

Exploiter les opportunités pour les retraités dans la transformation numérique du service public

La numérisation offre de nouvelles possibilités aux retraités et comporte en même temps des défis. Afin de garantir que les retraités profitent des avantages de la transformation numérique dans le service public et que les risques soient minimisés, nous exigeons, en tant que syndicat, des mesures ciblées de la part de l'État et des entreprises de service public.

Revendications à l'égard de l'État

1. Éducation et formation au numérique :

- Mettre en place et financer des programmes de formation gratuits ou peu coûteux pour les retraités afin de promouvoir les compétences numériques.
- Soutenir les universités populaires, les bibliothèques et les organisations à but non lucratif dans l'élaboration et la mise en œuvre de tels programmes au niveau local.
- Les cantons doivent charger les communes de mettre en place des points d'appui qui proposent une aide pour remplir la déclaration d'impôts numérique, pour les opérations bancaires en ligne, le vote en ligne, etc. (éventuellement en collaboration avec des tiers).

2. Accès à l'infrastructure numérique :

- Les dépenses pour les infrastructures Internet des utilisateurs ayant un faible revenu supérieur au seuil des prestations complémentaires (PC) doivent être déductibles des impôts fédéraux.
- Pour les bénéficiaires de prestations complémentaires (PC), les dépenses liées à l'infrastructure Internet doivent donner droit à des prestations.

3. Services numériques accessibles :

- Veiller à ce que tous les services numériques et sites web de l'État soient accessibles et adaptés aux personnes âgées (malvoyants et malentendants).
- Réviser régulièrement ces offres et les adapter aux besoins des retraités.

4. Protection contre les risques numériques :

- Renforcer la sensibilisation à la protection des données et à la sécurité informatique afin de protéger les retraités contre la cybercriminalité et la fraude.
- Appliquer et obtenir des lois plus strictes sur la protection des données afin de protéger les données personnelles

5. Initiatives communautaires :

- Encourager les programmes communautaires et les initiatives qui intègrent les retraités dans la société numérique, tels que les projets intergénérationnels, les tables rondes numériques, les computerias et les ateliers.

- Collaboration avec des organisations et des associations locales pour promouvoir l'éducation et la participation numériques

Revendications aux entreprises de service public :

1. Soutien à la participation numérique :

- Développer et fournir des services d'assistance spéciaux gratuits et des points de contact pour les retraités qui souhaitent utiliser les technologies numériques.
- Mettre en place des instructions et des tutoriels facilement accessibles et compréhensibles pour les applications numériques.
- Proposer des cours physiques, des formations en ligne et des services d'aide personnelle.
- Mettre en place des lignes d'assistance téléphonique et des centres de conseil physiques dans les villes et les grandes communes.
- Proposer un service clientèle téléphonique gratuit permettant de commander des billets de transports publics qui seront immédiatement chargés sur le SwissPass.
- Proposer des cartes prépayées pour l'achat anonyme de billets de transports publics.

2. Conception conviviale :

- Développer et concevoir des produits et services numériques en mettant clairement l'accent sur la convivialité et l'utilisation intuitive.
- Impliquer les retraités dans le processus de développement afin de prendre en compte leurs besoins et leurs défis.

Cette résolution est un appel à l'État et aux entreprises de service public en Suisse pour qu'ils prennent des mesures communes afin de combler le fossé numérique et de saisir les opportunités de la numérisation pour les retraités. La mise en œuvre de ces exigences est essentielle pour créer une société numérique inclusive et équitable. Au final, personne ne doit être exclu ou désavantagé par la numérisation et l'« obligation numérique » d'accéder aux prestations du service public et de participer à la société.

Berne, le 29 janvier 2025