

Vendredi contributif sur l'inclusion numérique du Conseil National du Numérique – 21 juin 2013

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" ?

Une politique d'inclusion numérique doit viser avant tout à créer du lien, à dépasser la dimension technologique et virtuelle pour rendre leur dignité à des publics isolés ou fragilisés et faciliter leur vie au quotidien. Les technologies de l'information sont un levier transverse pour atteindre cet objectif et en conséquence doivent être pris en compte à tous les niveaux : insertion sociale, professionnelle, culturelle...

Destinataires et objectifs

- les personnes âgées, démunies et isolées qui n'ont pas ou peu de connaissances leur permettant d'utiliser un ordinateur et de communiquer avec leur entourage ou d'utiliser les services disponibles sur internet : leur permettre d'accéder, dans des associations et/ou des espaces inter-générationnels et faciles d'accès à des animations incluant des sensibilisations ludiques à l'utilisation d'ordinateurs, avec des jeunes ou des personnes de leur génération qui maîtrisent ces outils. L'objectif ici est de les réinsérer dans la vie sociale, dans la convivialité.
- Les personnes éloignées de l'emploi en parcours de réinsertion : créer dans ces parcours des ateliers d'initiation en partant de leurs centres d'intérêt (ex : blog tenant lieu de CV en ligne pour des salariés de l'association Espaces formés à la gestion d'espaces verts : <http://www.association-espaces.org/activites/insertion-socioprofessionnelle/paroles-de-cantonniers/>)
- Les familles/groupes défavorisés où certains membres maîtrisent mal la langue française ou sont illettrés : leur permettre d'acquérir pour un euro symbolique un ordinateur et créer des emplois jeunes pour les accompagner dans l'apprentissage et les démarches administratives en ligne dans des maisons de quartier.
- Les personnes handicapées pour qui les technologies de l'information peuvent vraiment faire la différence au quotidien (voir point 4 avec des exemples).

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

- Au-delà de l'accès aux équipements et de la baisse des coûts des ordinateurs et des téléphones portables, où l'on peut encore progresser, l'enjeu important réside dans la simplification des usages numériques pour en faciliter l'appropriation par des populations démunies/clients pauvres et leur permettre ainsi de devenir des membres à part entière de la société, d'augmenter leur autonomie, voire de devenir des acteurs économiques en créant des micro-entreprises (cf exemple du micro-crédit de Mohammed Yunus, de l'Adie)
- La formation des accompagnants, travailleurs sociaux etc... est importante pour qu'ils s'approprient les outils/services numériques mis à disposition des publics fragilisés et ne constituent pas des freins ou des îlots de résistance.

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 ?

- Des initiatives sont prises avec les entreprises pour l'accès de leurs produits/services aux clients pauvres, notamment par les opérateurs télécoms, les constructeurs et les éditeurs. Voir offre Bottom of the Pyramid (BOP) avec l'IMS (Institut du Mécénat Social)
- Mais il n'existe pas de consensus sur la nécessité de faciliter l'apprentissage d'outils et de services numériques pour tous. Il existe un enjeu majeur de sensibilisation et de formation des acteurs du service public (travailleurs sociaux, professeurs....) sur l'intérêt et les avantages que ces services peuvent apporter.

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 ?

Inclusion numérique :

1. l'extraordinaire potentiel des technologies de l'information pour aider les personnes en situation de handicap dans leur quotidien :
 - site Internet de l'association Interface Handicap qui répertorie les équipements et services numériques par type de handicap et video sur le handicap visuel en partenariat avec la Cité des Sciences et de l'Industrie : <http://www.interface-handicap-accessible.com/>
 - civikey, clavier virtuel numérique paramétrable par type de handicap et téléchargeable gratuitement sur [civikey.fr](http://www.civikey.fr), développé en partenariat avec l'hôpital de Garches et les étudiants d'Intech Info lauréats de la bourse de la fondation Steria : <http://www.civikey.fr/>
 - bibliothèque francophone numérique accessible pour les non-voyants du GIAA : <http://www.giaa.org/Accédez-des-maintenant-a-la-BNFA.html>
2. La créativité et la générosité des jeunes générations
 - Challenge étudiant de la Bourse de la fondation Steria : les étudiants des écoles d'ingénieurs, de commerce et d'université proposent des projets qui conjuguent innovation sociale et technologique.
 - o Exemples : Intuitive communication (MIAGE Paris 1), une application mobile pour aider les personnes présentant des troubles de l'élocution à communiquer (handicap moteur, surdité, autisme <http://www.fondationsteria.org/bourse/la-bourse-2013/>)
 - o Read'Y (EFREI) : une application mobile permettant à des personnes mal-voyantes de lire à partir de leur téléphone portable (notices de médicaments, boîtes de conserves...)
 - o Praticarte (ESIEA): un outil de mesure de la praticabilité des chaussées pour permettre aux personnes à mobilité réduite de se déplacer plus facilement en ville...

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 ?

- Il est certain que la crise et l'appauvrissement de la population ne facilitent pas l'inclusion numérique.
- Cependant la société du tout numérique génère aussi des initiatives favorisant le partage, la collaboration, les communautés (Open source) et la gratuité. Les réseaux sociaux facilitent les contacts et peuvent permettre de mobiliser rapidement les opinions, le crowdfunding de collecter des fonds sur Internet...la mobilité d'avoir accès à une multitude de services à partir d'un téléphone portable ... autant de pistes porteuses d'innovation qui peuvent s'appliquer dans le domaine du social.

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 ?

Le projet en cours de création à la mission locale de Toulouse « Espaces numérique seniors : le numérique au service de la communication intergénérationnelle », qui vise à créer des espaces numériques dans des résidences pour seniors et des associations de retraités pour les initier aux nouveaux usages du numériques avec des jeunes souhaitant travailler dans les secteurs de l'informatique, de l'animation et de l'aide à la personne. L'objectif est d'une part de faciliter la vie des retraités et d'autre part de développer l'emploi des jeunes.

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 ?

- Créer une instance en mode collaboratif et contributif (dans l'esprit des communautés open source) qui permette de partager des bonnes pratiques, des expérimentations en cours et les diffuse pour qu'elles soient facilement accessibles et transposables
- S'appuyer sur des entrepreneurs sociaux, qui ont envie de diffuser leurs bonnes pratiques
- Rapprocher les entreprises, le secteur public, les associations et l'économie sociale et solidaire !