Résolution sur la fracture numérique: les différences sociales produites par la numérisation

2022/2810(RSP) - 13/12/2022 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution sur la fracture numérique : les différences sociales créées par la numérisation.

La commission des pétitions a reçu une pétition exprimant une inquiétude justifiée quant à l'impossibilité d'accéder aux services bancaires de base, tels que la confirmation d'un paiement ou l'accès à un compte bancaire personnel, sans disposer d'un téléphone portable alors qu'il n'existe aucune obligation légale de posséder un tel appareil.

La résolution indique **qu'un fossé existe entre les personnes qui utilisent de plus en plus les moyens de paiement numériques et les autres** qui ne peuvent pas ou sont réticents à les utiliser. Cette pétition soulève la question plus large de l'impact de la numérisation sur les citoyens, les clients et les utilisateurs des services publics et privés.

Bien que la numérisation et l'utilisation appropriée des outils numériques aient apporté de nombreux avantages et opportunités économiques et sociétaux, un certain nombre de défis éthiques, juridiques et d'emploi sont apparus, qui peuvent causer de graves désavantages ou préjudices aux individus et à la société dans son ensemble.

Le Parlement s’est dit préoccupé par la **persistance de la fracture numérique**, car elle est loin d'être comblée et pose des défis importants en ce qui concerne l'utilisation de l'internet et des téléphones mobiles, ainsi que la fourniture de services publics et privés uniquement par voie numérique.

En outre, le Parlement a déploré le fait que de nombreuses personnes n'utilisent pas régulièrement les services numériques ou ne se sentent pas en sécurité lorsqu'elles effectuent des transactions en ligne, car cela peut avoir un impact négatif important sur leur vie personnelle, leur situation économique et sociale et leurs droits fondamentaux, y compris la protection de leurs données personnelles et d'autres questions de cybersécurité. Il a regretté l'existence **d'obstacles** qui empêchent particulièrement les citoyens vulnérables, ceux dont le niveau d'instruction est faible, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant des difficultés d'apprentissage et les personnes à faibles revenus de participer pleinement à un monde dans lequel les services de base tels que les services bancaires ou administratifs sont numériques, car ils risquent d'être exclus de la société et de passer à côté d'opportunités économiques.

La résolution a également souligné que de nombreux services quotidiens devraient offrir **une solution non numérique** afin de répondre aux besoins des citoyens qui n'ont pas les compétences ou les connaissances nécessaires pour utiliser les services en ligne, qui souhaitent utiliser les services hors ligne ou qui n'ont pas accès aux appareils et applications numériques. Elle a appelé les administrations publiques et les entreprises à être inclusives et à **concevoir leurs services en ligne de manière compréhensible** afin qu'ils puissent être accessibles et utilisés par des personnes de tous âges et de tous niveaux d'éducation, de manière à contribuer à combler les fossés qui persistent dans nos sociétés en raison de l'inégalité d'accès aux technologies.

Reconnaissant que les paiements scripturaux et la directive sur les services de paiement ont apporté un certain nombre d'avantages au marché unique, notamment la réduction de la fraude, des gains économiques pour les petites entreprises et la disponibilité d'une gamme plus large de produits, le Parlement a invité la Commission à examiner comment **accroître encore la sécurité des paiements**

numériques et lutter contre la fraude aux paiements, y compris les escroqueries en ligne, ainsi qu'à assurer la protection des consommateurs, tout en tenant compte des besoins spécifiques des citoyens et en garantissant que chacun ait le choix des méthodes de paiement.

Préoccupé par le **déclin de la présence physique des services publics**, notamment dans les zones rurales et à la périphérie des villes, le Parlement a demandé que des mesures soient prises pour favoriser une protection spécifique de l'accès aux services de base pour tous, sans discrimination fondée sur une maîtrise insuffisante de la technologie. Il a souligné que le cadre réglementaire de l'UE devrait garantir que la numérisation est **centrée sur l'humain** et que les droits fondamentaux sont pleinement respectés dans l'économie numérique, en particulier pour les travailleurs.

Étant donné que la mise en œuvre de ce modèle de service public nécessite des ressources humaines, techniques et économiques, le Parlement a rappelé que les fonds de l'UE, en particulier les fonds NextGenerationEU, pourraient constituer une grande opportunité pour effectuer cette transition.

La Commission est invitée à :

- prendre en compte les **risques de discrimination à l'égard des personnes âgées et des autres groupes vulnérables** dans son évaluation des prestations de services de paiement dans le marché intérieur;

- à s'attaquer d'urgence à la fracture numérique existante dans le cadre d'une politique de cohésion actualisée.

La résolution appelle à des efforts pour que la transformation numérique garantisse **de nouveaux droits numériques pour tous,** découlant de la nécessité d'accéder aux médias numériques dans tous les domaines afin d'éviter les fractures numériques entre les territoires et entre les personnes de régions, d' horizons et d'âges différents, en prenant notamment en considération la fracture entre les hommes et les femmes et les besoins des personnes âgées qui, contrairement aux jeunes, sont souvent moins familiarisées avec l'utilisation des nouvelles technologies.