Proposition présentée par les députés :

M^{mes} et MM. Bertrand Buchs, Jacques Blondin, Jean-Marc Guinchard, Jean-Charles Lathion, Olivier Cerutti, Christina Meissner, Souheil Sayegh, Jean-Luc Forni, Sébastien Desfayes, Delphine Bachmann, Claude Bocquet, Jocelyne Haller, Salika Wenger, Olivier Baud, Emmanuel Deonna, Badia Luthi, Nicolas Clémence, Nicole Valiquier Grecuccio, Xavier Magnin, Marjorie de Chastonay, Boris Calame, Marta Julia Macchiavelli, François Lefort, Yves de Matteis

Date de dépôt : 1^{er} février 2022

Proposition de motion

Lutter contre l'illectronisme

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- la tendance au tout-numérique ;
- la dématérialisation des services de l'Etat ;
- l'obligation de posséder un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable permettant de procéder à des démarches par voies électroniques ;
- que seulement 38% des personnes de plus de 70 ans se connectent fréquemment à internet ;
- qu'en Suisse, 1,5 million de personnes entre 16 et 65 ans ne possèdent que peu ou pas du tout de compétences en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC), dont 300 000 en Romandie,

invite le Conseil d'Etat

- à veiller à ce que toutes les démarches administratives puissent se faire aussi bien d'un point de vue électronique que d'un point de vue papier ;

- à proposer une aide physique pour pouvoir procéder à une démarche administrative ;
- à veiller à ce que les jeunes générations aient une formation solide et critique sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- à aider les personnes de plus de 70 ans à acquérir les compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les député-e-s,

La vie quotidienne dans notre société nécessite d'utiliser de manière de plus en plus intense les technologies numériques : faire ses courses, acheter un billet de transport, commander un bien, effectuer des démarches administratives, se renseigner, etc. La dématérialisation des services – en France, l'ensemble des services administratifs sera dématérialisé en 2022 – et l'automatisation des tâches sont une tendance lourde qui met particulièrement en difficulté les personnes âgées. L'exclusion menace particulièrement les seniors.

La crise de la COVID a mis en lumière des cas de ce qu'on appelle désormais l'illectronisme (néologisme signifiant « illettrisme électronique », parfois qualifié de fracture numérique), un phénomène qui touche une part plus importante qu'on ne le pense de toutes les catégories d'âge de la population.

On peut inclure dans cette catégorie celles et ceux qui maîtrisent très mal les informations véhiculées sur internet, notamment en ce qui concerne leur vérification et l'esprit critique face aux discours en ligne.

Cet illectronisme peut représenter un véritable handicap social et professionnel. Selon les prévisions, un emploi sur deux devrait être profondément transformé dans les années à venir par les usages numériques.

En Suisse, on estime qu'une personne sur dix est concernée par l'illectronisme. Des études menées en France notamment constatent que ce sont les plus de 75 ans, les personnes peu ou pas diplômées ou encore les ménages les plus modestes qui sont principalement touchés.

Par ailleurs, le mythe des « digital natives » a laissé croire que les jeunes étaient naturellement plus doués avec les outils numériques que les autres générations. Mais on confond souvent usage et maîtrise des outils numériques.

Or, l'un ne va pas forcément avec l'autre. Paradoxalement, certains jeunes, pourtant nés avec ces nouvelles technologies et très à l'aise avec les réseaux sociaux ou certaines applications spécifiques, se trouvent parfois désemparés dès lors que l'utilisation devient moins ludique.

¹La « fracture numérique » (ou « fossé numérique ») décrit ainsi les inégalités dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur impact sur la vie quotidienne et le travail.

On peut schématiser les disparités d'utilisation des TIC selon trois dimensions :

- L'**accès** aux moyens techniques, qui suppose de disposer d'un appareil qui ne soit pas obsolète (ordinateur, tablette, smartphone), d'une connexion à l'internet et de logiciels à jour pour bénéficier des fonctionnalités nécessaires.
- La diversité et l'intensité des **usages**, en particulier ceux qui ont des finalités pratiques et professionnelles, par opposition aux usages récréatifs.

Les **compétences** pour utiliser efficacement les outils et les services et qui s'appuient sur des savoirs et des savoir-faire.

La possession d'un ordinateur personnel est un très bon indicateur de participation à la vie connectée et un révélateur des inégalités, car son usage est nécessaire pour réaliser efficacement des tâches pratiques et professionnelles de base.

Selon les estimations de l'Office fédéral de la statistique (2016), 88% des ménages étaient équipés au moins d'un ordinateur personnel en Suisse. Cependant, près de la moitié des ménages dont le revenu est le plus faible (44%) ainsi que le tiers des ménages dont le niveau de formation est le plus bas (33%) ne disposaient d'aucun ordinateur personnel en 2016, alors que 5% des ménages situés au sommet de l'échelle sociale n'en possédaient pas.

46% des personnes âgées de plus de 65 ans utilisent l'internet tous les jours ou plusieurs fois par semaine, alors que les personnes de plus de 70 ans qui se connectent fréquemment ne sont plus que 38%. Les seniors internautes sont en majorité des hommes (56%) contre 44% de femmes.

Rappelons que 18% de la population résidente en Suisse a plus de 65 ans, ce qui représente 1,5 million de personnes. Dans quinze ans, cette catégorie de la population atteindra les 2,2 millions d'individus.

Le premier confinement et la fermeture des écoles au printemps 2020 ont mis en évidence que nombre de familles étaient mal ou pas équipées pour faire de « l'école à distance ».

La motion 2634 de M. Olivier Cerutti et consort (*« Crise Covid-19 et enseignement à distance : bilan du dispositif et mesures de soutien*

---

¹ Les parties en caractère Arial sont extraites de l'article de Jean-Claude Domenjoz, *La fracture numérique en Suisse au temps du Covid-19 : quelle réalité ?* : <https://educationauxmedias.ch/la-fracture-numerique-en-suisse-au-temps-du-covid-19-quelle-realite/>

d'urgence ») déposée devant notre parlement a permis d'apporter des réponses à cette question. Au primaire, 800 élèves ont demandé du matériel, ce qui représente 2,2% des élèves. Au cycle d'orientation, 45 élèves ne disposaient d'aucun matériel, 350 d'un smartphone (cet appareil n'est toujours pas considéré comme moyen d'apprentissage) et 280 d'un seul ordinateur par foyer, ce qui représente 680 élèves (5,2%). Au secondaire II, 852 élèves sans matériel suffisant ont été signalés, soit 5,2% des élèves. Ce besoin de matériel est certainement fortement sous-estimé. Dans le canton de Vaud, on arrive à 10%.

L'ensemble de ces conditions permet de réaliser ce que l'on pourrait nommer la « vie connectée », soit la capacité à utiliser ces technologies avec une relative aisance, mais aussi à en appréhender les enjeux pour soi, ses proches et la société.

En Suisse, 1,5 million de personnes entre 16 et 65 ans ne possèdent que peu ou pas du tout de compétences en matière de TIC, dont 300 000 en Romandie.

Ce phénomène d'illectronisme est à rapprocher de l'illettrisme, soit la situation d'adultes qui ont été scolarisés, mais ne parviennent pas à lire ni à comprendre un texte simple dans la vie de tous les jours (800 000 en Suisse dont 210 000 en Suisse romande).

Il est très difficile de connaître quelle est la réalité de la fracture numérique en Suisse en raison du manque d'études consacrées à ce phénomène.

Les spécialistes recommandent plusieurs mesures :

- la réalisation d'enquêtes qualitatives et quantitatives scientifiques ;
- le déploiement d'un réseau d'aide de proximité étendu à la totalité du territoire, où des professionnel-le-s qualifié-e-s, tel-le-s que les médiateurs et médiatrices numériques, pourront accompagner différents types de publics et élaborer des actions de formations adaptées aux besoins locaux ;
- l'utilisation quotidienne des appareils numériques par les élèves à l'école.

Pourtant, nombres de député-e-s, tant dans les cantons qu'au niveau de la Confédération, se sont inquiété-e-s des inégalités persistantes en la matière et des réalisations effectives des gouvernements.

M. Mathias Reynard, alors qu'il était encore conseiller national, avait déposé en juin 2019 un postulat intitulé « *L'illectronisme numérique conduit à l'exclusion sociale* », demandant au Conseil fédéral de réaliser une étude sur l'ampleur du phénomène de l'illectronisme en Suisse afin d'élaborer une stratégie pour « *combler les éventuelles lacunes et empêcher la généralisation d'un tel phénomène* ». Ce postulat portait sur les jeunes, autrement dit les « digital natives ». Le texte du postulat précisait : « [...] *il ne suffit pas d'avoir l'accès aux outils numériques, encore faut-il avoir les*

moyens d'en cultiver l'usage... Quand il s'agit d'une utilisation des outils numériques à visée éducative, les inégalités sociales se creusent ».

Ce postulat a été rejeté par le Conseil fédéral pour les raisons suivantes : d'abord, l'étude JAMES de 2018 (**J**eunes **A**ctivités **M**édias – **E**nquête **S**uisse de la ZHAW Université des sciences appliquées de Zurich, département de psychologie appliquée), portant uniquement sur l'usage des médias pour les activités de loisirs, n'a pas relevé de différences significatives en raison du statut socioéconomique des jeunes ; ensuite, l'enseignement des compétences médiatiques relève des cantons ; enfin, la plateforme nationale « Jeunes et médias », dont les parents sont le premier groupe cible, prendra à l'avenir en compte « les questions relatives à l'inclusion ou à l'exclusion sociale ».

Il faut également relever les interpellations, motions et postulats suivants au niveau des chambres fédérales :

- La formation numérique des personnes âgées (M^{me} Géraldine Marchand-Balet, 2018).
- La réduction des inégalités d'accès aux biens et services numériques (M. Jean Christophe Schwaab, 2016).
- L'intégration des personnes non connectées (M. Claude Béglé, 2016).
- L'introduction d'un droit d'accès au numérique pour chaque habitant-e du pays (M. Luc Recordon, 2014).
- La promotion de l'éducation numérique à l'école (M. Yannik Buttet, 2012).

Ces multiples objets parlementaires montrent bien l'importance du sujet et la nécessité de proposer quelque chose de crédible.

Il faut donc renforcer l'acquisition des TIC et mettre au centre de nos préoccupations celles et ceux qui n'ont pas accès aux moyens électroniques, en leur permettant d'autres voies d'accès aux services de l'Etat (aide physique ou formulaire papier).

Au vu de ces considérations, nous vous invitons, Mesdames et Messieurs les député-e-s, à faire bon accueil à la présente proposition de motion.