

Présentation de presse:

Le Belge face à l'analphabétisme digital



Mardi le 30 août
Centre d'apprentissage informatique Maks asbl

Agenda

Introduction

Christel Verhas, directrice de la politique familiale du Gezinsbond

Présentation des résultats

Yelena Busschots, coordinatrice de la recherche

Propositions du Gezinsbond / la Ligue des Familles

Christel Verhas, directrice de la politique familiale du Gezinsbond

Delphine Chabbert, secrétaire politique de la Ligue des Familles

Importance de l'alphabétisation numérique

Véronique De Leener, coordinatrice de l'asbl Maks

Témoin

Ronny Stoop, ambassadeur en alphabétisation, Centre d'Éducation de Base

Partenariat

La digitalisation croissante de la société ne peut conduire à l'exclusion de certains groupes, ni priver certains ménages de leur droit à l'information ou aux services.

Chaque famille intègre les autoroutes de l'information à son rythme. Les pouvoirs publics et les entreprises doivent en tenir compte lorsqu'ils communiquent avec leurs clients et les citoyens.

Ces derniers peuvent d'ailleurs faire valoir leur droit à choisir la façon dont ils reçoivent leurs factures et leurs documents administratifs : soit sur papier, soit sous forme numérique, soit une combinaison des deux. Ils préservent de la sorte leur autonomie administrative.



Gezinsbond



Centrum voor Basiseducatie
Open School

Résultats



Enquête

Échantillon représentatif

Réalisé par un bureau d'études indépendant

Auprès de 1015 Belges

Par des entretiens téléphoniques



Objectif

Cartographier les aptitudes digitales du Belge et de sa famille

Analphabétisme du premier niveau



14%

N'ont ni ordinateur ni Internet



Mais attention: l'illettrisme numérique touche aussi des gens ayant un ordinateur ou un accès à Internet

Aptitudes informatiques

36%
ne maîtrisent
pas MS Word



1 sur 4 a moins de 54 ans



30 % de Flamands
34 % de Bruxellois
47 % de Wallons

44%
ne maîtrisent
pas MS Excel



1 sur 3 a moins de 54 ans



42 % de Flamands,
34 % de Bruxellois
53 % de Wallons

Maîtrise d'Internet

20%
sont incapables
d'envoyer ou de
recevoir des e-mails



- ! 16% des familles avec enfants
- 24 % des familles sans enfant

20%
sont incapables de chercher
et de trouver des
renseignements sur Internet



24 % sont incapables de consulter des sites d'actualités



34 % sont incapables de comparer des prix en ligne



32 % sont incapables de chercher des horaires de train sur Internet

Aptitudes financières en ligne



Les autorités publiques se numérisent plus vite que les citoyens



Sont incapables de remplir des formulaires en ligne pour obtenir des allocations sociales



13 % des familles avec enfants

=> Pour garantir l'égalité des chances de tous les enfants, les autorités doivent veiller à ce que la procédure traditionnelle ne soit ni plus longue ni plus coûteuse que la procédure par voie électronique



40% des ménages ne parviennent pas à introduire leur déclaration d'impôts en ligne -> Tax-on-web

43% des ménages ne parviennent pas à calculer leur imposition en ligne -> TaxCalc

44% des ménages sont incapables de gérer leur dossier fiscal en ligne -> My MinFin

Autonomie pour opérations financières



Les entreprises se numérisent plus vite que leurs clients



personne n'est capable d'effectuer un virement en ligne



Wallonie: 37%
Flandre: 19%



personne n'est capable d'effectuer de paiements par carte de débit ou de crédit



- 40% des ménages sont incapables d'utiliser PayPal
- 45% des ménages sont incapables d'utiliser Zoomit
- 47% des ménages incapables d'utiliser Ogone
- 49% des ménages sont incapables d'utiliser Doccle

Protection contre la fraude en ligne



♂ 42%	♀ 56%	Incapables de sécuriser leurs données individuelles
♂ 39%	♀ 52%	Incapables d'installer un antivirus
♂ 45%	♀ 59%	Incapables d'effacer un virus
♂ 39%	♀ 52%	Incapables d'effectuer une sauvegarde de leurs fichiers
♂ 48%	♀ 60%	Incapables de gérer les cookies

Connaissances et aptitudes insuffisantes pour se protéger sur Internet

Proposition de la Ligue des familles/Gezinsbond



Reconnaître l'accès à Internet comme un droit fondamental



Gommer les seuils financiers d'accès à l'informatique et à Internet



Prévoir des alternatives pour les citoyens qui ne savent ou ne veulent pas utiliser l'informatique, sous la forme de guichets et de contacts téléphoniques. Et garantir la liberté de choix de recevoir les factures et documents par la poste, sur papier.



La liberté de choisir est un droit du consommateur, que bien souvent il ne connaît pas. Il faut introduire l'obligation de valider le choix initial, par opt-in, permettant à chaque consommateur ou citoyen de marquer sa préférence sur la méthode de réception des factures et autres documents administratifs. Cette indication aux entreprises et autorités publiques doit être explicite, et non implicite.



Possibilité aisée de réclamation. Nécessité de mettre en place un organe objectif et efficace chargé de traiter les plaintes et réclamations et qui garantit la protection du consommateur et de l'internaute.

Merci

Question?