

Les pistes du gouvernement pour l'inclusion numérique

— Treize millions de Français restent peu familiers du numérique, ce qui perturbe leurs démarches administratives et leur accès aux droits.

— En déplacement dans les Pyrénées-Atlantiques jeudi 6 février, le secrétaire d'État au numérique, Cédric O, annonce dans «La Croix» une enveloppe de 30 millions d'euros pour former un million de personnes dès 2020.

Le recours au numérique est devenu une banalité... sauf pour environ 13 millions de Français, un habitant sur cinq. Or, «dans un monde où tout se numérise, la question de l'accès aux droits se pose de manière aiguë. Il en va de l'autonomie des personnes», explique Cédric O à La Croix.

En déplacement, jeudi 6 février, à Morlaàs puis à Bayonne (Pyrénées-Atlantiques), le secrétaire d'État au numérique exposera de nouvelles mesures en faveur de l'inclusion numérique, conscient des nouvelles fractures induites par la dématérialisation des services et des démarches administratives.

« Nous avons trop longtemps pensé uniquement en termes de fibre et de réseau. »

« À la notion de "fracture", suggérant qu'on est soit "in" soit "out", je préfère celle de "distance numérique", nuance Pascal Plantard, anthropologue des usages numériques. Certains collégiens, adeptes des réseaux sociaux, utilisent Internet sans le savoir. Quand on leur propose d'aller y chercher des informations utiles pour leur formation, ils sont perdus. »

Le sentiment d'exclusion risque d'augmenter, contredisant la promesse, longtemps contenue dans l'expansion du Net, de rapprocher les usagers de leurs administrations et de leurs entreprises. Le défenseur des droits, Jacques Toubon, a d'ailleurs noté une corrélation nette entre la dématérialisation des services (Pôle emploi,



Un atelier numérique pour les personnes en difficulté, au centre Emmaüs Connect, à Bordeaux. Philippe Chere/Ouest-France/MaxPPP

la caisse d'allocations familiales, etc.) et le non-recours aux droits.

« Nous avons trop longtemps pensé uniquement en termes de fibre et de réseau », reprend Cédric O, qui pense que la « politique numérique doit être "granulaire" », sur mesure, et commencer par une bonne « cartographie des acteurs ». « L'État va aider à bâtir l'architecture, soutenir les acteurs locaux qui connaissent le mieux les besoins », ajoute-t-il.

Un dispositif original, le pass numérique, testé depuis septembre dans plus d'une quarantaine de collectivités territoriales,

va être davantage soutenu. Celui-ci se présente sous la forme d'un carnet de coupons, semblable à des tickets-repas. « D'une valeur de 50 à 100 €, il donne droit à une formation, ce qui est décisif pour ceux qui ont du mal à franchir le pas », justifie Gérald Elbaze, directeur général d'Aptic, la société coopérative d'intérêt collectif émettrice des carnets.

Des commanditaires, publics et privés, y recourent après avoir repéré les besoins en formation de leurs salariés ou usagers. « Pôle emploi peut, par exemple, acheter des pass et financer des lieux d'inclusion

numérique, sans avoir besoin de contractualiser avec chacun d'entre eux », explique Gérald Elbaze.

Pour le gouvernement, un changement de braquet est prévu dans le pass numérique. Trente millions d'euros supplémentaires y seront consacrés, financés à parts égales par les collectivités territoriales et par l'État, avec l'objectif de former un million de personnes dès l'année prochaine.

« Les départements, en première ligne pour percevoir les besoins de formation des travailleurs sociaux, ont constitué la majorité des collectivités recourant au pass numérique. Mais il peut être initié par des communautés de communes, des métropoles, des régions », rappelle Cédric O, qui espère une convergence entre les acteurs publics et privés pour lutter contre la « dénumérisation » des citoyens.

Le secrétaire d'État devrait également profiter de ce déplacement dans les Pyrénées-Atlantiques pour promouvoir le dispositif Aйдants Connect, où il est testé depuis plusieurs mois. Il donne un statut aux personnes qui en aident

d'autres dans leurs démarches en ligne, comme une déclaration de revenus. Une assistante sociale à domicile est ainsi juridiquement protégée si elle dépanne, au cours de sa visite, une personne en accédant à son identifiant ou à son mot de passe... Au cabinet du ministre, on met en avant l'exemple d'un entrepreneur social d'une trentaine d'années qui sillonne le département des Pyrénées atlantiques à bord d'un « fourgon connecté » pour fournir ce genre de services.

Le département relève également un grand succès du programme Pix, qui permet de tester et d'accroître les compétences numériques à tous niveaux. Mis au point en 2017, il a notamment été testé depuis début 2019 avec des stages de 24 heures dans trois collèges de zones très différenciées des Pyrénées-Atlantiques ; il a en outre permis de former des dizaines de personnes de toutes origines. Cédric O l'annonce : « Nous voulons généraliser la partie qui s'adresse aux publics éloignés du numérique. »

Romain Subtil

Les Français et Internet

91 % des Français sont « internautes » : ce taux est établi selon une norme internationale considérant qu'on est « internaute » si on s'est connecté au Net une fois au cours des trois dernières semaines. Avec cette mesure, la France fait figure de pays davantage « connecté » que les États-Unis. 9 % des Français utilisent Internet « rarement » et 7,5 % « jamais ».

Source : Étude Capumi (2019) sous la direction de Gis Marsouin