



La fracture numérique peine à se combler

SOCIÉTÉ La décision des MBC de dématérialiser leur billetterie jette une lumière crue sur celles et ceux qui manquent des compétences technologiques nécessaires pour aborder cette transition.

PAR CAROLINE.GEBHARD@LACOTE.CH



Sandrine Crot, animatrice régionale pour Pro Senectute Vaud, a aidé Martine Provençal à appréhender la nouvelle billetterie dématérialisée des MBC lors d'une permanence numérique qui s'est tenue dans les locaux de la compagnie de transport. CÉDRIC SANDOZ



«**M**erci de télécharger le formulaire d'inscription que vous trouverez sur notre site internet, de le remplir et de nous le renvoyer par mail.» Qui ne s'est jamais retrouvé confronté à pareille requête? Que l'on cherche un appartement, un nouveau travail ou une place au centre aéré pour son enfant, c'est devenu quasiment systématique. Et si l'on pousse encore un peu, on vous demandera peut-être d'apposer une signature électronique au bas du document.



On regrette cette décision de largement privilégier le numérique pour l'achat de titres de transport, car il y a un risque de discrimination, et pas uniquement pour les personnes âgées.»

CHARLOTTE CHRISTELER
RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION
DE PRO SENECTUTE VAUD

Mais comment fait-on quand on n'est pas à l'aise avec la technologie? «Bien souvent, les gens bricolent», résume Charlotte Christeler, responsable de la communication de Pro Senectute Vaud. On tâtonne, on essaie de demander de l'aide à un proche ou on développe des stratégies pour contourner le problème. «Tant qu'il y a une possibilité de

faire autrement, d'avoir quelqu'un au bout du fil, par exemple, ça va», relève Véronique Chassot, responsable régionale pour Lire et Ecrire région La Côte. C'est lorsque les alternatives s'amenuisent que les difficultés surviennent.

Après avoir choisi de prendre un virage résolument numérique et de dématérialiser leur billetterie (lire «La Côte» du 4 octobre), les Transports de la région Morges-Bière-Cossonay (MBC) se sont notamment tournés vers Pro Senectute Vaud pour mettre sur pied des ateliers de formation. L'association, qui organise de longue date des cours et des permanences pour aider les aînés à appréhender les outils digitaux, bénéficie en effet d'une large expérience dans le domaine.

«Ils ont cherché des solutions pour accompagner les seniors, salue Charlotte Christeler. Mais on regrette cette décision de largement privilégier le numérique pour l'achat de titres de transport, car il y a un risque de discrimination, et pas uniquement pour les personnes âgées. Il faudrait que cela reste complémentaire à des services accessibles par d'autres biais.»

Les MBC, qui sont en train de démanteler leurs automates à tickets, ont certes pensé à celles et ceux qui ne voudraient pas recourir au digital. Mais les moyens sont limités: il existe actuellement sept points de vente physiques sur le réseau, ainsi que la possibilité de commander des carnets de tickets par téléphone. «D'après les

échos que j'entends, ce n'est pas suffisant», indique Sandrine Crot, animatrice régionale pour Pro Senectute Vaud dans le district de Morges.

Tout le monde n'est pas correctement équipé

Selon elle, cette décision est symptomatique de la révolution numérique qui est en marche dans notre société, et pour laquelle tout le monde n'est pas prêt. «On met une partie des gens de côté, c'est très préoccupant», s'inquiète-t-elle.



Les seniors ont beau avoir un smartphone, ils ne savent pas forcément utiliser toutes ses fonctionnalités.»

SANDRINE CROT
ANIMATRICE RÉGIONALE
POUR PRO SENECTUTE VAUD

Il s'agit d'abord d'être correctement équipé, fait remarquer Véronique Chassot. Disposer d'un téléphone multifonction, d'une tablette ou d'un ordinateur, ce n'est pas forcément donné à tout le monde. Certains, d'ailleurs, n'en ont tout simplement pas envie. Et même si l'envie est là, encore faut-il avoir le forfait qui va avec. «Aller chercher une information sur Internet sans wi-fi, ça peut vite coûter cher si on n'a pas le bon abonnement. Ce sont de petites complications auxquelles on ne pense pas.»

Pas seulement les seniors



Et on parle là seulement d'un préalable. «Les seniors ont beau avoir un smartphone, ils ne savent pas forcément utiliser toutes ses fonctionnalités. Pour certains, ça reste des engins compliqués», souligne Sandrine Crot. Quand bien même la fracture numérique se situe désormais à 80 ans, selon l'étude «Digital Seniors 2020» de Pro Senectute Suisse réalisée par le Centre de gérontologie de l'Université de Zurich, les besoins d'encadrement sont importants.

Une réalité qui ne se vérifie pas seulement chez les aînés. Lire et Ecrire, qui s'engage pour l'accès aux compétences de base en dispensant des cours pour les adultes, est là pour en témoigner. L'association, qui organisait autrefois des petits ateliers numériques, propose désormais des permanences de soutien spécifiques dans le domaine. A Morges et à Nyon, elles réunissent une dizaine de bénéficiaires de tout âge.

Besoins très individuels

«Nous avons décidé de mettre sur pied ces accompagnements plus individuels, car les

demandes sont très différentes d'une personne à l'autre», explique Véronique Chassot. Paiements par Twint, postulations en ligne, inscriptions dans une régie immobilière, installation d'une application, suivi d'un lien envoyé par mail, navigation et utilisation des moteurs de recherche d'emploi: les attentes sont nombreuses, et elles sont formulées par des gens qui ont parfois tout juste 40 ans.

«Nous accueillons beaucoup de femmes qui doivent tout à coup s'occuper de l'administratif du ménage et qui n'ont pas les ressources suffisantes pour cela, poursuit la responsable régionale. Tant que la nécessité ne s'était pas fait sentir, elles n'ont pas été en contact avec tous ces outils digitaux.»

«Risque d'exclusion sociale»

Les chiffres jettent une lumière crue sur ces situations: selon une enquête de l'Office fédéral de la statistique, près de 20% des Suisses ne possèdent que des connaissances de base restreintes, voire aucune connaissance du tout dans le domaine numérique. Un état de fait qui

les expose «à un risque d'exclusion sociale», s'inquiète la Fédération suisse Lire et Ecrire dans un communiqué diffusé récemment à l'occasion des Journées suisses du digital 2022.

Pour l'entité, la réaction doit être collective. Elle appelle ainsi les autorités publiques et l'économie à renforcer les mesures de formation permettant à la population d'acquérir les connaissances nécessaires, et à maintenir les accès analogiques tels que les guichets. Elle estime en outre que la prise en charge professionnelle de celles et ceux qui ont besoin d'aide sur le plan technologique doit être améliorée. Plutôt que de fracture numérique, Véronique Chassot estime d'ailleurs que l'«on devrait parler d'inclusion numérique».

Du côté de Pro Senectute Vaud, l'analyse est similaire. «C'est de la responsabilité des autorités et des entreprises privées d'aider les seniors. C'est une problématique qui va croissant pour laquelle on peut apporter notre pierre à l'édifice, mais on ne peut pas tout faire», conclut Charlotte Christeler.



Et l'école, dans tout ça?

«En prévenant et en réduisant la fracture numérique, l'Etat protège les hommes et les femmes qui vivent sur le territoire du canton, en s'assurant notamment qu'ils sont intégrés sur le marché du travail et participent pleinement à la vie de la société», peut-on lire dans la Stratégie numérique du Conseil d'Etat vaudois. Depuis 2019, le Gouvernement a empoigné la question à bras-le-corps. Et c'est à l'école que ça commence, dès la 1P. Vaud, à l'instar des autres cantons, se mobilise depuis trois ans pour «introduire une éducation de tous les élèves au numérique et développer leur formation à la science informatique, à l'usage des outils numériques et à la citoyenneté numérique», précise son site internet. En avril 2021, la Conférence intercantonale de l'instruction publique a d'ailleurs intégré, dans le Plan d'études romand, un nouveau volet dédié cette question. Mais les syndicats de l'enseignement exigent un moratoire sur la réforme numérique dans les écoles vaudoises. Ils ont lancé jeudi une pétition intitulée «Ecole numérique: stop à la fuite en avant». Ils demandent des échanges sérieux et constructifs au nouveau ministre en charge de la formation Frédéric Borloz.