



jy.failler@gmail.com

Contribution de Jean-Yves FAILLER

L'illectronisme, une nouvelle forme d'exclusion

Répondre à la demande de démocratie et d'exercice de la citoyenneté, faire vivre la démocratie en continu, faciliter la vie des habitants exige l'équilibre et l'articulation de plusieurs principes, symboles, espaces d'engagement et dispositifs.

L'imprimé et les dispositifs présentiels gardent évidemment leur pertinence. Mais l'électronique et les multiples applications et plateformes d'interpellation, de discussion et de pétition qu'elle génère bouleversent l'interaction avec les citoyens, la relation à la connaissance, à la culture, aux individus, à l'économie, au travail, à l'achat...

À la fois science, outil, usage et méthode, l'électronique est porteuse d'espoir en matière de participation citoyenne et d'amélioration du quotidien, mais elle est aussi porteuse d'une forme nouvelle d'exclusion sociale qui porte un nom, l'illectronisme.

C'est Lionel Jospin, alors Premier ministre, qui a le premier utilisé ce néologisme pour désigner le manque, voire l'absence totale, de connaissance des clés indispensables à l'accès et à l'utilisation des ressources électroniques. Il ajoutait, en 1999, "l'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un fossé numérique ; à travers l'école, l'État peut prévenir l'illectronisme avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme".

Depuis, des organismes sociaux, mutualistes, la presse spécialisée alertent sur le combat à mener pour éviter le sentiment de déclassement social que la transformation digitale de la société pourrait accentuer, voire instaurer.

Quelques chiffres : 23 % des français ne sont pas à l'aise avec le numérique ; si 77 % de nos concitoyens déclarent naviguer facilement sur les réseaux, ils ne sont plus que 43 % chez les 70 ans et plus. Une étude de France Stratégie de 2018 mentionne que 14 millions de français sont éloignés du numérique, qu'ils soient non internautes ou "internautes distants". Près de 15 % des moins de 35 ans avouent un blocage numérique.

Globalement, ceux et celles qui ne naviguent pas ou ne naviguent plus abandonnent prioritairement les démarches et achats liés aux loisirs, les démarches administratives et la recherche d'informations. Enfin,

une étude de l'institut CSA et du syndicat de la presse sociale de mars 2018 pointe que les "abandonnistes" appartiennent à toutes les catégories sociales, à toutes les classes d'âge et sont indifféremment des hommes ou des femmes, des citadins ou des ruraux.

À l'origine de l'abandon ou du rejet de l'électronique et des outils numériques par ceux et celles qui souhaiteraient les utiliser, deux facteurs principaux sont pointés : l'absence de formation et le déficit de facilité d'accès, tant en terme d'ergonomie que de langage.

Parce que les sphères publiques, privées, associatives font sans cesse émerger de nouveaux usages, avec la lecture et le calcul, la maîtrise des outils et du langage électronique de base constitue une compétence clé à acquérir pour la conduite de la vie quotidienne, pour l'employabilité, pour investir les nouveaux modes de contribution à la vie citoyenne. Via l'école et différents plans gouvernementaux, l'État a entrepris de lutter contre la fracture numérique et les collectivités territoriales ne sont pas en reste.

Au-delà de la couverture et de l'équipement des territoires, il convient maintenant de s'attacher à déployer partout des parcours d'accompagnement et de formation au numérique en phase avec les publics locaux.

Nantes ville "intelligente"...

La métropole nantaise et ses partenaires institutionnels, économiques... investissent fortement dans ce domaine. C'est heureux et indispensable pour le territoire, son attractivité, son développement, son rayonnement et pour les habitants dans leur vie quotidienne, pratique et citoyenne. L'investissement de la ville et de Nantes Métropole pour fédérer les énergies, rapprocher les acteurs, faciliter les mises en commun des moyens et des compétences a ouvert de nouvelles perspectives au territoire en matière de croissance, et d'usage des services. Mais leur rôle ne doit pas se limiter à cela.

Elles doivent aussi promouvoir un numérique inclusif et humaniste, afin de ne pas abandonner les individus en difficulté devant cet univers par défaut d'accès ou de formation et ainsi leur permettre de continuer à faire société, d'échapper au déclassement.

Experts en relations humaines et spécialistes du numérique explorent des pistes de travail et suggèrent des initiatives. Ainsi, à l'échelle du territoire métropolitain pourrait se mettre en place :

- un laboratoire d'idées et de conseils composé d'élus de secteur ou de quartier, de sociologues, psychologues, professionnels du numérique, concepteurs de produits... Il serait chargé de cerner le nécessaire et l'acceptable en matière de savoirs, d'utilisations et d'évaluation des offres pour faire converger des solutions utiles aux citoyens
- des parcours d'accompagnement, d'apprentissage et de formation adaptés incluant une identification fine des personnes et de leurs besoins
- des "tables d'hôtes" numériques, lieux d'échanges de savoirs, gratuits et ouverts où chacun vient avec son matériel et ses craintes chercher des réponses ou s'approprier des usages
- la généralisation des points numériques avec médiateurs dans les administrations et lieux fournisseurs de services et de prestations.

Comme elle le fait pour accélérer l'innovation et la création de richesses et d'emplois dans ce secteur, Nantes Métropole, en association étroite avec les communes, devrait impulser une stratégie métropolitaine destinée à fédérer les acteurs locaux impliqués dans le soutien à l'utilisation de l'électronique et du numérique domestique, accompagner et promouvoir les initiatives efficaces...

La tâche est lourde en raison de la diversité des situations des personnes en marge ou exclues de cette évolution-révolution sociétale. Elle est compliquée car elle doit être centrée sur l'individu avant de l'être sur ses carences. Mais elle est essentielle pour le maintien du pacte entre le citoyen-habitant et la collectivité.