

# Diplômés, mais illettrés numériques

par Laetitia Asgarali Dumont



**Ils ont fait de hautes études, ont des postes à responsabilités, appartiennent aux catégories socioprofessionnelles supérieures, et pourtant nombre d'entre eux n'arrivent pas à utiliser les outils numériques indispensables aujourd'hui. Pour ces Bac+5 à Bac+11, cette méconnaissance est devenue un handicap majeur.**

*« L'ordinateur ce n'est pas mon truc. J'ai essayé, mais je tapais lentement et je ne m'y retrouvais pas »,* explique le Docteur Lebreton. *« Mes fiches Patients sont toujours sur papier. Au moins je suis sûr que ces informations resteront confidentielles »,* ajoute-t-il. Le médecin de 63 ans fait partie de ces praticiens qui n'utilisent ni ordinateur ni Internet. Une situation qui lui a fait renoncer aux téléconsultations pendant le confinement.

Son cas n'est pas isolé, de nombreux diplômés issus de catégories socioprofessionnelles supérieures rencontrent des difficultés avec les outils en ligne. Ils font partie des 14 millions de Français qui ne maîtrisent pas le numérique, selon le Rapport d'information du Sénat sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique de septembre 2020.

## Des compétences numériques lacunaires

Cette méconnaissance numérique ne touche pas seulement les séniors ou les milieux modestes, comme l'explique, Loïc Gervais, médiateur numérique

professionnel depuis près de 16 ans : *« J'ai souvent travaillé avec des personnes éduquées et aisées qui ont de nombreux problèmes avec les outils numériques. Selon l'Insee, en 2019, 16,5 % de la population française serait touchée par l'illectronisme, dont 56,1 % seraient diplômés »*, affirme-t-il. Il constate aussi ces lacunes chez les élus : *« Je peux même vous dire que dans le cadre de mon travail, au sein même de l'Assemblée nationale, le numérique n'est pas un sujet qui est maîtrisé par la majorité des députés. Aujourd'hui, on doit être à 50-60 députés maximum, tous bancs confondus, qui connaissent les sujets du numérique, mais ça ne fait que 10 % de l'hémicycle. Donc quand il y a une méconnaissance même de ceux qui votent les lois, ce n'est pas un phénomène isolé ou restreint aux personnes démunies »*.

On distingue différents niveaux de fracture numérique. L'Insee énumère quatre domaines de compétences numériques : la recherche d'information, la communication (envoyer ou recevoir des courriels...), la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers...), et l'usage de logiciels. Il existe ainsi autour de ceux qui sont totalement illettrés numériques, *« un halo de personnes touchées graduellement »* pour la députée LREM Béatrice Piron, présidente du groupe d'études 'Illettrisme et Illectronisme' à l'Assemblée nationale. *« Tous les stades d'illectronisme sont importants car le numérique évolue sans arrêt, nous cherchons des solutions dans la durée »*, précise-t-elle.

## **Le télétravail, révélateur d'illectronisme**

La crise sanitaire a accéléré l'usage du numérique dans les sphères personnelles et professionnelles. Certains cadres ont rencontré des difficultés avec le télétravail, raconte la PDG d'une grande entreprise française : *« Lors du confinement j'ai vu que certains de mes salariés avaient du mal avec les réunions Zoom. Ils n'osaient pas reconnaître leurs difficultés. J'ai donc fait appel à un organisme de formation pour qu'il n'y ait plus ce type de problème »*.

Frédéric Bardeau, président de la société de formation Simplon.com l'a lui aussi constaté : *« Du jour au lendemain, toutes les réunions ont migré sur Zoom et les procédures internes de beaucoup d'entreprises se sont dématérialisées. Avec ce changement, beaucoup de cadres se sont sentis perdus. De nombreux dirigeants se sont rendu compte qu'il y avait entre 20 et 30 % de leurs salariés qui étaient en situation d'illectronisme, ça les a énormément surpris. Selon les données que nous avons récoltées, sur les 5 444 personnes que Simplon a formées en un an, près de 53 % ont des diplômes supérieurs au Bac »*.

## Les demandes d'aides numériques se multiplient

Dans une étude publiée en 2018 sur l'illectronisme en France, l'institut du CSA et le syndicat de la presse sociale identifient plusieurs profils d'illettrés numériques. Parmi eux, les « décalés » qui regroupent les usagers qui ne se servent pas d'Internet tous les jours et se font aider par un proche dans leurs tâches, ou encore, les « réfractaires », qui ont décidé de faire sans les outils numériques et informatiques.

Pour les professions éloignées du numérique, les démarches administratives sont un véritable fléau. « *C'est une contrainte absolue !* », affirme Yvan L., 44 ans, architecte d'intérieur. « *Pour joindre l'Urssaf, il faut faire une demande sur Internet pour un rendez-vous, et c'est ensuite eux qui vous appelle. C'est très contraignant quand on est un indépendant. C'est pour ça que j'ai demandé à mon cousin, expert-comptable, de gérer ces procédures en ligne à ma place* ».

Selon le Baromètre 2021 du numérique du Crédoc, plus de sept Français sur dix ont recouru à l'e-administration en 2020 mais 30% des Français ont sollicité l'aide d'une personne. Un chiffre qui inquiète les experts alors que 100% des 250 démarches administratives françaises essentielles seront dématérialisées d'ici mai 2022. Pour Caroline Span, codirectrice de la MedNum, une coopérative d'aide numérique cofinancée par l'État, l'emploi de personnes tierces pour réaliser les tâches en ligne est une réalité. : « *Quand on a lancé la plateforme d'appels Solidarité numérique lors du confinement, nous avons reçu près de 11 000 appels. Et parmi eux nous avons eu des responsables et chefs d'entreprise qui nous demandaient de l'aide, car leurs secrétaires n'étaient pas disponibles* ».

## Les abandonnistes du numérique

Au cours des douze derniers mois, 19 % de Français « *ont renoncé plusieurs fois à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet* », selon l'institut CSA. Appelés « abandonnistes », ces profils sont très répandus et touchent en particulier les CSP+ avec près de 20 % d'entre eux. Mathieu Flaig, enseignant à SciencesPo et consultant spécialisé en transformation numérique, le souligne : « *Ce n'est pas parce qu'on est diplômés et à l'aise financièrement qu'on va avoir le déclic sur des usages numériques. Certes, les CSP+ peuvent déléguer les tâches de bases contrairement à d'autres personnes dans l'urgence sociale, mais cette méconnaissance peut jouer sur l'épanouissement personnel, professionnel ou social* ».

Nadine C., professeur d'arts appliqués de 54 ans, a renoncé à prendre rendez-vous sur Doctolib lors de la campagne de vaccination contre le Covid-19. « *Sur les conseils de mon médecin, j'ai voulu prendre un rendez-vous dans un centre de*

*vaccination. J'ai consulté le site médical mais je n'ai pas réussi à me créer un profil, c'était trop contraignant à remplir et trop personnel. Au final j'ai abandonné, et c'est bien après que mon médecin a pu me vacciner ».*

## **Une fracture numérique pour les jeunes**

Ces difficultés numériques concernent aussi les moins de 30 ans. Selon l'Insee en 2019, 19,2 % des jeunes ont au moins une incapacité à maîtriser les outils d'information, de communication, logiciel ou de résolution de problème.

C'est le cas de Sarah D., 26 ans, qui travaille dans la distribution audiovisuelle cinématographique après un master de production audiovisuelle. *« J'utilise sans problème les réseaux sociaux, mais les outils bureautiques me posent beaucoup de problèmes. Faire un PowerPoint pour une présentation ou utiliser Excel pour des calculs c'est l'horreur, je suis perdue. Et du coup je galère vraiment avec d'autres outils plus techniques comme Photoshop, Indesign, ou les logiciels de montages que je dois normalement savoir utiliser dans mon métier. Avoir du mal avec tous ses outils fait que je me ferme des portes en fait ».*

*« La fracture numérique touche aussi les jeunes diplômés. Alors même qu'ils sont très à l'aise avec les réseaux, ils ont surtout des difficultés avec les usages professionnels du numérique, comme pour créer un CV ou utiliser les suites bureautiques »,* affirme la députée de la majorité présidentielle, Béatrice Piron. *« L'illectronisme n'est pas un état. Ce n'est pas, 'vous êtes illettrés numériques ou vous ne l'êtes pas', mais c'est plutôt : dans quels usages de votre vie personnelle ou professionnelle, avez-vous des difficultés ? Si on en identifie pour certaines tâches, alors l'illectronisme numérique est présent. Les outils sont en perpétuelle évolution, alors nous sommes désormais dans une phase permanente de remise en cause de notre savoir et d'apprentissage en continu des nouveaux usages numériques »,* explique-t-elle.

## **Un plan d'inclusion numérique**

Dans le cadre du Plan gouvernemental France Relance 2020-2022, 250 millions d'euros ont été alloués à l'inclusion numérique. Questionné sur ce plan, le secrétariat d'État chargé du numérique, nous a répondu *« avoir mis en place des mesures d'actions concrètes comme le déploiement de 4 000 conseillers numériques d'ici 2022 sur l'ensemble du territoire national ».* Le rôle de ces médiateurs est d'accompagner les individus en difficulté via des ateliers pratiques et des permanences dans des lieux de proximité. Dans son dossier de presse d'août 2021, le gouvernement a annoncé avoir à ce jour 62 conseillers numériques opérationnels sur le terrain, et a précisé que 1440 ont été recrutés et 579 sont en formation.

Ces conseillers sont formés en majorité par Pôle Emploi avec la société Simplon.co. Son cofondateur, Frédéric Bardeau, trouve cette initiative très pertinente : « *c'est une action directe sur le terrain* ». Mais, il reconnaît que : « *Ce n'est pas avec 4 000 conseillers que vous allez régler le problème. Il faudrait au minimum 10 000 conseillers pour aller à la rencontre des publics concernés. Pour moi, c'est au moins un bon début* ».

L'expert en numérique Mathieu Flaig est plus réservé. Il craint que le suivi soit trop superficiel : « *L'idée est intéressante, car ancrée dans les territoires. Mais si les conseillers ne forment qu'à des manipulations basiques, alors les personnes venues ne seront pas au niveau. Il faut anticiper leurs besoins numériques en les formant pour leurs futures démarches en ligne* ». Le médiateur Loïc Gervais est plus critique envers cette politique. « *Résorber la fracture numérique en embauchant des conseillers, oui, encore faut-il avoir des objectifs concrets. Après combien de séances pourrions-nous considérer qu'un individu est sorti de l'illectronisme ? On a certes une stratégie, mais elle est encore insuffisante. Donc à ce stade cette mesure ressemble plus à un discours politique qu'à une action concrète* », affirme-t-il.

Alors, est-ce qu'une nouvelle vague de recrutement de conseillers numériques est à prévoir avant 2022 ? À cette question, le secrétariat d'État chargé du numérique répond ne pas avoir prévu de nouvelles mesures à court terme sur ce sujet.