

*« Au sein des classes populaires, la démocratisation d'Internet est passée par le smartphone et les écrans tactiles, mais pas par le clavier d'ordinateur ni par l'usage du mail », explique Dominique Pasquier, directrice de recherche au Centre national de la recherche scientifique. Ce qui pose d'immenses problèmes dans la relation à l'administration et à l'éducation nationale. La sociologue n'hésite pas à parler de « bombe politique » pour qualifier la dématérialisation des services : « Elle alimente le sentiment de déshumanisation de l'administration et une forme de colère sociale. »*

Comme beaucoup, Sandrine, 47 ans, se sentait rassurée d'avoir des interlocuteurs qui pouvaient répondre de vive voix à ses questions lors de ses démarches administratives. *« Mais maintenant, même quand on appelle au téléphone ou qu'on va au guichet, ils nous renvoient sur Internet. Comment on fait quand on ne sait pas l'utiliser ? »* Perdue sur Doctolib, la Bretonne a préféré se rendre en pharmacie pour prendre rendez-vous pour se faire vacciner contre le Covid-19. Et pour le reste, elle a dû chercher de l'aide auprès d'une association à Brest (Finistère).

Celles-ci sont de plus en plus nombreuses à proposer, partout en France, des ateliers d'initiation au numérique. A l'image d'Emmaüs Connect, qui organise depuis 2013 des séances d'apprentissage pour les plus novices. Au programme : utiliser un clavier d'ordinateur, créer une boîte mail, faire des recherches en ligne... *« C'est formidable, je vais pouvoir arrêter d'embêter mes enfants quand je dois acheter un billet de train ou faire des papiers »,* s'enthousiasme Malika, 60 ans, à la sortie d'un cours au local de Saint-Denis (Seine-Saint-Denis). Depuis huit ans, ils sont, comme elle, plus de 90 000 à avoir profité de ces sessions animées par des bénévoles de l'association.

Et la demande ne faiblit pas. *« Il y a une évolution extrêmement nette ces dernières années, l'illettrisme numérique est devenu un vrai sujet, et même une urgence avec la crise sanitaire. Les appels à projets sont beaucoup plus nombreux »,* observe Stéphanie Sérénichini, fondatrice de l'association Kocoya, qui a notamment créé des ateliers pour Pôle Emploi, la Prévention Retraite Île-de-France ou la Ville de Paris. Les collectivités et les organismes publics et sociaux étoffent leur offre.

A la Mission locale de Toulouse, le dispositif d'accompagnement aux technologies de l'information et de la communication (le Datic), qui s'apprête à tripler ses ateliers en 2021, accompagne ainsi chaque année près de 700 jeunes de 16 à 25 ans. Hamid Ouis y voit défiler des profils variés, avec *« beaucoup de jeunes qui savent utiliser un ordinateur mais ignorent comment envoyer un mail, scanner un document, faire un CV, rechercher une offre d'emploi... »* Comme Smaïn, 23 ans, qui butte ce vendredi matin de septembre sur l'ouverture d'une pièce jointe. *« Je ne comprends rien, elle est où ? »,* se questionne-t-il.

Pour les médiateurs numériques, la première étape est d'instaurer une relation de confiance avec les personnes aidées. *« Beaucoup arrivent avec une faible estime de leurs capacités, ils sont dans la honte et l'auto-dévalorisation »,* raconte Nathalie Pinault, qui exerce ces fonctions au sein d'Hypra, une entreprise sociale œuvrant pour l'inclusion numérique. Son travail exige beaucoup d'écoute. Et de patience. *« Je reprends leur vocabulaire pour ne pas les inonder de termes techniques, faire peu à peu sauter les craintes »,* explique-t-elle. La véritable difficulté, ajoute-t-elle, est de ne pas céder à la tentation du « faire à la place », en particulier pour les démarches administratives.

*« Le but n'est pas simplement d'apprendre à utiliser un PC, mais de rendre autonome en donnant les clés pour l'autoapprentissage permanent qu'exige le numérique »,* résume Corentin Voiseux, cofondateur d'Hypra. Pour résorber ces fractures numériques, l'Etat s'est engagé à ouvrir 2 500 guichets physiques d'accès aux services publics essentiels d'ici à 2022, dans le cadre du programme France services. Il a lancé en 2018 le « pass numérique », un carnet de coupons à destination des personnes précaires en difficulté avec le numérique pour bénéficier, gratuitement, de cours d'informatique. Une enveloppe de 40 millions d'euros y a été consacrée. Avec un résultat jusqu'à présent mitigé : 209 000 pass avaient été émis début 2021, loin de l'objectif visé de 1 million. La crise sanitaire a poussé le gouvernement à revoir sa copie.

### **Déploiement de 4 000 conseillers**

Ainsi, le numéro vert Solidarité numérique, lancé au pied levé pendant le confinement, *« a accompagné plus de 30 000 personnes en un an »,* explique Caroline Span, codirectrice de LaMedNum, la coopérative rassemblant des acteurs du secteur. Mais surtout, 250 millions d'euros du plan de relance ont été alloués à l'inclusion numérique. L'essentiel de ce budget (200 millions) ira au nouveau dispositif phare de la stratégie de l'Etat : le déploiement de 4 000 conseillers numériques, dès août, pour former les publics à l'utilisation des outils informatiques et à Internet. Ce qui n'est pas sans soulever des questions : que deviendront ces conseillers, pour beaucoup en contrats de dix-huit à vingt-quatre mois et payés au smic, au-delà du plan de relance ?

« Le risque est que certains soient eux-mêmes en situation de fragilité », prévient M. Plantard. Et qu'ils soient peu à même d'accompagner vers l'autonomie les personnes les plus en difficulté, en dépit de la formation de 105 à 402 heures qu'ils auront suivie. « Il est urgent de professionnaliser ce métier et de le prendre bien plus au sérieux », estime

M. Voiseux. Si les besoins se font de plus en plus ressentir, c'est aussi parce que la dématérialisation des services publics s'est nettement accélérée ces dernières années. Trop vite pour certains usagers, qui décrochent. « Les gens sont perdus, beaucoup se sentent dépassés. Même ceux qui savent utiliser le numérique appellent car ils ont souvent peur de cliquer sur le mauvais bouton, de faire une erreur qui les prive de leurs droits », explique Margaux Benchehida, médiatrice chez LaMedNum.

Beaucoup déplorent des procédures en ligne trop compliquées, des sites Internet dont l'interface évolue trop souvent. Il suffit parfois d'un changement de couleur du bouton où cliquer pour déstabiliser des usagers. « *Les personnes, qui s'étaient habituées se retrouvent alors de nouveau perdues, et c'est la panique* », souligne Monique Argoualc'h, qui anime l'atelier Lirecrire Numérique à Brest. Elle regrette que les webdesigners (créateurs de sites Web) ne s'entourent pas de ces novices. « *Il faut intervenir dès la conception, pour que ceux qui sont les plus en difficulté puissent avoir un outil adapté. Ce serait plus logique : si c'est facile pour eux, alors ça le sera forcément pour tous. Mais ils ne le font pas. Pourquoi ?* »

## LE SCD PARIS-8 ET L'E-INCLUSION

### Vers une émancipation numérique

Florence Codet  
Clémence Desrues  
Anne-Cécile Grandmougin  
Goran Sekulovski  
SCD Paris-8

La fracture numérique désigne une forme particulière d'exclusion, ou tout du moins de frein à l'inclusion dans une société qui s'organise de plus en plus autour de l'accès au numérique. Dans le contexte universitaire, la fracture numérique dessine ses lignes de faille autour d'un enjeu crucial : la réussite des études. Le positionnement de la bibliothèque universitaire (BU) de Paris-8 dans le soutien à l'usage du numérique sous toutes ses formes n'est pas récent, et participe d'une dynamique générale de lutte contre toutes les formes d'exclusion, y compris l'e-exclusion.

À l'université, c'est sur deux fronts que la lutte contre l'e-exclusion s'organise, car la réalité de la fracture est à la fois matérielle et immatérielle.

Le premier enjeu, c'est l'accès aux équipements. Depuis 2016, la bibliothèque universitaire de Paris-8 propose le prêt de matériel informatique aux étudiants (prêt d'ordinateurs portables et déploiement d'une médiation dans l'usage des machines). La prise de conscience de l'ampleur de la « précarité numérique » des étudiants a été accélérée par le confinement sanitaire du printemps 2020. À Paris-8, université ancrée dans le territoire de Saint-Denis, ces problématiques se posent avec une acuité toute particulière. Deux opérations massives d'équipement des étudiants en matériel informatique auront été portées par l'université en 2020. Pour pérenniser et organiser la médiation aux solutions techniques, le service commun de la documentation (SCD) est un partenaire naturel. Fin 2020, le parc informatique de la bibliothèque a vocation à être considérablement accru.

Le second aspect de la fracture numérique dans l'environnement universitaire est cognitif et méthodologique. La déconstruction du mythe de la « génération connectée »<sup>1</sup> met en évidence le fait que les jeunes *digital natives* ne sont aujourd'hui pas les moins concernés par les exclusions numériques. Si, dans leur majorité, les étudiants semblent avoir un usage particulièrement fluide des réseaux sociaux et de l'internet sur smartphone, l'usage critique et professionnel de la recherche d'information en ligne est souvent plus problématique. Par ailleurs, dans un contexte de transformation pédagogique

1 Emmaüs Connect, *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives*, Presses de l'Enssib, coll. « La Numérique », 2017. En ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68251-les-connexions-solidaires-d-emmaus-connect.pdf>



qui redessine les contours du « métier d'étudiant », l'absence d'un socle de compétences numériques est discriminante, et augmente considérablement les risques d'échec.

À cet égard, le SCD de Paris-8 déploie une stratégie d'accompagnement, fondée sur la conviction que les bibliothèques universitaires ont un rôle éminent à tenir dans la transformation pédagogique de l'enseignement supérieur. Ce postulat se concrétise par trois axes forts, qui se développent dans un contexte de partenariats très étroits avec la communauté universitaire.

Le premier, c'est l'intégration des problématiques de *web literacy* dans les séances de formation aux usagers, tous niveaux confondus. L'accroissement des compétences informationnelles des étudiants (compétences analytiques et critiques) favorise l'émergence d'une véritable citoyenneté numérique.

Le second niveau d'action de cette politique d'inclusion s'appuie sur une intégration institutionnelle aux maquettes de formations, et notamment aux catalogues d'EC<sup>2</sup> transversaux de « Nouveaux cursus à l'université », valorisant les *soft skills*. La BU pilote ainsi des ateliers de contribution à Wikipédia, et accompagne les étudiants, qui deviennent producteurs de savoir sur le web, dans leur autonomisation numérique.

Enfin, dans un contexte de crise sanitaire où la dématérialisation des apprentissages s'est généralisée dans l'urgence, la BU a proposé aux enseignants, à la rentrée universitaire de septembre 2020, un dispositif de six séances d'accompagnement à l'hybridation de leurs cours.

Le constat de ces opérations demeure que la co-construction permet de dépasser la logique du soin, de la réparation, de la réduction d'une douloureuse fracture numérique. Ce qui s'expérimente à travers ces cycles de formations, et plus généralement dans le large mouvement de transformation des apprentissages dans l'enseignement supérieur, c'est la co-découverte des riches potentialités d'une pédagogie renouvelée et le défrichage commun d'un chemin à parcourir avec les étudiants, pour les accompagner dans leur émancipation numérique.

[ ... ]

[ ... ]

## SYNTHÈSE DU RAPPORT

A l'heure de la quête du numérique responsable, l'accessibilité numérique constitue une nécessité mais aussi une opportunité pour les acteurs.

**Une nécessité, tout d'abord, puisque l'accessibilité numérique répond à des obligations à la fois sociétale et juridique.**

- En effet, d'une part, l'accessibilité numérique répond à **un réel besoin de la population**. Dans le cadre de la transformation numérique des services publics et privés, cela représente une nécessité pour la majorité des citoyens. Cette majorité inclut avant tout les millions de personnes en situation de handicap, mais également les personnes âgées, les plus jeunes atteints de myopies etc. Aujourd'hui, ce n'est qu'en développant des services numériques accessibles que les acteurs pourront toucher un large pan de la population.
- D'autre part, cela répond désormais à **une obligation légale et sanctionnée par la loi** : en tant que droit fondamental des citoyens, l'accessibilité numérique a fait l'objet de plusieurs mesures législatives et réglementaires, ce qui en fait une véritable obligation pour les acteurs à des degrés divers et dans des délais plus ou moins échelonnés dans le temps. Afin de se prémunir de tout risque juridique, il est donc urgent pour les acteurs d'établir une stratégie juridique d'accessibilité numérique dans leurs organisations.

Toutefois, au vu du travail mené par le Conseil national du numérique dans trois secteurs clés - les services publics, la culture et le savoir -, il apparaît que cette nécessité n'est pas suffisamment prise en compte par les acteurs publics et privés.

S'agissant de l'accès aux services publics numériques, l'accessibilité numérique desdits services demeure l'exception et non la norme. Dans un contexte de dématérialisation de l'administration, les conséquences sont considérables pour l'accès aux droits des personnes en situation de handicap. Pour améliorer cette situation, le Conseil national du numérique propose trois axes de recommandations :

- **Rationaliser le pilotage de l'accessibilité numérique des services publics par la création d'une Délégation Ministérielle de l'Accessibilité Numérique (DMAN)** rattachée au secrétariat d'Etat au numérique, sur le modèle de la délégation ministérielle de l'accessibilité du bâtiment du ministère de la Transition écologique et Solidaire, qui assurera le suivi et la mise en oeuvre des obligations d'accessibilité, à travers un pouvoir de sanction sur autosaisine ou sur plaintes d'usagers ;
- **Responsabiliser les acteurs de l'administration**, par exemple par la désignation d'un délégué à l'accessibilité numérique ;
- **Renforcer les droits des usagers vis-à-vis de l'administration, par la mise en place d'une plateforme en ligne de signalement** auprès de la Délégation ministérielle de l'accessibilité numérique (DMAN), qui sera chargée du traitement et de la centralisation des plaintes.

Concernant l'accès aux contenus audiovisuels, les auditions menées par le Conseil montrent que la transformation numérique du secteur culturel n'a pas suffisamment pris en compte les exigences d'accessibilité. En particulier, la reprise des moyens d'accessibilité (les sous-titres), sur les diffé-

rents supports (applications mobiles ou plateformes numériques) n'est pas systématique et/ou effective. Afin d'accompagner les efforts du secteur, le Conseil national du numérique propose de :

- **Améliorer le pilotage de l'accessibilité numérique des contenus audiovisuels** en confiant à l'ARCOM le soin de réguler l'accessibilité des sites des services de télévision et médias audiovisuels et non pas seulement des contenus audiovisuels, voire les opérateurs de communications électroniques qui fournissent les infrastructures et réseaux ;
- **Responsabiliser les acteurs de la chaîne de valeur des contenus audiovisuels** à travers une harmonisation du régime d'accessibilité avec les acteurs publics, et incluant les plateformes de partage de vidéo sous certaines conditions ;
- **Encourager l'interopérabilité des contenus audiovisuels accessibles.**

Enfin, s'agissant de l'accès aux savoirs, il ressort de l'étude du Conseil que les problèmes d'inaccessibilité concernent à la fois les ressources pédagogiques numériques et les plateformes qui permettent d'y accéder. Par ailleurs, nous avons également constaté que le secteur de l'adaptation n'est pas suffisamment structuré. Sur la base de ces constats et bien conscient de la variété des acteurs impliqués, le Conseil national du numérique propose de :

- **Améliorer la production de ressources pédagogiques numériques accessibles et adaptées en créant une agence de l'accessibilité et de l'adaptation du livre numérique**, afin de piloter la production de livres numériques accessibles et adaptés ;
- **Améliorer l'accessibilité des plateformes pédagogiques** : mettre en oeuvre l'obligation d'accessibilité des environnements numériques de travail ;
- **Développer les compétences d'adaptation et de mise en accessibilité des ressources pédagogiques numériques dans l'Éducation nationale et l'Enseignement supérieur.**

Ces constats sectoriels se sont accompagnés d'un constat transversal : le manque de formation des professionnels du web et du numérique en matière d'accessibilité. De ce point de vue, le respect des règles d'accessibilité ne saurait être atteint sans améliorer la formation des professionnels du numérique sur le sujet. Par ailleurs, le développement de la filière des métiers de l'accessibilité numérique serait une voie pertinente pour garantir l'accessibilité numérique et créer des emplois. Sur la base de ce constat, le Conseil national du numérique propose de :

- **Sensibiliser les professionnels du numérique à la réglementation en matière d'accessibilité numérique** : Créer un MOOC de sensibilisation à la réglementation en matière d'accessibilité numérique, sur le modèle de l'atelier RGPD, une formation en ligne proposée par la CNIL, financer des actions de sensibilisation et de formation à destination des professionnels du numérique ;
- **Intégrer l'accessibilité numérique dans la formation initiale et continue des professionnels du numérique** : inscrire la compétence accessibilité numérique dans les référentiels de formation qui « fixent les compétences à acquérir pour qu'un organisme puisse délivrer un diplôme

d'État », créer une certification obligatoire à destination des professionnels du numérique ;

- **Structurer la filière des métiers de l'accessibilité numérique** : inscrire l'accessibilité numérique au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) en déclinant cette certification selon les quatre profils de métiers identifiés par les auteurs du rapport de l'OPIIEC.

**L'accessibilité numérique constitue également une opportunité, dans la mesure où elle pourrait faire émerger un nouveau modèle de société et d'économie numérique.**

- L'accessibilité pourrait **renouveler l'économie numérique française et européenne de façon durable**, à travers la création d'emplois liés à l'accessibilité numérique, mais également la recherche et le financement de projets. Face à la compétition mondiale et plus spécifiquement des GAFAM, il apparaît fondamental d'encourager le développement de nos startups de l'accessibilité numérique et de financer des projets d'accessibilité numérique fondés sur l'intelligence artificielle.
- Enfin, l'accessibilité numérique permettrait de **véhiculer la culture d'un numérique responsable dans la société**. Pour cela, il est indispensable de sensibiliser au sujet dès l'école, à l'université, et tout au long de la vie. Surtout, il est temps pour la France et l'Europe de concevoir des produits et services numériques accessibles. Cela pourrait leur permettre d'affirmer leur souveraineté numérique sur la scène internationale au travers de valeurs fondamentales, telles que l'inclusion, l'égalité et la non-discrimination, le respect de la vie privée ou encore l'écologie.

Entre nécessité et opportunité, l'accessibilité numérique représente ainsi **une voie stratégique intéressante pour les organisations - publiques et privées - qui souhaitent développer leurs produits et services numériques de façon responsable**. Mais avant tout, il s'agit d'un droit fondamental des citoyens, qu'il convient de promouvoir et de mettre en oeuvre de façon urgente, dans un contexte actuel d'inaccessibilité numérique de la plupart des services. C'est dans ces conditions que le Conseil national du numérique a estimé nécessaire de publier un rapport visant à faciliter le déploiement de l'accessibilité numérique, à travers des recommandations de politiques publiques.

[ ... ]



## Introduction

*En vertu de l'article 71-1 de la Constitution et de l'article 4 de la loi organique du 29 mars 2011, le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.*

Dans cette mission, le Défenseur des droits est souvent le dernier recours des usagers confrontés à des difficultés inextricables dans leurs relations avec les administrations. Cette responsabilité fait du Défenseur des droits un observateur privilégié des situations où les services publics ne respectent pas les droits et libertés des usagers. Si certaines de ces situations sont anciennes et récurrentes, sa mission lui permet d'identifier, d'analyser et de tenter de résoudre les difficultés émergentes.

Dès 2013 et l'annonce du « choc de simplification » des démarches administratives par le Gouvernement, la question de la numérisation des services publics a commencé à apparaître, à la lumière des réclamations qui nous étaient adressées, comme un sujet de préoccupation.

Trois ans plus tard, nous avons reçu plusieurs milliers de réclamations sur le seul sujet du processus de dématérialisation de la délivrance des permis de conduire et des certificats d'immatriculation mis en place dans le cadre du Plan préfetures nouvelle génération (PPNG), faisant de ce sujet un des premiers motifs de saisine de l'institution.

Au travers du programme de transformation de l'administration, lancé en octobre 2017 et baptisé « Action Publique 2022 », le Gouvernement souhaite améliorer la qualité de service pour les usagers en développant notamment la relation de confiance entre les usagers et les administrations. « Action Publique 2022 » repose sur six principes clés, dont celui de la priorité donnée à la transformation numérique des administrations, avec pour objectif la dématérialisation de l'intégralité des services publics à horizon 2022.

Cette ambition se justifie, par l'idée que la dématérialisation des procédures administratives permet de simplifier, pour une majorité d'usagers, l'accès aux informations ou aux documents administratifs. Elle permet également, dans certaines hypothèses, de lutter contre le non recours, et d'améliorer l'accès réel de certains usagers à leurs droits, tout en respectant mieux leur dignité. On pense

ici aux interminables files d'attentes aux guichets de certains services publics, simplement pour obtenir un rendez-vous ou parfois, *in fine*, ne pas se voir délivrer le service en question pour des raisons parfois difficiles à comprendre pour l'utilisateur, voire même pour des motifs dilatoires ou illégaux.

Compte tenu de la réflexion sur la simplification et la clarification des procédures administratives qu'elle peut entraîner, la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits.

Mais cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable. De même, si l'on considère que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Il ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public.

Pour bénéficier à tous et à toutes, la dématérialisation des services publics devra constituer un investissement massif pour notre pays, pour l'Etat, bien sûr, mais également pour l'ensemble des acteurs du service public et pour les usagers qui devront s'y adapter. Les pouvoirs publics ne devront jamais perdre de vue que, dans cette transformation en profondeur de nos services publics, l'objectif premier devra rester l'amélioration du service rendu aux usagers, à tous les usagers, et le maintien des droits pour tous. Si une seule personne devait être privée de ses droits du fait de la dématérialisation d'un service public, ce serait un échec pour notre démocratie et pour l'Etat de droit.

Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits, pour tous et pour toutes. Comme le montre ce rapport, perdre le sens de cette transformation, ou sous-estimer ses effets, conduirait à priver de leurs droits certains et certaines d'entre nous, à exclure encore davantage de personnes déjà



exclues, à rendre encore plus invisibles ceux et celles que l'on ne souhaite pas voir. Nous serions alors exposés à un recul inédit de ce qu'est le service public en France et à une dégradation du respect des droits et libertés par les administrations et les organismes chargés d'une mission de service public.

Il faut ici réaffirmer ce qui semble ne plus être une évidence pour tous les responsables : un service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes pour respecter les droits de manière égale sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de population.

La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit donc de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public.

- **Le principe de continuité du service public** : ce principe constitue un des aspects de la continuité de l'État et a été qualifié de principe de valeur constitutionnelle par le Conseil constitutionnel dans sa décision 79-105 DC du 25 juillet 1979. Il repose sur la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption.
- **Le principe de l'égalité devant le service public** : corollaire du principe d'égalité devant la loi ou devant les charges publiques consacré par la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen du 27 août 1789, ce principe implique que les personnes se trouvant dans une situation identique à l'égard du service public doivent être régies par les mêmes règles.
- **Le principe d'adaptabilité ou de mutabilité** : à la lumière de ce principe, l'autorité administrative doit prendre les mesures d'adaptation du service public afin d'assurer un accès « normal » de l'utilisateur au service public, et elle ne saurait adapter le service public avec pour conséquence que soit compromis cet accès « normal ».

Bien sûr, un déploiement harmonieux de la dématérialisation, qui soit respectueux des droits des usagers, voire qui en renforce l'effectivité, est possible mais à certaines conditions.

Dans le cadre de ses travaux, le Défenseur des droits a analysé les exemples tirés des situations qu'il a observées mettant en cause les processus de dématérialisation des services publics. En vue de compléter l'analyse des saisines adressées au Défenseur des droits, une série d'entretiens a été menée auprès de différents acteurs porteurs de réformes de dématérialisation, d'associations accompagnant les usagers dans les démarches administratives, d'associations d'élus, et de services ministériels. L'ensemble des personnes et institutions qui ont nourri ces réflexions sont ici remerciés.

Le présent rapport entend donc, à partir d'exemples concrets, alerter sur les risques et dérives de la transformation numérique des services publics. Mais il entend également contribuer, au travers de nombreuses recommandations, à faire en sorte que ce processus inéluctable, et fondamentalement positif pour la qualité du service public, respecte les objectifs de services publics sans laisser personne de côté.

[ . . . ]



## 800 000 habitants en situation d'illectronisme

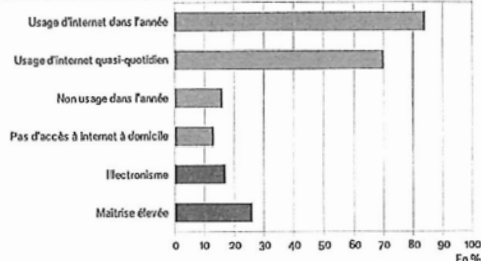
**E**n 2019, sept habitants âgés de 15 ans ou plus sur dix se connectent quotidiennement ou presque à Internet dans les Hauts-de-France. Cependant, 800 000 personnes sont en situation d'illectronisme dans la région : elles n'ont pas utilisé internet au cours de l'année ou n'ont pas les compétences de base. Cela représente un habitant sur six, une proportion comparable au niveau national. L'illectronisme touche en particulier les plus âgés et les pas ou peu diplômés. Le taux d'illectronisme est plus faible dans les grandes agglomérations et le sud de l'Oise et plus élevé dans la Thiérache, le Ternois, le sud du littoral et l'est de la Somme.

Amélie Fievet, Solène Hilary, Annie Moineau, Insee Hauts-de-France

Le développement du numérique a été rapide au cours des dernières années et se poursuit. En 2019, 7 personnes sur 10 en France se connectent à internet quotidiennement ou presque, alors qu'elles étaient moins de la moitié en 2009. Les usages personnels, administratifs et professionnels se sont multipliés et intensifiés. Les modes de connexion se sont aussi diversifiés, notamment avec le développement des usages nomades. La crise de la Covid-19 a certainement amplifié le recours au numérique avec le développement du télétravail, l'école à distance ou encore les téléconsultations médicales.

Pour certains, la numérisation de la société facilite la vie quotidienne, tandis que cela peut la rendre plus complexe pour d'autres. En effet, une partie de la population a des difficultés d'accès à internet pour des raisons de disponibilité ou de qualité du réseau et/ou de coût de l'équipement ou de l'abonnement. Par ailleurs, certains manquent de compétences numériques. Les personnes qui n'ont pas accédé à internet dans l'année ou sont en difficulté avec les usages du numérique sont en situation d'illectronisme (définitions).

**1** Sept habitants sur dix utilisent Internet tous les jours ou presque  
Fréquence d'utilisation d'internet, de l'accès à domicile et des compétences dans les Hauts-de-France



Champ : individus de 15 ans ou plus.  
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, RP 2016.

La lutte contre ce phénomène est un enjeu d'égalité, d'accès aux droits et d'insertion sociale. Étudier les caractéristiques des personnes touchées par l'illectronisme et estimer leur répartition géographique peut aider à la mise en œuvre de politiques publiques favorisant l'appropriation du numérique par tous.

### 7 habitants sur 10 utilisent internet tous les jours ou presque

En 2019, 84 % des habitants de la région âgés de 15 ans ou plus ont utilisé internet dans l'année (figure 1 ; méthodologie).

Les usages (encadré 1) y sont semblables à ceux observés en France de province. Dans les Hauts-de-France, 70 % de la population se connecte à internet tous les jours ou presque, soit 3 400 000 habitants. À l'inverse, 16 % des habitants n'ont pas utilisé internet dans l'année.

Dans la région, 13 % des habitants n'ont pas accès à internet depuis leur domicile, soit 600 000 personnes. Au niveau national, le manque de compétences et le coût trop élevé du matériel ou de l'abonnement sont les raisons les plus

INSEE  
PRÉFET DE LA RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE

INSEE  
PRÉFET DE LA RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE



souvent mises en avant par les personnes n'ayant pas accès à internet à leur domicile (respectivement 41 % et 37 %). Seules 5 % déclarent comme motif la non-disponibilité du haut débit à domicile.

### Une personne sur six est en situation d'illectronisme

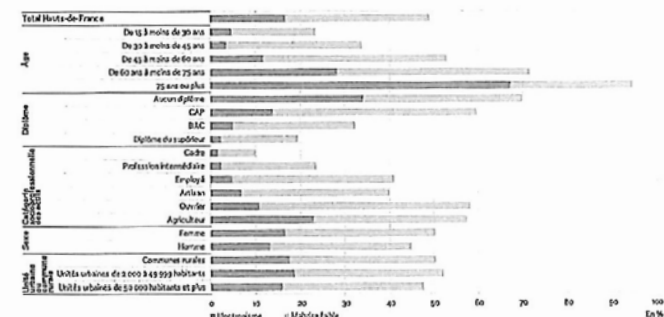
Dans les Hauts-de-France, 17 % de la population âgée de 15 ans ou plus est en situation d'illectronisme, soit 800 000 habitants (figure 3). Parmi eux, plus de 9 personnes sur 10 n'ont pas utilisé internet dans l'année. Les autres utilisent internet mais n'ont les connaissances numériques de base dans aucun des 4 domaines de compétences définis par Eurostat, à savoir la recherche d'information, la communication, la résolution de problèmes et l'usage de logiciels. Ce taux est similaire au niveau national. Néanmoins, à caractéristiques mesurées égales, les habitants des Hauts-de-France sont légèrement plus en situation d'illectronisme que ceux du reste de France de province.

Une personne sur trois n'est pas en situation d'illectronisme mais a une incapacité dans au moins un des quatre domaines, principalement dans l'usage de logiciels. 1 600 000 usagers ont ainsi une maîtrise faible du numérique.

Les usagers ayant une maîtrise faible ou étant en situation d'illectronisme ont des usages d'internet moins diversifiés (renoncement aux usages les plus complexes tels que les usages administratifs, les achats en ligne...). Ils sont aussi plus vulnérables aux risques d'internet (virus, arnaques...). À l'inverse, un habitant sur quatre de la région a une maîtrise élevée dans les 4 domaines de compétences d'internet, soit 1 300 000 personnes.

### 3 Les plus âgés et les non-diplômés plus concernés par le manque de compétences

Estimation de la répartition par niveaux de compétences numériques selon leurs caractéristiques



Note de lecture : 17 % des habitants de 15 ans ou plus des Hauts-de-France sont en situation d'illectronisme et 32 % ont une maîtrise faible.  
Champ : Individus de 15 ans ou plus.  
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, RP 2016.

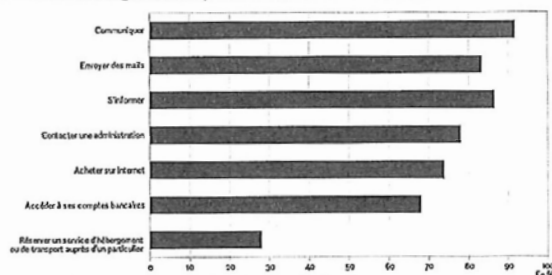
■ Insee Analyses Hauts-de-France n° 118 - Décembre 2020

### Encadré 1 : 9 usagers sur 10 utilisent internet pour communiquer et s'informer

Parmi les 84 % de personnes qui ont utilisé internet au cours de l'année, plus de 9 usagers sur 10 utilisent internet pour communiquer (envoi ou réception de mails, mais aussi téléphone par internet, messages sur les réseaux sociaux ou encore messagerie instantanée) (figure 2). 87 % des usagers recherchent des informations sur internet (lecture de journaux, magazines ou sites d'actualité, recherche d'informations liées à la santé ou sur des produits et services, obtention d'information administrative ou téléchargement de formulaire). Trois quarts des usagers achètent en ligne. La même proportion contacte une administration ou un service public par internet. Deux usagers sur trois accèdent à leurs comptes bancaires en ligne. Les usages sont plus ou moins fréquents selon le profil des utilisateurs. Ainsi, les étudiants utilisent plus internet pour communiquer et rechercher une information que le reste de la population. En revanche, ils contactent moins les administrations et consultent moins leurs comptes bancaires, notamment du fait qu'ils ne sont pas encore tous autonomes. Les chômeurs utilisent plus internet que les actifs en emploi, en particulier pour rechercher une information ou contacter une administration afin d'obtenir une information ou télécharger un formulaire, en lien avec leurs démarches de recherche d'emploi et de déclaration à Pôle emploi. Deux sur trois ont utilisé internet pour rechercher ou postuler à un emploi au cours des 3 derniers mois.

### 2 9 usagers sur 10 utilisent internet pour communiquer

Estimation des taux d'usages d'internet parmi les usagers des Hauts-de-France



Champ : Individus de 15 ans ou plus qui ont utilisé internet au cours des 12 mois.  
Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, RP 2016.

### Les seniors davantage en situation d'illectronisme

Même s'il existe des situations d'illectronisme parmi les jeunes et des seniors ayant une maîtrise élevée, les usages d'internet révèlent d'abord une fracture générationnelle importante. Dans les Hauts-de-France, 7 personnes en situation d'illectronisme sur 10 ont 60 ans ou plus, alors qu'elles représentent moins de 3 habitants sur 10 parmi les 15 ans ou plus.

Les personnes âgées de 15 à 44 ans, très nombreuses dans la région, sont rarement en situation d'illectronisme (4 %). Ce phénomène augmente avec l'âge : 12 % des 45-59 ans sont touchés par l'illectronisme, 28 % des 60-74 ans et 67 % des personnes âgées de 75 ans ou plus.

### Les moins favorisés sont les plus touchés

Les fragilités numériques se cumulent fréquemment avec des fragilités sociales et économiques, nombreuses dans la région.

Les personnes touchées par l'illectronisme sont souvent peu ou pas diplômées. Ainsi, 34 % des pas ou peu diplômés sont concernés, contre seulement 2 % des diplômés du supérieur. Une part importante des non-diplômés est âgée, mais même parmi les moins de 60 ans, les pas ou peu diplômés sont plus souvent en situation d'illectronisme (15 % des pas ou peu diplômés de moins de 60 ans contre 1 % des diplômés du supérieur).

Parmi les actifs, les cadres sont le moins souvent touchés par l'illectronisme (2 %), suivi par les professions intermédiaires (2 %), les employés (5 %), les artisans (7 %), les ouvriers (11 %) et enfin les agriculteurs (23 %). Deux cadres actifs sur trois ont une maîtrise élevée du numérique, en lien avec leurs usages professionnels.