

Contribution de SFR Groupe « e-INCLUSION » 2^{ème} Vendredi contributif du CNN

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

Le numérique bouleverse en profondeur toute la société, la maîtrise des ingrédients de la culture numérique devient un facteur clé dans le développement personnel et professionnel de chacun.

En particulier, les personnes en situation de précarité, peut-être même de marginalité, doivent avoir la possibilité de faire fructifier leur capital numérique dans une perspective de progrès individuel et donc social. Pour une personne en situation précaire, augmenter son capital digital, c'est être connectée, joignable pour chercher un emploi ou effectuer des démarches administratives.

Les acteurs du numérique s'adressent naturellement en premier lieu à un public jeune, familier du monde numérique, en capacité de s'approprier le numérique comme outil d'insertion.

Pourtant, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap doivent retenir notre attention car le maintien du lien social et de l'autonomie passe aujourd'hui par les nouvelles technologies. Nous développerons à la question 4 des exemples concrets qui ont su mettre le numérique au service de la solidarité.

L'objectif premier est de rester mobilisé pour que le numérique devienne le nouveau moteur de l'ascenseur social : l'ascenseur digital. La révolution numérique n'a d'intérêt que si elle joue un rôle de levier économique et offre une chance de créer ou recréer un lien social. Tout le monde doit profiter de l'ascenseur digital.

Le second objectif qui en découle logiquement, est de favoriser l'émergence de nouvelles formes d'entraide et de solidarité permettant d'agir contre l'exclusion. A l'heure du « tout numérique », il est nécessaire d'apporter des réponses innovantes aux publics les plus fragiles. Une réflexion globale associant l'ensemble des acteurs aussi bien publics que privés est à lancer dès à présent sur ce sujet, en valorisant les initiatives déjà menées avec succès.

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

Plus encore que l'accès aux équipements et le taux de couverture, l'enjeu porte sur l'appropriation des usages et des services innovants.

Cette approche doit être non seulement envisagée pour les citoyens mais aussi pour les acteurs essentiels que sont les collectivités. Le numérique est devenu un facteur essentiel de l'attractivité des territoires ; récemment, certaines collectivités se sont engagées dans le mouvement de l'open data pour faire appel à l'imagination de leurs citoyens, notamment sur l'inclusion numérique. C'est par exemple le cas de la ville de Rennes, laquelle en 2010 a lancé un concours d'applications qui a permis le développement d'Handimap (application facilitant les déplacements des personnes handicapées).

Etre connecté ne suffit plus ; désormais, il faut maîtriser notre nouvelle vie connectée pour qu'elle soit une opportunité d'inclusion numérique grâce aux usages innovants.

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 ?

Au-delà d'un consensus difficile à obtenir, il semble important de développer une logique de partenariat public-privé, déjà mise en œuvre sur les sujets de déploiement via les délégations de service public (DSP) et qui pourrait être réinventée sur d'autres sujets..

Les acteurs publics ne doutent plus du fait que le numérique soit une opportunité sans précédent pour les territoires, en particulier ceux qui souffrent d'enclavement et dont la population est vieillissante. Les acteurs privés ont un rôle important à jouer notamment pour aider les collectivités à favoriser l'essor des services innovants et les rendre accessibles à tous.

4. Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles ont été la ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus pris par surprise, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Le monde associatif a porté de nombreux projets permettant de lutter contre l'exclusion numérique et les acteurs du secteur privé, notamment les opérateurs de télécommunications, ont accompagné et soutenu ces initiatives, souvent par l'intermédiaire de leurs fondations.

Ainsi, dans le cadre de l'appel à projets « numérique solidaire » en faveur des personnes âgées, SFR a soutenu 5 associations œuvrant pour améliorer leur quotidien grâce au numérique, ce qui implique non seulement une aide financière mais également une mobilisation des collaborateurs grâce au mécénat de compétences.

En s'engageant dans une politique volontariste en matière de handicap, SFR veille à rendre accessibles ses produits et services aux personnes dans cette situation, par exemple avec le service client de SFR adapté aux personnes sourdes ou malentendantes.

L'approche concertée est aussi une initiative à explorer. Ainsi, la Charte pour faciliter l'accès à des personnes handicapées à la téléphonie mobile signé en mai 2005 puis renouvelée en juin 2011 a permis l'engagement des pouvoirs publics et des acteurs privés du secteur des télécommunications via leur fédération pour une société plus inclusive en matière de handicap.

L'intégration numérique doit enfin être menée dès le plus jeune âge dans le parcours scolaire en formant les enseignants au numérique et en développant des projets tels que l'e-école pour tous dont l'objectif est de réunir dans un seul service « clés en main » tous les éléments nécessaires à la mise en place du numérique à l'école.

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 crise économique constitue un facteur d'aggravation de la situation des personnes en difficulté d'autant plus qu'elle atteint durement le secteur du numérique et concerne aussi les collectivités et l'Etat.

Elle conduit aussi à s'interroger sur le mode de financement qui permettra de soutenir efficacement les initiatives liées à l'inclusion numérique.

Toutefois, on ne peut oublier que l'explosion des usages favorisera l'innovation au service des plus fragiles en même temps que la numérisation des services permettra d'établir de nouvelles relations entre les citoyens et renforcera leurs liens de proximité.

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 ?

La lutte contre les inégalités en matière de télécommunications est un levier fort de lutte contre l'exclusion.

En 2010, Emmaüs Défi en partenariat avec SFR et la Ville de Paris a mis en place un programme de téléphonie solidaire pour permettre aux personnes en situation de précarité de garder le contact par un accès juste et durable aux télécommunications via une activité créatrice de lien social.

Ce projet innovant mise sur un partenariat associant le monde associatif, les collectivités ainsi qu'un acteur du secteur privé, chacun apportant son expertise et son savoir-faire pour une réponse pertinente et complémentaire.

Le programme Connexions solidaires repose sur 3 piliers : des offres à tarif solidaire, un accompagnement personnalisé dans le cadre d'un accompagnement social.

Le succès de cette initiative nous conduit aujourd'hui à aller plus loin en élargissant le périmètre à l'accès Internet ainsi que le nombre de bénéficiaires (de 2500 à 10 000) et en déployant le dispositif en région.

Emmaüs Connect, lancé depuis février 2013, donne un nouvel essor au programme de téléphonie solidaire en mettant en avant le principe de connexions solidaires qui permet aux personnes en difficulté de développer leur potentiel numérique pour s'insérer dans une société désormais connectée.

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 ?

Ainsi que le démontre l'exemple d'Emmaüs Connect, il est important d'aller au-delà du simple accès aux équipements et de développer le potentiel numérique des personnes en difficultés pour leur permettre de s'insérer dans notre société.

Une politique d'e-inclusion doit prendre en considération le capital numérique dans sa globalité (autonomie dans la gestion et l'usage des télécommunications) et s'appuyer sur une approche de formation et d'accompagnement pérennisant l'impact, au-delà de l'accès.

En ce sens, la logique du partenariat public-privé permet d'apporter une réponse globale et efficace à l'exclusion numérique.