

Illectronisme, les plus âgés, premières victimes ?

L'illectronisme, incapacité pour un citoyen d'utiliser l'outil numérique et d'accéder à Internet, concerne 15 % des Français et parmi eux, 62 % des plus de 75 ans. Cette incapacité les prive de droits élémentaires et les réduit à une situation de sujétion : la contrainte d'avoir recours à l'aide d'un tiers pour accomplir des démarches de base, dans un environnement de plus en plus numérisé.

Selon l'INSEE¹, 15 % de la population des plus de 15 ans sont atteints d'illectronisme, c'est-à-dire qu'il s'agit de personnes ne disposant pas des compétences numériques de base et de la capacité d'accéder à Internet. Dans un monde où la dématérialisation des documents devient la règle, où la numérisation des démarches s'impose de plus en plus, ces huit millions de victimes de l'illectronisme se trouvent privées de fait de l'accès à un certain nombre de droits ou de la nécessité de recourir à la médiation d'un tiers pour mener des démarches pourtant essentielles au quotidien.

LES PLUS ÂGÉS PARTICULIÈREMENT EXPOSÉS

La proportion des personnes victimes d'illectronisme croît fortement avec l'âge. C'est parmi les plus âgés que l'on retrouve le plus de personnes éloignées du numérique. C'est le cas de 62 % des plus de 75 ans et encore de près d'un quart des 60-74 ans.

LES MOINS FORMÉS ET LES PLUS PRÉCAIRES ÉGALEMENT VICTIMES

Si le taux d'illectronisme est sans doute appelé à se réduire avec l'évolution des générations et une meilleure formation à l'outil numérique, le facteur de la formation initiale est aussi très discriminant. À âge équivalent, les non-diplômés sont sept fois plus concernés par l'illectronisme que ceux qui disposent d'un niveau bac + 3 ou plus. De même, le niveau de vie a une forte incidence sur la maîtrise du numérique : **les 20 % les plus modestes sont 6,6 fois plus frappés d'illectronisme que les 20 % les plus aisés**. La fracture numérique est aussi sociale : 9 % des ouvriers contre 1,2 % des cadres sont touchés.

En clair : âgée, pauvre et peu diplômée, voilà le portrait-robot de la personne mise à l'écart de la société pour cause d'incapacité à accéder à l'outil informatique.



UNE SITUATION DÉNONCÉE PAR CLAIRE HÉDON, DÉFENSEURE DES DROITS

Pour la Défenseure des droits, « **les services publics se sont éloignés des usagers du fait d'une dématérialisation excessive, de fermetures de guichets et font peser sur les usagers la charge administrative** ». Et si la création des espaces *France services* permet de combler cette distance dans le lien entre population et services publics, la réponse apportée à toutes les difficultés rencontrées par les usagers est jugée imparfaite.

LA POSITION DE L'UNSA RETRAITÉS

Le maintien des services publics sur l'ensemble du territoire, des commerces de proximité et des artisans est une condition essentielle à l'accueil et au maintien dans la cité, que ce soit en milieu urbain ou rural. Le développement de la communication numérique ne doit pas être un obstacle pour les personnes âgées. Des moyens humains de proximité doivent être maintenus afin que toutes et tous puissent avoir accès à l'information et que personne ne soit isolé. Le support papier doit toujours pouvoir être proposé.

Par l'équipe UNSA Retraités ■

“ Des moyens humains de proximité doivent être maintenus afin que toutes et tous puissent avoir accès à l'information et que personne ne soit isolé. ”

¹ Institut national de la statistique et des études économiques.