

# **Recommandations du CDCA de l'Aude sur la fracture numérique et l'inclusion numérique adoptées en formation plénière du 24 juin 2022**

## Introduction

Le numérique, ses usages et l'Internet ont transformé les relations sociales. Les personnes âgées et les personnes en situation de handicap sont désormais confrontées au matériel informatique, aux logiciels et applications et aux infrastructures pour l'accès aux informations et pour leurs démarches personnelles. Tous les domaines de la vie sont concernés : sécurité des personnes, habitat, santé, commerce, loisirs et culture, services publics, etc. Les évolutions imposées pour l'accès aux services privés ou publics se développent et évoluent très rapidement dans l'objectif affiché de faciliter les échanges et les relations avec les usagers.

L'apparition et le développement de ces nouvelles technologies ont des côtés positifs. Les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap qui sont connectées et aptes, peuvent ainsi par exemple rompre leur isolement. Lors de la récente crise sanitaire, le numérique a été un vecteur important du maintien de la socialisation et du développement du télétravail. Cela a mis en exergue des besoins et des disparités dues aux faits notamment, que les réseaux ne sont pas accessibles dans de bonnes conditions pour tous les usagers.

Cependant, beaucoup d'entre eux rencontrent des difficultés majeures. Cela crée des inégalités liées aux difficultés d'acquisition, d'utilisation ou de compréhension. Les personnes âgées et les personnes en situation de handicap sont les populations les plus concernées. Pour les uns, découvrir tardivement les outils est rédhibitoire. Pour les autres, en situation de perte d'autonomie, acquérir et maîtriser les compétences de base indispensables à leur utilisation est inatteignable. Pour d'autres encore, ne pas disposer des moyens financiers pour se doter des équipements indispensables conduit à une exclusion de fait. Si certains ne peuvent pas, d'autres ne souhaitent pas vivre avec des écrans, pour autant, ils sont des citoyens, libres de leurs choix.

Cette réalité que l'on nomme "fracture numérique", est une conjonction ; au niveau des usages, de l'illettrisme électronique et au niveau de l'équipement, de la difficulté à acquérir ordinateurs, tablettes, smartphones ou encore imprimantes. Cela touche un grand nombre de personnes déjà fragilisées. Cela rajoute des barrières infranchissables à leurs difficultés quotidiennes et accroît leur vulnérabilité.

Peut-on être pour ou contre la numérisation et la dématérialisation ? La question ne se pose pas ainsi. Le monde numérique est une réalité, porteur du pire comme du meilleur, et nous devons vivre avec. Cette fracture numérique est-elle une fatalité ? Rien ne permet d'affirmer le contraire malgré le déploiement de la stratégie de lutte contre ladite fracture et tous les efforts de formation engagés par les différents opérateurs concernés.

- Les freins aux usages du numérique mettent en exergue l'exclusion numérique dans un contexte d'exclusion sociale, économique et/ou culturelle.
- Le constat sur l'illectronisme est sans appel, il y a ceux qui peuvent et qui savent et les autres.
- Les réseaux, mal dimensionnés limitent l'accès à l'Internet pour les uns alors que pour d'autres ils sont encore inexistantes et rendent toute connexion impossible.
- Le risque de perdurer l'illectronisme dans le temps est évident parce que les technologies sont et seront en constante évolution, que les êtres humains vieillissent inexorablement et que des incapacités liées aux handicaps ne seront jamais éradiquées.
- Les inégalités de revenu, la pauvreté solidement installée, crée des obstacles durablement insurmontables à l'acquisition et au renouvellement du matériel rapidement obsolète.

- Les nombreux dispositifs d'accompagnement ne répondent pas aux besoins de toutes les catégories d'exclus.

Le CDCA conscient des enjeux a souhaité se saisir sur cette question du fait que les personnes âgées et en situation de handicap sont les premières victimes concernées par ces difficultés, mais elles ne sont pas les seules. Le CDCA a ainsi créé une commission spécialisée Inclusion numérique qui s'est réunie 3 fois en 2022 pour travailler sur cette thématique. A ce titre, les membres de cette commission considèrent qu'il est urgent de prendre des mesures pour que toutes les personnes, tous les citoyens demeurent égaux en droit.

Deux rapports de 2019 et de 2022 du défenseur des droits soulignent la situation de l'inclusion numérique. La commission du CDCA a constaté de nombreuses similitudes avec ses propres remarques et les résultats de ces deux études. Le présent document ne traite que des problématiques spécifiques des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

#### La situation en chiffres selon une étude de l'INSEE de 2019 :

15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année, tandis que 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base et 2 % sont dépourvus de toute compétence. Ainsi, l'illectronisme, ou illettrisme numérique, concerne 17 % de la population. Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet. Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences.

53% des plus de 75 ans soit une personne sur deux n'a pas accès à Internet à son domicile.

En 2019, 12 % des individus de 15 ans ou plus résidant en France hors Mayotte ne disposent d'aucun accès à Internet depuis leur domicile, quel que soit le type d'appareil (ordinateur, tablette, téléphone portable) et de connexion. Les personnes âgées, peu diplômées ou dont le niveau de vie est modeste disposent moins souvent d'un accès personnel à Internet. Ainsi, 53 % des 75 ans ou plus n'ont pas accès à Internet, comme 34 % des personnes sans diplôme ou titulaires d'un certificat d'études primaires (CEP) et 16 % des plus modestes. À l'opposé, seuls 2 % des 15-29 ans ne sont pas équipés, comme 3 % des diplômés du supérieur et 4 % des personnes vivant dans un ménage du dernier quintile de niveau de vie. Le type de ménage est également clivant, les personnes seules et les couples sans enfant étant nettement moins équipés. Les personnes seules sont plus de six fois plus souvent non-équipées, et les couples sans enfant 3,3 fois plus. La situation professionnelle joue également : parmi les 18-64 ans (hors étudiants et retraités), c'est-à-dire les personnes en âge de travailler, les chômeurs et les inactifs sont moins souvent équipés que les personnes en emploi. Ne pas s'équiper peut-être un choix justifié par le manque d'intérêt (cité par 19 % des non-équipés), la volonté de protéger sa vie privée (15 %) ou le fait de disposer d'un accès hors du domicile (6 %). Ces deux dernières raisons sont socialement clivées : l'existence d'un accès hors du domicile est quatre fois plus citée par les diplômés du supérieur que les non-diplômés (21 % contre 5 %), la protection de la vie privée trois fois plus (34 % contre 12 %).

Utiliser Internet ne garantit pas de posséder les compétences numériques de base dans les quatre domaines que sont : (distinction Eurostat)

La recherche d'information : (sur des produits et services marchands ou administratifs)

La communication : (envoyer ou recevoir des courriels etc.)

L'utilisation de logiciels : (traitement de texte, etc.)

La résolution de problèmes : (accéder à son compte bancaire, installer un programme, copier des fichiers etc.)

38% des usagers d'internet manquent d'au moins une compétence numérique et 2% n'en ont aucune. Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet. Le profil des personnes concernées reflète largement celui du non-usage : les plus concernées sont les personnes âgées, peu diplômées, au niveau de vie modeste, vivant seules ou en couple sans enfant, inactives ou vivant dans les DOM (hors Mayotte). Mais l'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement, alors que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences.

Si l'on ajoute les non usagers, 17 % de la population se trouve en situation d'illectronisme.

Pour compléter ces chiffres, selon, le baromètre "solitude et isolement quand on a plus de 60 ans en France en 2021" établi par Les Petits Frères des Pauvres, : « 330 000 personnes âgées de 60 ans et plus sont en situation de mort sociale car ils ne rencontrent jamais ou quasiment jamais d'autres personnes des réseaux (familial, amical, voisin, réseau associatif) soit en 2021 deux fois plus qu'en 2017. »

Si l'on applique au département de l'Aude le même calcul en proportion de sa population (chiffres INSEE 2018) on obtient les informations suivantes, à comparer en ordre de grandeur :

Pour une population totale de 372 806 dont 312 440 personnes de plus de 15 ans.

- 12% soit 37 492 ne disposeraient d'aucun accès à Internet.
- 15% soit 46 866 personnes de plus de 15 ans, n'auraient pas utilisé Internet au cours de l'année.
- 38% soit 118 727 personnes manqueraient d'au moins une compétence et 2% soit 6 848 personnes n'en auraient aucune.

Dans cette population, les plus de 75 ans qui représentent 12% de la population totale soit 44 736, dont 23 710 n'auraient pas accès à Internet.

17% soit 53 114 personnes seraient en situation d'illectronisme.

## Le programme action publique 2022

Depuis 2017, le gouvernement a lancé le programme action publique 2022 qui vise à transformer l'administration et s'articule autour de trois axes :

- Améliorer la qualité des services publics, notamment en développant la relation de confiance
- Offrir un environnement de travail modernisé aux fonctionnaires en les impliquant pleinement
- Maîtriser les dépenses publiques avec un objectif assumé de moins 3 points de PIB.

Le périmètre concerne toutes les administrations publiques, l'Etat et ses opérateurs, la sécurité sociale, les collectivités territoriales. L'objectif qui a été fixé, est de 100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022, par la transformation numérique des administrations et la dématérialisation de l'accès aux services publics et aux administrations ainsi qu'aux actes administratifs.

Le rapport de la défenseure des droits publié en 2022 indique avoir dénombré 90 000 saisines relatives aux difficultés d'accès aux services publics (contre 35 000 en 2014), sur 115 000 reçues en tout. Il constate également que malgré les investissements et les dispositifs mis en place par les pouvoirs publics, la situation des usagers n'a que peu évolué depuis le début de la démarche d'inclusion numérique.

Pour une partie non négligeable de la population, qui présente un caractère de fragilité, le droit fondamental d'accès aux services publics est bafoué. Pour d'autres il est complexifié. Un sentiment de rejet se développe, du fait de la perte du lien social et de la déshumanisation des relations avec les services publics. Un "portail", une "plateforme", un robot ne remplaceront jamais, l'écoute directe, l'empathie, la sympathie, le sourire d'une personne humaine. Cela a pour conséquence un amoindrissement de la relation de confiance. Aux réalités de l'âge ou du handicap se rajoute la disparité

des territoires qui crée entre usagers des milieux ruraux isolés et les usagers des métropoles de nouvelles discriminations. Paradoxalement, au final, pour toutes ces personnes, le résultat obtenu est contraire aux objectifs affichés. En agissant ainsi, les pouvoirs publics accroissent la vulnérabilité sociale avec un risque avéré d'exclusion pérenne de l'accès aux droits. Ils créent ainsi une forme de perte d'autonomie et de dépendance à autrui.

Le fait incontestable, que cette situation peut perdurer au fil des générations futures, représente à fortiori un caractère aggravant.

Au-delà de la capacité à faire ou pas les démarches administratives en ligne, se pose la question de l'exercice des droits les plus élémentaires, pour des personnes qui dépendent pour beaucoup de ces services.

On demande à l'utilisateur de s'adapter au service public.

Il faut maîtriser parfaitement la langue française et l'anglicisme, avoir mémorisé mot de passe et identifiant, avoir une bonne vue pour lire à l'écran, comprendre l'ergonomie d'un portail d'accès, même grand public. Il faut appréhender l'organisation d'une architecture logicielle, à chaque fois différente, suivre le cheminement fixé par la logique de l'organisation du service concerné, faire le travail de saisie en lieu et place d'un agent du service public et pour finir, gérer les éventuels échanges par courriel etc. Pour cela, il faut, disposer, outre une connexion, efficace et un abonnement adapté : d'un ordinateur, d'une imprimante scanner, indispensable pour joindre des documents justificatifs et ainsi assumer la responsabilité du bon fonctionnement de la démarche en lieu et place de l'administration. Par ailleurs, aucune hésitation n'est permise, toute erreur, toute case mal cochée peut entraîner des complications inextricables pour les usagers. La rigidité de l'e-administration est sans faille ! Selon la défenseure des droits : « La dématérialisation telle qu'elle a été conduite jusqu'à présent, s'accompagne d'un report systémique sur l'utilisateur de tâches et de coûts qui incombaient auparavant à l'administration ».

Ceci est totalement contraire à une des règles du service public qui est à contrario de s'adapter aux usagers.

Ce constat devient alarmant, si l'on prend en compte les propositions de services privés payants qui se multiplient afin d'aider aux démarches administratives en ligne. Situation à laquelle s'ajoute le risque d'escroquerie pour les personnes vulnérables.

### Pour les personnes en situation de handicap

De nombreux dispositifs visant à lutter contre les discriminations et formalisés par des textes concernent spécifiquement les personnes en situation de handicap. Le développement de l'accessibilité numérique doit conduire à ce que cette technologie ne soit pas incapacitante pour l'accès aux services publics. La France a ratifié la convention des Nations Unies, elle se doit de respecter ses engagements par des mesures appropriées favorisant l'inclusion numérique des personnes aptes et en respectant les droits de ceux qui ne le sont pas et ne le seront jamais.

« L'accès des personnes handicapées aux sites internet est un droit reconnu par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) qui en fait une condition essentielle pour garantir aux personnes handicapées la jouissance effective des droits fondamentaux à égalité avec les autres. L'article 9 de la Convention dispose qu'« afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres : [...] Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence. »

## L'inclusion numérique

En parallèle du déploiement « action publique 2022 » une stratégie de lutte contre la fracture numérique a été engagée afin de proposer aux usagers et aux aidants en difficulté de se former.

Cette stratégie qui a pour but de rendre le numérique accessible à toutes et à tous, sans nul doute, obtient des résultats. Mais ils sont très éloignés de la réponse aux besoins des populations les plus fragilisées. « 80% des réclamations sont liées à des difficultés liées aux services publics... /...les pouvoirs publics semblent avoir pris conscience des risques que faisait courir à un grand nombre de nos concitoyens une dématérialisation engagée à marche forcée. L'effort de résorption des fractures numériques s'est sensiblement renforcé. Mais le flux ne se tarit pas. » souligne la défenseuse des droits.

Très souvent, les démarches en ligne ne tiennent pas compte des difficultés potentielles des utilisateurs. Le déroulement des opérations quelquefois inadapté requière une connaissance des procédures administratives qui peut bloquer même les utilisateurs les plus aguerris. Interagir pour obtenir un droit social, une prestation est souvent plus complexe que pour effectuer une action déclarative liée à un devoir. Mieux vaut aussi être confronté à une situation administrative simple, car dans le cas contraire, la réponse numérique risque d'être inadaptée et l'absence d'un agent du service public n'aide pas à dénouer le problème.

Le prérequis de toute démarche d'inclusion aboutie est de détenir des outils personnels, ce qui n'est pas toujours le cas. La formation dispensée par les opérateurs de tous ordres se heurte à des limites : Outre la durée de celle-ci parfois insuffisante ; de retour dans son environnement familial, il faut utiliser quasi-quotidiennement l'informatique pour conserver les acquis. Il faut y trouver un intérêt particulier autre que les seules démarches administratives. Si tel n'est pas le cas, les savoirs appris s'évaporent et au fil du temps, l'illectronisme reprend le dessus. Les formations dispensées, quelque soient leur durée, leur contenu, leur qualité, perdent de leur efficacité et l'usage du numérique redevient très vite un obstacle.

Des maisons France Service sont déployées dans le département. « Leur objectif est de proposer une offre élargie de service public au plus près des territoires en particulier dans les zones rurales ou dans les quartiers prioritaires de la politique publique. ». Quelles que soient leurs formes, elles ne répondent pas à tous les besoins, dès lors que l'on est en situation d'illectronisme. D'une part, parce que les accueillants n'ont pas toutes les connaissances techniques liées aux différentes administrations et d'autre part parce que leurs droits sont limités. En voici un exemple édifiant visible sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr).

« La DGFIP met à disposition des outils d'information et d'accompagnement spécifiquement destinés aux animateurs ou aux médiateurs du numérique notamment :

Un site de démonstration qui permet de naviguer et simuler l'utilisation des différents services en ligne des particuliers, sans authentification.

Des pas-à-pas détaillant les étapes des principales démarches en ligne (Je crée mon espace particulier, J'ai besoin d'une copie d'avis d'impôt...). Ils sont destinés à être consultés en ligne, mis à disposition sur place (au format A4 recto-verso), remis aux usagers ou téléchargés via un QR code.) »

« Le département de l'Aude s'est engagé pour développer l'usage du numérique, notamment dans le projet de la desserte du territoire en très haut débit. Le schéma des solidarités met l'accent sur la nécessité d'accompagner les Audois dans l'accès et l'utilisation des services numériques. » Le département considère notamment : « que les services proposés doivent être en phase avec les pratiques des personnes auxquelles ils s'adressent, quel que soient leur niveau d'appropriation du numérique. »

La mise en place d'un portail d'accès en ligne pour les usagers est prévue ainsi que la dématérialisation du dépôt des dossiers de demande d'aide.

Le CDCA note que le schéma des solidarités « propose aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, un accueil et un accompagnement de proximité pour l'accès aux droits, pour les usagers éloignés des usages du numérique (espaces seniors et MDPH). »

### Les réseaux

Le déploiement des infrastructures du réseau très haut débit est incontestable. Cependant nombre d'usagers d'Internet n'ont pas encore accès à une connexion internet suffisante pour effectuer leurs démarches en ligne. De plus, et malgré les efforts accomplis, la disparité de couverture perdure encore entre les zones urbaines, périurbaines et rurales. La période de confinement liée à la crise sanitaire a été un révélateur de cette réalité.

A tel point que le gouvernement a envisagé que pourraient cohabiter durablement des zones de très haut débit (< 30Mb/s) avec des zones de bon débit (< 8Mb/s).

La précipitation du gouvernement pour dématérialiser complètement l'accès aux services publics vers la fin de l'année 2022 ne tient pas compte des plans de développement des réseaux très haut débit. Pour l'Aude par exemple, la montée en charge du déploiement prévoit que le très haut débit ne sera totalement déployé qu'en 2025.

## **Recommandations du CDCA**

Les usagers ont le droit de ne pas recourir au numérique pour échanger avec les administrations ou les autres services. La liberté de choix des personnes qui ne souhaitent pas utiliser les outils numériques, quelles qu'en soient les raisons, doit être respectée. Cela fait partie de leur projet de vie. Personne ne peut être privé de ses droits fondamentaux au prétexte qu'il ne pratique pas la communication numérique.

L'inclusion numérique, malgré ses enjeux liés à la modernité, ne peut être la seule politique publique développée pour permettre l'accès des usagers aux services publics. L'égalité d'accès doit être garantie et tous les services publics doivent s'adapter aux capacités des usagers. La dématérialisation des procédures administratives doit s'inscrire comme une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone. Tous les services publics doivent proposer aux usagers, quels qu'ils soient, des alternatives à l'accès en ligne à leurs services. Cela implique notamment le maintien d'accueils physiques dans tous les territoires. A cet égard, les maisons France Service ne répondent pas à cette nécessité.

Tout service d'appel téléphonique permettant aux usagers de prendre contact avec l'administration, soit pour l'ouverture et la gestion d'un dossier ou bien encore pour sortir de l'impasse d'un dossier, ouvert en ligne, mais impossible à clôturer doit être entièrement gratuit.

Les économies réalisées, par la dématérialisation, dans les budgets des services publics, doivent être réaffectées, afin de créer les conditions du respect des droits des usagers et/ou dans l'amélioration de l'inclusion numérique selon les besoins constatés.

Le principe de l'envoi sous forme papier des notifications d'attribution, de suppression, de révision des droits ou encore l'envoi du bulletin de pension ou l'attestation fiscale doit être maintenu, sauf si la personne consent formellement au préalable aux échanges dématérialisés. Le choix de revenir sur cet accord doit être possible à tout instant.

La formation à l'utilisation des outils numériques de toutes les personnes qui le souhaitent, doit être généralisée, facilitée (mobilité) et la durée de formation adaptée aux capacités de chaque personne.

Dans le cadre de l'inclusion numérique, la formation des usagers et des aidants s'avère souvent insuffisante pour acquérir une autonomie numérique. Un accompagnement accessible pour tous doit être prévu, pour assister les personnes dans le temps, au-delà des butoirs prévus dans les plans d'action pour l'inclusion numérique.

La prise en charge financière par les pouvoirs publics, pour l'acquisition des matériels de base et des applications nécessaires doit être instituée comme un droit pour les plus démunis.

Les opérateurs de téléphonie doivent proposer des tarifs sociaux pour l'abonnement et la connexion.

Les éléments saisis lors des démarches en lignes doivent pouvoir être modifiés par l'utilisateur en cas d'erreur de saisie.

Les logiciels, leurs ergonomies doivent être améliorés et mieux adaptés pour faciliter les démarches. Les usagers doivent pouvoir contacter l'agent en charge du traitement des données afin de suivre l'avancée de leur dossier.

Le droit à l'erreur des personnes de bonne foi doit être reconnu afin d'éviter toute pénalisation inutile.

L'accès aux services publics dématérialisés doit se faire par une interface unique.

La gratuité des démarches administratives doit être assurée. Les pratiques d'orientation des usagers vers des services d'accès payant doivent être bannies.

Tous les services publics doivent améliorer l'ergonomie de leurs outils de démarche en ligne, afin de faciliter la compréhension des différentes étapes et de simplifier leur utilisation en particulier en choisissant un vocabulaire simple et compréhensible par tous.

Dans la perspective d'un développement des usages, il ne peut se concevoir un maillage des réseaux qui permette pour l'internet fixe : le très haut débit pour les uns et le bon débit pour les autres. Chaque usager doit pouvoir bénéficier des mêmes conditions d'accès à Internet.

Il est indispensable de prendre en compte sans réserve la situation des personnes qui sont dans l'impossibilité d'acquérir et de maîtriser les notions essentielles pour utiliser le numérique ; incapables majeurs ou personnes âgées en perte d'autonomie dont les troubles cognitifs sont importants.

La formation des aidants familiaux aux usages du numérique doit aussi être non seulement généralisée mais doit perdurer dans le temps au-delà des butoirs prévus dans les plans d'action pour l'inclusion numérique.

En conclusion : le CDCA constate qu'il existe une vraie fracture numérique intergénérationnelle avec de nombreuses personnes qui restent totalement isolées de ces pratiques. Le CDCA considère que si l'usage du numérique s'inscrit dans les nouveaux modes de communication, consommation, démarches administratives... Il est impératif, pour donner du sens à l'utilisation du numérique, de toujours avoir la possibilité de procéder autrement et/ou d'être aidés, pour éviter de se sentir rejetés ou en marge de la société.