

Illectronisme et inclusion numérique

La dématérialisation des services publics a impliqué une fracture numérique entre une population ayant la capacité de maîtriser le numérique et des usagers qui ont perdu la possibilité d'effectuer librement des démarches administratives à cause de leur illectronisme.

L'illelectronisme ou illettrisme électronique est la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement. Le terme « illectronisme » transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'informatique.

L'illelectronisme résulte de diverses difficultés :

investissement financier important pour l'accès aux outils numériques (acquisition d'un ordinateur, d'un smartphone, accès Internet) ;

- pratique et manipulation de ces nouveaux outils ;
- crainte ou aversions : choix de vie à l'écart des réseaux sociaux en considérant Internet comme une source d'instrumentalisation ou de complotisme.

L'illelectronisme se différencie de l'exclusion en raison d'une zone géographique ou d'une inaccessibilité matérielle : l'illelectronisme correspond à un manque de savoir et s'inscrit dans un contexte social et politique même si les raisons financières y contribuent largement.

L'accessibilité numérique correspond à la possibilité pour toute personne d'utiliser les appareils numériques et les outils informatiques dès lors qu'elle dispose des



moys matériels et des connaissances nécessaires pour leur fonctionnement.

Les personnes confrontées à l'accessibilité numérique ne souffrent donc pas automatiquement d'illelectronisme même si l'inaccessibilité numérique favorise l'impossibilité d'acquérir la maîtrise des outils informatiques.

Si la dématérialisation des services publics comporte des bénéfices incontestables pour celles et ceux qui peuvent maîtriser le numérique, elle constitue un obstacle parfois insurmontable pour certains publics : personnes en situation de précarité sociale et/ou en situation de handicap.

Il existe effectivement de nouveaux lieux et de nouveaux professionnels pour accompagner les usagers en difficulté notamment les personnes en situation

de précarité sociale : les espaces France services, parfois sous forme de bus itinérant., il ne s'agit pas d'une solution satisfaisante car cela suppose que les agents travaillant dans ces lieux puissent aider concrètement les usagers en se substituant à la démarche numérique en autonomie de ces derniers. L'effort d'accompagnement constitue seulement une réponse ponctuelle face à l'exclusion numérique. Tout dispositif visant uniquement à résoudre ponctuellement des difficultés liées au numérique ne permet pas aux usagers concernés de s'affranchir à long terme de leur exclusion numérique voire de l'illelectronisme.

L'illelectronisme n'est pas une fatalité : il faut une volonté politique pour imposer un environnement favorable à l'inclusion numérique : formation, mesures transitoires, modalités d'accessibilité multiples et alternatives et surtout

accessibilité des sites aux personnes en situation de handicap conformément aux dispositifs juridiques (directive européenne (UE) 2016/2102 du Parlement et du Conseil de l'Europe du 26 octobre 2016, article 47 de la loi 2005 pour l'égalité des chances, RGAA Référentiel Général d'amélioration de l'accessibilité...) L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique.

Au début de l'année 2022, plus de 60% des démarches administratives en ligne demeurent encore « hors de portée » des personnes en situation de handicap. En outre, il faut dépasser les clichés sur les publics ayant des difficultés avec le numérique : les personnes en situation de handicap et/ou âgées ne sont pas les seuls publics concernés. Le numérique n'est pas inné, il doit être accompagné d'une approche multicanale (courrier postal,

téléphone, accueil) et d'un service public de proximité. La récente obligation de déclarer uniquement en ligne ses biens immobiliers (application GBMI) illustre le désarroi des usagers confrontés à une numérisation imposée et inadaptée et des fonctionnaires démunis face à une telle situation (manque d'effectifs et de locaux pour accueillir correctement des personnes issues de toutes les catégories sociales y compris des jeunes).

La dématérialisation des procédures administratives ne devrait pas signifier un transfert de responsabilité (erreur due à une difficulté d'utiliser la déclaration en ligne) et de charge financière sur les usagers ainsi qu'une réduction des effectifs de la fonction publique.

Au contraire, la dématérialisation doit instaurer la mise en place de nouvelles structures d'accueil du public afin d'accompagner les usagers : conseils, renseignements et aide pour le traitement des dossiers numérisés et éventuellement

assurer la fonction d'écrivain numérique. L'émergence de nouveaux métiers dans la fonction publique s'avère inéluctable : développer une filière des métiers de l'accessibilité des sites des administrations pour les usagers et des logiciels métiers et applications informatiques pour les fonctionnaires en situation de handicap, l'état, en qualité d'employeur public ayant l'obligation d'emploi de 6% de travailleurs handicapés. Parallèlement, les agents doivent bénéficier des formations et des équipements informatiques nécessaires à l'exercice de leurs missions évoluant dans un contexte numérique.

La mise en œuvre d'une administration au service des usagers dans le cadre d'une dématérialisation croissante des procédures administratives exige donc le maintien des alternatives et des contacts humains : la dématérialisation ne se substitue pas aux procédures existantes, elle doit être conçue comme une offre supplémentaire d'accès aux services publics pour les usagers.

