

Madame la Ministre Marie-Dominique Simonet

Intervention à la conférence de presse « Enquête citoyens de l'AWT »

Le 3 juillet 2008 à 14h00 aux Moulins de Beez

Monsieur le Ministre-Président, Mesdames et Messieurs, ...

Vous venez de voir une présentation du DVD « Trop faciles, les TIC ! » qui a pour vocation de convaincre les citoyens réticents à utiliser les Technologies de l'Information et de la Communication.

Cependant, avant d'imaginer des mesures pour réduire la fracture numérique, encore faut-il la connaître. Pour cela, nous pouvons chaque année nous appuyer sur l'enquête de l'AWT consacrée aux usages que font des TIC les citoyens wallons.

Vous avez entendu l'AWT vous présenter ces constats. Je voudrais pour ma part en mettre quelques uns en évidence, puis évoquer devant vous des pistes de réflexion.

Plusieurs chiffres importants sont en évolution positive et on note avec satisfaction une croissance des indicateurs suivants :

- 31 % des citoyens ont utilisé le commerce électronique, soit une hausse de 9 points,
- 65% des ménages possèdent un ordinateur soit une hausse de 3 points,
- 57% des ménages disposent d'une connexion internet, soit une hausse de 5 points,
- 69 % des citoyens ont utilisé internet dans l'année 2007, soit une hausse de 4 points,

Je voudrais également souligner une autre évolution intéressante : celle du commerce électronique. En effet, si 31 % des Wallons ont acheté des produits en ligne et 11 % en ont vendu, on peut aussi relever que 64 % des internautes, soit 44 % de la population utilise internet pour s'informer sur les produits et services avant de les acheter, ensuite, dans un magasin.

Cette intensification de l'usage du commerce électronique doit interpeller les entreprises qui ne sont pas encore présentes sur internet. Elles se privent en effet de la sorte d'une importante clientèle potentielle. Il s'agit d'une tendance lourde qui va sans doute encore s'accroître, confirmant l'importance d'un soutien public régional aux entreprises qui veulent se lancer dans le commerce électronique.

Cependant, si on peut se réjouir de ces différentes progressions, elles ne doivent pas nous faire oublier la persistance d'une fracture numérique certes plus étroite, mais aussi plus profonde.

Le concept de fracture numérique s'affine d'année en année au travers des travaux qui lui sont consacrés.

Il s'avère aujourd'hui que la fracture est multidimensionnelle. C'est un phénomène complexe, certes lié au profil individuel, mais aussi à d'autres facteurs comme l'entourage, les conditions de vie et les conditions sociales.

La fracture numérique se marque également au niveau du ressenti et du vécu des personnes face aux technologies évoquées dans l'enquête : GSM, nouveaux équipements, ordinateur et Internet.

De plus, la profondeur de la fracture numérique présente au moins deux niveaux caractéristiques :

- le premier concerne la situation des personnes qui ne peuvent pas accéder à Internet pour des raisons pratiques (pas d'ordinateur, pas de connexion, pas d'EPN à proximité, indisponibilité de l'ADSL, handicap) ou éducationnelles (illettrisme notamment) ;
- le second niveau caractérise l'incapacité à utiliser utilement l'accès à Internet à cause d'une méconnaissance des savoir-faire nécessaires et des ressources disponibles.

Par ailleurs, une catégorie particulière de la fracture numérique est constituée par les personnes qui n'utilisent pas elles-mêmes Internet, mais qui chargent des proches d'effectuer à leur place des recherches ou des communications sur le réseau: ce sont les utilisateurs via "proxys", ainsi que les a caractériser l'AWT.

Pour la première fois, l'intégration de tous ces facteurs a permis de proposer une analyse sociologique plus fine de cette fracture et de dresser les 6 visages caractéristiques de la population des non usagers d'Internet qui ont été détaillés durant la présentation de l'AWT.

Je vous invite à les découvrir plus précisément dans le rapport de l'enquête et sur le site web de l'AWT.

Le nombre de personnes qui restent en marge de l'utilisation des TIC va en décroissant chaque année. Mais, dans le même temps, la fréquence et la diversité des usages pratiqués par les internautes sont chaque année plus grandes. Dès lors, la distance qui sépare la manière de vivre des internautes de celle des non-internautes est chaque année plus importante et contribue à rendre "l'initiation" plus difficile ou encore à accroître la marginalisation de ceux qui restent en retrait de ces technologies.

Comment les pouvoirs publics pourraient-ils y remédier ?

Je laisserai au Ministre-Président le soin de développer les pistes d'actions liées à la fracture sociale. Je m'étendrai par contre sur la toujours nécessaire information des non utilisateurs à propos des technologies et de leurs usages.

Il faut continuer à informer les citoyens sur ces technologies en prenant soin de communiquer vers le public des non-internautes et en faisant circuler l'information dans les médias les plus susceptibles d'atteindre les publics visés (ménagères, demandeurs d'emplois, aînés, etc.).

C'est dans ce cadre que l'AWT et EasiWal ont unis leurs efforts pour réaliser un DVD hybride comprenant des séquences vidéo et un univers interactif associant une actrice à FASTOCHE, la mascotte de la simplification administrative. Comme vous avez pu le voir, pas moins de 25 thèmes y sont abordés depuis les plus classiques (manipulation de la souris, courrier électronique, recherche sur le web, photo numérique, commerce électronique, etc.) jusqu'au plus avancés (blogs, VOIP, podcasting, carte d'identité électronique, services d'e-gouvernement, etc.).

En 2002, l'AWT a édité un CD-ROM d'initiation intitulé « Premiers pas dans les TIC ». Réalisé avec l'Université du temps libre de Namur (UTAN), il était basé sur une approche intergénérationnelle. Très vite il dépassa l'intérêt des seniors pour toucher tous les publics et fut finalement distribué à plus de 60.000 exemplaires.

En 2006, les six vidéos de « Juliette Reine du Net » ont fait la promotion du CD-ROM sur RTL, puis sur les télévisions locales.

Avec l'évolution rapide des technologies, il était nécessaire de revoir à la fois le contenu et le support du CD-ROM, en tenant compte des enseignements tirés de l'enquête annuelle de l'AWT sur l'utilisation des TIC par les citoyens. La télévision étant le média le plus souvent cité par les personnes peu conscientes

de l'intérêt des TIC, la nouvelle version a la forme d'un DVD, contenant d'une part des vidéos et d'autre part, des simulations ludoéducatives sous forme de logiciels.

Ce DVD est hybride dans le sens où, en plus d'être exploitable à l'aide d'un ordinateur, sa partie vidéo peut aussi être lue directement sur un lecteur DVD de salon, ce qui le rend immédiatement accessible à un large public. Cet outil sera évidemment largement diffusé tant par l'AWT et EASI WAL que via le numéro vert de la Région wallonne.

En conclusion, avant de céder la parole au Ministre-Président, Monsieur Rudy Demotte, nous pouvons nous réjouir de la progression des chiffres d'usage des TIC en Région wallonne, sans pour autant oublier les citoyens qui n'ont pas accès à ces technologies ou ne sont pas capables de les utiliser. C'est la raison pour laquelle je suis convaincue du bien fondé d'initiatives comme celles du DVD « Trop faciles, les TIC » outils ludoéducatif destiné à convaincre les non utilisateurs du rôle croissant que ces technologies seront amenées à jouer dans leur vie quotidienne.

-----