

# DELEGATION AUX USAGES DE L'INTERNET

## CONTRIBUTION AU CNN SUR L'INCLUSION NUMERIQUE

---

*“La fracture numérique ne sépare pas tant ceux qui ont un accès à l'internet de ceux qui n'en ont pas, mais ceux qui savent quoi en faire culturellement de ceux pour qui ce n'est qu'un écran d'annonces accompagné de passe-temps ludiques.”*

**Manuel Castells** <sup>1</sup>

*“Nous devons faire plus qu'apprendre à nos enfants à surfer sur le net, nous devons leur apprendre à créer des vagues...”*

**Ben Shneiderman** <sup>2</sup>

Plus des trois quarts des foyers français sont désormais connectés à l'Internet et près de la moitié des Français utilisent l'Internet sur les terminaux mobiles. Cependant, une part importante de la population éprouve encore des difficultés à maîtriser les technologies et les services de l'Internet.

La maîtrise des usages numériques est devenue essentielle aux activités sociales, culturelles et économiques des citoyens qu'il s'agisse en particulier dans le domaine crucial de la recherche d'emploi. Il est en effet désormais impossible de chercher du travail sans un accès à Internet. Ce qui était encore possible il y a quelques années, notamment pour les emplois peu qualifiés, ne l'est plus aujourd'hui.

La fracture numérique a aussi pris de nouvelles formes. Désormais, il existe aussi une fracture dans les usages de l'Internet entre les personnes qui retirent des bénéfices sociaux, culturels ou économiques de l'Internet et celles qui ne maîtrisent que les aspects ludiques de ces technologies (en particulier via les réseaux sociaux). Cette nouvelle forme de fracture numérique peut avoir de multiples origines qu'elles soient socio-économiques, générationnelles ou encore culturelles en particulier en raison de défauts de maîtrise de la langue française. À mesure que se développent de nouveaux services en ligne, et qu'apparaissent de nouvelles générations d'objets connectés, cette disparité culturelle dans les usages pourrait devenir préjudiciable au développement de notre société tant sur le plan économique que sur le plan culturel.

---

<sup>1</sup> *La Galaxie Internet* par Manuel Castells (Fayard 2002).

<sup>2</sup> *Leonardo's Laptop* par Ben Shneiderman (Massachusetts Institute of Technology Press 2002).

Pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique, la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI)<sup>3</sup> est chargée de proposer et de coordonner des mesures permettant la diffusion des technologies de l'Internet auprès de l'ensemble des citoyens ainsi que d'accompagner les entreprises de l'Internet face aux mutations du réseau. Les missions de la Délégation sont aussi effectuées en partenariat avec les collectivités territoriales, le secteur associatif et les acteurs industriels. Elles visent à faciliter l'équipement et l'accompagnement des foyers, en particulier ceux qui restent en retrait dans l'utilisation des technologies numériques (seniors, familles à revenu modeste, personnes à faible niveau d'éducation ou sans emploi...). Parmi ses missions figurent « *les mesures propres à généraliser l'accès à l'Internet ainsi que la formation des familles, des enfants et du grand public aux usages des nouvelles technologies. Elle contribue directement à cette mission en assurant une diffusion de l'information et des bonnes pratiques* ». Les missions de la Délégation ont aussi été élargies en 2008 « *au développement de nouveaux usages liés aux évolutions de l'Internet et de l'Internet mobile* ». La DUI veille ainsi aujourd'hui à stimuler la création d'un écosystème favorable à l'innovation inclusive autour des technologies de l'Internet et veille en particulier au développement des usages liés aux nouveaux modes de connexion au réseau.

Au premier rang de ses missions figure le soutien et le support au développement des Espaces Publics Numériques (EPN) en France. Les EPN sont en effet des services numériques de proximité déployés dans des services publics ou les espaces associatifs locaux (établissements scolaires, bibliothèques, médiathèques, centres socioculturels...). 5 000 EPN répartis sur l'ensemble du territoire (zones urbaines et rurales) permettent aux personnes ne disposant pas d'accès au réseau de s'initier et d'être accompagnées dans la découverte des usages de l'Internet, notamment pour maîtriser les principales démarches sociales sur Internet (et en particulier la recherche d'emploi). Pour fédérer et améliorer la visibilité des EPN, la DUI a élaboré en partenariat avec les collectivités territoriales le label *NetPublic*. Un portail généraliste (<http://www.netpublic.fr>) est associé à ce label. Son objectif est de :

- promouvoir auprès du grand public les EPN et faire connaître leurs services
- donner accès à la base nationale des EPN pour géolocaliser les EPN les plus proches,
- offrir aux accompagnateurs et médiateurs un espace gratuit d'information, de partage et de valorisation de leurs initiatives,
- encourager la mutualisation de ressources entre réseaux d'EPN.

---

<sup>3</sup> <http://www.delegation.internet.gouv.fr>

La DUI a aussi conçu un portail Internet consacré à l'accompagnement à la recherche d'emploi sur Internet dans les EPN : le portail NetEmploi (<http://www.netemploi.fr>). Ce portail est réalisé en lien avec l'association "Créatif" et la Caisse des Dépôts et Consignations. Ce portail collaboratif réunit des informations et ressources utiles à la recherche d'emploi. Il a été conçu pour les acteurs de l'accompagnement aux technologies et en particulier les animateurs et formateurs des EPN. Ces acteurs peuvent ainsi trouver sur un même site, des informations sur les sites et moteurs de recherche d'offres d'emploi, les droits et démarches, les métiers et les formations qui y mènent ainsi que des conseils pour la rédaction de CV et lettres de motivation. Le portail NetEmploi.fr permet également de publier en ligne, de partager et de commenter des contenus numériques (textes, liens, images et vidéos) relatifs à la recherche d'emploi sur l'Internet.

Afin de permettre le développement de services utiles au quotidien à l'ensemble des citoyens, la DUI a créé et coordonne depuis 2009 le portail Proxima Mobile ([www.proximamobile.fr](http://www.proximamobile.fr)), premier portail européen de services d'intérêt général sur terminaux mobiles. Ce portail regroupe aujourd'hui près de 150 applications et services mobiles gratuits dans des domaines aussi divers que l'éducation, l'emploi, le handicap, le droit, la santé, le tourisme, la culture, la vie locale, les transports ou encore le développement durable. Ces services sont utilisés quotidiennement par 3 à 5 millions de personnes. C'est aussi dans le cadre du portail Proxima Mobile et en partenariat avec le CNRS, qu'a été réalisée la première étude nationale sur les usages des tablettes interactives auprès des seniors ainsi que le premier Livre Blanc<sup>4</sup> de recommandations pour les services consacrés aux seniors.

Pour faciliter l'équipement des publics en difficulté économique, la DUI a conçu et organisé la première filière nationale de collecte, de rénovation et de réemploi de matériel informatique baptisée « Ordi 2.0 » (<http://www.ordi2-0.fr>). Il s'agit pour l'ensemble des partenaires Ordi 2.0 de permettre aux publics défavorisés de bénéficier d'une marque de confiance, garantissant un matériel informatique fonctionnel, à coût réduit. La filière Ordi 2.0 réunit les acteurs d'une chaîne de solidarité, depuis les entreprises, les collectivités locales, les établissements et les services publics donateurs, en passant par les structures de reconditionnement jusqu'aux organismes de réinsertion sociale et professionnelle favorisant le retour à l'emploi et l'insertion des personnes handicapées grâce au marché du reconditionnement. Ordi 2.0 fédère désormais une centaine de reconditionneurs et une trentaine de collectivités territoriales parmi lesquelles figurent ; Le Conseil Régional Nord Pas-de-Calais, les Conseils Généraux (Oise, Loire-Atlantique...) ainsi que les Villes de Paris, Nantes, Lille, Lyon, Brest, Amiens...). Parmi les sociétés donatrices

---

<sup>4</sup> <http://www.proximamobile.fr/sites/default/files/LivreBlancSeniorsTablettesInteractives.pdf>.

figurent aussi ERDF, la SNCF, Le groupe Mondial Assistance... Le portail Ordi 2.0 recense et fédère les offres de matériel reconditionné et les demandes d'équipement (ce qui correspond à environ 100 000 ordinateurs redistribués annuellement).

La DUI est aussi la structure coordinatrice du pôle français du programme mis en place par la Commission européenne pour la protection des mineurs sur Internet : "Safer Internet". Dans ce cadre, la DUI pilote à l'échelle nationale trois dispositifs de sensibilisation et d'éducation sur Internet et sur les terminaux mobiles :

- Un site internet de référence : [www.internetsanscrainte.fr](http://www.internetsanscrainte.fr) qui présente des contenus (animations, jeux sérieux, affiches, cartes postales, fiches de conseils, destinés à la sensibilisation des enfants, des parents et des éducateurs à la sécurité et à la civilité sur Internet,
- Une ligne de conseils et d'assistance téléphonique pour les enfants et les familles : NetEcoule accessible au 0800 200 000 et sur le web : [www.netecoute.fr](http://www.netecoute.fr),
- Un site de signalement des contenus illicites « PointdeContact.Net », administré par l'Association des fournisseurs d'accès et de services internet (AFA), en collaboration avec l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC) du Ministère de l'Intérieur,
- Un site d'information et de conseils sur les usages des jeux vidéo : [www.pedagojeux.fr](http://www.pedagojeux.fr), destiné notamment à faire connaître aux familles la signalétique PEGI (Pan-European Game Information).

La DUI met en place désormais un nouveau volet d'action du programme Safer Internet, en élaborant le premier Livre Blanc dédié à la protection des mineurs sur les terminaux mobiles. Ce Livre Blanc sera destiné aux acteurs de l'écosystème mobile (constructeurs, fournisseurs d'accès, éditeurs de contenus et associations d'utilisateurs) afin qu'ils puissent développer des solutions permettant de mieux protéger les mineurs.

En 2012, la DUI a piloté, la création d'un fonds financier dédié au soutien des services et applications numériques qui favorisent l'intégration professionnelle et sociale des personnes en difficultés économique. Ce fonds a été mis en place dans le cadre d'un accord de partenariat avec les Groupe ERDF et Mondial Assistance, l'éco-organisme *Écologie* et la société Tadeo. La DUI a ainsi été à l'origine de la création de l'association Solidarités Numériques<sup>5</sup> qui administre le fonds financier et assure le suivi de la mise en œuvre de projets soutenus. Un appel à projets a été

---

<sup>5</sup> <http://solidarites-numeriques.org>

finalisé sur le thème de l'« Intégration professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de Handicap par le numérique ».

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

Les politiques publiques en matière numérique doivent aujourd'hui faire entrer en synergie les aspects sociaux, culturels, technologiques et économiques. En effet, l'évolution des technologies doit être prise en compte à chaque étape du développement des politiques d'e-inclusion. Ainsi, l'évolution des supports d'accès aux services de l'Internet et, dans le même temps, la mutation des outils culturels (avec la montée en puissance du livre électronique) rendent nécessaires des réorientations des dispositifs d'accompagnement des citoyens en particulier pour ceux dont les revenus sont les plus modestes.

À ce titre les compétences délivrées en formation initiale aux nouvelles générations doivent clairement anticiper les évolutions techniques grâce à une formation permettant à la fois de lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme. En effet, le défaut de maîtrise de la langue française constitue l'un des premiers freins à l'appropriation des technologies. Dans le même temps, il convient de former les citoyens à la maîtrise des nouveaux supports de transmission du savoir.

Les acteurs publics doivent ainsi entreprendre des politiques tendant à rapprocher les usagers (en leur donnant les moyens de maîtriser ces outils) et les concepteurs de services et de contenus en veillant à l'ergonomie des plateformes en particulier dans le domaine public. L'accessibilité des ressources et services mis en place par les administrations et les collectivités constituent un levier essentiel des politiques publiques à mener en termes d'inclusion.

Concernant le champ de la formation continue et de la formation tout au long de la vie, les lieux d'accompagnement que constituent les Espaces Publics Numériques ont montré ces 10 dernières années en s'implantant tant dans les médiathèques, que les maisons de l'emploi, que les centres sociaux, leur rôle de levier local d'insertion par le numérique, ainsi que leur capacité à faire connaître aux décideurs locaux les nouveaux champs à explorer pour réduire la fracture numérique.

La focalisation exclusive sur les aspects « bureautique » doit aujourd'hui être dépassée. En effet, les exigences des usages citoyens, professionnels et quotidiens via les nouvelles générations d'objets connectés correspondront à de nouvelles actions et de nouveaux services en direction des citoyens. Ainsi, les services liés à la santé, à la maîtrise environnementale ou encore à l'éducation devront être présents dans l'ensemble des dispositifs d'accompagnement des citoyens.

Il importe donc de coupler les politiques d'insertion et d'innovation pour faire de ces espaces d'expérimentation, de véritables laboratoires sociaux de créativité facilitant les apprentissages, la créativité, l'innovation et par le développement d'initiatives et le partage d'expériences.

Les EPN qui intègrent désormais les ateliers de fabrication numérique ou Fablabs, montrent la voie dans le cadre de partenariats ouverts sur l'économique, l'éducatif, le social et le culturel sont un modèle à décliner localement qui peut répondre à cet objectif d'inclusion numérique par le faire ensemble.

**Objectif 1 : Associer à la sensibilisation des publics une action de simplification ergonomique des ressources et services mis en place par la sphère publique (en particulier dans les nouveaux champs de services numériques : m-santé, maîtrise de l'énergie, et nouveaux supports d'éducation numérique).**

**Objectif 2 : Favoriser l'évolution des missions des dispositifs d'accompagnement locaux (EPN) afin qu'ils diversifient leurs activités en fonction des nouvelles générations de technologies et de services numériques (terminaux mobiles, objets connectés, Fablabs).**

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

Aux indicateurs actuels, basés sur la quantification des accès et des usages numériques des citoyens, doivent s'ajouter de nouveaux indicateurs qui prennent qualitativement en compte la nature de ces usages ainsi que leurs évolutions. Actuellement, les indicateurs de progression sont :

- l'augmentation du taux d'équipement mobile et internet des populations en particulier pour les plus démunies,
- l'augmentation du taux de fréquentation des lieux d'accompagnement (EPN), des zones WIFI libres, des points d'accès commerciaux à l'Internet,
- la prise en compte du numérique par les acteurs publics et plus largement par l'ensemble des citoyens, la reconnaissance des outils numériques non comme un luxe ou comme un loisir mais comme un outil social de première nécessité,
- une meilleure prise en compte des critères d'ergonomie pour les primo-utilisateurs (en particulier seniors) mais aussi d'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces éléments devant constituer l'un des instruments de mesure de la qualité d'élaboration des services publics numériques et des services d'accompagnement à l'alphabétisation numérique. Un accent

particulier devra ainsi être mis sur les usages qui permettent aux citoyens d'acquérir des compétences cognitives, sociales, culturelles ou éducatives.

Parmi les indicateurs de régression on notera :

- L'augmentation des indicateurs de mesure du temps passé sur les services de « consommation » en particulier pour les publics les plus jeunes. L'Internet souvent décrit comme exigeant une posture plus active que les médias traditionnels pourrait ainsi devenir un média passif pour une part importante des internautes/mobinautes.
- Dans le domaine de l'aide aux personnes défavorisées, une tendance négative pour les acteurs publics est liée à la réduction de la relation humaine souvent complexe et "implicante" avec les populations en manque d'autonomie : la hausse observable de fréquentation des EPN aux périodes de crise reflète la recherche de soutien humain face à des institutions qui utilisent l'Internet comme « bouclier » pour contraindre les cas particuliers à relever de la condition générale. Ainsi, les associations des chômeurs demandent à Pôle Emploi d'accompagner le parti pris numérique d'une faisabilité d'accessibilité au niveau du demandeur d'emploi le plus démuné matériellement, financièrement, culturellement. Les mesures numériques destinées aux populations les plus fragiles devront donc être élaborées et suivies avec attention pour éviter qu'elles ne créent de nouvelles difficultés d'accès ou de suivi auprès de ces personnes.

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 de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

L'analyse des typologies d'usages fait l'objet d'un consensus relatif par les acteurs impliqués dans la réduction de la fracture numérique. Un consensus émerge sur la nécessité d'une meilleure prise en compte des connectés « passifs » dans la lutte contre les inégalités numériques. En revanche, l'évolution et les conséquences cognitives, sociales ou culturelles liées aux nouveaux usages de l'Internet font encore l'objet de nombreux débats. Ainsi, qu'il s'agisse des modifications des capacités d'attention et de mémorisation, du développement de capacités géospatiales, de l'hyper-réactivité des internautes ou au contraire des créations de nouvelles formes d'isolement « à plusieurs », l'ensemble de ces sujets sont encore largement étudiés.

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 ?

Le dispositif de formation des enfants aux rudiments du « code » informatique dans les écoles estoniennes<sup>6</sup> constitue une innovation pédagogique utile pour les familiariser au maniement de ces technologies et à terme leur permettre de devenir concepteur et non plus simplement consommateurs de ces technologies. Cette initiative pourrait donner lieu à duplication dans l'ensemble des pays européens. Les institutions éducatives traditionnelles pourraient ainsi s'associer à des structures associatives ou des ONG pour être en mesure de développer plus largement ce type d'initiative.

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 ?

La complexité des interfaces des ordinateurs personnels est par exemple à l'origine de nombreuses difficultés d'appropriation. Si les interfaces basées sur les menus, fenêtres et icônes ont révolutionné la micro-informatique dans le milieu des années quatre-vingt, elles n'ont pour l'essentiel pas évolué jusqu'à la récente montée en puissance des terminaux mobiles. Ainsi, smartphones et tablettes ont permis à des personnes qui n'étaient pas familières de l'informatique d'accéder aux services de l'Internet. Dans de nombreux pays développés, les personnes aux revenus modestes se connectent désormais prioritairement via les terminaux mobiles<sup>7</sup>. La montée en puissance des technologies de fabrication numérique (autour des FabLabs) et des objets connectés présents dans l'environnement des citoyens devraient là aussi constituer un facteur de transformation des politiques d'accompagnement des citoyens vers le numérique. La réduction des coûts des terminaux mobiles et en particulier des tablettes constitue un préalable indispensable à leur généralisation en particulier dans le domaine scolaire. Les évolutions des télévisions connectées pourraient constituer un élément important dans la palette d'usage au service de la réduction de la fracture numérique dans les prochaines années.

Enfin, l'évolution du support de transmission des connaissances et la migration du livre vers le livre électronique sous ses différentes formes pourraient constituer des leviers de transformation des politiques publiques en matière de réduction de l'illettrisme et de l'illectronisme.

---

<sup>6</sup> GigaOM : Estonia's plan to get 6 year olds coding is a stroke of genius  
[http://gigaom.com/2012/09/05/estonias-plan-to-get-6-year-olds-coding-is-a-stroke-of-genius/?utm\\_medium=referral&utm\\_source=pulsenews/](http://gigaom.com/2012/09/05/estonias-plan-to-get-6-year-olds-coding-is-a-stroke-of-genius/?utm_medium=referral&utm_source=pulsenews/)

<sup>7</sup> <http://www.proximamobile.fr/article/smartphone-et-reduction-de-la-fracture-numerique-aupres-des-minorites-ethniques-aux-etats-un>



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 ?

Pour être en mesure de se développer à l'échelle nationale ou européenne, les politiques publiques dans ces domaines de la e-inclusion doivent être en mesure d'agir simultanément sur les trois obstacles essentiels :

- Complexité des dispositifs technologiques, absence de préoccupation ergonomique,
- Coût des terminaux et des services,
- Adaptation des services aux populations éloignées des technologies.

La puissance publique par sa capacité de prescription technologique peut orienter la conception de nouvelles générations de services et d'initiatives locales qui permettront de familiariser les citoyens à ces services. Ainsi, Parallèlement aux actions entreprises par les Espaces Publics Numériques, les responsables publics locaux et nationaux doivent agir pour que soient pris en compte les besoins spécifiques des populations les plus éloignées des technologies. Cette prise en compte devra prendre plusieurs formes en particulier des appels à projets spécifiques en vue de développer des technologies permettant de simplifier les démarches pour les populations défavorisées (cf. Un concours pour repenser le dossier médical aux États-Unis). Le développement d'initiatives qui s'inscrivent dans la vie quotidienne des citoyens constituera un autre élément crucial pour les démarches d'e-inclusion en particulier dans le domaine de la santé (cf. Premier bilan du service de conseils par SMS destinés aux jeunes mères<sup>8</sup>).

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 ?

Dans le domaine de l'accessibilité des ressources numériques ainsi que des lieux publics aux personnes à mobilité réduite l'application Jaccede Mobile<sup>9</sup> permet aux personnes à mobilité réduite de se déplacer plus facilement en identifiant en temps réel les lieux accessibles en fonction de leurs besoins. Les fonctions de géolocalisation sont associées à une démarche collaborative qui permet aux utilisateurs d'accéder aux critères d'accessibilité détaillés des lieux publics. La plateforme Jaccede a permis de référencer, à ce jour, 26 000 sites accessibles en France et en Europe.

---

<sup>8</sup> <http://www.proximamobile.fr/article/etats-unis-premier-bilan-du-service-de-conseils-par-sms-destines-aux-jeunes-meres>

<sup>9</sup> <http://www.proximamobile.fr/article/jaccede-mobile>

Il s'agit en effet d'une initiative visant à favoriser l'utilisation d'outils numériques mobiles dans un objectif d'intérêt général. Elle permet de consolider une base de données géolocalisée utile en premier lieu aux personnes handicapées dans leur vie quotidienne et fournit dans le même temps aux décideurs locaux un outil cartographique sur le niveau d'accessibilité des lieux publics à l'échelle d'une commune, d'un département ou d'une région.