

Questions préparatoires au troisième « Vendredi contributif » du groupe inclusion numérique du Conseil national du numérique

Francine BAVAY

Groupe Orange RSE

Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

L'inclusion numérique, en tant que volonté de faire accéder le plus grand nombre de personnes et de territoires au meilleur du numérique peut et doit aussi servir de protection contre l'exclusion.

La fracture numérique peut être caractérisée par l'incapacité à accéder à une fonctionnalité numérique de base (envoyer un SMS, un mail, réserver un billet de train, remplir une formalité administrative, travailler à distance, ...).

Elle reste trop souvent le résultat d'un défaut d'accès qui peut être multiforme :

- défaut de couverture du territoire où vit une personne par une technologie ou une génération technologique qui prive d'accès à une fonctionnalité numérique,
- habilité insuffisante des personnes pour accéder, que ce soit par handicap physique ou difficulté cognitive,
- manque de ressources économiques (du territoire ou de la personne concernée).

Une politique d'inclusion numérique se doit donc d'apporter des réponses en terme de lutte contre les inégalités entre personnes et entre territoires.

Différents types de réponses ont été apportées : programmes d'investissement des opérateurs pour le développement de la couverture pour chaque génération technologique ou politique gouvernementale (ou des collectivités locales) de soutien à la couverture territoriale, offres spécialisées pour les personnes en situation de handicap, formation au numérique des personnes âgées et questionnements sur l'illettrisme numérique, offres de tarification sociale spécifiques. Elles n'ont pas eu l'ampleur suffisante pour atteindre leur objectif de faire profiter par tous du meilleur du numérique.

Orange a mené, avec l'ANSA et le CSTB, une expérimentation sociale à Nanterre avec des ménages à petits revenus vivant en habitat social pour tourner ses réflexions vers les besoins

constatés (en matière d'accès aux besoins fondamentaux, énergie, télécom, gestion au mieux du budget) des populations concernées.

Il en ressort à mon sens qu'une politique d'inclusion sociale se doit d'informer mieux les personnes, pour alléger les contraintes dans lesquelles elles vivent, et augmenter leur capacité d'agir pour renforcer leur situation d'innovateur social. Une politique d'inclusion sociale doit donc s'appuyer sur le numérique comme outil pour mieux informer les personnes concernées, en temps le plus réel possible, et les acteurs de l'inclusion (ici CCAS).

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

Avec la rapidité du changement technologique, la fracture a évolué et risque de se creuser. Le succès de la pénétration et de l'usage des mobiles les rendent aujourd'hui indispensables à la vie sociale. De même l'accès à Internet qui a pris une double dimension : celle de l'accès et celle de la montée en débit (ou d'un débit minimal garanti à tous (2mbits/s ?)).

	lire ses mails et surfer sur Internet	télécharger une pièce jointe de 5Mo	télécharger une pièce jointe de 50Mo	
4G	moins de 1s/Mo	1s	10s	4G
H+	moins de 1s/Mo	3s	30s	H+
3G+	1,6s/Mo	8s	1min15	3G+
3G	24s/Mo	2min	19min30	3G

la rapidité de téléchargement dépend de 3 critères :
le réseau, la qualité du terminal et le site visité

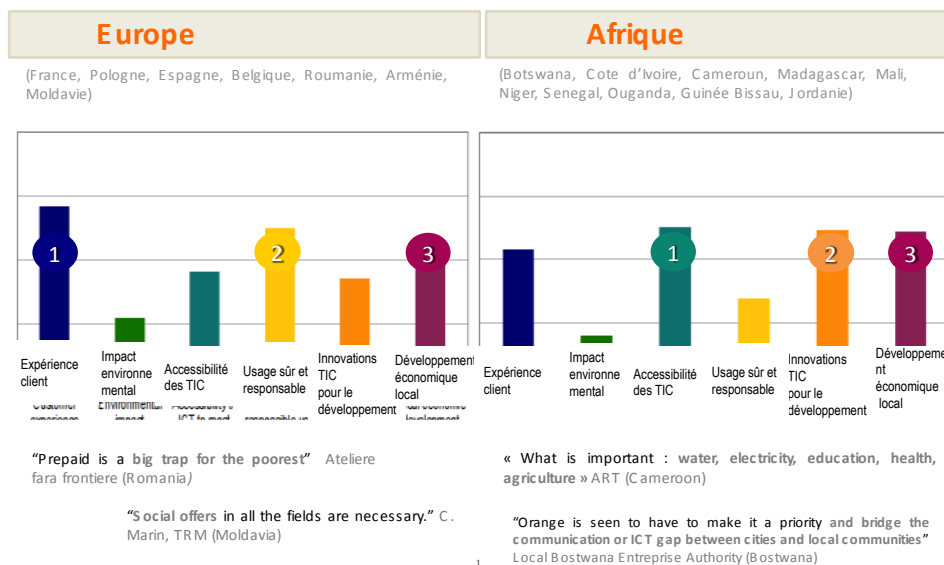
Petite illustration de la différenciation de l'accès aux fonctionnalités numériques

La situation de crise ajoute un objectif supplémentaire à une politique d'inclusion numérique: éviter qu'un accident de vie prive une personne ou une famille de l'accès à des services qui sont aujourd'hui indispensables à l'inclusion sociale, même s'ils ne sont pas encore reconnus comme des biens fondamentaux au même titre que l'eau ou l'électricité. Il paraît donc nécessaire de s'intéresser aux variations de situation (difficulté à payer des factures par ex) plutôt qu'à l'état d'abonné par ex.

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 ?

Orange RSE a lancé des dialogues avec ses parties prenantes qui montrent l'importance accordée partout à cette thématique.

Le dialogue Parties Prenantes : les principales attentes par régions



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 ?

Les clients « démunis » sont des clients comme les autres, bien souvent plus avisés. Ils ont les mêmes attentes que les autres clients car souhaitent appartenir au même groupe que les plus « nantis », historiquement de voitures, maintenant de vêtements de marque et de portables, au prix de sacrifices.

Les études de consommation et l'étude de terrain menée par Orange avec l'ANSA montrent que les foyers fragiles économiquement ont des pratiques de consommation raisonnée, d'entraide, de "système D", de troc. Il n'en reste pas moins que, en plus de leur capacité financière réduite, les consommateurs pauvres payent leurs produits plus cher. Ils sont sensibles aux enjeux d'une consommation durable. Mais ne savent pas comment faire, ce qui provoque de la frustration, voire un rejet face à la complexité ou à la profusion des messages.

Comme le montre Ethicity, les Français les plus défavorisés (14,1 % de la population en 2010) sont en attente d'informations simples, concrètes, précises, pour pouvoir faire de meilleurs

arbitrages. Et, demandent à être aidés dans cette démarche. Car la « consommation durable » n'est pas une « déconsommation » mais une nouvelle écologie domestique porteuse d'une meilleure qualité de vie pour tous et chacun, quel que soit son niveau de revenu », rappelait en mars 2011 le Conseil d'Analyse Stratégique.

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 ?

L'inclusion numérique ne se limite pas à l'accès aux services du numérique. Elle concerne aussi l'accès à l'emploi par la formation aux métiers du numérique pour tous les niveaux professionnels. Des initiatives comme celle de Simplon à Montreuil ou Soccha en Belgique qui croisent l'approche sociale de l'économie et l'innovation avec l'accès à l'emploi territorialisé paraissent porteuses d'avenir.

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 monnaie sur mobile qui permet le micro crédit et a aujourd'hui des millions de clients en Afrique semble la solution d'inclusion la plus riche en potentialités, partout dans le monde.

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 ?

La diffusion de l'innovation est un sujet complexe. Sa réussite implique la convergence de plusieurs facteurs :

- La diffusion des bonnes pratiques
- Une implication des parties prenantes dans leur diversité (clients , ONG, institutions, ...)
- Des solutions de financement simples, faciles d'accès et stables dans la durée
- La pluralité des solutions économiques (initiative privée, publiques, d'économie sociale et solidaire ou social business)

Les pratiques bottom-up nouvelles (économie collaborative) devraient être observées attentivement pour servir de base à ce passage à l'échelle, qui ne se décrète pas.