



Philippe Cazeneuve
pcazeneuve@savoirenactes.fr

Conseil National du Numérique

Vendredis contributifs du groupe inclusion numérique

Session du 21 juin 2013

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

Remarque : Pour la communication d'une action politique auprès d'un large public, éviter d'utiliser les termes d'e-inclusion et inclusion numérique qui ne sont pas très parlants en français. Il s'agit d'un « accompagnement dans les usages numériques », auprès de publics spécifiques ciblés.

Publics prioritaires :

Les seniors : personnes en maisons de retraites et EHPAD, personnes retraitées vivant chez elles et demandeurs d'emploi de plus de 50-55 ans selon les niveaux de qualification.

Les femmes : femmes au foyer n'ayant jamais travaillé ou ayant stoppé depuis plus de 5 ans, femmes élevant seules leurs enfants, et plus particulièrement celles ayant un niveau d'instruction inférieur au bac.

Les familles à faibles revenus : (en dessous du seuil de pauvreté)

- Pour les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans, il existe des financements, mais les formations proposées pourraient être mieux adaptées dans leurs contenus.
- Pour les autres personnes inactives, il n'existe pas de dispositif de financement et l'offre des organismes de formation n'est pas adaptée.
- Pour les personnes à faibles revenus, des politiques tarifaires spécifiques pour la téléphonie et l'accès internet sont indispensables.

Les actions à destination des jeunes relèvent davantage de l'éducation aux médias que d'actions d'e-inclusion.

Objectifs :

- Rétablir et garantir l'équité d'accès à l'information et aux outils de communication interpersonnelle.
- Maintenir les échanges et la communication entre les générations, menacés par les changements rapides dans les interfaces de communication non interopérables entre elles (risque d'un syndrome « Tour de Babel »)
- Lutter contre l'obsolescence programmée qui pénalise les ménages les plus pauvres.

Dans la société numérique, la communication interpersonnelle (via téléphone, messageries, ...) est devenue largement payante. Les plus démunis économiquement se trouvent ainsi exclus d'une possibilité fondamentale pour exercer pleinement leur citoyenneté et être reliés au monde. De fait, l'impossibilité de communiquer et la difficulté à se faire entendre sont susceptibles d'engendrer des attitudes violentes.

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

Cela nécessite de mettre en place des indicateurs autres que le taux d'équipement des ménages et la fréquence de connexion sur la population globale.

Il serait intéressant de prendre comme point de repère des indicateurs de disparités, par exemple entre les 10 % des ménages les plus aisés (ou les mieux équipés ou utilisant le plus tel ou tel service) et les 10 % les plus pauvres (ou les moins équipés ou utilisant le moins).

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 de désaccord portent-ils et qui opposent-ils ?

Il existe une tension entre les points de vue et intérêts des acteurs de l'aménagement numérique du territoire et la vision défendue par les acteurs de la médiation numérique.

- Les « *aménageurs numériques* » envisagent essentiellement la « fracture numérique » sous l'angle de disparités entre les territoires en matière d'accès, au haut débit hier, au très haut débit aujourd'hui. Les infrastructures priment sur tout le reste, sans que les questions de contenus transitant dans les tuyaux ou les questions d'usages et d'utilité sociale de ces technologies soient sérieusement prises en compte.
- Les « *médiateurs numériques* » privilégient l'accompagnement des publics maîtrisant mal les outils et services numériques au quotidien et se préoccupent des inégalités qui se creusent, du fait du développement rapide de nouveaux usages.

Les moyens disponibles pour les uns et pour les autres sont disproportionnés, alors que c'est la demande suscitée par le développement des usages qui pourra permettre de financer durablement l'amélioration des infrastructures.

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 ?

A l'étranger

Un réseau d'Infocentres dans les andes péruviennes (<http://www.creatif-public.net/Podcasting-dans-les-andes.html>)

produit et diffuse des podcasts d'éducation et de sensibilisation à destination des paysans (conseils en matière vétérinaire et agricole, prévention santé, ...). Les technologies numériques sont utilisées comme un moyen (et non comme une fin en soi), afin de produire et d'amener des informations adaptées à des populations isolées, afin de contribuer à leur développement.

Le réseau de centres UKOnline au Royaume-Uni

Ce programme se distingue en particulier par :

- la qualité de la recherche et des actions d'évaluation qui accompagnent les actions de « digital inclusion » et qui contribuent à outiller les professionnels travaillant dans les centres accueillant les publics.
(<http://www.ukonlinecentres.com/media-centre/research-reports.html?start=10>)
- la capacité à communiquer efficacement sur les résultats obtenus, en mettant clairement en avant les plus-values et progrès réalisés par les bénéficiaires des actions, ce qui donne aux financeurs une représentation concrète de l'utilité sociale du dispositif.

Un exemple de témoignage recueillie auprès d'une bénéficiaire et mis en avant dans les documents de communication et de bilans : « *J'ai appris plus que je ne pensais jamais pouvoir le faire. Cela a fait une telle différence dans ma vie ; Je me sens plus heureuse, j'ai davantage confiance en moi, et j'ai plus de contacts avec ma famille et les personnes qui m'entourent* » (Sandra, 53 ans).

En France

Les ateliers du bocage (<http://ateliers-du-bocage.fr>)

Entreprise d'insertion du réseau Emmaüs France dans les Deux-Sèvres, spécialisée dans le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). contribue à lutter contre l'obsolescence rapide des matériels en remettant en service ordinateurs et téléphones, en les proposant en « seconde main » à des tarifs très abordables.

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 ?

- Attention aux phénomènes de micro-génération, qui créent des ruptures au sein même des couches déjà initiées du fait du renouvellement rapide des technologies (quelquefois appelée « fracture de seconde génération »)
- Développement rapide de l'accès internet en mobilité, via des smartphones ou tablettes. L'usage d'applications dédiées pourrait reléguer les navigateurs et le web au rang d'antiquités. Ce développement va de pair avec une fermeture (plus d'interopérabilité) et une privatisation des services de l'internet.
- Développement rapide de la téléphonie mobile dans les Pays du Sud. Cela aura forcément un impact sur les pratiques des populations migrantes vivant dans un pays comme la France.

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 ?

Je ne pense pas que l'on puisse construire une politique nationale en élevant des initiatives locales « emblématiques » au rang de modèles à dupliquer. La plupart de ces réussites naissent et se développent dans un contexte particulier, le plus souvent non répliquable.

Il me paraît plus pertinent et fécond, de partir d'un constat de dysfonctionnements, de freins, de blocages, de potentialités sous-utilisées ... pour dresser une liste de pistes d'interventions relevant clairement des pouvoirs publics.

Il y a toujours plus à apprendre de ses échecs que de ses réussites ...

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 ?

- Flécher les crédits publics alloués au numérique en réservant des ressources pour les contenus et l'accompagnement des usages

A moyens constants, il serait utile et nécessaire de poser une règle simple de péréquation entre les financements publics consacrés aux infrastructures, à la création de contenus et à l'accompagnement des usages. On pourrait imaginer une proposition simple du type : 90 infras + 9 contenus + 1 usages = 100 aménagement numérique.

90 K€ d'argent public investis dans les infras, doivent s'accompagner obligatoirement d'un

investissement de 9 K€ dans les contenus et d'un budget de 1 K€ pour financer l'accompagnement des usages.

- Mobiliser les fonds du Droit Individuel à la Formation (DIF) pour financer des actions d'accompagnement des usages auprès des plus de 50 ans

Il existe une réserve importante de fonds non utilisés, qui doivent être réservés pour des actions d'accompagnement et de formation des usages numériques non professionnels. C'est un moyen de permettre à des personnes qui n'utilisent pas directement le numérique dans leur travail, de se voir financer malgré tout une mise à niveau dans ce domaine.

- Mobiliser les Mutuelles et Caisses de Retraites pour financer des actions à destination des publics seniors

La possibilité d'être moins isolés et mieux reliés à leur famille, amis, ainsi que professionnels de la santé ou d'aide à domicile contribue au mieux être des personnes âgées et à une meilleure santé. C'est à ce titre que l'accompagnement des seniors vers l'autonomie dans les usages du numérique constitue une action de prévention qui devrait être soutenue financièrement par les mutuelles et par les fonds sociaux des caisses de retraites.

- Former les professionnels du travail social, de la médiation culturelle et du services aux personnes ... aux enjeux et pratiques de la médiation numérique

Il faut former les professionnels en contact avec les publics visés à jouer le rôle de médiateurs numériques occasionnels. Le rôle de bibliothèques-médiathèques va devenir central dans l'accompagnement de la diffusion des contenus et usages numériques et les professionnels de la lecture publique y sont très mal préparés.