Et au plus le devoir de doter chacun des moyens de prendre ce train devient impératif.

Voilà pourquoi je me réjouis de la manière de plus en plus fine dont l'Agence wallonne des Télécommunications cerne la personnalité – les personnalités devrait-on dire – des non-utilisateurs d'internet.

Il n'y a pas si longtemps, les portraits étaient dressés autour de variables sociologiques lourdes.

L'archétype de l'utilisateur étant l'homme actif dans la tranche trente à quarante ans.

Et on identifiait autour de cela les faiblesses dues à l'âge, au genre et au niveau socioéconomique.

Désormais - et c'est un des rôles clefs de l'AWT – nous sommes mieux armés pour identifier les facteurs problématiques.

Et, dès lors, nous sommes mieux à même d'y répondre avec finesse et à propos.

En prenant toujours en compte que la fracture sociale et la fracture numérique coïncident et se renforcent mutuellement.

Et que si la fracture numérique tend à se réduire sous l'effet positif de certaines mesures, elle tend aussi à s'approfondir vu l'accroissement des possibilités offertes par internet ... à ceux qui le maîtrisent.

J'ai rendu hommage à la fonction de diagnostic de l'AWT.

Je veux tout autant souligner l'importance des actions préventives et curatives et, en cela, insister sur le rôle majeur joué, notamment par les espaces publics numériques (EPN).

Car si nous entendons, bien entendu, continuer à offrir les services publics sous les formes traditionnelles, nous voulons aussi permettre à tous de bénéficier de l'accès informatisé.

Accès dont nous savons qu'avec un minimum de pré-requis, il facilite la vie des citoyens et s'impose aux entreprises.

Voilà notamment le pourquoi de ce DVD hybride conçu comme un pont pédagogique entre la TV qui s'est inscrite dans l'ensemble des ménages et l'ordinateur qui y a tout autant sa place.

A son niveau, il constitue un élément intéressant dans un large éventail d'initiatives - financières, formatives et informatives - qui unissent l'ensemble des niveaux de pouvoir - fédéral, Région, Communautés et communes – à destination de tous les publics.

A travers tous les groupes sociaux et toutes les tranches d'âge, des aînés qui doivent s'approprier ces vecteurs jusqu'aux plus jeunes qui sont nés une souris dans la main mais qui doivent néanmoins découvrir le bon usage d'une toile.

Bref, en matière des TIC, quand la Wallonie monte en ligne, personne ne doit demeurer en défense.

