



SESSION PLENIERE DU 19 OCTOBRE 2021

AGIR CONTRE L'ILLECTRONISME EN PAYS DE LA LOIRE

Si le sujet de l'illectronisme constitue un enjeu social important, la CGT a d'emblée regretté que le CESER se limite dans cette étude au strict périmètre de la commission emploi-formation-métiers de demain, sans remise en question la dématérialisation des services publics.

Elle s'est toutefois investie pleinement dans ce rapport et a contribué à le rendre acceptable. Elle l'a donc voté.

[LA CONTRIBUTION DU CESER \(téléchargeable sur le site du CESER\)](#)

L'illectronisme transpose le concept d'illettrisme dans le domaine du numérique.

Le rapport précise que ce phénomène touche toutes les classes d'âge, même si les plus âgés sont les plus concernés. S'il concerne toutes les catégories socio-professionnelles, l'absence de diplôme et la pauvreté sont des facteurs de risque supplémentaires manifestes. L'illectronisme est un frein social nouveau, qui exclut une deuxième fois les plus précaires. La lutte contre l'exclusion passe donc désormais par l'accompagnement au numérique, qui doit par ailleurs être constant, puisque les technologies évoluent sans cesse, et débiter dès la formation initiale.

Le rapport souligne également que toutes les initiatives réussies en faveur de la lutte contre l'illectronisme semblent passer, nécessairement, par un accompagnement humain, et une formation systématique tout au long de la vie.

La contribution présente enfin un focus spécifique sur **l'accès aux droits**, qui souligne que nous faisons face à un enjeu pour le pacte social français, face à un risque de rupture de l'égalité des citoyens devant leurs droits.

Le CESER émet 27 préconisations, parmi lesquelles : : Encourager l'utilisation de la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) pour la refonte ou la création des sites internet ou intranet, accompagner les parents à l'usage du numérique pour renforcer le lien avec la scolarité, prévenir et lutter contre l'illectronisme des jeunes en insertion, adapter les outils numériques aux stagiaires de la formation professionnelle en situation de handicap, accélérer la sensibilisation des entreprises à la problématique de l'illectronisme, intégrer la lutte contre l'illectronisme dans le référentiel régional RSE, conduire un diagnostic régional "Illectronisme et non-recours, créer un module d'aidant numérique intégré aux formations sanitaires et sociales, initiales et continues, etc.

CE QU'A DIT LA CGT : INTERVENTION DE MARIE-LAURE HERMOUET

La CGT remercie la chargée d'étude et la rapporteure pour cette étude et la qualité de l'animation durant la rédaction.

La CGT a, dès le début de l'étude été en désaccord avec la note de cadrage qui réduisait le champ de l'étude à l'éducation, la formation et les métiers en excluant la question de la dématérialisation des services publics et ses conséquences en termes d'accès aux droits, d'exclusion et de renforcement des inégalités.

Le numérique, qui était à la base un moyen, est devenue une fin en soi en contribuant à affaiblir et décentrer l'accessibilité des services publics. Il ajoute une vulnérabilité technologique par-dessus la vulnérabilité territoriale.

Les accueils des services publics et privés sont fermés au nom de la modernisation, de l'innovation et de la simplification. Pourtant, la plupart des actes et démarches de la vie courante (permis de conduire, immatriculation, permis de travailler, inscriptions sur les listes électorales, à Pôle Emploi, CAF, CPAM, démarches bourse étudiantes, souscription contrats EDF, etc.) nécessitent l'utilisation du numérique. **Une société sans contact se profile, avec des millions de citoyens confrontés de force à des écrans, sans accompagnement et sans protection.** Au-delà des « jamais connectés » qui sont dans l'impossibilité de faire les démarches, il y a l'impact de l'erreur pour bénéficier de telles ou telles prestations. Pire encore, cela dévient un marché, où des start up moyennant finances peuvent monter des dossiers de demande d'aides, de prestations ou de droits.

Enfin, la dématérialisation de ces services publics est surtout un **vrai problème d'accès aux droits pour les usagers qui ont le plus besoin** (demandeurs d'emploi, précaires, public en situation d'illettrisme ou de handicap, publics allophones, etc.). Pour la CGT, l'Etat doit être garant de l'accessibilité de ses services à tous les usagers et citoyens.

Le rapport aurait pu également s'interroger. **Est-ce que sont les citoyens qui manquent de compétences numériques sur la dématérialisation ou est-ce que ce sont les administrations, les collectivités et les opérateurs qui portent des exigences numériques trop fortes** auprès des usagers et souvent pour des mauvaises raisons ?

D'ailleurs, dans cette étude, comme dans celle sur l'accès à la formation professionnelle, le CESER ne cesse de mentionner la nécessité d'un accompagnement individualisé, avec une présence humaine accessible. Cela ne peut se faire pour la CGT que via **un service public de proximité.**

Le numérique ne doit pas être vu comme moyen de faire des économies dans les services publics comme privés, au risque d'exclure une bonne partie des citoyens. Il devrait au contraire servir pour améliorer la qualité des services, simplifier les procédures, renforcer la cohésion et l'égalité sociale. Pour la CGT, l'Humain doit être remis au centre de la réflexion et des politiques publiques, et l'outil doit s'adapter à l'Humain et pas l'inverse. **Si le numérique est utilisé pour faire du sur-mesure,**

pour libérer du temps, diminuer le temps de travail et assurer un meilleur service présentiel, la CGT ne peut qu'y être favorable. Mais il faut laisser le choix aux individus de la modalité et ne pas imposer le numérique systématiquement. L'étude le rappelle heureusement.

Cela n'empêche pas de concevoir et de mettre en œuvre des dispositifs d'acculturation au numérique qui doivent être réactivés de manière continue.

Enfin, le rapport aurait pu se poser des questions sur **l'éthique**, notamment en ce qui concerne la protection des données et du stockage de ces dernières, du rapport au virtuel et au réel, de l'impact psychologique et enfin de l'impact sur l'environnement.

Néanmoins, la CGT au regard des éléments qu'elle a pu y apporter, votera le rapport dont elle partage globalement les préconisations.

QUELQUES EXPRESSIONS EN SEANCE

Groupe environnement : Souligne le fait que l'effort ne doit pas toujours être demandé aux usagers en difficulté. Les sites doivent être accessibles aux usagers. Rappel l'impact écologique croissant de l'utilisation du numérique qui dépasse le niveau d'impact du transport aérien.

VOTES : l'avis a été adopté par 77 pour et 7 abstentions.

*Conseillères et conseillers ayant plus particulièrement travaillé sur cette contribution : Catherine Paris, Diane Oble, Yvic Kergroac'h
Courriel : cgtpaysdeloire@wanadoo.fr / tel 02.41.20.03.21*