

Vendredis Contributifs du Conseil National du Numérique – groupe inclusion.

Contribution d'ATD Quart Monde

Quelques réponses aux Questions préparatoires.

Selon vous...

1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Avec ATD Quart Monde, toutes les actions que nous avons menées ou auxquelles nous avons collaboré concernaient les personnes très pauvres, qu'il s'agisse de citoyens français ou non. Dans ces actions, l'ordinateur a toujours été un "outil" pour des objectifs qui étaient ceux des personnes ou des groupes : lutter contre la misère et les discriminations sociales, participer, s'entraider, être reconnu dans sa dignité, créer,...

Aujourd'hui, l'ordinateur est devenu un outil incontournable de la vie sociale, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'accès à des services essentiels comme la formation ou l'emploi.

Cependant, si ces technologies ont permis un développement sans précédent en matière d'information, d'expression et même de revendication, de fortes inégalités en matière d'accès aux outils numériques se font encore cruellement ressentir. Cette «fracture numérique» renforce l'exclusion des personnes du Quart Monde, alors même que les démarches administratives qui les concernent (RSA, APL...) sont de plus en plus informatisées.

Parmi les obstacles subsistant à l'utilisation de moyens numériques, le plus important semble être l'accès à Internet (coût). Ceci malgré de multiples initiatives (tarifs sociaux,...) qui pourraient être généralisées, améliorées et mieux connues (baisse des prix, lutte contre les ententes des fournisseurs, etc.). Pour ce qui est de l'accès à des outils informatiques, de nombreuses associations-revendeurs existent et proposent du matériel de seconde main à bas prix (avec parfois des problèmes de qualité). Des formations sont accessibles (à condition qu'il y ait un accompagnement - une relation humaine proactive pour les plus pauvres.

C'est le cas du récent projet dans le Nord-Pas de Calais (voir www.atd-quartmonde.fr/-Projet-Internet) qui a ainsi promu la participation citoyenne, en particulier par l'expression individuelle et collective. Le Mouvement ATD Quart Monde, au travers de ce projet, montre sa volonté de concilier le développement de l'accès à l'informatique et la participation à la vie démocratique. L'outil numérique est un moyen de faire entendre une parole, construite dans un cadre collectif, et non pas un but en soi.

Notre action dans le Nord-Pas de Calais en 2011-2012 a également montré que des personnes en situation de grande précarité veulent et peuvent entrer dans des usages riches et réguliers des technologies numériques, à condition qu'un investissement humain soit réalisé dans la durée pour les y accompagner, de façon proche de leur domicile, avec une grande écoute et en s'inscrivant dans un projet de pensée et d'expression collective. La dimension humaine est fondamentale. Elle demande du temps et de la formation, donc des moyens financiers (accompagnés éventuellement de bénévolat).

2- A quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Indépendamment des diverses enquêtes qui existent (Etat, recherche, associations comme les EPN - Espaces publics numériques) elle ne doivent plus seulement prendre en compte les taux

d'équipements des ménages (à quoi sert un ordinateur laissé dans un carton ?), ni le taux de couverture mais bien les usages des citoyens. L'enjeu central de "l'inclusion numérique" n'est pas que les citoyens "utilisent" Internet, mais bien qu'il leur soit utile...

3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

Il y aura toujours des controverses. Notre point de vue est de savoir si la société progresse en éliminant la discrimination sociale. La question du numérique n'est pas spécifique. Pour mémoire rappelons le texte gravé au CESE, Conseil Economique Social et Environnemental français : *"Considérer les progrès de la société à l'aune de la qualité de vie du plus démuné et du plus exclu, est la dignité d'une Nation fondée sur les droits de l'homme."* Cela vaut aussi pour le numérique.

4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus *pris par surprise*, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Une des initiatives, prise par la Mairie de Paris il y a quelques années avait été de pouvoir déposer et suivre par Internet un dossier unique de demande de logement social et de reporter à la fin de la procédure (juste avant le passage en commission) l'apport des justificatifs nécessaires (au lieu de devoir refaire chaque année le dossier). C'est le genre d'initiative qui facilite la vie du citoyen.

Une autre avait été (entre autres à Besançon) l'utilisation par l'école d'ordinateurs portables accompagné d'un lien aux parents et de l'utilisation des Régies de Quartier pour l'entretien du matériel. De tels projets n'ont cependant pas été évalués du point de vue des plus pauvres.

Mais c'est en Nord Pas de Calais où nous avons vécu à la fois les plus grandes surprises et aussi les confirmations de ce qu'on sait par ailleurs.

5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

Lors de l'introduction des téléphones portables, les familles les plus pauvres s'en sont fortement équipées car cet outil leur était utile en fonction des objectifs qui étaient les leurs : garder le lien avec des enfants placés ou avec les membres de la famille éloignés, prendre des rendez-vous avec des travailleurs sociaux, prendre des rendez-vous pour un emploi ou pointer ou encore se coordonner avec des amis pour un travail,... Les Ipads et autres appareils de la même génération voient une convergence de fonctions de l'ordinateur et du téléphone. Si leur utilité s'avère réelle pour les objectifs que poursuivent les citoyens les plus pauvres, ils peuvent devenir un outil d'inclusion sociale.

6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, *de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même*, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

La première actionna Paris (réponse n°4) qui va aussi dans le sens de la simplification administrative engagée il y a quelques années - pourrait sans doute être généralisée, d'autant plus qu'au niveau de l'administration les outils existent pour la mettre en place. Et de façon générale, tout ce qui rend un service réel aux citoyens peut être une avancée.

A titre d'exemple, des militants d'ATD Quart Monde utilisent fréquemment service-public.fr pour donner l'information (administrative) exacte à des personnes devant effectuer des démarches : le site devient ainsi aussi une base de données de référence, bien plus sûr que de nombreux forums.

Je peux évoquer également comment le projet réalisé dans le Nord Pas de Calais avec les groupes locaux de l'Université populaire Quart Monde (cf note jointe) a débouché ensuite soit sur des pratiques individuelles, soit collectives (blogs) inattendues pour certaines.

7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

Au niveau local : multiplier les formations et les expérimentation à partir des lieux publics, écoles, centres sociaux, mairies. Mais aussi des services publics (postes, sécurité sociale, etc.). S'appuyer sur l'expertise des personnes qui ont l'expérience de la grande pauvreté et de l'exclusion sociale.

Au plan national : que chaque région puisse contribuer à développer des projets concrets de formation en mettant à disposition les outils et les formateurs, en ouvrant des ateliers où l'on s'entraide pour mieux développer les pratiques. Des écoles ont servi de sites pour ce faire, en s'ouvrant en dehors des temps scolaires aux familles. L'intérêt est double, d'une part peuvent à la fois apporter cette dimension de formation dans la proximité et en même temps réconcilier les parents avec l'école. Travailler sur l'intergénération en échange de savoirs et de pratiques.

Des avancées au niveau européen sont encore nécessaires. Par exemple, rares sont les sites-portails qui concentrent l'information administrative comme service-public.fr.

De très nombreux obstacles continuent d'exister sur le plan européen entre autres des situations de monopoles qui font obstacle à une véritable politique européenne d'inclusion numérique.

Comme dans le domaine fiscal, une véritable politique européenne devrait commencer par une harmonisation (des prix et des législations) et se poursuivre en mettant en avant l'utilité sociale de ces outils.

Au niveau communication, on pourrait penser une campagne de spots TV où des personnes de milieux populaires gagnent des choses pour elles-mêmes grâce à Internet. C'est maintenant par l'exemple de ce qu'ont réussi d'autres que l'on pourra progresser vers ceux qui ont le moins de confiance en eux-mêmes..