

Dématérialisation des services publics et illettrisme



Alors que toutes les démarches administratives devront se faire en ligne en 2022, 13 millions de Français rencontrent des difficultés avec les outils numériques et sont pénalisés. Ils souffrent d'illectronisme (joli néologisme qui caractérise l'absence de maîtrise des outils numériques, donc d'Internet).

Selon l'Insee si les français sont de plus en plus accros à leur smartphone ou à leur ordinateur il existe encore un fossé énorme entre ceux qui sont à l'aise avec les nouvelles technologies et ceux qui sont perdus devant un écran.

Au sens large, cet illettrisme «branché», et l'exclusion qui en résulte, toucherait environ 15% de la population. Sans grande surprise la majorité des personnes qui sont restées sur le bord du chemin ne l'ont pas fait volontairement. On retrouve parmi eux de nombreuses personnes âgées, des personnes peu diplômées ou dont le niveau de vie est modeste et qui ne peuvent pas s'équiper.

Une étude plus fine de cette situation met en lumière des choix très différents. Pour 40% des personnes, cet état de fait est un choix. 19% justifient cette décision par leur manque d'intérêt pour internet, 15% par la volonté de protéger leur vie privée et seulement 6% parce qu'ils ont un accès à internet en dehors de leur domicile.

Cependant, être équipé ne veut pas forcément dire maîtriser l'outil. Alors que de plus en plus d'administrations ou de d'entreprises proposent de passer par leur site internet pour leur démarche ou des achats une personne sur quatre ne sait pas s'informer et un tiers n'a pas été en mesure de se renseigner sur des produits et services et de rechercher des informations administratives.

En 2018 un quart des Français qui se sont connectés à Internet n'ont transmis aucun formulaire administratif via ce canal. Une proportion significative, mais en baisse de 17 points depuis 2015. Sans surprise, étant devenue obligatoire, c'est la déclaration de revenus qui est la plus utilisée en ligne par les Français.

Cette exclusion numérique, a une autre cause (et non des moindres...), les zones blanches ou celles ayant un réseau très aléatoire (doux euphémisme).

Alors que les opérateurs déploient la fibre optique dans les zones urbaines ainsi que la 5 G

certaines se contenteraient d'un simple accès à la 3G, (situation n'existant pas uniquement dans des lieux oubliés des grandes transhumances estivales). Plus de 500 communes françaises n'ont pas de connexion internet et mobile.

Si vous êtes joueur, testez le réseau mobile et l'accès internet sur les plages de la plaine orientale corse (et je n'évoque pas les villages perdus à l'intérieur de l'île)...