

La dématérialisation des services publics se heurte à l'« illettrisme numérique »

Les services publics doivent être entièrement dématérialisés en 2022, mais 13 millions de Français rencontrent des difficultés avec les outils numériques. Le gouvernement et les collectivités territoriales ont annoncé la création de dix nouveaux lieux de formation.



C'est un chômeur, vivant en « zone blanche », radié de Pôle emploi car il n'a pas reçu à temps les convocations de son conseiller par mail. Des retraités handicapés, en Guadeloupe, qui n'ont pas d'ordinateur et ne recevront jamais le courriel de suspension de leur allocation. Ou des étrangers, dans toute la France, contraints de trouver une connexion Internet afin de déposer leurs demandes de titre de séjour.

« La dématérialisation des services publics exclut une partie de la population », s'alarme [Jacques Toubon dans une interview aux « Echos »](#). Depuis quelques années, le Défenseur des droits reçoit des milliers de saisines mettant en cause les processus de dématérialisation des services publics. « Les personnes sont perdues dans leurs démarches en ligne. Il faut les accompagner. Il y a urgence, insiste-t-il. D'ici à 2022, l'intégralité des démarches administratives se fera en ligne. »

C'est l'une des principales pistes de modernisation des services publics et une source d'économies substantielles pour l'Etat. Mais elle laisse les usagers les moins aguerris sur le bord de la route.

De nouvelles formes d'exclusion

Pour lutter contre ces nouvelles formes d'exclusion, l'Etat et les collectivités ont annoncé cet été la mobilisation de plus de 10 millions d'euros. Objectif : accompagner les personnes en situation de décrochage numérique dans des lieux dédiés. Dix nouveaux « hubs » verront le jour, afin de délivrer le Pass numérique, qui donnera accès à des crédits de formation de 10 à 20 heures. Ces mesures font partie du [plan pour un numérique inclusif lancé en 2017](#) par le secrétariat d'Etat chargé du Numérique.

FOCUS La mutation à marche forcée des impôts vers le numérique

Le gouvernement compte aujourd'hui 13 millions de Français en situation d'« illettrisme numérique » ou d'« illectronisme ». Soit 20 % de la population pour qui « les démarches en ligne ont tout d'une langue étrangère », indique Jean Deydier, fondateur de l'association Emmaüs Connect, qui accompagne 10.000 personnes chaque année. « C'est un phénomène de masse, ajoute-t-il. La dématérialisation des services publics, depuis trois ans, a mis en lumière l'importance de cette précarité numérique. »

Médiation numérique pour tous

En réalité, « la prise de conscience n'est pas nouvelle », rappelle Valérie Peugeot, chercheuse à Orange Labs et militante associative. En 1999, déjà, Lionel Jospin, alors Premier ministre, s'inquiétait que l'essor des technologies de l'information crée « un fossé numérique ». « Mais l'administration s'est longtemps focalisée sur la question des points d'accès, ajoute Yann Bonnet, spécialiste des transformations numériques. Le problème de l'équipement est important mais le développement des compétences est aussi essentiel. Il ne s'agit pas uniquement d'un problème générationnel, le numérique est partout, évolue tout le temps. Par définition, chacun est amené à se former en continu. »