

# «L'accès au numérique doit devenir un droit de base»

/// Une personne sur cinq est menacée d'exclusion numérique dans notre pays.

/// Pour éviter ce risque d'«illelectronisme», la transition vers le digital implique des accompagnements.

/// L'OSEO vient de lancer un nouveau cours sur l'administration en ligne, bientôt disponible à Bulle.

PHILIPPE HUWILER

**DIGITALISATION.** Aujourd'hui, presque partout, on a la tête dans le QR code. Les réservations en ligne, le paiement par Twint ou e-banking, ainsi que la fin des guichets physiques deviennent la norme. Pas besoin d'être un technophobe réfractaire et convaincu pour rencontrer des difficultés dans cette nouvelle jungle digitale. D'après les chiffres 2021 de l'Office fédéral de la statistique, 20% de la population serait même dans l'incapacité de comprendre ce langage numérique.

Depuis une vingtaine d'années, l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) dispense des cours liés à internet (*lire ci-contre*) pour favoriser l'intégration de manière plus large. Le directeur de l'antenne fribourgeoise, Joël Gavin, a pu constater les effets de la numérisation sur notre société, l'apparition de l'«illelectronisme».

«La cyberadministration est censée nous faciliter la vie, mais, pour une personne sur cinq, c'est un risque de se retrouver dans une situation d'exclusion, voire de transgression, remarque le directeur de l'OSEO-Fribourg. Lorsqu'il s'agit de prendre un titre de transport et qu'il n'y a plus de guichet, par exemple. Les démarches extrêmement complexes peuvent amener les gens à renoncer. On sait que 20% à 30% d'ayants droit à des prestations sociales ne les perçoivent pas. Les personnes les plus fragiles, les plus pré-



carisées se retrouvent encore de plus en plus exclues.»

## Pas seulement les seniors

Joël Gavin ajoute: «Aujourd'hui, l'accès au numérique devient un besoin essentiel, un

vement, concède Joël Gavin. Mais nous accueillons aussi des jeunes qui sont nés avec un smartphone dans la main. Ils sont excellents pour aller sur les réseaux sociaux. Mais lorsqu'ils doivent remplir des

à l'acquisition de ces compétences. Mais le problème réside dans la rapidité du tournant digital qui ne peut compter tout de suite sur cette relève. Entre-temps, «le service public doit continuer à garantir des guichets en présentiel. Mais réellement et sans surcoût. Lorsqu'on développe de la cyberadministration, on doit toujours penser aux utilisateurs les plus précaires, les inclure totalement dans l'expérience.»

En plus des cours, Joël Gavin aimerait aussi voir l'émergence d'écrivains numériques. «Comme à l'époque, il y avait l'écrivain public avec sa machine à écrire... L'écrivain numérique pourrait aider les gens dans certaines démarches, à faible prix. Je sais que cela existe déjà en France.»

Toutes ces mesures, selon le directeur de l'OSEO Fri-

«Nous accueillons aussi des jeunes... excellents pour aller sur les réseaux sociaux, ils sont démunis pour remplir des formulaires administratifs.»

JOËL GAVIN

droit de base, qui doit être garanti pour tous.» L'OSEO milite et s'engage contre cette nouvelle précarité au travers notamment de ses cours. Et, contrairement aux idées reçues, ceux-ci n'attirent pas que des migrants ou des seniors.

«Il y a un public de plus de 70 ans qui n'a pas suivi le mou-

formulaires administratifs ou écrire un e-mail avec un attachement, ils se retrouvent complètement démunis.»

## Des écrivains numériques

Pour diminuer cette fracture numérique, le directeur de l'OSEO Fribourg estime que l'école doit consacrer un temps

## Nouveau cours bientôt à Bulle

L'OSEO a ouvert ce jeudi à Fribourg un nouveau cours sur la cyber-administration. Il sera disponible dès le second semestre de cette année, à Bulle, dans ses locaux, à la Porte à côté.

Dans le chef-lieu gruérien, l'OSEO dispose déjà de plusieurs offres: préparation d'un CV accompagné d'une lettre de motivation, formation à la postulation en ligne, permanence informatique de recherche d'emploi.

Ces services sont normalement accessibles gratuitement à toute personne de plus de 18 ans, domiciliée à Fribourg. Ils sont financés par la Confédération (programme Simplement mieux), la LoRo et l'Etat de Fribourg, notamment au travers des chèques formation. Mais, preuve que les meilleures intentions ne suivent pas toujours la réalité du terrain, les candidats à ce chèque doivent s'inscrire en ligne... Et Joël Gavin de rassurer: «Il y a aussi un numéro de téléphone. Il faut que les intéressés nous appellent.» PH

Informations: 026 347 15 77, [www.oseo-fr.ch](http://www.oseo-fr.ch)

bourg, pourraient permettre une transition plus sereine vers l'ère digitale, «qui n'est pas réversible. Mais une personne sur cinq en situation

d'«illelectronisme», cela représente de la souffrance, des difficultés sociales et économiques. C'est une exclusion de trop», conclut-il. ■

## Une barrière à franchir... ou pas

**TÉMOIGNAGES.** «À l'avenir, il va être très difficile d'être à 100% réfractaire au numérique», explique, lucide, Joël Gavin, directeur de l'OSEO-Fribourg.

Même Robert\*, 82 ans, s'est équipé d'un smartphone, il y a trois ans. Plus grand sportif que son âge peut le laisser penser, il utilise son appareil comme téléphone et pour immortaliser en images ses sorties à skis ou entre amis. «Je peux aussi consulter internet pour aller voir les conditions d'enneigement des stations», explique-t-il en cherchant un exemple sur son petit écran.

Robert n'est donc pas totalement réfractaire au numérique, même si l'ordinateur ne l'intéresse pas du tout. «Tant que je ne suis pas embêté, ça ne me gêne pas, pour les années qu'il me reste à vivre. Je paie en liquide, je remplis les impôts à la main et, pour le reste, je peux compter sur l'aide de ma compagne. Elle arrive à faire des réservations pour un hôtel sur internet.»

### Même sur ChatGPT

Quant à Pierre-André\*, 67 ans, il est équipé depuis dix ans d'un smartphone, pour son métier de contremaître en

génie civil. Lui qui n'avait jamais eu affaire à un ordinateur durant sa vie professionnelle, en a acquis un à la retraite. Avant de suivre des cours à l'OSEO. «Je n'arrivais pas à me débrouiller tout seul. Ces cours m'ont beaucoup aidé. Ça vaut la peine. Maintenant, je sais lire un QR code, envoyer un e-mail avec attachement, etc. On a même découvert ChatGPT. J'ai aussi appris la sécurité. Je ne peux que les remercier», déclare-t-il.

Toutefois, tous deux regrettent la disparition des guichets. «C'est là qu'il y a des gens qui seront largués», estime Pierre-André. Ainsi, Robert s'est retrou-

vé démuné lors de l'épisode de grêle en 2021. Le sinistre devait être annoncé à l'Etablissement cantonal des bâtiments (ECAB) soit par la hotline téléphonique, soit via un formulaire disponible sur internet. Après une journée à tenter d'atteindre en vain un correspondant sur la hotline, Robert a dû faire appel à un voisin pour enregistrer son sinistre par mail, avec photos des dégâts en attachement. Ou quand la cyberadministration peut devenir une barrière numérique... PH

\*Prénoms d'emprunt

PUBLICITÉ

**Alarme Croix-Rouge**   
Une sécurité sur mesure et à portée de main



026 347 39 52  
[alarme@croix-rouge-fr.ch](mailto:alarme@croix-rouge-fr.ch)  
[www.croix-rouge-fr.ch](http://www.croix-rouge-fr.ch)