ILLECTRONISME LA NOUVELLE EXCLUSION SOCIALE

Difficile d'échapper à la transformation digitale de la société ! Une lame de fond qui s'avère porteuse de nouvelles formes d'exclusion. Á l'heure de la dématérialisation progressive de tous les services, publics comme privés, accompagner les personnes dans leurs usages numériques, condition sine qua non de l'exercice de leurs droits et de leur citoyenneté, se fait plus que jamais nécessaire.

Dossier réalisé par Katia Vilarasau

Demander une carte grise ou une bourse scolaire, s'inscrire à Pôle Emploi sont désormais des démarches entièrement dématérialisées. Source d'économies potentielles pour l'État, la digitalisation des services publics, prévue à 100% à l'horizon 2022, devrait également améliorer le quotidien des usagers : finies les files d'attente et l'incompatibilité des horaires d'ouverture des guichets. Les opérations administratives simplifiées et l'accès facilité à l'information pourraient également contribuer à diminuer la pauvreté et les inégalités en réduisant le taux de non-recours aux prestations sociales (ex. : le RSA). Pourtant, cette proximité tant vantée n'est pas toujours au rendez-vous.

"La fracture [numérique, ndlr] ne se réduit pas ; elle se déplace."

Ainsi, selon le Baromètre du numérique 2016, 15% environ de la population se dit dans l'incapacité de déclarer ses revenus, de télécharger ou de remplir un formulaire en ligne. Une récente étude de France Stratégie[1] estime, de son côté, que 14 millions de Français, soit 28% de la population, sont *"éloignés du numérique"*, qu'ils soient *"non-internautes"* (ne se connectant jamais à Internet) ou *"internautes distants"*. Parmi ceux-ci, 90% n'effectuent aucune démarche administrative en ligne.

Des jeunes générations non indemnes

Cette exclusion numérique porte un nom : l'illectronisme. Un terme apparu dès l'ouverture de l'Internet au grand public, à la fin des années 1990. *"Ce néologisme, équivalent de l'illettrisme pour le numérique, implique de définir une panoplie très large de connaissances et d'aptitudes à avoir, ce qui est compliqué lorsque de nouveaux usages émergent sans cesse !"*, commente Laurence Allard, sociologue des usages numériques et chercheuse à l'IRCAV-Paris 3. Si le phénomène touche davantage les non-diplômés, les ruraux, les personnes isolées ou ayant de bas-revenus, les jeunes générations, biberonnées aux nouvelles technologies et si à l'aise sur les réseaux sociaux, n'y échappent pas pour autant, surtout lorsqu'elles rencontrent des difficultés d'insertion. *"La fracture* [numérique, ndlr] *ne se réduit pas ; elle se déplace,* décrit Pascal Plantard, anthropologue des usages des technologies numériques et co-directeur du Groupement d'intérêt scientifique (GIS) Marsouin[2]. *Elle est un révélateur des inégalités sociales et économiques qui résistent aux idéologies mouvantes et volatiles de la société de l'information*[3]*."* Pour Laurence Allard, *"l'administration elle-même est souvent un écran. Le public fragilisé par des conditions de vie difficiles doit faire face à des démarches compliquées dont le numérique redouble la complexité. La dématérialisation crée ainsi une double exclusion"*.

Une compétence-clé

Avec la lecture, l'écriture et le calcul, la maîtrise des technologies numériques constitue donc aujourd'hui une compétence-clé. Toujours selon le rapport de France Stratégie, 75% des emplois nécessitent au moins de connaître les savoirs

numériques de base. Et, d'après une étude de la Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques (Dares) parue en 2017, Internet est directement mobilisé pour diffuser des annonces ou consulter des Cvthèques dans 45 % des recrutements. Sans compter les nouveaux modes de participation à la vie citoyenne (pétitions, contributions, consultations publiques, information, etc.) qui se digitalisent, devenant hors de portée d'une partie de nos concitoyens. Lutter contre l'exclusion numérique est devenue très tôt une préoccupation des pouvoirs publics : plan d'action gouvernemental pour la société de l'information en 1998, Plan numérique 2012, création

"Le numérique redouble la complexité des démarches administratives."

en 2000 du B2i (Brevet informatique et Internet) pour les élèves du primaire, des collèges et des lycées, remplacé depuis 2017 par le Pix (projet public de plateforme en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques), etc. Les collectivités territoriales ne sont pas en reste, avec notamment le lancement de "Semaines digitales" à Bordeaux, Nantes, Paris, etc.
Les associations sont mobilisées : elles s'organisent en réseaux, telles les "Cantines" (lieux de coworking, d'information et d'échanges) présentes aujourd'hui dans une quinzaine de villes.

DONNEZ VOTRE AVIS

Vous voulez vérifier quelles démarches administratives sont disponibles en ligne ? Témoigner de votre expérience d'utilisateur ? Le portail contributif **NosDemarches.gouv.fr**, mis en ligne en juillet dernier, recueille vos avis et requêtes dans le but d'améliorer l'e-administration.

Former et associer les usagers

La Cantine de Toulouse abrite, depuis cinq ans, les Tables d'hôtes numériques créées par l'association Actisse. Son fondateur, Frédéric Bricka, retraité, passionné par le numérique depuis toujours, en explique le fonctionnement et le but : *"Cet espace d'échanges de savoirs entre seniors, libre d'accès et gratuit, a lieu tous les vendredis. Chacun vient avec son support numérique et ses besoins, et contribue en fonction de ses connaissances. Les usages numériques des seniors, tournés vers la communication avec les proches, sont trop souvent limités aux échanges de courriels, aux communications par Skype et à la recherche d'informations. L'idée est de les encourager à s'approprier des usages plus innovants : services administratifs en ligne, nouveaux modes de consommation, réseaux sociaux..."*
Mais la formation n'est pas tout. Le Défenseur des Droits, Jacques Toubon, plaide également pour maintenir des solutions alternatives et mieux informer sur la manière d'y accéder : *"Dans le cadre de leur politique de dématérialisation, les services publics doivent s'attacher à renforcer la cohérence et l'articulation de l'outil Internet avec les autres canaux d'information et de contact comme le téléphone, les contacts physiques et le courrier postal."*[4]
Enfin, pourquoi ne pas s'inspirer de la Grande-Bretagne, qui inclut des usagers, notamment en situation de handicap, dans la conception de solutions et de services adaptés qui se révèlent, à terme, profitables à tous ?...

(1) *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*, juillet 2018.
(2) Môle Armoricain de Recherche sur la Société de l'information et les Usages d'Internet, créé en 2002 à l'initiative du Conseil régional de Bretagne.
(3) *La fracture numérique, mythe ou réalité ?*, in *Éducation permanente*, Paris : Documentation française, 2013, pp.161-172.
(4) *La dématérialisation éloigne-t-elle les usagers des services publics ?* in *L'Humanité*, 6 octobre 2016.

Haro sur le fossé numérique

N'importe qui peut être victime d'illectronisme. Comme le montre une enquête, publiée en mars dernier, par le Syndicat de la presse sociale (SPS). Enquête doublée d'un plan d'actions.

Si près de 9 Français sur 10 sont équipés en smartphones, tablettes ou ordinateurs connectés à Internet, nombreux sont ceux à éprouver un "mal-être" numérique. Ce sentiment, révélé par différentes enquêtes, a poussé le Syndicat de la presse sociale (SPS), qui travaille depuis plus de vingt ans contre l'illettrisme, à réaliser une grande étude avec l'institut CSA*. *"Elle montre que près d'un quart des personnes interrogées s'estiment désemparées au moment d'effectuer un achat ou une déclaration fiscale en ligne,* explique Philippe Marchal, président du SPS. *Et 19% sont amenées à renoncer à des démarches administratives ou liées à un loisir sur le Net en raison de leurs difficultés."* Surprise : ces *"abandonnistes"* appartiennent à toutes les classes d'âge et catégories sociales, sont indifféremment des hommes ou des femmes, des citadins ou des ruraux.

"Les « abandonnistes » appartiennent à toutes les classes d'âge et catégories sociales. "

UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

Illettrisme et illectronisme, même combat ! À l'occasion des Journées nationales d'action contre l'illettrisme, du 8 au 15 septembre, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et le Syndicat de la presse sociale (SPS) s'associent pour faire converger leurs actions sur le terrain. Le SPS a également noué un partenariat avec le Syndicat national des radios libres pour diffuser un spot, en septembre aussi, destiné à sensibiliser à l'illectronisme et à faire remonter des expériences d'usagers.

Revoir la conception des sites

La raison ? *"Probablement un problème de formation,* poursuit Philippe Marchal. *Des réseaux d'accompagnement au numérique ont certes été mis en place, mais cette aide est souvent orientée vers des taches spécifiques."* Pour lui, tous les mésusages ne peuvent être mis sur le dos des internautes. *"Certains sites présentent un évident déficit en facilité d'accès, en termes d'ergonomie mais aussi de langage."*

Faire émerger des idées

Fort de cette enquête, le SPS a entrepris d'alerter pouvoirs publics et acteurs économiques. Son objectif : mettre sur pied, d'ici la fin de l'année, un laboratoire d'idées et de conseils constitué d'experts (sociologues, psychologues…), de personnes de la société civile, de concepteurs et d'éditeurs de sites, de spécialistes de l'intelligence artificielle, etc., afin de parvenir à une *"convergence de solutions utiles et acceptables pour tout le monde."*

* Enquête sur l'illectronisme en France, mars 2018.

EN SAVOIR PLUS

sps.fr — agencedunumerique.gouv.fr — csa.eu/fr/survey/l-illectronisme-en-france — agencedunumerique.gouv.fr — anlci.gouv.fr — strategie.gouv.fr — solidarites-actives.com

“ Renforcer les dispositifs existants ”

Secrétaire d’État chargé du numérique, Mounir Majhoubi détaille ses plan et méthode pour réduire la fracture numérique.

© Benoit GRANIERMatignon

Expert

Comment aider les personnes exclues du numérique ?

Notre objectif est que chaque territoire soit en mesure de déployer des parcours d’accompagnement et de formation au numérique en phase avec les besoins locaux, partout et pour tous. Il existe déjà sur le territoire différents moyens permettant d’identifier ces personnes, d’analyser leurs besoins et de leur proposer ces parcours. Les associations de médiation numérique, les collectivités locales, les organismes sociaux comme la CAF, les opérateurs de services publics comme Pôle Emploi, et les entreprises privées travaillent en ce sens. Les dispositifs de construction viendront renforcer ceux déjà en place. De nombreuses préfectures et sous-préfectures mettent ainsi en place des “points numériques” pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne : ils peuvent y scanner des documents, imprimer les justificatifs de réception des dossiers, etc., avec le soutien d’un médiateur numérique.
Il y a également le travail très important des associations, comme Emmaüs Connect et WeTechCare, qui œuvrent, pour l’une, à l’accompagnement des personnes en précarité sociale et numérique, et, pour l’autre, au développement des plateformes d’apprentissage pour les publics éloignés du numérique.
Il s’agit de définir une stratégie nationale dans le but de structurer, mettre en avant les initiatives qui fonctionnent, et fédérer les acteurs, de sorte à réduire ensemble cette fracture numérique.
Ce, en constituant un lien entre toutes les structures existantes et en faisant que chacune d’elles puisse avoir les bons outils pour apporter la meilleure aide à chacun.

> **“ Il s’agit de définir une stratégie nationale dans le but de structurer, mettre en avant les initiatives qui fonctionnent, et fédérer les acteurs.”**
> **Mounir Majhoubi**

Que prévoyez-vous pour les personnes qui ne bénéficient pas de l’accès à l’Internet haut-débit ?

L’engagement a été pris de garantir un accès au haut débit d’ici 2020 partout sur le territoire et de généraliser une couverture mobile de qualité. Pour cela, une concertation a été entamée avec les opérateurs privés et les collectivités locales qui se sont engagés à déployer la fibre optique dans les principales agglomérations. L’Arcep* veillera au respect des engagements des opérateurs et pourra en sanctionner les manquements éventuels.
Cela se traduit par une enveloppe de 3,3 milliards d’euros dédiée au Plan France Très Haut Débit pour financer les réseaux d’initiative publique portés par les collectivités territoriales. L’ensemble des départements s’est aussi engagé dans des projets ambitieux permettant d’apporter le très haut débit dans les territoires ruraux.
En travaillant avec les régions, les préfets, nous pourrons identifier les zones prioritaires et ainsi améliorer le déploiement en transmettant l’information aux opérateurs.
Pour les 6 % de foyers qui ne bénéficieront pas du haut débit par les réseaux filaires en 2020, un soutien financier allant jusqu’à 150 € sera proposé pour l’installation d’équipements de réception d’Internet par satellite ou par les réseaux hertziens terrestres.
Le nouveau guichet “Cohésion Numérique des territoires”, doté de 100 millions d’euros, permettra aussi de soutenir directement l’équipement des utilisateurs : il sera opérationnel dès 2019.

* Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

L'ILLECTRONISME EN FRANCE

23 %
des Français
ne sont pas à l'aise avec le numérique
7% trouvent la navigation difficile,
4% ne vont pas assez souvent sur Internet
pour se prononcer et 12% n'y vont jamais
(soit près de 6 millions de personnes)

77 %
des Français
déclarent naviguer facilement sur Internet
mais seulement 43% des 70 ans et plus

1/3
des Français
renoncent à naviguer
au moins une fois par an,
dont 31% des 70 ans et plus

LES ABANDONNISTES

soit 19 % des Français

À quoi renoncent-ils ?

55 % Achat ou démarche liée aux loisirs

39 % Démarche administrative

10 % Relation suivie (familiale, amicale,...)

6 % Recherche d'informations

3 % Recherche d'emplois

ILS ESTIMENT L'USAGE DIFFICILE

28 % les équipements numériques (smartphone, tablette, ordinateur…)

19 % la navigation sur l'Internet

54 % souhaitent être accompagnés

55 % se sont déjà fait aider

- **76 %** par un membre de la famille
- **32 %** par un ou des amis
- **15 %** par une association
- **13 %** par un ou une collègue

Source : Enquête sur l'illectronisme en France - CSA pour le syndicat de la Presse sociale - Mars 2018.
N. B. : L'extrapolation est faite sur la base des 18+.