

## I. FAIRE DE L'ACCES A INTERNET ET SES RESSOURCES ESSENTIELLES UN DROIT EFFECTIF

### Quel est l'objectif ?

- Faire en sorte que tous ceux qui souhaitent utiliser Internet puissent le faire, quand ils en ont besoin, seuls ou accompagnés.
- Faire en sorte que les démarches administratives et les services essentiels demeurent ou deviennent accessibles à tous et que la société numérique facilite vraiment la vie quotidienne.

### À quoi reconnaît-on que l'on progresse ?

- La fréquentation des sites et "apps" de service public, et notamment leur usage de la part des publics éloignés.
- L'accès facile pour tous, en ligne, au téléphone ou face à face, à des médiateurs capables de les accompagner dans l'accès aux droits et aux services essentiels.
- La perception de la facilité d'accès aux services essentiels en ligne, notamment de la part des publics éloignés.
- L'accessibilité des sites web publics.
- L'ouverture des données publiques et des interfaces de programmation (API) des sites publics, et le nombre de sites et d'applications qui en font usage pour proposer d'autres formes d'accès aux mêmes informations et services.

### Pourquoi est-ce important ?

Plus de 80% des Français se connectent au moins de temps en temps à l'Internet<sup>12</sup>, le plus souvent à "haut débit" par le câble ou l'ADSL et de manière croissante, *via* un mobile. La question de l'accès n'a pas pour autant perdu son importance, elle a changé de nature :

- Parce que l'accès à Internet est désormais reconnu comme un droit fondamental découlant de la liberté d'expression et de communication<sup>13</sup>, il devient politiquement essentiel d'assurer l'effectivité de ce droit.

---

<sup>12</sup> Pour une synthèse des chiffres, voir annexe 1.

<sup>13</sup> Conseil Constitutionnel, Décision n° 2009-580 DC du 10 juin 2009

- Parce que l'accès est souvent considéré comme acquis, il devient difficile, parfois impossible, d'accomplir les démarches essentielles, de chercher un emploi, de se soigner, de travailler, de se loger, etc., sans participer au monde numérique.
- Mais une fois l'accès au réseau et l'équipement en terminaux assurés, d'autres problèmes d'accès subsistent : les gens peuvent avoir du mal à utiliser les outils, ou à résoudre les problèmes qui surgissent (bugs, virus, manques, mises à jour, etc.) ; les services peuvent ne pas être "accessibles", adaptés à des publics aux besoins particuliers, aux handicapés notamment ; l'automatisation et la standardisation des procédures induites par leur numérisation peuvent les rendre moins intelligibles pour certains publics... L'accès pour tous est une cible mouvante, qui appelle des réajustements permanents.

## Comment faire ?

Compte tenu de ce qui précède, ainsi que de la rareté des fonds publics, la dimension "accès" d'une politique d'inclusion numérique ne peut plus consister à déployer massivement des réseaux ou à distribuer des terminaux. Elle doit cibler précisément ses destinataires et les besoins auxquels elle veut répondre. Les 5 actions que nous proposons vont dans ce sens.

- **Action N°1 : Poursuivre une politique ciblée de soutien à l'accès à l'Internet et d'accompagnement des usages**

*[Responsables : associations, acteurs et lieux de la médiation, avec le soutien de l'État et des collectivités territoriales]*

Parmi les 20% de Français non-utilisateurs de l'Internet, une moitié environ subit l'absence de connexion. Plusieurs dizaines de milliers de foyers restent déconnectés, non par choix, mais faute de moyens. Pour d'autres individus, l'accès passera par des lieux publics, spécialisés (les espaces publics numériques, dont nous proposons d'engager une évolution ambitieuse – voir Recommandation 4) ou non (les associations solidaires, etc.).

En la matière, chaque situation est spécifique et des actions trop générales (par exemple l'octroi systématique d'une machine à toute une catégorie de population...) risquent à la fois de coûter cher et de ne pas atteindre leurs destinataires. Il semble préférable d'appuyer des initiatives portées par des acteurs au contact étroit des publics en difficulté (Emmaüs, ATD Quart Monde, des associations locales ou communautaires) ou encore, d'accompagner des démarches volontaires des bénéficiaires, comme le font certaines associations qui fournissent un ordinateur reconditionné à la condition que ceux qui le reçoivent passent quelques heures, soit en formation, soit à aider l'association à leur tour.

Enfin, toute l'expérience des années passées démontre que l'accès sans accompagnement de l'usage produit peu d'effet : l'action en faveur de l'accès rejoint alors celle en faveur des médiations de proximité.

### Exemple : Association Défis

Constatant le faible taux d'accès à Internet de la population de Lanester (56), l'association Défis a été créée en 2007 pour éviter que ceci ne constitue un obstacle supplémentaire à l'insertion des personnes défavorisées, au même titre qu'une absence de permis de conduire ou que l'illettrisme. Défis reconditionne, prête et vend des ordinateurs sous logiciels libres aux habitants à faibles revenus. L'association propose également des dispositifs de découverte des potentialités de l'informatique et des usages du Web.

Des actions de soutien technique et de prêt de matériel à destination d'autres associations sont également menées. Depuis 2011, l'association anime un portail destiné à mettre en réseau les différents acteurs du reconditionnement et de l'e-inclusion afin d'augmenter leurs synergies.

<http://www.defis.info/web/>

- **Action N°2 : Créer un "trousseau numérique" mis à disposition de tous les Français**

*[Responsables : l'État pour sa définition et sa coordination ; les collectivités territoriales pour sa diffusion, en collaboration avec les associations et les dispositifs de médiation ; les entreprises pour sa mise en œuvre]*

Chaque citoyen doit pouvoir disposer, gratuitement si nécessaire, d'un "trousseau numérique" qui contient les éléments indispensables pour évoluer dans une société où la plupart des actes de la vie courante s'appuient sur des dispositifs numériques. Ce trousseau peut comporter une "domiciliation numérique", une identité certifiée par un agent public et rattachée à une adresse e-mail qui, elle, peut changer ; un espace de stockage en ligne des principaux documents administratifs numérisés ; un numéro de téléphone et une messagerie, etc.

Si le contenu du trousseau, les standards sur lesquels il s'appuie et les formats des données essentiels qu'il contient doivent être définis de manière commune, il pourrait ensuite être mis en œuvre par des entreprises ou des innovateurs sociaux, pourquoi pas en concurrence les uns vis-à-vis des autres, sous réserve que le choix d'un fournisseur de service n'enferme pas l'individu qui en bénéficie dans une relation exclusive, et que la protection de ses données personnelles soit assurée.

### Exemple : Association Reconnect

L'association Reconnect a développé une solution de « Coffre-fort numérique solidaire » à la suite d'une initiative d'offre de téléphonie solidaire. Le dispositif consiste à donner accès à des documents dématérialisés, consultables à tout endroit, sur un espace de stockage sécurisé. Le but est de permettre aux publics précaires, tels les sans-abri, d'être assurés de ne pas perdre leurs documents administratifs, indispensables pour accéder à leurs droits (RSA, etc.). Il permet également aux différents travailleurs sociaux qui interviennent de ne pas avoir à recréer les documents administratifs et de se concentrer sur leurs autres missions. La mise en place du Coffre fort est accompagnée de formations à la prise en main et à la maîtrise des techniques de numérisation. L'association travaille avec un certain nombre de relais sur le terrain (Armée du Salut, Habitat et Soins, Prévention et Soins des addictions, etc.).

<http://www.groupe-sos.org/structures/708/Reconnect>

- **Action N°3 : Développer des "tarifs sociaux" ciblés pour l'Internet et le mobile**

*[Responsables : l'État et l'Arcep, les offices HLM, les opérateurs, les collectivités territoriales]*

Les abonnements à l'Internet et au mobile représentent une part importante des dépenses des ménages les plus modestes. Pire, les dispositifs prépayés finissent par aboutir à des situations dans lesquelles les plus modestes paient plus cher leur minute de communication, leur message, que les autres, plus gros utilisateurs !

Il faut, d'une part, encourager l'existence de politiques tarifaires spécifiques visant les publics en difficulté, proposées par les acteurs privés.

D'autre part, des initiatives intelligentes peuvent conduire à réduire fortement la facture pour des ménages modestes. C'est en particulier le cas dans l'habitat social, où la mutualisation des coûts de raccordement, assumés en coopération entre les opérateurs et les offices HLM et répercutés dans le loyer de tous les locataires, permet ensuite de proposer un abonnement très peu coûteux aux foyers qui le désirent. Ce raccordement mutualisé ouvre aussi la possibilité de nouveaux services de suivi des consommations (eau, gaz, électricité) à même d'aider à réduire les factures des foyers. Nous proposons que des offres similaires deviennent obligatoires dans le bâti neuf et que toute entreprise de rénovation significative d'un parc inclue également l'installation du haut débit jusqu'aux appartements.

### Exemple : Le Toit angevin

**Le Toit angevin**, acteur de l'habitat social, a développé le projet expérimental « XnetRosaie » afin de favoriser l'inclusion numérique des habitants de ses logements, dont seuls 16,8 % des locataires bénéficiaient à un accès Internet en 2004. L'équipement de 600 logements a permis de proposer une offre groupée (Internet, télévision, téléphone fixe) pour un prix moyen de 5 euros par mois, en fonction du montant du loyer. A ces tarifs sociaux s'ajoute une offre d'équipement informatique reconditionnée – sous réserve de suivre une formation aux usages – à prix accessibles. - <http://www.letoitangevin.com/>

### Le Très Haut Débit est-il une politique d'e-inclusion ?

Contrairement au haut débit, le "très haut débit" (THD) ne répond pas aujourd'hui à une demande des ménages, ni même de la plupart des entreprises : il s'agit plutôt d'un pari ambitieux sur l'avenir, fondé sur la conviction – raisonnable – que la montée en débit fera émerger de nouveaux usages, ouvrira à la voie à de nouveaux services et imposera, tôt ou tard, des nouveaux "standards" de connectivité et de réactivité aux entreprises. Le déploiement du très haut débit ressort d'abord d'une stratégie de compétitivité économique (pour les entreprises utilisatrices) et de développement du marché, que l'on peut saluer, mais certainement pas d'une stratégie d'inclusion sociale. C'est vrai en France comme à l'étranger : le THD se déploie en priorité dans les zones urbaines denses ou auprès des entreprises et on ne s'approche nulle part, même en Corée du Sud, des 100% de connexion<sup>14</sup>. **Il n'y a guère d'hypothèses dans laquelle le développement du THD ne commencerait pas, au moins au départ (mais probablement pour de longues années) par creuser l'écart entre les territoires.**

Compte tenu de la lenteur avec laquelle le THD se déploie en France par comparaison à nos voisins et concurrents, on ne peut que saluer la volonté du gouvernement, des collectivités locales et de certains opérateurs d'accélérer le rythme. Toutefois, il serait très dommageable que la mobilisation autour du THD détournât complètement l'attention des élus comme les moyens financiers des objectifs d'e-inclusion que sont l'accès pour tous, la littératie, le développement du "pouvoir d'agir" et celui des médiations. D'autant que l'argument selon lequel il sera toujours temps de le faire plus tard apparaît peu crédible : il y aura toujours une nouvelle génération technologique, toujours de nouveaux tronçons de réseau à déployer. Il faut donc faire en sorte de "sanctuariser" des budgets consacrés à l'inclusion, à l'innovation sociale appuyée sur le numérique, aux médiations..., par exemple en réservant à cet effet, de manière obligatoire, un petit pourcentage des investissements dans le THD.

<sup>14</sup> Source : OCDE, données décembre 2012

- **Action n°4 Harmoniser les sites d'accès aux services publics par des interfaces cohérentes**

*[Responsables : l'État pour la définition de lignes directrices et pour ses propres administrations, les services publics et les collectivités territoriales pour leurs sites]*

Les services publics<sup>15</sup> ont une responsabilité dans le design de l'expérience des interfaces d'accès à leurs services en ligne. L'État se doit de penser son offre de services publics d'une façon qui soit pertinente dans le parcours d'usage des utilisateurs et doit porter une attention particulière à la cohérence de ses interfaces. Quel que soit le service auquel l'utilisateur veut accéder, il doit retrouver les mêmes façons de fonctionner, la même architecture d'information, la même façon de naviguer, le même langage, la même façon de s'adresser au citoyen. L'État doit être garant que l'expérience usager soit simple, efficace et pertinente par rapport au contexte et aux moments où il les utilise.

Ceci passe par un programme de refonte de tous les sites d'accès aux services publics, appuyé sur une charte de principes de design et de conception pour les interfaces numériques.

#### **Exemple : Le Royaume-Uni**

**Le Royaume-Uni** s'illustre par les efforts réalisés en termes de **design des sites publics**, afin de faciliter la consultation et les échanges entre l'administration et les citoyens. La stratégie du « digital by default » oblige l'administration à repenser entièrement la structure et le contenu de l'ensemble de ses sites web pour être accessibles par le plus grand nombre, en définissant une charte de 10 principes de design, reposant sur la simplicité, la compréhension des besoins et des usages des e-citoyens, la conception non plus de sites web mais de services. Le programme mené par une direction dédiée (Government Digital Services) à terme concernera plus de 2000 sites, mobilisant l'ensemble des services. Les premiers résultats ont été récompensés par l'attribution du prix du « design de l'année » au site gov.uk. Le gouvernement estime que l'usage du plus grand nombre des services publics numériques sera source de gains financiers, la transaction numérique étant moins coûteuse que les autres (téléphone, courrier, physique). Il espère économiser 2,1 mds d'euro.

Guide des 10 principes de design : <https://www.gov.uk/designprinciples>

---

<sup>15</sup> Il serait souhaitable que cette action s'étende à l'ensemble des "services au public" essentiels à la vie quotidienne. Si les entreprises ne peuvent guère y être contraintes, l'État peut cependant les y inviter, d'une part en partageant des outils et "lignes directrices" et d'autre part, en conditionnant certains financements au respect de ces règles.

- **Action N°5 : Faire de l'accessibilité des sites et des "apps" une obligation**

*[Responsables : l'État pour la définition de lignes directrices et pour ses propres administrations, les services publics et les collectivités territoriales pour leurs sites]*

L'accessibilité des sites web publics aux handicapés reste aujourd'hui très insuffisante. Selon une étude européenne, la France se place avant-dernière en matière d'accessibilité des sites web publics. 28 % des répondants français ayant une affection de long terme ou un problème de santé déclarent avoir eu des difficultés à utiliser un site public. Ceci, contre 4 % pour Malte – 1<sup>er</sup> au classement européen, et 19 % pour la moyenne européenne. 66% des Français déclarent qu'eux ou leurs proches n'ont jamais rencontré de problème d'accessibilité, quand ce taux dépasse 80 % en Suède, en Slovaquie et à Malte.<sup>16</sup>

Qui plus est, chaque nouvelle génération technologique remet en question les efforts consentis au préalable. Pourtant, ne pas garantir l'accessibilité des sites publics alors même que la présence des services publics sur le territoire se réduit, revient à exclure de fait les personnes en situation de handicap de la vie commune. Et l'on sait, depuis plusieurs années, que les efforts en matière d'accessibilité profitent également à de très nombreuses personnes "valides".

Nous proposons par conséquent :

- Sans attendre l'adoption éventuelle de la Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites web d'organismes du secteur public, de rendre contraignant l'application du Référentiel général d'accessibilité des administrations<sup>17</sup> (RGAA), en l'assortissant de sanctions en cas de non-application.
- La mise en avant des sites administratifs qui ont déjà fait l'effort de mise en conformité avec les normes du W3C (WCAG 2.0) et la création de référentiels de conception proches de ceux de l'administration britannique<sup>18</sup>. Un concours, pourquoi pas ouvert à des sites privés de "services au public", pourrait donner un caractère positif à cette mobilisation en faveur de l'accessibilité.
- L'évolution du web étant constante, d'encourager les recherches permettant de faire évoluer au même rythme les référentiels d'accessibilité.
- Alors que l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) vient d'adopter un traité<sup>19</sup> permettant de desserrer les contraintes de propriété intellectuelle pesant sur l'accès aux œuvres pour les aveugles et les malvoyants, qu'un dispositif législatif vienne limiter la durée des brevets sur du matériel ayant fait l'objet d'un reconditionnement par un organisme agréé.

---

<sup>16</sup> Flash Eurobarometer 345 (TNS political & social) de la Commission européenne - « Accessibility Report » - Publication décembre 2012

<sup>17</sup> <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

<sup>18</sup> <https://www.gov.uk/designprinciples>

<sup>19</sup> Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired, or Otherwise Print Disabled : [http://www.wipo.int/meetings/en/doc\\_details.jsp?doc\\_id=241683](http://www.wipo.int/meetings/en/doc_details.jsp?doc_id=241683)

#### Exemple : eAccessibility Network

**eAccessibility Network** est un réseau de diffusion de bonnes pratiques pour l'accessibilité, coordonné par l'université de Linz en Autriche, qui implique un groupe d'universités, associations et laboratoires issus de 15 pays. Le projet, mené de 2010 à 2013 vise à impulser la migration vers les normes W3C/WCAG 2.0, et à adresser la nature fragmentée des lignes directrices en matière d'e-accessibilité. Il a été doté d'une enveloppe de 740 000€.

[http://ec.europa.eu/information\\_society/apps/projects/factsheet/index.cfm?project\\_ref=250568](http://ec.europa.eu/information_society/apps/projects/factsheet/index.cfm?project_ref=250568)

### Comment financer cette priorité ?

Certaines des actions que nous proposons en matière d'accès se confondent avec les actions proposées en matière de médiation, dont nous décrivons le financement par ailleurs.

Le "trousseau numérique" peut être développé à peu de frais par de multiples acteurs. Certains consortiums d'entreprises tels qu'Idénium, pourraient également prendre des initiatives dans ce domaine. Les coûts par utilisateur resteraient très faibles et l'on pourrait imaginer que des services à valeur ajoutée payants viennent enrichir les offres de base.

Certaines entreprises et certains offices HLM proposent déjà des tarifs sociaux très peu coûteux. Les mesures proposées pourraient s'inspirer de ces exemples pour les étendre.

S'agissant des autres actions, nous proposons que leur financement représente un pourcentage, même faible, des investissements prévus en matière de très haut débit.