Documents

A | Illectronisme



L'illectronisme caractérise toutes les personnes qui ne sont pas autonomes avec les outils du numérique, parce qu'elles n'ont pas la compétence technique ou parce qu'elles ressentent un malaise dès qu'elles doivent réaliser une démarche[1] en ligne. Pour les premiers, l'explication est simple : ils ne savent pas utiliser un ordinateur, un smartphone ou une tablette. La situation des seconds est plus complexe : ils savent utiliser les outils, mais ils ressentent un malaise, parfois incapacitant, dès qu'il s'agit de réaliser une démarche sur Internet, comme un achat ou une procédure administrative. La peur de commettre une erreur et l'inaccessibilité du site Internet sont alors souvent la cause de ce malaise. En effet, certains sites ne sont pas intuitifs ou peu ergonomiques. Pour une personne dont les compétences numériques sont déjà fragiles, la navigation sur le site devient alors très difficile. Et si la démarche est importante (déclaration d'impôt ou demande de carte grise), cette personne risque d'abandonner et se censurer au moment où elle devra commencer une nouvelle démarche. Aujourd'hui, le quotidien des personnes en situation d'illectronisme est fortement affecté car les compétences numériques sont de plus en plus indispensables dans la vie de tous les jours. Au même titre que d'autres savoirs fondamentaux, comme la lecture ou l'écriture, le numérique est devenu un vecteur de citoyenneté et d'inclusion sociale car de nombreux services, notamment publics[2], sont dématérialisés, c'est-à-dire disponibles en ligne.

La dématérialisation des services

Depuis une dizaine d'années, les gouvernements successifs ont d'ailleurs engagé un vaste mouvement de dématérialisation de certains services publics. La plupart des démarches, qui avant devaient être réalisées à un guichet, les jours de semaine en heures ouvrables, peuvent maintenant être effectuées en ligne à n'importe quel moment. C'est un gain de temps considérable pour l'usager, qui peut accéder depuis son domicile à tous les services publics, donc à ses droits, sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Ce sont aussi des économies budgétaires pour toute la société puisque la disponibilité des services en ligne rend moins nécessaire le maintien de guichets et réduit la paperasse administrative. Ce mouvement de dématérialisation administrative a été initié car il correspond à une véritable demande des utilisateurs. Nombre d'entre eux ont délaissé les guichets, leur préférant leur version numérique. Face à l'évolution de ces usages, les pouvoirs publics ont dû adapter l'offre : pour proposer un service en ligne de qualité, les guichets peu fréquentés ont été fermés. Mais c'est bien parce que les pratiques ont évolué que l'offre de service public s'est adaptée, et non l'inverse. Toutefois, cette dématérialisation ne doit pas se faire au détriment des plus fragiles et des plus vulnérables ni des personnes en situation d'illectronisme. Ce sont elles qui souffrent le plus des fermetures des guichets, notamment en zone rurale où la problématique des usages est aggravée par celle de la connexion à Internet et de la qualité du réseau. 11 millions de personnes sont aujourd'hui éloignées du numérique, se sentent en difficulté ou n'utilisent pas Internet. C'est pourquoi, le gouvernement, en lien avec les collectivités locales, les entreprises et des associations proposent des solutions concrètes contre cette fracture numérique qui est un facteur d'exclusion sociale.

Extrait du livre blanc « Contre l'illectronisme », réalisé par le syndicat de la Presse Sociale, www.sps.fr/illectronisme, 2019

1. Une démarche est un acte administratif. Par exemple : réaliser une déclaration d'impôt, faire une demande de passeport, etc.

2. Un service public est un service de l'État. Par exemple : la Sécurité sociale, l'Éducation nationale, etc.

Compréhension écrite

Entrée en matière

1 | Observez le dessin. Qu'est-ce qui est drôle dans la situation ?

2 | Selon vous, l'illectronisme concerne-t-il uniquement les séniors ?

Lecture

3 | Pourquoi certaines personnes ne sont-elles pas à l'aise avec le numérique ?

4 | Pourquoi l'illectronisme peut-il représenter un problème majeur dans la vie quotidienne de nos jours ?

5 | Quelles sont les conséquences de la dématérialisation des services publics pour les usagers ?

6 | Selon l'auteur, qu'est-ce qui est à l'origine de ce mouvement de dématérialisation ?

7 | Qui est le plus durement touché par la dématérialisation ?

8 | Où souffre-t-on particulièrement de la fermeture des guichets d'accueil ? Pour quelles raisons ?

Vocabulaire

9 | Que signifient :

a. l'usager (l. 35)

b. la paperasse administrative (l. 40)

c. la fracture numérique (l. 59)

Production orale

10 | Dans votre pays, les services administratifs sont-ils dématérialisés ? Est-ce un problème ?