

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2010-2011

24 JANVIER 2011

Proposition de résolution demandant de renforcer la lutte contre la fracture numérique

(Déposée par
M. André du Bus de Warnaffe)

DÉVELOPPEMENTS

La «fracture numérique» est le nom donné à la disparité d'accès et d'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme les téléphones portables, les ordinateurs, Internet, le multimédia, ...

La fracture numérique n'est donc qu'un aspect des inégalités sociales mais elle constitue une menace car elle creuse encore davantage le fossé entre ceux qui ont accès à ces technologies et ceux qui ne l'ont pas et sont ainsi moins bien informés, ont moins accès à la culture, ont moins la possibilité de chercher un emploi et d'entretenir un réseau social et professionnel. Les personnes qui n'ont pas accès aux TIC sont donc de plus en plus exclues.

La fracture numérique recouvre en réalité trois niveaux d'inégalités :

— l'inégalité dans l'accès matériel aux TIC comme l'accès à un ordinateur, à Internet, ...;

— l'inégalité dans l'usage de ces outils;

— l'inégalité dans l'usage des informations issues de ces outils.

Le premier niveau d'inégalité est appelé la fracture numérique au premier degré; les deux autres niveaux constituent la fracture numérique au deuxième degré.

L'étude «Construction des compétences numériques et réductions des inégalités : une exploration de la

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2010-2011

24 JANUARI 2011

Voorstel van resolutie teneinde de strijd tegen de digitale kloof op te voeren

(Ingediend door
de heer André du Bus de Warnaffe)

TOELICHTING

De ongelijke toegang tot en het ongelijke gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT), zoals draagbare telefoons, computers, internet, multimedia, ..., wordt de «digitale kloof» genoemd.

De digitale kloof is dus slechts één aspect van sociale ongelijkheid, maar ze vormt wel een bedreiging. Ze maakt de kloof immers groter tussen zij die toegang hebben tot die technologieën en zij die er geen toegang toe hebben. Zo is die laatste groep minder goed geïnformeerd, heeft zij minder toegang tot cultuur, minder mogelijkheden om werk te zoeken en een sociaal en professioneel netwerk te onderhouden. Personen die geen toegang hebben tot ICT worden dus hoe langer hoe meer uitgesloten.

De digitale kloof omvat eigenlijk drie ongelijkheidsniveaus :

— ongelijkheid in materiële toegang tot ICT zoals toegang tot een computer, internet, ...;

— ongelijkheid in het gebruik van die instrumenten;

— ongelijkheid in het gebruik van informatie die met die instrumenten wordt verkregen.

Het eerste ongelijkheidsniveau wordt de digitale kloof van de eerste graad genoemd; de overige twee niveaus vormen de digitale kloof van de tweede graad.

De studie «Ontwikkeling van digitale vaardigheden en verkleining van ongelijkheden : een verkenning van

fracture numérique au second degré» (1) permet de connaître certaines statistiques sur la situation belge en 2007 :

— 67 % des ménages belges ont au moins un ordinateur à domicile;

— 60 % des ménages ont une connexion Internet.

Le niveau de revenu et surtout le niveau d'éducation sont des variables déterminantes.

Consciente de ce problème, la Belgique s'était dotée d'un plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010 dont le Service public de programmation (SPP) Intégration sociale assure la coordination administrative.

L'auteur de la présente proposition demande que le gouvernement poursuive et renforce cette politique de lutte contre la fracture numérique. Pour atteindre cet objectif, une collaboration et une coordination entre les différents niveaux de pouvoir est nécessaire, c'est pourquoi il est essentiel d'évaluer le plan national 2005-2010 et, sur cette base, de développer un plan pour 2011-2015 au sein de la Conférence interministérielle «Intégration sociale dans la société».

A. Fracture numérique au premier degré

Le plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010 a permis de mettre en œuvre de nombreuses mesures telles que le recyclage d'ordinateurs, la création d'espaces publics numériques (EPN) ou de *Eaysy-e-Spaces*, ... Ces actions doivent être poursuivies et être plus visibles pour les citoyens. En effet, de nombreuses personnes ignorent simplement qu'elles pourraient avoir accès à ces avantages.

L'accent doit en outre être mis sur l'accès à Internet à domicile, pour tous, car il reste assez faible.

B. Fracture numérique au deuxième degré

Des études sur la fracture numérique réalisées par la Fondation Travail-Université de Namur en 2008 et 2009 (2) ont mis en évidence l'évolution de la fracture numérique: il faut distinguer la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire le fossé entre ceux qui ont

(1) *Construction des compétences numériques et réductions des inégalités: une exploration de la fracture numérique au second degré*, de Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, juin 2008, Fondation Travail-Université.

(2) *Op.cit.* et *Les jeunes off-line et la fracture numérique: les risques d'inégalités dans la génération des «natifs numériques»*, de Périne Brotcorne, Luc Mertens et Gérard Valenduc, septembre 2009, Fondation Travail-Université.

de digitale kloof van de tweede graad» (1) bevat een aantal statistieken voor de situatie in België in 2007 :

— 67 % van de Belgische gezinnen heeft thuis ten minste één computer;

— 60 % van de gezinnen heeft een internetaansluiting.

Het inkomen en vooral het opleidingsniveau zijn bepalende variabelen.

België erkent dat probleem en stelde een nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof 2005-2010 op. De Programmatorische Federale Overheidsdienst (PFOD) Sociale Integratie zorgt voor de administratieve coördinatie.

De indiener van dit wetsvoorstel vraagt de regering om de strijd tegen de digitale kloof voort te zetten en op te voeren. Om die doelstelling te halen, is samenwerking en coördinatie tussen de verschillende beleidsniveaus noodzakelijk. Daarom moet het nationaal plan 2005-2010 worden geëvalueerd en op basis hiervan moet er binnen de Interministeriële Conferentie «Sociale integratie in de samenleving» een plan 2011-2015 worden opgesteld.

A. Digitale kloof van de eerste graad

Dankzij het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof 2005-2010 konden heel wat maatregelen worden uitgevoerd zoals computerrecyclage, de oprichting van publieke digitale ruimtes (PDR) of *Eaysy-e-Spaces*, ... Die acties moeten worden voortgezet en zichtbaarder zijn voor de burger. Heel wat mensen weten immers gewoonweg niet dat zij toegang kunnen hebben tot die voordelen.

De nadruk moet bovendien liggen op de toegang tot internet thuis, voor iedereen, want dat blijft een zwak punt.

B. Digitale kloof van de tweede graad

Studies over de digitale kloof door de *Fondation Travail-Université* van Namen in 2008 en 2009 (2) toonden de evolutie van de digitale kloof: er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de digitale kloof van de eerste graad, namelijk de kloof tussen degenen

(1) *Ontwikkeling van digitale vaardigheden en verkleining van ongelijkheden: een verkenning van de digitale kloof van de tweede graad*, van Périne Brotcorne en Gérard Valenduc, juni 2008, Fondation Travail-Université.

(2) *Op.cit.* en: *Offline jongeren en de digitale kloof: over het risico op ongelijkheden bij «digital natives»*, van Périne Brotcorne, Luc Mertens en Gérard Valenduc, september 2009, Fondation Travail-Université.

et ceux qui n'ont pas accès aux TIC, et la fracture numérique au second degré, qui apparaît lorsque la barrière de l'accès matériel est surmontée.

La fracture numérique au second degré concerne les usages faits des TIC. Les chercheurs ont constaté l'existence d'un décalage entre l'expérience des personnes, et des jeunes en particulier, sur Internet et les attentes de la société à leur égard en matière d'usages des TIC dans la sphère socioéconomique (utilisation de logiciels, recherche et traitement d'informations en ligne, applications financières et commerciales, services publics en ligne, ...).

Le problème ciblé ici est donc le manque de maîtrise des compétences pour l'usage des TIC ainsi que l'exploitation de leurs contenus. Ce décalage peut être source d'exclusion sociale et doit donc être combattu.

En outre, un enjeu de la lutte contre la fracture sociale au deuxième degré est la protection des citoyens contre les risques liés à l'usage des TIC. En effet, les utilisateurs manquent encore trop souvent d'esprit critique pour évaluer la qualité de l'information récoltée, pour éviter les arnaques commerciales ou encore éviter les problèmes de sécurité informatique.

La lutte contre la fracture numérique au second degré a été entamée grâce à des appels à projets pour une nouvelle approche dans la familiarisation des publics précarisés au TIC et pour favoriser la transition entre les univers d'usages des jeunes et les modèles d'usages que la société attend d'eux. Ce type d'initiatives doit donc être évalué et, en conséquence, être poursuivi et/ou amélioré. De plus, il est nécessaire de veiller à la protection des utilisateurs et de leur apprendre à exploiter les TIC de manière critique et responsable.

C. Risque d'une « fracture administrative »

Les nouvelles technologies permettent à l'administration de s'améliorer. Un des aspects de cette amélioration est l'*e-government* qui permet d'entreprendre des démarches administratives en ligne (demandes, déclarations, ...) quand l'assuré social le souhaite et sans exiger des attestations pour des informations déjà encodées. En Belgique, des applications comme *Handiweb* ou *MyPension* sont ainsi en train de se développer.

Cependant, certaines personnes ont difficilement accès à ce type d'applications, parce qu'elles sont victimes d'un handicap, parce qu'elles n'ont pas accès aux TIC ou parce qu'elles sont peu familiarisées avec

die toegang hebben tot ICT en degenen die dat niet hebben, en de digitale kloof van de tweede graad, die opduikt wanneer de hindernis van de materiële toegang is genomen.

De digitale kloof van de tweede graad betreft de manier waarop ICT wordt gebruikt. De onderzoekers hebben vastgesteld dat er een verschil is tussen de internetervaring van personen, en van jongeren in het bijzonder, en de verwachtingen van de samenleving over de manier waarop die personen ICT gebruiken op sociaaleconomisch vlak (gebruik van software, onderzoekwerk en verwerking van online-informatie, financiële en commerciële toepassingen, onlineoverheidsdiensten, ...).

Het probleem dat hier wordt aangestipt, is dus het gebrek aan vaardigheden om ICT en de inhoud ervan te gebruiken. Die kloof kan aan de grond liggen van sociale uitsluiting en moet dus worden bestreden.

Verder beoogt de strijd tegen de digitale kloof van de tweede graad de bescherming van de burger tegen de risico's van ICT-gebruik. Gebruikers zijn immers niet altijd voldoende kritisch ingesteld met betrekking tot de kwaliteit van de verkregen informatie en kunnen zo het slachtoffer worden van commerciële oplichting of geconfronteerd worden met problemen van informaticaveiligheid.

De strijd tegen de digitale kloof van de tweede graad werd aangevat met de lancering van projectoproepen voor een nieuwe benadering die het publiek dat uitgesloten wordt van ICT, vertrouwd moet maken met ICT en die een brug moet slaan tussen de gebruikswereld van de jongeren en de gebruikstoepassingen die de samenleving van hen verwacht. Dit soort initiatieven moet dus worden geëvalueerd en bijgevolg worden voortgezet en/of verbeterd. Bovendien is het noodzakelijk te waken over de bescherming van de gebruikers en hen te leren ICT op een kritische en verantwoorde manier te gebruiken.

C. Risico van een « administratieve kloof »

Dankzij de nieuwe technologieën kunnen de overheidsdiensten beter werken. Één van de aspecten van die verbetering is *e-government* waarbij administratieve handelingen *on line* kunnen worden uitgevoerd (aanvragen, verklaringen, ...) als de sociaal verzekerde dit wenst en zonder dat er attesten worden gevraagd voor informatie die al gecodeerd is. Zo wordt er momenteel in België gewerkt aan toepassingen zoals *Handiweb* of *MyPension*.

Toch hebben sommige mensen moeilijk toegang tot dit soort toepassingen omdat ze een handicap hebben, omdat ze geen toegang hebben tot ICT of omdat ze weinig vertrouwd zijn met die toepassingen. De

celles-ci. Les services publics doivent rester accessibles à tous et la fracture numérique ne peut se transformer en « fracture administrative ».

Le Médiateur fédéral, dans son rapport 2009, a d'ailleurs transmis une recommandation transversale en ce sens : « Prévoir les mesures d'accompagnement adéquates dans toutes les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, afin de préserver l'égalité de traitement des usagers. »

Selon le Médiateur, « Une partie significative de la population n'a pas encore d'accès direct à l'Internet ou l'initiation suffisante pour s'en servir. Aucun citoyen ne peut dès lors être contraint d'utiliser exclusivement la voie électronique pour accomplir les démarches que la réglementation lui impose. L'administration doit prévoir soit le maintien d'une voie alternative, soit des mesures d'accompagnement ».

André du BUS de WARNAFFE.

*
* *

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

Le Sénat,

considérant :

A. que le plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010 arrive à échéance et qu'il doit être évalué;

B. que la lutte contre la fracture numérique doit se poursuivre, se renforcer et évoluer afin de lutter contre les différents degrés d'inégalité, c'est-à-dire l'inégalité dans l'accès matériel aux TIC comme l'accès à un ordinateur, à Internet, ..., dans l'usage de ces outils, l'inégalité dans l'usage des informations issues de ces outils;

C. que l'accès à l'administration et l'égalité de traitement doivent être garantis pour tous les citoyens, même s'ils n'ont pas accès aux TIC,

demande au gouvernement, en collaboration avec les entités fédérées :

1. de développer le plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015 au sein de la Conférence interministérielle « Intégration sociale dans la société », sur base du rapport d'évaluation du plan d'action de lutte contre la fracture numérique 2005-2010;

overheidsdiensten moeten toegankelijk blijven voor iedereen en de digitale kloof mag geen « administratieve kloof » worden.

De Federale Ombudsman heeft in zijn verslag van 2009 trouwens een transversale aanbeveling in die zin geformuleerd : « adequate begeleidende maatregelen voorzien voor alle administratieve procedures die steunen op de nieuwe communicatietechnologieën, ter behoud van een gelijke behandeling van alle gebruikers. »

De Ombudsman vermeldt : « Een belangrijk deel van de bevolking heeft nog geen toegang tot het internet of te weinig voorkennis om het te gebruiken. Geen enkele burger mag ertoe verplicht worden om reglementaire stappen uitsluitend via elektronische kanalen te moeten uitvoeren. De administratie moet ofwel het behoud van alternatieve kanalen, ofwel begeleidende maatregelen voorzien ».

*
* *

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Senaat,

overwegende :

A. dat het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof 2005-2010 afloopt en moet worden geëvalueerd;

B. dat de strijd tegen de digitale kloof moet worden voortgezet en opgevoerd en verder moet evolueren om de verschillende graden van ongelijkheid aan te pakken, namelijk de ongelijkheid in materiële toegang tot ICT zoals toegang tot een computer, tot internet, ..., de ongelijkheid in het gebruik van die instrumenten, de ongelijkheid in het gebruik van informatie die via die instrumenten wordt verkregen;

C. dat de toegang tot de overheidsdiensten en de gelijke behandeling moeten worden gewaarborgd voor alle burgers, ook als zij geen toegang hebben tot ICT,

vraagt de regering, in samenwerking met de deelgebieden :

1. het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof 2011-2015 te ontwikkelen binnen de Interministeriële Conferentie « Sociale integratie in de samenleving », op basis van het evaluatieverslag van het actieplan ter bestrijding van de digitale kloof 2005-2010;

2. De poursuivre la lutte contre la fracture numérique au premier degré en :

— poursuivant les actions entreprises dans le cadre du plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010, comme le recyclage d'ordinateurs, l'action « Internet pour tous », la mise à disposition d'espaces publics numériques et d'*easy-e-spaces*, ...;

— en assurant la visibilité des mesures mises en place;

— de porter une attention particulière à l'accès à Internet au domicile, pour tous;

3. De renforcer la lutte contre la fracture numérique au second degré qui concerne les usages faits des TIC et, plus précisément, le décalage entre l'expérience effective que les personnes, en particulier les jeunes, ont des TIC et les attentes de la société en ce qui concerne leur utilisation des TIC, notamment dans la sphère socioéconomique :

— en évaluant les appels à projets développés en 2010 concernant la familiarisation des publics précarisés aux TIC et la transition entre les univers d'usages des jeunes et les modèles d'usages que la société attend d'eux afin de décider s'ils doivent être renouvelés ou améliorés;

— en développant des projets pour encourager une utilisation critique et responsable des TIC, et d'Internet et de la téléphonie mobile en particulier;

— en protégeant les utilisateurs contre certains risques, notamment liés aux arnaques dans le commerce en ligne et à la sécurité informatique;

4. De veiller à l'accessibilité de l'administration dans le contexte de la mise en place de l'*e-gouvernement* :

— d'une part, en conservant des procédures par papier et par guichet;

— d'autre part, en mettant en place des procédures d'*e-gouvernement* accessibles et compréhensibles pour tous, en mettant à disposition des moyens d'accès matériel à Internet ainsi qu'en prévoyant un accompagnement humain pour l'accomplissement des procédures.

21 décembre 2010.

André du BUS de WARNAFFE.

2. de strijd tegen de digitale kloof van de eerste graad voort te zetten waarbij :

— de acties in het kader van het nationaal plan ter bestrijding van de digitale kloof 2005-2010 worden voortgezet, zoals computerrecyclage, de actie « Internet voor iedereen », de oprichting van publiek digitale ruimtes en *easy-e-spaces*, ...;

— de zichtbaarheid van de genomen maatregelen wordt gewaarborgd;

— bijzondere aandacht wordt besteed aan de toegang tot internet thuis, voor iedereen;

3. de strijd tegen de digitale kloof van de tweede graad op te voeren, namelijk de manier waarop ICT wordt gebruikt en, om preciezer te zijn, de kloof tussen de effectieve ICT-ervaring van personen, en van jongeren in het bijzonder, en de verwachtingen van de samenleving over het ICT-gebruik van die personen, meer bepaald op sociaaleconomisch gebied :

— door de projectoproepen te evalueren die in 2010 werden gelanceerd om het publiek dat uitgesloten wordt van ICT, vertrouwd te maken met ICT en een brug te slaan tussen de gebruikswereld van de jongeren en de gebruikstoepassingen die de samenleving van hen verwacht, om te kunnen beslissen of die projecten moeten worden hernieuwd of verbeterd;

— door projecten te ontwikkelen die een kritisch en verantwoord gebruik aanmoedigen van ICT, internet en mobiele telefonie in het bijzonder;

— door de gebruikers te beschermen tegen bepaalde risico's, meer bepaald in verband met commerciële oplichting *on line* en informaticabeveiliging;

4. toe te zien op de toegankelijkheid van de overheidsdiensten bij de invoering van *e-government* :

— enerzijds door papieren procedures en loketten te behouden;

— anderzijds door voor iedereen toegankelijke en bevattelijke *e-governmentprocedures* in te voeren waarbij materiële toegang tot internet ter beschikking wordt gesteld en in een persoonlijke begeleiding wordt voorzien bij de uitvoering van de procedures.

21 december 2010.