



## L'ILLECTRONISME NE DISPARAÎTRA PAS D'UN COUP DE TABLETTE MAGIQUE !

### Mission d'information

« Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique »

Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers

Rapport n° 711 (2019-2020)

Résumé du rapport en FALC (facile à lire et à comprendre) réalisé par Avenir Apei

## NON À L'ILLECTRONISME\* OUI AUX SERVICES INFORMATIQUES POUR TOUT LE MONDE

\* L'illectronisme est fait avec 2 mots :

- **illettrisme**  
L'illettrisme c'est ne pas savoir lire et écrire.
- **électronique**  
c'est, par exemple, les outils informatiques.  
Certaines personnes ont des difficultés à utiliser les outils informatiques\*.  
Le mot **illectronisme** est utilisé pour parler de ces personnes.

***Nous utilisons de plus en plus d'appareils informatiques. Les outils informatiques sont compliqués pour certaines personnes.***

Beaucoup de Français ne savent pas se servir des outils informatiques.

L'utilisation des outils informatiques n'est pas satisfaisante.

L'illectronisme ne devrait pas exister en France.

Le numérique aide à :

- rendre la vie plus facile,
- intégrer les personnes pauvres,

- avoir des connaissances.

Les personnes en situation de handicap sont les plus touchées par l'illectronisme. Internet doit être accessible à tous.

Mais ce n'est pas la réalité.

Certaines personnes ne peuvent pas utiliser les outils informatiques :

- les prisonniers,
- les personnes qui sont hospitalisées sans leur accord,
- les étrangers,
- les personnes qui ne savent pas lire.

Maintenant les outils informatiques\* sont beaucoup utilisés.

Pendant le confinement, il y avait beaucoup de télétravail.

Mais toutes les personnes ne peuvent pas faire de télétravail.

Des personnes ne savent pas utiliser les outils informatiques.

Ces personnes se sentent oubliées. Ces personnes peuvent être en colère.

*\* **Un outil informatique** : c'est par exemple un ordinateur, un téléphone portable, une tablette tactile... Un outil informatique est un outil numérique.*

De plus en plus de personnes font des démarches administratives\* par Internet.

Beaucoup de Français ne savent pas utiliser les outils informatiques.

Ces personnes ne peuvent pas faire leurs démarches administratives.

Un essai a été fait en 2019.

Des responsables de l'administration n'ont pas réussi à faire une demande d'aide au logement par Internet.

C'est trop difficile.

*\***Une démarche administrative** c'est par exemple demander un acte de naissance dans une mairie.*

Si une personne veut se plaindre des services d'une administration,

cette plainte doit se faire par Internet. Si cette personne ne sait pas utiliser les services en ligne\*,

comment fait cette personne pour se plaindre ?

*\***Un service en ligne** est un service qui est fait par Internet.*

Les administrations économisent beaucoup d'argent avec les services en ligne :

- les guichets d'accueil ont fermé

- ce sont les personnes qui font des recherches sur Internet pour avoir des renseignements.

Des personnes ont des difficultés pour trouver des informations sur les sites des administrations.

Ces personnes se découragent. Elles renoncent à leurs droits.

Pendant le confinement, les établissements scolaires ont fait les cours sur Internet.

Les élèves ne sont pas égaux entre eux :

- des élèves n'ont pas de matériel informatique pour suivre les cours,
- des élèves ont des difficultés pour utiliser les outils informatiques.

Il y a des enseignants qui ne savent pas faire des cours par Internet.

Les enseignants doivent apprendre à utiliser les outils informatiques.

Des personnes fragiles ou pauvres ont besoin des services sociaux.

Mais ces personnes peuvent avoir des difficultés pour utiliser les outils informatiques.

Elles n'ont pas accès à leurs droits.

Elles se font aider par des travailleurs sociaux\* pour faire les démarches sur l'ordinateur.

Les bénévoles des associations aident les personnes très pauvres.

Les bénévoles ont beaucoup de demandes d'aide.

La demande d'aide est très importante.

*\***Les travailleurs sociaux** : c'est par exemple une assistante sociale, un éducateur, une assistante maternelle...*

Maintenant, les offres d'emploi sont sur Internet.

Il y a des demandeurs d'emploi qui ne savent pas utiliser Internet.

Dans beaucoup d'emplois, il faut savoir se servir des outils informatiques.

Des écoles du numérique forment des élèves en difficulté avec l'emploi.

À cause du confinement, beaucoup de salariés ont été obligés de faire du télétravail.

Mais des salariés ont des difficultés avec les outils informatiques.

Le télétravail est de plus en plus utilisé. Le télétravail crée des emplois dans les pays.

L'économie du pays dépend du numérique.

Les citoyens ont besoin des outils informatiques pour donner leur avis. Certaines personnes ne peuvent pas donner leur avis en ligne.

Il faut savoir bien utiliser les outils informatiques pour repérer les fausses informations.

### **L'exclusion existe depuis longtemps**

Face à l'illectronisme, les Français ne sont pas égaux.

Les pouvoirs publics\* s'intéressent à l'illectronisme depuis peu d'années.

**\*Égaux** : qui ont les mêmes droits

**\*Les pouvoirs publics** : c'est le Gouvernement et les services de l'administration française.

Les utilisateurs sont seuls pour apprendre les outils informatiques.

Les outils informatiques sont présentés comme des appareils faciles à utiliser.

En 1999, le Premier ministre Lionel Jospin avait déjà parlé des risques de l'illectronisme.

Avoir un appareil informatique ne veut pas dire « savoir l'utiliser ».

Avoir un appareil informatique ne suffit pas à lutter contre l'illectronisme.

En France, nous avons préféré construire le réseau numérique.

La formation des usagers a été oubliée. Les usagers ont mis beaucoup de temps à utiliser les outils numériques.

Depuis plusieurs années, les études montrent l'augmentation de l'illectronisme. Pourtant, rien ne change.

De 2000 à 2014, pendant 14 ans, la formation aux outils numériques n'est pas adaptée.

C'est un échec.

### **La France lutte contre l'illectronisme mais pas assez fortement**

En 2018, *France Stratégie* demande que les personnes aient plus d'autonomie avec les outils numériques.

Mais l'État français ne donne pas assez d'argent pour lutter contre l'illectronisme.

Le manque d'argent ne donnera pas le résultat attendu.

L'État français va donner plus d'argent pour la formation jusqu'en 2022.

Pour la formation, il va y avoir beaucoup plus de *Pass numériques*\*.

**\*Le pass numérique** : c'est un carnet de chèques. Les chèques sont donnés aux Français exclus du numérique.

Aujourd'hui, il n'y a pas beaucoup d'achat de *Pass numériques*.

Les Français n'utilisent pas assez les *Pass numériques*.

Il est important de mettre en place beaucoup plus de formations pour :

- L'économie de la France\*,
- L'égalité entre les Français.

**\*L'économie de la France** : Bonne gestion des richesses de l'État français

Dans certains endroits de France, il manque :

- des centres de formation reconnus
- de l'argent pour les centres de formation.

Les centres de formation n'ont pas assez de moyens pour fonctionner normalement.

Il est difficile de trouver une formation aux outils numériques car :

- il y a trop de propositions différentes
- les propositions ne sont pas claires.

La Poste connaît bien ses clients.

Grâce aux facteurs, La Poste repère les exclus du numérique.

Les facteurs connaissent les personnes qui sont en difficulté avec les outils informatiques.

Des bibliothèques, des centres sociaux, des *Points Information Médiation Multi Services* détectent aussi les exclus du numérique.

Il y a des sites internet pour les aidants comme *Aidants Connect*.

Les sites internet sont utilisés pour faciliter les démarches administratives. Mais les aidants ne connaissent pas bien les outils informatiques.

### **Il faut former les aidants.**

Beaucoup de sites internet ne sont pas adaptés aux personnes avec handicap. La loi obligeait que les sites internet soient adaptés en 2011.

Il y a beaucoup de sites internet qui ne sont toujours pas adaptés.

C'est cher de faire des sites internet adaptés aux personnes avec handicap.

## ***Il faut beaucoup d'argent pour éviter l'exclusion numérique***

Des Sénateurs ont entendu des spécialistes et se sont réunis.

Ils font 7 propositions pour lutter contre l'exclusion numérique.

### **Proposition n° 1**

#### **Bien connaître l'exclusion numérique :**

- en posant des questions aux Français sur l'informatique,
- en regardant l'utilisation des outils numériques pendant le confinement,
- en réalisant des cartes des lieux de l'exclusion numérique.

### **Proposition n° 2**

#### **Il faut garder l'accueil dans les services publics\* :**

- par téléphone,
- par un guichet d'accueil.

*\*Un service public, c'est par exemple : la sécurité sociale, l'Éducation nationale, les transports en commun, l'électricité...*

Les personnes font des démarches administratives en ligne\*.

*\* Une démarche en ligne : c'est une démarche qui est faite par Internet.*

Les personnes ont le droit de se tromper en utilisant les outils informatiques.

Les personnes peuvent donner leur avis sur les sites internet.

Le label e-accessible\* doit être visible sur les sites internet des administrations. Les sites qui ne sont pas accessibles doivent avoir des sanctions.

Il faut encourager les administrations pour que les sites soient accessibles.

*\*Le label e-accessible : c'est un signe qui indique que le site internet est accessible à tous.*

### Proposition n° 3

#### Lutter contre l'exclusion numérique demande beaucoup d'argent

L'argent pour lutter contre l'exclusion numérique peut se trouver :

- dans les économies faites par les services publics grâce à l'informatique
- dans un impôt sur les services numériques et le streaming\*.

*\*Le streaming : C'est la diffusion sur internet de vidéos ou de musiques.*

En 2022, Les *Pass numériques*\* doivent être utilisés partout en France.

Le prix du *Pass numérique* doit être augmenté.

L'inclusion numérique\* est une priorité. Il faut encourager l'utilisation des *Pass numériques*.

*L'inclusion numérique : c'est rendre les outils numériques accessibles à toutes les personnes.*

En 2022, les « Hubs France Connectée »\* doivent être partout en France.

*\*Les « Hubs France Connectée » sont les associations qui vont aider à former les gens au numérique.*

Ils feront connaître les *Pass numériques* pour mieux les utiliser.

Le bon fonctionnement du *Pass numérique* sera encouragé par :

- un référent dans chaque commune,
- les Hubs France Connectée.

### Proposition n° 4

#### Mieux former au numérique

Les Français ne comprennent pas où ils peuvent se former.

Il faut un lieu unique de renseignements.

Il faut un nouveau métier :

*le médiateur numérique.*

Le médiateur numérique doit être reconnu comme un professionnel.

Un nouveau baccalauréat pourrait être mis en place.

Le médiateur numérique doit souvent suivre des formations.

Il faut contrôler les centres de formation. Les centres de formation doivent être évalués plus souvent.

Les participants aident à évaluer les centres de formation.

Il faut mieux lutter contre l'exclusion numérique

- en cherchant les personnes en difficulté avec le numérique,
- en obligeant les travailleurs sociaux à se former aux outils numériques.

Les travailleurs sociaux doivent reconnaître les exclus du numérique.

### Proposition n° 5

#### Mettre plus d'argent pour aider les personnes en difficulté avec l'informatique

Des personnes ne gagnent pas beaucoup d'argent.

Ces personnes doivent être aidées pour :

- acheter du matériel informatique d'occasion,
- louer du matériel informatique.

Il faut aider les personnes pauvres à acheter le matériel informatique.

Le matériel informatique est cher. Il faut souvent racheter le matériel informatique.

Pour les familles pauvres, il est difficile d'acheter du matériel.

Les familles pauvres doivent être aidées pour faire réparer leur matériel informatique.

Il faut moins de mises à jour des appareils informatiques.

C'est un problème.

On doit donner à tous les Français un accès gratuit par son téléphone aux services publics importants.

### Proposition n° 6

#### L'Éducation nationale doit lutter contre l'illectronisme

Pendant le confinement, des élèves et des enseignants ont eu des problèmes :

- la connexion est difficile chez eux,
- le matériel informatique n'est pas adapté,
- les personnes ne savent pas utiliser les outils numériques.

Les enseignants doivent être formés pour donner des cours en ligne.

### Proposition n°7

#### Les salariés doivent être formés aux outils informatiques.

Les outils informatiques sont utilisés partout dans le monde.

Les entreprises doivent participer à la lutte contre l'illectronisme.

C'est important pour les entreprises.

L'État peut aider les entreprises pour que les salariés et les dirigeants soient formés à utiliser les outils numériques

***Ce rapport d'information est écrit en facile à lire et à comprendre. Le facile à lire et à comprendre est une méthode rédactionnelle qui rend les informations accessibles à tous.***

***Le document a été transcrit par l'atelier FALC d'Avenir Apei Carrières-sur-Seine***



**Jean-Marie MIZZON**  
Président  
Sénateur de la Moselle  
(UC)



**Raymond VALL**  
Rapporteur  
Sénateur du Gers  
(RDSE)



***Mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique »***

Le présent document et le rapport complet n° 711 (2019-2020) sont disponibles sur le site du Sénat :  
[http://www.senat.fr/commission/missions/lutte\\_contre\\_lillelectronisme.html](http://www.senat.fr/commission/missions/lutte_contre_lillelectronisme.html)