

LA PLACE DES ÂÎNÉS DANS LES POLITIQUES NUMÉRIQUES : UN ÂGISME NUMÉRIQUE ?



Quel rôle peut avoir l'éducation permanente pour inclure les aînés dans les politiques numériques ?

1. QUESTIONNER LES POLITIQUES NUMÉRIQUES SOUS LE PRISME DU VIEILLISSEMENT

Les avancées technologiques ont engendré une transformation profonde de notre mode de vie et des structures sociales, altérant et redéfinissant les rapports et l'accès aux services d'intérêt général. Les multiples mutations induites par ces avancées ne se limitent pas aux aspects économiques, mais touchent également l'organisation du travail et les compétences requises pour y accéder. Récemment, la crise provoquée par la pandémie du Covid-19 a agi comme un catalyseur intensifiant et légitimant le virage numérique, tout en restreignant les alternatives non numériques telles que les guichets physiques. Il est manifeste que la numérisation accélérée depuis la pandémie n'a pas été réalisée de manière inclusive et optimale, engendrant ainsi une dématérialisation low cost : absence d'engagement de personnel adapté et formé, absence de financements structurels, absence d'adaptation des outils, etc.

Ainsi, les relations interpersonnelles, les interactions au sein des groupes sociaux, ainsi que les connexions entre différentes entités et les citoyens ont subi des ajustements significatifs. Le lien entre la population et les services d'intérêt général, y compris les administrations publiques, a également connu une métamorphose. En Belgique, cette évolution a commencé depuis le début des années 1990 et s'est accentuée autour des années 2010, avec le lancement de la stratégie numérique pour l'Europe. Dans ce contexte, plusieurs plans à l'échelle européenne ont vu le jour en faveur d'un état numérique fondé sur le principe du « digital par défaut ». Ce principe préconise l'automatisation des services et l'autonomie du citoyen basé sur le modèle des plateformes issues des industries de l'économie numérique au détriment des relations interpersonnelles.

D'autre part, les discours véhiculés par les politiques numériques affirment leur volonté d'investir massivement pour accélérer encore le processus, dont les arguments sont les suivants : qualité, simplification

et l'efficacité, pour améliorer les droits des citoyens. Or, on le voit, aucune critique n'est permise, aucune remise en question de ce modèle n'est possible puisque précisément leurs discours invoquent naturellement les technologies et le progrès comme seuls remèdes aux problèmes sociétaux. Sur le terrain, nous pouvons observer que la numérisation ne facilite guère l'accès aux services, mais le complique à maints égards pour des raisons évidentes : coûts du matériel, compétences, littératie numérique nécessaire, accès à des services. Le baromètre de l'inclusion numérique révèle en ce sens que 34 % des personnes âgées de 55 à 74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne. Pourtant, les politiques continuent de mettre en place une numérisation accrue sans tenir compte de ces populations vulnérables.

Rappelons qu'en ce qui concerne les personnes âgées, 66% des Belges entre 55 et 74 sont en situation de vulnérabilité numérique, chiffres qui ne prennent pas en compte les plus de 74 ans, ignorant ainsi et invisibilisant toute une partie de la population belge. Les difficultés inhérentes au processus de vieillissement couplées à la numérisation des services d'intérêt général engendrent une situation délicate d'accroissement de vulnérabilité sociale numérique où les aînés se retrouvent, comme nous l'avons dit, dans l'impossibilité de gérer de manière autonome leur vie quotidienne, leur interaction sociale. Et cette réalité provoquée par la numérisation des services d'intérêt général contraste avec les principes énoncés à l'article 25 de la Charte des droits fondamentaux, adoptée par l'Union européenne le 7 décembre 2000. Cet article stipule que l'Union reconnaît et respecte le droit des personnes âgées à mener une existence digne et indépendante, ainsi qu'à participer activement à la vie sociale et culturelle.

L'impératif de questionner les politiques numériques actuelles à la lumière de l'inclusion des personnes âgées s'avère donc d'autant plus crucial dans le contexte actuel, marqué par la généralisation de la numérisation, comme en témoigne l'ordonnance « Bruxelles Numérique ». Cette initiative, bien qu'elle vise à moderniser les administrations régionales et communales, soulève des préoccupations quant à son impact sur la participation de toutes les couches de la population, en particulier les personnes âgées. L'un des aspects essentiels à prendre en compte est l'accessibilité. Les personnes âgées peuvent être confrontées à des défis considérables lorsqu'il s'agit d'utiliser des technologies numériques, en raison de problèmes de compétences numériques, de vision réduite, de mobilité limitée ou d'autres obstacles liés à l'âge. En imposant une digitalisation sans garantir des alternatives physiques, les politiques actuelles risquent d'exclure involontairement une partie significative de la population.

Cette analyse vise à apporter un éclairage supplémentaire sur certaines problématiques liées à la numérisation grandissante de la société et plus particulièrement sur les politiques numériques dans le contexte du débat stimulé par l'ordonnance « Bruxelles Numérique ». Cette ordonnance impose la digitalisation des administrations régionales et communales, sans garantir le maintien d'accès physiques pour tous ni la qualité des services téléphoniques. Face au discours omniprésent affirmant que le numérique devrait s'imposer incontestablement en raison de sa nature technique et de son côté pratique, nous soutenons que l'importance accordée au numérique est une décision qui mérite d'être questionnée en incluant les aînés. La question fondamentale n'est pas tant technique que politique : quelle devrait être la place du numérique dans la société et comment celle-ci peut viser à mieux inclure les aînés dans la participation citoyenne à l'ère numérique ?

Qu'est-ce que L'ordonnance Bruxelles Numérique ?

L'ordonnance « Bruxelles Numérique » est un large projet d'envergure visant à encadrer la numérisation de l'ensemble des services publics bruxellois. En d'autres mots, l'accès à ces services se feront désormais par des canaux de communication en ligne. L'objectif de cette ordonnance, selon le ministre de la numérisation, est véritablement de permettre aux citoyens qui le souhaitent d'effectuer les multiples démarches administratives en ligne tout en garantissant l'accès des services publics à tous. Pour mener à bien ce projet, un plan d'appropriation numérique a été mené, plusieurs applications développées, des appels à projets pour mieux prévenir ladite fracture numérique ont été lancés.

Plusieurs arguments se retrouvent mobilisés par le cabinet du ministre. Parmi eux, notons la simplification des démarches administratives qui seront désormais centralisées. La simplification permettra aussi aux citoyens d'encoder une seule fois leurs données qui serviront ensuite de base pour toutes les institutions. D'autres arguments, comme le bien-être et le dynamisme des entreprises, sont aussi largement valorisés par l'ordonnance.

L'ordonnance « Bruxelles numérique » prévoit la création de nouveaux droits au bénéfice de tous les usagers, tels que le droit à l'universalité des accès aux démarches administratives en ligne, le droit de se voir proposer un accompagnement par les administrations pour la réalisation des démarches, le droit d'interagir avec un agent de l'autorité publique pour réaliser ses démarches administratives (avec un accueil physique et/ou un service téléphonique), mais aussi l'amélioration de la qualité de vie grâce aux innovations technologiques et la création de nouvelles opportunités économiques grâce aux applications de l'intelligence artificielle.

L'ordonnance « Bruxelles Numérique » souhaite soutenir activement la collaboration des différents départements informatiques des administrations régionales et locales en mettant en place des partenariats avec des acteurs privés. Les objectifs de l'ordonnance sont là encore multiples. La centralisation des données et la multiplication des partenariats viseront à favoriser la mise en place de guichets virtuels, soutenir les administrations dans la transformation digitale, rationaliser le renseignement des données par les usagers des services publics, et préparer toute la population à l'arrivée de nouvelles technologies qui vont révolutionner la société (open data, Intelligence artificielle, ...).

2. RETOUR SUR LES CRITIQUES DE L'ÉDUCATION PERMANENTE

L'avant-projet de l'ordonnance « Bruxelles numérique » a suscité un nombre important de mobilisations et de manifestations du secteur de l'éducation permanente, lui reprochant essentiellement l'imposition de la mise en ligne des administrations régionales et communales sans garantie de maintien de guichets physiques accessibles à tous et toutes et de services téléphoniques de qualité. Différentes associations, dont Lire et Écrire, ont notamment souligné le caractère discriminatoire et anti-constitutionnel d'un tel projet.

D'emblée l'ordonnance (et plus globalement les politiques numériques) annonce que des investissements substantiels seront déployés pour accélérer la numérisation des services publics, sous prétexte d'améliorer leur qualité et leur efficacité, afin de mieux garantir des droits des citoyens. Un autre motif fréquemment invoqué pour justifier la numérisation est la volonté de simplifier les démarches administratives. Or, il est à noter que les décideurs politiques semblent davantage préoccupés par la nécessité pour les administrations et les entreprises de suivre le rythme des innovations que par le développement d'une réflexion approfondie et publique sur ces transformations. Leurs objectifs ne tiennent en effet que très partiellement compte des difficultés rencontrées par une partie de la population belge en matière d'accès et d'usage des technologies numériques, en particulier dans le cadre des démarches administratives. Selon le Baromètre de l'inclusion numérique 2022, 42 % des personnes peu diplômées, 30 % de celles ayant des revenus modestes et 34 % des personnes âgées de 55 à 74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne.

De manière insidieuse et sur une période étendue, les services d'intérêt général ont entrepris une démarche de numérisation réduisant les canaux d'accès physiques ainsi que la présence de personnel. Cette rationalisation se manifeste par la réduction du

nombre de guichets physiques, l'introduction de répondants interactifs dans les services téléphoniques et d'une communication en ligne. De plus, désormais, les délais de traitement et les coûts associés aux démarches papiers sont différents des services en ligne. Cette numérisation semble s'opérer sans vraiment apporter de solutions pérennes : manque de ressources, de formations, d'accompagnements spécifiques, de personnels qualifiés, d'outils adaptés. En résulte une dématérialisation de type « low cost » dans de nombreux services, avec des conséquences importantes pour les usagers qui sont sollicités pour s'équiper, se former et aider leurs proches en difficulté, ainsi que pour les associations devenues des sous-traitants des services d'intérêt général. Ainsi, de manière graduelle, la numérisation s'impose comme une norme. La relation administrative devient par défaut numérique, évoluant vers ce que la sociologue Marie-Anne Dujarier qualifie de « rapport social sans relation ».

De plus, différentes associations de première ligne constatent que la réduction et parfois la disparition dans certaines communes de canaux de communication non numériques avec différents services d'intérêt général induit une croissance des situations de non-recours aux droits. Or, l'accueil et la rencontre à des guichets physiques permettent de comprendre les causes d'un nonaccès d'une part, mais aussi l'expression citoyenne et les recours éventuels. Et ces nouveaux obstacles créés par la numérisation des services viennent se cumuler à d'autres difficultés préexistantes, la numérisation ne venant ni résoudre les problèmes sociaux ni alléger ou pallier d'autres difficultés déjà présentes comme des problèmes de santé, un handicap, des difficultés d'accès et d'usages, de compréhension du langage, financières, ...

En ce sens, cette ordonnance semble envisager les disparités socio-numériques comme une question marginale. Et les individus qui ont le plus de difficulté avec les technologies numériques deviennent progressivement moins autonomes dans leur vie quotidienne, renforçant la dépendance à un tiers. C'est pourquoi les guichets physiques et les services téléphoniques de qualité demeurent des canaux indispensables pour les citoyens en vulnérabilité numérique, qui bien souvent se voient obligés de partager des données personnelles. Il s'agit d'une véritable injonction paradoxale (pour reprendre le terme de Serge Proulx). La société numérisée impose en effet une responsabilisation individuelle de la part du citoyen tout en mettant en place des mécanismes encadrés, dont la dématérialisation, qui entravent fortement l'autonomie quotidienne et forcent à renoncer à des droits et des services essentiels.

Dans un autre domaine, il n'est pas rare de constater que les délais de traitement et les coûts afférents aux demandes diffèrent régulièrement entre les démarches en ligne, via un canal de communication numérisé, les démarches physiques, c'est-à-dire

non numériques, entraînant bien souvent des coûts supplémentaires pour ces dernières, ce qui accentue *in fine* les inégalités socio-numériques.

Selon les associations de première ligne et d'éducation permanente, il y aura toujours une partie des citoyens qui, pour des raisons diversifiées, nécessiteront des guichets physiques et un service téléphonique de qualité et inclusif. Car la population continuera de vieillir en décalage avec l'évolution de plus en plus rapide des technologies, creusant le fossé des inégalités.

Le ministre de la transition numérique et de la formation professionnelle a soumis au gouvernement bruxellois une proposition d'appel à projets visant à lutter contre la fracture numérique. Cependant, nous pouvons déplorer le fait qu'il ne s'agisse que de formations visant un accompagnement dans l'apprentissage, et que très peu concernent les personnes âgées. Les quelques-unes qui les incluent sont principalement axées sur une formation d'acquisition des compétences. Or, il nous semble primordial d'envisager des formations pour les aînés qui dépassent la « simple » acquisition de compétences opérationnelles qui se concentrent sur l'utilisation pratique des technologies. L'objectif serait de viser, en plus de l'acquisition des compétences aux outils et dispositifs numériques, une compréhension des écosystèmes numériques favorisant ainsi une vision critique (sur l'exploitation des données, sur les questions relatives à l'écologie, ...).

Intégrer cette compréhension induirait aussi pour les citoyens de connaître les façons optimales d'utilisation, appropriée et au bon moment. Cela sous-entend qu'une formation doit aussi inclure une réflexion critique sur les points aveugles des dispositifs numériques, et qu'il n'y a pas de véritable appropriation sans compréhension des enjeux politiques sous-jacents à ces technologies. C'est pourquoi, selon nous, la distribution de tablettes numériques au sein de maisons de retraite, comme a pu le faire la CIN en 2020, n'a pas vraiment de sens car il n'y a pas vraiment de réflexions sur les causes liées aux vulnérabilités au grand âge, sur les difficultés que vivent ce groupe social en terme de déprise, de solitude, et de santé.

On le voit donc, les propositions émises par les autorités en vue de faciliter l'accès des citoyens aux services d'intérêt général témoignent d'un manque de réflexion, de véritable inclusion, mais aussi de financement. Ces propositions sont essentiellement orientées vers la formation et l'accompagnement vers le numérique et plusieurs écueils ont été relevés. Pour beaucoup de citoyens, les difficultés se superposent et s'entremêlent (handicap, difficulté à se mouvoir, faibles compétences numériques, faible revenu) rendant l'accès et la compréhension de l'administration en ligne plus difficile. Car en réalité ces politiques demandent aussi une part d'investissement de la part du citoyen, à la fois en terme de coûts (matériels, équipements, formations, ...) mais aussi en terme de compétences : les technologies changeant à un rythme exponentiel, les citoyens doivent continuellement actualiser leurs compétences, et savoir passer d'une technologie à une autre. Dans ce sillon, il semble manifeste que pour certain individu, la durée de la formation pour acquérir des compétences peut s'avérer extrêmement longue. De plus la formation n'est pas une obligation, mais un droit, chacun étant libre de vouloir se former numériquement ou non.

Aujourd'hui, les politiques numériques considèrent l'accompagnement vers le numérique comme une solution salvatrice pour mieux appréhender les difficultés à envisager une citoyenneté en ligne. Cependant, les observations sur le terrain ont contribué à alimenter une perspective critique quant aux financements structurels et aux ressources humaines largement insuffisantes pour réellement envisager un accompagnement de qualité, et bien souvent les personnes déployées comme les informaticiens publics ou les intervenants en EPN ne sont pas compétents pour aiguiller les citoyens dans les démarches relatives à l'accès aux droits.

Si les EPN sont nécessaires et favorisent positivement une forme d'autonomie numérique tout en établissant un contact humain essentiel, ils manquent cruellement de moyens adéquats. Les EPN bruxellois semblent sous-financés et disposent de peu de personnel structurel, avec moins de 10 équivalents temps plein sous CDI pour l'ensemble de la Région, et fonctionnant alors des bénévoles et contrats précaires.

En fin de compte, ce manque de reconnaissance envers les personnes âgées dans ce mouvement de numérisation représente un déni de leurs besoins et attentes. Les politiques actuelles perpétuent des rapports sociaux inégaux en imposant des normes de comportement et d'apprentissage, favorisant une classe sociale active (jeune, active physiquement et mentalement, avec des moyens).

3. NE PAS TENIR COMPTE DES ÂÎNÉS DANS LES POLITIQUES NUMÉRIQUES : UNE MANIFESTATION D'ÂGISME ?

La mise en ligne d'un nombre croissant de services publics ou privés liés à la gestion de la vie quotidienne ainsi que la dématérialisation des démarches administratives sont apparues comme des enjeux importants pour les aînés que nous avons rencontrés lors de nos tables de réflexion. Cette rencontre entre d'une part l'injonction au numérique (passant par l'imposition d'une utilisation des technologies numériques pour communiquer avec les institutions ou obtenir des droits) et, d'autre part, la mise à l'écart des personnes âgées dans la conception même de ces outils numériques, recoupe avec ce que nous pouvons appeler un « âgisme numérique » qui tend à invisibiliser les aînés dans la société numérisée et à renforcer les stéréotypes concernant leur rapport aux technologies numériques, soit celui d'un groupe homogène ayant de faibles capacités d'apprentissage des technologies ou ne voulant pas s'adonner à un apprentissage. Pour le dire autrement, en reprenant les mots d'Yves Jeanneret, ces politiques numériques fondent leur existence et leur projet à partir d'un ensemble de « moyens techniques, idéologiques, formel qui contribuent à pousser une société à adopter des outils (...) et qui tend à marginaliser ceux qui n'y ont pas recours. »

Si l'amélioration des services grâce au numérique se traduit en termes d'efficacité accrue pour certains, elle peut rajouter un coût en termes d'efforts à fournir pour les personnes n'ayant pas un niveau d'appropriation suffisant, sans compter le coût du matériel. De plus, il nous semble que cette promesse d'inclusion numérique de l'ensemble de la population belge est véritablement déconnectée des réalités que nous avons exposées dans le premier numéro de notre revue *Constellations*. Des réalités qui corroborent amplement les chiffres du Baromètre de l'inclusion numérique 2022, qui montre

que près de deux Bruxellois sur cinq sont dans une situation de vulnérabilité numérique. Par rapport aux services numériques, seuls les internautes multi-connectés, c'est-à-dire bénéficiant des compétences, d'un capital cognitif, des équipements, en tirent profit. Rappelons que 34% des personnes qui ont entre 55 et 74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne. D'ailleurs, ces statistiques ne prennent même pas en considération les personnes de plus de 74 ans qui sont tout simplement ignorées et invisibilisées.

Lorsque l'on explore les problématiques liées à l'accessibilité numérique, il devient évident que les approches adoptées et valorisées par ces politiques numériques relèvent de considérations principalement techniques. Ces politiques s'efforcent de résoudre les difficultés rencontrées par des groupes tels que les personnes âgées, qui éprouvent des difficultés à utiliser les technologies, au moyen de solutions exclusivement technologiques, sans autre prise en compte, en témoignent notamment les appels à projets sur la formation, mais aussi la distribution de tablettes au sein de maisons de repos.

Enfin, il est tout aussi manifeste que ce projet a pour dessein de mobiliser le citoyen en le contraignant par des directives, parfois implicites, à accroître ses compétences, à se doter d'équipements, à s'engager dans des activités, et à se former, sans que les disparités sociales antérieures aux disparités numériques ne soient prises en considération. Cette non prise en compte des besoins des personnes âgées (dont la présence dans ces politiques est infime) laisse à penser que pour les décideurs, le renouvellement inévitable des générations entrainera un remplacement progressif des aînés non connectés par des personnes déjà compétentes sur le plan numérique.

Comme le rappelle un participant à nos tables de réflexion du cycle Seniors 2.0 porté par Âgo : « *On devrait conserver ou mettre en place d'autres options, notamment quand les situations se bloquent sur les outils numériques. Je pense qu'on ne prend pas assez en compte les besoins réels et les réalités de celles et ceux qui sont laissés pour compte dans cette révolution.* »

L'écart entre les politiques numériques actuelles et les besoins des personnes âgées est indéniable. En effet, les témoignages sur le terrain soulignent de manière unanime les difficultés auxquelles les aînés sont confrontés lorsqu'ils doivent naviguer à travers des procédures en ligne censées simplifier leur vie quotidienne. Il nous semble donc essentiel de remettre en question l'idée selon laquelle la transition vers le numérique équivaut automatiquement à une amélioration de l'efficacité et de la facilité d'utilisation. En réalité, la version en ligne de nombreuses procédures s'avère être un défi majeur pour les personnes âgées, nécessitant un investissement de temps considérable et un effort d'adaptation qui s'avère être une source de stress importante. Contrairement à l'idée répandue d'une simplification grâce à internet, la dématérialisation crée des barrières supplémentaires pour un segment de la population qui pourrait être le moins enclin à surmonter ces obstacles.

Actuellement, les décideurs semblent souvent se baser sur un utilisateur standard, généralement jeune, actif et familiarisé avec les technologies. Cependant, cette représentation ne correspond pas à la réalité complexe des aînés, qui doivent composer avec des contextes sociaux, économiques et technologiques variés. Ignorer cette diversité contribue à perpétuer une vision biaisée des politiques numériques, souvent teintée d'une idéologie néolibérale axée sur l'efficacité à tout prix. De plus, les politiques numériques actuelles reflètent également des préjugés profondément ancrés dans nos sociétés, en perpétuant des stéréotypes négatifs sur le vieillissement. En abordant exclusivement les personnes âgées sous l'angle du déclin, ces politiques reproduisent une vision jeuniste qui ignore les contributions et la place des aînés dans la société. En réalité, cette approche renforce les préjugés gérontophobes en imposant des normes discriminatoires sur ce qui est considéré comme un "comportement souhaitable" en tant qu'utilisateur citoyen.

Actualité de l'ordonnance « Bruxelles Numérique »

Le temps faisant son effet et quelques luttes et mobilisations plus tard, il semblerait que les lignes bougent légèrement du côté des décideurs politiques. Récemment, le ministre de la transition numérique, Bernard Clerfayt, a annoncé le dépôt du projet d'ordonnance pour le 6 décembre 2023. À l'heure où nous écrivons ces lignes, plusieurs associations continuent de se mobiliser et considèrent certaines mesures prises comme encore insuffisantes.

Le ministre semble pourtant affirmer qu'à partir de 2029 au plus tard, toutes les démarches administratives seront accessibles en ligne et par une voie alternative. À ce titre, le ministre précise : « Il n'est pas question de supprimer les guichets physiques. Cette numérisation doit se faire de façon intelligente, d'où la mise en place d'une stratégie d'accompagnement réglementée. Nous avons souhaité inclure toutes les parties, c'est pourquoi notre texte a fait l'objet d'une consultation très large qui a permis de faire évoluer notre projet. »

L'article 13 indique que les administrations bruxelloises doivent garantir aux citoyens une alternative. Le ministre poursuit en affirmant que les administrations ont le devoir de servir l'ensemble des citoyens que « cela se fasse par la voie numérique ou par une voie alternative (guichet physique, téléphone ou courrier). »

Toutefois, il est essentiel de souligner que l'accès par des voies alternatives doit être de qualité, inclusif, bénéficier d'un financement structurel adéquat et disposer d'un personnel qualifié et correctement rémunéré.

4. POUR UNE VÉRITABLE INCLUSION DES ÂÎNÉS :

Les témoignages recueillis au fil de nos tables de réflexions lors de notre cycle Senior 2.0, incitent à réfléchir sur les défis et les enjeux de l'interaction entre processus de vieillissement et numérisation de la société. Outre l'expression des heurts et malheurs comme les joies inattendues, nous avons observé que la désaffection plus générale envers les technologies numériques des aînés n'est pas seulement tributaire de facteurs liés à un sentiment d'incapacité et d'indifférence face à ces dernières. Les différents participants ont également témoigné que leur usage comme leur non-usage de certains outils et dispositifs numériques peut parfois prendre des allures de résistances ou de revendications plus ou moins volontaires. Qu'il s'agisse d'une peur des technologies, d'un sentiment d'insécurité, d'une préférence pour d'autres activités, d'un sentiment d'inutilité à l'idée d'utiliser ces technologies, les participants ont enrichi une progressive conscientisation politique face au « tout numérique » et les sous-bassements idéologiques afférents.

C'est dans cette trajectoire que nous avons élaboré une liste de revendications avec des groupes d'aînés de Quiévrain et Wavre. Engagées dans une démarche d'éducation permanente, ces revendications ne sont pas simplement des souhaits individuels, mais témoignent d'une volonté collective de ne pas être relégués à la périphérie de la société numérique. Elles reflètent le désir de participer pleinement à cette ère technologique et de contribuer activement à la construction d'une société inclusive. Les aînés réclament non seulement des mesures immédiates pour résoudre les problèmes actuels, mais également une vision à long terme pour garantir une inclusion numérique continue et évolutive. L'ensemble de ces revendications construites collectivement ont fait l'objet d'un développement approfondi dans notre revue *Constellations*.

Afin d'assurer l'inclusion des aînés dans la société numérique, plusieurs actions et revendications concrètes doivent être entreprises. Tout d'abord, il est crucial de reconnaître la diversité de leurs besoins et d'adopter une approche inclusive dans l'élaboration des politiques numériques. Dans une démarche d'éducation permanente, il est essentiel d'encourager les personnes âgées à développer une compréhension approfondie des enjeux numériques. Cela implique de promouvoir une approche réflexive face aux technologies, et d'encourager la participation active dans la conception des politiques qui les concernent. Dès lors, une approche inclusive des politiques numériques devrait se baser sur une compréhension approfondie des besoins spécifiques des personnes âgées. Cela implique de mettre en place des formations adaptées, de concevoir des interfaces conviviales, et de garantir la disponibilité de ressources humaines compétentes pour aider ceux qui peuvent éprouver des difficultés avec les outils numériques. Et la dimension politique de cette question ne peut être sous-estimée. Car ignorer les préoccupations des aînés dans le processus de numérisation risque d'accroître les inégalités préexistantes.

5. OUVRONS LE DÉBAT :

Les politiques numériques actuelles semblent souvent négliger les besoins spécifiques de cette population, laissant de nombreux aînés à la traîne dans un monde de plus en plus connecté.

la question de l'inclusion sociale ne peut faire abstraction de la place des aînés dans les politiques numériques. Alors que la technologie évolue à un rythme effréné, une partie significative de la population âgée se retrouve à la traîne de cette révolution digitale.

L'exclusion numérique des aînés soulève des préoccupations quant à leur accès à l'information, à la participation sociale, et à la qualité de vie. Face à cette réalité, l'éducation permanente peut jouer un rôle crucial dans la lutte contre cette exclusion, en fournissant les outils nécessaires pour surmonter les barrières technologiques.

Quels rôles les programmes d'éducation permanente peuvent-ils jouer pour autonomiser les aînés dans l'utilisation des technologies numériques, et comment devraient-ils être structurés pour répondre efficacement à leurs besoins spécifiques ?

Comment pouvons-nous encourager une collaboration intergénérationnelle dans l'apprentissage des technologies numériques, favorisant ainsi un échange mutuel de connaissances et d'expériences ?

Quels ajustements spécifiques devraient être apportés aux programmes d'éducation numérique pour répondre aux besoins des aînés ?

Comment pouvons-nous sensibiliser davantage la société aux avantages de l'inclusion numérique des aînés et encourager une approche plus proactive dans l'élaboration des politiques publiques ?

BIBLIOGRAPHIE :

Yves Jenneret, *Critique de la trivialité. Les médiations de la communication, enjeu de pouvoir*, Paris, Éditions Non Standard, 2014.

Patricia Vendramin, Péline Brotcorne, Carole Bonnetier, « La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général », dans *SociologieS*, Vol. Février, no.-, p. 21, 2021.

Péline Brotcorne et Patricia Vendramin, « UNE SOCIÉTÉ EN LIGNE PRODUCTRICE D'EXCLUSION ? », dans *Sociétés en changement*, Vol. 11, 2021.

Péline Brotcorne, Carole Bonnetier, Patricia Vendramin, « Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers », dans *Terminal*, no.125-126, 2019.

Péline Brotcorne, « Digitalisation des services publics: la face sombre », dans *Quart Monde*, Vol. X, no.248, pp. 4-7, 2018.

<https://lire-et-ecrire.be/Non-a-l-ordonnance-Bruxelles-numerique>

https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/221130_argumentation-ordonnance.pdf

https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/pourquoi_nous_sommes_contre_l_avant-projet_d_ordonnance_bxl_numerique_approuve_en_deuxieme_lecture.pdf

<https://atd-quartmonde.be/cms/wp-content/uploads/2023/06/CRITIQUE-APO2-Bxl-numerique-a-venir.pdf>

<https://www.liguedh.be/wp-content/uploads/2023/04/5-Des-guichets-pour-acceder-aux-droits-pas-du-numerique-.pdf>

<https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=fr>

<https://clerfayt.brussels/fr/route-vers-ladministration-futur-bruxelles-numerique>

<https://www.lalibre.be/economie/2023/11/13/la-voie-est-libre-pour-une-approbation-des-la-saint-nicolas-du-projet-bruxelles-numerique-5K57HVNNNOBEVHL2MMO3JIVEBSE/>

<https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Numérique.%20Baromètre%20Inclusion%20Numérique%202022>



Rue de Livourne, 25- 1050 Bruxelles

Pour nous suivre :

<https://www.ago-asbl.be/> et également sur Facebook

Pour nous contacter :

Téléphone : 02/ 538 10 48 Courriel : info@ago-asbl.be

Analyse rédigée et mise en page par :

Bertrand Gevart

Avec le soutien de :

