

En Suisse, l'illettrisme numérique fait des ravages

TECHNOLOGIE Selon une récente étude, près d'un tiers des Suisses rencontrent des difficultés majeures pour accomplir des tâches numériques simples

ANOUCH SEYDTAGHIA

✉ @Anouch



«De nombreuses personnes ne semblent pas conscientes du fait qu'il leur manque des compétences»

DANIELA RAMP, EXPERTE
À LA FONDATION RISIKO-DIALOG

L'étude porte un nom extrêmement sobre: «Baromètre numérique 2024». Un titre guère attractif pour un contenu pourtant passionnant. En parcourant les 73 pages de ce rapport, réalisé par la Fondation Risiko-Dialog, avec le soutien de La Mobilière, on se rend compte de l'importance d'un phénomène quasiment invisible en Suisse: l'illettrisme numérique. Aussi appelé «illelectronisme», ce fléau discret concerne toutes les personnes ne disposant pas de compétences numériques suffisantes dans la vie courante.

Tâches pourtant basiques

Premier chiffre intéressant de cette étude: 31% des sondés affirment qu'ils possèdent un tel déficit de compétence et ont ainsi du mal à s'adapter à un quotidien de plus en plus numérique. Ces personnes «ont du mal à effectuer les activités de base et quotidiennes, telles que faire des achats en ligne, payer des factures via e-banking, communiquer via WhatsApp ou trouver des informations importantes sur internet», notent les auteurs de l'étude, qui avertissent: «Cela peut conduire à l'exclusion sociale et économique».

On ne parle pas de savoirs de haut niveau, mais d'un seuil vraiment basique. La Fondation Risiko-Dialog s'est basée sur un modèle de référence européen pour lister ces compétences, au

nombre de cinq. Il y a les compétences en matière d'informations et de données (comme rechercher des informations sur internet), de communication et collaboration (comme envoyer un message), de création de contenus numériques (comme prendre une photo avec un smartphone), de résolution de problèmes (comme installer une application) et enfin de sécurité et vie privée (comme effectuer une mise à jour). En résumé: près d'un Suisse sur trois ne sait pas comment accomplir aucune des cinq tâches pourtant basiques...

Comment interpréter ces données? «Parmi les personnes peu instruites, âgées et touchées par la pauvreté, nous nous attendions tout à fait à une proportion élevée de personnes ayant des compétences numériques insuffisantes. Mais ce qui nous a étonnés, c'est

que la part des personnes qui ont des difficultés dans un quotidien numérique est en moyenne très élevée», analyse Daniela Ramp, collaboratrice du projet et experte en inclusion numérique à la Fondation Risiko-Dialog.

Surestimation des capacités

Sans surprise cette fois, il y a presque deux fois plus de personnes touchées (59%) parmi les personnes ayant le niveau de formation le plus bas. La proportion d'illettrés numériques est de 42% chez les plus de 75 ans. A l'inverse, chez les 16 à 25 ans, 89% disent posséder des compétences numériques de base.

Fait intéressant, le baromètre numérique montre qu'une partie considérable (82%) de la population a le sentiment de pouvoir suivre le rythme du changement numérique. Cette proportion est la même pour les groupes de personnes présentant un risque d'exclusion numérique très élevé, comme les personnes peu instruites, relève la fondation. «De nombreuses personnes ne semblent donc pas conscientes du fait qu'il leur manque des compétences numériques de base pour ne pas perdre le contact avec une société de plus en plus numérisée. Outre des mesures de formation ciblées, il est donc nécessaire de sensibiliser la population à grande échelle», estime Daniela Ramp.

Dans son rapport, la Fondation Risiko-Dialog alerte les autorités, notamment le Conseil fédéral qui, avec sa stratégie «Suisse numérique 2024», veut pousser vers des compétences numériques plus avancées, comme la pensée critique dans l'utilisation des nouvelles technologies).

«De telles compétences sont sans aucun doute essentielles pour relever les grands défis auxquels notre structure de démocratie directe est actuellement confrontée. Mais les données de notre baromètre montrent que le renforcement des compétences numériques de base est tout aussi important en ce moment. Car, seul celui qui dispose de solides compétences de base peut les élargir dans le sens d'une Suisse numériquement forte», note la fondation.

Que faire d'autre? La fondation appelle à une action collective. «L'économie a besoin d'adapter ses services numériques aux différents besoins et connaissances des clients et de renforcer les compétences numériques de ses collaborateurs», répond Daniela Ramp. La politique et l'administration publique sont appelées à créer des conditions-cadres appropriées, par exemple pour soutenir financièrement les initiatives de formation. Mais il faut aussi des institutions d'éducation des adultes et des organisations de la société civile qui effectuent un travail de sensibilisation, lancent leurs propres initiatives et fournissent un précieux travail éducatif à bas seuil.»

Genève pionnier

Il y a déjà des actions au niveau local. Le canton de Genève avait voté à 94,21% pour inscrire dans sa Constitution le droit à l'intégrité numérique. Le texte stipule que les autorités sont notamment tenues de favoriser l'inclusion numérique, de sensibiliser la population aux enjeux du numérique et de s'engager en faveur du développement de la souveraineté numérique. ■