

GEMEENTEBESTUUR SINT-PIETERS-WOLUWE
Charles Thielemanslaan 93
1150 BRUSSEL

Dienst Secretariaat

Antwoord op een schriftelijke vraag van een gemeenteraadslid

SCHRIFTELIJKE VRAAG

Verzoek van:	Carla Dejonghe
Datum:	20 July 2022
Gericht tot:	Alexandre Pirson

Onderwerp:

Schriftelijke vraag van mevrouw Carla Dejonghe aan de heer Alexandre Pirson, schepen belast met Stedenbouw, Mobiliteit, Digitale transitie en Werkgelegenheid, betreffende gratis lessen om digitale ongeletterdheid tegen te gaan

Meneer de schepen,

De cijfers omtrent digitale ongeletterdheid zijn nogal onrustwekkend. 40% van de Brusselaars zegt geen computervaardigheden te hebben¹. Daarom kondigde het Brussels Gewest eind juni 2022 aan dat het, in samenwerking met Febelfin (de Belgische Federatie van de Financiële Sector), gratis infosessies zou aanbieden aan geïnteresseerde Brusselse burgers inzake internet- en mobiel bankieren. Het zou ook van plan zijn om bewustmakingsacties te lanceren.

Digitale zelfstandigheid wordt met de dag onontbeerlijker. Een aantal zaken kunnen tegenwoordig niet meer offline gebeuren, of gebeuren deels online. Zelfs zoets simpels als het hebben van een e-mailadres (en men staat er niet altijd bij stil maar tegenwoordig moet je voor het minste een e-mailadres hebben) is voor veel ouderen niet vanzelfsprekend. De pandemie heeft dit gegeven enkel versterkt.

De levensverwachtingen stijgen, maar de digitale integratie volgt niet altijd op de voet, waardoor deze ouderen geïsoleerd geraken en niet meer mee kunnen, ook al zouden ze dat wel willen. Ik zie het zelf ook soms gebeuren. Een voorbeeld: een senior wil deelnemen aan een evenement, maar kan zich niet inschrijven omdat dit enkel via het internet kan en hij/zij de nodige digitale tools en/of kennis hiervoor

¹ <https://clerfayt.brussels/nl/digitalisering>



niet heeft. Zo'n zaken kunnen een enorme impact hebben op hun levenskwaliteit. En het gaat hier uiteindelijk over een niet te verwaarlozen groep... Vorig jaar behoorde bijna 20% van onze gemeentelijke bevolking tot de categorie van de "senioren" (nl. meer dan 8000 inwoners die tussen de 65 en +100 jaar oud zijn)². Het is van uiterst belang dat ook zij digitaal mee is. Maar dat geldt niet alleen voor de senioren onder ons. Ik denk bv. ook aan nieuwe inwoners die uit landen komen waar ze op digitaal vlak niet op hetzelfde niveau staan.

Ik juich het initiatief van ons Gewest i.s.m. Febelfin dus toe, maar ik denk dat we een niveau lager moeten beginnen. Daarom ben ik zo vrij de volgende vraag te stellen:

- Welke lessen voor de ouderen in onze gemeente vinden plaats om hen digitale basisvaardigheden bij te brengen (bv. basis computerlessen, basis internetlessen, basis smartphonelessen of, meer in het algemeen, basis digitale toolslessen)? Het elektronisch loket kunnen gebruiken zou ook een hele stap zijn.
- De gratis lessen inzake digitaal bankieren die het Gewest en Febelfin organiseren zouden in alle gemeenten aangeboden moeten worden. Bent u al gecontacteerd geweest door deze actoren? Wanneer zullen de infosessies van start gaan en kan de gemeente hierover communiceren?

Ik dank u bij voorbaat.

Traduction FR:

Question écrite de Mme Carla Dejonghe à M. Alexandre Pirson, échevin en charge de l'Urbanisme, de la Mobilité, de la Transition numérique et de l'Emploi, sur les cours gratuits pour lutter contre l'illettrisme numérique.

Conseiller municipal,

Les chiffres de l'illettrisme numérique sont assez alarmants. 40% des Bruxellois déclarent ne pas avoir de compétences informatiques. C'est pourquoi la Région bruxelloise a annoncé fin juin 2022 qu'elle proposerait, en collaboration avec Febelfin (la Fédération belge du secteur financier), des séances d'information gratuites aux Bruxellois intéressés concernant les services bancaires par internet et par téléphone mobile. Il serait également prévu de lancer des campagnes de sensibilisation.

L'indépendance numérique devient chaque jour plus indispensable. Un certain nombre de choses ne peuvent plus être faites hors ligne, ou le sont partiellement en ligne. Même quelque chose d'aussi simple que d'avoir une adresse électronique (et on n'y pense pas toujours, mais de nos jours, il faut au moins avoir une adresse électronique) ne va pas de soi pour de nombreuses personnes âgées. La pandémie n'a fait que renforcer ce constat.

² <https://bisa.brussels/cijfers/kerncijfers-per-gemeente/sint-pieters-woluwe>



L'espérance de vie augmente, mais l'intégration numérique ne suit pas toujours, si bien que ces personnes âgées se retrouvent isolées et ne peuvent plus suivre le rythme, même si elles le souhaitent. Je le vois moi-même parfois. Un exemple : une personne âgée souhaite participer à un événement, mais ne peut pas s'inscrire parce que cela ne peut se faire que via l'internet et qu'elle ne dispose pas des outils numériques et/ou des connaissances nécessaires pour cela. Ces éléments peuvent avoir un impact énorme sur leur qualité de vie. Et au final, nous parlons d'un groupe non négligeable... L'année dernière, près de 20 % de notre population municipale appartenait à la catégorie des "seniors" (soit plus de 8 000 habitants âgés de 65 à plus de 100 ans). Il est de la plus haute importance qu'ils soient eux aussi familiarisés avec le numérique. Mais cela ne s'applique pas seulement aux personnes âgées parmi nous. Je pense aussi, par exemple, aux nouveaux résidents qui viennent de pays où ils ne sont pas au même niveau numérique.

Je salue donc l'initiative de notre Région en collaboration avec Febelfin, mais je pense que nous devons commencer à un niveau inférieur. C'est pourquoi je me permets de poser la question suivante :

- Quels cours sont organisés pour les personnes âgées dans notre municipalité afin de leur enseigner les compétences numériques de base (par exemple, des cours d'informatique de base, des cours d'Internet de base, des cours de smartphone de base ou, plus généralement, des cours d'outils numériques de base) ? La possibilité d'utiliser le guichet électronique serait également un grand pas en avant.
- Les cours gratuits de banque numérique organisés par la Région et Febelfin devraient être proposés dans toutes les municipalités. Avez-vous déjà été contacté par ces acteurs ? Quand les séances d'information commenceront-elles et la municipalité peut-elle communiquer à ce sujet ?

Merci d'avance.

Carla Dejonghe

ANTWOORD

Geachte Mevrouw Dejonghe,

Uw interpellatie komt als geroepen, waarvoor mijn dank, en uw vaststelling en uw advies over de digitale kloof deel ik dan ook volkomen.

Dat is de reden waarom ik het initiatief genomen heb, vanaf deze zomer, om de digitale openbare ruimte van SPW (sinds 2 jaar gesloten omwille van gezondheidsmaatregelen) te heropenen, vergezeld van een nieuw opleidingsprogramma in samenwerking met Fobagra, een vzw gespecialiseerd in de begeleiding van personen met digitale armoede/ongeleterdheid.

De eerste opleidingen die raakvlakken hebben met volgende onderwerpen gaan van start in september
(2 maal per week) :



- Beheer van een toetsenbord, een muis, de aansluittechniek van de PC ;
- Basiskennis van Windows (beheer van vensters, bestanden, aansluiting, computer wallpaper, ...) ;
- Quality of Life : (knippen-plakken, slepen-laten vallen/verplaatsen, ... ;
- Outils google : mail, Maps, keep, agenda, Youtube, Drive ;
- Beheer online banking.

Het gaat voornamelijk om het trainen in computerhulpmiddelen en in het basis-internet.

Dit aanbod zal geleidelijk verrijkt worden in functie van de noden en aanvragen van onze burgers.

Wij hebben in dit stadium nog geen opleiding voorzien, gelinkt aan het beheer van smartphones dit om privacy- en veiligheidsredenen.

Wat de inschrijvingsmodaliteiten betreft, vanaf 18 augustus, kan elkeen zich ter plaatse inschrijven (Thielemanslaan 93) of per e-mail (epn@woluwe1150.be) of per telefoon op het nummer van de Bibliotheek (02/773.05.82).

Meerdere mededelingen zullen in de Wolomag van september verschijnen evenals via de verschillende gemeentekanalen.

Gelijklopend met dit project, richten wij een inlichtingendienst in aan de onthaaldienst en aan de bevolkingsloketten die de bezoekers in staat stellen het elektronisch loket te ontdekken en het zich eigen te maken, elektronisch loket dat reeds beschikbaar is op de website van de gemeente.

Een opgeleid persoon met een tablet zal in de inkomhall circuleren om de functionaliteiten die beschikbaar zijn op de website voor te stellen en aan te geven hoe de burgers er toegang kunnen toe krijgen en hoe ze te gebruiken.

Wat Febelfin betreft, zijn we inderdaad gecontacteerd geweest en hebben we een vergadering belegd eind september (de 29^{ste}). Deze zal ook weergegeven worden in onze mededelingen.

Gedaan in Sint-Pieters-Woluwe op 18.08.2022.

De afgevaardigde schepen,

Alexandre PIRSON

Traduction FR :

Chère Madame Dejonghe,

Je vous remercie pour cette interpellation qui tombe à point nommé et je partage totalement votre constat et votre avis sur la question de la fracture numérique.

C'est pourquoi, j'ai pris l'initiative de rouvrir, dès cet été, l'espace public numérique de WSP (fermé depuis 2 ans à cause des mesures sanitaires) et de l'accompagner d'un nouveau programme de formations en collaboration avec une asbl spécialisée (Fobagra) dans l'accompagnement des personnes en précarité numérique.

Les premières formations seront dispensées en septembre (à raison de 2 fois par semaine) et toucheront aux sujets suivants :

- Gestion d'un clavier, d'une souris et de la connectique de l'ordinateur ;
- Bases de Windows (gestion des fenêtres, fichiers, interface, fond d'écran...)
- Quality of Life (copier-coller, glisser déposer...)
- Outils google : mail, Maps, keep, agenda, Youtube, Drive ;
- Gestion de sa banque en ligne.

Il s'agit donc principalement de former aux outils d'informatique et d'internet de base.

Cette offre sera graduellement enrichie en fonction des besoins et demandes de nos concitoyens.

Nous n'avons, à ce stade, pas encore prévu de formation liée à la gestion des smartphones pour des raisons de vie privée et de sécurité.

Concernant les modalités d'inscriptions, toute personne peut, depuis le 18 août, s'inscrire sur place (93 avenue Charles Thielemans), par email (epn@woluwe1150.be) ou via le numéro de téléphone de la bibliothèque (02/773.05.82).

Plusieurs communications sont à venir dans le Wolumag de septembre ainsi que via les différents canaux de la commune.

En parallèle de ce projet, nous mettons en place un service d'information au service accueil et guichet de la population permettant aux visiteurs de découvrir et de s'appropriier le guichet électronique déjà disponible sur le site de la commune. Une personne formée circulera dans le hall avec une tablette afin de présenter les fonctionnalités disponibles sur le site et comment les citoyens peuvent y accéder et les utiliser.

Concernant Febelfin, nous avons effectivement été contactés et avons prévu une séance fin septembre (le 29). Celle-ci sera également incluse dans nos communications.

Gedaan in Sint-Pieters-Woluwe, op 18 ⁰⁸~~July~~ 2022

De afgevaardigde schepen,

Handtekening



