



CONTRIBUTION DU CONSEIL GENERAL DU LOT AUX TRAVAUX SUR LA E-INCLUSION DU CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE

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

Si l'on reprend la définition proposée par le CNN sur la e-inclusion « il s'agit de l'inclusion dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel », les objectifs prioritaires se jouent à un double niveau :

Si l'on considère les publics dits « éloignés », qu'ils soient en précarité sociale, financière, ou peu à l'aise avec l'outil numérique pour des raisons culturelles, générationnelles, l'enjeu est de leur permettre d'accéder à la société de l'information dans toutes ses composantes, d'en décrypter les ressorts, les limites, les risques et les opportunités. Il s'agit bien là de dépasser la seule question de l'équipement, de la connexion pour se centrer sur la question des usages. Beaucoup de collectivités, et c'est le cas du Conseil général du Lot ont équipé les jeunes collégiens ou lycéens de portables, tablettes pour un usage scolaire. Cependant, la question de la posture des parents dans l'accompagnement, de la compréhension des fonctionnalités ou des ressources pour les jeunes n'a pas toujours été posée.

L'objectif premier est d'aider les publics les plus éloignés à trouver la juste place dans cette société numérique, les accompagner pour découvrir les usages pratiques de l'internet pour leur vie quotidienne ou dans le cadre professionnel. Aujourd'hui un demandeur d'emploi qui ne sait pas naviguer sur le web est d'emblée mis en difficulté pour sa recherche (gérer son profil, répondre aux offres...) ...

Une personne qui doit obtenir des documents officiels auprès de sa mairie peut être mise en difficulté si elle ne maîtrise pas les TIC. Je mettrai en parallèle deux analyses qui doivent nous questionner : d'une part il existe un plan d'actions adopté par l'Union Européenne qui vise à ce que d'ici 2015, 50% des citoyens de l'UE et 80% des entreprises de l'UE recourent aux services administratifs en ligne aux niveaux local et régional ce qui suppose donc une amélioration de l'accessibilité et la disponibilité des dispositifs en ligne, et d'autre part une étude récente (juin 2012) montre que 47% des français trouve que la place des services publics dématérialisés est aujourd'hui trop importante. Le sondage révèle que parmi les répondants qui jugent trop importante la dématérialisation des services publics, on trouve des proportions plus élevées parmi les retraités (60%, pour 47% en moyenne), les individus peu ou pas diplômés (63%) et les salariés du secteur public (54%) et 75% des personnes craignent une accessibilité moindre pour certaines catégories de population.

Au vu de ces divers constats le Conseil général du Lot (176 000 habitants, 31 habitants au km²) a depuis près de 15 ans engagé une politique forte d'accès pour tous au numérique. L'enjeu était d'éviter la fracture d'usages pour les publics dits « éloignés ». Diverses actions de structuration ont été conduites.

En parallèle d'une forte période d'équipement, de création d'espaces publics y compris dans les zones les plus reculées qui a permis la création de 110 espaces dotés d'au moins un ordinateur et animés par des professionnels (environ 50) et des bénévoles formés (100), un accompagnement a été apporté à l'ensemble des animateurs pour les soutenir dans leur professionnalisation et les sensibiliser à la e-inclusion. Des journées de formation, des regroupements, des partages de pratiques centrés sur des publics (illettrés, handicapés, ..) ou sur des outils (intégrer le web 2 auprès de publics seniors, handicapés...) ont permis de créer une culture commune et un réseau. Un extranet, puis aujourd'hui un réseau social interne a servi de support aux échanges et à la mutualisation. Un annuaire papier diffusé à 10 000 exemplaires à tous les médiateurs (travailleurs sociaux, mairies, établissements scolaires, acteurs de l'insertion...) a permis de mieux faire connaître les modalités d'accès aux EPM.

De très nombreuses actions, ateliers, projets sont conduits en partenariat, avec Pôle Emploi, des établissements pour personnes handicapés, des seniors....qui permettent d'identifier les médiateurs du numérique comme personnes ressources pour leur territoire et les partenaires.

Un dispositif a également été conduit pour permettre l'accès aux services publics en milieu rural pour les publics les moins mobiles. Il s'agit de 12 relais de services publics dotés de points visio publics pour 8 d'entre eux. Ces outils sont très souvent proches des EPM et permettent au public en difficulté de mener des entretiens à distance et d'être accompagné pour ses démarches administratives (12 services publics sont présents sur ces dispositifs, dont bientôt le Conseil général).

Enfin, dans les actions structurantes, des démarches de certification de compétences, Ticket déclic, puis aujourd'hui B2IA conduites en partenariat avec l'Université de Limoges ont permis à des personnes, essentiellement bénéficiaires du RMI puis du RSA et à des jeunes accompagnés par la Mission Locale de valider des compétences reconnues au niveau national. Ces dispositifs de certification sont centrés sur les usages de la vie quotidienne et permettent à partir d'activités simples et utiles (faire son CV, envoyer une carte de vœux électroniques...) de valider ses compétences et de les valoriser sur le plan professionnel ou personnel.

Cette analyse et ces illustrations montrent que la cible est double, non seulement il faut essayer d'agir directement sur les usagers les plus éloignés, mais également sur les médiateurs qui par leurs actions partenariales permettent de toucher les publics éloignés.

Il semble tout de même qu'au vue de l'expérience, qu'il est difficile d'aller toucher les publics qui ne viennent pas naturellement dans des lieux qu'ils ne considèrent pas pour eux. Un enjeu serait sans doute d'introduire le numérique dans les lieux fréquentés par ces publics, et non les inciter à venir dans des lieux qu'ils ne se sont pas approprié. Il y a là matière à réflexion et à expérimentation. Cela suppose que le numérique soit totalement maîtrisé par des médiateurs dont ce n'est pas la vocation première (travailleur social, éducateurs, animateur de maison de retraite, infirmier psy...).

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

Un des critères d'évaluation est sans doute dans le quantitatif et les profils des usagers, mais au-delà il s'agit d'analyser la nature des usages. Sont t'il simplement centrés sur du ludique, de la bureautique, sur les réseaux sociaux ? Ou sont ils plus perfectionnés, plus riches, plus interactifs grâce au web 2, à de la production multimédia.... L'enjeu à terme est sans doute de passer de l' « usager » au « citoyen ».

Il s'agit aussi d'évaluer le niveau d'intérêt et d'appropriation du numérique des professionnels dont ce n'est pas le cœur de métier. C'est une des conditions pour que le public le plus éloigné y trouve lui-même du sens.

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 ?

Ces priorités ont été définies dans le cadre d'un Comité de pilotage présidé par le Vice Président du Conseil général dans le cadre de l'attribution d'un label par France Qualité Publique. Ce lieu très ouvert associait des partenaires d'horizons très larges (collectivités, Education nationale, tourisme, CAF, CARSAT, associations...) et a permis de construire des actions pour structurer le réseau et mieux répondre aux besoins des publics.

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 ?

L'appropriation par les seniors des outils nomades. Nous avons proposé un appel à projet « patrimoine et multimédia » et une association composée de personnes âgées de plus de 70 ans, « Culture et Patrimoine » s'est associée à une cyber-base pour créer une balade de découverte d'un village à partir de smartphone ou tablettes. L'enjeu était de les faire monter en compétences sur le numérique et de construire un projet collectif. Au bout de quelques années ils ont acquis une vraie maîtrise des outils, de la création multimédia (son, images, vidéos) et de leur valorisation sur des outils nomades. Il semblerait que ces nouveaux outils soient de très bons vecteurs pour s'approprier les usages numériques.

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 ?

La question de l'inclusion pose aussi les enjeux de l'accès et de la fracture liée aux infrastructures ; un territoire rural comme le Lot avec des débits moyens ne permet pas des usages évolués ou gourmands en débit sur toutes les zones du territoire. Il est prévu un schéma de développement pour rattraper et permettre un accès plus large au haut débit voire au très haut débit, mais celui-ci va se dérouler sur plusieurs années et accentuer la fracture entre le monde urbain et rural. Un facteur important de transformation important est la diffusion des outils nomades au sein de la société dans toutes les couches de population.

Cette diffusion rapide modifie profondément le lien au numérique, je peux me connecter partout (presque) tout le temps, je ne suis plus dépendant d'une connexion fixe et d'une complexité liés à de la technique. Les médiateurs doivent aussi s'adapter à ces évolutions pour les accompagner.

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 ?

Il s'agit d'une opération qui s'est déroulée il y a quelques années dans le cadre d'un programme européen EQUAL que le Conseil général a porté « l'accès pour tous aux TIC ». Des femmes issues de milieu rural, conjointes d'exploitants, n'ayant aucune activité en dehors de leur rôle professionnel, se sont regroupées à l'initiative d'un centre social, et ont appris non seulement à conduire pour être autonomes et participer aux activités proposées mais elles ont aussi découvert les outils numériques, appris à se servir d'un ordinateur et d'internet et crée un carnet de recettes traditionnelles qui a fait l'objet d'une publication (apprentissage de la photo numérique, des outils bureautiques...). Au-delà de la maîtrise des outils, cette action est intéressante parce qu'elle a permis aux personnes d'être valorisées, de se rencontrer, de créer leur propre association (les Femmes de Latronquière) de sortir de chez elle, d'engager pour certaines de processus d'insertion professionnelles. A l'issue de ce projet une Cyber-base Tic pour tous a vu le jour et a poursuivi ces actions d'accompagnement à la découverte du numérique.

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 ?

Il faudrait que les élus pensent au-delà des infrastructures, qu'il reste malgré tout un vrai sujet, « usages » et usages pour tous. Trop souvent la question des infrastructures et du très haut débit occulte la question des usages et des services. Il est indispensable de mieux connecter le territoire mais la vraie évolution viendra quand toute la population aura certes accès à d'excellents débits mais surtout sera en capacité d'en exploiter toutes les richesses et potentialités, pour sa vie quotidienne et professionnelle. Là il s'agit encore une fois de sensibiliser les élus à cet enjeu de l'accès pour tous au numérique et de l'accompagnement que cela suppose auprès des publics les plus éloignés.

Une autre dimension de la problématique est la question de la reconnaissance des acteurs en jeu dans ces politiques d'inclusions (médiateurs, associations, travailleurs sociaux...). Reconnaissance sur le plan du statut, de leur positionnement au sein de leur organisme et de leur salaire. Il s'agit aussi de favoriser le travail en réseau, décroiser les structures, et introduire plus de numérique dans les formations des acteurs du social. Le numérique ne doit plus être un secteur à part mais il doit être transverse pour irriguer toute la société et toucher toutes les populations.

Anne Claire Dubreuil

Chargée de mission usages TIC