

**Pierre Boucher
et Francis Cochez**

Respectivement président et vice-président des Seniors MR

■ Le numérique ne doit pas être un mécanisme d'exclusion. Face à la dépendance technologique grandissante, nos gouvernements doivent venir en aide aux illettrés numériques, démunis face à un ordinateur.

ou à la création des ressources électroniques. Cette difficulté se rencontre dans les démarches administratives, l'accès à l'information, la recherche d'emploi, de logement, la rédaction d'un CV, la prise de rendez-vous médicaux, les transports, etc.

Les automates et canaux de vente numériques sont disponibles 24h/24 sept jours sur sept. La grande majorité des produits et services, comme pour la SNCB par exemple, s'y trouvent et même les abonnements peuvent être prolongés via ceux-ci.

Selon les chiffres les plus récents, un Belge sur dix n'a jamais utilisé un ordinateur, ou n'a jamais consulté Internet⁽¹⁾.

Or, dans le déploiement de cette stratégie digitale, les plus âgés parmi les seniors sont les premiers concernés par les difficultés d'utilisation. Ils se retrouvent la plupart du temps laissés pour compte. Il faut par conséquent que les gouvernements mettent rapidement sur pied une stratégie destinée à lutter contre cette forme d'exclusion.

Une situation discriminante

Les exemples se multiplient. Prenons le cas d'un individu de plus de 60 ans qui ne sait pas ou n'utilise que très peu ces automates. Sans aide ou guichet accessible, il empruntera, par exemple, un train et souhaitera payer directement l'accompagnateur. Il ne s'agit pas pour lui d'une question de temps ou d'un oubli mais de son incapacité à utiliser des automates ou autre système numérique. Dans son cas, agissant pourtant de bonne foi, le prix du trajet payé dans le train sera nettement plus élevé que l'achat d'un billet classique (surcoût lié à une pénalité lors de l'achat dans le train). Cette situation est anormale et conduit à des discriminations.

Dans cet exemple précis, si notre société se doit de prendre le pas de l'évolution numérique, cela peut-il se faire au détriment d'une partie de la population? Ne devrait-on pas permettre des dérogations, comme la possibilité pour certains de prendre directement son billet dans le train, sans

pénalité? Cela se justifie pleinement.

Si l'on peut accepter la diminution, voire la disparition, des guichets (et cela s'applique à d'autres domaines: acheter un billet de transport en commun (bus, tram, métro ou train), inscrire ses enfants à l'école, prendre rendez-vous dans une administration ou une clinique, etc.), il n'en demeure pas moins que pour une partie de la population, le contact direct reste actuellement le seul moyen d'accéder aux services.

À quand une prise en considération de tous afin de bénéficier de ces évolutions sans perdre une part de la collectivité en chemin? Est-ce ce type de société où la dépendance technologique sera accrue que nous souhaitons? La question reste posée mais la réponse doit encore être trouvée. Il semble que l'intelligence artificielle, et notamment la reconnaissance vocale, constitue une piste crédible à moyen terme mais entre-temps il subsiste un vide qu'il faut combler au nom de l'équité et de la justice sociale.

On doit certes accepter et même encourager l'émergence d'une société "plus numérique", mais il faut parallèlement apporter rapidement à de nombreux citoyens des solutions face à ce problème dont les racines sont autant technologiques que sociales.

Il faut adopter une démarche positive et concrète. Nous exhortons les divers gouvernements et, dès lors, l'action publique, à mettre en place un mécanisme d'accompagnement individuel qui bénéficierait à toute personne – souffrant d'illectronisme ou fragilisée ou habitant les zones blanches ou ne disposant pas des possibilités et des facultés de suivre le train de la digitalisation – afin que le numérique ne devienne pas un mécanisme d'exclusion.

Dans une société solidaire, personne ne doit rester sur le bord du chemin, chacun doit pouvoir avancer selon ses aptitudes.

→ (1): Enquête TIC ménages et individus (2015-2017), SPF Économie – DG Statistique – Statistics Belgium

OPINION

Fichtre! Voilà que les enfants parlent!

■ La surdité chronique de bon nombre d'adultes a été l'élément déclencheur de la prise de parole juvénile.



François-Xavier Druet
Docteur en Philosophie et Lettres

Étymologiquement parlant, les enfants ne parlent pas. Le mot "enfant" vient du latin *infans*, "non parlant". On s'attendrait donc à ce que les Romains n'appliquent le terme qu'à un être en bas âge; or le champ d'action d'*infans* s'étend jusqu'à l'âge de 7 ans, où *puer* et *puella* assurent la relève. Faut-il en déduire que les Anciens tenaient pour rien les mots prononcés avant cet âge? Ce serait excessif. C'est plutôt que, jusqu'à 7 ans, le langage de l'enfant restera, comme lui, confiné dans le cocon familial. Mais l'éducation à la vie publique sera encore longue avant que le jeune Romain puisse émettre un propos politique.

Chez les Modernes que nous sommes, où commence la parole? Des études scientifiques ont pensé établir que la langue maternelle s'apprend déjà chez le fœtus, qui entend tout en se taisant. L'enfant acquiert le langage et, à 7 ans, atteint "l'âge de raison". L'Organisation mondiale de la santé définit l'enfance comme la période de la vie humaine allant de la naissance à 18 ans. Officiellement, ce sont donc bien des "enfants" qui prennent aujourd'hui la parole, y compris à l'Onu, pour défendre des positions politiques.

Les enfants parlent, plaident, réclament. Les mûrs auront-ils des oreilles? Je veux dire: les adultes entendront-ils? Car la surdité chronique de bon nombre d'entre eux a été l'élément déclencheur de cette prise de parole juvénile. En cause? Excusez du peu. La viabilité du monde. Quoi de plus naturel si l'avenir de la planète, à long terme, préoccupe plus celui qui, à 18 ans, la fréquentera toute une vie que celui qui s'en séparera bien plus tôt? La jeunesse donne des droits supplémentaires pour interroger les conditions de la vie présente et future.

La crise climatique a changé les questions vitales, au sens fort du terme. L'interpellation lancée par les jeunes aux adultes "responsables" n'est plus: "Quel type de vie humaine nous préparez-vous?" L'apostrophe est devenue: "Allez-vous nous assurer

une terre où la vie humaine soit encore possible?" Bien sûr adressée aux instances politiques, cette mise en demeure défie aussi chaque citoyen du monde: "Quelle sera ton empreinte écologique?"

En l'occurrence, la parole des "enfants" joue un rôle légitime et respectable.

D'autres propos d'enfants peuvent être moins à leur place. Peut-être avez-vous vu comme moi la publicité qui montre un bébé dans sa chaise confirmer que le téléchargement de tel opérateur est extraordinaire de rapidité. Là, admettons que cela peut faire sourire. Sans plus. Mais l'utilisation publicitaire de l'enfant va plus loin. À la radio, avec les intonations de quelqu'un qu'impatient un "dur de la comprendre", une voix enfantine explique à un père pourquoi préférer une pompe à chaleur. Un autre enfant commente le CV de sa baby-sitter et souhaite y voir figurer une compétence de plus.

Est-il tellement éducatif de mettre en scène des enfants, adultes avant l'âge, faisant la leçon à des adultes avérés, présentés comme un peu infantiles? Dans la simple vie courante, il est significatif que chacun reste à sa place. Si l'enfant est prié d'écouter – avec parfois le sens "d'obéir" –, l'adulte, de son côté, écoute. Combien de parents, d'éducateurs, d'enseignants n'ont-ils pas ce souci d'accueillir les demandes, parfois de les deviner? Eux aussi, dans le quotidien, travaillent à rendre l'environnement plus viable.

Un danger nouveau, très contemporain, ne menace-t-il pas la parole des enfants – et de tous les humains? Que le message virtuel prenne le pas sur la parole dite et la raréfie, privant les interlocuteurs des signes non verbaux qui insufflent l'émotion et révèlent la personne.

Les enfants ne se barricadent pas encore derrière trop de conventions. Aussi sont-ils particulièrement doués pour parler – et nous apprendre à parler – sans rien perdre en émotions ni en humanité. Quel appauvrissement ce serait si l'idolâtrie du smartphone leur confisquait la parole.