



Assemblée générale

Distr. générale
19 juillet 2021
Français
Original : anglais

Soixante-seizième session

Point 27 b) de l'ordre du jour provisoire*

**Développement social : développement social,
y compris les questions relatives à la situation sociale
dans le monde et aux jeunes, aux personnes âgées,
aux personnes handicapées et à la famille**

Promouvoir l'intégration sociale par l'inclusion sociale

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport a été établi en application de la résolution [74/120](#) de l'Assemblée générale intitulée « Promouvoir l'intégration sociale par l'inclusion sociale ». Il porte essentiellement sur l'inclusion numérique et l'inclusion financière et leur importance pour l'inclusion sociale globale de tous, en particulier des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées et des peuples autochtones.

* [A/76/150](#)



I. Introduction

1. Le présent rapport est soumis en application de la résolution 74/120 de l'Assemblée générale intitulée « Promouvoir l'intégration sociale par l'inclusion sociale », dans laquelle l'Assemblée a abordé, entre autres, les questions relatives aux technologies du numérique qui peuvent apporter de nouvelles solutions aux problèmes de développement, favoriser une croissance économique inclusive et équitable, et contribuer à la réduction de la pauvreté et à l'inclusion sociale. L'Assemblée a demandé aux États Membres de mettre en œuvre des politiques et d'accélérer leurs efforts pour combler le fossé numérique, avec en ligne de mire l'inclusion sociale pour tous, et plus particulièrement les enfants, les jeunes, les femmes, les personnes handicapées et les personnes âgées, sans discrimination.

2. Dans la même résolution, l'Assemblée a mis l'accent sur l'inclusion financière, engageant les États Membres à envisager d'adopter et de mettre en œuvre des stratégies nationales d'inclusion financière. Ces stratégies doivent comprendre, entre autres, des mesures visant à promouvoir l'égalité d'accès total aux services financiers formels et aux connaissances financières de base, de manière à renforcer la capacité des jeunes, des femmes, des personnes handicapées et des peuples autochtones de tirer parti des diverses possibilités qui s'offrent à eux pour participer pleinement à la société.

3. L'inclusion numérique et l'inclusion financière méritent toutes deux une attention accrue, en particulier dans le contexte de l'accélération rapide des formes de nouvelles technologies, y compris les plateformes numériques, l'informatique en nuage et l'intelligence artificielle, qui ont le potentiel d'accélérer les progrès vers la réalisation des objectifs de développement durable, mais peuvent aussi exacerber les inégalités et l'exclusion.

4. Par ailleurs, la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) a accéléré de nombreuses tendances technologiques déjà en cours, précipitant l'adaptation de nouvelles formes de communication, de télétravail, de commerce électronique, d'apprentissage en ligne, de télésanté et d'autres manières de fonctionner dans divers domaines. De nouvelles plateformes financières basées sur des applications ont également pris de l'importance avec l'augmentation des opérations bancaires à distance, ce qui pourrait favoriser une plus grande inclusion financière.

5. Le présent rapport met en évidence l'impact des nouvelles tendances technologiques sur l'intégration sociale et l'inclusion sociale. Il examine en particulier l'inclusion numérique et financière en ce qui concerne des groupes sociaux, notamment les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les peuples autochtones.

6. Le Secrétariat a demandé aux États Membres et aux entités compétentes du système des Nations Unies des informations sur la mise en œuvre de la résolution 74/120. Il a reçu des réponses des gouvernements des pays suivants : Autriche, Azerbaïdjan, Colombie, Équateur, Guatemala, Malte, Mexique, Philippines, Pologne, Qatar et République arabe syrienne.

II. Promouvoir l'inclusion numérique¹

7. Les technologies de l'information et des communications (TIC) étant devenues les principaux moyens de communication, d'accès à l'information, de télétravail,

¹ Les données de cette section sont tirées des sources suivantes : Union internationale des télécommunications (UIT), *Towards building inclusive digital communities* (Genève, 2021).

d'éducation, de transactions et de divertissement, les gouvernements, le secteur privé, les fournisseurs de services, les universités et les entreprises ont dû accélérer leurs processus de transformation numérique. De même, les individus et les familles devront s'adapter aux nouvelles technologies et les intégrer dans leur vie. Pourtant, la persistance des inégalités dans le monde numérique en matière d'accès à Internet, aux ordinateurs et aux appareils numériques, ainsi que de renforcement des capacités et de formation, empêchera les plus défavorisés de participer à cette transformation numérique. Il importe que les technologies du numérique soient accessibles et qu'elles soient non seulement disponibles et d'un coût abordable, mais aussi conçues de manière à répondre aux besoins et aux capacités de tous les individus, une attention particulière étant accordée aux besoins des personnes handicapées.

8. L'inclusion numérique exige de veiller à ce que toutes les personnes et toutes les communautés, y compris les plus défavorisées, aient accès aux TIC et les utilisent, ou plus précisément de veiller à assurer la capacité des personnes et des groupes d'accéder à ces technologies et de les utiliser, indépendamment du sexe, de l'âge et du lieu où ils se trouvent². La question de l'inclusion numérique est également devenue plus visible.

9. L'inclusion numérique est devenue un sujet de préoccupation majeur pour les décideurs du monde entier, et a été récemment mise en évidence comme une composante essentielle de l'inclusion sociale par l'arrivée de la pandémie de COVID-19 et ses conséquences, lorsque l'accès à Internet et aux outils numériques s'est avéré d'une importance majeure. Les ordres de confinement, le télétravail, l'apprentissage en ligne et l'achat à distance ont accru notre dépendance à l'égard des technologies numériques, rendant l'inclusion numérique plus importante que jamais. La pandémie a accéléré les changements technologiques qui étaient déjà en cours, tels qu'une plus grande utilisation des plateformes numériques, de l'informatique en nuage, des mégadonnées et des algorithmes. Sans les technologies numériques, les conséquences économiques et sociales de la pandémie de COVID-19 seraient difficiles, voire impossibles, à atténuer. Parallèlement, il a été largement reconnu que la pandémie a amplifié le désavantage numérique et l'exclusion à travers le monde.

10. L'inclusion numérique requiert une infrastructure, une connectivité et une accessibilité à un coût abordable, ainsi que des compétences numériques. L'infrastructure numérique implique des ressources physiques, des appareils, des systèmes et des processus ainsi que la connectivité Internet. L'accessibilité numérique signifie à la fois l'accès général et l'inclusion des personnes ayant des besoins différents, comme les personnes handicapées.

disponible à l'adresse www.itu.int/pub/D-PHCB-TOOLKIT.01-2021 ; UIT, *Economic impact of COVID-19 on digital infrastructure* (Genève 2020), disponible à l'adresse www.itu.int/pub/D-PREF-EF.COV_ECO_IMPACT ; UIT, *Measuring digital development. Facts and figures* (Genève, 2020), disponible à l'adresse www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx ; Bianca Reisdorf et Colin Rhinesmith, « Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion » dans *Social Inclusion*, 2020, Vol. 8, Iss. 2, pages 132-137, disponible à l'adresse www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/3184 ; Nations Unies, Rapport sur les objectifs de développement durable 2020, (New York, 2020), disponible à l'adresse <https://sdgindex.org/reports/sustainable-development-report-2020/> ; Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), « COVID-19: Are children able to continue learning during school closures? » (New York, 2020), disponible à l'adresse <https://data.unicef.org/resources/remote-learning-reachability-factsheet/> ; Silvia Montoya, « The Importance of Monitoring and Improving ICT Use in Education Post-Confinement » (Organisation des Nations pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), 2020, disponible à l'adresse <http://uis.unesco.org/en/blog/importance-monitoring-and-improving-ict-use-education-post-confinement>.

² UIT, *Towards building inclusive digital communities*.

11. L'inclusion numérique pour tous reste difficile à atteindre. Au niveau mondial, 72 % des ménages des zones urbaines avaient un accès Internet à domicile en 2019, contre 38 % de ceux des zones rurales. La fracture numérique se reflète à la fois dans l'accès à Internet et dans la possession d'un ordinateur. En effet, 87 % des ménages européens ont un accès Internet à domicile, contre 18 % en Afrique, et 78 % des ménages européens possèdent un ordinateur, contre 11 % en Afrique. En outre, bien que les services de technologies numériques deviennent plus abordables, les obstacles à l'adoption d'Internet demeurent, les écarts entre les pays développés et les pays en développement en matière d'adoption du haut débit et d'utilisation d'Internet étant beaucoup plus importants que l'écart en matière d'adoption de la téléphonie mobile.

12. Par ailleurs, le coût des appareils et des services, le manque de culture numérique et le manque de contenus appropriés figurent au nombre des obstacles à l'accès à Internet. Par exemple, malgré une couverture à large bande (3G) de 90 %, de nombreux pays ont un taux de pénétration d'Internet inférieur à 25 %. Alors que le taux d'adoption d'Internet atteint 91 % en Amérique du Nord et 86 % en Europe occidentale, il n'est que de 70 % en Amérique latine et dans les Caraïbes et de 38 % en Afrique subsaharienne.

13. Les technologies numériques peuvent donner aux groupes sociaux marginalisés ou défavorisés les moyens de se prendre en main et favoriser leur inclusion et participation sociales. Pourtant, la fracture numérique touche de manière disproportionnée des groupes déjà défavorisés et marginalisés, notamment les pauvres en milieu rural, les femmes, en particulier dans les pays en développement, les personnes âgées, les personnes handicapées et les populations autochtones.

14. L'accès à Internet ouvre de nouvelles possibilités pour les jeunes, mais ils sont encore nombreux, en particulier dans les pays en développement, à n'avoir toujours pas d'accès numérique ni les compétences requises. Au niveau mondial, près de 70 % des jeunes utilisent Internet, mais les disparités régionales persistent : plus de 90 % des jeunes l'utilisent en Europe et dans les Amériques, 70 % en Asie-Pacifique et 40 % en Afrique. Au total 3,7 milliards de personnes, dont 369 millions de jeunes, ne sont toujours pas connectés. L'inégalité d'accès à l'apprentissage à distance a été mise en évidence lors de la fermeture généralisée des écoles en raison de la crise de la COVID-19. Alors que plus de 90 % des ministères de l'éducation ont adopté une forme ou une autre de politique visant à offrir un apprentissage numérique à distance, il ressort des estimations de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) que 826 millions d'étudiants n'ont toujours pas d'ordinateur à domicile, 706 millions n'ont pas d'accès Internet à domicile et 56 millions ne sont pas couverts par les réseaux mobiles 3G/4G.

15. Les disparités fondées sur le genre en matière d'accès à Internet restent importantes dans les pays en développement ; par exemple en Afrique, 37 % des hommes contre 20 % des femmes utilisaient Internet en 2019. De même, des disparités de genre subsistent en matière de possession de téléphones portables.

16. Il est important de noter que le manque de compétences en matière de TIC reste un obstacle à la pleine participation à la société numérique. Sur les 85 pays pour lesquels des données sont disponibles, seuls 21 pays ont fait état de compétences standard pour 40 % à 60 % de la population. Pour 32 pays, 0 % à 20 % seulement de la population avaient les compétences standard. Les taux étaient encore plus faibles pour les compétences informatiques avancées telles que le téléchargement de logiciels et la programmation informatique.

17. Les modalités de travail à distance adoptées à grande échelle en raison de la pandémie de COVID-19 ont donné lieu à un essor du commerce électronique, des services en ligne et du travail indépendant en ligne. Pour certains, les nouvelles

plateformes numériques élargies ont offert de nouvelles possibilités d'emploi, tandis que les entreprises ont réduit les coûts d'embauche et de maintien de la main-d'œuvre. Ces plateformes ont le potentiel de créer des opportunités de travail décent pour les travailleurs, y compris les femmes, les personnes handicapées, les travailleurs migrants et les peuples autochtones et tribaux, entre autres³. Grâce aux nouvelles plateformes, le travail peut être organisé sans investissements préalables en immobilisations ou en embauches, et le processus de travail peut être géré par des algorithmes. Cependant, les employés des plateformes de travail numériques ont souvent du mal à trouver un emploi suffisamment bien rémunéré pour avoir un revenu décent. En outre, beaucoup d'entre eux n'ont pas accès à la protection sociale et peuvent ne pas être en mesure d'engager des négociations collectives pour régler les problèmes qui les préoccupent.

18. Offrir une protection sociale aux travailleurs employés sur des plateformes de travail numériques est un important sujet de préoccupation. La crise de la COVID-19 a exacerbé le problème de la faiblesse de la couverture sociale car de nombreux employés n'ont guère, voire pas du tout, accès aux allocations de chômage ou aux congés de maladie payés. Avec l'expansion de tels réseaux durant la pandémie de COVID-19, les risques de sous-couverture se sont accrus, seule une petite proportion des travailleurs des plateformes en ligne sur Internet bénéficiant d'une couverture sociale. Il ressort des conclusions des enquêtes du Bureau international du Travail que l'insuffisance de la couverture sociale des travailleurs sur les plateformes en ligne constitue un sujet de préoccupation tant dans les pays développés que dans les pays en développement.

19. Bien que les plateformes basées sur le web présentent un potentiel de nouvelles opportunités d'emploi, la réévaluation du travail sur ces plateformes aux premiers stades de leur développement s'impose, compte tenu des preuves croissantes de discrimination et de harcèlement dans ce type d'emploi. La discrimination est évidente dans l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes, ainsi que dans l'exclusion des opportunités d'emploi fondée sur le sexe et l'origine ethnique. Les travailleurs des pays en développement sont souvent empêchés d'accéder à des tâches mieux rémunérées sur les plateformes d'emploi. Le harcèlement et les problèmes structurels persistants sur les plateformes de localisation exposent également les femmes à l'insécurité et à la violence.

20. Les États Membres se sont employés à réduire la fracture numérique en procédant à des investissements appropriés dans les zones rurales, en favorisant l'accès à l'emploi par Internet, en améliorant les compétences numériques et en lançant diverses initiatives relatives à l'administration en ligne. Le plan équatorien « Internet pour tous » (« Internet para todos ») vise à réduire la fracture numérique par la création d'infocentres communautaires dotés d'ordinateurs et d'autres équipements dans les zones où l'accès à Internet est difficile. En Colombie, afin de combler le fossé numérique entre les villes et les campagnes, on a recours à la technologie pour faciliter la production agricole, notamment la production de café et de cacao, grâce à des capteurs d'intelligence artificielle. En Azerbaïdjan, un système d'information électronique centralisé a été créé pour faciliter l'emploi. Il contient un registre des chômeurs et des demandeurs d'emploi, ainsi qu'une banque d'offres d'emploi à pourvoir dans le pays et des services d'emploi électroniques permettant de postuler à distance aux emplois vacants.

³ Organisation internationale du Travail (OIT), *Perspectives sociales et de l'emploi dans le monde 2021 : Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail* (Genève, 2021), résumé en français disponible à l'adresse https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771673/lang--fr/index.htm.

21. Les investissements dans l'administration en ligne et la promotion de l'éducation civique sont propices à l'inclusion numérique. Parmi les domaines prioritaires des initiatives d'administration en ligne des États Membres figurent le marché du travail, les indemnités d'assurance et les prestations sociales, les soins de santé et la gestion d'entreprise.

Promouvoir l'inclusion numérique chez les jeunes et les enfants

22. Pour réduire la fracture numérique, il faut investir davantage dans les infrastructures de base ainsi que dans l'enseignement des sciences, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM) pour les jeunes, l'enseignement des TIC et le développement des compétences. Les politiques d'accès au numérique doivent anticiper et traiter les effets négatifs potentiels des nouvelles technologies, tels que leur impact disproportionné sur les travailleurs peu qualifiés et les risques qu'elles représentent pour la vie privée et le bien-être mental des jeunes.

23. Les pays où le niveau d'adoption des technologies numériques est plus élevé ont tendance à avoir moins de jeunes qui ne sont ni étudiants, ni employés, ni stagiaires⁴. Il est probable que des niveaux plus élevés d'adoption des technologies numériques se traduisent par un plus grand engagement des jeunes dans l'apprentissage, l'éducation et l'emploi, et qu'à son tour, un plus grand engagement des jeunes dans ces domaines accélère l'adoption des technologies numériques. Pour tirer pleinement parti de cette dynamique positive, il faut aider les jeunes, en particulier ceux résidant dans les pays en développement, à identifier, adopter et commercialiser les nouvelles technologies et s'y adapter afin de contribuer au développement social⁵.

24. Garantir l'accès à un enseignement axé sur les nouvelles technologies est essentiel pour l'emploi et l'esprit d'entreprise des jeunes et pour le développement durable. Compte tenu de l'importance croissante de la technologie, tant à l'école que sur le marché du travail, l'accès au développement des compétences et à l'éducation en matière de technologie (en particulier les nouvelles technologies numériques) est crucial pour exploiter le talent et le potentiel des jeunes, notamment ceux qui aspirent à devenir des entrepreneurs sociaux et à contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable.

25. Des États Membres ont indiqué que la numérisation de la société de l'information est une occasion de promouvoir l'inclusion sociale par des possibilités de participation active. Les jeunes sont souvent les pionniers de la numérisation et de l'acquisition de nouvelles technologies et de nouveaux médias, tels que le streaming ou les applications de médias sociaux ; mais, en même temps, ils sont vulnérables et exposés à des risques. La stratégie autrichienne pour la jeunesse, à travers ses activités d'éducation aux médias et à l'information et son programme d'information des jeunes par les médias, vise à renforcer les compétences médiatiques des adolescents, des familles et des éducateurs grâce à des ateliers et des séminaires d'éducation aux nouveaux médias.

26. En Azerbaïdjan, un programme pilote de subventions d'une durée de 12 mois a été mis en place dans le cadre d'un projet de l'Organisation internationale du travail (OIT) sur l'expansion des possibilités d'emploi décent pour les jeunes. L'objectif du

⁴ Voir l'indice d'adoption numérique, disponible en anglais à l'adresse www.worldbank.org/en/publication/wdr2016/Digital-Adoption-Index.

⁵ Département des affaires économiques et sociales, *World Youth Report: Youth Social Entrepreneurship and the 2030 Agenda* (Rapport mondial sur la jeunesse : l'entrepreneuriat social des jeunes et le Programme 2030) (New York, 2020), disponible à l'adresse www.un.org/development/desa/youth/world-youth-report/wyr2020.html.

programme est d'augmenter l'emploi des jeunes n'ayant pas d'expérience professionnelle, de leur fournir un emploi et d'encourager les demandeurs d'emploi et les employeurs à utiliser les plateformes.

27. En Colombie, dans le cadre du programme « Jóvenes en Acción » (Jeunesse en action), des ateliers financiers virtuels ont été proposés à plus de 30 000 jeunes. Au Guatemala, des efforts sont en cours pour réduire la fracture numérique et assurer l'inclusion sociale des jeunes grâce à une stratégie d'environnements virtuels lancée en 2020 comme outil pour les étudiants en dehors du système éducatif. Son « programme national d'éducation alternative » vise à faciliter les possibilités d'éducation au moyen de plateformes virtuelles offrant un apprentissage à distance en ligne. Cette stratégie s'adresse aux jeunes de 13 à 29 ans.

28. Depuis 2018, le « pacte pour Internet » de l'Équateur offre l'accès à Internet aux enfants et aux adolescents et vise à réduire la fracture numérique et les inégalités. En raison de la pandémie de COVID-19 et de la fermeture des écoles, il a été difficile pour le pays de garantir l'éducation par des moyens numériques. En coordination avec l'UNICEF, des tablettes, des projecteurs et d'autres équipements ont été fournis aux élèves et aux enseignants. Des cours gratuits sur des applications Internet ont été proposés avec l'aide du secteur privé. En République arabe syrienne, des ateliers de formation et de renforcement des capacités ont été organisés en priorité à l'intention des inspecteurs du travail industriel et agricole et des inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail afin de réduire le travail des enfants, ainsi que des ateliers de formation professionnelle et de formation aux compétences psychosociales pour les adolescents et leurs familles.

29. À Malte, l'amélioration de la culture numérique fait partie des mesures prises dans le cadre de la politique stratégique nationale de réduction de la pauvreté et de développement de l'inclusion sociale 2014-2024 ; cela a permis de fournir des appareils numériques et du contenu électronique aux enfants dans le besoin. En outre, la politique nationale de l'enfance contient également des objectifs concernant la protection et la sensibilisation des enfants, des parents et des éducateurs dans le contexte numérique et en ligne. La Direction de la culture numérique et des compétences transversales du Ministère de l'éducation s'occupe de la culture numérique en se concentrant sur les élèves, les éducateurs et les parents. L'utilisation efficace des médias, l'examen critique des sources, l'activité numérique, la protection en ligne, la sensibilisation à la désinformation et la sauvegarde de son empreinte numérique font partie des résultats d'apprentissage de la culture numérique. Un programme de développement des compétences numériques a également été introduit récemment en Pologne.

30. Aux Philippines, des compétences en matière d'utilisation des outils numériques ont été intégrées aux programmes scolaires, notamment les outils de productivité, la connaissance de la programmation de base, les compétences multimédias, les aptitudes professionnelles et l'utilisation des logiciels libres. En outre, dans le cadre de son initiative nationale d'inclusion numérique, le programme d'autonomisation technologique pour l'éducation, l'emploi, l'entrepreneuriat et le développement économique s'adresse aux communautés et aux groupes de population défavorisés, tels que les jeunes non scolarisés, les personnes handicapées, les personnes âgées et les peuples autochtones. Les centres du programme offrent une formation aux TIC dans les zones rurales.

31. Les gouvernements ont également investi dans la numérisation des écoles en leur donnant accès à un Internet rapide, gratuit et sûr, ce qui permettra d'utiliser les TIC tout en travaillant avec chaque élève. En Pologne, des mesures sont prises pour promouvoir la numérisation des écoles et améliorer les compétences et aptitudes numériques des enseignants. En raison de la pandémie de COVID-19, les efforts ont

été intensifiés pour renforcer les compétences numériques des enseignants et des apprenants et pour soutenir les organismes de gestion et les écoles afin que les élèves et les étudiants puissent poursuivre leurs études. Dans le cadre de la gestion de la pandémie, des fonds ont été affectés pour diverses formes de soutien aux administrations locales, aux écoles, aux enseignants et aux étudiants afin qu'ils puissent acquérir des équipements supplémentaires et des logiciels, installer des infrastructures de réseau et assurer des formations et l'accès à Internet. Dans de nombreux pays, une formation obligatoire aux TIC fait désormais partie des normes de formation des enseignants.

Inclusion numérique des personnes âgées

32. Il ressort d'une évaluation de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur les compétences des adultes que les travailleurs âgés demeuraient mal équipés pour travailler efficacement dans un monde numérique, un tiers de ceux qui étaient âgés de 55 à 65 ans n'ayant jamais utilisé un ordinateur. Aux États-Unis d'Amérique, un tiers des adultes âgés de 65 ans ou plus ont déclaré n'avoir jamais utilisé Internet, tandis que les données pour le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord indiquaient que plus de la moitié des adultes qui n'avaient jamais utilisé Internet dans le pays étaient âgés de 75 ans et plus, avec une proportion d'hommes âgés utilisant Internet plus élevée que celle des femmes âgées. Dans les pays à faible revenu et les autres pays en développement, les défis technologiques avec lesquels sont aux prises les personnes âgées ont encore été exacerbés⁶.

33. Les difficultés de communication du fait de la fracture numérique, qui empêchent parfois les personnes âgées d'accéder à des informations utiles sur leurs droits, les prestations auxquelles elles pourraient prétendre et les services pertinents, peuvent aggraver le sentiment d'exclusion ou de marginalisation qu'éprouvent certaines d'entre elles. Sur les marchés du travail, qui exigent de plus en plus de connaissances technologiques, la participation des adultes d'un certain âge à la vie active peut être affectée par la fracture numérique, ce qui nuit à leur capacité de travailler et d'assurer la sécurité de leurs revenus.

34. Au Mexique, l'Institut national des personnes âgées (El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores) encourage l'utilisation des technologies par les personnes âgées grâce à la formation, des ateliers et la diffusion d'informations sur les avantages des technologies numériques. L'isolement dû à la pandémie de COVID-19 a mis en évidence la nécessité de poursuivre la formation et l'accès aux technologies numériques pour les personnes âgées.

35. En Pologne, un programme pluriannuel pour les personnes âgées intitulé « Active Plus » a été introduit pour la période 2021-2025. Il comprend des activités visant à accroître les compétences numériques des personnes âgées, y compris en matière d'utilisation des technologies modernes et des nouveaux médias, ainsi que la diffusion et la mise en œuvre de solutions technologiques propices à l'inclusion sociale.

Inclusion numérique des personnes en situation de handicap

36. Les TIC peuvent aider les personnes handicapées à surmonter les obstacles à la communication, à l'interaction et à l'accès à l'information. Elles peuvent leur

⁶ Département des affaires économiques et sociales, Note de synthèse no 68, disponible à l'adresse www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-68-covid-19-and-older-persons-a-defining-moment-for-an-informed-inclusive-and-targeted-response/; voir également E/CN.5/2021/3.

permettre de vivre de manière indépendante grâce à un meilleur accès à l'emploi, aux services publics et à l'éducation. Les TIC mobiles peuvent faciliter la communication et permettre à l'utilisateur handicapé d'utiliser le mode de communication (p. ex. voix, texte, conversion vocale, vidéo, etc.) qui lui convient le mieux.

37. Cependant, ces avantages sont hors de portée de nombreuses personnes handicapées. Par exemple, il ressort des données provenant de trois pays d'Afrique subsaharienne que 15 % des ménages sans personne handicapée ont pu assumer les coûts d'Internet, contre seulement 8 % des ménages qui comptent un membre handicapé. Malgré des niveaux d'éducation identiques entre les personnes handicapées et les personnes non handicapées dans 11 pays d'Amérique latine, les personnes handicapées sont moins susceptibles d'utiliser Internet que les personnes non handicapées⁷.

38. Les personnes handicapées signalent également qu'elles utilisent moins Internet que les autres personnes. L'écart moyen signalé dans certains pays était d'environ 18 %, certains écarts pouvant atteindre 30 %. En outre, les pays où l'utilisation d'Internet est globalement plus élevée présentent des écarts plus importants entre personnes handicapées et personnes non handicapées. Les femmes handicapées subissent une double discrimination : la discrimination fondée sur le sexe et celle fondée sur le handicap ; elles ont deux fois moins de chances d'avoir un emploi, ainsi que deux fois moins de chances d'utiliser Internet et deux fois moins de chances de travailler en tant que législatrices, hauts fonctionnaires ou directrices par rapport à leurs homologues masculins. Cela peut être dû à des taux d'emploi plus faibles, à des coûts plus élevés liés à la santé et à la vie quotidienne, ainsi qu'à des taux d'éducation plus faibles. Ces facteurs peuvent rendre l'accès à Internet et aux technologies numériques plus difficile financièrement pour les personnes handicapées que pour les autres.

39. Pour rendre les TIC plus accessibles, des mesures ont été élaborées pour préciser les normes applicables aux sites web, aux documents et aux autres supports numériques. Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web, un produit de l'Initiative pour l'accessibilité du Web, créent une norme d'accessibilité unique et partagée qui répond à un large éventail de handicaps et de déficiences. De nombreux gouvernements nationaux ont également adopté ces directives dans leurs normes nationales d'accessibilité du Web, certains d'entre eux les intégrant même dans la législation.

40. Néanmoins, bien que 61 % des États Membres aient élaboré des lois sur le handicap abolissant la discrimination à l'égard des personnes handicapées et éliminant les obstacles à la pleine jouissance de leurs droits et à leur intégration dans la société, seul un petit pourcentage de pays disposent de lois et de règlements visant spécifiquement à éliminer la fracture numérique⁸.

41. En Azerbaïdjan, le portail Internet « e-social » permet aux personnes handicapées d'accéder aux informations sur leur statut de personne handicapée et d'envoyer des appels et des demandes de renseignements. Des outils pédagogiques spéciaux ont été fournis aux enfants souffrant de déficiences visuelles. Un projet social visant à assurer l'accès aux TIC pour tous a également été mis en œuvre, grâce auquel des sessions de formation gratuites sur les solutions TIC ont été offertes aux personnes souffrant de handicaps physiques ainsi qu'aux familles à faibles revenus. Un centre d'aide en Colombie contribue à améliorer la qualité de vie et l'inclusion

⁷ Nations Unies, *Disability and Development Report* (New York, 2019), disponible à l'adresse www.un.org/development/desa/disabilities/publication-disability-sdgs.html

⁸ UIT, *Towards building inclusive digital communities*.

sociale des personnes malentendantes grâce à une plateforme qui emploie des interprètes en langue des signes.

42. La politique nationale maltaise relative aux droits des personnes handicapées aborde la question de la fracture numérique dans le pays, qu'elle cherche à combler. Sa prochaine stratégie nationale relative aux personnes handicapées prévoit d'étendre les droits à l'accessibilité des TIC. Le programme « Accessibilité Plus » est la première approche globale de l'accessibilité en Pologne. Il vise à garantir aux personnes handicapées le libre accès aux biens et services et aux possibilités qui leur permettent de participer à la vie sociale et publique. Il est axé sur l'adaptation des espaces publics, de l'architecture, des transports et des produits aux besoins de tous les citoyens, y compris ceux des personnes handicapées.

43. Au Qatar, la Commission nationale chargée des questions relatives aux femmes, aux enfants, aux personnes âgées et aux personnes handicapées a élaboré sa stratégie nationale concernant les droits des personnes handicapées pour la période 2021-2025, en mettant l'accent sur les directives et les règles relatives à l'égalité des chances pour les personnes handicapées, en œuvrant contre la discrimination à l'égard de quiconque sur la base du handicap, et en reconnaissant la diversité des personnes handicapées, ainsi que la nécessité de promouvoir et de protéger leurs droits fondamentaux. En outre, une institution privée d'utilité publique, le Mada Assistive Technology Center, a été créée dans le pays en 2010 pour promouvoir l'inclusion numérique et bâtir une société technologique accessible pour les personnes handicapées et les personnes âgées. Aujourd'hui, elle est devenue un centre d'excellence pour l'accès numérique en langue arabe dans le monde.

Inclusion numérique des peuples autochtones

44. Au-delà des taux d'infection dévastateurs et de l'impact sanitaire disproportionné de la pandémie sur les populations autochtones du monde entier, la COVID-19 a clairement mis en évidence les immenses défis avec lesquels les peuples autochtones sont aux prises dans le domaine du numérique. Déjà avant le début de la pandémie, le manque de connectivité dans de nombreuses communautés autochtones avait fortement limité les possibilités en matière d'éducation, de travail, de développement économique et d'accès aux soins de santé. La fracture numérique, qui ne cesse de s'accroître, continue également de jouer un rôle important dans l'élargissement des fossés économique, éducatif et social.

45. Le passage à l'enseignement en ligne ou à distance tout au long de la pandémie a créé des problèmes spécifiques pour les peuples autochtones. En raison des coûts élevés d'accès à Internet et de la fiabilité ou des débits souvent faibles ou inexistants du réseau, certaines populations autochtones utilisent des téléphones portables pour recevoir et envoyer des devoirs. D'autres communautés sans équipement informatique n'avaient pas d'autre solution pour l'éducation de leurs enfants. La fermeture des classes et ses implications connexes sur le plan éducatif ont également signifié que certains enfants autochtones ne bénéficiaient plus des programmes alimentaires scolaires. Cela a également eu une incidence négative sur les langues autochtones et leur transmission. La pandémie de COVID-19 a clairement montré les limites du manque de contrôle des peuples autochtones sur leurs systèmes éducatifs.

46. En Afrique, en particulier, le manque d'accès à Internet a eu un effet dévastateur sur la participation des peuples autochtones aux forums et processus internationaux des Nations Unies. Avec le passage aux réunions et conférences en ligne, les populations autochtones africaines ont été laissées pour compte. Leur non-participation à ces rencontres en raison de graves problèmes de connectivité les a essentiellement rendues invisibles.

47. Il importe absolument de travailler en partenariat avec les communautés autochtones de manière inclusive, ouverte et transparente, et de favoriser la participation des peuples autochtones. Le concept de « rien sur nous sans nous » est un principe fondamental de ces partenariats. Pour sa part, sous la bannière des stratégies recommandées pour ne laisser personne de côté, l'UNESCO a appelé à encourager et à soutenir le renforcement des capacités pour produire des contenus locaux et autochtones sur Internet.

Inclusion numérique des femmes et des familles

48. En ce qui concerne la perspective de la famille et du genre, certains États Membres ont indiqué qu'ils concentraient principalement leurs efforts sur les familles, les enfants, les adolescents et les femmes. En Autriche, l'Office fédéral d'évaluation des jeux vidéo et informatiques offre aux parents et aux professionnels de l'éducation des conseils sur les meilleurs jeux numériques pour les jeunes. Son initiative « Digi4Family » vise à renforcer les compétences médiatiques de l'ensemble de la famille et propose des webinaires, des informations et l'accès à des manifestations. Un autre projet « Perspective : Arbeit » vise à promouvoir une perspective de genre dans l'emploi inclusif. Il aide les femmes victimes de violence à acquérir une indépendance financière en les plaçant dans des emplois à long terme qui leur permettront de gagner leur vie sur le marché du travail primaire, et il s'est fixé pour objectif de sécuriser et d'améliorer les emplois existants afin que les femmes concernées puissent s'extraire définitivement des situations de violence.

49. Le Ministère polonais de la famille et de la politique sociale, en collaboration avec les autorités locales, a mis en œuvre un projet visant à apporter un soutien aux enfants placés en famille d'accueil pendant la pandémie de COVID-19, qui consiste notamment à acheter des ordinateurs et des logiciels pour les tâches scolaires à distance, et à des fins directement liées à la lutte contre la pandémie. En Colombie, des mesures sont prises pour promouvoir l'éducation numérique des femmes à travers un programme spécial de technologies de l'information et des communications⁹.

50. À Malte, la stratégie et le plan d'action à venir sur l'égalité des genres et l'intégration du genre visent à combler le fossé numérique entre les sexes dans une perspective éducative et sur le marché du travail. Cette stratégie vise à mettre en place des programmes de mentorat et à mener des campagnes de sensibilisation et d'autres initiatives afin d'encourager davantage de femmes et de jeunes filles à étudier et à travailler dans le secteur des TIC et de leur donner les moyens d'y parvenir.

III. Promouvoir l'inclusion financière

51. L'inclusion financière consiste à fournir des services financiers à des coûts abordables à tous les membres de la société. Elle aide les gens à gérer leurs obligations financières de manière efficace et contribue à réduire la pauvreté et à soutenir la croissance économique. L'accès à la banque et au crédit est vital pour tous les individus, mais difficile pour certains, notamment les jeunes, les personnes âgées et d'autres groupes sociaux. Toutefois, les recherches sur l'inclusion financière des groupes vulnérables, en particulier les personnes handicapées et les peuples autochtones, sont limitées.

52. Des transformations majeures ont lieu dans le secteur financier avec l'expansion de nouvelles formes de paiement par l'intermédiaire de plateformes dématérialisées. L'expansion de ces nouveaux services financiers peut conduire à une plus grande

⁹ Dans le titre de ce programme, *Por TIC Mujer*, TIC signifie « tecnologías de la información y comunicaciones », c'est à dire « technologies de l'information et des communications ».

inclusion financière des travailleurs du secteur non structuré de l'économie dans les pays en développement. Cette tendance peut également entraîner une réduction de la main-d'œuvre dans le système financier¹⁰.

53. Le domaine de la finance numérique a pour potentiel de combler le fossé de l'accès physique aux services financiers. Toutefois, des obstacles subsistent en raison de lacunes importantes en matière de connectivité et d'accès à Internet, d'une faiblesse des connaissances financières de base et du niveau général de sensibilisation sociale.

54. Pour les personnes vivant dans la pauvreté, l'accès à des comptes d'épargne peut à lui seul augmenter l'épargne, la consommation, la productivité, l'autonomisation des femmes et l'investissement dans les soins de santé préventifs. L'élargissement de la participation des particuliers et des entreprises au système financier favorise davantage une croissance économique plus inclusive.

55. La finance numérique inclusive constitue un volet important de la création d'un environnement favorable pour les jeunes. La connectivité numérique permet aux jeunes de rechercher et d'obtenir des informations sur les options et les possibilités de financement traditionnelles et alternatives. Les services financiers numériques peuvent être adaptés aux besoins des jeunes et combinés à des applications d'éducation financière, des minimessages (SMS) ou des techniques de gamification afin que les jeunes aient non seulement un meilleur accès au financement, mais qu'ils puissent aussi adopter des comportements responsables en matière de gestion financière. Il est important d'accorder la priorité à la recherche de moyens rentables pour atteindre les jeunes clients éloignés et les autres jeunes généralement considérés comme inaccessibles.

56. Les jeunes et les femmes sont souvent ciblés dans les efforts d'inclusion financière. En Colombie, la stratégie nationale d'éducation économique et financière fait progresser la transformation numérique pour l'inclusion financière. Ces efforts ont permis à 82 % des adultes d'avoir accès à un produit ou à un service financier. En outre, des moyens numériques sont utilisés pour le versement des prestations dans le cadre des programmes Familias en Acción (familles en action) et Jóvenes en Acción (jeunesse en action). L'éducation économique et financière est inscrite aux programmes des écoles primaires et secondaires. En Colombie, les femmes entrepreneures ont accès au crédit par l'intermédiaire du programme « Empresarias Empoderadas » (femmes entrepreneures autonomisées) pour les femmes dans les microentreprises. Malgré ces efforts, des obstacles subsistent, notamment le nombre insuffisant de produits et de services, les compétences limitées pour prendre des décisions économiques et financières en connaissance de cause et la faible gouvernance institutionnelle pour mettre en œuvre une éducation économique et financière inclusive.

57. Aux Philippines, dans le cadre de la loi sur l'éducation économique et financière, des efforts sont en cours pour promouvoir la culture économique et financière grâce à des activités de sensibilisation et de formation, notamment des cours de gestion économique et financière de base. On s'emploie également à faire en sorte que l'éducation économique et financière fasse partie intégrante de l'apprentissage formel. D'autres initiatives d'inclusion financière sont notamment la promotion de l'accès au financement pour le secteur des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et le secteur de l'agriculture. Des activités d'apprentissage financier ont également été organisées à l'intention des personnes handicapées. Un projet intitulé « Connecting Women Entrepreneurs to the Digital Economy » (connecter les femmes entrepreneures à l'économie numérique) permet

¹⁰ OIT, *Perspectives sociales et de l'emploi dans le monde 2021*.

d'équiper les femmes entrepreneures et d'élargir leur marché grâce à une formation intégrée en marketing numérique et à des vitrines en ligne, à la mise en œuvre d'activités de promotion du marketing numérique et à l'utilisation des modes de paiement numériques pour devenir des entrepreneures en ligne efficaces.

58. L'amélioration de la culture financière a été soutenue en Pologne en vue de réduire les inégalités sociales. La stratégie d'éducation financière de ce pays consiste notamment à cibler les jeunes avec des programmes éducatifs basés sur des plateformes sociales, en coopération avec l'Autorité polonaise de surveillance financière et des organisations d'investisseurs particuliers. Des programmes éducatifs sur la fiscalité, le budget, la gestion des dépenses, la compréhension de la fiscalité et la planification budgétaire sont menés, avec un accent particulier sur l'inclusion financière des jeunes.

59. Les personnes âgées rencontrent des difficultés particulières pour accéder aux services et produits financiers et les utiliser. L'écart moyen entre l'âge limite du crédit et l'espérance de vie est de 15 ans, ce qui signifie que de nombreuses personnes vivent pendant plus de 10 ans sans avoir accès au crédit. En outre, dans les pays à faible revenu ou à revenu intermédiaire, moins de la moitié des personnes âgées ont un compte dans une institution financière formelle¹¹.

60. Malgré les réalités démographiques du vieillissement de la population, il existe très peu de ressources disponibles visant à permettre de mieux comprendre l'inclusion financière des personnes âgées, ainsi que peu de données comparables concernant spécifiquement leur accès aux services financiers et leur utilisation de ces services. Les données disponibles montrent qu'au niveau mondial la proportion des adultes qui, en avançant en âge, utilisent des services financiers formels varie. Alors que dans les pays de l'OCDE à revenu élevé, pratiquement toutes les femmes et tous les hommes possèdent un compte, dans les pays à faible revenu et les pays à revenu intermédiaire, les hommes ont 9 % plus de chances que les femmes d'être titulaire d'un compte, une tendance qui se maintient tout au long du cycle de vie. Même si la possession d'un compte diminue avec l'âge, l'écart entre les sexes persiste dans tous les groupes d'âge. Des tendances similaires se dégagent des données sur l'utilisation d'autres services financiers, tels que le paiement numérique et l'épargne¹².

61. Les données disponibles mettent en évidence d'autres obstacles auxquels se heurtent souvent les personnes âgées. Il s'agit notamment, mais pas exclusivement, d'un manque de culture financière et de sensibilisation aux questions financières ; de la méfiance à l'égard des institutions financières ; de la faiblesse des infrastructures financières, en particulier pour les personnes âgées à mobilité réduite et dans les zones rurales ; de la discrimination fondée sur l'âge et de la maltraitance des personnes âgées ; d'une protection juridique insuffisante¹³. En outre, l'isolement social, la dépendance à l'égard de membres de la famille, le manque de produits financiers conçus spécialement pour les personnes âgées et la dépendance à l'égard des professionnels de la finance peuvent aussi contribuer à l'exclusion financière des

¹¹ HelpAge International et Center for Financial Inclusion, *Ageing and Financial Inclusion: An Opportunity* (2015), disponible à l'adresse https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/aging_and_financial_inclusion_an_opportunity.pdf.

¹² Banque mondiale et alliance « Better Than Cash » (Mieux que de l'argent liquide), « *Le rôle de l'inclusion financière numérique dans la préparation à la vieillesse et à la retraite* » (2019), disponible en anglais à l'adresse www.betterthancash.org/explore-resources/the-role-of-digital-financial-inclusion-in-preparing-for-older-age-and-retirements.

¹³ Center for Financial Inclusion et HelpAge International « *Ageing and Financial Inclusion: An Opportunity* », février 2015.

personnes âgées¹⁴. Plusieurs facteurs contribuent à la vulnérabilité accrue et à l'exclusion financière des femmes âgées par rapport aux hommes âgés : les femmes sont plus pauvres et vivent plus longtemps que les hommes, elles ont en moyenne des revenus plus faibles tout au long de leur vie, elles sont moins compétentes en matière financière et numérique et elles utilisent moins les services financiers formels.

62. Les prestataires de services financiers sont souvent prudents lorsqu'ils traitent avec des personnes âgées, en raison de préoccupations concernant leur capacité financière, l'instabilité de leurs revenus et des problèmes physiologiques. De telles attitudes négatives et hypothèses âgistes peuvent constituer des obstacles importants à l'accès des personnes âgées aux services financiers. Par exemple, une étude menée en Europe a révélé une discrimination généralisée dans l'accès aux hypothèques, aux prêts et aux assurances, les personnes qui ont dépassé un certain âge n'ayant plus qu'un accès limité à ces services.

63. Pour les personnes handicapées, leur intégration dans le marché du travail est souvent considérée comme un moyen de s'assurer un revenu adéquat et une inclusion financière globale. Dans certains pays, l'intégration du handicap dans leurs services publics de l'emploi est en cours, ce qui peut inclure le placement et l'aide à l'emploi, l'orientation et la formation, et la fourniture d'informations pertinentes sur le marché. Toutefois, les écarts de salaires entre les personnes handicapées et les autres persistent.

64. L'exclusion financière des peuples autochtones est également répandue et nécessite qu'on lui prête d'urgence attention. En Équateur, des écoles pour l'inclusion économique des femmes offrent une formation qui est étendue aux femmes autochtones et métisses. L'inclusion financière des femmes, y compris des femmes âgées, est également une priorité dans le pays et des prêts sont proposés aux femmes, notamment dans les zones rurales, au profit des femmes d'ascendance africaine, métisses et autochtones.

65. Au Qatar, la Banque centrale encourage l'inclusion financière et la culture financière ; autorise les transactions financières sécurisées par téléphone mobile ; élabore des politiques et des procédures commerciales qui permettent d'identifier les clients handicapés et de prendre des dispositions claires et spécifiques pour protéger les données et les informations des clients et préserver la confidentialité. Afin de garantir le droit des clients handicapés à l'égalité dans la gestion de leurs transactions financières et la tarification des produits et services financiers, la Banque centrale du Qatar fournit tous les services financiers aux clients handicapés sans frais ni commissions ou intérêts. Elle offre également une formation au personnel pour qu'il puisse prêter assistance aux personnes handicapées.

66. Le Qatar s'emploie aussi à renforcer la prise en compte des questions de genre dans les efforts d'intégration et d'inclusion sociale en augmentant la participation des femmes à la vie publique, et à renforcer leur rôle en les aidant à observer un équilibre entre leurs devoirs familiaux et parentaux et leurs responsabilités professionnelles. Il adopte également des politiques qui aident les femmes à harmoniser leurs responsabilités familiales avec leur travail - un des objectifs les plus importants de l'autonomisation des femmes - et il offre des possibilités d'enseignement supérieur et de réinsertion pour les femmes, ce qui a contribué à élargir les possibilités d'emploi des femmes.

¹⁴ OCDE, *Financial Consumer Protection and Ageing Populations* (2020), disponible à l'adresse www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-Consumer-Protection-and-Ageing-Populations.pdf.

IV. Conclusions et recommandations

A. Conclusions

67. La pandémie de COVID-19 a mis davantage en évidence la fracture numérique au sein des pays et entre les pays développés et ceux en développement. Les écarts en ce qui concerne la portée et la qualité des services numériques, ainsi que l'aptitude à se servir des outils numériques, seront des facteurs déterminants pour le développement des pays dans les années à venir. La fracture numérique concernant les écarts au niveau à la fois de l'offre (couverture) et de la demande (accessibilité financière et culture numérique), elle doit être comblée dans les deux domaines, une attention particulière étant accordée aux groupes défavorisés, comme il est indiqué dans le présent rapport.

68. La solution au problème de la fracture numérique passe par une action politique concertée, notamment en ce qui concerne l'accès équitable des groupes sociaux défavorisés à Internet et aux outils numériques. Il est impératif d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques qui garantissent l'égalité d'accès aux TIC, car il s'agit à la fois d'un engagement mondial et d'un droit humain. Ces politiques devraient être élaborées en coopération avec les groupes vulnérables.

69. Les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, subissent diverses formes de discrimination, en raison de leur sexe, de leur âge, de leurs capacités, du lieu où ils se trouvent et d'autres caractéristiques, ce qui se traduit par un manque d'accès aux services sociaux, aux soins de santé, à l'éducation et à l'emploi. Beaucoup, comme les jeunes, ont moins de chances d'avoir un emploi, tandis que beaucoup d'autres, comme les peuples autochtones, ont plus de chances d'être pauvres. Ces inégalités peuvent être encore exacerbées dans le monde numérique et à la suite de la pandémie de COVID-19. Il est donc impératif de reconstruire en mieux dans le monde numérique également.

70. Garantir l'accès à Internet pour tous est d'une importance capitale pour réduire la fracture numérique. L'accès à Internet doit être considéré comme un service d'utilité publique et peut avoir besoin d'être subventionné comme c'est le cas d'autres services publics de distribution¹⁵.

71. Comme le monde sera encore plus tributaire des produits et services liés aux TIC après la pandémie de COVID-19, il est probable que les risques d'une fracture numérique croissante augmentent. Pour combler la fracture numérique et rendre les TIC disponibles, accessibles et abordables, il faut développer des instruments juridiques et politiques adéquats, et pourtant, seul un petit pourcentage de pays disposent de lois spécifiques visant à éliminer la fracture numérique. Ces lois, politiques et réglementations devraient prendre pleinement en compte les droits de tous, une attention particulière étant accordée aux groupes vulnérables et à leur droit de participer à la vie sociale dans les sociétés de l'ère numérique.

72. La poursuite de la numérisation inévitable et impérative des économies risque de creuser les inégalités si elle n'est pas accompagnée et parfois précédée de politiques visant à créer des infrastructures numériques, à garantir un accès universel à Internet et aux outils numériques et à offrir une éducation et une formation tout au long de la vie à tous les citoyens afin qu'ils puissent profiter des nouveaux emplois.

¹⁵ En 2018, le Conseil des droits de l'homme, dans sa résolution 38/7 sur la promotion, la protection et l'exercice des droits de l'homme sur Internet, a affirmé que le droit d'avoir accès Internet est un droit de l'homme, appelant les États à suivre une approche globale fondée sur les droits de l'homme pour fournir et élargir l'accès aux technologies de l'information et des communications.

73. En outre, les efforts d'inclusion sociale menant à une plus grande intégration sociale devraient se concrétiser par des politiques d'inclusion systématiques et la promotion d'une culture de l'inclusion. Les technologies de l'information et des communications peuvent grandement contribuer à la réalisation de cet objectif, mais des difficultés subsistent en raison de l'accès inéquitable à Internet et aux outils numériques, en particulier parmi les groupes sociaux vulnérables, tels que les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les peuples autochtones, qui, lorsqu'ils sont exclus du numérique, sont également exclus du social. L'inclusion numérique étant récemment devenue une composante essentielle de l'inclusion sociale, ne laisser personne de côté signifie aussi désormais ne laisser personne « hors ligne ».

74. Les groupes défavorisés sur le plan numérique sont aux prises avec des formes multiples de discrimination, car ils ne peuvent pas bénéficier de l'enseignement à distance, du télétravail, ou de l'accès au commerce électronique, à la télésanté et aux services bancaires numériques et autres services financiers. Au-delà de la couverture, les obstacles à la demande, notamment l'accessibilité financière limitée et le manque de culture numérique, sont devenus des obstacles majeurs.

75. En outre, la crise de la COVID-19 a démontré la nécessité de combler la fracture numérique afin que tous puissent bénéficier de l'enseignement à distance, du télétravail, de la prestation de services sociaux par voie électronique et du commerce électronique, ainsi que d'un accès équitable aux services bancaires. La pandémie de COVID-19 a également illustré combien il importe d'assurer d'urgence un accès équitable à Internet et aux outils numériques, montrant que le moment est venu d'adopter une approche audacieuse et nouvelle pour réduire la fracture numérique et garantir la culture numérique de tous.

76. Il est également de plus en plus urgent d'élaborer des stratégies d'inclusion numérique pour aplanir les inégalités de compétences par l'éducation et la formation. Dans ce domaine, le fossé entre les zones rurales et les zones urbaines doit être comblé et il faut à cette fin toucher les communautés éloignées et rurales. Ces initiatives devraient notamment consister à mobiliser les populations concernées pour surmonter l'isolement social souvent dû à un accès limité aux ressources numériques et à l'éducation.

77. Il est important de noter qu'assurer l'accès à une éducation de qualité au moyen de la technologie présente un grand potentiel s'agissant de promouvoir la culture numérique et de préparer les gens aux emplois futurs. Avec l'utilisation accrue de la technologie dans la salle de classe et l'apprentissage à distance, les enseignants ont besoin d'être formés à l'utilisation de la technologie au maximum de son potentiel. Il est essentiel de mettre l'accent sur l'acquisition des aptitudes et des compétences des enseignants et des élèves dans le domaine numérique. On ne saurait trop insister sur le fait qu'il importe de garantir l'accès des enfants et des jeunes à Internet et aux outils numériques. Sans eux, les enfants et les jeunes prennent du retard et ne profitent pas des possibilités offertes par le monde en ligne.

78. L'inclusion numérique des employés des nouvelles plateformes dépend de la conception inclusive de ces plateformes et de la manière dont elles traitent les problèmes de discrimination et de harcèlement. Il est également impératif de garantir l'accès à la protection sociale grâce à ces nouvelles formes d'emploi. Il est tout aussi important de maintenir une perspective de genre, en se concentrant sur les femmes de chaque groupe vulnérable, car celles-ci accusent un retard dans l'accès à Internet, aux emplois numériques et aux services financiers numériques.

79. Le cadre convenu d'un commun accord pour réduire la fracture numérique devrait être axé sur l'accès à un coût abordable, les compétences, ainsi que la

sensibilisation et la pertinence des technologies¹⁶. La pandémie de COVID-19 devrait constituer un appel à améliorer l'état de préparation au numérique, la qualité et l'inclusivité des systèmes éducatifs. En outre, les politiques liées à la technologie doivent être claires, articulées et renforcées en ce qui concerne l'utilisation des appareils numériques, le partage des données, la vie privée et la sécurité, ainsi que la gestion du temps et les attentes en matière de performance¹⁷.

80. Le potentiel des outils financiers numériques pour l'inclusion financière et sociale ne peut être surestimé. Il est donc impératif de surmonter la discrimination que subissent les groupes vulnérables en matière d'accès aux services financiers. Des mesures visant à promouvoir l'égalité d'accès total aux services financiers formels et aux connaissances financières de base devraient être adoptées pour assurer l'inclusion financière de tous.

81. Alors que la fracture numérique se creuse et exacerbe les inégalités existantes entre les pays et à l'intérieur des pays, on considère souvent que les défis liés à l'essor de l'économie numérique peuvent rendre plus difficile pour les gouvernements des pays en développement l'adoption des réglementations nécessaires pour garantir une concurrence loyale aux entreprises et des protections adéquates aux travailleurs. Il n'est donc pas certain que les nouvelles possibilités associées à l'économie numérique favorisent le travail décent et les progrès vers la réalisation des objectifs de développement durable.

82. Étant donné que le développement et la diffusion rapides des nouvelles technologies ne manqueront pas d'exacerber la fracture numérique et d'autres inégalités, et de menacer le développement inclusif, il est d'une importance primordiale que les décideurs examinent l'impact actuel et futur de ces technologies sur l'inclusion sociale et l'intégration sociale et prennent d'urgence des mesures pour garantir l'inclusion numérique et financière de tous.

B. Recommandations¹⁸

83. **Les États sont invités à :**

a) Investir dans les technologies de l'information et des communications et exploiter leur potentiel pour faire progresser l'inclusion sociale et l'intégration sociale ;

b) Redoubler d'efforts pour réduire la fracture numérique par un accès équitable à Internet et aux outils numériques pour tous, une attention particulière étant accordée aux jeunes, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux peuples autochtones ;

c) Investir dans l'inclusion numérique en mettant l'accent sur l'accès, à un coût abordable, l'éducation numérique et la sensibilisation numérique, notamment en améliorant l'accès à Internet ; en réduisant les coûts d'accès pour rendre les TIC plus abordables ; en mettant l'accent sur la culture numérique

¹⁶ Département des affaires économiques et sociales, Note de synthèse no 92, disponible à l'adresse www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-92-leveraging-digital-technologies-for-social-inclusion/.

¹⁷ Susan K. Walker, « Technology Use and Families : Implications for Work-family Balance and Parenting Education », (Département des affaires économiques et sociales, mai 2021), disponible à l'adresse <https://www.un.org/development/desa/family/wp-content/uploads/sites/23/2021/05/Technology-Families-Background.pdf>.

¹⁸ D'autres recommandations figurent dans les documents E/CN.5/2021/3 et A/74/821.

par le développement des compétences ; en adaptant les technologies pour qu'elles répondent aux besoins des différents groupes ;

d) Élaborer des stratégies et des politiques ciblées visant à lever les obstacles à l'inclusion numérique des groupes défavorisés, notamment les femmes et les filles, les personnes handicapées, les jeunes, les personnes âgées et les peuples autochtones, en collaboration avec toutes les parties prenantes concernées ;

e) Investir dans la prestation de services par voie numérique, notamment en matière de protection sociale et d'enregistrement des naissances, afin d'autonomiser les familles et les personnes vulnérables ;

f) Assurer une perspective de genre et investir dans l'inclusion numérique des femmes afin de réduire la fracture numérique ;

g) Faciliter l'inclusion financière comme moyen d'autonomiser tout le monde, en particulier les femmes et les jeunes entrepreneurs ;

h) Continuer d'échanger les bonnes pratiques en matière d'élaboration des politiques socioéconomiques visant à renforcer l'intégration sociale par l'inclusion sociale de façon à ne laisser personne de côté et « hors ligne » ;

i) Améliorer la collecte et l'utilisation de données ventilées par âge, par sexe et selon d'autres critères pertinents, qui serviront à élaborer des politiques d'inclusion sociale et à déterminer les progrès accomplis en la matière, et investir dans l'établissement de paramètres permettant de mesurer l'inclusion et la culture numériques.
