

N° 711

SÉNAT

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2019-2020

---

---

Enregistré à la Présidence du Sénat le 17 septembre 2020

## RAPPORT D'INFORMATION

FAIT

*au nom de la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique (1) sur la **lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique,***

Par M. Raymond VALL,

Sénateur

---

(1) Cette mission est composée de : M. Jean-Marie Mizzon, *président* ; M. Raymond Vall, *rapporteur* ; M. Serge Babary, Mmes Martine Berthet, Viviane Artigalas, Angèle Prévaille, MM. André Gattolin, Pierre Ouzoulias, Emmanuel Capus, *vice-présidents* ; MM. François Bonhomme, Patrick Chaize, Mme Nassimah Dindar, M. Éric Gold, Mme Pascale Gruny, MM. Jean-François Husson, Xavier Iacovelli, Éric Kerrouche, Jacques-Bernard Magner, Philippe Mouiller, Cyril Pellevat, Mmes Marie-Pierre Richer, Denise Saint-Pé et Sophie Taillé-Polian.



## SOMMAIRE

	<u>Pages</u>
<b>SYNTHÈSE .....</b>	<b>5</b>
<b>45 PROPOSITIONS POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF.....</b>	<b>13</b>
<b>I. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : ÉTAT DES LIEUX D'UNE FRACTURE SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE .....</b>	<b>19</b>
<b>A. DES OUTILS NUMÉRIQUES LIVRÉS SANS MODE D'EMPLOI.....</b>	<b>19</b>
1. <i>Cinquante-trois millions d'internautes en France.....</i>	<i>19</i>
2. <i>Le risque d'illectronisme pointé dès 1999 .....</i>	<i>22</i>
3. <i>Cinquante-trois millions de pratiques numériques sur soixante-six millions de Français ...</i>	<i>24</i>
4. <i>Les outre-mer, encore plus éloignés du numérique.....</i>	<i>27</i>
<b>B. UNE EXCLUSION NUMÉRIQUE DIFFUSE : L'ILLECTRONISME .....</b>	<b>28</b>
1. <i>Près de la moitié de la population française touchée par l'illectronisme et son « halo » .....</i>	<i>28</i>
2. <i>Des difficultés particulièrement marquées en matière d'utilisation de logiciels et de recherche d'information .....</i>	<i>32</i>
3. <i>Une exclusion numérique touchant principalement les seniors, les moins diplômés et les précaires .....</i>	<i>34</i>
<b>C. DES EXCLUSIONS NUMÉRIQUES PROPRES À CERTAINS PUBLICS .....</b>	<b>38</b>
1. <i>Une aggravation des difficultés d'insertion pour les 12 millions de personnes en situation de handicap en France .....</i>	<i>38</i>
2. <i>La double peine des personnes privées de liberté .....</i>	<i>41</i>
3. <i>Les difficultés rencontrées par les étrangers arrivant et vivant en France, en matière de numérique.....</i>	<i>43</i>
<b>II. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : UN HANDICAP MAJEUR DANS UNE SOCIÉTÉ TOUJOURS PLUS NUMÉRISÉE.....</b>	<b>45</b>
<b>A. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : UN RISQUE CROISSANT D'ATTEINTE AU PRINCIPE D'ÉGALITÉ DEVANT LE SERVICE PUBLIC .....</b>	<b>45</b>
1. <i>Vers une dématérialisation généralisée des services publics .....</i>	<i>46</i>
2. <i>Une dématérialisation problématique, si elle ne s'accompagne d'aucune mesure transitoire et d'accompagnement des usagers en difficulté .....</i>	<i>47</i>
<b>B. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DANS L'ÉDUCATION : LES DANGERS D'UN DÉCROCHAGE RÉVÉLÉS PAR LA CRISE DE COVID-19 .....</b>	<b>51</b>
1. <i>Un basculement vers le tout-numérique à marche forcée.....</i>	<i>51</i>
2. <i>Des solutions trouvées dans l'urgence pour faire face à la fracture numérique .....</i>	<i>52</i>
3. <i>Des inégalités entre élèves et enseignants en raison de pratiques du numérique différentes.....</i>	<i>53</i>
4. <i>La crise de Covid-19, révélatrice de l'importance du numérique ainsi que de la fragilité numérique de certains publics à l'université.....</i>	<i>54</i>
5. <i>Contrairement aux idées reçues, les jeunes sont également frappés d'illectronisme dans leur vie professionnelle .....</i>	<i>56</i>

---

C. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES DROITS SOCIAUX .....	58
1. <i>Le numérique comme facteur de non-recours mais également comme solution d'un meilleur recours aux droits sociaux.....</i>	58
2. <i>La médiation sociale ne comporte pas une dimension numérique suffisante.....</i>	61
3. <i>Les associations d'aide aux personnes en précarité, des bénévoles de la médiation numérique .....</i>	64
D. LA FORMATION DES SALARIÉS AU NUMÉRIQUE, UN IMPÉRATIF NATIONAL.....	65
1. <i>Une dématérialisation complète de l'accès à l'emploi .....</i>	65
2. <i>Le numérique, une compétence professionnelle de base .....</i>	68
3. <i>Avec le confinement, l'accélération de la numérisation des entreprises nécessite une accélération de la formation au numérique.....</i>	71
4. <i>Un retard de numérisation des entreprises françaises .....</i>	73
5. <i>Vers la montée en compétence numérique des salariés .....</i>	75
6. <i>Vers la généralisation d'une certification numérique des salariés.....</i>	78
7. <i>Former au numérique et par le numérique.....</i>	80
E. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE, HANDICAP POUR POUVOIR PLEINEMENT AGIR EN TANT QUE CITOYEN .....	83
1. <i>L'exercice du vote par Internet est limité.....</i>	83
2. <i>Les procédures participatives recourent plus fréquemment au numérique .....</i>	85
3. <i>L'information politique par Internet suppose de pouvoir y accéder mais aussi de pouvoir vérifier les contenus.....</i>	89
<b>III. VINGT ANS D'ALERTE IGNORÉES D'UNE EXCLUSION NUMÉRIQUE PERSISTANTE.....</b>	<b>91</b>
A. DE LA SÉGRÉGATION SPATIALE À LA SÉGRÉGATION SOCIALE.....	91
1. <i>Une préoccupation internationale .....</i>	91
2. <i>Un objectif pour l'Europe.....</i>	94
B. LES PRIORITÉS SUCCESSIVES DE LA POLITIQUE PUBLIQUE DU NUMÉRIQUE...97	97
1. <i>Quatre pilotages successifs en vingt ans (2000 - 2020).....</i>	97
2. <i>Une orientation principale : le numérique comme outil de modernisation de l'État .....</i>	98
3. <i>Une priorité : réduire la fracture numérique par le développement des infrastructures.....</i>	101
4. <i>Une avalanche de rapports d'alerte sur l'exclusion numérique...depuis 20 ans .....</i>	103
<b>IV. UNE STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF SOUS-DIMENSIONNÉE ET SOUS-FINANCÉE .....</b>	<b>113</b>
A. UNE POLITIQUE PUBLIQUE DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE N'AYANT TOUJOURS PAS DÉMONTRÉ SON EFFICACITÉ.....	113
1. <i>Une première structuration de l'aide aux usages numériques : les Espaces Publics Numériques (2000-2014).....</i>	113
2. <i>En 2018, la mise en place d'une Stratégie nationale pour un numérique inclusif .....</i>	118
3. <i>Des initiatives complémentaires développées dans le contexte de l'épidémie de Covid-19..</i>	140
B. L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, UN OBJECTIF QUI N'EST TOUJOURS PAS ATTEINT DEPUIS QUINZE ANS .....	142
1. <i>Une volonté affichée d'un renforcement de l'accessibilité au numérique .....</i>	142
2. <i>Malgré un volontarisme affiché, une prise en compte de l'accessibilité qui reste perfectible.....</i>	145

---

<b>V. LES PROPOSITIONS DE LA MISSION : UN MILLIARD D'EUROS POUR DÉVELOPPER UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DE RATTRAPAGE DU RETARD DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE</b> .....	<b>147</b>
<b>A. ÉVALUER PLUS FINEMENT LA RÉALITÉ DE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE POUR MIEUX AIDER LES PUBLICS EN DIFFICULTÉ</b> .....	<b>147</b>
1. <i>Au niveau national : affiner et approfondir le travail mené par l'Insee</i> .....	147
2. <i>Dans les territoires : pour une généralisation des cartographies locales</i> .....	149
<b>B. PASSER D'UNE LOGIQUE 100 % DÉMATÉRIALISÉE À UNE LOGIQUE 100 % ACCESSIBLE</b> .....	<b>150</b>
1. <i>Maintenir un accès physique et permettre un retour en arrière dans toute démarche administrative en ligne</i> .....	150
2. <i>Conserver la faculté d'un accès physique ou un accueil téléphonique aux services publics, en nombre suffisant, et pour l'ensemble des démarches dématérialisées</i> .....	151
3. <i>Permettre de revenir en arrière et reconnaître un droit à l'erreur dans toute démarche numérique</i> .....	154
4. <i>Intégrer le risque d'exclusion numérique dans la construction de l'offre publique numérique</i> .....	154
5. <i>Un État exemplaire en matière d'accessibilité et d'inclusion numériques</i> .....	157
<b>C. PROCLAMER L'INCLUSION NUMÉRIQUE COMME PRIORITÉ NATIONALE ET SERVICE D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL</b> .....	<b>160</b>
1. <i>Un milliard d'euros pour financer la lutte contre l'exclusion numérique</i> .....	160
2. <i>Donner une véritable ambition au pass numérique et faire de l'inclusion numérique un service d'intérêt économique général</i> .....	164
3. <i>Faire de l'inclusion numérique une priorité de l'action publique locale</i> .....	168
<b>D. REPENSER L'OFFRE ET L'ARCHITECTURE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE</b> ...172	
1. <i>Rationnaliser la structuration de l'offre de médiation numérique</i> .....	172
2. <i>Faire monter en compétence la médiation numérique pour passer d'une logique d'assistance à une logique capacitaire et mieux attirer les publics</i> .....	173
3. <i>Des « sentinelles de l'illectronisme » pour mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation</i> .....	176
<b>E. MIEUX LUTTER CONTRE L'EXCLUSION PAR LE COÛT, ANGLE MORT DE LA STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF</b> .....	<b>179</b>
1. <i>Intégrer la dimension financière dans la politique de lutte contre l'exclusion numérique</i> .179	
2. <i>Lutter contre l'exclusion numérique par la mise en place d'un chèque-équipement</i> .....	181
3. <i>Allonger la durée de vie des terminaux : un impératif environnemental et social</i> .....	183
4. <i>Pour un droit d'accès aux communications électroniques à un tarif abordable</i> .....	184
<b>F. CONSTRUIRE UNE « ÉDUCATION NATIONALE 2.0 »</b> .....	<b>186</b>
1. <i>Le numérique, une préoccupation ancienne du ministère de l'Éducation nationale</i> .....	186
2. <i>Faire de l'éducation nationale le fer de lance de la lutte contre l'illectronisme</i> .....	188
<b>G. ENGAGER UN « CHOC DE QUALIFICATION NUMÉRIQUE » DES SALARIÉS</b> .....	<b>203</b>
1. <i>L'inclusion numérique, un élément de la responsabilité sociale des entreprises</i> .....	203
2. <i>Le mécénat de compétences des entreprises pour appuyer la médiation numérique</i> .....	205
3. <i>Faciliter le financement de la formation au numérique dans les entreprises</i> .....	205
4. <i>Encourager la formation au numérique des salariés</i> .....	207

EXAMEN DU RAPPORT.....	211
LISTE DES PERSONNES ENTENDUES .....	223
I. EN RÉUNIONS PLÉNIÈRES .....	223
II. EN AUDITIONS RAPPORTEUR .....	226
III. EN DÉPLACEMENT.....	230

## SYNTHÈSE

### *Une fracture numérique sociale et générationnelle, un handicap dans une société toujours plus numérisée*

Le numérique est porteur de promesses d'amélioration de la qualité de vie, d'inclusion sociale, d'augmentation des connaissances et des capacités en chacun. Il est aujourd'hui synonyme de progrès pour tous.

Pourtant, **14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise**. Si la France est dans la moyenne européenne, la situation n'est pas satisfaisante.

Les personnes en situation de handicap, qui représentent une personne en exclusion numérique sur cinq, subissent une double peine. Si les sites en ligne doivent être théoriquement accessibles, seulement 13 % de démarches administratives leur étaient, en avril 2020, réellement accessibles.

Les personnes détenues, les patients hospitalisés sans leur consentement, et les étrangers sont davantage encore des exclus du numérique, tout comme les personnes illettrées (2,5 millions), car le numérique est textuel.

Quelle que soit la forme, l'exclusion numérique constitue **un handicap majeur dans une société toujours plus numérisée**. L'accélération de cette évolution avec le confinement et le développement du télétravail rendent encore plus urgente l'inclusion numérique du plus grand nombre. Face à une société hyperconnectée, ceux qui en sont exclus ont le sentiment d'être des citoyens de deuxième zone. L'humiliation vire parfois à la colère.

Entreprise depuis 1998 par tous les gouvernements successifs, **la dématérialisation généralisée des services publics, à marche forcée, pour 2022 laisse sur le bord de la route trois Français sur cinq, incapables de réaliser des démarches administratives en ligne**. Même l'Inspection générale des affaires sociales n'a pu réaliser, en décembre 2019, un test de demande d'aide au logement en ligne !

Le droit de saisine des administrations par voie électronique est devenu, dans les faits, une obligation, même si le Conseil d'État a rappelé, le 27 novembre 2019, l'absence de caractère juridiquement obligatoire de cette saisine par voie électronique.

**Cette dématérialisation pourrait permettre d'économiser chaque année 450 millions à l'État**. La gestion de la complexité administrative est externalisée vers les usagers, qui ne peuvent se retourner vers les guichets des administrations, qui ont fermé. L'ergonomie des sites publics est très en retard. Beaucoup d'usagers se découragent et renoncent à leurs droits.

Pendant le confinement, **l'éducation nationale a basculé dans le tout-numérique, outil de la continuité pédagogique**. Les inégalités entre élèves et enseignants se sont révélées, soulignant la carence d'une obligation de formation au numérique du corps enseignant. Or, contrairement à une idée reçue, les jeunes, les *millennials*, y compris les étudiants, manquent également de compétences numériques.

Le numérique, s'il peut à la marge, mieux garantir les **droits sociaux** en repérant les bénéficiaires potentiels, constitue, pour les bénéficiaires réels, un obstacle croissant d'accès à leurs droits. Malgré des efforts récents, les opérateurs offrent rarement des outils de repérage des fragilités numériques et de proposition de formation au numérique.

Les exclus du numérique se tournent de plus en plus, pour garantir leurs droits sociaux, vers les **travailleurs sociaux** qui, dans 75 % des cas, effectuent des démarches à la place de l'utilisateur, et vers les **bénévoles des associations** d'aide aux personnes en grande précarité, qui sont de plus en plus débordés. Plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît.

Pour les salariés, l'accès à l'emploi est désormais conditionné à la maîtrise du numérique. Toutefois, **12 % des demandeurs d'emploi ne le maîtrisent pas**. Dans l'emploi, le numérique constitue désormais une compétence professionnelle de base. Le numérique envahit toute l'économie, y compris les métiers traditionnels et pas seulement dans l'industrie du futur. Le numérique n'est pas non plus une porte dérobée de retour à l'emploi pour les décrocheurs scolaires, malgré certains parcours individuels exemplaires grâce à un réseau d'écoles du numérique à la pédagogie disruptive. Le confinement ayant souligné que **5 millions de salariés rencontrent des difficultés face au numérique**, il est urgent de prendre la mesure du défi d'une économie en compétition avec d'autres dans la société de la connaissance, clé de la compétitivité du XXI<sup>e</sup> siècle.

Pour les citoyens, si le recours au vote par Internet demeure limité, les procédures participatives recourent plus fréquemment au numérique, comme le référendum d'initiative partagée, ou le droit de pétition devant le Parlement. La culture numérique est également un élément de l'information indépendante qui permet de surmonter les manipulations de l'opinion (*fake news*).

### *Les laissés pour compte du numérique, des alertes déjà anciennes*

L'illectronisme, dont les conséquences sur le pacte social sont dévastatrices, a longtemps été sous-estimé.

L'appropriation du numérique s'est faite, tant par les professionnels que par le grand public, par autoformation. **Nous sommes tous des autodidactes sur Internet**. Chacun est supposé savoir utiliser des outils numériques vendus comme « simples », voire « intuitifs ».

Cependant, si le risque d'illectronisme a été pointé par Lionel Jospin dès 1999, les pouvoirs publics ont longtemps considéré que l'équipement numérique suffisait, et en ont fait leur priorité. **Une tablette magique ne suffit pas à effacer la fracture numérique**. Celle-ci s'est même élargie outre-mer, qui n'a pas bénéficié de la baisse des prix de la téléphonie mobile.

La priorité a longtemps été la couverture numérique du territoire, et non la maîtrise des usages par les personnes. Pourtant, de nombreux rapports ont souligné l'urgence de fournir à chacun un mode d'emploi du numérique. Une première tentative de structuration de l'aide aux usages numériques a certes eu lieu de 2000 à 2014. Mais elle s'est soldée par un échec dont les conclusions n'ont pas été toutes tirées : atomisation des initiatives, coordination insuffisante, absence de qualification d'une offre de médiation numérique insuffisamment professionnalisée.



*Une Stratégie nationale en 2018 mais sous-dimensionnée et sous-financée*

Alors que France Stratégie met en valeur, dans un rapport de 2018, **les bénéfices attendus d'une meilleure autonomie numérique, chiffrés à 1,6 milliard par an si la fracture numérique se résorbait**, une Stratégie nationale pour un numérique inclusif est lancée la même année.

Volontariste, annonçant des parcours d'accompagnement dès l'été 2018, elle manque toutefois d'ambition financière. Alors que le rapport Borloo avait imaginé un « *plan de bataille national* » de 600 millions par an pour combattre l'illectronisme et favoriser la formation linguistique des personnes immigrées, et que le Gouvernement avait évoqué un financement global de 100 à 150 millions d'euros, ce ne sont finalement que 10 millions puis 30 millions, respectivement en 2019 et 2020, qui sont mobilisés pour le déploiement du principal outil de la Stratégie, le pass numérique, pour la formation, d'ici 2022, de 2,5 millions de Français éloignés du numérique. Le plan de relance, présenté en septembre 2020, acte d'ailleurs **l'insuffisance des moyens initialement alloués à la Stratégie et sa faible ambition** : le Gouvernement entend désormais consacrer 250 millions d'euros d'ici 2022 à la formation de 4 millions de Français.

**La mise en œuvre de cette Stratégie est cependant à la peine. Seulement 209 000 pass numériques** qui doivent servir à payer la formation numérique ont été à ce jour achetés, et peu ont été utilisés, obérant la cible de 2,5 millions de Français formés d'ici 2022. La mission d'information est bien consciente des difficultés rencontrées dans l'élaboration et l'application de cette politique nouvelle mais **le rythme de déploiement doit s'accélérer compte tenu de l'urgence économique et sociale**.

Dans certains territoires, **le manque de médiateurs labellisés, répondant à une exigence de qualité et capables d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique, est criant. L'équilibre économique** de la formation au numérique n'est **pas bien calibré** : le pass numérique semble avoir été fixé à une valeur trop faible (10 euros), si bien que les heures de formation et leur rémunération sont insuffisantes pour solvabiliser les prestataires, associations ou *start-ups*.

**La structuration** des lieux de la formation au numérique **manque de clarté et plusieurs labels se sont déployés en silos sans coordination entre eux** : aux *Hubs France Connectée*, interdépartementaux mais ne couvrant que la moitié des départements, et aux *Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif*, lancés par le secrétariat d'État au numérique, se sont ajoutés, en décembre 2018, les *maisons France Service*, qui seront déployées dans chaque canton d'ici 2022, puis, en février 2020, les tiers-lieux « *Fabriques de territoire* », *La Poste* étant par ailleurs prête à participer à la détection des fragilités numériques, grâce à son réseau de postiers et à la relation de confiance qu'ils ont nouée avec les Français. D'autres structures, comme les *bibliothèques*, les *Points Information Médiation Multi-Services* ou les *centres sociaux*, sont aussi concernées par cette mise en réseau.

Des **outils d'accompagnement** sont déployés comme *Aidants Connect*, permettant aux aidants de réaliser des démarches administratives, *PIX* et *Cléa Numérique* (dont le financement a été laborieux), pour évaluer les compétences, mais la formation des agents locaux et travailleurs sociaux tarde.

**L'accessibilité des sites en ligne pour les personnes en situation de handicap demeure un objectif alors que la loi de 2005 voulait voir disparaître cet obstacle en 2011 !** Si l'objectif est de rendre 80 % des sites accessibles, seuls 13 % le sont actuellement. Le recours à la notion de « charge disproportionnée » offre une échappatoire à ceux qui ne veulent pas jouer le jeu.

*Les propositions de la mission d'information : un milliard d'euros pour une politique ambitieuse d'inclusion numérique*

Au terme de trois mois d'investigations, de 31 auditions et 4 tables rondes, réalisées essentiellement en visioconférence en raison des circonstances sanitaires, et un déplacement au Sicoval de Labège et au *Hub France Connectée* de Toulouse, la mission d'information avance **45 propositions** articulées autour de **sept axes d'une politique ambitieuse d'inclusion numérique**.

**Axe n° 1 : évaluer plus finement l'exclusion numérique**, en renouvelant régulièrement l'enquête de l'Insee et en exploitant l'expérience du confinement pour analyser les usages du numérique pendant cette période. L'évaluation des capacités numériques devrait par ailleurs être systématisée autour d'un **référentiel commun**. Les **cartographies locales** de l'exclusion numérique sont à généraliser.

**Axe n° 2 : passer d'une logique 100 % dématérialisation à une logique 100 % accessible**. À cet effet, il faut conserver la faculté d'un **accès physique et/ou d'un accueil téléphonique** pour l'ensemble des démarches dématérialisées des services publics. À cet égard, la **plateforme téléphonique « Solidarité numérique »**, mise en place pendant le confinement, doit être pérennisée, pour accompagner les personnes mal à l'aise avec l'outil numérique. Un **droit à l'erreur** doit être reconnu pour toute démarche numérique. La **conception** des sites internet doit prendre en compte dès leur conception **l'accessibilité la plus large** en intégrant notamment le **point de vue des usagers** tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public. L'État se doit d'être exemplaire. Le **label « e-accessible »** doit être rendu **plus visible** et chaque administration doit évaluer son niveau d'accessibilité. Les **sanctions** en cas de non-respect de la mise en accessibilité des sites internet doivent être **renforcées**. Les administrations doivent être incitées à utiliser pleinement les ressources du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) pour rendre accessibles leurs sites et applications internet.

**Axe n° 3 : proclamer l'inclusion numérique comme priorité nationale et service d'intérêt économique général**.

**Un milliard d'euros doit être mobilisé d'ici 2022 pour financer l'inclusion numérique, soit quatre fois plus que le montant alloué par le Gouvernement dans le cadre du plan de relance**. Les 250 millions seront probablement insuffisants pour atteindre le nouvel objectif de 4 millions formées d'ici 2022. En tout état de cause, cet objectif semble peu ambitieux, considérant que 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et que près d'un Français sur deux est mal à l'aise avec cet outil. Ces moyens alloués doivent par ailleurs être pérennisés dans un **fonds de lutte contre l'exclusion numérique, politique publique ayant vocation à devenir structurelle**. Le fonds pourrait être abondé par les **gains budgétaires réalisés grâce à la dématérialisation des services publics**, la taxe sur les services numériques (**taxe GAFA**) et une taxe sur le *streaming*, préconisée par la mission d'information du Sénat sur l'empreinte environnementale du numérique.

Le fonds devra principalement contribuer :

- à garantir une montée en puissance du pass numérique, qui devra être généralisé sur l'ensemble du territoire ;
- à accélérer la structuration de l'offre de médiation numérique, par la généralisation et la montée en puissance du modèle des Hubs France Connectée et l'accroissement des moyens mis à disposition de l'opérateur APTIC ;
- à faire émerger une véritable filière professionnelle de la médiation numérique, via un plan national de formation ;
- à financer la remise d'un chèque-équipement pour les ménages à bas revenus, conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Pour **donner une vraie ambition au pass numérique, l'ensemble du territoire doit être couvert par le dispositif d'ici 2022**, et sa **valeur augmentée**, afin d'accroître la qualité de l'offre de médiation et de privilégier l'organisation d'ateliers aux effectifs resserrés. Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, **l'inclusion numérique doit être définie comme un service d'intérêt économique général (SIEG)** et les **moyens de l'opérateur APTIC**, acteur en charge de déployer le pass, doivent être largement accrus par l'État. Une **plus grande transparence** doit par ailleurs être faite dans la mise en œuvre du pass numérique par la **publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles**. Enfin, l'ensemble du territoire doit être couvert par les **Hubs France Connectée d'ici 2022**, et leurs moyens renforcés pour leur permettre d'exercer pleinement leurs missions, notamment afin **d'épauler les collectivités dans le déploiement du pass**.

**L'inclusion numérique doit être une priorité de l'action publique locale, pilotée par les territoires**. Une **conférence des financeurs** doit coordonner, dans chaque département, les interventions territoriales - publiques et privées - et permettre le déploiement du pass numérique dans l'ensemble des territoires. Un **référént inclusion numérique** doit être désigné à l'échelle intercommunale, pour garantir **l'infusion des offres d'inclusion numérique dans l'ensemble des territoires**, y compris ruraux.

**Axe n° 4 : l'offre et l'architecture de la médiation numérique doivent être repensées.**

**L'ensemble des réseaux et offres de médiation numérique**, déployés en silos et peu visibles des populations cibles, doivent être **regroupés sous une bannière unique**, certifiés et cartographiés par APTIC et les **Hubs France Connectée**.

Il convient également **d'accroître la qualité de l'offre de médiation numérique**, en passant d'une logique d'assistance - où le médiateur fait à la place de la personne formée - à une logique capacitaire - tendant à l'autonomie numérique. L'urgence est donc, en parallèle du développement du pass, de **forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques**, par le **lancement d'un plan national de formation** et par **une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique**. Une partie importante du fonds de lutte contre l'exclusion numérique préconisée par la mission d'information devra y être consacrée.

En la matière, un **baccalauréat professionnel « médiation numérique »** pourrait notamment être créé. En parallèle, le travail de certification des lieux de médiation numérique doit mieux associer les *Hubs France Connectée* et les lieux certifiés doivent être **évalués de manière régulière**, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations.

Des « **sentinelles de l'illectronisme** » doivent également être mobilisées pour **mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation**.

Les « guichets » (La Poste, CAF...) doivent être **formés et associés au repérage des fragilités numériques et les actions de diagnostic** doivent y être **systématisées**. La **formation** à la médiation numérique doit être rendue obligatoire dans le cursus dispensé par les **instituts régionaux du travail social**. Les **travailleurs sociaux doivent être mieux informés** des actions de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

Pour une meilleure coordination de l'action publique, la politique d'inclusion numérique doit englober **tout le champ social** et tous les opérateurs sociaux (Pôle emploi, CNAM, CNAF, CNAV, MSA...), qui **doivent systématiquement proposer le pass numérique**.

**Axe n° 5 : l'exclusion par le coût, angle mort de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, doit être combattue plus efficacement.**

Dans cet objectif, la Stratégie nationale doit être complétée par un volet d'inclusion au numérique des personnes à faibles revenus. La conférence des financeurs déclinerait ce plan à l'échelle départementale. **Un chèque-équipement**, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus pourrait être expérimenté. La remise du chèque pourrait être conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Le renouvellement contraint des terminaux numériques pèse fortement sur le pouvoir d'achat des ménages à faibles revenus. La durée de vie des terminaux doit être allongée par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement ; les sanctions pour obsolescence programmée doivent être renforcées, par exemple *via* un recours au *name and shame*, La lutte contre l'obsolescence logicielle pourrait passer par une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

Le **droit à la connexion à Internet**, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté depuis 2017 dans trois départements doit être étendu à tout le territoire. Une gratuité d'accès (*zero-rating*) à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement pourrait être instaurée.

**Axe n° 6 : construire une « éducation nationale 2.0 » qui doit être le fer de lance de la lutte contre l'illectronisme.**

Dans ce but, il faut, dans chaque académie, procéder par établissement à un **recensement des difficultés numériques** rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19, par type de difficulté (infrastructures - zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes)

**La formation à l'utilisation des outils numériques pédagogiques doit être obligatoire** pour l'ensemble des enseignants des premier et second degrés, ainsi qu'aux enseignants dans les universités. Un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants doit être publié sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale. Un test sur l'illectronisme doit être incorporé lors de la journée Défense et Citoyenneté (JDC).

**Axe n° 7 : un choc de qualification au numérique des salariés est nécessaire.** Les entreprises doivent être des partenaires de la lutte contre l'illectronisme, laquelle obère la montée en compétence numérique des salariés dans une économie de plus en plus numérisée, et pas seulement par le télétravail.

L'inclusion numérique doit intégrer le champ de la **norme ISO 26000** relative à la responsabilité sociale et environnementale des entreprises (RSE). Le **mécénat de compétences** des entreprises doit être encouragé, notamment chez celles qui ont des compétences numériques pour la structuration de la médiation numérique, par exemple dans sa partie cartographique. Il faut enfin **considérer la formation au numérique comme un investissement** et permettre dans les PME et TPE soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE, soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

Enfin, la crise engendrée par la pandémie de Covid-19 a montré que le numérique n'était plus, **dans les entreprises**, une option, mais une condition non seulement de leur développement, mais de leur survie. **Aider les entreprises à se numériser par l'achat d'équipements ne doit pas conduire à oublier la formation au numérique de leurs salariés.** Le plan de relance doit prendre en compte le fait que les salariés des TPE-PME, les commerçants, artisans et auto-entrepreneurs demeurent exclus des dispositifs de formation alors qu'ils sont les premiers à souffrir de leur manque de compétences numériques.



## 45 PROPOSITIONS POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

**Proposition n° 1 :** Affiner et renouveler régulièrement **l'étude de l'Insee** pour s'adapter à l'émergence de nouvelles pratiques numériques et décrire plus précisément certaines catégories de compétences existantes.

**Proposition n° 2 :** Exploiter l'expérience du confinement pour **analyser plus finement** par une étude chiffrée **les usages numériques** de nos concitoyens et mieux comprendre le phénomène d'exclusion numérique.

**Proposition n° 3 :** **Systématiser l'évaluation** des capacités numériques autour d'un **référentiel commun**.

**Proposition n° 4 :** Avec l'appui de la MedNum et des *Hubs*, **généraliser un système de cartographie locale** de l'exclusion numérique correspondant au périmètre de chaque conférence départementale des financeurs.

**Proposition n° 5 :** Passer **d'une logique de services publics 100 % dématérialisés à une logique de services publics 100 % accessibles**.

**Proposition n° 6 :** **Conserver la faculté d'un accès physique ou un accueil téléphonique** aux services publics, en nombre suffisant, et pour l'ensemble des démarches dématérialisées.

**Proposition n° 7 :** **Pérenniser la plateforme Solidarité numérique**. En faire une porte d'entrée au déploiement du pass numérique, qui doit être systématiquement proposé aux personnes y ayant recours.

**Proposition n° 8 :** Permettre de revenir en arrière et de reconnaître **un droit à l'erreur dans toute démarche numérique**.

**Proposition n° 9 :** Prendre en compte **dès la conception** des sites internet les **difficultés d'accès et d'utilisation** que peuvent connaître certains usagers, et simplifier leur mise en page.

**Proposition n° 10 :** Intégrer le **point de vue des usagers** *via* des tests utilisateurs, tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public.

**Proposition n° 11 :** Rendre plus visible le **label « e-accessible »** et inviter chaque administration à auto-évaluer son niveau d'accessibilité.

**Proposition n° 12 :** Renforcer les **sanctions** en cas de non-respect de mise en accessibilité des sites internet.

**Proposition n° 13 :** Inciter les administrations à utiliser pleinement les ressources du **fonds pour l’insertion des personnes handicapées dans la fonction publique** (FIPHFP) qui peut être mobilisé pour rendre accessibles leurs sites et applications internet

**Proposition n° 14 :** Créer un **fonds de lutte contre l’exclusion numérique** pour atteindre un **milliard d’euros** de soutien public, mobilisable d’ici 2022. Pérenniser, au-delà de cette date, les moyens de la lutte contre l’illectronisme, politique ayant vocation à devenir structurelle.

**Proposition n° 15 :** **Affecter** au fonds de lutte contre l’exclusion numérique les gains budgétaires associés à la dématérialisation des services publics et le produit de la taxe sur les services numériques (taxe « GAFA ») et d’une taxe *streaming* vidéo préconisée par la mission d’information sur l’empreinte environnementale du numérique.

**Proposition n° 16 :** Donner une vraie ambition au pass numérique en **couvrant l’ensemble du territoire par le dispositif d’ici 2022.**

**Proposition n° 17 :** Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, **définir l’inclusion numérique comme un service d’intérêt économique général** (SIEG).

**Proposition n° 18 :** **Accroître largement les moyens** de la SCIC APTIC, pour permettre un plus large déploiement du pass numérique.

**Proposition n° 19 :** **Augmenter la valeur du pass numérique**, afin d’accroître la qualité de l’offre de médiation et de privilégier l’organisation d’ateliers aux effectifs resserrés.

**Proposition n° 20 :** Assurer une **transparence** dans la mise en oeuvre du pass numérique par la publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles.

**Proposition n° 21 :** Assurer la **couverture de l’ensemble du territoire en Hubs France Connectée d’ici 2022.**

**Proposition n° 22 :** **Accroître les moyens mis à disposition des Hubs**, notamment afin d’épauler les collectivités dans le déploiement du pass.

**Proposition n° 23 :** Créer des **conférences des financeurs**, à l’échelle départementale, pour coordonner les interventions territoriales - publiques et privées - et permettre le déploiement du pass numérique dans l’ensemble des territoires.



**Proposition n° 24 :** Désigner un **réfèrent inclusion numérique** à l'échelle intercommunale.

**Proposition n° 25 :** **Exclure** les dépenses réalisées par les collectivités territoriales au titre de l'inclusion numérique **du champ du « pacte de Cahors »**.

**Proposition n° 26 :** Regrouper sous une **bannière unique** toutes les offres publiques de médiation numérique, certifiées et cartographiées par APTIC et les *Hubs* France Connectée.

**Proposition n° 27 :** Forger une véritable **filère de médiateurs numériques**, par le lancement d'un plan national de formation et par une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique en :

- chargeant l'OPIEC (Observatoire des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil et de l'évènement) d'une mission de redéfinition du métier de médiateur numérique dans une perspective de « formation » et non « d'animation » ;
- créant un baccalauréat professionnel « médiation numérique » ;
- créant un Campus des métiers et des qualifications dédié à la médiation numérique ;
- assurant leur formation continue permanente ;
- créant un engagement de développement de l'emploi et des compétences « médiation numérique ».

**Proposition n° 28 :** Associer les *Hubs* France Connectée au travail de **certification des lieux de médiation numérique**.

**Proposition n° 29 :** **Évaluer de manière régulière les lieux certifiés**, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations. S'assurer que les ateliers de formation ne dépassent pas un effectif maximal.

**Proposition n° 30 :** **Former et associer les « guichets » (La Poste, CAF...) au repérage** des publics éloignés du numérique. Y systématiser les actions de diagnostic numérique.

**Proposition n° 31 :** **Rendre obligatoire la formation à la médiation numérique dans le cursus dispensé par les instituts régionaux du travail social**. Mieux informer les travailleurs sociaux de l'existence de la politique de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

**Proposition n° 32 :** **Englober les opérateurs sociaux dans la coordination de la politique d'inclusion numérique**. Y systématiser le recours au pass numérique.

**Proposition n° 33 :** Compléter la Stratégie nationale pour un numérique inclusif par un volet **d'inclusion au numérique des personnes à faibles revenus**. Donner à la conférence des financeurs la responsabilité de décliner ce plan à l'échelle départementale.

**Proposition n° 34 :** Expérimenter la mise en place d'un **chèque-équipement**, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus. Conditionner la remise du chèque à la participation à une formation financée par le pass.

**Proposition n° 35 :** **Allonger la durée de vie des terminaux** par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement, par le renforcement des sanctions pour obsolescence programmée, par exemple *via* un recours au *name and shame*, par le renforcement de la lutte contre l'obsolescence logicielle, par exemple *via* une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

**Proposition n° 36 :** Étendre à tout le territoire le **droit à la connexion à Internet**, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté dans trois départements depuis 2017.

**Proposition n° 37 :** Instaurer une **gratuité d'accès** (*zero-rating*) à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement.

**Proposition n° 38 :** Dans chaque académie, procéder par établissement à un **recensement des difficultés numériques** rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19, par type de difficulté (infrastructures – zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes).

**Proposition n° 39 :** Intégrer dans la **formation initiale et continue des enseignants des premier et second degrés et du supérieur** un enseignement périodique **obligatoire à l'utilisation des outils numériques pédagogiques**.

**Proposition n° 40 :** **Publier un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants**, sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale.

**Proposition n° 41 :** **Incorporer un test sur l'illectronisme lors de la journée Défense et Citoyenneté**.

**Proposition n° 42 :** Intégrer l'inclusion numérique dans le champ de la norme **ISO 26000** relative à la responsabilité sociale et environnementale (RSE) des entreprises.

**Proposition n° 43 :** Encourager le **mécénat de compétences** des entreprises, notamment celles qui ont des compétences numériques, pour la structuration de la médiation numérique, notamment dans sa partie cartographique.

**Proposition n° 44 :** Considérer la formation au numérique comme un **investissement** et permettre dans les PME et TPE soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

**Proposition n° 45 :** Financer, dans le cadre du plan de relance de l'économie, un **plan de formation** aux compétences numériques **des salariés**, ciblant prioritairement les salariés peu qualifiés, les jeunes, et les salariés des PME, les commerçants et les artisans.



## I. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : ÉTAT DES LIEUX D'UNE FRACTURE SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE

### A. DES OUTILS NUMÉRIQUES LIVRÉS SANS MODE D'EMPLOI

#### 1. Cinquante-trois millions d'internautes en France

##### a) L'absence d'un « mode d'emploi » pour le numérique

**Qui a lu un mode d'emploi du numérique<sup>1</sup> ?** Comment naviguer sur Internet sans boussole, ni cours de navigation ? Comment emprunter les « autoroutes de l'information », terme utilisé dans les années 1990 pour désigner les systèmes de communication numériques et le réseau de télécommunications Internet, sans carte routière ni permis de conduire ?

Jamais les géants de l'informatique, en diffusant leurs produits, ne se sont sérieusement préoccupés de l'appropriation par tous les usagers de leurs outils, ni de leurs usages<sup>2</sup>.

Celle-ci s'est faite, dans les entreprises, soit par **auto-formation**, soit par une formation par les fournisseurs de logiciels, limitée toutefois à l'utilisation de ce logiciel, dans une logique « propriétaire ». De nombreux salariés ont acquis des compétences techniques spécialisées non reproductibles sur d'autres interfaces logicielles.

L'appropriation par le grand public s'est faite selon la même logique **sans aucun accompagnement**. Les internautes sont tous des **autodidactes**.

Le numérique entend créer un langage universel grâce à l'intelligence artificielle. Toutefois, il requiert actuellement **la maîtrise de l'écrit**. Or, selon l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), 2 500 000 personnes, soit 7 % de la population française adulte âgée de 18 à 65 ans est illettrée, davantage des hommes (60,5 %) que des femmes (39,5 %).

Les bouleversements que la révolution technologique numérique engendre sont tels que les analyses de ses impacts sont divergentes. D'aucuns voient **un retour de l'écrit** : « *l'enjeu de l'inclusion numérique, c'est de maîtriser la culture de l'écrit numérique* », dans une économie numérique

---

<sup>1</sup> « L'usage du terme "numérique" est très récent. Les années 1980 étaient celles de l'"informatique". Dès 1992, c'est le vocable "internet" qui envahit le langage. Les années 2000 sont marquées par l'acronyme "Tic" (technologies de l'information et de la communication). Ce n'est que très récemment que l'adjectif se transforme en substantif : "le" numérique. Ainsi, le Conseil stratégique des technologies de l'information, créé en 2004 auprès du Premier ministre, fait place au Conseil national du numérique en 2011. La langue française présente la particularité de substantiver "le" numérique (comme on l'a fait de l'internet) en occultant le fait que "digital" et "numérique" peuvent traduire deux visions du monde contemporain, souvent irréductibles : l'une anthropocentrée (le doigt : digitus), l'autre technocentrée (le nombre : numerus) », Contre la « fracture numérique », pas de coup de tablette magique ! Pascal Plantard, *Revue Projet* 2015/2 (n° 345).

<sup>2</sup> Cette problématique répond à la régulation des contenus, qui ne fait pas partie du champ d'investigation de la mission d'information.

monopolistique dans laquelle « les entreprises doivent garder la mainmise sur les systèmes d'exploitation, les formats de fichier, les modes de communication... pour rester propriétaires de l'écriture numérique et éliminer toute forme de concurrence »<sup>1</sup>.

D'autres voient au contraire en Internet la **recréation d'une culture de l'oralité**<sup>2</sup>. En 2017, Mark Zuckerberg annonçait que, d'ici cinq ans seulement, la vidéo aurait remplacé les contenus textes sur Facebook. La voix pourrait constituer une nouvelle interface homme-machine placée au centre des foyers avec des assistants numériques universels capables de piloter *via* nos ordres vocaux les applications et les objets connectés qui se multiplient à domicile, lesquels accentuent toutefois « la fracture numérique de second degré, au détriment de certaines personnes âgées qui peuvent éprouver plus de difficultés à utiliser ces technologies »<sup>3</sup>. Dans cette perspective, la reconnaissance vocale<sup>4</sup> pourrait donc constituer une solution à la double exclusion illettrisme-illectronisme.

Dans le monde numérique, l'écriture se déploie dans un espace où les architectures linguistiques sont balisées par le langage de l'interface, qui entend être universel, standardisé par le *World Wide Web Consortium*<sup>5</sup>. Toutefois, l'encapacitation<sup>6</sup> des utilisateurs n'entraîne ni dans le modèle économique de ces entreprises, bâties par des ingénieurs et non des professionnels des sciences humaines ou de la pédagogie, ni dans leur culture. Les nouveaux produits numériques sont parfois livrés avec des tutoriels automatiques, lesquels supposent que chaque utilisateur est un autodidacte auto-apprenant.

**Chacun est supposé pouvoir utiliser les produits numériques.**

---

<sup>1</sup> Plus qu'une ressource, le numérique est une forme violente d'exploitation, *Éric Guichard, responsable de l'équipe Réseaux, Savoirs & Territoires de l'École normale supérieure, Ouishare, 24 septembre 2019.*

<sup>2</sup> *Orality and Literacy : The Technologizing of the Word, Walter Ong, Routledge, 1995 ; Révolution numérique : la fin de la civilisation de l'écrit ?, Jean-Dominique Séval , Usbek et Rica, 10 avril 2017.*

<sup>3</sup> *Les objets connectés, note n° 1 de l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques, de Didier Baichère, député, vice-président de l'Office, 22 mars 2018.*

<sup>4</sup> *Demain les robots : vers une transformation des emplois de service, rapport d'information n° 162 (2019-2020) de Marie Mercier et René-Paul Savary, fait au nom de la délégation sénatoriale à la prospective, déposé le 28 novembre 2019.*

<sup>5</sup> *Cet organisme de standardisation à but non lucratif, fondé en octobre 1994, se charge de promouvoir la compatibilité des technologies du World Wide Web telles que HTML5, HTML, XHTML, XML, RDF, SPARQL, CSS, XSL, PNG, SVG et SOAP. Fonctionnant comme un consortium international, il regroupe, au 12 juin 2020, 429 entreprises partenaires. Son slogan est : « Un seul web partout et pour tous ».*

<sup>6</sup> *Traduction française d'« empowerment » : processus par lequel une personne ou une collectivité se libère d'un état de sujétion, acquiert la capacité d'user de la plénitude de ses droits, s'affranchit d'une dépendance d'ordre social, moral ou intellectuel (18/12/2005 - commission générale de terminologie).*

Apple et Microsoft parviennent à massifier l'informatique grand public en inventant la convivialité des interfaces, en révolutionnant l'expérience utilisateur et le *design* graphique. À tel point que ces deux firmes, Apple en première ligne, parviennent à imposer, par leurs campagnes marketing, l'idée que l'informatique est devenue « intuitive », un mot que l'on retrouve beaucoup dans le vocabulaire de l'utilisateur aujourd'hui. **Si un produit tout entier est intuitif, cela signifie qu'il ne requiert pas d'apprentissage ni d'accompagnement particulier**, qu'il est simple, immédiat d'usage, ce qui répond aux attentes consuméristes de l'utilisateur.

Source : Contribution d'Hypra à la mission d'information, 22 juin 2020

L'enjeu de la pédagogie du numérique sera donc de savoir « *qui, d'Apple ou des corps professoraux dirigera l'apprentissage scriptural* »<sup>1</sup>.

Se fondant sur ce présupposé d'universalité du numérique, les services publics et privés se dématérialisent à grande vitesse et migrent vers le numérique. Faute d'une maîtrise suffisante de l'écrit et du numérique, une part croissante de Français éprouve un sentiment de relégation, tant la technologie numérique a envahi notre quotidien.

*b) La France serait-elle devenue une « start-up Nation » ?*

Faire émerger 25 « licornes », entreprises valorisées à plus d'un milliard de dollars, d'ici 2025<sup>2</sup>, comme l'a souhaité le Président de la République au *France Digital Day*, fin 2019, ne peut suffire à mobiliser une nation pour la faire basculer dans le numérique.

Ce projet entrepreneurial doit en effet s'accompagner d'une démarche sociale plus inclusive.

Selon Médiamétrie, **la France comptait 53,5 millions d'internautes en mai 2020, soit 85,4 %** des Français de deux ans et plus<sup>3</sup>. En moyenne, 46,1 millions d'internautes se sont connectés quotidiennement à Internet, soit 73 % de la population française. Le temps passé par jour et par individu est en moyenne de 2 heures 45<sup>4</sup>, quel que soit l'écran, en hausse de 27 % par rapport à mai 2019 (39 minutes sur ordinateur et de 1 heure 45 sur mobile). Il existe de fortes variations entre les internautes les plus connectés et les plus

<sup>1</sup> Apprendre à écrire à l'âge numérique, Kyrill Nikitine, *Le Débat*, n° 209, mars-avril 2020.

<sup>2</sup> Lors de l'édition 2017 de VivaTech à Paris, Emmanuel Macron, prononçait cette phrase : « I want France to be a Start-up Nation. (...) A nation that thinks and moves like a start-up », ce qui peut vouloir dire au choix, un pays composé d'une myriade de start-uppers, ou administré comme une start-up. En avril 2018, Mounir Mahjoubi, alors secrétaire d'État chargé du Numérique de la République Française, indiquait : « la France a besoin d'écrire un récit national pour ses jeunes générations, et ce récit, c'est l'innovation (...) Nous devons conquérir le leadership en matière de start-up ».

<sup>3</sup> La prise en considération des jeunes de 2 à 14 ans date d'octobre 2017, auparavant, seuls les utilisateurs de plus de 15 ans étaient recensés.

<sup>4</sup> On relève un « effet confinement » puisqu'en février 2020, la moyenne quotidienne était de 2 heures 12.

modérés : **6 heures 53 pour 15 % des Français les plus connectés** (7,6 millions d'internautes) et 1 heure 10 pour près de un Français sur deux parmi les plus modérés (25,4 millions d'internautes).

Désormais, **37,4 millions de Français se connectent chaque jour** en moyenne sur Internet à partir d'un mobile, soit 3,4 millions de plus qu'en 2018.

**La France a compté 40 millions de cyberacheteurs en 2019** et le total des ventes sur Internet en France s'est élevé en 2019 à 103,4 milliards d'euros, dont 56 % pour les services et 44 % pour des produits, représentant au total 10 % de l'ensemble du commerce de détail, contre 90 % des ventes qui se font toujours en magasin. 1,7 milliard de transactions ont été enregistrées par les sites de e-commerce (+ 15,7 %) auprès de 190 000 sites marchands (+ 15 %), dont la majorité réalise toutefois moins de 100 transactions par mois, avec un panier moyen en baisse (moins de 60 euros).

Les **interactions sociales** occupent une place importante dans les usages des internautes : six Français sur dix se connectent chaque jour sur les réseaux sociaux et les applications de messagerie en ligne dont les trois principales sont Facebook, Snapchat et Messenger.

**L'usage du numérique responsable progresse.** Chaque jour, ce sont 6 millions de Français, qui ont surfé sur des sites et des applications éco-responsables<sup>1</sup> en 2019. Ainsi, un Français sur dix visite chaque mois des sites et des applications anti-gaspillage, soit 3 millions de plus sur un an.

## **2. Le risque d'illectronisme pointé dès 1999**

En France, le rapport sur l'informatisation de la société, rédigé par Simon Nora et Alain Minc, évoque, en 1977, **une révolution technologique**, baptisée « télématique » : la connexion de terminaux permet la visualisation de données informatiques stockées dans des ordinateurs à travers les réseaux de télécommunications.

**La France découvre l'informatique grâce au minitel.** Expérimenté localement en 1980-1982, il est déployé à compter de cette date et comptera jusqu'à 25 millions d'utilisateurs (pour 55 millions d'habitants) en 2000, avec un parc de près de 9 millions de terminaux. En septembre 1997, le Premier ministre de l'époque, Lionel Jospin, décide le basculement des services du minitel vers l'Internet. Le nombre de connexions bascule de 19 millions en 2008 à 10 millions en 2009. Le minitel s'arrête le 30 juin 2012.

---

<sup>1</sup> Comme la location au lieu de l'achat, l'occasion plutôt que le neuf, la vérification de la composition des produits avant d'acheter.



En janvier **1994**, la **Commission européenne** place, dans son livre blanc *Croissance, compétitivité, emploi*, la « **société de l'information** » au cœur des défis du XXI<sup>e</sup> siècle.

En décembre 1993, le vice-président américain Al Gore prononce un discours<sup>1</sup> qui popularise le concept des **autoroutes de l'information** et annonce la révolution numérique.

Dans le rapport de **1994**, *Les autoroutes de l'information*, de **Gérard Théry**, si le risque de l'exclusion numérique est brièvement pointé (une ligne sur 98 pages), l'inclusion numérique est simplement assurée par un « *droit d'accès universel aux services multimédia* »<sup>2</sup>. Il faut attendre un discours de Bill Clinton prononcé à Knoxville (Tennessee) le **10 octobre 1996** pour entendre le terme **fracture numérique** (« *digital divide* ») prononcé par un responsable politique occidental<sup>3</sup>.

En 1997, les pouvoirs publics prennent la mesure de la révolution technologique qui s'opère et décident que **la France doit, à son tour, entrer dans la société de l'information** et le Premier ministre Lionel Jospin, souhaite avancer de façon équilibrée.

---

<sup>1</sup> Prononcé à l'occasion du lancement du plan pour le NII - National Information Infrastructure, ce discours est approfondi dans *The global information infrastructure*, prononcé devant l'International telecommunication union à Buenos Aires le 21 mars 1994.

<sup>2</sup> « Un tel accès, fondé sur la seule loi du marché ne pourrait que **renforcer une société duale où l'exclusion de l'information aboutirait à l'exclusion de l'emploi et à l'exclusion sociale**. Il sera donc indispensable, dans un régime concurrentiel, de veiller à ce que le Service universel - actuellement limité au droit de chaque citoyen d'avoir accès au seul téléphone - soit élargi aux services multimédia, qui permettront, dans une acception claire, l'accès de tous à l'information et à la connaissance », page 35.

« L'égalité de tous dans l'accès aux autoroutes de l'information, c'est-à-dire l'élargissement aux nouveaux services offerts par les autoroutes du Service universel déjà applicable au téléphone. Ce double objectif est une réponse à l'enjeu de compétitivité pour tous les acteurs économiques du pays, à celui du développement équilibré de notre société et à celui de l'égalité dans l'accès à la connaissance et à la culture. **Il n'est pas possible en effet de laisser se créer une situation de société à deux vitesses : les entreprises, les villes, les citoyens les plus riches auraient accès à la connaissance, à l'éducation, aux distractions, alors que les moins riches et les zones géographiques de faible densité seraient exclus de ces nouveaux modes de communication.** Un déploiement vers tous les citoyens, en élargissant le Service universel du téléphone, est au contraire un facteur déterminant d'intégration sociale et culturelle, et d'aménagement du territoire », page 83.

<sup>3</sup> « We challenged the nation to make sure that our children will never be separated by a digital divide » (*Le défi pour notre nation est de s'assurer que ses enfants ne seront jamais séparés par une fracture numérique*).

### Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information

Nous sommes décidés à combler le retard français en matière de technologies de l'information, qui pourrait avoir rapidement de graves conséquences en termes de compétitivité et d'emploi. La France et la culture française doivent occuper toute leur place dans la société mondiale de l'information.

Mais **nous refusons que le fossé séparant ceux de nos concitoyens qui maîtrisent ces nouveaux outils du reste de la population s'accroisse**. Faciliter le développement de la société de l'information en France tout en permettant l'accès du plus grand nombre aux nouveaux services : telle est l'ambition de mon Gouvernement.

Source : Discours du Premier ministre Lionel Jospin, Université de la Communication Hourtin, lundi 25 août 1997

Deux ans après, il pointe à nouveau le risque de fracture numérique, **utilisant pour la première fois le terme « d'illectronisme »**.

L'essor des technologies de l'information **ne doit pas creuser un « fossé numérique »**. L'Internet ne doit **pas nourrir de nouvelles inégalités** dans l'accès au savoir. Il revient au service public de veiller au développement équilibré de ces technologies sur le territoire national, et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. À travers l'École, en particulier, **l'État peut prévenir « l'illectronisme », avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme**.

Source : Discours du Premier ministre Lionel Jospin le 26 août 1999 à l'université d'été de la communication, Hourtin

### 3. Cinquante-trois millions de pratiques numériques sur soixante-six millions de Français

Si le nombre d'internautes, 53 millions, paraît considérable, il n'en demeure pas moins que 14 millions de Français ne veulent pas ou ne peuvent utiliser le numérique.

Au sein des utilisateurs réguliers d'Internet ou des PC, *smartphones* et tablettes, **l'habilité numérique** varie considérablement selon les individus. Ainsi, les **utilisateurs intensifs** (*power user*) ont la capacité d'utiliser des fonctions avancées des programmes qui sont généralement hors de portée des utilisateurs « normaux ». Pour se situer, le cadre européen des compétences numériques, également connu sous le nom de **DigComp**, peut être utilisé.

Longtemps, penser la fracture numérique a été réduit à une approche technologique et générationnelle. Il suffisait que chacun dispose des équipements et connexions nécessaires pour être un « inclus numérique », et le fossé générationnel allait spontanément se combler. La réalité est plus complexe. **Il ne se résorbera pas avec le temps car les jeunes générations peuvent également rencontrer des difficultés** face au numérique : « mes élèves, quoique pour la plupart issus de milieux défavorisés,

possèdent tous des tablettes à la maison et des smartphones. Ils savent jouer à *Fortnite* », jeu vidéo en ligne dans lequel les joueurs se battent contre des équipes adverses souvent constituées de « zombies », « et publier des statuts sur Facebook ou des stories sur Snapchat. Ils sont aussi capables de trouver les clips de leurs artistes préférés sur YouTube et de suivre les carrières de telle ou telle star de télé-réalité sur Instagram. C'est quand il s'agit de faire un usage éducatif de l'outil numérique qu'ils redeviennent ces êtres chétifs et impuissants qu'ils sont devant un livre ou un cahier » selon le témoignage de Rachid Zerrouki, professeur en Segpa (classe de collège dont le programme est adapté aux élèves en grande difficulté) à Marseille<sup>1</sup>.

Initialement, les travaux de recherche envisageaient surtout la « fracture numérique » comme une forme d'exclusion de ceux n'ayant pas accès aux TIC, l'accès étant appréhendé dans sa dimension matérielle : l'équipement et la connexion. Cette perspective de la « fracture numérique », qui place l'équipement technologique au centre de l'analyse, présuppose implicitement que les TIC sont des technologies génériques dont le simple accès conduirait automatiquement à l'usage, quel que soit le milieu économique, social et culturel dans lequel elles sont diffusées. En quelque sorte, comme l'écrit Ben Youssef<sup>2</sup>, « tout se passait comme s'il suffisait à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la barrière numérique ».

Source : Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. Comment réduire ces inégalités ? *Les cahiers du numérique*, Article pp.45-68 du Vol. 5 n° 1 (2009), Périne Brotcorne Gérard Valenduc.

Autrement dit, il existe **des fractures numériques**, au-delà du seul déficit en termes d'accès matériel. Les nouveaux clivages ne se situent plus seulement au niveau de l'accès physique et matériel au numérique, mais parmi les utilisateurs selon les types d'usages qu'ils font, non seulement de ces technologies, mais aussi des services et informations accessibles en ligne. Une fois que la barrière de l'accès est surmontée, la différenciation des usages de ces technologies numériques, crée de nouvelles inégalités sociales. Le problème devient alors non plus l'accès inégal aux ordinateurs, mais bien les manières inégales dont les ordinateurs sont utilisés. Il est donc nécessaire d'avoir **une politique d'inclusion numérique répondant à des réalités diverses de fractures numériques**.

Appréhender ce problème est d'autant plus complexe pour des politiques publiques, que la technologie est **en perpétuelle évolution**, que les **innovations disruptives** se succèdent, nécessitant une **capacité d'adaptation** et de mise à niveau permanentes. Pour un individu, la fracture peut se résorber par sa formation à une application, mais celle-ci peut être remplacée par une autre, conduisant à reprendre le travail d'encapacitation.

<sup>1</sup> Des jeunes au bord de l'illettrisme numérique, *Libération*, 21 novembre 2018.

<sup>2</sup> Les quatre dimensions de la « fracture numérique », *Réseaux*, vol 22, n° 127-128, Paris, Hermès-Lavoisier, 2004

**Le concept de fracture numérique pousse à croire que le problème serait résolu dès lors que des mesures, forcément temporaires, parviendraient à faire « rentrer dans le numérique ceux qui en sont exclus ».** Quand plus de 80 % d'une population est équipée et connectée ; quand tous les jours surgissent de nouvelles générations d'outils qui appellent autant d'apprentissages ; quand nos manières de travailler, d'étudier, de nous relier, de nous déplacer, de créer, de partager se transforment à l'aide et du fait du numérique, cette vision binaire du dedans et du dehors ne tient plus. **Nous sommes entrés dans une phase permanente d'apprentissage collectif et de remise en cause personnelle.** Nous devons ensuite composer avec 3 constats, qui pourraient apparaître contradictoires au premier regard, alors qu'ils découlent tous de l'omniprésence du numérique. En premier lieu, les enjeux d'inclusion numérique concernent désormais l'ensemble de la population et nous sommes face à une **cible mouvante** : une personne à l'aise avec le numérique aujourd'hui dans son univers familial et amical pourra se trouver perdue demain quand il lui faudra réinventer son métier numérisé ou soigner une pathologie *via* un dispositif dématérialisé.

Les non-connectés, devenus minoritaires, sont également ceux qui sont par ailleurs victimes de marginalisation sociale, culturelle et économique, ce qui appelle d'autant plus des actions spécifiques en faveur de ces publics. **Penser l'inclusion dans une société numérique impose de construire des politiques pour tous sans perdre de vue ceux qui sont les plus fragiles et qui doivent demeurer la priorité.**

*Avant-propos de Valérie Peugeot, vice-présidente du Conseil national du numérique, rapport (2013) Citoyens d'une société numérique*

Par ailleurs, comme l'ont démontré de nombreuses enquêtes sociologiques<sup>1</sup>, **la classe sociale façonne la compétence et l'usage en matière d'outils numériques** : 72 % des utilisateurs d'Internet en milieu ouvrier ont un objectif de divertissement, contre 36 % seulement chez les cadres supérieurs<sup>2</sup>. Les classes moyennes se sont rapidement approprié Internet qui fonctionne pour eux « *comme une seconde école* »<sup>3</sup>, en délaissant toutefois l'actualité<sup>4</sup>. La contribution du numérique à la réduction des inégalités culturelles est très relative.

Enfin, l'autonomie numérique suppose que chacun dispose d'un **esprit critique**, pour savoir décrypter les énormes quantités d'informations. La **littératie numérique**<sup>5</sup> comporte une importante dimension critique,

<sup>1</sup> Practicing at Home : Computers, Pianos, and Cultural Capital, *Ellen Seiter, dans Digital Youth, Innovation, and the Unexpected, The MIT Press, 2008* ; Digital Na(t)ives ? Variation in Internet Skills and Uses Among Members of the « Net Generation », *Eszter Hargittai, Sociological Enquiry, 2010* et The Digital Activism Gap: How Class and Costs Shape Online Collective Action, *Jen Schradie, Social Problems, 2018*.

<sup>2</sup> Les classes sociales sont-elles solubles dans Internet ?, *Éric George, communication au GT 13 sociologie de la communication, Congrès de l'AISLF, Istanbul, 7-11 juillet 2008*.

<sup>3</sup> L'Internet des familles modestes, Enquête dans la France rurale, *Dominique Pasquier (Telecom ParisTech/CNRS), Presses des Mines (Paris), 2018*.

<sup>4</sup> L'internet des familles modestes : les usages sont-ils les mêmes du haut au bas de l'échelle sociale ?, *entretien de Dominique Pasquier à InternetActu.net, 21 septembre 2018*.

<sup>5</sup> Définie par l'OCDE comme étant « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités ».

responsable, créative et productive. Les individus doivent avoir un usage critique des contenus numériques et être capables de développer une compréhension des valeurs véhiculées par les systèmes numériques afin de pouvoir porter un regard critique sur le monde numérique qui les entoure.

#### 4. Les outre-mer, encore plus éloignés du numérique

##### **La mutation vers le numérique a davantage éloigné certains Ultramarins des services publics.**

En effet, seuls 72 % d'entre eux sont raccordés à une ligne fixe contre près de 100 % dans l'hexagone. En matière de connexion internet, **seulement 50 % de la population ultramarine est raccordée** pour une moyenne nationale de 81 %. À Mayotte, l'accès à un ordinateur et à Internet reste impossible pour une large partie de la population. En Guyane, la fracture numérique entre le littoral et l'intérieur est aggravée par la faiblesse, voire l'inexistence du réseau haut débit.

Toutefois, si le degré d'équipement numérique des ménages vivant dans les quatre départements d'outre-mer historiques est assez proche de celui de la métropole<sup>1</sup>, l'âge, le diplôme et la situation professionnelle sont des facteurs discriminants de manière plus marquée qu'en métropole<sup>2</sup>.

Cependant, l'Insee<sup>3</sup> estime que **l'illectronisme frappe davantage les outre-mer que la métropole puisque le taux atteint 26,3 %**, hors Mayotte, contre 16,3 % en métropole, soit un écart de dix points.

Parmi les 1 383 maisons de service au public, on en dénombre 21 dans les outre-mer, alors que les besoins sont plus grands.

Les ménages des outre-mer n'ont pas bénéficié, comme cela a été le cas dans l'hexagone, de l'essor des offres de forfaits « *low cost* » et de la baisse des prix qu'il a favorisée. **Les écarts de prix ont de ce fait augmenté** avec l'hexagone en matière de services de téléphonie mobile entre 2010 et 2015. En 2015, ces services étaient plus chers de 20 % à La Réunion et de 60 % aux Antilles et en Guyane.

Ces questions ont été abordées lors d'une table ronde sur le numérique organisée le 11 juin 2020 par la délégation aux outre-mer du Sénat dans le cadre de son étude sur l'urgence économique outre-mer à la suite de la crise de Covid-19<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Ainsi, en 2017, plus de sept personnes sur dix disposent d'un ordinateur à leur domicile, contre un peu plus de huit sur dix (83 %) en France métropolitaine.

<sup>2</sup> L'accès au numérique pour les ménages des DOM : les jeunes bien connectés, Ludovic Audoux, Claude Mallemanche, Insee Focus, n° 159, 19 juin 2019.

<sup>3</sup> Une personne sur six n'utilise pas internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, Insee Première n° 1780 (2019).

<sup>4</sup> Le compte-rendu peut être consulté avec le lien suivant :

[http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200608/otm\\_11\\_juin.html](http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200608/otm_11_juin.html)

## B. UNE EXCLUSION NUMÉRIQUE DIFFUSE : L'ILLECTRONISME

La **notion d'exclusion numérique** renvoie à des cas très différents, qu'il est possible de répartir en **deux grandes catégories** :

- l'exclusion numérique peut tout d'abord correspondre à une situation *d'illectronisme*. Cette notion est **duale** : elle correspond à la fois à des situations **d'exclusion par la compétence** (incapacité, totale ou partielle, à faire), des situations **d'exclusion matérielle** (incapacité ou impossibilité d'accès aux outils permettant la connexion). Elle peut **toucher n'importe quel public**, bien que des facteurs de risque, sociaux et générationnels, soient identifiés par les études démographiques existantes (voir *infra*). L'illectronisme constitue donc une **forme diffuse d'exclusion numérique** ;

- il existe par ailleurs des exclusions numériques **propres à certains publics**, qu'on pourrait qualifier d'exclusions *particulières*. Sont principalement concernées les personnes en situation **de handicap**, mais aussi les personnes **sans abri**, les personnes privées de liberté, ou encore les migrants.

Qu'elle qu'en soit sa forme, l'exclusion numérique constitue un **handicap majeur**, fragilisant les populations atteintes dans l'accès à l'emploi, aux services publics, à l'éducation ou, plus fondamentalement encore, aux autres, comme **le souligne avec acuité la crise sanitaire liée à la Covid-19**.

### 1. Près de la moitié de la population française touchée par l'illectronisme et son « halo »

a) *L'illectronisme : une exclusion touchant 17 % de la population*

**Néologisme** et mot-valise issu de la contraction entre les mots « illettrisme » et « électronique », l'illectronisme est entré, en 2020, dans le dictionnaire Larousse, qui le définit comme « *l'état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques* ».

Si l'on en croit cette définition, l'illectronisme serait donc le **prolongement contemporain de l'illettrisme**, en tant qu'incapacité, par manque de compétences, à déchiffrer un langage.

Bien qu'éclairante, cette **comparaison** est cependant **réductrice**.

En effet, le numérique constitue le **support d'usages dématérialisés**, mais repose avant tout sur **l'utilisation de terminaux physiques**, comme les ordinateurs et les *smartphones*. L'illectronisme est donc **plus qu'un illettrisme** : à l'absence de compétences, s'ajoutent également les formes **d'exclusion matérielle du numérique**, soit l'incapacité ou l'impossibilité, faute d'équipements, de se connecter aux réseaux.

Ce **caractère dual** de l'illectronisme est d'ailleurs retenu par la **définition donnée par l'Insee**, et qui sera retenue dans ce rapport : l'illectronisme désigne ainsi « *le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle) ».*

Comme l'illustre cette définition, pour l'Insee, **non-usage et non-équipement** vont en pratique **de pair**<sup>1</sup>. Selon l'étude, c'est ainsi 15 % de la population française<sup>2</sup> qui n'a pas utilisé Internet en 2019 et 12 % qui n'est pas équipée pour se connecter<sup>3</sup>. Selon l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), en 2019, 23 % des Français de plus de 12 ans ne **possédaient pas un smartphone** et 24 % un ordinateur<sup>4</sup>. Dans les six mois précédents, 7 % de la population n'avait pas utilisé de *smartphones* ou de téléphone mobile et 24 % n'avait pas utilisé d'ordinateurs<sup>5</sup>. Ce constat est crucial : la **lutte contre l'illectronisme ne pourra s'appuyer intégralement sur une réponse numérique** et technologique, qui buterait inévitablement sur le non-équipement d'une partie de la population.

Concernant le **second volet** de sa définition de l'illectronisme, celui relatif à l'incompétence numérique, l'Insee adopte une approche plus restrictive. Ne sont placées en situation d'illectronisme que les **personnes ne disposant d'aucune des quatre compétences de base**, identifiées par Eurostat (voir encadré ci-dessous).

**L'évaluation des compétences numériques selon Eurostat  
(extrait du rapport de l'Insee)**

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ;
- la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ;
- la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ;
- l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.).

<sup>1</sup> « Seules 6 % des personnes équipées à domicile n'utilisent pas Internet, et inversement, seuls 2 % des usagers ne sont pas équipés »

<sup>2</sup> *Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.*

<sup>3</sup> *Les données sont issues de l'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (enquête « TIC ménages ») qui permet de décrire l'équipement et les usages des ménages dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.*

<sup>4</sup> *Arcep, Baromètre Numérique 2019 - Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019, novembre 2019.*

<sup>5</sup> *Selon l'Arcep, le smartphone étant le terminal privilégié par les Français pour se connecter à Internet (51 %), devant l'ordinateur (31 %) et la tablette (6 %). Le reste (12 %) correspond manifestement aux personnes non-équipées.*

Ces compétences sont mesurées à partir des déclarations sur le fait d'effectuer certaines tâches dans l'enquête annuelle sur les technologies de l'information et de la communication, menée auprès des ménages dans tous les pays de l'Union européenne.

Chaque compétence est notée 0 (compétence nulle), 1 (basique) ou 2 (compétence plus que basique). Le non-usage d'Internet au cours de l'année impliquant la note 0 : l'échelle mesure donc une capacité pratique (liée à la possession d'un équipement et à un usage même minimal d'Internet) si l'on considère la population générale, mais une compétence si l'on se restreint aux usagers d'Internet. Elle sous-estime légèrement les compétences en « logiciels » et « résolution de problèmes » dont les critères ne nécessitent pas tous l'usage d'Internet.

Ces quatre domaines de compétences sont très liés, et en les sommant, on obtient un indicateur global de capacités numériques : une personne n'a ainsi aucune capacité numérique si elle obtient 0 dans chaque domaine (illectronisme) et des capacités plus que basiques si elle obtient 2 dans les quatre domaines. Entre les deux, Eurostat distingue les capacités faibles (au moins une compétence est notée à 0 et au moins une vaut 1) et basiques (aucune des compétences n'est égale à 0 et au moins une est égale à 1).

L'absence de compétences numériques concerne **seulement 2 % des usagers d'Internet**. Si l'on ajoute les non-usagers, **17 % de la population se trouverait donc, selon l'Insee, en situation d'illectronisme**.

Il convient de noter **qu'illectronisme pour cause matérielle et illectronisme pour cause d'incompétence** sont intimement liés : le non-usage et le non-équipement expliquent et reflètent pour partie l'absence de compétence, et inversement. L'absence de compétence est par exemple invoquée pour expliquer près de la **moitié (41 %) du non-équipement**. Inversement, le non-équipement, chez les personnes précaires par exemple, renforce le décrochage en matière de compétences. Bien souvent, les deux **faces de l'illectronisme s'alimentent** donc mutuellement.

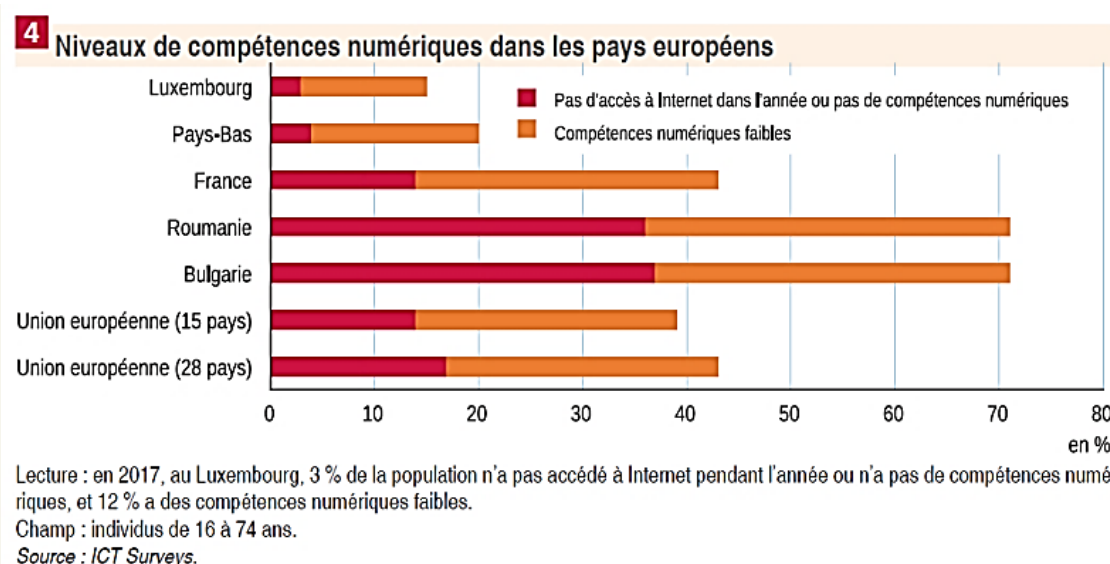
*b) L'existence d'un « halo » de l'illectronisme, s'étendant à près de la moitié de la population, plaçant la France dans la moyenne européenne*

La définition rigoureuse de l'Insee reviendrait à exclure du champ des politiques publiques une large partie de la population qui, bien qu'utilisant Internet et disposant d'au moins une compétence de base, n'est pourtant pas totalement à l'aise avec l'outil numérique. Il semble en réalité que **l'illectronisme forme un « halo »**, allant des formes les plus sévères, caractérisées par une incompétence totale à faire, associée bien souvent à un non-équipement, à des formes plus légères, caractérisées par l'absence de quelques compétences, parfois secondaires.

Selon l'étude de l'Insee, **38 % des usagers manquent d'au moins une compétence** dans les quatre domaines identifiés par Eurostat que sont la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes. En rapportant ces chiffres à l'ensemble de la population, autrement dit, en intégrant les non-usagers, on en conclut que près de la moitié de la population française âgée de plus de 15 ans (**47,3 %**)



**manque au moins d'une compétence de base.** En appliquant les critères d'Eurostat, l'Insee constate par ailleurs que 43 % des individus de 16 à 74 ans avaient un score global de capacité numérique nul ou faible. Ce score place la France **dans la moyenne européenne.**



Si l'illectronisme, au sens le plus strict du terme, ne touche donc que 17 % de la population, son « halo » **s'étend bien plus largement et affecte près de la moitié des Français.** « *Tout dépend de la définition donnée à la question de l'inclusion et aux usages des outils numériques* » résume Salwa Toko, présidente du Conseil national du numérique<sup>1</sup>.

Les travaux menés par France Stratégie<sup>2</sup>, s'appuyant sur une enquête Capacity, confirment également **l'intuition d'une exclusion numérique diffuse**, touchant une partie importante de la population, à des degrés cependant très variables.

L'enquête identifie cinq catégories, définissant une **cartographie de la société numérique**, d'une périphérie déconnectée à un cœur pleinement digitalisé : les non-internautes, les internautes « distants », les internautes « traditionnels », les internautes « utilitaristes » et les « hyper-connectés ». Sont considérées éloignées du numérique les deux premières catégories : les non-internautes, qui ne se connectent jamais à Internet, et les internautes « distants », « dont les compétences numériques sont faibles au point de ne pas pouvoir réaliser certaines opérations simples comme les démarches administratives en ligne, la recherche d'information, les achats en ligne, etc. ». De nombreuses variables sont utilisées par l'étude pour répartir la population française au sein de ces catégories<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Audition du 9 septembre 2020.

<sup>2</sup> Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, France Stratégie, juillet 2018.

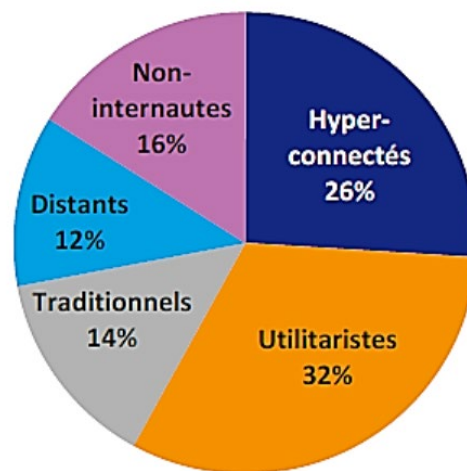
<sup>3</sup> « Un groupe de variables est sélectionné pour mesurer la proximité des individus avec internet. Dans ce groupe, on retrouve la variable visant à informer sur l'aisance des individus, leur ancienneté sur internet, mais également leurs supports de connexion,

La première catégorie, celle de **non-internautes**, rassemble **16 % de la population française** âgée de plus de 18 ans. L'évaluation de France Stratégie est ainsi très proche de celle de l'Insee.

La seconde catégorie, celle des « **distants** », est évaluée à **12 %** de la population française.

France Stratégie estime donc que **28 % de la population française est éloignée du numérique, soit 14 millions de personnes**. Les autres catégories sont ainsi réparties : les internautes « traditionnels » (14 %), les internautes « utilitaristes » (32 %) et les « hyper-connectés » (26 %).

**Graphique 1 – Cinq catégories d'internautes**



Source : M@rsouin, enquête Capacity 2017

## **2. Des difficultés particulièrement marquées en matière d'utilisation de logiciels et de recherche d'information**

Les études précitées permettent d'établir une **typologie des difficultés** les plus fréquemment rencontrées dans la population. C'est notamment le cas du travail de l'Insee, qui mesure la maîtrise des compétences de base ciblées par Eurostat.

Selon l'Insee, le défaut de compétence le plus répandu concerne **l'usage de logiciels**. Il est ainsi évalué que 35 % des usagers d'Internet et 45 % de l'ensemble de la population sont dépourvus de la capacité à utiliser un **logiciel de traitement de texte**. Cette statistique est d'autant plus

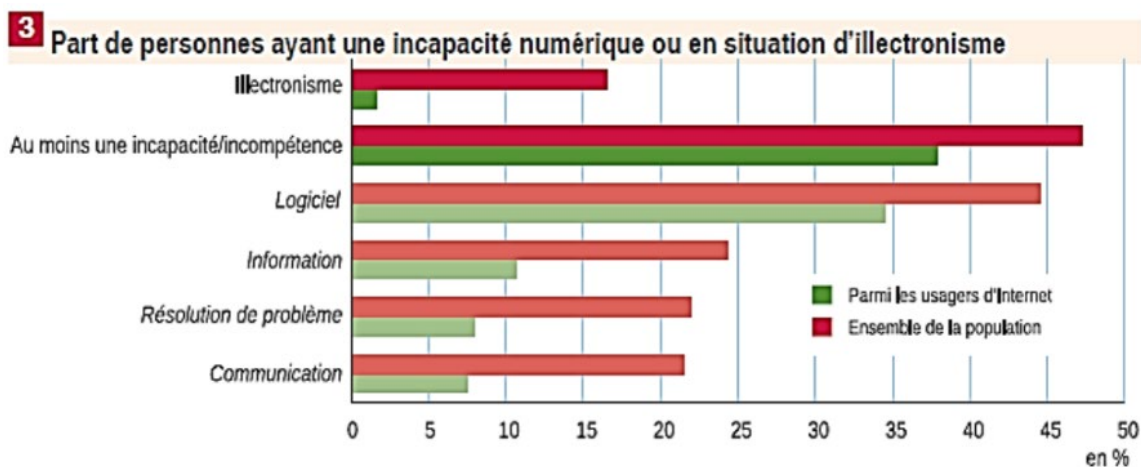
---

l'utilisation de comptes en ligne et la fréquence d'utilisation d'Internet pour effectuer des démarches administratives en ligne. Une autre série de variables cherche à identifier les profils en fonction des modes d'usage d'Internet : modes de communication en ligne, mais aussi de consommation, de divertissement, d'apprentissage et d'information. Enfin, une dizaine de variables sur les compétences perçues par les enquêtés sont assimilées à cinq domaines de compétences numériques : compétences informationnelles, opérationnelles, créatives, sociales et mobiles. »

inquiétante que le traitement de texte informatique est devenu incontournable dans la vie courante et professionnelle, notamment pour rédiger lettres de motivation ou *curriculum vitae*.

L'étude de l'Insee révèle également qu'une part non négligeable de Français est **incapable de rechercher des informations sur Internet** (11 % des usagers et 24 % de la population). Deux types de recherches font particulièrement défaut : celles permettant d'obtenir des **renseignements sur des produits et services** (33 % des usagers, soit près de la moitié de la population) et, surtout, celles permettant d'accéder à des **informations administratives** (49 % des usagers, **soit plus de 60 % de la population**). En conséquence, selon l'étude de France Stratégie, seulement 30 % des internautes « distants » avaient déjà effectué au moins une démarche administrative en ligne en 2017, contre 80 % pour l'ensemble des usagers (le taux atteint près de 100 % pour la catégorie des « hyper-connectés »).

Enfin, la **résolution de problèmes** (8 % des usagers et 22 % de la population) et la **communication** (7 % des usagers et 22 % de la population) complètent le tableau des catégories de compétences faisant le plus défaut.



Lecture : en 2019, 24 % de la population n'a pas su obtenir des informations sur Internet (11 % parmi les usagers d'Internet).

Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.

Source : TIC ménages 2019.

### 3. Une exclusion numérique touchant principalement les seniors, les moins diplômés et les précaires

**1** Équipement, usage d'Internet et capacité numérique

en %

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
<b>Ensemble</b>	<b>12,0</b>	<b>15,2</b>	<b>47,3</b>	<b>16,5</b>
15-29 ans	2,3	2,8	19,2	3,0
30-44 ans	3,6	2,8	33,6	3,2
45-59 ans	7,0	7,8	47,8	9,3
60-74 ans	15,4	24,1	66,2	26,7
75 ans ou plus	53,2	64,2	90,0	67,2
Femmes	13,1	16,2	49,0	17,4
Hommes	10,9	14,0	45,4	15,5
Études supérieures	2,5	3,0	18,3	3,5
Bac ou équivalent	3,9	4,5	33,2	5,1
CAP, BEP ou BEPC	9,7	14,0	56,0	15,5
Aucun diplôme ou CEP	34,1	41,0	84,2	43,9
En emploi	3,4	3,7	35,4	4,4
Étudiant, apprenti	2,1	2,4	12,9	2,4
Chômeur	10,6	8,1	42,4	8,8
Retraité	28,6	38,1	74,6	40,8
Autre inactif	17,9	22,9	69,0	25,8
5 <sup>e</sup> quintile de niveau de vie (ménages aisés)	3,5	6,5	28,2	7,2
1 <sup>er</sup> quintile (ménages modestes)	15,7	18,2	57,7	19,8
Couple avec au moins un enfant	1,8	3,0	30,2	3,1
Personne seule	29,5	30,3	64,8	32,4
Famille monoparentale	3,5	2,4	38,2	3,2
Couple sans enfant	14,0	20,1	55,4	22,0
Autre type de ménage (ménage complexe)	4,7	8,2	37,7	9,5
Agglomération de Paris	8,2	11,9	40,9	13,5
Unité urbaine de 10 000 à 1 999 999 habitants	12,2	14,7	45,8	16,0
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	13,2	16,7	50,7	18,1
Métropole	11,8	14,9	46,9	16,3
DOM hors Mayotte	19,4	24,4	60,1	26,3

\* Information, communication, logiciel ou résolution de problème.  
Lecture : en 2019, 2,3 % des 15-29 ans n'ont pas d'équipement Internet à domicile.  
Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.  
Source : TIC ménages 2019.

**2** Profils d'équipement, d'usage et de capacités numériques (risques relatifs)

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
15-29 ans	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
30-44 ans	1,99**	1,36	1,80***	1,44
45-59 ans	2,68***	2,90***	2,30***	3,12***
60-74 ans	2,96***	4,84***	2,77***	4,92***
75 ans ou plus	6,43***	9,07***	3,10***	8,81***
Femmes	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Hommes	1,24***	1,14***	0,99	1,15***
Études supérieures	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Bac ou équivalent	1,31	1,39**	1,79***	1,40**
CAP, BEP ou BEPC	2,03***	2,56***	2,56***	2,53***
Aucun diplôme ou CEP	3,62***	4,11***	3,03***	4,02***
En emploi	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Inactif	1,61***	1,73***	0,94	1,67***
5 <sup>e</sup> quintile de niveau de vie (ménages aisés)	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
4 <sup>e</sup> quintile	1,65***	1,27**	1,23***	1,32**
3 <sup>e</sup> quintile	2,23***	1,49***	1,24***	1,52***
2 <sup>e</sup> quintile	2,90***	1,77***	1,42***	1,78***
1 <sup>er</sup> quintile (ménages modestes)	3,68***	2,10***	1,65***	2,10***
Couple avec au moins un enfant	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Personne seule	6,15***	2,10***	1,39***	2,32***
Famille monoparentale	1,51	0,61	1,08	0,77
Couple sans enfant	3,32***	1,55**	1,25***	1,73***
Autre type de ménage (ménage complexe)	1,72**	1,28	1,04	1,46**
Agglomération de Paris	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Unité urbaine de 10 000 à 1 999 999 habitants	1,13	0,97	0,96	0,94
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	1,12	0,98	0,98	0,94
Métropole	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
DOM hors Mayotte	1,15	1,25**	1,08*	1,25**

\* Information, communication, logiciel ou résolution de problème.  
Note : régression de Poisson modifiée ; \*, \*\*, \*\*\* : significativité à 10 % (\*), à 5 % (\*\*) ou à 1 % (\*\*\*).  
Lecture : toutes choses égales par ailleurs, relativement aux femmes, les hommes ont 1,24 fois plus de risque d'être non-équipés.  
Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte.  
Source : TIC ménages 2019.

*a) Les seniors tout particulièrement touchés par l'illectronisme*

Si l'exclusion numérique frappe l'ensemble des catégories sociodémographiques, certains **facteurs de risque** émergent tout particulièrement de l'étude de l'Insee. Pour les identifier, il faut adopter une analyse « toutes choses égales par ailleurs », qui permet de neutraliser les biais statistiques.

Le premier facteur d'exclusion est celui de **l'âge**. Les cohortes de 75 ans ou plus et de 60-74 ans ont ainsi respectivement près de **9 fois (8,8) et 5 fois plus de risque d'être en situation d'illectronisme que les 15-29 ans**. Stéphane Legleye, chercheur à la division Conditions de vie des ménages de l'Insee, responsable de l'étude de l'Insee, met cependant en garde contre une analyse trop binaire de cet aspect de l'étude : *« bien que l'âge constitue un facteur particulièrement discriminant, il ne faut pas perdre de vue des formes parfois plus complexes d'exclusion numérique chez les jeunes. Ces derniers sont certes beaucoup moins concernés par la catégorie « illectronisme », notamment car il est plus rare qu'ils soient totalement dépourvus de compétences numériques. Mais il est moins rare que des adolescents ou jeunes adultes, particulièrement actifs sur les réseaux sociaux et aptes à communiquer par Internet, soient en difficulté pour d'autres tâches, comme l'envoi de courriels ou la recherche d'informations administratives »*.

Le deuxième facteur d'exclusion est celui du niveau de **diplôme**. Une personne sans diplôme ou titulaire d'un certificat d'études primaires (CEP) et une personne titulaire d'un certificat d'aptitude professionnel (CAP), d'un brevet d'études professionnels (BEP) ou d'un brevet des collèges (BEPC) sont respectivement **4 et 2,5 fois plus susceptibles d'être en situation d'illectronisme qu'une personne ayant effectué des études supérieures**.

Le troisième facteur de risque est celui du **niveau de vie**, bien qu'il soit moins explicatif que celui du niveau de diplôme. Les ménages modestes ont ainsi **2 fois plus de risque d'être en situation d'illectronisme que les ménages aisés**.

On distingue un dernier facteur d'exclusion, moins significatif cependant : celui du **type de ménage** (avec un facteur de risque de 2,3 pour les personnes vivant seules et de 1,7 pour les couples sans enfant par rapport à un couple avec au moins un enfant). Selon l'Insee, cela *« pourrait témoigner du rôle formateur des jeunes dans l'acquisition des compétences de leurs parents »*.

Enfin, bien que ce facteur de risque ne soit pas spécifiquement étudié par l'étude de l'Insee, il convient de rappeler que **les personnes illettrées souffrent naturellement d'illectronisme**, *« bien que la réciproque ne soit pas vérifiée »*, comme l'a noté l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) devant les membres de la mission d'information. 7 % de la population adulte âgée de 18 à 65 ans ayant été scolarisée en France est en situation d'illettrisme, soit **2 500 000 personnes** en métropole. Ces chiffres de l'ANLCI permettent donc d'expliquer une **part minoritaire mais non négligeable de l'illectronisme en France**.

*b) Les seniors plus exposés à l'exclusion par la compétence, les précaires plus exposés à l'exclusion matérielle*

Ces différentes catégories sociodémographiques ne sont pas exposées de la même manière à l'illectronisme.

L'Insee constate ainsi que « *l'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement, alors que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences* ». En pratique, pour les catégories d'âge supérieures à 30 ans, les risques d'être non-équipé ou incompetent sont très proches : par exemple, les 60-74 ans ont respectivement 3 et 2,8 fois plus de risque que les 15-29 ans de ne pas avoir d'équipement internet et d'avoir au moins une incapacité. Il semble cependant que le **non-équipement lié à l'âge soit en bonne partie expliqué par l'absence de compétence**.

*A contrario*, le **niveau de vie n'est pas un facteur significatif d'exclusion par la compétence** : les ménages modestes (1<sup>er</sup> quintile) ont 1,65 fois plus de risque de manquer d'au moins une capacité que les ménages aisés (5<sup>e</sup> quintile). Le niveau de vie **expose en revanche beaucoup plus au risque d'exclusion matérielle** : les ménages modestes ont 3,7 fois plus de risque de ne pas être équipés que les ménages aisés. Toutes choses égales par ailleurs, **l'illectronisme des classes populaires est donc avant tout une affaire d'accès aux terminaux numériques**. À cet égard, cumulés, les coûts du matériel (32 %) et de l'abonnement (27 %) dépassent l'absence de compétence (41 %) comme raison explicative du non-équipement des Français. Le coût explique donc **59 % du non-équipement des Français**.

Les données de l'Arcep<sup>1</sup> confirment d'ailleurs que **l'effet du profil socio-économique est déterminant** sur le taux **d'équipement** en terminaux numériques. Les membres des ménages aisés (5<sup>e</sup> quintile) sont ainsi 85 % à posséder un *smartphone* contre seulement 72 % des membres des ménages modestes (1<sup>er</sup> quintile). L'écart est encore plus fort pour l'équipement en ordinateur : 92 % des membres des ménages aisés en sont équipés contre seulement 64 % de ceux qui vivent dans des ménages modestes.

L'Arcep note d'ailleurs un **recul particulièrement important du taux d'équipement en ordinateur des ménages modestes** ces deux dernières années (-1 point seulement chez les titulaires de hauts revenus contre -5 à -7 points dans les groupes les moins bien lotis). On observerait donc, avec l'avènement du *smartphone*, un **effet de substitution technologique important chez les plus modestes**. « *Plusieurs éléments viennent corroborer cette hypothèse : le multi-équipement du smartphone et de l'ordinateur a évolué deux fois moins vite chez les bas revenus que dans le reste de la population (+2 points en moyenne par an entre 2013 et 2019 contre +4 points par an sur la population totale) ; et l'utilité ressentie du smartphone dans cette catégorie socio-économique a augmenté de 7 points entre 2017 et 2019 (contre +2 sur la population totale)* ».

---

<sup>1</sup> Arcep, Baromètre Numérique 2019 – Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019, novembre 2019.

En résumé, l'exclusion par la compétence est plus marquée chez les seniors et l'exclusion matérielle chez les précaires. Il convient cependant de rappeler que ces **deux faces de l'illectronisme s'alimentent mutuellement, rendant peu pertinente l'analyse isolée de l'une et de l'autre.**

*c) Des inégalités territoriales en matière d'illectronisme, moins significatives cependant qu'en matière d'accès aux réseaux*

Les taux de non-équipement (13,2 %) et de non-usage (16,7 %) sont plus élevés dans les communes rurales et les unités urbaines de moins de 10 000 habitants que dans les unités urbaines de 10 000 à 1 999 999 habitants (respectivement 12,2 % et 14,7 %) et en agglomération parisienne (8,2 % et 11,9 %).

On retrouve les mêmes différences concernant le taux de personnes exposées à au moins une incapacité : 50,7 % pour les territoires ruraux et les petites villes, 45,8 % dans les territoires urbains, 40,9 % en région parisienne.

Cependant, « *ces sur-risques sont largement dus à des différences de population* », notamment à des écarts d'âge moyen ou de niveaux de diplômes entre les territoires. En neutralisant ces caractéristiques par une analyse « toutes choses égales par ailleurs », les **facteurs de risque deviennent statistiquement non significatifs**. Les habitants des communes rurales et des unités urbaines de moins de 10 000 habitants n'ont ainsi que 1,1 fois plus de risque d'être non-équipés ou non-usagers que les habitants de l'agglomération parisienne. Le facteur de risque d'exposition à l'incapacité est même très proche de 1 (0,98).

Aussi, si une partie du territoire souffre encore de **l'insuffisant déploiement des réseaux de communication** (voir *infra*), seuls **5 % du non-équipement seraient dus à l'absence d'offre haut débit**. Cela représente, selon les calculs de la mission, 0,6 % de la population, soit **400 000 Français**. Cela correspond aux **cas très résiduels de non-couverture du territoire en bon « haut » débit**. Pour ces quelques milliers de Français, une connexion en « bon » haut débit devra impérativement être assurée d'ici la fin de l'année 2020<sup>1</sup>, comme le prévoit le plan France Très Haut Débit.

L'illectronisme est donc **une forme d'ostracisme, excluant une partie du corps social de la société numérique**. Les **inégalités d'accès au réseau sont d'une autre nature** ; elles ne sont plus réellement un facteur

---

<sup>1</sup> Le « bon » haut débit correspond à un débit supérieur à 8 Mbit/s. Dans le cadre du plan France Très Haut Débit, les déploiements de réseaux filaires (fibre optique (FttH), réseau téléphonique ou câblé) portés par les collectivités territoriales et les opérateurs privés doivent permettre d'apporter du « bon » haut débit à 94 % des foyers français d'ici 2020. En complément, les technologies sans fil ou hertziennes (satellite, THD Radio et 4G fixe) doivent permettre aux foyers non couverts par les réseaux filaires d'accéder à l'Internet à « bon haut débit » à cette date. Pour ce faire, un « guichet cohésion numérique », ouvert depuis mars 2019, et doté de 100 millions d'euros, a vocation à soutenir les particuliers pour l'installation des équipements nécessaires à ces technologies non filaires, via une aide pouvant atteindre 150 euros par installation.

d'exclusion, très rares étant encore les zones non couvertes par une offre en « bon » haut débit. Elles sont **plutôt un facteur d'éloignement du cœur de la société numérique** : avec des réseaux de moins bonne qualité, on se connecte, mais moins facilement et moins rapidement. En la matière, la priorité se porte donc aujourd'hui sur **l'amélioration de la qualité et la montée en débit des réseaux dans les territoires** : les objectifs fixés par les pouvoirs publics en matière de couverture du territoire en très haut débit et, en particulier, en fibre optique, devront donc être atteints (voir *encadré*).

#### Le plan France Très Haut Débit et ses objectifs

Lancé en 2013, le plan France Très Haut Débit vise la couverture intégrale de la population en très haut débit d'ici fin 2022, dont 80 % en fibre optique jusqu'au domicile (FttH), technologie ayant vocation à être généralisée sur l'ensemble du territoire en 2025. À court terme, le plan vise également la couverture intégrale de la population en « bon » haut débit d'ici fin 2020. Il prévoit en parallèle un plan d'investissements de 20 milliards d'euros, dont 14 milliards pour le développement des réseaux d'initiative publique et 3,3 milliards de soutien de l'État à ces réseaux publics *via* un « guichet » France Très Haut Débit.

L'atteinte des objectifs impliquera de maintenir le rythme de déploiement observé avant le début de la crise sanitaire, avec un record de 4,8 millions de prises FttH déployées en 2019.

### C. DES EXCLUSIONS NUMÉRIQUES PROPRES À CERTAINS PUBLICS

Parallèlement à **l'exclusion numérique diffuse** que constitue **l'illectronisme**, il existe **des exclusions numériques propres à certains publics**, qu'on pourrait qualifier d'exclusions *particulières*. Sont principalement concernées les personnes en situation de handicap, mais aussi les personnes sans abri, les personnes privées de liberté, ou encore les migrants

#### 1. Une aggravation des difficultés d'insertion pour les 12 millions de personnes en situation de handicap en France

##### a) Une prise de conscience progressive depuis 2005

Le développement du numérique peut être un **formidable outil pour les personnes en situation de handicap, en matière d'accès aux services publics, à la formation ou à la culture**. D'ailleurs, depuis 2005 le principe d'accessibilité numérique des services de l'État, des collectivités locales et des établissements publics qui en dépendent est inscrit dans la loi. En application de ce principe, **le contenu des services de communication en ligne de ces administrations doit être intégralement livrable et intelligible par toute personne atteinte d'un handicap**.



En théorie, **le champ couvert est très large** : comme le précise l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne « *l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation, en particulier les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique* ». Ce même article précise que la page d'accueil du site en question doit comporter une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles prescrites en matière d'accessibilité.

Cette obligation d'accessibilité numérique a été progressivement étendue en 2016 par la loi pour une République numérique<sup>1</sup> **aux organismes délégataires d'une mission de service public et aux entreprises dont le chiffre d'affaires dépasse un seuil fixé par décret en Conseil d'État**. En outre, tout service de communication en ligne doit indiquer sur sa page d'accueil s'il respecte ou non les règles relatives à l'accessibilité numérique. **Près de trois ans après le vote de cette loi, le décret a enfin été pris le 24 juillet 2019<sup>2</sup>**. Toutefois, cette loi prévoyait également l'obligation pour les sites des services publics et délégataires d'une mission de service public d'élaborer un **schéma pluriannuel de mise en conformité, décliné en plan d'actions annuelles**. Or, cet aspect est resté lettre morte.

*b) Une situation de handicap aggravée par un manque d'accessibilité numérique*

Mais s'il représente une opportunité, la non-accessibilité du numérique peut au contraire aggraver le handicap, en raison de la place centrale que joue le numérique en matière de formation, d'inclusion professionnelle, d'accès aux services publics, de vie politique, mais aussi de relations sociales.

**Le Gouvernement estime en France à 20 % la proportion de personnes ne pouvant pas utiliser les outils et services numériques du fait de leur handicap.<sup>3</sup>**

---

<sup>1</sup> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

<sup>2</sup> Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

<sup>3</sup> Lettre de mission du 8 janvier 2020 de Sophie Cluzel et Cédric O à Salwa Toko, présidente du Conseil national du numérique - rapport sur l'accessibilité numérique, Conseil national du numérique, février 2020.

### Exemples de situations nécessitant des aides techniques et/ou des adaptations des appareils

- les personnes en situation de déficiences motrices peuvent rencontrer des difficultés d'usages liées à l'utilisation d'un clavier ou d'un écran (par exemple : l'absence de toucher ou l'atteinte motrice des mains). Il existe par exemple des systèmes d'« *eyes-tracking* » qui permettent de jouer le rôle de la souris avec le déplacement des yeux ;

- les personnes en situation de déficiences visuelles peuvent rencontrer des difficultés à lire les informations sur une page internet. Il existe des équipements (par exemple : les plages braille) et des logiciels (par exemple : les logiciels de grossissement) pour pallier à ces difficultés ;

- les personnes en situation de déficiences auditives ont une impossibilité ou une difficulté à entendre les informations sonores (par exemple : dans le cas d'un MOOC). Certains outils technologiques de reconnaissance vocale sont mobilisés pour convertir le langage parlé en langage des signes ou en langage écrit.

- les personnes en situation de troubles intellectuels peuvent avoir des difficultés à comprendre certaines informations, notamment textuelles, disponibles sur les sites internet. Le Français Facile à Lire et à Comprendre (FALC) est un ensemble de règles de mise en accessibilité des informations écrites qui peut être utilisé dans le cadre des contenus web.

- les personnes en situation de troubles cognitifs regroupent un grand nombre de situations qui compliquent l'utilisation du numérique et notamment la consultation des contenus disponibles sur Internet. L'utilisation de certaines polices de caractères, le grossissement des caractères font partie des exemples d'adaptation qui leur facilite l'usage.

*Source : L'accessibilité numérique, entre nécessité et opportunité, Conseil national du numérique, février 2020.*

Alors, que 12 millions de Français sont touchés par le handicap, et malgré l'inscription dans la loi depuis 15 ans maintenant du principe de l'accessibilité numérique, **force est de constater que celle-ci est loin d'être atteinte, y compris pour les services publics.**

Selon une étude réalisée par Braillet en mars 2014 sur 600 sites publics, seuls 18 % se déclaraient conformes à leurs obligations légales et seuls 4 % d'entre eux présentaient une attestation de capacité. Auditionnée par Christophe-André Frassa, à l'occasion de l'examen du projet de loi pour une République numérique, cette association indiquait que « *le référentiel élaboré en 2009 était "mal rédigé", nécessitant un important travail de compréhension ce qui expliquerait, en partie seulement, les faibles taux de conformité* »<sup>1</sup>.

**Or, les progrès réalisés, face au développement massif de la dématérialisation des démarches administratives et du recours à Internet, en l'espace de six ans sont très faibles, voire nuls, pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.** En février 2020,

---

<sup>1</sup> Rapport législatif n° 534 de Christophe-André Frassa sur le projet de loi pour une République numérique, déposé le 6 avril 2016 (2015-2016).

l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne a introduit un nouveau critère de mesures : l'accessibilité. **En avril 2020, seuls 13 % des démarches étaient conformes aux attentes en matière d'accessibilité.** L'encadré ci-après donne des exemples de démarches en ligne essentielles dans la vie courante pour lesquelles la prise en compte des handicaps est jugée par les utilisateurs inexistante ou partielle.

**Observatoire de la qualité des démarches en ligne : extrait des « 250 démarches phares de l'État » – avril 2020 – exemples de démarches non accessibles ou dont l'accessibilité est partielle**

*Affaires sociales :*

- obtenir une attestation de droits : non accessible ;
- demander une carte européenne d'assurance maladie : non accessible ;
- déclarer un changement d'adresse sur Ameli : non accessible ;
- demander une carte vitale : non accessible ;
- déclarer une naissance sur Ameli : non accessible ;
- dossier médical partagé : non accessible ;
- créer son compte CESU-futur employeur : non accessible.

*Économie et finances :*

- déclaration des revenus 2019 : partiellement accessible ;
- paiement des impôts des particuliers (IR, TH, TF, CAP) : non accessible ;
- achat de timbre fiscal : non accessible.

*Intérieur :*

- pré-plainte en ligne : non accessible ;
- demander et renouveler une carte nationale d'identité ou de passeport : non accessible ;
- consulter l'historique officiel et la situation administrative d'un véhicule d'occasion : non accessible ;
- demande de permis de conduire après réussite à l'examen et de renouvellement du permis de conduire après expiration du terme : non accessible.

## **2. La double peine des personnes privées de liberté**

La question de l'accès à Internet des personnes privées de liberté est récurrente depuis de nombreuses années. C'est principalement à travers la thématique **de l'accès des personnes détenues** que cet sujet a été abordé. Ainsi, une note du 21 mai 2004 portant sur l'interdiction faite aux détenus d'accéder à Internet et à tout système d'information extérieur a réglé cet accès. Cette thématique a de nouveau été abordée à l'occasion de l'examen du projet de loi pour une République numérique en 2016 par la demande d'un rapport sur les conditions et les modalités de mise en œuvre de l'accès au numérique de toutes les personnes privées de liberté. Cet

amendement, bien que supprimé au cours de la navette parlementaire, car comme l'a souligné Luc Belot, rapporteur à l'Assemblée nationale de ce projet de loi « *à ce stade, aucun rapport n'éclairera plus quelque décision que ce soit. Cette décision doit être politique<sup>1</sup>* », témoigne de la récurrence de ce débat depuis de nombreuses années.

Il existe **un principe d'interdiction absolue faite aux personnes détenues d'accéder à Internet** – soit 70 600 personnes en France. Un aménagement à cette interdiction était prévu, *via* la mise en place d'espaces dédiés – les cyber-bases justice. Il s'agit d'espaces informatiques équipés en réseau, avec un accès limité et contrôlé à Internet et dénués de possibilité d'interaction directe avec l'extérieur. Une expérimentation avait été lancée **début 2009, il y a plus de dix ans**, dans sept établissements. Or, comme l'indique l'avis du 12 décembre 2019 relatif à l'accès Internet dans les lieux de privation de liberté du contrôleur général des lieux de privation de liberté, « *dix ans après, certaines de ces cyber-bases ont cessé de fonctionner, notamment en raison d'une maintenance insuffisante ou inadaptée. Cet outil qui avait vocation à rendre les personnes détenues autonomes dans l'utilisation de l'outil internet et multimédia et de leur permettre d'accéder aux équipements informatiques au travers d'ateliers collectifs, d'accompagnement individuel ou d'accès encadré n'a par ailleurs jamais été déployé dans d'autres établissements* ».

Cette absence d'accès aux outils numériques concerne également **certains mineurs** placés en centre éducatif fermé, dans un quartier pénitentiaire dédié, en établissement pénitentiaire pour mineurs ou encore dans des centres hospitaliers fermés. Or, certains centres éducatifs fermés ne sont pas dotés d'équipements informatiques ou interdisent tout accès à Internet. De même, dans de nombreuses unités pédopsychiatriques l'accès est inexistant. Enfin, l'accès à Internet est prohibé dans les établissements pénitentiaires hébergeant des mineurs. Ainsi, selon l'avis précité du contrôleur général des lieux de privation de liberté, seuls les mineurs de l'établissement pénitentiaire pour mineurs de Lavaur et les mineures du centre pénitentiaire de Marseille-Les Baumettes disposent d'un accès à Internet restreint et limité, *via* une cyber-base justice<sup>2</sup>.

**La situation des patients hospitalisés sans leur consentement varie beaucoup en fonction des établissements de santé.** Comme l'a noté le contrôleur général des lieux de privation de liberté, certains établissements disposent de salles équipées d'ordinateurs connectés à Internet, ou de tablettes numériques mises à disposition des patients, d'autres d'un accès Wifi librement accessible, y compris dans les chambres, tandis que d'autres encore prohibent tout accès à des équipements informatiques « *qu'ils soient personnels ou collectifs, connectés ou non à internet* ». Or, en application de l'article L. 3211-3 du code de la santé publique « *les restrictions à l'exercice de*

---

<sup>1</sup> *Compte-rendu de la séance du 21 janvier 2016, Assemblée nationale.*

<sup>2</sup> *Le contrôleur des lieux de privation de liberté a indiqué que lors de sa dernière visite du centre pénitentiaire de Bordeaux accueillant un quartier pour mineurs, la cyber-base ne fonctionnait plus.*

ses libertés individuelles doivent être adaptées, nécessaires et proportionnées à son état mental et à la mise en œuvre du traitement requis ». Pour le contrôleur général des lieux de privation de liberté, « l'accès à internet d'un patient admis en soins psychiatriques sans son consentement ne saurait être restreint qu'en vertu d'une prescription médicale individualisée, motivée, circonstanciée et réévaluée au regard de l'évolution clinique de l'intéressé ». Chaque année, un peu plus de 92 000 personnes sont hospitalisées pour soins sans consentement.

### **3. Les difficultés rencontrées par les étrangers arrivant et vivant en France, en matière de numérique**

Les étrangers arrivant et vivant en France font également partie d'une population qui se trouve en situation de fracture numérique ou de difficultés **dans ses démarches administratives en raison du basculement vers un tout numérique.**

La circulaire du ministère de l'Intérieur n°INTK1400231C du 3 janvier 2014, relative à l'amélioration de l'accueil des étrangers en préfecture et aux mesures de simplification et objectifs d'organisation a **entraîné un recours accru aux outils numériques et à la dématérialisation pour la gestion du service des étrangers dans les préfectures**, au nom de l'amélioration de la qualité du service, notamment en « *limitant les déplacements en préfecture des usagers étrangers* ».

En effet, cette circulaire prévoit la création d'une interface numérique qui a « *pour objectif de donner une information fiable, uniforme et précise pour toutes les situations les plus fréquemment rencontrées* ». Toutefois, selon le rapport de La Cimade intitulé « À guichets fermés », l'information délivrée *via* cette interface « *n'est pas accessible à tou.te.s, étant par nature réservée aux personnes ayant accès à internet et étant à l'aise avec son usage. De plus le vocabulaire précis utilisé rend peu évident pour une personne maîtrisant imparfaitement le français et le droit des étrangers de comprendre quel menu sélectionner, la nuance entre les uns et les autres étant souvent difficile à saisir* ». En outre, au motif de la mise en place d'une dématérialisation de ce service public et de l'information, **un certain nombre de préfectures ne délivre plus d'informations orales dans leurs locaux.** Cette dématérialisation, souvent sans possibilité alternative, rend difficile l'accès au service public, alors même que la demande de titre de séjour constitue une obligation.

Enfin, le contrôleur général des lieux de privation de liberté alerte sur la pratique constatée dans les **lieux de rétention administrative**, qui consiste à retirer systématiquement aux personnes retenues les téléphones portables ou autres terminaux équipés d'un appareil photo - et permettant souvent un accès internet, type tablette - au nom de la protection du droit à l'image. En 2018, un peu plus de 45 000 personnes se trouvaient dans les lieux de rétention administrative.



## II. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : UN HANDICAP MAJEUR DANS UNE SOCIÉTÉ TOUJOURS PLUS NUMÉRISÉE

Quelle qu'en soit sa forme, l'exclusion numérique constitue un **handicap majeur dans une société toujours plus numérisée**. Pour les personnes atteintes, que l'exclusion soit aigüe ou modérée, c'est autant le lien avec les services publics, avec la vie économique, que l'accès à l'éducation, le contact à la société ou la participation à la vie démocratique qui se trouvent menacés. En ce qu'elle a accéléré la tendance à la numérisation de pans entiers de notre société, la **crise sanitaire liée à la Covid-19 a souligné avec acuité ces risques de décrochage**.

### A. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : UN RISQUE CROISSANT D'ATTEINTE AU PRINCIPE D'ÉGALITÉ DEVANT LE SERVICE PUBLIC

Pour les personnes éloignées du numérique, que l'exclusion soit aigüe ou modérée, la dématérialisation des services publics initiée de longue date par l'État, et poursuivie par le Gouvernement *via* le programme Action publique 2022, constitue une **menace de plus en plus pressante**. Il existe aujourd'hui, de ce fait, un **risque majeur de rupture d'égalité devant le service public**. Rappelons à ce stade que le halo de l'illectronisme est particulièrement large concernant l'accès aux informations administratives : environ **60 % de la population serait incapable de réaliser des démarches administratives en ligne<sup>1</sup>** !

Si la transformation numérique de l'État est parfaitement légitime, dès lors qu'elle tend à l'amélioration du service rendu à l'utilisateur, elle peut également devenir désastreuse si elle ne s'accompagne pas de **mesures transitoires**, apportant des réponses spécifiques aux personnes touchées par l'exclusion numérique et **préservant - au moins temporairement - un accès matériel**.

Ces mesures transitoires ont un coût, que l'État ne semble pas toujours disposé à payer. Malheureusement, dans la transformation numérique du service public, plus que l'amélioration de l'expérience de l'utilisateur, c'est la **logique budgétaire et comptable qui semble prévaloir**. Comme le résume le Défenseur des droits dans son rapport de 2019 consacré à la dématérialisation des démarches administratives, « *l'objectif de l'amélioration du service rendu à l'utilisateur ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires* »<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Cf étude Insee précitée.

<sup>2</sup> Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, *Défenseur des droits*, janvier 2019.

## 1. Vers une dématérialisation généralisée des services publics

Le **programme Action publique 2022**, lancé par le Gouvernement en 2017, fait de la transformation numérique du service public un de ses axes majeurs de réforme. Il ambitionne notamment de **dématérialiser d'ici mai 2022, 100 % des 250 démarches les plus utilisées par les citoyens**.

Aussi ambitieux qu'il paraisse, le programme Action publique 2022 ne fait que s'inscrire dans la longue liste des plans et programmes de dématérialisation des services publics, initiés en France à la fin des années 1990, avec le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI, 1998), suivi du plan ADministration ÉLEctronique (ADELE, 2004-2007), du plan France numérique 2012 (2008-2012) et de la politique de numérisation portée par le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP, 2012-2017).

Ces différents plans et programmes ont abouti à la **construction progressive d'un service public en ligne**, avec une dématérialisation toujours plus poussée des principales démarches administratives, s'appuyant sur un **droit de saisine des administrations par voie électronique**, consacré depuis 2015 à l'article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'administration<sup>1</sup>.

Selon le tableau de bord de l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, début 2020, **71 % des 250 démarches les plus utilisées par les citoyens étaient ainsi réalisables en ligne**. Parmi les démarches les plus fréquentes, on peut citer le paiement des impôts des particuliers (impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière, contribution audiovisuelle publique), la déclaration de revenus, le paiement des amendes, la gestion des démarches Pôle emploi (inscription et renouvellement mensuel de la situation de demandeur d'emploi...), l'obtention d'une attestation de droits, la candidature à un emploi public...

La dématérialisation des démarches s'accompagne du développement de **nouveaux outils** : **Service-Public.fr**, le portail de l'administration, créé en 2000 et refondé en 2015, qui constitue le guichet à distance d'information administrative ; **FranceConnect**, déployé en 2016, permettant d'utiliser un compte, un identifiant et un mot de passe uniques pour tous les services publics en ligne. Les administrations de sécurité sociale sont aussi concernées : l'outil **ameli.fr** agrège ainsi l'ensemble des données relatives aux remboursements des dépenses de santé. Il intégrera, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'espace numérique de santé prévu par la loi Santé du 24 juillet 2019<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'administration : « Toute personne, dès lors qu'elle s'est identifiée préalablement auprès d'une administration, peut, dans des conditions déterminées par décret en Conseil d'État, adresser à celle-ci, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie. Cette administration est régulièrement saisie et traite la demande, la déclaration, le document ou l'information sans lui demander la confirmation ou la répétition de son envoi sous une autre forme ».

<sup>2</sup> Loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé.



## **2. Une dématérialisation problématique, si elle ne s'accompagne d'aucune mesure transitoire et d'accompagnement des usagers en difficulté**

Tout comme le service public dut s'adapter au début du XX<sup>e</sup> siècle au passage du gaz à l'électricité, il doit aujourd'hui accompagner la transition vers un monde où l'information bascule progressivement d'un format matériel à un format dématérialisé. La numérisation de l'administration apparaît ainsi comme le **corollaire contemporain des principes d'adaptabilité et de mutabilité des services publics**, selon lesquels le service public ne saurait rester immobile face aux évolutions, notamment techniques, de la société. Théoriquement, l'adaptabilité du service public est alors **guidée par un seul impératif : l'amélioration du service rendu aux usagers**.

À cet égard, un consensus assez large existe sur **l'apport que peut constituer le numérique pour le fonctionnement et l'accès au service public**. La transformation numérique peut tout d'abord faciliter l'accès à l'information administrative, *via* des outils comme Service-Public.fr. Il peut également améliorer l'accès aux droits, les usagers pouvant par exemple s'appuyer sur des simulateurs, permettant d'estimer les droits aux prestations sociales. La dématérialisation peut enfin constituer un gain de temps : d'après la Commission européenne, les usagers peuvent en moyenne gagner près de 30 minutes par démarche en utilisant Internet<sup>1</sup>. Au regard de ces avantages, les Français semblent très majoritairement **soutenir la transformation numérique de leurs services publics**. Ainsi, selon une enquête CSA, qui concerne les usagers ayant eu au moins un contact avec la Direction générale des finances publiques (DGFIP), à leur initiative, dans les douze derniers mois, 90 % sont satisfaits de la facilité à déclarer et à payer les impôts en ligne.

Guidée par cette volonté d'amélioration du service à l'utilisateur, la **transformation numérique des services publics ne peut qu'être plébiscitée**. Malheureusement, la logique budgétaire et comptable semble souvent prévaloir, la dématérialisation étant aggravée par **la fermeture des services publics physiques dans certains territoires**. Selon France Stratégie, une démarche en ligne serait 30 fois moins coûteuse pour l'administration qu'une démarche effectuée hors ligne ! Une dématérialisation complète des démarches administratives représenterait ainsi une **économie annuelle de 450 millions d'euros à un horizon de dix ans**<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden, Final Report, Commission européenne, 2014.

<sup>2</sup> Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, France Stratégie, juillet 2018.

Comme l'a relevé un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) de 2019<sup>1</sup>, **une partie du virage numérique a en effet consisté à externaliser la complexité administrative et le coût des opérations vers les usagers** : « *qualification et complétude des informations, alors que les formulaires papiers Cerfa pouvaient être envoyés même incomplets pour un premier traitement ; renseignement direct dans le système d'information avec la saisie ; téléchargement et/ou impression d'attestations, auparavant envoyées par courrier à la charge des opérateurs* ».

#### **Quand l'IGAS teste la complexité de la demande d'aide au logement en ligne sur le site caf.fr**

La mission a testé la simulation puis la demande d'une aide au logement pour une famille avec 3 enfants ne présentant pas une situation administrative complexe.

La simulation et la demande en ligne sont accessibles pour les publics non-prestataires. La simulation a nécessité la consultation de 21 écrans et le renseignement de 27 champs, nombre qui aurait pu augmenter d'une trentaine de champs supplémentaires en cas de situation plus complexe (nationalité étrangère, versement d'autres prestations, autres sources de revenu ...). L'enchaînement d'un nombre si important d'écrans et de champs à saisir est générateur d'erreurs et nécessite d'avoir à disposition l'ensemble des informations demandées, ce qui n'est pas toujours possible. La demande de prestations est encore plus complexe. Elle a nécessité la consultation de 27 pages de formulaires et la saisie de plus de 90 champs. Elle a été interrompue proche de son terme au bout de 18 minutes, les données demandées (IBAN) n'étant pas simulables.

Si la transformation numérique des personnes publiques était uniquement poussée par un objectif d'amélioration du service rendu à l'utilisateur, elle s'accompagnerait dans le même temps de **mesures transitoires, préservant - au moins temporairement - un accès matériel aux services, d'autant plus qu'une majorité des Français (60 %) serait toujours incapable d'accéder à des informations administratives en ligne!** Elle s'accompagnerait de réponses spécifiques aux personnes touchées par l'exclusion numérique. Les expériences, pour certaines très récentes, montrent que cela n'est pas toujours le cas.

---

<sup>1</sup> Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale, tome 1, rapport n° 2019-033R, décembre 2019.

### Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique

À l'instar des pensées technicistes postulant que l'augmentation de l'équipement numérique générerait automatiquement une augmentation des usages, le développement s'est déroulé comme si l'offre allait créer la demande, sans objectiver les exigences portées par l'administration numérique, sans tenir compte des capacités effectives des différents groupes sociaux à utiliser ce nouveau médium, et sans anticipation des effets sur le parcours d'accès aux droits. Utiliser aisément des outils numériques dans la relation administrative suppose en effet de posséder un certain nombre de biens (outils et connexion) et/ou de compétences (littératie), dont toutes les études ont montré que leur répartition était fortement distribuée socialement. Incidemment, l'accès aux droits (sociaux en particulier) a donc connu une montée en conditionnalité demeurée largement implicite : il est à présent exigé et considéré comme relevant de leur responsabilité, que les individus possèdent (au double sens de la matérialité et des compétences) le médium numérique. Cette conditionnalité n'est pas interne au droit lui-même - elle ne constitue pas en tant que telle une condition d'éligibilité - mais elle en conditionne immédiatement l'accès.

*In Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation, rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, ASKORIA, mars 2019, Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales.*

C'est ainsi qu'était présentée à l'Assemblée nationale, en mai 2016<sup>1</sup>, la situation « *pour le moins paradoxale que la transformation numérique des services publics, notamment conçue pour faciliter et fluidifier le service rendu aux usagers, se traduise par une difficulté supplémentaire d'accès aux services publics* ». Le rapport rappelait que : « *la médiation numérique sous toutes ses formes, d'abord au bénéfice des plus fragiles mais pas seulement, est une **nécessité incontournable** dans la mise en œuvre réussie de la transformation numérique de l'État. Car sans cela, la numérisation ne sera pas un plus pour tous et sera donc une occasion manquée* », concluant que : « *La médiation numérique doit donc être partout développée et accompagnée afin **qu'il ne se trouve aucune personne, quelle que soit sa situation, dépourvue de tiers de confiance** lorsqu'il s'agira pour elle de faire déclarer ses revenus en ligne, puisque la généralisation de cette obligation est désormais programmée. Il y a là un véritable **enjeu de cohésion nationale** et donc, pour le politique, une responsabilité majeure, à brève échéance* ».

Quelques mois après, en octobre 2016, un autre rapport de l'Assemblée nationale<sup>2</sup> soulignait toutefois que le numérique pouvait offrir des « *possibilités d'amélioration de la lutte contre le non-recours à un coût maîtrisé* », notamment avec le coffre-fort numérique<sup>3</sup> des personnes en situation de précarité, ou mettant à la disposition des demandeurs de prestations sociales des simulateurs de droits en ligne, qu'il conviendrait « *d'exploiter largement* ».

<sup>1</sup> Rapport d'information n° 3721 du 4 mai 2016, comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation de la modernisation numérique de l'État et présenté par Corinne Erhel et Michel Piron.

<sup>2</sup> Rapport d'information n° 4158 du 26 octobre 2016, comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux et présenté par Gisèle Biémouret et Jean-Louis Costes.

<sup>3</sup> Le Plan de lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale prévoyait l'expérimentation d'un « Coffre-fort numérique » afin de faciliter la constitution des dossiers administratifs et la fourniture de pièces justificatives par les personnes en situation de précarité.

C'est également ce que révèle le rapport du Défenseur des droits, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, paru en 2019, évoquant une **dématérialisation « brutale »** et « *à marche forcée* » de **certaines démarches ayant parfois conduit à des « sinistres » administratifs.**

L'exemple du **Plan préfectures nouvelle génération** ciblé par le Défenseur des droits est particulièrement éloquent. Mis en œuvre à partir de novembre 2017, il a réformé les **modalités de délivrance des titres réglementaires** que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et le certificat d'immatriculation, en ne permettant de réaliser les demandes que par voie dématérialisée. Du jour au lendemain, les guichets physiques ont été fermés, sans **aucune phase transitoire** et sans réel accompagnement des personnes éloignées du numérique. Concernant le dispositif informatique mis en place pour les certificats d'immatriculation, cette dématérialisation brutale a été d'autant plus préjudiciable qu'elle s'est accompagnée **d'importants problèmes techniques**. Les conclusions du Défenseur des droits sont sans appel : « *certain usagers ont été privés d'accéder au service public en tant que tel, la voie dématérialisée étant devenue la seule voie d'accès possible. Les personnes concernées se sont trouvées sans solution, voire dans des situations préjudiciables, certaines ayant perdu leur emploi en raison de l'absence de titre de circulation valide et de l'impossibilité de justifier de leur droit à conduire* ». La répétition d'un tel scénario semble exclue pour l'avenir puisque le Conseil d'État, dans une décision n° 422 516 du 27 novembre 2019 a rappelé que : « *le décret du 27 mai 2016, qui se borne à autoriser les services de l'État et ses établissements publics administratifs à créer des téléservices destinés à la mise en œuvre du droit des usagers à les saisir par voie électronique et définit les modalités de fonctionnement de ces téléservices, n'a pas pour objet et ne saurait avoir légalement pour effet de rendre obligatoire la saisine de l'administration par voie électronique* ».

Les difficultés d'une partie importante de la population française à accéder aux services publics en ligne peuvent également être renforcées par la **mauvaise ergonomie des sites**. Comme le note le rapport du Défenseur des droits, « *la conception de certains sites ne permet pas de trouver facilement les informations recherchées, de cocher une case particulière, de trouver les autres moyens de contacter un service public, etc. Ils ne permettent pas une navigation intuitive* ». Les organismes sociaux, en particulier, « *s'accordent sur le fait que les sites internet des services publics se doivent d'être aussi intuitifs et ergonomiques que ceux des grands sites privés, mais admettent qu'ils sont en retard sur ce sujet* ».

En ce qu'elle a conduit de nombreuses administrations à fermer leurs guichets, **l'épidémie de Covid-19** a aussi fourni une **expérience grandeur nature des conséquences désastreuses** que causerait la suppression totale des accès physiques aux services publics.

## **B. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DANS L'ÉDUCATION : LES DANGERS D'UN DÉCROCHAGE RÉVÉLÉS PAR LA CRISE DE COVID-19**

### **1. Un basculement vers le tout-numérique à marche forcée**

La crise de Covid-19 a entraîné un **recours à marche forcée aux outils du numérique en matière de formation professionnelle et d'éducation**. Pour l'éducation nationale, le basculement a été très rapide, puisqu'il a fallu en quelques jours à peine, proposer une solution de « continuité pédagogique » à quelque 12,5 millions d'élèves et leurs 950 000 enseignants. Certes, des solutions autres que numériques ont été mises à disposition, mais force est de constater que **la continuité pédagogique a été principalement pensée, au ministère de l'Éducation nationale, ainsi qu'au ministère de l'Enseignement supérieur, via l'outil numérique**.

#### **Les six canaux de la continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19**

**Le dispositif « ma classe à la maison », par le CNED** : il met à disposition des contenus pédagogiques numériques (séances de cours, d'activités, vidéos). Les enseignants ont également la possibilité de créer sur ce portail des « classes virtuelles ».

**Le développement des environnements numériques de travail (ENT)** : Il s'agit de plateformes numériques propres à une école ou un établissement scolaire sur lesquelles élèves et professeurs peuvent échanger mails, documents, devoirs. Si la quasi-totalité des collèges et lycées en était équipée, tel n'était pas le cas des écoles. D'après le tableau de bord du numérique pour l'éducation pour 2017 (publié en mars 2018), 13 % des écoles publiques, 88 % des collèges publics et la quasi-totalité des lycées avait un ENT

#### **Le recours à des mails et des plateformes de toute nature**

**L'opération « Nation apprenante »** : Les médias publics et privés, audios et écrits, ont été incités à proposer des programmes éducatifs, identifiables pour la télévision par un logo en haut à droite de l'écran. Le plus emblématique est celui mis en place par *France 4* : « *la maison Lumni* », proposant chaque jour du lundi au vendredi des cours par niveau pour les élèves de l'école primaire au lycée. France Culture, pour sa part, diffusait des émissions à destination des élèves de Première présentant les auteurs au programme de l'épreuve de français du baccalauréat.

**La mise en place d'un dispositif « devoirs à la maison »** *via* La Poste et sa filiale numérique « docaposte ». Il permet d'assurer une transmission hebdomadaire des devoirs préparés par les professeurs pour les élèves n'ayant pas accès à Internet et un renvoi postal gratuit des devoirs réalisés, puis une numérisation de ces derniers pour transmission aux enseignants. Ce dispositif a été mis en place à partir du 10 avril, soit environ un mois après la fermeture des établissements scolaires.

**Un appel téléphonique hebdomadaire à chaque élève.**

Dans de nombreux cas, c'est dans l'urgence que le recours aux outils s'est fait : aucune des 87 écoles du *cluster* de l'Oise n'avait accès à un ENT le 2 mars 2020, jour du début du confinement dans ce département. 30 000 comptes ont toutefois été créés dans la nuit pour les enseignants, les

élèves et les parents concernés. Dans l'académie de Montpellier, elle aussi concernée par la fermeture précoce des établissements scolaires, un ENT a été déployé en 48 heures pour les 35 % d'écoles non dotées de cet outil.

Quelques chiffres illustrent **ce recours massif au numérique** dans les jours et semaines suivant la fermeture des établissements d'enseignement : en Corse, au mois de mars, quelque 3 500 cours ont été créés par les enseignants sur l'ENT en l'espace de trois semaines, soit plus que sur les six derniers mois. Dans le département du Haut-Rhin, - dont les établissements scolaires ont fermés une semaine plus tôt - le nombre de visites aux ENT en novembre 2019 s'établissait à 40 millions. Fin mars, on estimait que le nombre de connexions enregistrées avoisinait les 200 millions.

## **2. Des solutions trouvées dans l'urgence pour faire face à la fracture numérique**

Le recours au numérique pour assurer la continuité pédagogique a nécessité de trouver des solutions dans l'urgence - parfois de manière improvisée - pour permettre aux élèves victimes de fracture numérique de pouvoir suivre les cours.

Ainsi, pour les élèves confrontés à un **problème de matériel** (pas d'ordinateur, ou un ordinateur pour l'ensemble de la famille), les établissements, les associations et les collectivités locales ont procédé à **des prêts de matériels, parfois ceux des établissements fermés** : l'académie de Montpellier a recensé près de 1 500 élèves ne disposant d'aucun matériel informatique. Les cinq conseils départementaux de l'académie ont de ce fait décidé de mettre à disposition des familles les équipements de différents collèges.

D'ailleurs, ces prêts du matériel informatique de l'établissement scolaire ne sont pas sans poser quelques problèmes au moment de la reprise des cours puisque tous les élèves ne pouvant retourner en cours, le système des cours à distance se poursuit : certains établissements ont rouvert avec des salles informatiques « dépouillées ».

Face à une **connexion internet familiale de mauvaise qualité**, certaines collectivités ont fait le choix de prêter des clés 3G ou 4G afin de permettre aux élèves de se connecter. Tel est le cas de la région Normandie qui a procédé au prêt de 200 clés 3G et 4G.

À l'université, les ressources issues de la **contribution de la vie étudiante et de campus** ont été mobilisées pour soutenir les étudiants en difficulté, en délivrant notamment des bons d'achats de matériels informatiques pour le suivi des cours à distance. Lors de la table ronde réunissant plusieurs vice-présidents d'université en charge du numérique, Brigitte Nominé, présidente de l'association VPNUM et vice-présidente Stratégie numérique de l'Université de Lorraine, a indiqué que 3 % des

étudiants étaient en difficulté numérique. Son université a organisé des prêts et dons d'ordinateurs - environ 500. En outre, elle a procédé à l'achat de 600 forfaits internet transmis aux étudiants pour leur permettre de suivre les cours. D'autres universités ont fait le choix de proposer une aide forfaitaire de 60 euros aux étudiants, afin qu'ils puissent choisir la meilleure offre en fonction de leur lieu de confinement : en effet, dans certaines zones, seuls certains opérateurs sont présents ou présentent des caractéristiques de connexion plus intéressantes que d'autres.

### **3. Des inégalités entre élèves et enseignants en raison de pratiques du numérique différentes**

Cette crise a révélé des **appétences différentes** des élèves, mais aussi des enseignants aux outils pédagogiques numériques. Celles-ci ont pu être sources d'inégalités entre un enseignant maîtrisant totalement ces outils et réussissant le basculement vers la digitalisation de la classe et celui qui a dû s'y confronter, au pied du mur. En effet, comme l'a souligné Younès Bennani, vice-président Transformation numérique de l'Université Sorbonne Paris Nord, la crise sanitaire a obligé les enseignants - y compris du supérieur - à repenser leurs pratiques : *« tous les enseignants n'étaient pas prêts à ce passage : un cours en distanciel n'est pas un cours en présentiel devant une webcam. La fracture numérique touche aussi les enseignants »*.

Ce constat est corroboré par les conclusions du rapport de la Cour des comptes de juillet 2019 sur le service numérique de l'éducation. Il souligne qu'avant la crise, l'ENT était principalement utilisé comme un lien entre les parents d'élèves et l'institution scolaire : *« entre 7 et 8 enseignants sur 10 déclarent ne jamais utiliser les ressources ou les services de l'ENT pour préparer leurs cours, personnaliser l'accompagnement des élèves, produire des contenus pédagogiques avec les autres enseignants ou encore faire collaborer les élèves entre eux »*.

**Résultat de l'enquête de Syn-lab : « Covid-19 et continuité pédagogique »  
réalisée fin mars 2020 auprès de 1 330 enseignants**

La continuité pédagogique a pris la forme d'envoi de listes de travaux (52 % des enseignants) ou d'une liste de ressources en ligne (26 %). Seuls 12 % des enseignants ont eu recours à la classe virtuelle.

6 % des enseignants n'ont ni le matériel ni la connexion nécessaire pour faire ce suivi pédagogique. Ce pourcentage double en lycée professionnel.

66 % des enseignants expriment un besoin d'accompagnement pour mieux mener des activités pédagogiques à distance et arriver à mobiliser les parents notamment.

Or, comme l'a indiqué l'ensemble des participants à la table ronde « Universités », **si la crise sanitaire a été le meilleur accélérateur de la transformation numérique, elle a, d'une part, révélé les limites de l'université pour l'enseignement massif à distance, et, d'autre part, souligné que tous les enseignants n'étaient pas formés.** Selon Nicolas Postec, vice-président délégué chargé du développement numérique de l'Université du Mans, seuls « 50 % des enseignants avaient des aptitudes pour des cours en ligne, qui ne se limitent pas à la mise en ligne de ressources. Or, il ne suffit pas de mettre des outils à disposition, un accompagnement est nécessaire ». En outre, pour Younès Bennani. « tous les enseignants [du supérieur] ne sont pas motivés pour se former au numérique », notamment parce qu'il faut du temps qui est pris sur leur temps de recherche.

Malgré l'investissement des enseignants, leurs difficultés vis-à-vis des outils numériques, ou leur manque d'appétence, ont pu avoir un impact sur la qualité de certains enseignements.

**Côté apprenants, la fracture numérique a également été un handicap dans le suivi des enseignements.** Selon l'enquête Synlab sur le confinement et le décrochage scolaire, en date du 11 mai 2020<sup>1</sup>, parmi les causes possibles du désengagement de certains élèves, 56 % des enseignants citent le manque de matériel ou de connexion. Ce pourcentage atteint 64 % pour les enseignants en école primaire située en Réseau d'éducation prioritaire (REP) et 68 % pour les enseignants dans le secondaire en REP.

#### **4. La crise de Covid-19, révélatrice de l'importance du numérique ainsi que de la fragilité numérique de certains publics à l'université**

La crise de Covid-19 a souligné le rôle du numérique dans l'enseignement supérieur, mais aussi **l'importance des moyens mis en œuvre par les universités pour lutter contre la fracture numérique.** Comme l'a rappelé Isabelle Olivier, vice-présidente « Numériques et innovations pédagogiques » de l'Université de Grenoble-Alpes, « en temps normal, lorsque les étudiants sont sur nos campus, la fracture numérique est bien maîtrisée : nous disposons de 1 500 postes en accès libre, et le Wifi couvre l'ensemble du campus. En outre, ces deux dernières années, le réseau Wifi « éduoram » s'est progressivement étendu dans la ville de Grenoble », permettant aux étudiants d'avoir accès gratuitement à ce portail Wifi en dehors du campus. Or, pendant le confinement, « plus de 50 % des étudiants sont repartis chez leurs parents », ne disposant pas toujours de conditions de raccordement internet optimales.

---

<sup>1</sup> Enquête Confinement et décrochage scolaire – 11 mai 2020, Synlab, enquête menée du 25 au 28 avril 2020 auprès de 1 001 enseignants d'établissements primaires et secondaires.



Pour sa part, Nicolas Postec note : « *on s'est rendu compte à quel point la connexion Wifi sur le campus et l'accès à des salles numériques étaient cruciaux. Privée de ces ressources, pratiquement 10 % de notre population étudiante était en difficulté* ».

#### **Difficultés rencontrées par les étudiants de l'Université du Mans pendant le confinement**

Lors du confinement, l'Université du Mans a lancé une enquête auprès de ses 12 000 étudiants, afin de recenser leurs difficultés. 10 000 réponses ont été recueillies. 1 600 étudiants indiquaient connaître une ou plusieurs difficultés pendant le confinement, dont 950 d'ordre numérique, soit 10 % des étudiants. Cette proportion de difficultés au numérique atteint 17 % pour la formation tout au long de la vie (reprise d'études), 12 % dans les filières lettres et droit, 7 % dans les filières scientifiques.

Il s'agit principalement de difficultés de connexion. 2 % des étudiants n'ont accès à Internet ni par *smartphone*, ni par une « box » et 1 % n'ont aucun support pour travailler.

L'université en a d'ailleurs tiré les conséquences puisqu'elle veut dès la rentrée repérer les étudiants en difficulté (ou susceptibles de l'être) en matière numérique, *via* un questionnaire sur l'environnement numérique de travail, et proposer des offres de prêt de matériels, mais aussi un accompagnement pour rechercher des solutions de connexion.

La mission d'information ne peut que se joindre au constat du groupe de travail de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication sur les conséquences de la crise de Covid-19 sur l'enseignement supérieur et la recherche. La crise aura au moins eu le mérite de montrer que l'équipement informatique individuel « *n'est pas de l'ordre du confort personnel, mais un élément important des conditions pédagogiques* ».

Cette problématique est d'autant plus urgente que la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et de l'Innovation a annoncé son intention d'une **reprise des cours à la rentrée de septembre en « hybridation »**, c'est-à-dire, le maintien d'une partie des cours en distanciel.

Aussi, il semble opportun à la mission d'information qu'un travail soit mené en concertation avec la Conférence des présidents d'université, l'État et les principaux opérateurs afin que des **forfaits répondant aux besoins des étudiants soient proposés** (prix abordables, capacité en *data*).

## 5. Contrairement aux idées reçues, les jeunes sont également frappés d'illectronisme dans leur vie professionnelle

Bien qu'ils appartiennent à la catégorie des « *digital natives* », et ont connu très tôt l'incursion du numérique dans leur vie, de nombreuses personnes auditionnées ont souligné **les difficultés rencontrées par les jeunes adultes dans l'utilisation d'Internet dans un cadre « professionnel »** et plus généralement en dehors du cercle familial ou amical. Pour Christine Caldeira, secrétaire générale de l'association nationale des directeurs des ressources humaines, « *les entreprises considèrent que les jeunes maîtrisent les outils du numérique, alors que ce n'est pas forcément le cas, notamment pour les outils de bureautique - excel, word, powerpoint.* » et de préciser : lors du recrutement, « *les compétences numériques sont évaluées, mais on peut considérer que certaines populations, notamment les jeunes, sont habiles. Ils ne seront donc pas testés sur des outils basiques comme word, excel ou powerpoint. Il arrive ainsi qu'au moment de l'évaluation, on rate ces manques professionnels* ».

Lors de son audition du 29 juin 2020, Salomé Berlioux, présidente de l'association *Chemins d'avenir*, a ainsi pointé « *une inégalité de plus entre les jeunes qui peuvent s'adapter, profitant de tous les possibles offerts par le digital, et ceux qui demeurent à l'écart de la société numérique* » du fait d'un écart des équipements, lequel façonne celui des usages. Comme l'indique son rapport<sup>1</sup> : « *une lycéenne qui grandit au cœur de Bordeaux peut regarder une série en streaming, réserver en ligne sa place de cinéma ainsi que le vélo qu'elle empruntera ou même une table dans la pizzeria où elle déjeunera avec ses amis. A contrario, le jeune lycéen originaire d'un hameau à 20 minutes de Riom dans le Puy-de-Dôme, pourra avoir une utilisation d'Internet plus contrainte : ne serait-ce que se connecter sur les réseaux sociaux suppose de sortir au fond du jardin, seul endroit où la 3G fonctionne* ». Ainsi préconise-t-il d'offrir aux jeunes ruraux des « *opportunités en plus, appuyées sur le numérique, telles que les campus connectés, pour leur permettre d'accéder à des formations qui n'existent pas au sein de leur territoire d'origine* ».

Ce qui est particulièrement handicapant dans l'insertion professionnelle des jeunes, est que : « *les entreprises se sont dédouanées de former les jeunes aux divers outils du numérique, en considérant que tout le monde était à niveau, or ce n'est pas le cas* ».

Une étude - un peu ancienne puisqu'elle date de 2015, mais s'intéressant à cette catégorie des jeunes trop souvent passée sous silence - est particulièrement révélatrice à cet égard. L'enquête portait sur des **jeunes suivis par des missions locales**. Elle illustre l'attitude très particulière de certains jeunes vis-à-vis du numérique. Ceux-ci « baignent » dans les nouvelles technologies, puisqu'ils sont 82 % à posséder un ordinateur et 90 % à utiliser Internet pour leurs loisirs. Toutefois, **ils sont un**

---

<sup>1</sup> Restaurer la promesse républicaine. Mission d'orientation et égalité des chances des zones rurales et des petites villes, rapport du 5 mars 2020.

**pourcentage significatif à ne pas maîtriser les codes de la recherche d'emploi en ligne** : ainsi 30 % consultent leurs mails moins de trois fois par semaine et un tiers des jeunes accueillis en missions locales exprimaient le besoin d'être accompagnés à la recherche d'emploi et de formation sur Internet. Yves-Marie Davenel, chargé d'étude chez Emmaüs Connect, soulignait même en 2015 « *qu'à leur arrivée en mission locale entre 40 et 50 % des jeunes ne possèdent pas d'adresse électronique, outil pourtant essentiel* », puisque « *90 % des offres d'emploi sont publiés sur internet* ». D'ailleurs, selon Tom-Louis Teboul, responsable « Développement et Partenariat » chez Emmaüs Connect, la moitié des personnes accompagnées a désormais entre 30 et 50 ans et le « public jeune » est en constante augmentation.

**Ce manque de compétences numériques pour un usage « professionnel » touche également les étudiants.** Interrogée, l'Université de Grenoble a indiqué à la mission d'information que « *la communication par mail entre étudiants et personnels de l'université peut parfois laisser penser que leur acculturation aux codes implicites de ce type de communication n'est pas toujours acquise* ». En outre, le service d'assistance informatique reçoit de nombreuses demandes relatives à la mise en forme de documents, à la ré-explication de procédures pourtant expliquées sur l'Intranet. « *La dématérialisation des process de scolarité (inscription administrative, inscription pédagogique, bornes de scolarité, obtention du relevé de note, etc.) donne toujours lieu à des demandes nourries. Nous observons également, certes de manière plus marginale, des difficultés à lancer une recherche depuis un navigateur web, à se connecter au réseau Wifi inter-U ou à installer un applicatif logiciel, ce qui ne nous incite naturellement pas à relâcher nos efforts d'information, de formation et d'accompagnement* ».

Ce constat est partagé par les universités contactées par la mission d'information. Ainsi, l'Université du Mans indique que si les étudiants nés dans les années 2000 ont une bonne culture des usages communicationnels du numérique ou des services en ligne, elle constate « *un manque de maîtrise professionnelle du numérique, c'est-à-dire une maîtrise approfondie des traitements de textes, des tableurs pourtant nécessaires pour la réussite des études dans l'enseignement supérieur et qui, bien maîtrisés, permettent de produire des rapports/devoirs/analyses mieux présentés et dans un temps plus efficace* ». En outre, la problématique de la confidentialité des données et la collecte des données personnelles est mal assimilée.

Aussi, ont-elles mis en place des **modules de formation obligatoires, des accompagnements et tutorats**. À l'Université de Grenoble, la direction de l'orientation et de l'insertion professionnelle propose des ateliers d'approfondissement du bon usage des outils numériques : ils portent sur l'optimisation des recherches, la valorisation de son profil et la maîtrise de sa e-réputation. L'Université de Lorraine, pour sa part, a intégré en première année de licence une formation sur l'acquisition de compétences transversales (langues, outils et culture numérique, méthodologie du travail universitaire) parmi lesquelles on trouve la maîtrise des outils numériques et

la compréhension des enjeux. « Ce module permet d'acquérir les compétences numériques nécessaires aux études supérieures (sur la partie outil mais aussi de préparer le citoyen qui devra comprendre un monde numérique) ». Ce module correspond à un volume horaire de 30 à 40 heures.

**Les principaux thèmes abordés dans cette formation transversale  
à l'Université de Lorraine**

- travailler dans un environnement numérique évolutif ;
- être responsable, à l'ère du numérique ;
- produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques ;
- organiser la recherche d'informations à l'ère du numérique ;
- travailler en réseau, communiquer et collaborer.

L'Université du Mans propose à tous les nouveaux étudiants une formation de deux heures sur les services numériques proposés par l'université (*webmail*, espace de stockage, plateforme pédagogique, services de scolarité, emploi du temps en ligne, etc). À cela s'ajoute un module obligatoire de 24 heures, en première année, sur les compétences numériques adossées au **référentiel Pix**<sup>1</sup>, qui est passé par l'ensemble des étudiants.

### **C. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES DROITS SOCIAUX**

#### **1. Le numérique comme facteur de non-recours mais également comme solution d'un meilleur recours aux droits sociaux**

Le taux de non-recours aux droits sociaux reste, par construction, difficile à appréhender<sup>2</sup> et la numérisation de l'accès aux droits, si elle constitue une conditionnalité implicite, n'explique pas tout<sup>3</sup>. La complexité des sites internet des services sociaux représente cependant un facteur d'inaccessibilité aux droits<sup>4</sup>.

Ainsi, dans une enquête réalisée par un prestataire à la demande de la CAF du Nord, il ressortait que 42 % des personnes accueillies en agence s'étant préalablement connectées au site *caf.fr* n'y avaient pas trouvé la réponse ou la possibilité d'effectuer la démarche souhaitée<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Cf ci-après.

<sup>2</sup> Il était estimé, en 2016, entre 21 et 34 % pour la CMU-C, 26 % pour la PPA, entre 21 et 34 % pour la CMUC, 36 % pour le RSA et entre 57 et 70 % pour l'ACS.

<sup>3</sup> Les causes « non-numériques » sont : l'appréciation de l'utilisateur sur le bénéfice attendu, la complexité de la procédure (pièces à fournir), mauvaise estimation par l'utilisateur de ses droits potentiels...

<sup>4</sup> Étudié avec attention par l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE).

<sup>5</sup> Le site a été trouvé trop complexe ne permettant pas de s'y repérer pour trouver la réponse ; l'information trouvée ne présentait pas suffisamment de garantie aux yeux des usagers (information

Comme l'a souligné le rapport de l'IGAS<sup>1</sup>, **la prise en compte des enjeux d'inclusion numérique** a émergé au cours des deux dernières conventions d'objectifs et de gestion (2013-2017 et 2018-2022) ainsi que dans la convention tripartite État/Unédic/Pôle emploi de 2015-2018 comme la contrepartie de l'objectif stratégique de développement des outils numériques.

Dans la convention tripartite 2019-2022 : *« Pôle emploi poursuit la simplification de l'ergonomie de ses services digitaux et leur mise en accessibilité, notamment pour les personnes en situation de handicap, tout en renforçant, avec l'appui de ses partenaires, ses actions pour lutter contre la précarité numérique et l'illectronisme, par une détection rapide de ces situations, une évaluation et le développement des compétences numériques des demandeurs d'emploi ».*

Pour certains opérateurs (CNAF, CNAV, Pôle emploi), les conventions intègrent en outre des objectifs visant à accompagner ou favoriser l'inclusion numérique de leurs usagers, inscrivant ainsi leur action dans un cadre plus vaste que celui de la simple aide à l'usage des téléservices. Toutefois, ces sujets *« ne font l'objet d'aucun engagement ou objectif mesurable dans les conventions; ils ne sont qu'indirectement traités dans le cadre de politiques plus larges d'accès aux droits, de modernisation des systèmes d'information, ou d'évolution des canaux de relation à l'utilisateur ».*

Par ailleurs, le **site mesdroits sociaux.gouv.fr**, créé en 2017, vise à fournir une vision exhaustive des droits des usagers dans six domaines de la protection sociale (famille, maladie, logement, solidarité, retraite et emploi) et de simuler l'éligibilité à une quinzaine de prestations. Il a vocation, selon le Schéma stratégique des systèmes d'information de la sécurité sociale (SSSI Sécu) à servir de lieu d'accueil des événements de vie impliquant plusieurs opérateurs. Le portail est conçu, dans la perspective d'un compte citoyen, comme un **point d'entrée unique vers les droits sociaux**, avec quatre fonctions essentielles : consultation des droits, simulation de droits potentiels, engagement de démarches et réception d'alertes au regard de ses droits. Toutefois, pour l'IGAS, *« s'il permet une vision globale de la situation d'un assuré, sortant de l'approche en silo, ses fonctionnalités sont à ce jour assez limitées puisqu'il ne fait que renvoyer sur les sites ou plus directement sur les téléservices des opérateurs concernés ».* Sa fréquentation, quoiqu'en progression sensible, reste loin derrière celle des sites des opérateurs sociaux.

---

*générique ne permettant pas de savoir si elle s'applique au cas particulier de l'utilisateur, incertitude sur «la date de validité» de l'information); insuffisances des fonctionnalités du site (impossibilité de transmettre certaines pièces justificatives nécessaires à la bonne complétude de leur dossier, impossibilité de transmettre des demandes directement, sous format dématérialisé via le site et l'application, formulaires qu'il faut imprimer et compléter de manière manuscrite puis retourner à l'agence, attestations qu'il n'est pas possible de « dépersonnaliser », en fonction des demandes de Pôle Emploi, de la CPAM); ou enfin la survenue d'un incident technique.*

<sup>1</sup> Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale, précité.

Si des **grilles de repérage** des publics fragiles ont été élaborées, en partenariat avec Emmaüs Connect et WeTechCare, sous la forme d'un questionnaire « *les bons clics* »<sup>1</sup>, elles ne sont pas utilisées systématiquement<sup>2</sup>.

Le succès de l'accès dématérialisé avec les opérateurs (350 millions de visites annuelles pour la CNAF, 330 millions pour l'assurance maladie), de plus en plus par *smartphone* (62 % des consultations numériques à la CNAF), dans deux tiers des cas pour des motifs d'information sur les droits, ne doit pas occulter que **le recours aux canaux traditionnels reste significatif** (270 millions de contacts) et « *témoigne d'un besoin de recours alternatif aux canaux numériques qui doit être pris en considération* » estime l'IGAS, y compris pour des démarches pourtant numérisées depuis plusieurs années<sup>3</sup>.

**L'accueil physique** des usagers, effectué par des agents et par 3 200 volontaires du service civique à Pôle emploi, est cependant « *rigoureusement limité* » voire « *minimaliste* », entraînant un « *déport non organisé des usagers* » vers les espaces de médiation numérique (CCAS, EPN, MSAP, PIMMS<sup>4</sup>), sans partenariat ni suivi de la qualité des renseignements fournis, ce qui peut entraîner une déconnexion entre les opérateurs et les usagers les moins autonomes, et pourrait même « *peut-être un jour devenir un service marchand comme c'est le cas avec les demandes de carte grise* ». Or, « **sauf exception, le repérage de difficultés numériques ne débouche pas sur un accompagnement renforcé et rarement sur une offre de formation** ».

Par ailleurs, le numérique peut permettre de repérer les personnes susceptibles de bénéficier d'un droit connexe à un droit dont ils bénéficient, à prévenir une situation de non-renouvellement (en anticipant une échéance) ou bien à accompagner le passage d'un droit à un autre. Il offre la possibilité de dépasser l'approche au fil de l'eau (entretien avec un agent d'un opérateur ou un travailleur social) en réalisant un repérage plus systématique des personnes concernées par l'exploitation plus ou moins sophistiquée des bases de données, soit par coopération entre opérateurs, soit par *datamining*<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Qui n'aborde pas les freins non liés aux compétences numériques notamment l'illettrisme, la non-maîtrise de la langue française ou la non-accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

<sup>2</sup> Pour fluidifier l'accueil, le test durant de 1 à 10 minutes et parce que les publics sont en partie des usagers réguliers : la répétition du test devient donc assez rapidement sans objet.

<sup>3</sup> Un tiers des demandes d'APL ou de RSA, plus de la moitié des demandes de carte vitale, et les deux tiers des demandes de retraite.

<sup>4</sup> Réseaux décrits infra, partie IV.

<sup>5</sup> Approche statistique visant à repérer le non-recours potentiel à un droit.

**Offres de formations numériques déployées par les opérateurs sociaux**

	Existence d'une grille de repérage des difficultés numériques	Offre d'accompagnement internalisée	Offre d'accompagnement externalisée	Partenaires de cette offre
CNAM	Pas de façon générale (4 CPAM utilisant des grilles différentes)	4 CPAM organisent des ateliers (2h environ) sur le compte Ameli	Une expérimentation de parcours de 6 séances à Lille et Douai, étendue dans le bas Rhin en 2020	Emmaüs Connect
CNAF	Oui	Ateliers sur caf.fr dans 12 caisses (pérenne dans les 2 CAF pilotes)	Expérimentations avec 2 CAF pilotes (Nord et Isère), ateliers d'une demi journée	Opérateurs APTIC (500 chéquiers au total), médiatèque (Lille) et association labellisée
Pôle emploi	Oui	Ateliers de formation ; parcours « Développer la pratique du numérique avec Pôle emploi » prévu en 2020	Expérimentations sur 8 sites	Opérateurs APTIC (6 région ou départements) ; Emmaüs connect (parcours, Lille et Strasbourg)
CNAV	Non	Non	Pour les retraités, par le biais des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie	Non communiqué
MSA	Non	Parcours « Coup de pouce connexion » de 12 séances de 3h animé par des travailleurs sociaux ; dans 18 MSA sur 35 en 2018	Non	Non

Source : Rapport IGAS, 2019

Le tableau ci-dessus démontre que les **opérateurs sociaux ont commencé à investir le champ de la médiation numérique** mais il illustre également que **la politique des opérateurs n'est pas uniformisée** : de nombreuses offres d'accompagnement internalisées cohabitent avec des offres d'accompagnement externalisées, **parfois financées avec le pass numérique, dont le recours n'est pas systématisé et généralisé.**

**2. La médiation sociale ne comporte pas une dimension numérique suffisante**

Les administrations sociales ont involontairement produit de **l'exclusion numérique en ne prenant pas en compte les difficultés d'accès au numérique de certaines populations fragiles**, comme l'a exposé cet expert : « *alors que les organismes publics de sécurité sociale dématérialisent de plus en plus les supports et les modes d'échange avec leurs usagers, alors que les*

accès aux accueils physiques vont en diminuant – quand ils ne disparaissent pas purement et simplement des territoires –, il n'existe aucun système d'évaluation des compétences numériques des usagers, de leur plus ou moins grande « autonomie numérique », rapportée à leurs besoins en termes de relation administrative. À ce jour, les institutions n'estiment pas les besoins de leurs usagers en réponse à la contrainte technologique qu'elles leur imposent »<sup>1</sup>. On aboutit ainsi à ce paradoxe selon lequel « **les personnes les plus fragiles socialement** (moins diplômées, dotées de faibles ressources financières et plus isolées) **sont statistiquement surexposées à la non-connexion**. Elles sont pourtant sommées d'en passer par un médium qu'elles ne possèdent pas, ni au sens de la possession matérielle, ni en termes de compétences cognitives. La généralisation du passage au numérique procède donc à un redoublement de la mise à distance des publics les plus fragiles et conduit à un processus d'exclusion administrative : les personnes les moins dotées sont davantage mises en difficultés pour accéder à leurs droits, que les autres ».

Pire, l'un des effets paradoxaux de cette conversion numérique mal préparée consiste dans la fabrication d'une **perte d'autonomie des usagers des administrations sociales** : « la non-prise en compte des niveaux de compétences numériques des usagers les rend de plus en plus dépendants d'un accompagnement par un travailleur social » selon un témoignage<sup>2</sup>. Selon l'enquête réalisée en 2016 par Emmaüs Connect<sup>3</sup>, **75 % des travailleurs sociaux effectuent des démarches à la place de l'utilisateur**.

Cette situation est actée par l'administration. Ainsi, seul le rattachement à FranceConnect<sup>4</sup> permettra à compter de 2020 de recourir à Aidants Connect<sup>5</sup>, outil destiné aux aidants (travailleurs sociaux, les médiateurs numériques ou agents publics d'accueil) leur permettant, après avoir été habilités, de réaliser dans des conditions sécurisées et tracées des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule.

Fin 2019, près de 11 millions de Français disposaient d'un identifiant FranceConnect. La DGFIP, la CNAM, La Poste ou la MSA font partie des principaux fournisseurs d'identité et les téléservices de la CNAM, de la MSA et du GIP retraite sont accessibles *via* FranceConnect. La CNAF et Pôle emploi prévoient de généraliser l'accès *via* FranceConnect à tous ses services avant la fin de l'année 2020. Toutefois, le site Aidants Connect était toujours, à l'été 2020, en version « bêta ».

---

<sup>1</sup> Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, Pierre Mazet, *Revue française de service social* n° 264, 2017.

<sup>2</sup> Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation, Yves-Marie Davenel, *Études Connexions solidaires*, avril 2016.

<sup>3</sup> *Idem*.

<sup>4</sup> Dispositif porté par la direction Interministérielle du Numérique (DINUM), qui permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant (impots.gouv.fr, ameli.fr...). L'utilisateur est ainsi dispensé de gérer plusieurs identifiants et mots de passe. Son utilisation au sein d'un téléservice permet en outre de faciliter la récupération d'informations relatives à un usager auprès d'un autre opérateur, utilisateur de FranceConnect.

<sup>5</sup> Qui se présente ainsi : « Ce service sécurise et facilite le « faire pour le compte de ».



**Les administrations sociales intègrent donc une exclusion numérique pérenne d'une partie de leurs usagers.**

Les travailleurs sociaux sont également confrontés à l'épreuve du numérique. Les métiers de l'action sociale, qui comprennent au total 1,2 million de salariés, sont au contact direct des publics les plus fragiles et les plus éloignés du numérique. **Former les travailleurs sociaux à la problématique de l'inclusion numérique constitue donc un enjeu majeur pour toucher les personnes les plus exclues du numérique.** Car, en l'absence d'une telle sensibilisation, qui double l'absence d'un système de détection des usagers « non autonomes » dans la gestion numérique de leurs droits sociaux, les institutions ne les orientent pas vers des services ou structures spécialisées afin de les accompagner vers l'administration électronique.

Le **Haut Conseil du travail social (HCTS)** s'est saisi, en 2018<sup>1</sup>, de cette problématique, d'autant que « 100 % de la population ne sera pas en mesure d'utiliser de façon autonome les outils numériques »<sup>2</sup>, et a recommandé, en 2019, « d'articuler les réseaux de l'intervention sociale et de la médiation numérique en développant des outils communs »<sup>3</sup>. Des fiches pratiques pour « faire avec » la personne recommandent de « ne pas se substituer à elle, ni aux acteurs facilitant l'accès aux droits ; l'accompagner lors d'un relais vers un tiers aidant, pour éviter qu'elle n'abandonne la démarche engagée ; lui proposer des interventions personnalisées en cas de contrainte »<sup>4</sup>, plaçant ainsi les travailleurs sociaux devant des injonctions contradictoires. De plus, comme l'ont souligné plusieurs comités régionaux du travail social, qui ont adressé des contributions à la mission d'information, les travailleurs sociaux peuvent eux-mêmes rencontrer des difficultés dans l'appropriation des dispositifs numériques et l'accompagnement des personnes face au numérique.

Or, faute d'une telle politique de développement de la médiation numérique publique, « ce sont souvent les services sociaux et les structures associatives qui récupèrent par un principe de délégation généralement non formalisé des usagers se heurtant à la barrière numérique dans l'accès à leurs droits »<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Le Conseil supérieur du travail social s'était déjà saisi de cette problématique en 2002, de même que l'étude *Connexions solidaires*, réalisée en 2016.

<sup>2</sup> Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? *Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut Conseil du travail social*, 2018.

<sup>3</sup> Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? *Haut Conseil du travail social*, 2018.

<sup>4</sup> Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique, *Haut Conseil du travail social*, juin 2019.

<sup>5</sup> Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation, *article précité*.

### 3. Les associations d'aide aux personnes en précarité, des bénévoles de la médiation numérique

« Le développement à front renversé de la dématérialisation dans les services publics (qui a d'abord enclenché le processus technique avant que de s'interroger sur les capacités d'usages des destinataires, en particulier de ses franges les plus fragiles) a eu pour effet **une augmentation considérable de la demande d'aide à l'accompagnement aux démarches numériques administratives dans les services sociaux et les structures intervenant auprès de publics précarisés** »<sup>1</sup> selon Pierre Mazet, auditionné par le rapporteur le 15 juillet 2020.

On assiste ainsi à un effet de vases communicants : la dématérialisation de l'accès aux droits sociaux et la diminution des points d'accueil physiques et locaux provoquent, par transfert, une augmentation de la demande d'aide. Il existe même un hiatus entre l'importance de la médiation numérique et la précarisation des emplois et des formations, par le recours au bénévolat et à des aidants qui n'ont pas suffisamment de compétences numériques.

La mission d'information a donc organisé une table ronde, le 17 juin 2020<sup>2</sup>, avec les principales grandes associations qui viennent en aide aux personnes en précarité. Elles se retrouvent autour du mot d'ordre : « *l'accès au numérique pour tous, oui ; mais le tout-numérique, non* ». Le tout-numérique prévu pour l'administration en 2022 sera source d'aggravation de l'exclusion, préviennent-elles.

Parmi leurs principales revendications, elles réclament un **droit à la connexion**, en priorité pour les enfants scolarisés afin d'éviter des ruptures d'accès à la scolarité, **une formation** des bénévoles et aidants, **le maintien d'une démarche papier** pour les plus précaires. Par ailleurs, elles attirent l'attention sur les **questions de confidentialité et de secret médical** en cas de recours à la médiation numérique par un tiers.

Toutefois, le modèle de la médiation numérique, tel qu'il se développe actuellement, porte en lui certaines contradictions internes. Il est d'abord fourre-tout<sup>3</sup> et ne comporte pas de logique capacitaire mais d'assistance<sup>1</sup>, car la médiation numérique est actuellement construite comme une sous-branche de la médiation sociale<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique, *in* Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation, *rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, ASKORIA, mars 2019.*

<sup>2</sup> Le compte-rendu peut être consulté avec ce lien :

[http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200615/mi\\_illectronisme.html](http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200615/mi_illectronisme.html)

<sup>3</sup> « L'inclusion numérique est aujourd'hui un complet fourre-tout qui va de la démonstration d'imprimantes 3D, aux fab-lab censés permettre aux citoyens de créer et de réparer leurs propres objets électroniques et numériques, du « faire à la place » de l'utilisateur, des ateliers individuels et collectifs de réponse aux questions et d'accompagnement à l'usage, de la réparation et de l'assistance

## D. LA FORMATION DES SALARIÉS AU NUMÉRIQUE, UN IMPÉRATIF NATIONAL

### 1. Une dématérialisation complète de l'accès à l'emploi

La dématérialisation de l'inscription administrative et du traitement de la demande d'allocation pour les personnes à la recherche d'un emploi est effective à Pôle emploi depuis 2016 et le taux de satisfaction atteint les 90 %.

Selon Pôle emploi<sup>3</sup>, 28 % des demandeurs d'emploi ont eu recours à l'aide à l'inscription, qui vise à faciliter la démarche d'inscription en ligne pour les demandeurs d'emploi qui ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques ou rencontrent des difficultés pour remplir le questionnaire d'inscription<sup>4</sup>. Parmi les demandeurs d'emploi inscrits en mars 2016, 12 % ont appelé l'assistance téléphonique tandis que 16 % ont été aidés dans les locaux de l'agence. En 2017, 97 % des demandeurs d'emplois étaient connectés et 93 % équipés, mais 13 % se déclaraient peu familiers du numérique.

---

*technique de premier niveau aux usages réalisés par certaines collectivités territoriales, de l'assistance juridique et administrative assurée par des écrivains publics numériques : son périmètre n'étant pas défini, ni cadré de façon rigoureuse, le champ de la médiation numérique publique tend à se morceler perpétuellement vers des activités toujours plus variées, y compris d'ailleurs vers des champs d'activité qui devraient davantage relever du secteur privé », Hypra, contribution adressée à la mission d'information.*

<sup>1</sup> « L'État a toujours défendu jusqu'à présent, relayant le discours des médiateurs numériques, que certains publics ne pourraient jamais être autonomisés et que le « faire à la place de » serait indispensable (...) Là où le « faire à la place de » aurait dû s'imposer comme une exception circonscrite à des cas très précis et définis, il est devenu un mode d'intervention répandu, alimentant le tonneau des Danaïdes de la médiation numérique : les publics n'étant jamais autonomisés pleinement sur leur outil numérique, ils deviennent un public « captif » des centres sociaux », *idem*.

<sup>2</sup> « Choisir le terme de « médiation numérique », c'était aussi encadrer cette discipline comme une sous-branche de la médiation sociale. Or, « l'émancipation numérique » par la complexité et la spécificité d'approche que cela recouvre doit être une branche à part de la politique publique, traitée de façon parallèle mais non simultanée aux autres enjeux juridiques et administratifs que connaît le citoyen en situation de fragilité. L'autonomisation sur le numérique, pour être efficace et bien menée, doit pouvoir s'éloigner de la seule logique de l'accès au droit et de l'urgence d'accès à une démarche. L'autonomie numérique est un capital éducatif de long-terme : elle ne se construit ni dans l'urgence ni dans l'utilitarisme d'une démarche administrative à réaliser. C'est un processus et une démarche distincte de l'accès aux droits », *idem*.

<sup>3</sup> La dématérialisation de l'inscription à pôle emploi, *Statistiques, études et évaluations, éclairages et synthèses #36, septembre 2017* :

[https://www.pole-emploi.org/files/livres/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es\\_36\\_d%c3%a9mat%c3%a9rialisation\\_inscription\\_pe48624.pdf](https://www.pole-emploi.org/files/livres/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es_36_d%c3%a9mat%c3%a9rialisation_inscription_pe48624.pdf)

<sup>4</sup> Cette aide peut prendre différentes formes : une aide en ligne disponible sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr), une assistance téléphonique assurée soit par un prestataire soit par un conseiller, ou encore l'accompagnement au sein de l'agence par un jeune en service civique.

Pôle emploi déploie des efforts importants pour prendre en charge ces publics peu familiers du numérique, avec notamment le recours à 3 200 volontaires du service civique placés dans les espaces d'accueil des agences, afin d'informer et d'aider les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des équipements numériques mis à disposition.

Cependant, la Cour des comptes s'est inquiétée du cadre actuel des modalités de détection des personnes en difficulté face au numérique qui reposent « *très largement sur l'auto-évaluation des personnes concernées, qui ne sont pas toujours en mesure de faire elles-mêmes un diagnostic éclairé et peuvent parfois être dans une posture de déni. La question de l'aptitude à l'usage des services en ligne est abordée de manière succincte dans le processus d'inscription en ligne. Le sujet doit par ailleurs être évoqué dans le cadre du premier entretien avec le conseiller. Or, cela n'est pas fait systématiquement, les pratiques étant en outre très variables d'un conseiller à l'autre* »<sup>1</sup>. Toutefois, comme la réponse du directeur général l'indique, Pôle emploi déploie depuis début 2020 un parcours modulaire d'ateliers conçu avec l'aide d'Emmaüs Connect/WeTechCare, ainsi qu'un « pack de démarrage » permettant « *d'objectiver le niveau de maîtrise du digital, en s'appuyant sur un test mesurant les acquis fondamentaux en matière d'usage du numérique sur la base du référentiel européen DIGICOMP* ».

Par ailleurs, « *les offres d'emplois sont désormais également numérisées et les algorithmes des sites classant les offres d'emploi, il faut désormais apprendre à rédiger un CV afin de mettre en valeur certains mots clés* » indique ainsi l'Association nationale des directeurs des ressources humaines<sup>2</sup>.

Développé par Pôle emploi, le **site emploi-store.fr** propose « *le meilleur du web de l'emploi et de la formation* », avec 300 applications pour se former avec un MOOC, enrichir un CV, se préparer à un entretien en mode virtuel, rechercher des offres d'emploi et, selon le site, « *améliore votre recherche d'emploi et s'adapte à vous* ». La fréquentation de la plateforme a **doublé en deux ans** (2016-2018), passant de 12 % des demandeurs d'emploi qui recherchent un emploi par Internet à 25 %. Cependant, selon la Cour des comptes, qui regrette qu'il n'existe pas de mesure complète de l'usage des services d'aide à la recherche d'emploi, qui « *constituent pourtant le volet le plus innovant de la démarche de l'opérateur* », le site emploi-store n'a connu, en 2018, que 206 000 visites pour 6,6 millions de demandeurs d'emploi, les cinq services les plus utilisés représentent à eux seuls 75 % des visites, « *ce qui signifie que les 306 services restants ne bénéficient que d'une audience marginale, voire nulle* ».

---

<sup>1</sup> Le numérique au service de la transformation de l'action publique, *Rapport public 2020, tome II*, Les services numériques de Pôle emploi : une transformation stratégique, des défis importants.

<sup>2</sup> Audition du 24 juin 2020.

**Le numérique devient ainsi la porte d'accès à la recherche d'emploi** : 88 % des demandeurs d'emploi mobilisent Internet dans leur recherche d'emploi. Parmi ceux qui ne l'utilisent pas, près de la moitié ne savent pas l'utiliser. Les autres peuvent avoir des problèmes d'équipement ou ne pas avoir l'utilité d'Internet pour la recherche d'emploi.

Sur les **12 % des demandeurs d'emploi n'utilisant pas Internet** dans leur recherche d'emploi, **la quasi-totalité d'entre eux (90 %) ne sont pas à l'aise avec l'utilisation d'Internet**, voire ne savent pas l'utiliser pour la moitié d'entre eux ; près d'un quart ne sont pas équipés (d'un ordinateur ou d'une connexion internet) et un cinquième l'utilise dans la vie courante mais pas dans leur recherche d'emploi : cela concerne principalement des individus qui occupent un métier dont les recrutements ne se font pas sur Internet ou qui préfèrent se déplacer et avoir un contact direct avec les employeurs et intermédiaires de l'emploi.

La rencontre physique avec un conseiller de Pôle emploi est autant recherchée par les familiers du web (75 %) que les non-usagers (80 %).

**Comment les demandeurs d'emploi se connectent en 2018 ?  
Usage des outils numériques et modes de connexion**

	<b>82 % « à l'aise avec le Web »</b>	<b>13 % « peu familiers du Web »</b>	<b>5 % « non Web »</b>
Qui sont-ils ?	Jeunes : 79 % ont moins de 50 ans Diplômés : 54% ont au moins un BAC Autant d'hommes que de femmes	Âgés : 43 % ont plus de 50 ans Peu diplômés : 84 % n'ont pas le BAC Autant d'hommes que de femmes	Plus âgés : 72 % ont plus de 50 ans Très peu diplômés : 94 % n'ont pas le BAC En majorité des hommes (60 %)
Équipements et usages des outils numériques	84% ont un <i>smartphone</i> 97 % possèdent au moins un équipement informatique* 50 % ont besoin d'Internet pour un usage professionnel 98% savent utiliser un ordinateur 78 % sont présents sur les réseaux sociaux 98 % utilisent le Web dans leur recherche d'emploi	53 % ont un <i>smartphone</i> 77 % possèdent au moins un équipement informatique* 21 % ont besoin d'Internet pour un usage professionnel 66 % savent utiliser un ordinateur 33 % sont présents sur les réseaux sociaux 55 % utilisent le Web dans leur recherche d'emploi	34 % ont un <i>smartphone</i> 54 % possèdent au moins un équipement informatique* 19 % ont besoin d'Internet pour un usage professionnel 80 % ne savent pas utiliser un ordinateur

\*équipement informatique permettant une connexion internet de type : smartphone, tablette ou ordinateur.

Source : « Les demandeurs d'emploi et leur usage du numérique », *Statistiques, études et évaluations, Pôle emploi, février 2019.*

Toutefois, l'UNEDIC apporte des nuances quant aux conséquences de la dématérialisation de la recherche d'emploi :

- financières, avec « l'existence de plusieurs angles morts dans l'accompagnement vers l'autonomie numérique, concernant la dimension financière. D'une part les dispositifs d'aides et d'accompagnement relevant de l'économie sociale et familiale (dispensés par des professionnels de l'assistance sociale) semblent peu intégrer à ce jour la question de l'optimisation du budget lié au numérique, alors que les besoins semblent importants. Plus largement, il semble n'exister que peu d'aides financières pour permettre aux demandeurs d'emploi de s'équiper lorsqu'ils ont besoin de franchir un palier en termes d'équipement – par exemple acheter un ordinateur » ;

- sur l'autonomisation des demandeurs d'emplois avec le dilemme entre « former » ou « orienter vers une structure pour se former », et « faire à la place de » : « Par défaut, considérant que le fait de former les personnes nécessiterait soit un temps dont ils ne disposent pas dans la relation d'accompagnement, soit une orientation vers une structure spécialisée qui différerait d'autant la réponse au besoin, la solution par défaut est souvent de faire « à la place » des personnes, pour aller plus vite ».

## **2. Le numérique, une compétence professionnelle de base**

Le numérique, en passe de devenir une compétence de base, est également un **socle de connaissances et de compétences professionnelles**.

Le développement du numérique dans les activités d'exécution suppose la prise en main d'outils nouveaux et l'adaptation à de nouvelles façons de faire. Or, certains salariés n'ont pas une maîtrise des compétences de base suffisante pour faire face sereinement à ces changements.

Une fragilité dans la maîtrise des compétences de base peut diminuer la confiance en soi et la confiance en ses capacités d'adaptation face à des outils numériques qui renforcent la crainte de ne pas savoir faire et la peur de se tromper. Compétences de base et compétence numérique sont étroitement liées à tel point qu'on peut considérer aujourd'hui la compétence numérique comme faisant partie des compétences de base. Tous les salariés fragilisés face au numérique n'ont pas de difficulté avec les compétences de base et, contrairement à certaines idées reçues, les salariés en difficulté avec les compétences de base ne sont pas tous exclus de la vague numérique...

Les technologies numériques ne sont pas que porteuses de difficultés pour les salariés fragilisés. Elles peuvent même être utilisées pour pallier les difficultés dans les compétences de base, supprimant dans certains cas le recours à l'écrit ou en l'assistant.

Nous utilisons tous des assistants numériques au quotidien et ils peuvent représenter une grande aide pour les personnes en difficulté avec l'écrit, à condition de dépasser un objectif de résolution immédiate des difficultés et d'inscrire l'usage de ces « béquilles numériques » dans un plan de développement des compétences de base nécessaires à l'adaptation aux prochains changements :

- signaler un problème et transmettre les informations à une équipe d'intervention en prenant une photographie géolocalisée ;
- utiliser une technologie sans contact ne nécessitant pas de manipulation ;
- préparer un itinéraire et retrouver son chemin grâce à la géolocalisation ;
- utiliser la dictée vocale pour la rédaction des sms ou des mails sur *smartphone* ;
- s'appuyer sur la saisie prédictive pour l'écriture des sms ou des mails sur smartphones sur une base limitée de formulations récurrentes ;
- utiliser un traducteur en ligne.

Le socle<sup>1</sup> de connaissances et de compétences professionnelles (CléA) a été complété par un module visant à maîtriser les usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail, depuis le 17 septembre 2019.

Le **CléA Numérique** est une certification délivrée par Certif Pro qui s'appuie sur un référentiel de connaissances et de compétences relatives à l'usage du numérique au sein d'un environnement de travail. Elle s'adresse à toute personne en activité ou en recherche d'emploi souhaitant valoriser auprès des employeurs sa capacité à travailler dans un environnement professionnel impacté par les évolutions liées au numérique.

L'un des sept domaines du référentiel du certificat CléA concerne l'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique.

---

<sup>1</sup> Le certificat CléA est l'expression concrète et opérationnelle du « socle de connaissances et de compétences professionnelles » Depuis plusieurs années, les partenaires sociaux considèrent que l'élévation du niveau de qualification de la population salariée française est essentielle pour sécuriser les parcours professionnels et développer la compétitivité des entreprises. Cette élévation doit s'appuyer sur un socle qui a été défini par le décret n° 2015-172 du 13 février 2015 comme étant « constitué de l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour une personne de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle ». Le certificat CléA est directement issu de ce socle.

### Les 7 domaines du CléA

- la communication en français ;
- l'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ;
- l'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ;
- l'aptitude à travailler dans le cadre des règles définies d'un travail en équipe ;
- l'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel ;
- la capacité à apprendre tout au long de la vie ;
- la maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.

Un nouveau module ayant pour objet « *l'acquisition des connaissances et des compétences relatives aux usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail* » a été créé par le décret n° 2018-779 du 10 septembre 2018 relatif au socle de connaissances et de compétences professionnelles. Il prévoit que ce module fait l'objet d'une certification de la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

À l'instar du socle de connaissances et de compétences professionnelles, le décret prévoit que ce module complémentaire fait l'objet d'une certification déposée par le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation professionnelle (Copanef) à l'inventaire prévu à l'article L. 335-6 du code de l'éducation.

**Dans le cadre du socle de connaissances et de compétences professionnelles numériques, les quatre domaines de compétences<sup>1</sup> retenus sont les suivants :**

1. identifier son environnement et utiliser les outils associés ;
2. acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé ;
3. interagir en mode collaboratif ;
4. appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique.

---

<sup>1</sup> Le référentiel de compétences et de certification relatif aux usages des fondamentaux du numérique est disponible sur le site : <https://www.paritarisme-emploi-formation.fr/ressources/clea/certificat-clea>



### **3. Avec le confinement, l'accélération de la numérisation des entreprises nécessite une accélération de la formation au numérique**

La numérisation des entreprises englobe les *process* industriels et a un impact sur la relation de travail.

L'étude de France Stratégie d'avril 2020 « **Numérique : nouveaux usages, nouvelles interrogations** » a souligné que pendant la crise sanitaire de Covid-19, en matière de travail, **la bascule généralisée vers le numérique n'avait fait que souligner les précarités que le monde du travail a vu se développer ces dix dernières années.**

La généralisation du télétravail, jusque-là limité<sup>1</sup>, a souligné « *l'accroissement profond des inégalités entre les salariés et les travailleurs indépendants, occasionnels ou non, selon qu'ils disposent d'un contrat de travail, d'une couverture sociale et de la possibilité ou non de se protéger physiquement dans l'exercice de leur activité* ». Les salariés qui n'ont pu exercer leur activité à distance<sup>2</sup> ont été placés dans une situation de « *précarisation accélérée* ».

Plus de la moitié des salariés du secteur privé se retrouve dans l'impossibilité de travailler, soit parce que leur secteur est en grande majorité « présentiel » et donc à l'arrêt, soit parce qu'ils ne disposent pas des outils et des compétences pour travailler à distance. Durant le confinement, 36 % des entreprises de la Fédération de la formation professionnelle ont rencontré le cas de stagiaires qui ne pouvaient suivre les formations faute d'équipement ou de connexion<sup>3</sup>. Selon une enquête menée par Terra Nova, 42 % des télétravailleurs n'avaient jamais télétravaillé avant le confinement et seulement 17 % avaient été formés au télétravail<sup>4</sup>.

Selon France Stratégie<sup>5</sup>, **4,4 % des 5 millions de salariés en télétravail ont rencontré des difficultés d'usage du numérique** pendant le confinement du printemps 2020.

**Cette crise a servi de révélateur au besoin de formation numérique jusqu'à présent peu ressenti par les salariés.**

---

<sup>1</sup> En France, le télétravail restait une pratique limitée et touchait moins de 10 % des salariés français (contre 15 à 20 % dans certains pays européens). Loin d'être une pratique homogène, il concerne d'abord les salariés des grandes entreprises, moins ceux des PME et TPE, et ne peut être pratiqué que dans des conditions très limitatives dans les administrations. Les causes de ce retard sont multiples et ont été depuis longtemps identifiées par l'ANACT : obstacles juridiques, assurantiels mais surtout managériaux.

<sup>2</sup> Soit en raison du type d'emploi qu'ils occupent (ils sont contraints d'aller travailler en dépit des risques que cela peut représenter), soit en raison de leur dépendance à la mise en place de dispositifs exceptionnels et transitoires (chômage partiel) et à la capacité – voire à la volonté – de leur employeur à protéger et maintenir leur emploi.

<sup>3</sup> Enquête menée par la FFP fin avril auprès de 150 structures de formation (entreprises et associations), représentatives de la diversité du secteur ; audition du 24 juin 2020.

<sup>4</sup> La révolution du travail à distance, Terra Nova, enquête du 30 avril 2020.

<sup>5</sup> Audition du 2 juin 2020.

Selon une étude conduite fin 2018 par un cabinet de ressources humaines<sup>1</sup>, **seul un salarié sur trois ressent la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences numériques et neuf salariés sur dix considèrent que c'est à leur employeur de les former au numérique, moins de deux sur cinq estiment que l'entreprise investit dans la formation au numérique, et seuls deux salariés français sur trois perçoivent positivement l'impact du numérique.**

Les salariés français apparaissent comme moins « techno-enthousiastes » et ne sont que 64 % à considérer l'impact du numérique sur leur métier comme positif, contre 75 % en moyenne dans le reste du monde. Ils n'occupent que la 28<sup>e</sup> place d'un classement où les premières places sont occupées par les pays émergents : Chine (93 %), Inde (91 %), Mexique (90 %), Brésil (87 %) ou encore la Turquie (86 %). Les salariés français sont également dépassés par ceux de l'Europe du Sud. La formation au numérique n'apparaît donc **ni évidente**, comme dans les économies émergentes pour lesquelles le numérique est la condition du progrès économique, **ni vitale** comme pour les pays du sud de l'Europe pour lesquels le numérique est une condition de la survie de leurs économies qui ont décroché.

Plus préoccupant encore, ils semblent mal évaluer l'impact du numérique sur l'emploi et la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences. Alors que 85 % des emplois de 2030 n'existent pas encore<sup>2</sup>, **seuls 34 % des Français ressentent l'urgence de se former** contre une moyenne mondiale de 47 %, et de 80 % en Italie, comme en Chine ! Cette situation est préoccupante dans la mesure où l'intégration des technologies numériques dans le monde du travail et l'obsolescence des compétences numériques acquises lors des cycles de formation initiale étant de plus en plus rapides, la formation continue apparaît comme un levier majeur d'adaptation des compétences.

Pour 87 % des salariés français, cette formation nécessaire relève uniquement de la responsabilité de leur employeur. Ils se situent juste après les salariés chinois qui attendent, à 90 %, la même chose de leurs employeurs. Une telle forme de passivité est à rebours de la récente réforme de la formation professionnelle, qui mise fortement sur la responsabilité individuelle.

L'étude révèle d'ailleurs qu'au plan mondial, un peu moins d'un salarié sur deux (44 %) estime que leur employeur investit dans des actions de formation sur les enjeux technologiques les plus pertinents. En France, ce taux tombe à 37 %. Les salariés français semblent donc nourrir des attentes

---

<sup>1</sup> L'étude Randstad re.search pour re.sources, Les Français et le numérique : l'âge de la responsabilité individuelle est venu, se base sur les données du Randstadworkmonitor. L'enquête a été conduite en ligne par l'Institut SSI (Survey Sampling International) auprès d'un panel d'employés âgés de 18 à 65 ans, travaillant au minimum 24 heures par semaine. 14 600 personnes ont été interrogées dans 34 pays, dont 1 000 en France, entre le 23 octobre et le 8 novembre 2018.

<sup>2</sup> Selon une étude : « Emerging technologies impact on society & work in 2030 », Dell Technologies & Institute for the Future (IFTF), 2017.

disproportionnées vis-à-vis de leurs employeurs. Dans ce contexte, faire reposer sa propre montée en compétences sur la bonne volonté des entreprises apparaît d'autant plus risqué que toutes les entreprises ne mesurent pas l'impact du numérique sur leur *business model* et la nécessité de s'adapter.

Dans sa contribution à la relance de l'économie, Syntec Numérique et Tech In France<sup>1</sup> se déclarent convaincus que « *le monde d'après sera encore plus numérique* » et proposent de développer la numérisation de la formation continue : « *des outils digitaux de formation continue, tels que des plateformes d'apprentissage numériques ou encore les badges numériques, devraient être développés afin de créer une offre moderne et personnalisée d'apprentissage tout au long de la vie pour les salariés* ».

#### 4. Un retard de numérisation des entreprises françaises

Le retard numérique des entreprises a été exposé dans un récent rapport de la délégation aux entreprises du Sénat<sup>2</sup>.

La France occupe une position moyenne dans le classement des économies européennes dans le domaine numérique, avec la 15<sup>e</sup> place du classement de l'indice relatif à l'économie et à la société numérique<sup>3</sup>, en 2019.

La part du numérique dans le PIB français est estimé, par l'OCDE, à 6 % contre 10 % en Grande-Bretagne, 8 % aux États-Unis ou 9,2 % en Chine et 31 % des entreprises françaises ont des difficultés pour recruter des salariés formés au numérique.

L'approche théorique de **compétences numériques professionnelles** des salariés a été développée au Québec par le CEFRIO<sup>4</sup> dans un rapport de 2016<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Crise COVID-19 et relance de l'économie, 7 mai 2020.

<sup>2</sup> « Accompagnement de la transition numérique des PME : comment la France peut-elle rattraper son retard ? », rapport d'information de Pascale Gruny, fait au nom de la délégation aux entreprises n° 635 (2018-2019) du 4 juillet 2019.

<sup>3</sup> Depuis 2015, les rapports sur l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) permettent à la Commission européenne de suivre l'évolution de la compétitivité numérique des États membres. Les rapports sont composés de profils par pays et de chapitres thématiques. Les rapports par pays relatifs à l'indice DESI associent des données quantitatives tirées des indicateurs DESI pour les cinq volets de l'indice à des considérations politiques et des bonnes pratiques propres à chaque pays.

<sup>4</sup> Le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) regroupe plus de 150 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 74 chercheurs associés et invités qui œuvrent à la transformation des pratiques par le numérique de la société québécoise grâce à l'usage des technologies afin d'améliorer l'innovation sociale et organisationnelle.

<sup>5</sup> « Compétences numériques. Des compétences nécessaires pour soutenir le passage au numérique des PME ».

Elle renvoie aux habiletés techniques des personnes, mais tient aussi compte des dimensions collaboratives et cognitives de leurs capacités. Ces trois dimensions - technique, collaborative et cognitive - doivent être évaluées en fonction du contexte organisationnel dans lequel les personnes font l'apprentissage et utilisent le numérique.

Compétences numériques et capacité numérique organisationnelle ne sont pas synonymes. Les premières sont individuelles et les secondes sont relatives à l'organisation. Cette capacité de l'entreprise de faire usage du numérique est tributaire des infrastructures mais aussi des compétences numériques de ses employés.

On pourrait proposer la **définition des « compétences numériques » dans l'entreprise** comme la capacité d'un individu à employer ainsi qu'à combiner ses connaissances (son savoir), ses habiletés (son savoir-faire) et ses attitudes (son savoir-être) par rapport aux trois sphères de compétences technologique, sociale et cognitive, afin d'utiliser des technologies de l'information et de communication, nouvelles ou existantes, pour analyser, sélectionner et évaluer de manière critique l'information numérique, résoudre des problèmes et développer une base de connaissances collaboratives tout en s'engageant dans les pratiques organisationnelles.

Autrement dit, trois grandes familles de compétences forment les compétences numériques :

- les compétences **techniques**, soit la capacité à utiliser efficacement les technologies ;
- les compétences **collaboratives**, soit la capacité à collaborer et à résoudre des problèmes dans des environnements technologiques ;
- les compétences **cognitives**, soit la capacité à sélectionner, interpréter et évaluer l'information numérique.

Les niveaux de compétences numériques de la population française sont comparables à la moyenne de l'Union européenne : **environ 57 % des personnes âgées de 16 à 74 ans possèdent au moins des compétences numériques de base** (2017). La France se situe également au niveau de la moyenne en ce qui concerne la part des spécialistes en technologies numériques dans la main-d'œuvre totale (3,7 % en 2017), même si le pays est encore loin des premiers du classement européen à cet égard. Environ 17 % des entreprises françaises employaient des salariés ayant des compétences numériques spécialisées en 2018 (19,6 % en moyenne dans l'UE), avec de fortes variations entre les PME (15 %) et les grandes entreprises (75 %).

Ainsi que l'a souligné l'étude du Conseil d'analyse économique de 2015<sup>1</sup>, **la numérisation de l'économie crée une polarisation du marché du travail.** *« L'emploi numérique n'est pas constitué que d'ingénieurs informatiques ; ce sont aussi les chauffeurs de VTC, les emplois logistiques de la vente en ligne, les particuliers qui offrent des prestations touristiques, des travaux de réparation, etc. L'économie numérique n'exclut donc pas du tissu productif les travailleurs moins qualifiés ».* Elle tend à les déplacer de métiers routiniers, facilement automatisables, vers des tâches qui reposent sur des interactions humaines, pour lesquelles le robot ou l'ordinateur ne sont pas de bons substituts : *« tandis que les professions intermédiaires, situées au milieu de la distribution des salaires, tendent à se raréfier, l'économie numérique crée principalement deux catégories d'emplois : d'une part, des emplois bien rémunérés, à dimension managériale ou créative, requérant une qualification élevée ; d'autre part, des emplois peu qualifiés et non routiniers, largement concentrés dans les services à la personne, qui sont peu rémunérés car leur productivité reste faible ».*

## **5. Vers la montée en compétence numérique des salariés**

Le développement des outils numériques impacte fortement les travailleurs dans tous les secteurs de l'économie. La quasi-totalité des métiers comporte une composante numérique. Les connaissances numériques font aujourd'hui partie des compétences initiales. Chaque salarié doit désormais être régulièrement amené à s'approprier de nouveaux outils technologiques.

Ce besoin a été identifié dès le rapport « **Transformation numérique et vie au travail** », rédigé par Bruno Mettling en **septembre 2015**, lequel a relevé qu'une éducation au numérique était essentielle à la réussite de la transition numérique. Or, le niveau de formation à l'usage du numérique dans le cadre du travail était jugé en 2015 « *très insuffisant* », seuls 23 % des actifs concernés jugent que la formation continue « *les a très bien préparés* » à l'utilisation des technologies de l'information dans le cadre de leur travail ; De surcroît, « *la formation doit constituer un effort récurrent et durable : car de nouvelles technologies font en permanence irruption dans l'entreprise, obligeant les salariés à monter en compétence à échéance régulière, ce mouvement n'ayant pas vocation à se stabiliser* ». Le rapport préconisait donc : « *la mise en place d'une éducation numérique continue dans les entreprises, soit d'un dispositif permanent d'accompagnement des salariés* ».

En 2019, l'OCDE estimait<sup>2</sup> que le pourcentage des emplois à haut risque d'automatisation au cours des 10 à 20 prochaines années, était de 14 %, et que 32 % des emplois devraient connaître d'importants changements. **Le numérique va donc affecter de façon significative près de la moitié des emplois.**

---

<sup>1</sup> Note : « Économie numérique », Nicolas Colina, Augustin Landierb, Pierre Mohnenc et Anne Perrot, CAE, n°26, octobre 2015.

<sup>2</sup> Vers le numérique : forger des politiques au service de vies meilleures, 2019.

**De nouveaux métiers émergent grâce au numérique.** En 2017, un rapport du Conseil d'orientation pour l'emploi<sup>1</sup> soulignait que, dans l'évolution de la nomenclature ROME de Pôle emploi depuis 2010, **105 de 149 nouveaux métiers** intégrés dans cette nomenclature appartenaient au domaine du numérique. Ce rapport, d'une part, indique que l'évolution du progrès technique est défavorable aux tâches routinières et, d'autre part, met en évidence une « *relation forte entre l'adoption des technologies numériques et informatiques et la hausse du niveau d'éducation des travailleurs* », lesquelles modifient la structure de l'emploi.

**L'industrie du futur**, appelée aussi « industrie 4.0 », se caractérise avant tout par une intégration massive d'outils numériques sur toutes les dimensions de la chaîne industrielle : conception, fabrication, logistique, maintenance, vente. Un exemple peut être donné avec la numérisation du processus industriel dans le bâtiment : « *la simulation numérique d'une usine permet ainsi de tester facilement de nouveaux procédés. L'impression 3D (appelée plus souvent fabrication additive) d'objets ou de pièces ouvre de nouvelles perspectives en matière de personnalisation de la production. L'utilisation de capteurs connectés (Internet des objets) sur des machines permet de récupérer des données massives (big data) qui faciliteront les opérations de maintenance (maintenance prédictive). Des logiciels spécialisés facilitent le partage d'informations sur l'ensemble du cycle de vie d'un produit (PLM : product lifecycle management), etc. Côté bâtiment du futur, le BIM (building information modeling) peut être utilisé de la conception à la destruction, en passant par la construction et la maintenance. Il constitue un outil numérique de centralisation de l'information, de co-conception, de collaboration, de pilotage de la réalisation d'un projet de construction* »<sup>2</sup>. **L'évolution des métiers est un enjeu de compétitivité pour les entreprises et d'employabilité pour les salariés.**

Loin de l'image de la « *start-up Nation* » que les pouvoirs publics veulent donner de l'économie de la France, la réalité, plus prosaïque, est pourtant celle de **performances extrêmement moyennes des salariés français**, comme l'a montré une étude de 2018.

En collaboration avec l'institut de sondage *Opinion Way*, *SBT Human(s) Matter* a réalisé un état des lieux des compétences numériques des salariés français grâce au test certifiant R U DIGITAL, proposé à un panel représentatif de 1 006 salariés français du 1<sup>er</sup> au 15 février 2018.

Sur 1 000 points portant sur les connaissances et compétences digitales, les salariés français obtiennent le score de 291 en moyenne, soit un peu moins de 3/10, avec 40 % de réponses de « je ne sais pas » pour l'ensemble du QCM. Le sondage a montré qu'il n'existe pas de différence entre les connaissances digitales de la génération X et celles de la génération Y. Au contraire, les *digital natives* ont un score légèrement moins élevé que leurs aînés. Par ailleurs, les hommes ont eu des résultats significativement plus élevés que les femmes.

<sup>1</sup> Automatisation, numérisation et emploi, janvier 2017.

<sup>2</sup> Évolution des métiers et des compétences-cadres : quels enjeux ?, APEC

70 % des personnes interrogées ne savent pas ce qu'est le *Big Data*. 56 % des *digital natives* qui ne connaissent pas les procédures basiques en matière de sécurité informatique : cyber attaque, *phishing*, mot de passe sécurisé... et 45 % des personnes interrogées ne savent pas ce qu'est un *chatbot*.

## Le numérique serait-il un facteur d'insertion à l'emploi, une deuxième chance pour les décrocheurs ?

La réussite de certaines trajectoires individuelles de décrocheurs scolaires qui ont ensuite connu des *success stories* entrepreneuriales, d'une part, le succès du réseau Grande École du numérique<sup>1</sup>, avec les écoles Simplon<sup>2</sup>, de WebForce 3<sup>3</sup>, ou de l'école 42<sup>4</sup>, initiative privée, d'autre part, offrent un retour à l'emploi de personnes qui ont cumulé des difficultés sociales et professionnelles. Les 3 803 structures de l'insertion par l'activité économique (SIAE) jouent un rôle comparable, en formant au numérique des personnes sans aucun prérequis si ce n'est une « *passion pour l'informatique* ».

<sup>1</sup> Mise en place en 2015 à l'initiative du Président de la République, elle vise à structurer sur l'ensemble du territoire national une offre de formation diversifiée, les « *fabriques du numérique* », afin de « répondre aux besoins croissants du marché de l'emploi en compétences numériques » et de « favoriser l'insertion socio-professionnelle des publics éloignés de l'emploi et de la formation ». 268 formations sont désormais labellisées. Chacune d'elles concerne un groupe compris le plus souvent entre 20 et 30 apprenants, dont au moins la moitié doivent être des décrocheurs. Si la plupart sont des formations dépendant de petites structures locales, d'autres sont intégrées à des réseaux d'écoles nationaux (Simplon, Webforce 3, etc.) ou liées à de grands opérateurs du numérique (CISCO, Google, etc.). Ces formations préparent à plus de 30 métiers, dont certains métiers « cœur du numérique », et d'autres d'utilisateurs du numérique. Certaines formations sont qualifiantes, d'autres non ; leur durée varie de 3 à 24 mois. Elles sont toutes gratuites pour les apprenants.

<sup>2</sup> Réseau de fabriques solidaires et inclusives qui proposent des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger, qui a formé en 7 ans 7 848 personnes.

<sup>3</sup> Réseau, fondé en 2014, de l'économie sociale et solidaire de 50 écoles et CFA, qui forme aux métiers en tension du numérique pour permettre, à des publics éloignés de l'emploi, un accès ou un retour rapide à l'emploi, dans toute la France (métropole et outre-mer) et à l'international (Luxembourg, Maroc). WebForce3 propose des formations en présentiel, en continue ou en alternance et un accompagnement vers l'emploi. Ces formations sont courtes et intensives, diplômantes et/ou certifiantes, et ouvertes sans pré-requis de diplômes. La pédagogie de WebForce3 se base sur le *blended-learning* pour conjuguer le présentiel avec la consolidation des acquis de la journée grâce à sa propre plateforme pédagogique numérique. Depuis sa création, WebForce3 a formé et accompagné 5 000 personnes pour un résultat de 92 % de sorties positives vers l'emploi.

<sup>4</sup> Quatre établissements supérieurs d'autoformation non reconnus par l'État, à partir de 2013, dont l'objectif est de former des développeurs à Paris, Lyon, Fremont en Californie et Lisbonne au Portugal. À l'issue d'une formation comprise entre 2 et 5 ans, l'établissement délivre des titres certifiés par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle et labellisés Grande École du Numérique. Début 2017, l'école 42 arrive **en tête des scores mondiaux du jeu en ligne CodinGame** (site consacré à la programmation informatique ludique, proposant d'un côté des casse-têtes de difficulté croissante à résoudre dans l'un des vingt-cinq langages de programmation disponibles, et de l'autre des jeux d'intelligence artificielle multijoueurs, ou des défis de résolution de problèmes en temps limité, ou de code golf) et a été classée **en 2020 « meilleure école d'informatique »** par CodinGame (qui fédère 2 millions de développeurs répartis sur 175 pays, classement basé sur l'analyse des résultats de 9 400 étudiants issus de plus de 144 écoles françaises).

Toutefois, pour ces dernières, « si elle peut représenter un premier palier pour sortir les personnes d'une situation d'isolement et de précarité et les remettre dans une dynamique d'apprentissage, la formation reste cependant dans la plupart des cas insuffisante pour acquérir un niveau de qualification permettant l'accès direct à un emploi ou un métier « cœur du numérique ». Les promoteurs de l'insertion par le numérique en sont conscients et se positionnent clairement comme un palier intermédiaire, un « sas » permettant à des individus d'accéder à des structures leur offrant des formations complémentaires qualifiantes, seules à même de leur ouvrir les portes vers des perspectives d'insertion professionnelle durable » selon une étude du CEREQ pour France Stratégie de 2017<sup>1</sup>.

« L'image d'une filière numérique qui permettrait facilement aux « décrocheurs » d'accéder aux métiers « cœur du numérique » est loin de correspondre encore à la norme », selon cette étude, et les parcours réussis demeurent, en quantité, relativement faibles.

## 6. Vers la généralisation d'une certification numérique des salariés

### a) Le repérage des fragilités numériques en entreprise

Pour repérer les fragilités numériques des salariés, l'ANLCI et Uniformation<sup>2</sup> proposent « **Les Essentiels numériques** », actions de sensibilisation des employeurs les invitant à repérer et mettre en place des formations favorisant l'acquisition des savoirs de base des salariés face au numérique.

Les salariés fragilisés éprouvent trois sources de difficulté dans le maniement des outils numériques :

- **le manque de confiance en soi et la crainte de se tromper.** Souvent présents du fait même des difficultés éprouvées dans la maîtrise des compétences de base, ils sont exacerbés par l'utilisation d'un équipement numérique, face auquel la personne craint de se retrouver seule et sans droit à l'erreur ;

- **une appréhension du numérique plus ou moins anxieuse.** Indépendamment de la maîtrise des compétences de base, le développement du numérique ne fait pas que des enthousiastes. Il peut être générateur d'inquiétude, voire de rejet ;

- **des difficultés de lecture et le manque de repères structurants.** L'utilisation des interfaces numériques repose beaucoup sur l'écrit avec des pages souvent complexes, proposant beaucoup d'informations.

---

<sup>1</sup> Vision prospective partagée des emplois et des compétences : la filière numérique, juin 2017.

<sup>2</sup> Uniformation est l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) des entreprises de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale. Uniformation est chargé de collecter les contributions à la formation des entreprises de ses branches professionnelles qu'elle couvre.



En revanche, « *l'utilisation d'un ordinateur et la connaissance des logiciels de bureautique sont de moins en moins représentatives d'une maîtrise du numérique* » car la transformation numérique des activités professionnelles ne passera ni par l'ordinateur ni par la bureautique mais par les outils mobiles comme les tablettes, les *smartphones* ou des terminaux spécifiques. En revanche, l'absence d'accès à Internet à domicile ou sur le téléphone, souvent pour des raisons de coût, constitue des indices de fragilités, les salariés n'ayant pas l'occasion de développer ou d'actualiser leurs compétences numériques.

*b) Le financement laborieux du CléA numérique*

Expérimenté en 2018, CléA numérique devait être lancé de manière opérationnelle début 2019 mais a pâti, au même titre que CléA, des impacts de la réforme de la formation professionnelle qui a profondément modifié la gouvernance et les circuits financiers du système. Précédemment pilotés par le Copanef et financés par le FPSPP, le comité et le fonds paritaires ayant été supprimés fin 2018, CléA et CléA numérique ont vu leurs modèles repensés. Si le pilotage et la propriété de ces deux certifications ont été repris par les partenaires sociaux dans le cadre de l'association paritaire Certif'Pro dès février 2019, les questions de financement ont été plus longues à trouver une solution.

**La certification du CléA numérique est désormais éligible au dispositif Pro A à l'issue d'un long parcours.**

**La question du financement de ce dispositif était en effet un angle mort**, l'État pensant que les salariés allaient la financer par le biais de leur compte personnel de formation. Or, le financer ainsi revenait, pour les salariés, à prendre le risque de reconnaître publiquement, y compris à l'égard de leur employeur, qu'ils ne possédaient pas les compétences numériques minimales pour être employables dans un univers professionnel toujours autant compétitif et de plus en plus numérisé.

La certification était par ailleurs inéligible à la formation en alternance des salariés faute d'accord de branche et parce qu'elle ne pouvait répondre à l'exigence d'une formation minimale de 150 heures, incompatible avec l'esprit de CléA qui constitue une évaluation sommative<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Concept, créé par Michael Scriven en 1967. Alors qu'une évaluation formative devait permettre à un établissement scolaire d'estimer la capacité de ses programmes scolaires à atteindre leurs objectifs, de façon à guider les choix de l'école pour les améliorer progressivement, une évaluation sommative qui cherche à poser un jugement final sur les programmes : « marchent-ils » ou pas ? Et en conséquence, faut-il les maintenir, les étendre ou les abandonner ? Par extension, dans le cadre de la formation continue, l'évaluation formative a pour but « d'informer l'apprenant et le formateur du degré d'atteinte des objectifs ». Elle a pour objet de permettre au formateur d'ajuster son intervention, et au participant de mesurer sa progression – on sait combien le feedback rapide est un facteur important d'apprentissage. L'évaluation formative intervient au cours de la formation. L'évaluation sommative a pour but de « sanctionner (positivement ou négativement) une activité d'apprentissage, afin de comptabiliser ce résultat en vue d'un classement ou d'une

À l'issue d'un long dialogue, tout au long de l'année 2019, Certif'pro a obtenu que **la certification CléA numérique soit éligible au dispositif Pro A**, par le décret n° 2020-262 du 16 mars 2020 relatif à la mise en œuvre et au financement de la reconversion ou promotion par alternance.

Comme l'a indiqué le président de l'association paritaire pour la certification, Philippe Debruyne : « *depuis 2019, CléA numérique n'était financé nulle part. Pour les demandeurs d'emploi, on s'est aperçu que les certifications CléA et CléA numérique n'étaient pas intégrées aux marchés des Pactes régionaux<sup>1</sup>, qui n'avaient pas prévu l'achat des évaluations préalables. Le problème a été résolu fin septembre et ça devrait redémarrer. Pour les salariés, on a obtenu dans l'ordonnance coquille du 23 août que CléA soit éligible de droit à la ProA, mais ce n'était pas clair concernant CléA numérique, d'où notre requête auprès de la DGEFP* »<sup>2</sup>.

Le fait que CléA numérique soit éligible au dispositif Pro A, garantit aux employeurs un financement de leur Opco, quel que soit leur secteur d'activité. « *On encourage toutes les entreprises à solliciter leur Opco dans ce sens, car les personnes qui ont besoin de CléA numérique, par définition, n'utiliseront pas l'appli CPF, elles ont besoin d'être accompagnées et sécurisées* ». Le contenu de la formation, comme pour CléA, est adapté aux acquis de chaque participant et vise à remobiliser ses compétences. Le Pro A se déroule pendant le temps de travail et en alternance. Les entreprises peuvent choisir parmi des centaines de certificateurs habilités par Certif'Pro sur tout le territoire.

L'accès à cette certification est d'autant plus important, pour un salarié, **qu'elle constitue une première étape qui facilitera l'accès aux droits dans la vie quotidienne, et l'accès à d'autres formations, qui bien souvent utilisent les outils numériques.**

## 7. Former au numérique et par le numérique

### a) Un droit à la formation au numérique ?

La formation des salariés à leur poste du travail constitue désormais une obligation pour les employeurs, fixée par l'article L. 6321-1 du code du travail. Cet article précise que le développement des compétences numériques fait partie de ce **droit à la formation**. L'employeur doit à la fois s'assurer que le salarié est en capacité de s'adapter aux évolutions de son poste. Il a aussi l'obligation de lui permettre de développer ses compétences.

---

sélection ». L'évaluation sommative intervient à la fin d'un module, ou en fin de formation comme le précise cet alinéa ajouté par la loi du 24 novembre 2009 à l'article L. 6353-1 du code de l'éducation nationale, selon lequel « À l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. » Ajoutons que, préalablement à son inscription définitive à la formation, le participant doit être informé des modalités de cette évaluation ».

<sup>1</sup> Pactes régionaux d'investissement dans les compétences, déclinaisons régionales du Plan d'investissement dans les compétences (Pic).

<sup>2</sup> Entretien téléphonique du 12 juin 2020.

### Article L6321-1 du code du travail

L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail.

Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret.

Les actions de formation mises en oeuvre à ces fins sont prévues, le cas échéant, par le plan de développement des compétences mentionné au 1° de l'article L. 6312-1. Elles peuvent permettre d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire national des certifications professionnelles et visant à l'acquisition d'un bloc de compétences.

#### *b) Une formation au numérique par le numérique*

L'offre de formation connaît elle-même une profonde transformation de ses méthodes : cours en ligne (MOOC), *micro-learning* reposant sur des tests en ligne rapides, en passant par les jeux sérieux (*serious games*), ou plus communément les formations multimodales (*blended learning*), alternant présentiel et modalités numériques.

Cette nouvelle pédagogie, qui repose sur la *gamification* (« jeux sérieux », 30 millions de Français étant des joueurs vidéo réguliers) et la formation à distance, est susceptible d'attirer un jeune public, la génération Z, que les missions locales parviennent difficilement à faire entrer en formation, ainsi que les salariés peu qualifiés, inhibés par le cadre trop scolaire des formations en présentiel.

Les tests numériques préalables de positionnement des salariés conduit à leur profilage, lequel permet à son tour un essor spectaculaire de l'adaptation des parcours de formation aux besoins et compétences des salariés.

Les outils numériques présentant eux-mêmes certaines fragilités, comme le risque d'abandon (supérieurs à 50 % pour les MOOC), on assiste à un retour à des formes d'accompagnement ou de tutorat individuel et collectif. Des offres numériques sans accompagnement pédagogique sont indaptées à un public éloigné du numérique qui a besoin d'un suivi rapproché.

Ces nouvelles approches numériques de la formation constituent une modalité d'accompagnement des salariés dans l'économie numérique et permettent l'acquisition de compétences numériques transversales : **la formation numérique est une acculturation au numérique**. Ainsi, comme le souligne un rapport de l'IGAS de 2017<sup>1</sup> : « *face à des problématiques de*

---

<sup>1</sup> La transformation digitale de la formation professionnelle continue, n° 2016-055R, mars 2017.

désinsertion, le distanciel numérique ne permet pas un accompagnement pédagogique et social similaire. L'appétence des jeunes est toutefois réelle pour les approches digitales. Pour les publics fragiles, le blended learning, qui conserve un niveau d'accompagnement humain en présentiel, semble être une bonne formule, de même que la gamification ». Toutefois, et paradoxalement « l'accès à de telles formations suppose un minimum de bagage informatique et numérique que ne possède pas toute la population, alors même que nombre de ceux qui n'ont pas cet acquis minimal, requièrent une formation et pourraient profiter des souplesses et adaptations pédagogiques du numérique ». Pour l'IGAS, il est « **essentiel que la numérisation de la formation n'accroisse pas le risque de fracture numérique** ».

c) *Un diagnostic des compétences numériques dans le Plan d'investissement dans les compétences*

Le **Plan d'investissement dans les compétences** (Pic) est le 2<sup>e</sup> axe du Grand plan d'investissement 2018-2022 présenté par le Premier ministre, Édouard Philippe fin 2017.

Le Pic a pour objectif d'établir un **diagnostic des compétences numériques**, de renforcer les compétences et améliorer la qualification par la formation des jeunes et des demandeurs d'emploi, pour permettre un retour à l'emploi. Concrètement, le Gouvernement souhaite d'une part, proposer un « *accompagnement renforcé* » à un million de jeunes en situation de décrochage, et d'autre part, former un million de demandeurs d'emplois éloignés du marché du travail.

Lancé début 2018, le Pic est doté au niveau national d'une enveloppe globale de 14,6 milliards d'euros dont 6,7 milliards pour les décrocheurs et 7,1 milliards pour les demandeurs d'emploi. 90 % des fonds du Pic sont dirigés vers les actions de formation et 10 % visent la transformation du système par des expérimentations de nouveaux outils.

L'État a prévu d'associer les régions au déploiement du Pic, à travers des « pactes régionaux d'investissement dans les compétences » qui seront signés avant la fin de l'année 2018 entre les conseils régionaux et le ministère du travail. Ces pactes porteront sur la mise en œuvre du Pic sur la période 2019-2022.

Un appel à projets « **100 % inclusion, la fabrique de la remobilisation** », développé par Jean-Marie Marx, Haut-commissaire aux compétences et à l'inclusion par l'emploi, a pour objectif de « *développer des outils et des ressources numériques de qualité pour améliorer les informations et les choix d'orientation des futurs étudiants* ». Doté d'une enveloppe de 200 millions d'euros au total, entre 2018 et 2022, il fait bénéficier chaque projet lauréat d'un financement au titre du Programme d'Investissements d'Avenir sous la forme de subventions.

Une troisième vague d'appel à projets est en cours, jusqu'au 31 décembre 2020, modifiée afin, d'une part, de « *prendre en compte les difficultés spécifiques et attentes des personnes en situation de handicap, dans une logique inclusive, et s'assurer que les actions de repérage et de remobilisation soient adaptées à ce public* » et, d'autre part, de concevoir des réponses adaptées aux demandeurs d'emploi résidant en zones rurales.

### **E. L'EXCLUSION NUMÉRIQUE, HANDICAP POUR POUVOIR PLEINEMENT AGIR EN TANT QUE CITOYEN**

On constate, ces dernières années, un retour croissant au numérique dans la vie démocratique. Des entreprises – les *civics techs* – se sont d'ailleurs spécialisées dans ce domaine. De plus en plus de pétitions ou de consultations sont organisées en ligne, **excluant de fait un grand nombre de citoyens qui n'ont ni la compétence, ni la connexion pour s'exprimer.**

#### **1. L'exercice du vote par Internet est limité**

En France, il est actuellement réservé aux **élections législatives et aux élections consulaires pour les seuls Français résidant à l'étranger.**

Cependant, compte tenu d'un niveau élevé de menaces et en application du principe de précaution, il a été annulé pour les élections législatives de juin 2017<sup>1</sup> et l'élection des six sénateurs représentant les Français établis hors de France a été reportée d'une année en raison de l'impossibilité d'organiser les élections consulaires (initialement prévues en juin), compte tenu de la situation sanitaire prévalant dans une partie du monde. La suppression du vote par correspondance pour ces mêmes citoyens avait été envisagée<sup>2</sup>, considérant que : « *pour renforcer la sécurité juridique du scrutin, (...) le recours au vote par correspondance sous pli fermé ne sera plus possible le jour où les conditions de mise en œuvre du vote par internet permettront de garantir le secret du vote et la sincérité du scrutin* ».

**Régulièrement évoquée, l'extension du vote par Internet aux élections politiques est tout autant régulièrement écartée** pour des raisons de sécurité du vote<sup>3</sup>, même en Estonie, pays pionnier. D'autres obstacles sont avancés comme l'impossibilité de garantir l'anonymat du vote. L'opacité du vote numérique constitue paradoxalement un autre obstacle<sup>4</sup>. Celui de l'illectronisme n'est en revanche jamais évoqué.

---

<sup>1</sup> Rapport d'information de la commission des Lois sur le vote électronique, n° 73 (session ordinaire 2018-2019) du 24 octobre 2018, de Jacky Deromedi et Yves Détraigne.

<sup>2</sup> Par l'article 4 du projet de loi n° 976 pour une démocratie plus représentative, responsable et efficace du 23 mai 2018, retiré par le Gouvernement le 29 août 2019.

<sup>3</sup> Vote par Internet, Véronique Cortier & Steve Kremer, *Interstice*, 29 mars 2017.

<sup>4</sup> Demain, un autre vote est possible, *Blockchain France*, 13 décembre 2015. « La transparence permet de constater des atteintes aux élections et d'en apporter les preuves et les témoignages devant

Le vote électronique demeure l'exception en Europe. Depuis 2007, sa situation s'est même dégradée : « *plusieurs pays ont renoncé à l'employer après les premiers tests et réflexions. Le plus souvent, l'attentisme prévaut donc aussi bien en Europe du Sud, qu'en Scandinavie, au Royaume-Uni et en Irlande. Il faut trouver l'origine de cette évolution dans la conjugaison de contraintes financières, de craintes pour la sécurité des opérations et la sincérité du scrutin, de l'obligation juridique d'assurer à la fois le secret du vote et la transparence du processus électoral. Les expérimentations menées dans la plupart des pays depuis les années 2000 ont été soit de trop petite ampleur pour être significatives, soit marquées par de nombreux dysfonctionnements* »<sup>1</sup>. L'Estonie a été pionnière du vote par Internet depuis 2005, 44 % des votes aux élections législatives de 2019 s'étant exprimés de façon numérique sur 561 131 votants. Cet « État tout-numérique » paraît toutefois un cas isolé. Les modalités de vote requièrent un équipement et des compétences numériques développées<sup>2</sup>.

En revanche, des grandes démocraties extra-européennes, comme le Brésil, l'Inde ou les Philippines, sans évoquer les États-Unis, utilisent le vote électronique pour limiter la fraude électorale et les pressions dans les bureaux de vote et « *faciliter l'expression des suffrages de populations défavorisées, parfois illettrées* ».

---

un juge électoral. Lorsque le processus est dématérialisé, les constats sont limités bien que toutes les expressions de vote, sans aucune exception, soient transformées plusieurs fois et que ces transformations ne soient pas observées. Des traitements de données modifiant les choix des électeurs (par erreur ou par fraude) pourraient intervenir et changer l'issue d'une élection sans qu'aucune preuve ne puisse être apportée à un juge électoral. Le processus de vote par Internet est donc opaque ». dans *Blockchain et vote électronique*, Chantal Enguehard, Terminal, 124, 2019.

<sup>1</sup> Étude de législation comparée sur le vote électronique, division de la législation comparée du Sénat, annexe n° 4 du rapport précité d'information de la commission des lois sur le vote électronique.

<sup>2</sup> Selon l'étude précitée : « Techniquement, l'application de vote par Internet utilisée par l'électeur lui permet d'exprimer son suffrage et de le crypter. Après avoir fait son choix, l'électeur le confirme et le scelle électroniquement à l'aide d'une signature numérique qui lui est propre. Cette signature digitale peut être donnée soit avec la carte d'identité qui peut être lue par un lecteur numérique et un logiciel téléchargeable auprès des sites officiels estoniens, soit avec un certificat d'identité numérique (Digi-ID), délivré par les autorités, utilisable uniquement sur Internet et permettant à une personne de s'identifier dans un environnement électronique et de donner une signature numérique. Le troisième mode de signature numérique pour confirmer et sceller le vote requiert uniquement l'utilisation d'un smartphone (Mobile-ID), d'un PIN-code spécifique et de codes de sécurité envoyés par SMS. La Mobile-ID doit toutefois avoir été préalablement activée avec la carte d'identité qui contient les données personnelles numérisées ».

## 2. Les procédures participatives recourent plus fréquemment au numérique

Le **droit de pétition** ouvert depuis 2008, en application du 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 63 de la Constitution<sup>1</sup> devant le Conseil économique, social et environnemental (CESE), doit nécessairement être exercé « *par écrit*<sup>2</sup> ce qui exclut tout recours à une gestion électronique des signatures »<sup>3</sup>.

En revanche, les pétitions adressées au Parlement le sont désormais par voie électronique exclusivement, tout comme le droit de demander l'organisation d'un référendum en application de l'article 11 de la Constitution.

Les **pétitions adressées au Président de l'Assemblée** le sont « *par voie électronique* »<sup>4</sup>. Celles qui sont signées par plus de 100 000 pétitionnaires sont mises en ligne, celles qui le sont par 500 000 pétitionnaires domiciliés dans trente départements ou collectivités d'outre-mer peuvent donner lieu à un débat, en séance publique, à la condition qu'un président de commission compétente ou qu'un président de groupe le propose et que la Conférence des présidents le décide. L'Assemblée nationale est en train de développer une plateforme de pétitions en ligne et prévoit d'inscrire dans son Règlement cette procédure comme unique moyen de déposer et de signer une pétition.

Au **Sénat**, l'expérimentation de la **plateforme e-pétitions**, développée par la société Open Source Politics, permet de déposer une pétition ou de soutenir une pétition déjà publiée. Les pétitions ayant recueillies 100 000 signatures en six mois permettent, si la Conférence des présidents le décide, de pouvoir saisir le Sénat d'une demande d'inscription à l'ordre du jour d'un texte législatif ou de création d'une mission de contrôle sénatoriale. Le dépôt ou le soutien de pétition sur la plateforme est ouvert à toute personne inscrite sur le registre national d'identification des personnes physiques de l'Insee et **disposant d'un compte FranceConnect**. Plusieurs conditions de recevabilité de la pétition concernent des dispositifs numériques<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> « Le Conseil économique, social et environnemental peut être saisi par voie de pétition dans les conditions fixées par une loi organique. Après examen de la pétition, il fait connaître au Gouvernement et au Parlement les suites qu'il propose d'y donner. »

<sup>2</sup> Conformément à l'article 4-1 de la loi organique du 29 juin 2010, « la pétition est rédigée en français et établie par écrit », mais les travaux parlementaires n'ont pas abordé expressément un recueil numérique de pétitions écrites.

<sup>3</sup> Le site internet du CESE précise que : « Le mandataire unique est invité à remettre les pétitions lors d'un dépôt unique au siège du CESE, **par liasses de 100, contenues dans des cartons**. Chaque carton sera numéroté et devra mentionner le nombre de liasses et le titre ou l'objet de la pétition présentée. Le mandataire peut soumettre les opérations de comptage préalable au contrôle d'un huissier à ses frais. Le CESE délivrera un bordereau de réception au mandataire ».

<sup>4</sup> Article 147 du Règlement de l'Assemblée nationale, qui précise qu'elles doivent : « être signées par leurs pétitionnaires et comporter les adresses électroniques et postales de ceux-ci ».

<sup>5</sup> « Le titre de la pétition ne doit pas dépasser un maximum de 150 caractères et le texte de la pétition elle-même ne peut pas excéder 10 000 caractères espaces compris. Les liens hypertextes ne sont pas

Le dépôt de la pétition en version papier reste toujours possible, comme le prévoit le Règlement du Sénat. Si l'expérimentation de la plateforme en ligne était pérennisée, cela n'entraînerait pas pour autant la disparition de cette possibilité afin de ne pas priver du droit de pétition les personnes éloignées d'Internet.

**Le développement de la démocratie participative a conduit à une utilisation massive des outils numériques.** Comme le soulignait en 2017 la mission d'information sénatoriale sur la démocratie représentative et la démocratie participative, « *le numérique a permis de donner tout son sens à l'idée d'une participation régulière des citoyens, dans l'espace séparant deux élections* »<sup>1</sup>.

Internet devient ainsi un vecteur de consultation ou de recueil des signatures. Certaines villes proposent en outre à leurs administrés de participer à l'élaboration du budget de leur ville, en sélectionnant des projets qui seront mis en œuvre.

**Or, les personnes éloignées des outils internet voient leur possibilité d'exprimer leurs opinions ainsi réduites.** La mission d'information en veut pour preuve les modalités de recueil des soutiens dans le cadre d'une procédure de **référendum d'initiative partagée qui font du numérique le vecteur essentiel de la collecte de ces derniers.** Certes, un recueil « physique » des soutiens est prévu<sup>2</sup>, mais l'article 5 de la loi organique n° 2013-1114 du 6 décembre 2013 portant application de l'article 11 de la Constitution pose comme principe que « *le soutien est recueilli sous forme électronique* ».

La première expérience de référendum d'initiative partagée (RIP), portant sur la privatisation d'Aéroport de Paris est **riche d'enseignements** sur les difficultés d'une démocratie participative dématérialisée, mais également sur un **risque d'exclusion accrue de la population en situation d'illectronisme.**

---

autorisés par la plateforme ; de plus, seule la mention d'adresses url renvoyant vers des sites officiels est acceptée. La pétition peut être accompagnée d'une ou deux pièces jointes en format pdf dans la limite d'un poids de 10 Mo chacune et d'un total de 10 pages maximum. Les vidéos ne sont pas acceptées » selon le site e-pétition. <https://petitions.senat.fr/pages/terms-and-conditions>

<sup>1</sup> Rapport d'information n° 556 (tome 1) de M. Philippe Bonnecarrère, Décider en 2017 : le temps d'une démocratie « coopérative », session 2016-2017.

<sup>2</sup> Article 6 de la loi organique n° 2013-1114 du 6 décembre 2013 : « Des points d'accès à un service de communication au public en ligne permettant aux électeurs d'apporter leur soutien à la proposition de loi présentée en application de l'article 11 de la Constitution par voie électronique sont mis à leur disposition au moins dans la commune la plus peuplée de chaque canton ou au niveau d'une circonscription administrative équivalente et dans les consulats. Pour l'application du premier alinéa, tout électeur peut, à sa demande, faire enregistrer électroniquement par un agent de la commune ou du consulat son soutien présenté sur papier ».



Dans son avis du 18 juin 2020 sur l'organisation de ce RIP<sup>1</sup>, si « pour sa première application, cette procédure électronique s'est révélée suffisamment efficace pour garantir la fiabilité des résultats constatés à l'issue de la période de recueil des soutiens », le Conseil constitutionnel a toutefois relevé que la procédure électronique de recueil des signatures a présenté « certaines insuffisances et plusieurs défauts. Si ceux-ci n'ont pas eu de conséquences déterminantes sur l'issue des opérations, elles ont pu contribuer à **altérer la confiance des citoyens dans cette procédure** ». Et de lister un certain nombre de ces problèmes : « le manque d'ergonomie générale du site internet, souvent perçu comme étant d'un usage complexe, peu intuitif et **insuffisamment adapté à une consultation destinée à un large public** », « les problèmes techniques de compatibilité du site avec certains navigateurs internet », ou encore « l'absence de confirmation du dépôt du soutien à l'issue de la procédure de saisie » conduisant « de nombreux électeurs à douter de la réussite de l'enregistrement de leur soutien ».

**Extrait de la décision n° 2019-1 RIP du 18 juin 2020 : Observations du Conseil constitutionnel sur les opérations de recueil des soutiens à la proposition de loi visant à affirmer le caractère de service public national de l'exploitation des aéroports de Paris**

Cette procédure électronique de recueil des soutiens a également présenté certaines insuffisances et plusieurs défauts. Si ceux-ci n'ont pas eu de conséquences déterminantes sur l'issue des opérations, elles ont pu contribuer à altérer la confiance des citoyens dans cette procédure. Les points suivants, d'inégale importance, méritent ainsi d'être signalés :

- le manque d'ergonomie générale du site Internet, souvent perçu comme étant d'un usage complexe, peu intuitif et insuffisamment adapté à une consultation destinée à un large public ;
- les problèmes techniques de compatibilité du site avec certains navigateurs Internet ;
- la difficulté pour les citoyens, en particulier dans les premiers mois, à pouvoir renseigner sur le site leur commune d'inscription sur les listes électorales (ce qui a suscité de nombreuses réclamations auprès du Conseil constitutionnel) ;
- la difficulté, plus généralement, à être reconnu comme électeur inscrit au répertoire électoral unique (REU)<sup>2</sup>, en raison notamment des nombreuses discordances entre les éléments d'état civil du citoyen et les données figurant dans le REU (date de naissance, orthographe de son nom, masculinisation ou féminisation de son prénom, ordre de ses prénoms, etc.). À supposer qu'il ait compris qu'une telle discordance était à l'origine de l'impossibilité d'être reconnu comme électeur et donc d'apporter son soutien, le citoyen devait alors choisir entre renseigner un état civil erroné mais conforme au REU ou bien demander à l'Insee, au préalable, de corriger son état civil tel qu'il figure au REU ;

<sup>1</sup> Décision n° 2019-1 RIP du 18 juin 2020 : observations du Conseil constitutionnel sur les opérations de recueil des soutiens à la proposition de loi visant à affirmer le caractère de service public national de l'exploitation des aéroports de Paris.

<sup>2</sup> La loi n° 2016-1048 du 1<sup>er</sup> août 2016 modifie les modalités d'inscription sur les listes électorales et institue un répertoire électoral unique (REU) dont elle confie la gestion à l'Insee.

- l'absence de confirmation du dépôt du soutien à l'issue de la procédure de saisie, alors pourtant qu'une adresse électronique était demandée au citoyen (laquelle n'avait vocation à servir qu'en cas de réclamation). Cela a conduit de nombreux électeurs à douter de la réussite de l'enregistrement de leur soutien, cette incertitude n'étant levée que lorsque celui-ci apparaissait publiquement, ce qui pouvait prendre jusqu'à cinq jours, compte tenu du délai réglementaire déjà mentionné. Dans le doute, certains citoyens ont réitéré leur soutien, créant ainsi des doublons auxquels les autorités de contrôle ont dû ensuite remédier ;

- la difficulté pour l'électeur de vérifier que son soutien a bien été validé au bout de cinq jours, soit en consultant la liste publique classée par ordre alphabétique, opération rendue fastidieuse par les nombreux tests de reconnaissance humaine, soit en essayant de s'identifier grâce à son numéro de récépissé de dépôt, s'il l'avait conservé ;

- le refus de l'application informatique de considérer comme valides certaines pièces d'identité en raison par exemple de leur ancienneté ou de leur délivrance outre-mer ou à l'étranger ;

- l'impossibilité de contrôler, avant le dépôt du soutien, la qualité d'électeur des personnes se présentant comme inscrites sur les listes électorales en Nouvelle-Calédonie, ces listes n'étant pas intégrées au REU.

Ces difficultés peuvent avoir un **effet repoussoir pour des personnes mal à l'aise avec Internet, qui finissent à renoncer à participer à la vie démocratique**. S'il n'est pas possible de tirer de conclusions définitives de cette expérience, en raison de la nouveauté du processus, ainsi que de la thématique, la mission d'information note toutefois que sur les quelque 1,1 million de soutiens recueillis, seuls 7 900 - soit 0,7 % des soutiens - l'ont été *via* une interface physique, en mairie ou dans un consulat. Ce pourcentage est à mettre en relation avec les 17 % de personnes en situation d'illectronisme au sens de l'Insee et les 43 % de la population française âgée de 16 à 74 ans disposant d'un score global de capacité numérique nul ou faible<sup>1</sup>. **Cet écart important entre ces taux pose légitimement la question d'une exclusion (ou auto-exclusion) d'une partie de la population à une nouvelle forme de participation au débat démocratique, qui prend de plus en plus d'importance.**

Par ailleurs, **une démocratie participative totalement numérique ne serait pas inclusive numériquement**. À l'occasion d'une table ronde à l'Assemblée nationale le 17 avril 2018 sur les expériences locales de **budgets participatifs**<sup>2</sup>, tant Stéphane Lenfant, chef de projet démocratie locale de la ville de Rennes que Marie Colou, sous-directrice à la direction de la démocratie, des citoyen.ne.s et des territoires de la ville de Paris ont insisté **sur la nécessité de ne pas faire reposer une telle action sur une démarche intégralement numérique, pour permettre à l'ensemble de la population d'y participer**. Comme le souligne Stéphane Lenfant, « *quant aux évolutions,*

<sup>1</sup> Cf ci-dessus.

<sup>2</sup> Compte rendu du 17 avril 2018 du groupe de travail de l'Assemblée nationale sur la démocratie numérique et les nouvelles formes de participation citoyenne.

nous avons été marqués par certains « décrochements » que nous avons constatés. Quand l'essentiel est fait grâce à une plateforme numérique, la fracture numérique se manifeste dans toute sa réalité. Nous accordons et accorderons donc une attention soutenue aux territoires les plus fragiles et aux publics éloignés. Des moyens humains ont été mobilisés, avec des personnes en service civique qui jouent un rôle d'accompagnement. Par ailleurs, nous avons développé le vote papier. Cela peut paraître étonnant alors que nous avons d'abord prôné le recours au numérique, mais il faut pallier ces difficultés que rencontrent un certain nombre de Français face au numérique ». Quant à Marie Colou, « il est indispensable de bien nouer la démarche numérique à une démarche physique, absolument du début à la fin, de l'émergence des projets jusqu'au vote. Il est absolument indispensable de multiplier les réunions publiques, de mettre à disposition des urnes dans l'espace public, pour que les uns et les autres puissent voter même s'ils n'ont pas d'ordinateur. La ville de Paris déploie plus de 100 urnes dans l'espace public pendant les quinze jours du vote ».

### **3. L'information politique par Internet suppose de pouvoir y accéder mais aussi de pouvoir vérifier les contenus**

Participer à la vie démocratique du pays nécessite de pouvoir s'informer et être informé. Selon un sondage de l'IFOP<sup>1</sup>, **Internet et les réseaux sociaux représentent le deuxième moyen privilégié des Français pour s'informer (28 %), derrière la télévision.**

L'outil numérique est devenu un acteur incontournable : nombre de candidats à une élection, y compris dans des petites villes pour les municipales, ont eu recours à des pages « Facebook » pour transmettre des informations ou indiquer les prochaines réunions publiques ; les meetings politiques sont désormais retransmis en direct sur le web. **Tant les difficultés d'accès que le manque de compétences numériques sont handicapantes à cet égard.**

Lors de son audition, l'UNAPEI a indiqué que, si pour les élections européennes, les différents partis pouvaient déposer sur le site du ministère de l'Intérieur leur profession de foi en FALC, cette option n'existe plus pour les élections municipales. Par ailleurs, cette association a salué le site du Bundestag qui prévoit une version en *Leichtdeutsch*, soit l'équivalent du FALC, ainsi que la traduction d'un certain nombre de discours et de débats en langue des signes.

Mais au-delà de l'accessibilité et de l'accès aux outils numériques, la participation à la vie démocratique nécessite de pouvoir être informé et savoir s'informer dans de bonnes conditions. Ainsi, chez les 18-34 ans, Internet et les réseaux sociaux sont le principal vecteur d'information (45 %), devant la télévision. **L'illectronisme rejoint dans ce cas la capacité à déceler**

---

<sup>1</sup> Sondage IFOP pour la Fondation Jean Jaurès et ConspiracyWatch, mené sur un échantillon représentatif de 1 760 personnes du 21 au 23 décembre 2018.

*une fausse information*, à savoir vérifier les sources d'un article ou d'une information diffusée sur Internet ou encore l'origine et la date d'une photo illustrant un article. D'ailleurs, parmi les compétences évaluées par Pix se trouvent « *la capacité à mener une recherche et une veille d'information* », ainsi que « *la capacité à s'insérer dans le monde numérique* ». Être en capacité d'exercer un esprit critique vis-à-vis de l'information reçue par voie numérique est d'autant plus important chez les 18-24 ans, puisque la moitié de ceux qui s'informent *via* Internet le fait par les réseaux sociaux, les sites d'information des grands médias n'étant utilisés que par 25 % d'entre eux. À titre de comparaison, ces taux atteignent toutes catégories d'âge confondues 36 % pour les sites d'information des grands médias et 33 % pour les réseaux sociaux.

### III. VINGT ANS D'ALERTE IGNORÉES D'UNE EXCLUSION NUMÉRIQUE PERSISTANTE

Le numérique a longtemps été considéré comme une technologie « neutre », transparente et **accessible par tous**, vecteur d'un progrès pour chacun, sans exception.

#### A. DE LA SÉGRÉGATION SPATIALE À LA SÉGRÉGATION SOCIALE

##### 1. Une préoccupation internationale

Au G7 d'Okinawa, au Japon, en juillet 2000, les chefs d'État et de gouvernement décident de créer un « **Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies** » (Geant), ou *Digital Opportunity Task Force* (DOT), destiné à faciliter le dialogue avec les pays en voie de développement, les organisations internationales et les acteurs privés et de « *promouvoir un environnement procompétitif, flexible et socialement non discriminatoire, d'améliorer la connectivité et les coûts d'accès, d'assister la formation de professionnels de l'informatique et d'encourager la participation aux réseaux mondiaux de commerce électronique* ». Cette initiative, qui n'est dotée d'aucun moyen financier et ne débouche sur aucun résultat concret, signe cependant la prise de conscience des inégalités d'accès au numérique et d'un lien entre fracture numérique et fracture sociale.

Le **Programme des Nations unies pour le développement (PNUD)** consacre également son « Rapport annuel sur le développement humain » pour l'année 2001 aux TIC et l'intitule « **Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain** ».

L'OCDE s'empare de ce sujet<sup>1</sup> puis les Nations-Unies, lors du « **Sommet mondial sur la société de l'information** » qui s'est déroulé en deux phases, à Genève (2003) puis à Tunis (2005). Plusieurs des principes adoptés à cette occasion concernent la fracture numérique perçue comme un prolongement de l'inégalité nord-sud mais également comme un potentiel facteur d'exclusion de populations spécifiques au sein des sociétés occidentales. L'OCDE rappelle que « *certaines études placent la révolution des technologies de l'information et des télécommunications au tout premier plan de leur explication des inégalités* »<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Venezky, R.-L., The Digital Divide within Formal School Education: Causes and Consequences, in OCDE, *Schooling for Tomorrow: Learning to Bridge the Digital Divide*, 2000, p. 51-62.

<sup>2</sup> Toujours plus d'inégalités : pourquoi les écarts de revenus se creusent, OCDE, 2012.

L'ONU a voté le 5 juillet 2012 une résolution établissant que « *chaque individu a le droit de se connecter et de s'exprimer librement sur Internet* ». Ainsi, pour la première fois, **l'accès à Internet est reconnu comme un droit fondamental**, au même titre que d'autres droits de l'Homme.

Régulièrement, les différents sommets internationaux - par exemple **au sommet de Cancun de 2016** - invitent les États à développer l'inclusion numérique.

10. Nous sommes également tout à fait **conscients** que les bienfaits de la révolution des technologies de l'information sont aujourd'hui **inégalement répartis entre les pays développés et les pays en développement, ainsi qu'au sein des sociétés**. Nous sommes **pleinement résolus à faire de cette fracture numérique une occasion numérique pour tous, particulièrement pour ceux qui risquent d'être laissés pour compte et d'être davantage marginalisés** (...)

13. Dans l'édification de la société de l'information, **nous devons prêter une attention particulière aux besoins spécifiques des catégories sociales marginalisées et vulnérables**, y compris les migrants, les personnes déplacées et les réfugiés, les chômeurs et les personnes démunies, les minorités et les populations nomades. Nous devons également prêter attention aux besoins spécifiques des personnes âgées et des handicapés.

*Source : Déclaration de principes Construire la société de l'information : un défi mondial pour le nouveau millénaire, sommet de Genève, 12 décembre 2003*

19. Il conviendrait que la communauté internationale **prenne les mesures nécessaires** pour faire en sorte que tous les pays du monde bénéficient d'un accès équitable et abordable aux TIC, afin que les bienfaits de ces technologies dans les domaines du développement socio-économique et **pour réduire la fracture numérique** profitent véritablement à tous.

20. À cette fin, **nous devons accorder une attention particulière** aux besoins spécifiques des groupes sociaux marginalisés et vulnérables, notamment les migrants, les personnes déplacées et les réfugiés, les chômeurs et les personnes démunies, les minorités et les populations nomades, les personnes âgées et les handicapés.

*Source : Engagement de Tunis, 2005*

[Les États sont invités par l'OCDE à : ]

**8. Faire en sorte que chacun soit armé des compétences nécessaires pour prendre part à l'économie et à la société numériques**, en misant sur des politiques qui améliorent la capacité des systèmes éducatifs et de formation à appréhender la demande de compétences numériques générales et spécialisées et à y répondre ; faciliter le relèvement du niveau des qualifications et la reconversion professionnelle par le biais de la formation tout au long de la vie et en cours d'emploi ; et favoriser la littératie numérique et l'utilisation inclusive et efficace des TIC dans l'enseignement et la formation.

*Déclaration ministérielle sur l'économie numérique (« Déclaration de Cancun »)  
21-23 juin 2016*

À l'approche du **Sommet de l'OCDE sur la transformation numérique**, tenu à Paris les 11 et 12 mars 2019, l'organisation, qui a lancé en 2012 une **Initiative pour la croissance inclusive** puis un Cadre d'action pour les politiques de croissance inclusive, pour « enrayer le creusement des inégalités »<sup>1</sup>, publie un rapport « Vers le numérique : forger des politiques au

<sup>1</sup> L'un des trois domaines principaux sur lesquels les pays devraient cibler leurs efforts est « d'investir dans les personnes et les territoires laissés de côté, en particulier pour les

---

service des vies meilleures », qui prône « *une utilisation de l'internet plus sophistiquée pour tous* » et encourage les administrations à abandonner le modèle de l'administration électronique « *au profit d'une approche plus globale de l'administration numérique, qui place l'utilisateur en son centre* ». Pour l'OCDE, l'inclusion numérique est une question de montée en compétence (« *Les individus devraient posséder la bonne panoplie de compétences pour utiliser en toute efficacité les technologies numériques dans la vie quotidienne et dans le contexte professionnel* »)<sup>1</sup>.

Cette approche conduit l'OCDE à inviter les États à :

- **repenser les systèmes éducatifs :**

En plus du rôle central des compétences de base que sont la maîtrise de l'écrit et les mathématiques, chaque élève/étudiant devrait avoir accès à un enseignement des compétences TIC et complémentaires nécessaires, notamment des compétences de résolution de problèmes dans des environnements à forte composante technologique, pour évoluer dans un monde (du travail) tourné vers le numérique. Les programmes, en particulier dans l'enseignement supérieur, devraient intégrer une offre suffisante de formations de spécialistes des TIC et des données et permettre d'acquérir des compétences complémentaires clés, qu'il s'agisse de compétences sociales, en communication ou en gestion. L'acquisition de certaines compétences importantes commence dès l'enseignement de la petite enfance, auquel il convient de s'intéresser afin de garantir un accès égal aux compétences clés pour tous.

- **repenser la formation professionnelle :**

Des incitations pourraient être nécessaires afin d'encourager les entreprises et les individus à proposer ou suivre des formations, qu'elles soient publiques ou privées, dispensées en cours d'emploi ou en dehors des heures de travail. Bien que la formation des travailleurs hautement qualifiés puisse favoriser la diffusion des technologies, les travailleurs peu qualifiés sont ceux qui en tireraient les effets les plus bénéfiques. Ces derniers sont en général plus exposés au risque d'automatisation et présentent les besoins de formation les plus marqués. L'avantage marginal de la formation des travailleurs peu qualifiés en termes d'adoption des technologies s'avère d'ailleurs deux fois plus élevé que celui observé pour les travailleurs hautement qualifiés. Par conséquent, les mesures en faveur de la formation des travailleurs peu qualifiés sont susceptibles d'agir sur deux fronts : la productivité et l'inclusivité.

---

enfants vivant en situation de précarité, grâce à des services ciblés et de qualité pour l'accueil de jeunes enfants, des politiques de la petite enfance et un apprentissage tout au long de la vie ; un accès à des soins de santé, une éducation, une justice, des logements et des infrastructures de qualité ; et une gestion optimale des ressources naturelles au service d'une croissance durable ».

<sup>1</sup> « Les individus présentant un niveau d'instruction plus élevé sont plus nombreux que ceux qui sont peu qualifiés à mener à bien des activités sur l'internet. Les individus dotés de connaissances cognitives solides, notamment en mathématiques, maîtrise de l'écrit et résolution de problèmes dans des environnements à forte composante technologique sont généralement plus nombreux à s'adonner à un éventail d'activités en ligne plus divers, notamment à des activités plus complexes/sophistiquées ».

## Les conclusions du Sommet de Paris de 2019 appellent à investir dans les compétences :

*Favoriser une utilisation de l'internet plus sophistiquée pour tous*

Promouvoir la pratique d'activités en ligne plus complexes ; si aujourd'hui, 74 % des personnes utilisent l'Internet pour l'envoi et la réception de courriers électroniques, elles ne sont que 9 % à suivre des cours en ligne.

Comblent l'écart considérable entre les personnes ayant un niveau d'études élevé et les individus plus faiblement qualifiés, pour ce qui est de la pratique de nombreuses activités essentielles en ligne, telles que les services bancaires sur l'Internet.

*Concrétiser le potentiel de l'administration numérique*

Passer d'une administration électronique à une approche de l'administration numérique globale et axée sur l'utilisateur, tout en continuant à améliorer les services publics en ligne ; moins de 60 % des habitants des pays de l'OCDE se rendent sur les sites Internet de leurs autorités publiques ou entrent en contact avec elles par ce biais.

Veiller à une utilisation cohérente des technologies numériques et des données dans tous les secteurs et à tous les échelons de l'administration, et stimuler l'innovation dans le secteur public et l'engagement civique.

(...)

*Mobiliser les compétences pour permettre aux citoyens, aux entreprises et aux gouvernements de prospérer à l'ère du numérique...*

Veiller à ce que tout le monde dispose des compétences requises dans un monde axé sur le numérique ; à l'heure actuelle, 31 % des adultes seulement sont dotés d'aptitudes en résolution de problèmes suffisantes pour s'adapter à des environnements à forte composante technologique...

Revoir les systèmes d'éducation et de formation pour donner les moyens aux citoyens de réussir et aux travailleurs de s'accomplir professionnellement, et tirer un meilleur parti des possibilités offertes par les ressources pédagogiques numériques.

Source : Vers le numérique : Forger des politiques au service de vies meilleures, OCDE, 26 février 2019

## 2. Un objectif pour l'Europe

L'Union européenne inscrit également dans son agenda politique la réduction de la fracture numérique, sans toutefois détailler des politiques publiques d'inclusion, lesquelles relèvent, il est vrai, des États en application du principe de subsidiarité.

Le 30 juin 2004 une « **Charte européenne pour l'inclusion numérique et sociale** »<sup>1</sup> pour un « environnement d'e-learning socialement inclusif », est proclamée dans le cadre de l'action « *eLearning for eInclusion* » soutenue par « *l'Initiative eLearning* » de la Commission européenne et animée en France par le GRETA du Velay et l'Enesad<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Consultable sur :

[http://charte.velay.greta.fr/pdf/Charte%20pour%20l'inclusion%20num%20et%20sociale%20\(FR\).pdf](http://charte.velay.greta.fr/pdf/Charte%20pour%20l'inclusion%20num%20et%20sociale%20(FR).pdf)

<sup>2</sup> L'Institut national supérieur des sciences agronomiques, de l'alimentation et de l'environnement ou Agrosup Dijon.



La « **culture numérique** » est définie en décembre 2006 par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne comme l'une des huit **compétences clés** pour l'éducation et la formation tout au long de la vie<sup>1</sup>.

La communication de la Commission du **29 mai 2010** « **Une stratégie numérique pour l'Europe** » estime ainsi « *essentiel de former tous les Européens à l'utilisation des TIC et des médias numériques* » et recommande d'« *accroître sur les plans qualitatif et quantitatif les compétences en matière de TIC et de commerce en ligne, c'est-à-dire les compétences numériques nécessaires à l'innovation et à la croissance* ».

Cette exclusion est due à un manque de compétences, notamment en matière d'outils et de médias numériques, qui a une incidence sur la capacité d'apprendre, de créer et de participer mais aussi de faire preuve de confiance et de discernement dans l'utilisation des médias numériques. L'accessibilité et la fonctionnalité peuvent aussi constituer des difficultés pour les personnes handicapées. La réduction de la fracture numérique peut permettre d'intégrer les membres des catégories sociales défavorisées dans la société numérique au même titre que les autres citoyens (et notamment leur donner accès aux services qui les intéressent directement, tels que l'apprentissage, l'administration et la santé en ligne) et les aider à augmenter leurs chances d'accéder à l'emploi pour sortir de leur condition défavorisée. La compétence numérique fait donc partie des huit compétences clés qui sont considérées comme fondamentales pour un individu vivant dans la société de la connaissance.

*Source : Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité Économique et Social Européen et au Comité des Régions COM(2010)245 final.*

L'Union européenne dresse une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique avec le **projet « MIERIA »** (*Measuring the Impact of Inclusion actors on Digital Literacy, Skills and inclusion goals of the Digital Agenda for Europe*). Une première partie de l'étude a consisté à recenser l'ensemble des télécentres, bibliothèques et autres acteurs de l'inclusion numérique en Europe. Une seconde étape<sup>2</sup> présente « *un modèle conceptuel et un cadre opérationnel avec des lignes directrices pour l'auto-évaluation des pratiques, avec une attention particulière aux interventions visant à l'utilisation des TIC pour améliorer l'employabilité des groupes menacés d'exclusion* ». Le rapport estime qu'un soutien devrait être apporté à la mise en place d'expérimentations sociales qui se concentrent sur les différentes dimensions de l'inclusion numérique. Il appelle à des recherches plus approfondies, qui ne seront pas conduites.

<sup>1</sup> Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (2006/962/CE).

<sup>2</sup> Consultable sur :

<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC89462/jrc89462%20-%20main%20report.pdf>

Toutefois, la communication de la Commission du **6 mai 2015**, « **Stratégie pour un marché unique numérique en Europe** » réduit la fracture numérique à l'écart « *entre zones urbaines et zones rurales* » qu'il convient de combler par des « *efforts particuliers* ».

Le 1<sup>er</sup> décembre 2016, la Commission lance une « **coalition en faveur des compétences et des emplois dans le secteur du numérique** », afin de contribuer à répondre à la forte demande de compétences numériques en Europe, qui sont devenues indispensables sur le marché du travail et dans la société. Le volet français (« *french digital skills & jobs coalition* ») est lancé en décembre 2017. L'un des objectifs est de proposer des « *compétences numériques pour tous* » en « *fournissant à tous les citoyens le bagage nécessaire pour accéder à l'information, être connectés dans les domaines de la vie courante* ».

Enfin, la dernière communication, en date du **19 février 2020**, « **Façonner l'avenir numérique de l'Europe** » constate un retard de formation des salariés européens au numérique : plus de 90 % des emplois exigent déjà au moins des compétences numériques de base, mais 43 % des citoyens européens et plus d'un tiers de la main-d'œuvre de l'Union européenne ne disposent pas de ces compétences. Elle préconise donc une « *amélioration de l'éducation et des compétences* » car « *les entreprises européennes ont besoin d'employés maîtrisant les technologies numériques pour prospérer sur le marché mondial des technologies. Les travailleurs ont quant à eux besoin de compétences numériques pour réussir dans un marché du travail de plus en plus numérisé et en évolution rapide* ».

Un « **Plan d'action en matière d'éducation numérique** » devrait être annoncé pour **l'automne 2020** et comporter 11 actions :

**Priorité n° 1 : améliorer l'utilisation de la technologie numérique à des fins d'enseignement et d'apprentissage :**

Action 1 - Connectivité dans les écoles

Action 2 - Outil d'autoréflexion SELFIE et système de parrainage pour les écoles

Action 3 - Titres certifiés numériquement

**Priorité n° 2 : développer les compétences et aptitudes numérique :**

Action 4 - Plateforme pour l'enseignement supérieur

Action 5 - Compétences en matière de science ouverte

Action 6 - Semaine européenne du code dans les écoles

Action 7 - Cybersécurité dans l'éducation

Action 8 - Favoriser les compétences numériques et entrepreneuriales chez les filles

**Priorité n° 3 : améliorer l'éducation par une meilleure analyse des données et une meilleure prospective :**

Action 9 - Études sur les TIC dans l'éducation

Action 10 - Intelligence artificielle (IA) et analyse

Action 11 - Prospective stratégique

## B. LES PRIORITÉS SUCCESSIVES DE LA POLITIQUE PUBLIQUE DU NUMÉRIQUE

### 1. Quatre pilotages successifs en vingt ans (2000 - 2020)

**En vingt ans, l'État a piloté la politique d'inclusion numérique par l'intermédiaire de quatre structures, rattachées à quatre pôles ministériels différents.**

Alors que le numérique est identifié comme la révolution technologique majeure du XXI<sup>e</sup> siècle, que les rapports se sont accumulés pour appeler à une action profonde, de longue durée, d'ampleur, pour former la population au numérique, l'instabilité des structures étatiques, le foisonnement des initiatives et la succession d'objectifs ont caractérisé la politique publique. « *La France est un des rares pays à avoir connu autant de flottement politique et de renversement dans la direction à donner à une société de l'information [...]. Rares aussi sont les pays où l'intention initiale d'un grand projet national dirigé du centre –jacobinisme et colbertisme obligent –s'est transformée en un foisonnement d'initiatives locales où chaque collectivité tente de marquer sa différence en faisant la démonstration de sa maîtrise de l'ère Internet* » font ainsi remarquer dès 2007 deux chercheurs<sup>1</sup>.

#### Les organismes en charge de la politique d'inclusion numérique (2000-2019)

Période	Organisme	Rattachement	Missions	Réalisations
1 <sup>er</sup> décembre 2000 – 8 décembre 2003	Mission Interministérielle à l'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia (MAPI)	Premier ministre (SGG)	Recenser les points d'accès existants ; Contribuer à l'harmonisation interministérielle des mesures <i>via</i> des chartes et une signalétique; Animer un service en ligne d'information sur les points d'accès et faciliter les échanges entre les acteurs, publics et privés	Création du label EPN

<sup>1</sup> La revanche du territoire. L'évolution des politiques françaises en appui à la société de l'information. Latouche, D., & Côté, G. (2007). *Netcom*.

Période	Organisme	Rattachement	Missions	Réalisations
8 décembre 2003 – 3 février 2015	Délégation aux usages de l'Internet (DUI)	Ministère de l'Éducation nationale puis Ministère de l'Économie, du Redressement productif et du Numérique	Recenser les points d'accès existants Contribuer à l'harmonisation interministérielle des mesures <i>via</i> des chartes et une signalétique Animer un service en ligne d'information sur les points d'accès et faciliter les échanges entre les acteurs, publics et privés Répondre aux demandes de conseil et d'expertise	Création du Label netPublic-Portail des métiers de l'Internet-Label ProximaMobile pour créer un bouquet de services aux citoyens sur mobile (2010)-Projet confiance (sensibilisation des familles aux risques)
3 février 2015 – 1 <sup>er</sup> janvier 2020	Agence du numérique	Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique	Assurer le pilotage et la mise en œuvre du déploiement du plan « France très haut débit » Assurer le pilotage et la mise en œuvre des actions du programme « Quartiers numériques », également dénommé « French Tech » Favoriser la diffusion des outils numériques et le développement de leur usage auprès de la population	Appel à projets <i>Hubs</i> et labellisation de 19 territoires d'action numérique et <i>hubs</i> Lancement des expérimentations Pass numérique
1 <sup>er</sup> janvier 2020	Agence de la cohésion des territoires	Ministères chargés de l'Aménagement du territoire, des Collectivités territoriales et de la Politique de la ville	Mettre en œuvre des travaux de réflexions prospectives et stratégiques en direction des territoires, notamment en matière de transition numérique	

Source : « Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale », tome 2 (annexes), IGAS, décembre 2019

## 2. Une orientation principale : le numérique comme outil de modernisation de l'État

Le numérique va également favoriser une modernisation considérable de l'État, tandis que le volet de formation du grand public, pourtant affiché comme objectif, ne s'accompagne d'aucune mise en œuvre concrète.

Le **Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information** (PAGSI), lancé lors du Comité interministériel pour la Société de l'information (CISI) du 16 janvier 1998, planifie ainsi la généralisation des sites internet publics, ainsi que la « mise en ligne » des formulaires administratifs tandis que les comités interministériels pour la réforme de l'État (CIRE) des 12 octobre 2000, puis 15 novembre 2001, annoncent la création : « *d'un point d'entrée personnalisé offrant à chaque usager un tableau de bord et une interface unique pour gérer l'ensemble de ses démarches en cours et à venir* ».

Le rapport de Bruno Lasserre, « **L'État et les technologies de l'information. Vers une administration à accès pluriel** »<sup>1</sup>, réalisé dans le cadre du Commissariat général au plan, en janvier 2000, maintient qu'il ne « *s'agit pas non plus de créer un service public minimal, qui chercherait à combler les carences d'une administration réelle de plus en plus difficile à joindre. L'administration en ligne doit être au contraire un mode d'accès supplémentaire pour les citoyens vers le service public. Il faut veiller à l'accueil du public sous toutes ses formes, aux guichets, au téléphone, par courrier et en ligne* ». La France a alors cinq millions d'internautes.

Le **rapport du député Thierry Carcenac**<sup>2</sup> du 1<sup>er</sup> avril 2001 envisageait pour sa part une « administration électronique citoyenne » par nature accessible à celui-ci.

Ces rapports accompagnent le déploiement progressif de la numérisation de l'administration, laquelle comporte, dès 2002, un volet de formation au numérique.

Succédant au PAGSI, le **programme gouvernemental RE/SO 2007 (Pour une République numérique dans la Société de l'information)**, présenté le 12 novembre 2002 par le Premier ministre, Jean-Pierre Raffarin, comprenait trois volets, dont une action sur la demande visant « *à mettre tous les Français qui le souhaitent en capacité d'utiliser les services de base de l'Internet et de l'administration électronique à l'horizon 2007* », ce qui impliquait notamment :

« - de former tous les Français à l'usage des TIC, à l'école et aux points d'accès publics ;

- d'accélérer la diffusion et la démocratisation de l'accès rapide et permanent à Internet (haut débit), en veillant à un aménagement numérique équilibré du territoire ;

- d'inciter les foyers et les entreprises à s'équiper ».

Un tiers des 878 millions d'euros du PAGSI devait bénéficier à ce volet.

---

<sup>1</sup> <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/004000954.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/014000291.pdf>

## Une e-administration en constant déploiement depuis 20 ans (1997-2017)

### La période 1998-2007

Depuis 1998, les pouvoirs publics ont élaboré plusieurs programmes ou plans en vue de développer l'administration électronique. Ce mouvement a débuté avec le **programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI)**. Il a notamment débouché sur l'adoption par les ministères de programmes pluriannuels de modernisation (PPM) et sur la création en 2000 du portail de l'administration, Service-Public.fr.

La politique poursuivie vise à faire de l'État un acteur exemplaire et un accélérateur, plus transparent et plus efficace, en facilitant la diffusion en ligne des informations publiques essentielles et en généralisant les téléprocédures. Il s'agit de mettre en place « une administration à accès pluriel » pour les usagers (guichets physiques, courriers, services en ligne ou téléphonie).

Ce mouvement de modernisation s'est poursuivi avec le **plan ADministration ÉLEctronique (ADELE)** sur la période 2004-2007. La finalité de ce plan, doté d'un budget de 1,8 milliard d'euros, est de faire de l'administration électronique un levier de la modernisation de l'État. Le plan prévoit 140 mesures afin que l'ensemble des démarches administratives puissent être accomplies à distance par téléphone ou par Internet à l'horizon 2006. L'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE), créée en 2003 auprès du Premier ministre, assure la mise en œuvre du plan.

### La période 2008-2018

En 2008, le plan « **France numérique 2012** » prend le relais d'ADELE en matière d'administration électronique. Il a notamment pour but d'accroître l'accessibilité des sites Internet publics, de développer le paiement en ligne, d'améliorer l'interopérabilité entre administrations et d'ouvrir les données publiques (*open data*). Selon un bilan présenté en novembre 2011 par le Gouvernement, le plan « France numérique 2012 » a permis la dématérialisation de 76 % des procédures les plus attendues par les usagers. Un référentiel général d'interopérabilité (RGI) est publié en 2009 et valorise les standards ouverts. Quant à la politique d'ouverture des données, elle se concrétise par la création fin 2011 de la plateforme de données publiques, data.gouv.fr, développée par la mission Etalab. Cette structure, placée sous l'autorité du Premier ministre, est également née en 2011.

En 2012, le **Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP)** est institué. Il est chargé de mettre en œuvre la politique de modernisation de l'État, notamment en matière numérique. Des comités interministériels de la modernisation de l'action publique (CIMAP) décident des actions à engager, conformément au « choc de simplification » annoncé par le Président de la République en mars 2013.

Une nouvelle stratégie technologique de l'État est mise en place *via* le réseau interministériel de l'État (RIE) et le projet dit de « **l'État plateforme** ». Un décret du 1<sup>er</sup> août 2014 place les différents systèmes d'information (SI) ministériels sous la gouvernance du Premier ministre en créant un système d'information unifié de l'État (socle matériel et logiciel commun). Une nouvelle stratégie technologique de l'État est mise en place *via* le réseau interministériel de l'État (RIE) et le projet dit de l'État plateforme.

La même année, le Gouvernement présente un projet pour faire du numérique l'instrument de la transformation de l'État. 40 nouvelles mesures de simplification des démarches administratives pour les particuliers sont annoncées. La majorité correspond à la création par les ministères de nouveaux services numériques (par exemple simulateur pour estimer ses droits aux prestations sociales). Un administrateur général des données est nommé pour animer et impulser la politique d'*open data* au sein des administrations de l'État.

Fin 2015, les usagers se voient proposer un nouveau service numérique : celui de saisir par voie électronique (SVE) – dans les mêmes conditions qu’une saisine postale – les administrations d’État (nouvelle fenêtre) pour près de 9 démarches administratives sur 10. Cette saisine peut être effectuée par le biais d’une téléprocédure, d’un formulaire de contact ou par courriel.

En 2016, **FranceConnect** est déployé. Cet outil permet d’utiliser un compte, un identifiant et un mot de passe uniques pour tous les services publics en ligne (impôts, caisse d’allocations familiales, mairie, etc.). La refonte du site Service-Public.fr a également lieu.

Source : Viepublique.fr

La recherche d’économies budgétaires ne caractérise pas la démarche de l’administration au début des années 2000<sup>1</sup> qui attend de sa numérisation davantage de services aux usagers et d’efficacité. Le temps dégagé par la numérisation devait être du temps consacré à l’usager<sup>2</sup>. Il en va autrement, à partir des années 2010, au fur et à mesure du creusement des déficits budgétaires. Le coût de traitement des téléprocédures étant jusqu’à 100 fois plus faibles que le coût de traitement d’une procédure papier, le développement du recours aux procédures numériques fait découvrir à **l’administration un gisement d’économies considérable** évalué par un rapport sénatorial de 2004<sup>3</sup> à : « 1,8 milliard d’euros sur la période 2004-2007, avec l’objectif de réaliser 5 à 7 milliards d’euros d’économies sur le budget annuel de l’État à compter de 2007, soit 7 % à 10 % de gains de productivité appliqués aux dépenses de fonctionnement courant de l’État, qui ressortent à 70 milliards d’euros ».

### **3. Une priorité : réduire la fracture numérique par le développement des infrastructures**

Pendant ces années, **la fracture numérique est alors cantonnée à l’inégal accès des usagers aux réseaux numériques.**

Elle est **essentiellement perçue comme un retard technologique.** En mai 1998, le nombre de foyers français connectés à Internet pouvait être estimé à 570 000 (soit 2,4 % des foyers français).

<sup>1</sup> « Les gains de productivité et les économies budgétaires n’ont pas été l’objectif premier affiché dans le Programme d’action gouvernemental. La démarche française se distingue en cela radicalement de la démarche américaine du *National performance* qui se targue d’avoir proposé l’économie de 177 milliards de dollars sur 5 ans et d’avoir réduit de 348 000 le nombre de fonctionnaires fédéraux (sur 1,9 million). La recherche d’une plus grande efficacité, afin d’assurer un meilleur service à moindre coût, est cependant en France une conséquence attendue de l’introduction des technologies de l’information » selon le rapport précité de Bruno Lasserre.

<sup>2</sup> « L’administration en réseau permise par les technologies de l’information et de la communication est sans doute l’une des voies actuelles les plus prometteuses par laquelle l’accès aux services publics peut être à la fois **fondé sur des relations humaines et plus proche des attentes des citoyens** et des acteurs socio-économiques », *idem*.

<sup>3</sup> Pour une administration électronique au service du citoyen, rapport d’information n° 402 (2003-2004) de Gérard Braun, fait au nom de la commission des finances, du 6 juillet 2004.

L'État va ensuite déployer plusieurs plans d'équipements de la France en infrastructures, au fur et à mesure des progrès technologiques, ADSL, fibre, haut débit puis très haut débit.

À compter de 2001, l'État **associe les collectivités territoriales** à la construction des infrastructures de télécommunications<sup>1</sup>.

Ces dernières déploient également les premières expériences locales ayant pour objet de **faciliter l'accès à Internet**, un Français sur deux ne disposant pas encore d'un ordinateur à domicile en 2005.

Le rapport d'information n° 443 (2004-2005) du Sénat du 29 juin 2005, consacré au « **Haut débit et territoires** », rapporte ainsi que « *ces points d'accès peuvent être situés dans les établissements scolaires, les médiathèques ou encore au siège des collectivités. La mairie de Jonzac en Charente-Maritime a par exemple ouvert un « médiapôle » offrant un libre accès à une douzaine de PC. Plusieurs conseils généraux ont mis en circulation des « cyberbus », en vue d'aller à la rencontre du public* ».

On peut citer également l'initiative d'élus locaux, tel Alain Joyandet, sénateur-maire de Vesoul, qui créa la première « Cyber-base » de France dans la Haute-Saône, le 24 juin 1999. Le **programme « cyber-bases »**, conduit par la Caisse des dépôts et consignations en partenariat avec les collectivités territoriales, permit le déploiement de **800 espaces publics numériques** sur l'ensemble du territoire. Ce programme disparut en 2014.

Si la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 est relative à la « *lutte contre la fracture numérique* », l'accessibilité n'est ainsi conçue qu'au regard de l'égal accès au très haut débit.

L'attention est prioritairement portée sur les infrastructures et leur déploiement sur tout le territoire national. **Si, au début des années 2010, le retard d'équipement et de connexion de la France est en partie comblé, la fracture numérique ne se réduit pas pour autant. En effet, elle se déplace du terrain des infrastructures vers celui des usages.**

Toutefois, la « feuille de route »<sup>2</sup> issue du **séminaire gouvernemental sur le numérique du 28 février 2013** considère que les infrastructures demeurent prioritaires : « *l'investissement financier majeur du Gouvernement et la mise en place d'un pilotage renforcé permettront de garantir qu'en 2022, 100 % de la population et du territoire national seront couverts en très haut débit, très majoritairement en fibre optique jusqu'à l'abonné* ».

---

<sup>1</sup> L'article L.1511-6 du code général des collectivités territoriales, modifié à l'occasion de la loi n° 2001-624 du 17 juillet 2001 portant diverses dispositions d'ordre social, éducatif et culturel, permet aux collectivités locales ou à leurs groupements, de construire des infrastructures de télécommunications.

<sup>2</sup> <https://www.economie.gouv.fr/files/seminaire-numerique-axe.pdf>



On retrouve ce même impensé des politiques publiques dans la **loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique** qui n'utilise ni les termes de fracture numérique ou d'inclusion numérique, ni celui d'illectronisme. Son étude d'impact n'appréhende l'inclusion numérique que sous l'angle des personnes en difficulté financière. Toutefois, la loi propose de rendre l'accès à Internet plus accessible grâce à deux mesures :

- un forfait téléphonique à un « tarif abordable » ;
- le droit au maintien à une connexion internet, qui peut être accordé par le Fonds de solidarité logement.

#### **Article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles**

Dans les conditions fixées par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie, d'un service de téléphonie fixe et d'un service d'accès à Internet.

En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie et d'eau, un service téléphonique et un service d'accès à Internet sont maintenus jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence. Le débit du service d'accès à Internet maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique (...).

De même, une note de **France Stratégie de mars 2016 « Tirer parti de la révolution numérique »**, pose la question de l'inclusion numérique sans apporter de réponse :

« **La fracture numérique en termes d'usage sera le prochain défi à relever** pour les acteurs publics qui vont vers davantage de services virtuels mais doivent assurer un accès à tous. Quelle garantie d'accès les autorités publiques doivent-elles fournir ? Quelles structures doivent être mobilisées pour assurer la médiation vers les usages numériques ? ».

Encore une fois, **les usages sont mis de côté. L'heure est à la constitution d'un écosystème français de *start-up***, structuré, non sans succès, sous la bannière de la « French Tech » à compter de juillet 2016.

#### **4. Une avalanche de rapports d'alerte sur l'exclusion numérique...depuis 20 ans**

La diffusion massive du numérique dans la société a provoqué des questionnements de plus en plus focalisés sur les usages à mesure que les problèmes d'accès, non encore complètement résolus aujourd'hui, s'amenuisent.

**Le Sénat, dès le 25 septembre 1997, interroge la stratégie de l'État pour « maîtriser la société de l'information »<sup>1</sup> :**

**Le problème de l'accès aux nouvelles techniques des catégories les plus défavorisées, et par conséquent les plus intéressées par la démocratisation du savoir, doit être réglé dès l'école élémentaire et dans les quartiers difficiles.** Une croisade pour la mise en réseau des écoles et des lieux publics, notamment dans les quartiers difficiles, s'impose. Elle est en cours. D'autre part une lente dissémination des équipements informatiques dans les foyers sur le modèle de ce que fut autrefois l'accession de la voiture, de la télévision et du téléphone, au statut de produits de masse est certaine. Cette perspective est insuffisante compte tenu des enjeux, spécialement en termes de compétitivité internationale, de l'entrée de la France dans le monde de l'information. D'où la notion de croisade évoquée plus haut, partant de la base avec des volontaires bénévoles, des mécènes et l'appui des collectivités locales. Mais il faut que l'État prenne aussi sa part ! (...)

Il faut aussi que l'État assure véritablement deux autres aspects de son rôle peut-être insuffisamment mis en lumière jusqu'à présent : d'une part la démonstration du potentiel des nouvelles technologies en termes d'efficacité dans l'action et d'économie dans les moyens, d'autre part, **l'éducation et la formation des citoyens à l'utilisation de ces technologies. Il est essentiel de favoriser l'appropriation des nouvelles technologies par le public** et par le secteur productif. L'entrée dans la société de l'information passe d'abord et avant tout par l'évolution des esprits.

**Les alertes sur l'exclusion numérique croissante, contenues dans les rapports publics se sont succédées sans réel écho.**

**Dès 2000, le rapport Lasserre, déjà évoqué, identifiait les enjeux de la fracture numérique au regard du développement de l'administration électronique.**

Il notait également, d'une part, l'absence d'étude sur la demande sociale de la part des usagers d'une numérisation croissante de l'administration<sup>2</sup>, et d'autre part, que l'homme ne s'efface pas derrière la machine<sup>3</sup>. Le basculement de l'ensemble des accès à l'administration vers un accès exclusif par des services en ligne était, dans ce rapport, alors écarté.

---

<sup>1</sup> *Rapport de la mission commune d'information sur l'entrée dans la société de l'information : Maîtriser la société de l'information : quelle stratégie pour la France ? de Alain Joyandet, Pierre Hérisson et Alex Türk, n° 436 (session 1996-1997).*

<sup>2</sup> « Les éventuelles attentes du public à l'égard de "l'administration en réseaux" n'ont pas été identifiées par des instruments classiques de sondages d'opinion précis ou d'enquête qualitative ou quantitative. Elles ne sont donc pas encore connues avec précision ou de façon certaine ».

<sup>3</sup> « Les usagers des sites Internet de l'administration manifestent souvent le souci de **maintenir le contact avec leur interlocuteur après qu'un premier échange se soit engagé par courrier électronique et supportent mal qu'un suivi ne soit pas assuré.** On constate aussi le souhait d'une personnalisation plus poussée de l'échange, qui se traduit notamment par le souhait d'avoir affaire à un même interlocuteur tout au long de l'échange avec l'administration ».

### La fracture numérique identifiée en 2000 dans le rapport Lasserre

Favoriser une appropriation équitable des technologies de l'information et de la communication.

L'appropriation de ces nouveaux outils et la possibilité de bénéficier de nouveaux services reposent sur un accès encore inégal tant aux outils nécessaires (PC, modems, bornes interactives, etc.) qu'aux infrastructures de communication qui leur sont associées. **Les risques de discrimination entre ceux qui peuvent accéder à ces services et ceux qui en sont exclus, ne sauraient dès lors être négligés ou sous-estimés** au moment du développement important des services interactifs de l'administration. Ces risques d'inégalité, que ressentent un nombre important d'usagers, apparaissent à trois niveaux au moins :

- au niveau générationnel : certains redoutent que les réticences des personnes âgées à utiliser les technologies de l'information et de la communication ne suscitent des inégalités de traitement au détriment d'une catégorie de la population dont le poids relatif est voué à augmenter ;

- au niveau social : l'utilisation des technologies de l'information et de la communication exige à la fois un certain niveau d'études (au minimum savoir lire et écrire) et, le plus souvent, la possession d'un matériel encore relativement coûteux (micro-ordinateur, modems). Certains craignent que ces conditions d'accès aux technologies de l'information et de la communication utilisées par l'administration ne concernent jamais les populations en difficulté ou en voie d'exclusion ;

- au niveau géographique : une certaine forme d'inégalité commence déjà à apparaître en termes d'équipement des différentes parties du territoire en réseaux dédiés aux technologies de l'information et de la communication (câbles, fibres optiques et même téléphone mobile). Ce phénomène se traduit par des inégalités dans les possibilités d'utiliser les technologies de l'information et de la communication et surtout en termes de tarification de l'utilisation de ces nouveaux outils, au détriment en général de régions rurales. De nombreux élus locaux soulignent les risques de marginalisation de ces territoires.

Dans la mesure où le développement de ces technologies et de leur usage est extrêmement rapide, il se révèle en effet discriminant *a priori*, dans la mesure où il engendre, relativement, des disparités entre ceux qui ont accès à ces technologies et ceux qui en sont privés (...)

**Il faut donc rester vigilant quant à d'éventuelles logiques discriminatoires, porteuses d'exclusion, que pourrait alimenter l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par l'administration, et continuer à considérer comme prioritaires toutes les actions (dont nombre sont déjà engagées) qui visent à assurer l'appropriation des technologies de l'information et de la communication par toute la population et à offrir des points d'accès publics et gratuits aux services à distance offerts par l'administration.** Il faut surtout s'appuyer sur ces risques pour développer un usage de l'ensemble des modes d'accès à l'administration, en particulier la téléphonie, les guichets.

Source : Rapport de Bruno Lasserre, L'État et les technologies de l'information. Vers une administration à accès pluriel, Commissariat général au plan, 28 janvier 2000

Un rapport d'information de **la commission des finances du Sénat de 2004<sup>1</sup>** s'inquiétait déjà d'un « *fossé numérique* », cantonné cependant encore aux infrastructures et aux coûts d'équipement. Le rapport relevait un taux de pénétration d'Internet particulièrement faible en France, alors de 30 %, plaçant notre pays en avant-dernier, juste devant l'Espagne, et loin derrière la Suède (80 %), les États-Unis (66 %) et le Royaume-Uni (53 %) dans une étude comparant 12 pays industriels. Il soulignait également qu'en France, le prix des ordinateurs était supérieur de 15 à 30 % à celui pratiqué aux États-Unis.

Dans la revue **Hermès** en 2006, la sociologue Anne-Marie Laulan<sup>2</sup> développe les conséquences sociales de l'illectronisme qui, selon elle, facilite la méfiance et la discrimination ; la revue *Les cahiers du numérique* consacre un numéro entier en 2009 à des articles sur le thème « Fracture numérique et justice sociale » ; enfin, *Pour en finir avec la fracture numérique*<sup>3</sup> est publié en 2011. Fruit de nombreuses années de recherches, il apporte un nouvel éclairage sur la notion de fracture numérique et en explique les causes réelles. Il démontre que l'isolement et le temps disponible sont deux facteurs déterminants, et que cela concerne toutes les générations.

En 2006, un rapport de **l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR)**<sup>4</sup> soulignait que « les utilisations des TIC pour l'accompagnement à la scolarité [...] posent le risque d'une accentuation de la fracture numérique », car « 20 % des familles ne seront toujours pas dans deux ans [en 2008] équipées d'ordinateur » et « les inégalités territoriales relatives à l'accès à l'ADSL accentuent cette difficulté ». Le rapport notait que le risque d'accroissement de la fracture numérique est aussi lié à l'usage même des TIC, en « l'absence d'outils intellectuels permettant d'analyser de façon critique les résultats d'une recherche, d'évaluer la pertinence d'un document, de comparer les informations et de situer, dans ces différents usages, les droits et devoirs de l'individu vivant dans une société ».

En 2008, le **Syndicat de la Presse Sociale** organise en partenariat avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), la deuxième rencontre de la presse sociale européenne sous le thème « *De l'illettrisme à l'illectronisme, une même exclusion ?* », première manifestation en France dédiée à l'illectronisme.

---

<sup>1</sup> Pour une administration électronique au service du citoyen, rapport d'information n° 402 (2003-2004) de Gérard Braun, fait au nom de la commission des finances, du 6 juillet 2004.

<sup>2</sup> Machines à communiquer et lien social, Anne-Marie Laulan, *Hermès*, La Revue 2006/2 (n° 45).

<sup>3</sup> Ouvrage réalisé sous la direction de Pascal Plantard en collaboration avec Mickaël Le Mentec et Marianne Trainoir.

<sup>4</sup> L'accompagnement à la scolarité pour une politique coordonnée équitable et adossée aux technologies de l'information et de la communication, A.-M. Bassy, J.-Y. Dupuis et J.-M. Bérard, Paris, IGAENR, mai 2006.

L'ENA organisant à Strasbourg, le 16 octobre 2008, la 2<sup>e</sup> rencontre européenne de la presse sociale, destinée aux acteurs de l'économie sociale, aux journalistes, aux enseignants et aux experts, avait centré ce séminaire sur le thème : « *De l'illettrisme à l'illectronisme, une même exclusion ?* ».

Rendu en application d'une disposition<sup>1</sup> de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 et relative à la lutte contre la fracture numérique, résultante d'une initiative sénatoriale, un rapport de 2011 du **Centre d'analyse stratégique, *Le fossé numérique en France***, estimait que la politique publique en faveur de l'inclusion numérique devait basculer de l'équipement vers la connexion et les usages.

Pour le conseil stratégique de l'État : « *le fossé géographique, qui a longtemps focalisé l'attention, peut être considéré comme largement comblé. Les écarts entre « urbains » et « ruraux » apparaissent désormais peu significatifs, qu'il s'agisse de la possession d'un ordinateur ou du taux de connexion à Internet* » et estime que l'obstacle principal à l'équipement des ménages français est le prix. Il juge également que « **le principal fossé à résorber est peut-être celui qui sépare la possession de l'usage.** À quoi bon offrir le haut débit à tous les Français, s'ils ne cherchent pas à s'y raccorder ? À quoi bon favoriser la diffusion des outils informatiques à tarif réduit, si leurs propriétaires n'en exploitent pas les potentialités ? Si l'on néglige cette question de l'usage, les outils numériques pourraient bien accroître les inégalités sociales au lieu de contribuer à les réduire (...) La société française est entrée de plain-pied dans l'ère du numérique. Afin que chacun puisse participer à cette révolution, l'action publique doit se donner pour priorité de garantir l'accès de tous à l'Internet haut débit. Pour autant, elle ne doit pas perdre de vue la question essentielle de l'usage, qui implique à la fois un effort de formation et une réflexion sur les contenus ».

#### **Les préconisations du rapport de 2011 du Centre d'analyse stratégique pour combler le fossé numérique**

L'analyse menée dans les six pays retenus<sup>2</sup> montre que les politiques de lutte contre les fossés numériques reposent sur un dispositif de mise en œuvre légitimé par un engagement politique fort, piloté et promu par une entité dédiée et reposant sur une approche de type appel à projets.

<sup>1</sup> Article 25 : « Dans les six mois suivant la publication de la présente loi, le Gouvernement remet au Parlement un rapport sur le **fossé numérique** afin d'apporter des précisions quant aux **différentes catégories de la population n'ayant ni équipement informatique, ni accès à internet dans leur foyer**. Ce document étudie également le **rapport qu'entretiennent les « natifs du numérique » avec internet** dans le but d'améliorer les connaissances quant aux conséquences, sur le travail scolaire notamment, de l'usage d'internet. Il dégage aussi les pistes de réflexion pour les actions de formation à destination de ces publics et veille également à **identifier les acteurs associatifs œuvrant pour la réduction du fossé numérique**. Enfin, il établit les conditions de mise en service d'abonnements internet à tarif social ».

<sup>2</sup> Le Canada, la Corée du Sud, le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

La réussite des mesures en faveur de la réduction du fossé numérique **suppose un engagement politique fort et renouvelé (...)**

Une entité unique, placée au plus haut niveau du gouvernement, a la charge de coordonner les activités de promotion des TIC au sein de l'école et plus largement dans la société (...)

L'expérimentation de projets innovants est une démarche éprouvée pour garantir la pertinence des actions menées et tenir compte de l'évolution rapide des technologies (...)

Dans un certain nombre de pays ont été établis des réseaux de points locaux d'accès à Internet et de formation aux TIC : Ils permettent en particulier d'aider les populations exclues de l'Internet à s'approprier les technologies numériques. Un **réseau unique de centres combinant accès Internet, formation et assistance des adultes** améliore la participation des populations défavorisées à la société numérique. Le succès de ces dispositifs résulte de la **proximité de l'assistance** et de l'accès fournis. Les populations défavorisées doivent être accompagnées dans leur apprentissage des TIC, ce qui suppose des formations simples (...) Les campagnes nationales à destination des publics éloignés du numérique sont un vecteur efficace de sensibilisation. L'efficacité des mesures prises doit être garantie par un pilotage par les résultats et la performance.

Le rapport « **Solidarités numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités** » du Comité interministériel de la ville de 2011<sup>1</sup>, s'inquiète de la migration de l'administration vers les « téléservices » : *« Cette migration ne saurait évidemment reposer sur une logique de substitution : des téléservices venant remplacer des services traditionnels (par exemple ceux auxquels on accède via un guichet et un fonctionnaire territorial) parce que, si tel était le cas, il faudrait accepter que les « non-usagers » des TIC ne puissent pas exercer leur droit ».*

#### **Préconisations (2011) du Comité interministériel de la ville**

1. Identifier les « **zones blanches sociales** » qui essaient les villes intramuros et les logements sociaux : à savoir le **non-usage des services publics** proposés sur Internet et même parfois la non-utilisation des connexions disponibles dans les foyers.

2. Organiser une **politique publique de l'accès aux droits par l'information sur Internet** ou par des dispositifs d'administration électronique pour faciliter l'insertion.

3. **Penser à un accès « papier »** au service public pour respecter des habitudes difficiles à dépasser pour certains publics (même dématérialisé de la préfecture au guichet, il peut être « rematérialisé » au guichet).

4. Créer des interfaces multimédia où l'image, le signe et le son prédominent sur l'écrit.

<sup>1</sup> [http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes\\_Solidarites\\_numeriques\\_2011.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_Solidarites_numeriques_2011.pdf)

5. Organiser l'information **selon les profils**, seniors, handicapés, familles, jeunes, étudiants, célibataires, chercheurs d'emploi... comme le propose la solution « Service Public Local » initiée par la Caisse des dépôts.

6. Construire une **offre d'accompagnement** pour tous les publics et selon les profils, seniors, handicapés, familles, jeunes, étudiants, célibataires, chercheurs d'emploi, avec le temps de découverte des lieux ressources de la ville.

7. Répondre aux craintes de l'Internet par une information appropriée.

Ce rapport souligne par ailleurs que : « *le processus d'acquisition de compétences de base constitue un levier important de reprise de confiance en soi et de sentiment d'appartenance à la société* », qu'il permet « *de retrouver et d'affirmer l'estime de soi* » et souligne que l'accompagnement numérique constitue pour les travailleurs sociaux une « *opportunité d'enrichir leur pratique d'accompagnement des publics* ». Il préconise, à cet effet, « *la mise en réseau de l'ensemble des acteurs territoriaux du champ social* » et « *un important effort de sensibilisation et de formation des travailleurs sociaux* » car « *il est devenu essentiel pour eux d'être en mesure d'accompagner les publics démunis dans ces compétences de base, au besoin en prenant appui sur des structures adéquates comme les espaces publics numériques. Est-il encore aujourd'hui nécessaire de légitimer le numérique comme un vecteur d'insertion efficace ?* ». Ces recommandations sont toujours d'actualité :

1. Encourager le partenariat associatif local afin de mettre à disposition des espaces mutualisés dédiés aux outils numériques pour les associations et acteurs de l'économie solidaire et sociale travaillant dans l'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés d'insertion.

2. Sensibiliser les travailleurs sociaux au levier que constitue l'apprentissage des connaissances de base en matière de numérique pour les personnes en difficulté et faire connaître les lieux de formation et personnes ressources.

3. Susciter des partenariats entre les EPN, les animateurs à compétence artistique numérique et les structures sociales d'accompagnement des publics.

4. Développer des ateliers d'initiation et des attestations de compétence numérique pour les publics en situation d'exclusion sociale.

5. Soutenir l'équipement en outils numériques des associations porteuses de projets construits d'accompagnement de ces publics spécifiques avec du matériel informatique reconditionné doté de logiciels adaptés aux projets en s'appuyant sur le programme Ordi 2.0.

6. Favoriser la mise en réseau des acteurs territoriaux de l'accueil, de l'orientation, de la formation et de l'accompagnement des publics en situation d'exclusion à travers la création d'un portail Internet ou au sein d'un réseau social.

L'un des premiers rapports du **Conseil national du numérique**, créé le 29 avril 2011, appelle, en **octobre 2013**<sup>1</sup>, à une « **nouvelle politique d'inclusion** ».

À cet effet, il invite l'État à faire de l'accès à l'Internet et ses ressources essentielles un droit effectif ; à faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive ; à s'appuyer sur le numérique pour renforcer le « pouvoir d'agir » de tous les citoyens ; à réinventer les médiations à l'ère numérique ; à développer l'emploi pour les jeunes dans le secteur du numérique ; à aider les décideurs à prendre en compte les enjeux sociaux et politiques du numérique ; à disposer d'indicateurs adaptés à l'état actuel des sociétés numériques et des nouveaux objectifs d'insertion.

**Résorber la fracture numérique ne doit pas devenir une fin en soi** car si l'accès aux terminaux et à Internet est la **condition nécessaire** de l'inclusion numérique elle n'est **pas une condition suffisante**. L'inclusion numérique déborde largement l'enjeu de l'usage du numérique. Elle devient un **moyen d'inclusion sociale**.

**Les pistes du rapport du Conseil national du numérique de 2013  
pour une nouvelle politique d'inclusion**

*(Le constat)* **La question de l'accès, y compris au haut débit, est une question qui devient résiduelle : la fracture territoriale s'estompe** et la course en avant au débit supérieur ne peut plus servir d'alibi pour « réinventer en permanence la fracture territoriale », absorbant l'énergie des élus dans la lutte pour les réseaux au lieu de la consacrer à une véritable ambition d'inclusion. Par ailleurs, les terminaux mobiles et les tablettes ouvrent progressivement à des publics économiquement défavorisés un accès à de multiples services. Ce qui révèle en creux **l'insuffisance de ces politiques d'accès : une population connectée et équipée ne suffit pas à faire une population socialement incluse**.

*(La médiation comme levier)* La quasi-totalité des services, que ceux-ci soient fournis par des acteurs publics ou par le secteur privé, va dans l'avenir avoir de plus en plus besoin de médiations humaines avec les usagers (...) **la question de la médiation numérique s'installe de façon pérenne** dans le paysage de notre société de l'immatériel, et ceci pour tous les publics, pas uniquement les publics économiquement ou socialement défavorisés. En conséquence nous aurons toujours besoin de médiateurs, avec bien-entendu des rôles très variables en fonction des publics, des services, des territoires. Ces fonctions couvrent et continueront de couvrir un large éventail, de la simple explication à la formation, de l'adaptation à la réparation, de l'assistance à la gestion de conflit, de l'aide à la qualité de service, etc. (...)

---

<sup>1</sup> *Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion.*



**Organiser à l'échelle des territoires le réseau des lieux partagés** : L'enjeu, pour chaque territoire, est **d'organiser cette "nouvelle proximité" à partir d'un maillage d'espaces** partagés, multifonctions, flexibles, répondant dans des proportions variables à trois grandes catégories de besoins : l'accès aux services essentiels, l'apprentissage, la création et le développement de projets individuels ou collectifs. Ces lieux ne sont pas tous publics, ils peuvent être privés ou associatifs ; s'ils appartiennent au patrimoine public, il peut s'agir de celui de l'État, d'une entreprise publique, de diverses collectivités territoriales. L'enjeu est alors **d'en organiser le maillage, jusqu'à l'échelle des bassins de vie**, ainsi que la collaboration au sein de ces bassins, mais aussi entre eux (...)

Cette stratégie doit aussi s'appuyer sur la construction d'une image : nous proposons ainsi de créer **une signalétique commune des espaces partagés, capable à la fois d'en permettre l'identification et d'aider les usagers à comprendre les fonctions que propose chaque espace.**

**Les recommandations de ce rapport ne seront mises en œuvre qu'à compter de 2018.**

En **2013** également, **l'Académie des sciences** prône<sup>1</sup> « **l'alphabétisation numérique pour tous** » car « *la véritable fracture sera entre ceux qui posséderont les outils intellectuels pour comprendre ces transformations et ceux qui ne les posséderont pas* ». Elle avertit : « *nous devons éviter de laisser se creuser une fracture numérique entre les enfants des classes favorisées qui sont pleinement exposés au monde numérique et qui peuvent s'ils le souhaitent se former en informatique, et les autres qui n'ont pas les mêmes chances. C'est aussi pourquoi il est indispensable que notre système éducatif enseigne l'informatique, et ce dès l'école, pour que l'accès à cette science ne devienne pas un privilège lié au milieu social* ».

Plusieurs autres rapports publics annoncent que le numérique va changer le travail social<sup>2</sup>, l'action sanitaire et sociale<sup>3</sup>, l'action sociale<sup>4</sup>, notamment en direction des personnes en situation de handicap<sup>5</sup>, établissant une **liaison entre fracture numérique et fracture sociale.**

<sup>1</sup> L'enseignement de l'informatique en France : Il est urgent de ne plus attendre, 2013.

[http://www.academie--sciences.fr/activite/rapport/rads\\_0513.pdf](http://www.academie--sciences.fr/activite/rapport/rads_0513.pdf)

<sup>2</sup> Les technologies numériques au service de l'utilisateur...Au secours du travail social ? » Meyer Vincent (Dir.), GEPSO, 2014.

<sup>3</sup> Livre blanc de 2016 de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés Non Lucratifs (FEHAP) et Syntec Numérique <http://www.fehap.fr/jcms/la-federation/publications>

<sup>4</sup> Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers, Yves-Marie Davenel, Connexions solidaires, 2016.

<http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/>

<sup>5</sup> Transition digitale, handicaps et travail social, Vincent Meyer, LEH Edition, 2017.

**L'Agence nouvelle des solidarités actives** se saisit de l'inclusion numérique en organisant entre juillet et novembre 2017, une cartographie des situations à risques face au numérique et en travaillant sur les moyens d'accompagner les personnes concernées dans l'utilisation de services numériques qui pourraient leur être utiles<sup>1</sup>.

Par ailleurs, les **États Généraux de l'Urgence Sociale 2016** opèrent une réflexion globale sur les outils numériques et l'action sociale ainsi que sur les évolutions des pratiques liées à la dématérialisation des démarches. L'absence de formation adéquate et le coût élevé de l'accès engendrent des inégalités d'accès à l'information.

Après une alerte, dès 2016, de **La Cimade** sur la fermeture des guichets des préfectures<sup>2</sup>, le **Défenseur des droits** lance, en mars 2017, sa première alerte sur le risque de non-recours aux droits en raison de leur dématérialisation<sup>3</sup>. Une seconde liaison est établie entre **fracture numérique et exclusion citoyenne**.

---

<sup>1</sup> Vers une société numérique pleinement inclusive. Synthèse du Labo de l'Ansa « numérique et inclusion », *Agence nouvelle des solidarités actives*, 2018.

[http://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa\\_LaboNumerique\\_Synthese\\_VF\\_web.pdf](http://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa_LaboNumerique_Synthese_VF_web.pdf)

<sup>2</sup> À guichets fermés. Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures, *La Cimade*, 03/2016.

<http://www.lacimade.org/publication/a-guichets-fermes>

<sup>3</sup> Enquête sur l'Accès aux Droits -Volume 2- Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours, *Défenseur des droits*, 03/2017.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actus/actualites/enquete-sur-l%27acces-aux-droits-les-relations-des-usageres-et-usagers-avec-les>

#### IV. UNE STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF SOUS-DIMENSIONNÉE ET SOUS-FINANCÉE

##### A. UNE POLITIQUE PUBLIQUE DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE N'AYANT TOUJOURS PAS DÉMONTRÉ SON EFFICACITÉ

###### 1. Une première structuration de l'aide aux usages numériques : les Espaces Publics Numériques (2000-2014)

La politique publique de lutte contre l'exclusion numérique n'est **pas née avec la Stratégie nationale pour un numérique inclusif lancée en 2018**. Elle émerge **en réalité au tournant des années 2000, s'articulant essentiellement autour d'une logique de lieux s'appuyant sur les Espaces Publics Numériques**.

###### a) Une première tentative de structuration de l'aide aux usages numériques

La politique d'inclusion numérique émerge en 2000, d'abord pilotée par la Mission Interministérielle à l'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia (MAPI). Le Comité interministériel pour la société de l'information (CISI) du 10 juillet 2000, fixe, pour 2003, un objectif de 7 000 lieux publics permettant un accès à l'Internet. Parmi ces lieux publics, 2 500 devaient être labellisés « **espaces publics numériques** » (EPN). La circulaire du 23 août 2001 relative aux EPN indique que pour être labellisés les EPN devaient offrir au minimum deux heures d'initiation gratuites (cette activité occupant au moins 10 % de son temps) ; disposer d'au moins un animateur multimédia qualifié ; disposer d'au moins cinq ordinateurs et participer au réseau national.

En juillet 2000, la Caisse des dépôts est mandatée par le CISI pour déployer 400 **Cyber-bases**<sup>1</sup> et lutter ainsi contre les disparités numériques au niveau territorial. Ce déploiement visait à « *réduire le fossé numérique* » et à « *donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la société de l'information, en permettant à chacun de se familiariser avec la micro-informatique et l'Internet* ». C'est au sein de ces structures que s'est construite une identité professionnelle d'animateur numérique.

L'action de la Caisse des dépôts s'est exercée à trois niveaux :

- le déploiement de réseaux d'infrastructures mutualisées ;
- la mise en place de services publics locaux, notamment le service « Mairie-conseils » ;

---

<sup>1</sup> Ces espaces devaient remplir trois conditions très proches de celles des EPN : être portés par une structure publique pérenne, telle qu'une collectivité locale ; être à but non lucratif et ouverts à tous les publics ; être gérés par une équipe d'animateurs professionnels.

- l'accompagnement des personnes, par l'intermédiaire du réseau Cyber-base.

Le réseau Cyber-base couvrait, en juin 2010, près des trois quarts des départements, représentait plus de 830 sites, recevait 2 millions de visites par an et disposait de 1 800 animateurs.

Deux autres grands dispositifs nationaux ont ainsi été mis en place :

- les Espaces Culture Multimédia (ECM) sous l'égide du ministère de la Culture (qui cesse de les financer en 2008) ;

- les « Points Cyb » soutenus initialement par le ministère de la Jeunesse et des Sports.

À ces **trois réseaux nationaux** se sont ajoutés des **programmes régionaux** : Cybercommunes de Bretagne, Espaces régionaux Internet citoyen de PACA (ERIC), Cybercentres du Nord-Pas-de-Calais, EPN de Poitou-Charentes, Espaces régionaux numériques (ERN) des Pays de la Loire, EPN de Basse-Normandie (EPNBN), Points publics multimédia du Limousin, et des **programmes départementaux** : Inforoutes de l'Ardèche, EPN de l'Essonne, EPM du Lot, de la Drôme, Picardie en ligne, AMI des Landes. **L'offre des EPN**, qui recouvrait **5 000 sites**, a été **foisonnante**. Elle était très variée : *« le périmètre de la notion générique d'accès public à internet peut se révéler très variable. Il peut s'agir d'un simple accès internet avec un ordinateur isolé dans une bibliothèque ou d'un espace d'accueil plus structuré bénéficiant de la présence d'un encadrement formé proposant des ateliers dédiés à des populations ciblées »* selon un rapport du Comité interministériel des villes de février 2011<sup>1</sup>.

**Cette première tentative de structuration d'une offre de médiation numérique, foisonnante, change toutefois de nom en 2003 avant de cesser de fonctionner en 2014.**

En novembre 2003, **le label EPN est abrogé** bien que le sigle soit resté comme un nom générique. Cette appellation relève ensuite d'une charte et du **label « NetPublic »** attribué conjointement par l'État et une collectivité territoriale. Ce changement de nom *« devrait permettre d'accroître la visibilité des Espaces numériques qui deviendraient aussi facilement repérables qu'un bâtiment administratif tel qu'une mairie ou un bureau de poste »*<sup>2</sup>. Il laisse toutefois dubitatif l'Avicca<sup>3</sup> qui regrette, en novembre 2003, que la charte *« ne définisse pas plus précisément les publics réellement prioritaires à atteindre. A contrario, les stratégies territoriales validant l'exercice des lieux d'accès publics à*

---

<sup>1</sup> Solidarités numériques et politique de la ville. Un levier pour réduire les inégalités. Recueil de pratiques.

<sup>2</sup> Réduire le fossé numérique, rapport précité du Conseil d'analyse stratégique, 2011.

<sup>3</sup> L'Avicca regroupe 19 villes, 83 intercommunalités et syndicats de communes, 110 collectivités départementales et 20 régionales « engagées dans le numérique, pour faciliter l'échange des pratiques et agir ensemble au plan national ». Elle est actuellement présidée par Patrick Chaize, membre de la mission d'information.

internet s'appuient dans leur grande majorité sur une définition préalable très fine des publics prioritaires ». La fédération s'interroge : « **Pourquoi ne pas s'appuyer sur l'expertise des acteurs de terrain** (associations, collectivités locales et territoriales) pour redéfinir collectivement et régulièrement, au regard des "manques", les axes de la politique de lutte contre la fracture numérique ? ». Elle pointe également la pertinence de la nouvelle appellation : « une meilleure communication sur les espaces labellisés sera-t-elle suffisante pour faire venir les publics les plus éloignés ? Il est à craindre que toute signalétique tende davantage à communiquer sur les initiatives de l'État plutôt que d'atteindre et de faire venir les publics prioritaires ». Enfin elle regrette qu'en « l'absence de budgets d'accompagnement (de fonctionnement), la fermeture d'EPN risque de se poursuivre. L'État ne donne d'ailleurs pas l'exemple ».

L'objectif du label NetPublic est « d'identifier les lieux qui proposent une initiation et un accompagnement de la population dans la découverte des multiples usages de l'Internet, de l'informatique et des outils numériques (bureautique, domotique, ludotique, mobiles, objets connectés...) afin que chacun puisse trouver un service de proximité qui lui permette de se familiariser avec les outils numériques et leurs usages, afin de connaître leurs potentialités, et d'en maîtriser les risques ».

Un rapport « **EPN et politique de la ville : propositions pour mieux travailler ensemble au service des habitants du quartier** » de l'Agence nouvelle des solidarités actives de 2011 souligne les interrogations sur l'évolution du modèle économique des EPN jusqu'alors gratuits : « certains EPN souhaitent ne plus proposer d'accès libre pour se recentrer sur l'accompagnement personnalisé ». Le taux de couverture des zones urbaines sensibles par des EPN apparaît particulièrement faible, **seulement 18 %** des ZUS étant dotées de ces lieux d'accès publics à Internet<sup>1</sup>. Ce rapport souligne également **l'obstacle du coût** d'un abonnement internet à 30 euros par mois qui « représente 10 % du reste à vivre des ménages de la classe moyenne, mais 40 % du reste à vivre des ménages à revenus modestes ».

Il indique que les EPN, qui sont de petites structures indépendantes, « sont soumis à de **fortes contraintes budgétaires**<sup>2</sup> qui ne leur permettent pas de dégager du temps pour nouer des partenariats » pourtant indispensables pour identifier et attirer les publics en exclusion numérique. La suppression des emplois jeunes en 2005 a fragilisé certains EPN.

---

<sup>1</sup> « En 2010, sur environ 4 600 EPN en France entière, Métropole et Outre-mer, recensés par la délégation aux usages de l'Internet, 1 900 EPN (soit 40 %) sont localisés dans des villes sous contrat CUCS. La très grande majorité de ces points d'accès publics de proximité (1 500) est localisée dans un quartier prioritaire ou à moins d'un kilomètre de celui-ci. Leur maillage sur le territoire a fait l'objet d'une **géolocalisation actualisée** par la délégation aux usages de l'Internet prenant en compte les CUCS, consultable sur le site netpublic.fr. ».

<sup>2</sup> « La question du modèle économique est revenue tout au long de l'étude. Afin d'offrir un accompagnement à bas coût, les EPN doivent être financés par les collectivités, notamment les mairies, dont les ressources tendent à baisser. Les EPN sont donc soumis à une forte pression financière sur leur activité ».

En dépit de ces difficultés financières, le rapport proposait de doter les EPN de nouvelles missions : se rapprocher de Pôle emploi pour accompagner les demandeurs d'emplois, de l'éducation nationale pour « *mettre en place des actions éducatives d'accompagnement des élèves* », des acteurs de la politique de la ville<sup>1</sup> pour « *réaliser des consultations en ligne des habitants sur les projets de rénovation urbaine* », de l'administration pour développer l'expérience clients des sites internet publics<sup>2</sup>, des travailleurs sociaux afin que le numérique soit « *intégré à l'action sociale* » et à « *leurs pratiques d'accompagnement* ». La **convergence entre inclusion numérique et inclusion sociale** était soulignée :

Le rôle des EPN ayant évolué, les animateurs ont été amenés à changer leur posture d'accompagnement des publics. **Initialement animateurs d'ateliers de sensibilisation au numérique, ils interviennent de plus en plus en tant que médiateurs entre l'outil et le projet des personnes.** Les demandes des utilisateurs des EPN portent de plus en plus sur l'appropriation de l'outil numérique pour réaliser un projet personnel. Le numérique est aujourd'hui identifié comme un moyen au service d'une finalité plus sociale ou professionnelle (...)

Cette posture de médiateur implique de porter une attention particulière aux moyens à mobiliser pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs **en les rendant autonomes** (...) car seule l'autonomie et la responsabilisation permettent de trouver les solutions durables aux problèmes.

Afin de « *permettre à tous les citoyens, quel que soit leur âge, leur parcours et leur lieu de vie, d'accéder et de se familiariser avec les possibilités offertes par les technologies* », la « feuille de route » issue du **séminaire gouvernemental sur le numérique du 28 février 2013** annonce que les effectifs des Espaces Publics Numériques « *seront renforcés grâce à la mobilisation de 2 000 emplois d'avenir pour accompagner les usagers et améliorer leur formation* ». **Toutefois, les EPN fermeront un an plus tard, en 2014, faute d'avoir pu atteindre le public en grande exclusion numérique.**

Comme le constate le Conseil national du numérique dans un rapport de 2013 : « *il faut être suffisamment inclus pour accepter le temps long d'une formation dans un EPN* »<sup>3</sup>. Constatant qu'il leur manquait « *une vision stratégique de leurs évolutions possibles et ce manque pèse sur le réseau : manque de reconnaissance, absence de perspective pour des animateurs parfois enfermés dans les "contrats aidés" et contraints de changer de métier quand ces contrats se terminent, "ghettoïsation numérique" alors même que d'autres besoins se font sentir*

<sup>1</sup> « La plupart des EPN rencontrent des difficultés dans l'identification et la mise en place de ces collaborations : les acteurs locaux et ceux de la politique de la ville connaissent peu le rôle des EPN et la diversité des projets qu'ils développent ».

<sup>2</sup> « Mettre en place avec leurs usagers des tests de sites publics en cours de développement, pour que les remarques soient prises en compte avant la finalisation du site ».

<sup>3</sup> Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion, Conseil national du numérique, octobre 2013

sur le terrain, parfois baisse des financements », le rapport **invitait les EPN à se réinventer** notamment dans une fonction « *au service des autres médiateurs du territoire, souvent mal équipés et mal formés au numérique, en particulier une fonction d'animation de réseau, capitale dans une logique de passage à l'échelle* », **préfigurant ainsi la Stratégie de 2018 et la création des Hubs territoriaux.**

Au-delà des **5 000 EPN recensés en 2014**, d'autres lieux alternatifs exerçaient des activités de médiation numérique, à titre principal ou secondaire : ateliers de fabrication numérique (FabLabs), centres de *coworking*, tiers-lieux... Le rapport dénombrait donc **10 000 lieux de médiation numérique à travers le pays.**

*b) Un échec paradoxal*

Jusqu'au lancement de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif en 2018, la politique publique d'inclusion numérique s'est donc **soldée par un échec paradoxal.**

**Divers et bien implantés dans les territoires**, les lieux de médiation numérique peinent pourtant à **attirer et retenir les publics concernés** : « *les lieux de médiation numérique sont peu connus des territoires, avec une offre de médiation assez peu attractive, sans stratégie spécifique de recrutement des publics exclus du numérique, avec une faible rétention des publics les plus réfractaires* » résume l'association Hypra<sup>1</sup>. En cause : **l'atomisation des initiatives, l'absence de coordination entre les différents acteurs de la médiation numérique, et surtout, l'absence de qualification de l'offre.** De qualités trop inégales, les **formations proposées peinent à attirer** et ne permettent pas d'atteindre les populations exclues du numérique, qui demeurent peu identifiables.

Ce constat s'est aggravé avec l'abandon par l'État de l'animation du réseau des EPN. Ce retrait de l'État a eu comme conséquences un **abandon du pilotage du réseau des espaces publics numériques et une rupture de la structuration de l'offre.** Après la délégation aux usages de l'Internet dont le champ d'action sur les EPN avait été restreint à une mission de recensement et d'information *via* un service en ligne, l'Agence de numérique ne se voit confier par le décret du 3 février 2015 aucune mission d'animation ou de suivi de ce réseau. « *Il en résulte une perte de connaissance de ses acteurs et de l'offre qu'ils proposent. Le chiffre affiché de plus de 4 500 lieux d'accès numérique à travers la France n'est donc pas vérifiable* » selon un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS). Cette **perte de mémoire** a été confirmée à la mission d'information lors de son déplacement à Toulouse. L'une des activités

---

<sup>1</sup> **HYPRA** est une Jeune Entreprise Innovante (JEI) agréée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, agréée solidaire d'utilité sociale (ESUS), fondée en 2015 et spécialisée dans l'inclusion, l'accessibilité, et l'alphabétisation numérique. Elle compte un Conseil Scientifique comportant parmi les meilleurs experts français de l'e-inclusion. Elle est opérateur d'inclusion numérique dans plus de 20 départements en France sous la forme d'ateliers présentiels, distanciels, sous la forme de permanence connectées et de suivi individualisé. Elle intervient tant auprès des personnes en situation de handicap, que des personnes âgées de plus de 60 ans, et au niveau des lycées et des établissements scolaires. Elle compte un Conseil Scientifique comportant parmi les meilleurs experts français de l'e-inclusion.

principales de la RhinOcc (Réseau et *Hub* pour l'inclusion numérique en Occitanie) est de « *refaire une cartographie de l'offre de médiation numérique, les précédentes se sont perdues au fil des changements de structure. Il faut repartir de zéro* ».

Néanmoins, et malgré la fin des financements nationaux, de nombreux EPN demeurent, avec une offre de service cependant hétérogène, soutenus financièrement par des collectivités locales, communes et EPCI principalement.

## **2. En 2018, la mise en place d'une Stratégie nationale pour un numérique inclusif**

**La France entend devenir une « *start-up Nation* ». Pour le Président de la République, « *le numérique ne doit pas être réservé aux plus agiles ni aux plus favorisés, ni aux plus urbains. Chacun doit y trouver les moyens de gagner en autonomie, d'avoir la capacité d'agir, d'entreprendre et de choisir sa vie* »<sup>1</sup>.**

Conformément aux engagements présidentiels, le nouveau Gouvernement entend porter « **une stratégie d'inclusion** à destination de ceux qui rencontrent des difficultés à utiliser le numérique en développant avec les associations et les collectivités, un réseau d'accompagnement sur le territoire qui proposera du temps de soutien et des formations aux outils et aux services numériques »<sup>2</sup>.

Une nouvelle vague de rapports appelle à conduire une ambitieuse politique d'inclusion numérique.

**En janvier 2018, le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative publie « trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics »** se déclinant selon quatre axes : la conception de parcours numériques adaptés, l'accompagnement des usagers, la mise en place d'indicateurs d'accompagnement et la formation et l'implication des agents.

### **1. Concevoir pour les usagers des parcours adaptés mobilisant le minimum de compétences numériques**

Concevoir des services en ligne minimisant les prérequis

- Développer l'utilisation d'un langage clair et le recours à l'image

- Minimiser l'équipement requis et faciliter l'usage en mobilité

Anticiper les difficultés numériques dans le parcours de l'utilisateur

- Identifier les publics en difficulté avec le numérique pour faciliter leur parcours

- Mettre une aide technique personnalisée à disposition des usagers

Personnaliser l'information et le service

- Proposer un accès par centres d'intérêt et des simulateurs ou calculateurs

- Fournir à l'utilisateur les informations dont les services publics disposent déjà

- Permettre un suivi en ligne des demandes

- Permettre la rectification en ligne des demandes

<sup>1</sup> *Exergue du portail « Numérique au quotidien », Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.*

<sup>2</sup> *Le programme d'Emmanuel Macron pour le numérique, site EM.*



Associer le public à la définition et à l'évaluation des services numériques

Tester avec les usagers ou ceux qui accompagnent les publics en difficulté

Offrir aux usagers des espaces d'expression et d'interrogation

Évaluer régulièrement les services numériques proposés

## **2. Garantir une aide adaptée aux différents usagers en difficulté**

Accompagner les usagers dans les démarches administratives numériques

Différencier l'aide nécessaire aux usagers (accompagnement, médiation, formation, etc.)

Garantir aux usagers un accompagnement humain chaque fois que nécessaire

Étendre le label Marianne aux bonnes pratiques du numérique

Faciliter l'action des intermédiaires au profit des usagers les plus éloignés du numérique

Prévoir systématiquement un dispositif d'accompagnement ou de médiation par des intermédiaires pour les publics non connectés ou éloignés du numérique

Préciser la responsabilité des acteurs intermédiaires réalisant des démarches en ligne

Soutenir la gouvernance et le financement des espaces publics numériques

Faciliter les démarches pour les personnes sans domicile fixe

## **3. Accompagner les agents et valoriser leur engagement dans les services publics numériques**

Accompagner les agents dans l'évolution numérique des services publics

Associer les agents à la mise en place des services publics numériques et des services d'accompagnement

Développer la formation des agents à l'accompagnement des usagers des services publics numériques

Accompagner les agents eux-mêmes dans la transformation de leur métier induite par le numérique

Développer une boîte à outils destinée à partager des bonnes pratiques développées dans les différents services publics

Valoriser l'engagement des agents dans ces nouvelles technologies et approches

Veiller à ce que les agents disposent d'un équipement et d'une connexion adaptés à leurs tâches d'accompagnement

Reconnaître et labelliser la compétence des agents dans l'accompagnement numérique des usagers

## **4. Prévoir les moyens, les financements et les indicateurs de l'accompagnement**

Développer les indicateurs de suivi et d'alerte

Mesurer et analyser le non-recours aux démarches en ligne

Généraliser la publication annuelle d'indicateurs sur l'accompagnement dans le tableau de bord des services publics numériques

Généraliser et publier les enquêtes mystères pour tester l'accessibilité des canaux de contact des services publics dématérialisés

Prévoir le financement et l'organisation nécessaires à l'accompagnement vers la dématérialisation

Étudier l'impact sur l'accompagnement des usagers éloignés du numérique pour chaque projet majeur de service en ligne

Publier la part d'investissement lié à l'accompagnement pour chaque projet majeur de service numérique

Créer un fonds dédié à l'accompagnement alimenté par une partie des économies réalisées par la numérisation

Le 8<sup>e</sup> programme du rapport « **Vivre ensemble, vivre en grand : pour une réconciliation nationale** » d'avril 2018 de **Jean-Louis Borloo** évoque « *un plan national pour gagner la bataille contre l'illettrisme et l'illectronisme, former aux savoirs de base* ». Il se fixe des objectifs ambitieux : « *sur la base de 500 000 personnes à former de manière prioritaire sur cinq ans (100 000 par an), le coût serait d'environ **300 millions d'euros par an**<sup>1</sup>, soit 1,5 milliard d'euros sur la période pour réduire de moitié le taux d'illettrisme d'ici 2025. **L'effort sera doublé pour combattre l'illectronisme** et pour la formation linguistique des personnes immigrées* ». Il proposait que cette ambition soit pilotée par une nouvelle agence regroupant les compétences actuellement dispersées au sein des différents ministères et leurs opérateurs (ANLCL, DGLFLF, OFII, CIEP, AFPA, CGET...), les régions fournissant un « *appui en ingénierie aux collectivités qui s'engageront dans la démarche* ». Les actions seraient déployées « *au plus près des publics et des territoires à l'échelle des agglomérations, à leur initiative et sous leur pilotage* ». « *Des comités locaux réunissant l'État, la Région, le département, les communes et intercommunalités, la CAF, l'éducation nationale, la justice* » seraient chargés de la mise en œuvre opérationnelle, du choix des prestataires, du suivi et de l'évaluation des actions.

Un avis du **21 juin 2018** du **Conseil national des villes**, « **Les laissés-pour-compte du passage au tout numérique** », constatait qu'il manquait encore dans les territoires « *une cartographie et une mise en réseaux des acteurs, d'identification des lieux d'accueil et de diagnostics des besoins qui ne permettent pas d'établir des études d'impacts avant de déployer des stratégies d'inclusion* ». Il préconisait que :

- le droit à l'accès numérique pour tous soit désormais un **droit commun opposable** qui « *passé devant les autres car il permet de prétendre aux autres droits (logement, éducation, allocations familiales, emploi)* » ;

- l'État, sur la base du rapport de la Stratégie nationale d'inclusion numérique, doit « *afficher des objectifs nationaux clairs en priorisant les actions d'inclusion numérique et sociale sur les territoires et envers les publics les plus fragiles* »<sup>2</sup> ;

- un **accompagnement humain** « *soit obligatoirement préservé chaque fois que nécessaire et adapté aux réalités sociales et territoriales* ».

---

<sup>1</sup> Cet effort supplémentaire sera réparti entre l'État, les collectivités territoriales et les partenaires sociaux. Le financement complémentaire proviendra de redéploiements budgétaires, d'une partie du différentiel du montant de la collecte des fonds de la formation professionnelle généré par son transfert à l'URSSAF et de la cotisation complémentaire à hauteur de 0,1 % des entreprises à la formation des demandeurs d'emploi.

<sup>2</sup> « Les enjeux d'inclusion numérique et d'inclusion sociale doivent être pensés et traités conjointement, il ne peut pas y avoir d'impensés. Les actions d'accompagnement et de formation numérique et sociale ne peuvent pas se substituer ».

Pour l'avis, « *le financement de l'accompagnement au numérique doit être assuré par une partie des économies réalisées par la dématérialisation* ». Il propose également la « *création de plateformes de ressources d'informations sur chaque territoire à un niveau intercommunal à destination des professionnels de la médiation sociale, médiation numérique, acteurs sociaux, accompagnants pour identifier qui fait quoi, pour quelle situation d'usager* ».

Le gain financier, pour les intéressés, l'État et l'économie, d'une telle ambition est souligné dans le rapport de France Stratégie de **juillet 2018**, « **Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique** », qui estime qu'un « *plan d'inclusion numérique qui toucherait un tiers de la population cible sur dix ans, soit de l'ordre de 4,7 millions de personnes éloignées du numérique, pourrait représenter un gain de 1,6 milliard d'euros par an en moyenne sur cette période. Ce gain serait à mettre en regard du coût du plan lui-même que le travail présenté dans ce rapport ne cherche pas à quantifier* ».

#### Les gains de l'autonomie numérique

**Concernant l'économie numérique**, la réalisation d'achats en ligne par les bénéficiaires d'une politique d'inclusion numérique permettrait un gain de pouvoir d'achat de l'ordre de **42 euros par an et par individu**. 4,3 millions de personnes formées pourraient en bénéficier si l'on formait l'ensemble des individus actuellement éloignés du numérique. Cela représente un gain annuel de l'ordre de 180 millions d'euros. À cela s'ajoute le gain de pouvoir d'achat et de revenu lié à l'utilisation des plateformes collaboratives, estimé à 170 euros par an et par individu. 6,8 millions de personnes formées au numérique en bénéficieraient, soit un gain annuel de 1,2 milliard d'euros.

En permettant aux **jeunes éloignés du numérique** d'acquérir les compétences de base et ainsi d'améliorer leur performance scolaire, on augmenterait leurs chances d'obtenir de **meilleurs emplois** et donc de meilleurs salaires. Si on formait chaque année sur dix ans 94 000 élèves éloignés du numérique, l'espérance de salaire de ces élèves s'accroîtrait de **1 400 euros par an**, soit un gain total en moyenne annuelle de 35 millions d'euros.

**Les personnes déjà actives sur le marché du travail** pourraient améliorer leur productivité grâce à leurs nouvelles compétences numériques, et ainsi accéder à des postes mieux rémunérés ou valoriser leurs compétences en interne pour accroître leur salaire. L'acquisition des compétences numériques de base amènerait une hausse du salaire de 3 % en moyenne. 721 000 travailleurs pourraient valoriser ces compétences, soit un gain agrégé de 360 millions d'euros par an. Les personnes en situation de recherche d'emploi deviendraient plus attractives sur le marché du travail. 37 000 chômeurs pourraient retrouver un emploi si l'ensemble de la population cible était formée aux compétences numériques de base (baisse du chômage structurel). Ce gain est estimé à 310 millions d'euros pour les individus qui retrouveraient un emploi, et à un chiffre d'un même ordre de grandeur pour les comptes sociaux. Quant aux chômeurs qui auraient de toute façon retrouvé un emploi (chômage frictionnel), ils pourraient le faire plus rapidement grâce à l'utilisation d'Internet. Une réduction de 25 % de la durée passée au chômage se traduirait par un gain de 540 millions d'euros répartis sur 260 000 individus. L'économie pour les comptes sociaux pourrait être du même ordre de grandeur.

En effectuant leurs **démarches administratives en ligne**, les usagers de services publics qui ne le faisaient pas auparavant pourraient économiser 30 minutes par démarche. Le nombre de démarches administratives annuel moyen étant estimé à six par individu, si 80 % sont effectuées en ligne cela représente un gain de temps de près de deux heures et demie par an dont devraient pouvoir bénéficier 9 millions de Français supplémentaires. Au total, ce gain de temps exprimé en termes monétaires s'élèverait à 150 millions d'euros par an. Le coût de traitement d'un dossier numérique étant trente fois moins élevé qu'un dossier papier, les administrations publiques pourraient économiser 450 millions d'euros par an.

Les personnes qui acquerront les compétences numériques de base pourraient également **gagner du temps** dans toute une série d'activités (recherche d'information, relation avec un service bancaire, etc.). On estime que ce pourrait être l'équivalent de 16 heures par an. Cinq millions de personnes devraient pouvoir en bénéficier, soit un gain de l'ordre de 580 millions d'euros en se basant sur la valeur du temps calculée dans le rapport Quinet<sup>1</sup>.

Le **niveau de santé** devrait augmenter également grâce à un accès plus facile à l'information sur le système de soins, les médecins disponibles et sur la santé en général. 4,2 millions de personnes formées au numérique pourraient bénéficier de ce gain estimé à 35 millions d'euros par an au total. Les citoyens devant aller moins souvent chez le médecin, les administrations publiques pourraient économiser de l'ordre de 70 millions d'euros par an.

Internet devrait permettre aux personnes aujourd'hui éloignées du numérique d'être en contact plus fréquemment avec leur entourage, et ainsi **d'accroître leur capital social**. Si toute la population cible était formée, 1,4 million de personnes supplémentaires devraient bénéficier de ce gain, équivalant à 150 millions d'euros par an lorsqu'il est approché par les dépenses culturelles et sociales pour l'exprimer en termes monétaires.

Le Livre blanc *Contre l'illectronisme* du **Syndicat de la presse sociale** de **juin 2019** souligne même que **l'illectronisme relativise fortement les promesses démocratisantes d'Internet**, lequel « *contribue souvent à intensifier les inégalités existantes (entre les groupes sociaux, ethniques, etc.) : les populations les moins privilégiées sont celles qui participent le moins en ligne* » selon Thierry Taboy, directeur des enjeux sociaux et sociétaux au sein de la direction de la responsabilité sociale d'entreprise du groupe Orange.

Enfin, le *think tank* **#Culture\_Numérique** publie en **2019**, dans *Les angles morts de l'inclusion numérique*, six propositions pour favoriser l'inclusion numérique, appelant à une « *mobilisation qui rassemble les médiateurs numériques, les acteurs publics, les opérateurs de la protection sociale, le secteur privé, et même chaque citoyen en capacité d'accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique* » :

---

<sup>1</sup> L'évaluation socioéconomique des investissements publics, *Commissariat général à la stratégie et à la prospective* (2013).

1. **Augmenter les budgets publics consacrés à fédérer et simplifier les initiatives en faveur de l'inclusion numérique.** La multiplicité et l'enchevêtrement des acteurs publics, sociaux ou associatifs dans la formation aux usages numériques obligent à repenser un système complexe en le simplifiant et lui donnant les moyens d'une efficacité plus grande.

2. **Encourager le mécénat de compétences pour financer les actions de formation auprès des publics exclus.** La puissance publique doit appeler les entreprises et leurs salariés à développer massivement le mécénat de compétences en direction des publics fragiles de leurs territoires, en coordination avec les initiatives locales.

3. **Penser les politiques d'inclusion dans les organisations comme un facteur de productivité globale.** Quel que soit le secteur d'activité, la formation de tous les salariés aux outils et usages numériques est un prérequis pour une meilleure productivité globale, et ne relève donc pas de simples dispositifs d'accompagnement de responsabilité sociale.

4. **Définir la raison d'être de l'entreprise dans la société numérique.** En bouleversant les modes de production, de management, de commercialisation ou de communication, la révolution digitale rend plus poreuses les frontières entre l'entreprise et son environnement, et justifie d'autant plus de préciser sa raison d'être utile à la société.

5. **Créer, dès le collège, un enseignement de la littératie numérique.** Apprendre l'univers du numérique ne consiste pas seulement à connaître les outils mais implique d'en maîtriser les usages, et plus particulièrement les chemins d'accès à la connaissance et la capacité à en décrypter les contenus.

6. **Promouvoir la parité comme critère de financement de l'innovation.** Pour remédier à l'inégalité observée dans l'entrepreneuriat numérique entre les hommes et les femmes, un effort est nécessaire pour flécher prioritairement les financements en direction des start-up justifiant de codes de bonne conduite en matière de parité.

Prenant acte de **l'échec des initiatives publiques portées depuis le début des années 2000**, la **mission Société numérique** – créée en 2016 au sein de l'Agence du numérique, aujourd'hui rattachée à l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT) – vise à faire changer d'échelle à la politique d'inclusion numérique, à travers **trois axes d'intervention prioritaire** : accélérer le déploiement des solutions de médiation numérique, structurer l'écosystème local des acteurs de la médiation, et les outiller dans leurs initiatives.

Les premiers travaux de la mission aboutissent en 2018 à la mise en place d'une **Stratégie nationale pour un numérique inclusif**, nouvelle tentative de l'État de consolidation et de mise en cohérence de la politique publique de lutte contre l'exclusion numérique.

La stratégie entend « *permettre à tous les citoyens de s'approprier les usages et potentialités numériques tout en développant leurs capacités d'agir dans la société numérique* »<sup>1</sup>. L'objectif initial était triplement ambitieux :

- **dans ses délais de réalisation**, Mounir Mahjoubi, précédent secrétaire d'État au numérique, se fixant comme objectif : « *qu'à l'été 2018, chaque territoire soit en mesure de déployer des parcours d'accompagnement et de*

<sup>1</sup> Dossier du presse du 13 septembre 2018, secrétariat d'État au numérique.



numérique, **le lancement d'un « chèque numérique » pour aider ceux qui n'ont pas accès à Internet ou ont du mal avec l'utilisation des outils numériques.** Le dispositif est en réalité issu d'une **initiative locale portée par Médias-Cité en Aquitaine.** En 2017, une expérimentation a été menée dans trois départements (la Drôme, la Gironde et La Réunion) par la mission Société Numérique en partenariat avec Médias-Cité et la Direction générale des finances publiques. En 2018, Médias-Cité et la Mission ont ensuite lancé six actions pilotes, financées par les deux partenaires et les six commanditaires des actions pour permettre la montée en visibilité du dispositif<sup>1</sup>. Suite à ces phases d'expérimentation, une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), **APTIC**, a été créée pour généraliser le dispositif.

**L'intérêt du pass numérique est double.** Visant à soutenir financièrement la demande, le dispositif contribue par ailleurs à **améliorer la qualité générale des formations réalisées – aujourd'hui trop hétérogènes – par la labellisation des activités des lieux de médiation numérique.** APTIC a ainsi mis au point un référentiel national, listant les formations éligibles au pass numérique<sup>2</sup>. Sur ce fondement, ce sont environ **400 lieux** qui ont à ce stade été **labellisés** par APTIC. Ce travail de référencement se poursuit et pourrait aboutir à la **labellisation d'environ 1 000 lieux.**

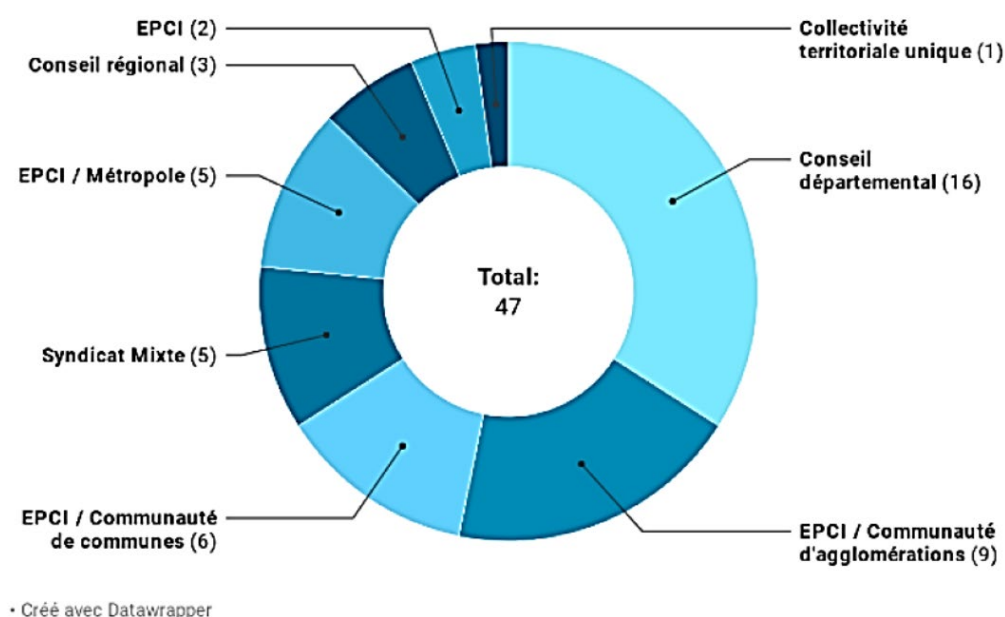
Le pass numérique a tout d'abord vocation à être **déployé par les collectivités territoriales.** Pour ce faire, entre mars et juin 2019, la mission Société Numérique a lancé un appel à projets « Pass Numérique », doté d'un soutien de l'État de 6,1 millions. Les 48 collectivités territoriales lauréates de l'appel à projets ont quant à elles engagé 4,5 millions d'euros. Les **10,6 millions d'euros** ainsi mobilisés doivent permettre de **déployer 1 million de pass d'une valeur de 10 euros pour former entre 100 000 et 200 000 personnes entre 2019 et 2021.**

---

<sup>1</sup> Les commanditaires ayant pris part aux actions pilotes sont : Pôle Emploi (sur les territoires de Toulouse et de la Guyane), la CNAF (à Grenoble et dans le Nord), la Grande École du Numérique (à Marseille et à Roubaix), la ville d'Évry, le Conseil Départemental de la Gironde (dans les territoires de Haute Gironde et des Portes du Médoc) et la Fondation AFNIC (avec le Centre Ressources Illettrisme d'Auvergne et Emmaüs à Bordeaux).

<sup>2</sup> Il existe un référentiel de 128 formations. Quelques exemples de formation : déclarer ses revenus en ligne ; accéder à ses droits sociaux et les gérer en ligne (RSA...) ; Smartphone : les fonctionnalités de base...

## Répartition par type de collectivités



*Répartition par type de collectivités acquéreurs du pass numérique lors du premier appel à projets de 2019.*

Le secrétaire d'État Cédric O a annoncé, en février 2020, que **30 millions d'euros, cofinancés à parts égales par l'État et les collectivités territoriales, seraient mobilisés pour un deuxième appel à projets.**

Ces appels à projets ne constituent que la **première étape du déploiement du dispositif** dans les territoires. **À la suite de l'appel à projets**, la collectivité reçoit une subvention de l'État. Avec cette subvention et son apport propre, elle acquiert des **pass numériques dans le respect de la commande publique auprès d'APTIC**. Les pass commandés peuvent ensuite être **remis aux publics visés soit par la collectivité, soit par un réseau de distribution implanté dans le territoire** (écoles, CCAS...). Les pass ainsi distribués permettent d'**orienter les personnes vers un lieu dont les formations sont référencées par APTIC**.

Le dispositif a également vocation à être **financé et déployé par d'autres acteurs publics et privés** que les collectivités territoriales. Des organismes de service public ont ainsi d'ores et déjà acheté des pass numériques : c'est le cas de la **CNAF** (500 chèquiers au total) et de **Pôle Emploi** (6 régions ou départements concernés). Quant aux engagements du secteur privé, ils « *sont encore modestes* » reconnaît la mission Société Numérique, alors que la Stratégie visait à l'origine des co-financements de plusieurs dizaines de millions d'euros. APTIC met cependant en avance les contributions de certains acteurs du secteur bancaire.

**À cette date, ce ne sont que 209 000 pass numériques qui ont été émis par APTIC, loin des objectifs visés pour 2021 (1 million de pass).**



Dès décembre 2019, l'Inspection générale des affaires sociales a attiré l'attention des pouvoirs publics<sup>1</sup> sur les **difficultés de déploiement du pass numérique**, lié à plusieurs facteurs :

- **tout d'abord un manque d'opérateurs labellisés sur certains territoires** : « en octobre 2019, 280 opérateurs étaient recensés. Or, par exemple, une vingtaine d'opérateurs de formation au numérique étaient recensés dans les Hauts-de-France alors que la cartographie élaborée par la DRJSCS-SIILAB en compte 397. En Bretagne, 5 offreurs sont labellisés alors que la région finance 79 EPN. Un travail de persuasion reste à faire, notamment pour certains des lieux qui offraient déjà gratuitement des ateliers » ;

- **un manque de connaissance de la Stratégie nationale**, car « selon une étude de novembre 2019, 58 % des élus et agents ne connaissent pas le Plan numérique inclusif » ;

- « des difficultés juridiques ont pu émerger liées aux relations entre les acheteurs et Aptic ou encore à la nécessité de disposer d'une régie » ;

- **la question du prix pour l'utilisateur et de l'équilibre économique des structures de médiation numérique se pose** : pour les structures déjà financées par les collectivités, « le pass Aptic peut constituer un complément de financement pour développer son offre mais il peut aussi se substituer, au moins partiellement, au financement par subvention ». Pour les structures privées, « le tarif d'un chéquier (50 euros) ne permet de couvrir une formation longue (de plus de 5 heures), ce qui peut paraître insuffisant pour certains publics éloignés ».

Aussi, pour l'association d'écrivains publics « Atelier graphite » de Bordeaux<sup>2</sup>, que le rapporteur a auditionné le 15 juillet 2020, le modèle économique n'est pas tenable : « nous ne pouvons pas recevoir une personne 45 minutes en contrepartie d'un paiement de 9 euros. Malgré de nombreux contacts avec les gestionnaires d'APTIC, la question n'a pas pu être résolue. Nous avons été contraintes de sortir du dispositif 18 mois plus tard sans avoir pu l'utiliser ». Surtout que de telles associations sont en recherche permanente de financements : « chaque année, nous faisons 21 demandes de financements différents. Cette charge de travail administratif, l'incertitude d'octroi, les projets à renouveler, la surveillance des appels à projets, la recherche de financements nouveaux, les réunions d'instruction, les arbitrages ... cela ne permet pas d'envisager notre métier comme pérenne », évoquant, pour y remédier, l'obtention d'une délégation de service public de la médiation numérique afin de pérenniser la structure.

---

<sup>1</sup> Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale, rapport IGAS n°2019-033R, décembre 2019.

<sup>2</sup> L'association emploie 4 personnes, tient 600 permanences par an pour un budget de 200 000 euros.

Le Conseil économique, social et environnemental (CESE) estime pour sa part, dans un récent avis<sup>1</sup>, les financements du pass « *faibles au regard du nombre de personnes éloignées du numérique* ».

**Globalement, le financement paraît aux yeux de la mission d'information dramatiquement insuffisant compte tenu de l'enjeu que représente l'inclusion numérique.**

*b) Une structuration des lieux de la formation au numérique et de la médiation numérique qui manque de cohérence*

Après le constat d'échec de la politique de structuration menée depuis les années 2000, la Stratégie a fait le pari d'une **nouvelle approche**, associant une logique déconcentrée, avec la mise en réseau des lieux de médiation numérique dans les territoires, *via* les **Hubs France Connectée**, et la mobilisation d'une structure nationale des acteurs de l'inclusion numérique, *via* la **MedNum**. Le développement des **Territoires d'action pour un numérique inclusif** doit enfin permettre **la mise en valeur** des initiatives et bonnes pratiques expérimentées par certains territoires.

(1) La MedNum

La structuration des offres de médiation numérique passe tout d'abord par la **mobilisation et la consolidation de la MedNum**, coopérative d'intérêt collectif (SCIC) rassemblant 70 sociétaires (État, collectivités territoriales, entreprises, acteurs de la médiation numérique).

La Stratégie a confié à la MedNum **trois missions principales** :

- représenter les acteurs de la médiation numérique auprès des pouvoirs publics et renforcer l'animation du réseau national ;
- fournir des services aux membres de la coopérative (appui à l'ingénierie de projet, mutualisation d'achats, *marketplace*, etc.) ;
- et enfin favoriser la montée en charge et l'essaimage de projets locaux innovants.

(2) Les *Hubs France Connectée*

Pour structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique, la Stratégie vise à faire émerger des **Hubs France Connectée**, structures interdépartementales - rassemblant entre 2 et 5 départements - majoritairement privées, associant des acteurs de l'économie sociale et solidaire et des associations.

---

<sup>1</sup> Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique, *Yves Kottelat et Patrick Moloniz, avis du 8 juillet 2020.*

Quatre missions ont été définies dans leur cahier des charges :

- recenser, articuler et coordonner les aidants numériques pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies conjointement avec les collectivités et les services de l'État ;
- lever des fonds et aider à mobiliser toutes sources de financement, notamment européennes, en montant des projets à plus grande échelle ;
- mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des centres de services partagés (mutualisation de parcours de formations pour les aidants, partage d'outils et de ressources humaines...) ;
- évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire et en informer les collectivités et les instances nationales concernées.

Les *Hubs* doivent également être **les interlocuteurs des collectivités territoriales, des opérateurs de services publics et des entreprises** pour coordonner et amplifier les stratégies locales d'inclusion numérique. Pour la Caisse des dépôts, « *conçus comme des têtes de réseaux, les Hubs ont vocation à incarner des structures hybrides, en lien avec l'ensemble des parties prenantes (publiques et privées) de la médiation numérique sur un territoire* ».

**11 Hubs** ont été identifiés au terme de l'appel à projets lancé en septembre 2019. « *Les projets ont été appréciés au regard de leur capacité à faire passer certaines activités à l'échelle nationale, ainsi que leur possibilité de préfigurer des dispositifs innovants généralisables* » selon la Caisse des dépôts. Ainsi, c'est aujourd'hui **50 à 60 % du territoire national** qui est couvert par une de ces structures.

#### Les 11 Hubs France Connectée

##### Lauréats en métropole :

- Hub Pays de la Loire (PiNG, Cyb'Anjou, Ligue de l'enseignement, CD 44, CD 49, Nantes Métropole) ;
- Hub Hauts de France (Pop, région HDF, SIILab) ;
- Hub du Sud (UrbanProd, The Camp, ADRETS, Arsenic, IRTS PACA-Corse) ;
- Hubiquité - Nouvelle Aquitaine (Medias-Cité, ATIS) ;
- Hub ICI/ASTS Île-de-France (ICI, ASTS, Les entreprises pour la Cité) ;
- Hub #MednumBFC (Région Bourgogne Franche Comté) ;
- Hub AURA (Agate Territoires, Fréquences Écoles, Ligue de l'enseignement de la Loire, Zoomacom) ;
- Hub La Méléée en Occitanie (La Méléée, Avenir, (consortium COLL.IN)) ;
- HubeRT en Nouvelle Aquitaine.

Lauréats en outre-mer :

- *Hub* Antilles Guyane (Guyaclic, Anis, BioDésir, Up and Space 972) ;
- *Hub* UltraNumérique - Océan Indien et Océan Pacifique (Solidarnum, Face Polynésie Française, Up and Space 972).

Les montants totaux des subventions versées pour chaque *Hub* ne peuvent pas dépasser un **montant maximal de 480 000 euros**, pour une **durée de 18 mois**. Le financement le moins élevé actuellement accordé à un *Hub* est de **250 000 euros**.

**5 millions d'euros ont ainsi déjà été mobilisés par la Caisse des dépôts et consignations**. Les *Hubs* pourraient également bénéficier de financements complémentaires, notamment européens : la **Caisse des dépôts** vise un taux de co-financement de 50 %.

Selon la mission Société Numérique, « *des discussions sont en cours pour étendre la couverture de tout le territoire par de nouveaux Hubs* ».

(3) Les territoires d'action pour un numérique inclusif

**Afin de mettre en valeur des initiatives** et bonnes pratiques expérimentées par certains territoires, la Stratégie a également prévu la **labellisation de territoires pilotes pour l'inclusion numérique**.

Chaque année, 10 collectivités territoriales sont ainsi labellisées « territoires d'action pour un numérique inclusif » (TANI). Après une première promotion en 2019, la mission Société Numérique a lancé un appel à projets pour désigner **10 nouveaux territoires pour l'année 2020**.

Chaque labellisation est suivie de la signature d'une charte associant la collectivité et l'État chargé du numérique. Les TANI sont réunis tous les 3 mois à Paris en séminaire d'une demi-journée de travail, et, deux fois par an, l'un des TANI organise une journée de travail dans son territoire. Un point mensuel est organisé chaque mois entre la collectivité et son référent au sein de l'équipe de la mission Société Numérique. Par ailleurs, un forum permet aux TANI d'échanger entre eux tout au long de l'année. Chaque collectivité s'engage à rendre un rapport annuel présentant la résolution d'un obstacle opérationnel ou réglementaire dans la mise en œuvre d'une stratégie locale d'inclusion numérique.

Par ailleurs, afin de faciliter le déploiement des stratégies d'inclusion dans les territoires, la mission Société Numérique a déployé une **plateforme « boîte à outils » à destination des collectivités**<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://territoires.societenumerique.gouv.fr/>

- (4) Les tiers-lieux pour accompagner les publics dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires de la ville

**De façon surprenante, deux ministères ont lancé, en février 2020, leur propre réseau de médiation numérique, indépendant des Hubs.**

Un rapport de la « mission *coworking* : territoires, travail numérique » a été commandé en janvier 2018 à Patrick Levy-Waitz, président de la Fondation Travailler autrement. Réalisé avec l'appui du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), le rapport « **Faire ensemble pour mieux vivre ensemble** » a été remis le 19 septembre 2018 à Julien Denormandie, secrétaire d'État auprès du ministre de la Cohésion des territoires.

Ce rapport présente les 1 700 « **tiers-lieux** »<sup>1</sup> recensés, lesquels, « *conjugués à la volonté du gouvernement de fournir à l'intégralité du territoire une couverture Très Haut Débit, donne l'opportunité de résorber la fracture numérique, de valoriser et de revitaliser nos territoires, en créant les conditions favorables à une activité nouvelle et hybride* ». Il constate que ce sont « *des espaces dédiés à l'émergence ou à l'expérimentation de nouveaux usages* » qui « *jouent un rôle clé dans la transmission des nouveaux modes de faire et des nouvelles technologies* » et donc « *apparaissent comme des dispositifs propices au développement d'une activité d'inclusion numérique puisqu'ils mêlent transmission de savoirs et culture numérique* ».

Les 300 « **Fabriques du Territoire** », tiers-lieux structurants, que le rapport propose de créer « *pourraient facilement offrir des services d'accompagnement à l'utilisation des outils numériques pour les citoyens. Ces services permettraient de mettre des publics éloignés du numérique en capacité de comprendre puis de maîtriser les outils numériques, leurs enjeux et leurs usages. Ces tiers-lieux, déjà baignés par la culture numérique, participeraient ainsi au développement et à la diffusion de cette culture, au renforcement du pouvoir d'agir des citoyens dans la société numérique. Elles contribueraient ainsi à une forme d'accompagnement des territoires aux mutations économiques en cours. Les Fabriques des territoires pourraient devenir des relais, voire des acteurs, du plan d'inclusion numérique lancé par le gouvernement à la suite du rapport « Stratégie pour un numérique inclusif* ». La recommandation n° 9 en fait des « *points d'ancrage de la médiation numérique au service des populations éloignées du numérique ayant des difficultés à y accéder* ».

---

<sup>1</sup> Définis selon le dossier de presse du 3 février 2020 du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales comme : « *des espaces physiques pour faire ensemble : coworking, micro-folie, campus connecté, atelier partagé, fablab, garage solidaire, socialplace, makerspace, friche culturelle, maison de services au public... Les tiers-lieux sont les nouveaux lieux du lien social, de l'émancipation et des initiatives collectives. Ils se sont développés grâce au déploiement du numérique partout sur le territoire. Chaque lieu a sa spécificité, son fonctionnement, son mode de financement, sa communauté. Mais tous permettent les rencontres informelles, les interactions sociales, favorisent la créativité et les projets collectifs. En résumé, dans les tiers-lieux, on crée, on forme, on apprend, on fait ensemble, on fabrique, on participe, on crée du lien social...* ».

Un programme interministériel « **Nouveaux lieux, nouveaux liens** » a ainsi été créé pour donner accès à de nouvelles activités et de nouveaux services **grâce au renforcement des tiers-lieux**, pouvant **notamment servir d'appui à la médiation numérique** dans les territoires.

Le Gouvernement a lancé, en juillet 2019, un appel à manifestations d'intérêt (AMI)<sup>1</sup> pour encourager la dynamique des tiers-lieux dans les territoires. Doté de 45 millions d'euros, il vise à identifier d'ici 2022, **300 fabriques de territoire**, existantes ou en projet. **150 fabriques** doivent être implantées dans les **territoires ruraux** et 150 dans les **quartiers prioritaires de la politique de la ville**, dont **30 spécifiquement dédiées au numérique**<sup>2</sup>.

Les ministres Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et Julien Denormandie, ministre chargé de la Ville et du Logement, ont dévoilé le 3 février 2020, les **80 premières fabriques retenues au titre de l'AMI**, toutes déployées dans des **quartiers prioritaires de la politique de ville**. Parmi ces 80 premières fabriques, **32 fabriques numériques de territoire ont été identifiées**.

**La mission Société Numérique assume le choix fait de limiter les fabriques numériques aux seuls quartiers prioritaires de la ville** : « *face aux vulnérabilités numériques présentes dans ces quartiers et face au besoin d'investissement particulier dont ont besoin les structures pour y faire face, il a été décidé de réserver les 32 fabriques de territoire aux QPV. Mais toute fabrique de territoire est encouragée à développer des activités de médiation numérique* ».

L'État doit soutenir les fabriques de territoire à hauteur de 75 000 à 150 000 euros sur trois ans. En plus de cette subvention d'amorçage, les **fabriques numériques peuvent bénéficier d'un bonus financier** de 100 000 euros par tiers-lieu.

---

<sup>1</sup> « Fabriques de territoires et fabriques numériques de territoire ». L'AMI est ouvert jusqu'en 2021 et les deux prochaines vagues se clôtureront le 30 mars et le 20 juin 2020. Le projet fait partie du programme « Nouveaux lieux, Nouveaux liens » de l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT). Les porteurs de projet sont accompagnés par France tiers-lieux, l'association nationale d'appui aux porteurs de projets.

[https://www.fondation-travailler-autrement.org/wp-content/uploads/2019/07/20190710\\_AMI\\_TiersLieux\\_VDEF-V10.pdf](https://www.fondation-travailler-autrement.org/wp-content/uploads/2019/07/20190710_AMI_TiersLieux_VDEF-V10.pdf)

Selon l'appel à manifestation d'intérêt : « Les Fabriques de Territoire sont des relais de la Stratégie nationale pour un Numérique inclusif, en collaboration avec les acteurs de la médiation numérique. Elles pourront proposer une offre de services d'accompagnement à l'utilisation des outils numériques pour travailler à mettre des publics éloignés du numérique en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages. Elles seront également en situation d'accompagner les habitants des territoires dans l'accès à leurs droits sociaux dématérialisés. À ce titre, elles pourront **candidater à la labellisation Pass numérique** ».

<sup>2</sup> Selon la mission Société Numérique, les fabriques numériques pourraient déployer des activités très diverses de montée en compétences numériques : activités de formation aux métiers du numérique, accompagnement à la mise en autonomie numérique ; aide à l'accès aux services publics dématérialisés ; aide à l'accès aux droits sociaux ; accompagnement à la transition numérique des TPE/PME ; éducation aux médias et à l'information...

(5) Les maisons France Services

En décembre 2018, en pleine crise des Gilets Jaunes, le Président de la République s'est engagé, le 25 avril 2019, au déploiement d'une maison France Services dans chaque canton d'ici 2022. À terme, ce sont donc **2 000 structures qui devront être ainsi déployées sur le territoire**. En **février 2020, 534 premières maisons France Services** avaient ouvert en métropole et dans les territoires ultramarins<sup>1</sup>.

Ces maisons ont pour vocation de **simplifier la relation des usagers aux services publics** en rassemblant dans un même lieu des guichets relevant d'organismes essentiels pour effectuer des démarches du quotidien. Leur déploiement s'appuie sur le **dispositif existant des maisons de services au public (MSAP)**. En décembre 2018, on dénombrait déjà 1 340 MSAP sur le territoire, proposant cependant des niveaux de service très hétérogènes. La labellisation des MSAP en maisons France Services implique donc une élévation du niveau de services proposés. Les maisons France Services doivent ainsi proposer *a minima* les **démarches relevant de ces organismes** : Caisse d'allocations familiales, ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances publiques, Caisse nationale d'Assurance maladie, Caisse nationale d'Assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi, La Poste. Les agents de ces structures seront formés par l'Institut 4.10<sup>2</sup>.

Les maisons France Services sont également présentées, dans la « charte nationale d'engagement » annexée à la circulaire du Premier ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019, comme des **lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique**. D'une part, les agents doivent pouvoir y **guider les usagers** dans la navigation sur les sites institutionnels, dans la recherche d'informations relatives à leurs dossiers, ou encore dans la réalisation de procédures en ligne. Des services de visioconférence doivent également être mis à disposition. D'autre part, les maisons France Services doivent également servir à **détecter les publics particulièrement éloignés du numérique et à les orienter vers les formations financées par le pass numérique**.

---

<sup>1</sup> Carte des maisons France Services : <https://cget-carto.github.io/France-services/>

<sup>2</sup> L'Institut 4.10 est le centre de formation et d'accompagnement du régime général de la Sécurité sociale, s'est substitué depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 aux Centres Régionaux de Formation et de Professionnalisation (CRFP). Organisme de Sécurité sociale placé sous la tutelle de l'Ucanss, il est administré par les caisses nationales de Sécurité sociale et par les partenaires sociaux. Il compte environ 250 collaborateurs, dont plus de 120 experts pédagogiques et métiers.

**Extraits de la « charte nationale d'engagement France Services »  
annexée à la circulaire du Premier ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019**

1.3 Promotion de l'inclusion numérique

Une connexion Internet de qualité doit être maintenue de façon constante au sein de la structure France Services. L'établissement pourra offrir un service de connexion à Internet par WIFI, en particulier lorsque la couverture mobile dans la structure n'est pas suffisante, ceci afin de permettre aux usagers d'utiliser leurs propres ressources informatiques : ordinateur portable, tablette, *smartphone* ... ).

**France Services joue un rôle essentiel en faveur de l'inclusion numérique.** Chaque agent doit être en mesure de garantir à toute personne en difficulté avec l'outil informatique un accompagnement adapté à ses besoins. Il s'agit ainsi :

- d'effectuer une identification des difficultés du public sur le numérique *via* différents outils mis à disposition ;
- de proposer un accompagnement de l'utilisateur dans la réalisation de démarches en ligne dans un cadre éthique et bienveillant garantissant notamment un usage responsable des données personnelles ;
- de lutter contre l'illectronisme :
  - en proposant une redirection vers des aidants numériques de proximité, notamment en remettant un Pass numérique aux publics les plus éloignés ;
  - en accompagnant les usagers dans leur appréhension des outils numériques de base par l'organisation de courtes sessions d'accompagnement.

Par ailleurs, toute structure France Services **peut proposer des missions spécifiques de médiation numérique visant la mise en autonomie** et le développement du pouvoir d'agir des usagers accompagnés. Si besoin, il conviendra par ailleurs de transmettre aux agences Pôle emploi concernées les actions menées au sein de la structure pour développer les compétences numériques des demandeurs d'emploi.

(6) L'offre de service de La Poste

Lors de son audition du 23 juin 2020 devant la mission d'information, **Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste, a également présenté une « offre de service »** : *« La Poste, par le biais de ses facteurs, peut aider à identifier les publics en difficulté. Il s'agit ensuite pour La Poste et ses partenaires d'engager une action d'inclusion numérique »*.

*« La Poste a engagé depuis avril 2019 un programme d'inclusion numérique et sociale dans plus de 300 bureaux de poste. Nous avons doté ces bureaux de médiateurs avec des tablettes et nous avons fait des tests pour identifier qui avait ou n'avait pas la capacité de se servir de l'outil numérique. 42 000 clients ont accepté de faire le test, ce qui représenterait plusieurs centaines de milliers si nous étendions ce dispositif à la totalité des 4 500 bureaux de poste les plus importants. 20 % d'entre eux se sont révélés très éloignés du numérique. Dans la mesure où les personnes qui ont accepté cet acte de volontariat n'étaient certainement pas les plus éloignées du numérique, cela signifie que la proportion réelle de personnes éloignées du numérique est plutôt de 25 %. 37 % des volontaires identifiés comme éloignés du numérique nous ont dit être intéressés par une formation. Nous pouvons donc bâtir tout un écosystème qui pourrait trouver son plein exercice en apportant des solutions à ces constats »*.



La Poste fait valoir qu'un « *plan de formation ambitieux* » a permis de « *soutenir l'acculturation numérique des postiers* » à travers 130 000 formations sur le travail collaboratif et la sécurité numérique réalisées depuis 2014 ; 300 000 formations sur la transformation digitale des métiers ; et un programme de formation pour les 30 000 collaborateurs à la maîtrise de leurs applications digitales (le *smartphone* Facteo) et celles de leurs clients. Cet accompagnement des postiers a pour objectif de les rendre capables « *de prendre en charge les usagers et de leur proposer les solutions numériques adéquates* ».

L'autre atout mis en avant pour l'identification des fragilités numériques est **la relation de confiance jouée par les facteurs** qui peuvent ainsi « *atteindre les invisibles et identifier de nouveaux publics non repérés par les réseaux de prescriptions classiques* ».

Enfin, le réseau, les points de présence postale ou les facteurs pourraient **distribuer les pass numériques** achetés par les collectivités locales.

Cette nouvelle mission, qui nécessiterait d'« *élargir la mission d'aménagement du territoire en créant un compartiment de lutte contre l'exclusion du numérique* » devrait toutefois, selon Philippe Wahl être dotée « *de moyens financiers supplémentaires* », par un avenant au contrat de présence postale territoriale 2020-2022 et par un abondement du fonds postal national de péréquation territoriale. Toutefois, cela impliquerait un **allègement supplémentaire de fiscalité locale**, contribution économique territoriale et taxes foncières, qui ne serait **pas compensé** par l'État aux collectivités territoriales. Alors qu'un effort financier leur est demandé, dans le cadre de la médiation numérique, tout moyen financier supplémentaire en faveur de La Poste pour cette politique publique les pénaliserait financièrement deux fois. On ne peut cependant faire l'économie d'un tel réseau, sans doute indispensable à la solvabilisation du pass numérique, et à la détection du public le plus éloigné du numérique. Une telle évolution devrait être discutée au sein de l'Observatoire national de la présence postale qui a un rôle « *d'évaluation, de prospective et de promotion des solutions innovantes* ».

(7) D'autres lieux de médiation numérique à structurer

Plusieurs réseaux de médiation numérique entrent dans le champ de cette structuration de l'offre.

(a) Le réseau des bibliothèques et médiathèques

**Ce réseau est sous-estimé alors qu'il est de plus en plus sensibilisé à l'exclusion numérique.**

En 2016, dernier chiffre connu, 45 % des Français avaient fréquenté une bibliothèque au moins une fois lors des douze derniers mois et 89 % d'entre eux ont accès à un équipement de lecture publique au niveau communal ou intercommunal. Les bibliothèques constituent un lieu d'accès à

Internet pour 24 % des usagers. En dix ans (2005-2016), deux fois plus de Français (15 % actuellement) en font leur lieu de travail numérique et 500 000 assistent chaque année à un atelier numérique.

Alors que, dans la Stratégie pour un numérique inclusif, les bibliothèques sont mentionnées mais au même titre que d'autres acteurs et sans action spécifique, le deuxième volet du **plan Bibliothèques « Offrir plus »** marque une évolution et une prise de conscience puisque son axe consacré aux « bibliothèques, actrices de l'inclusion sociale » vise à favoriser l'inclusion numérique. Cependant, pour le rapport de l'IGAS, « *la mise en œuvre de ce plan nécessitera aussi de vaincre les réticences de certains publics fragiles à aller vers les bibliothèques en raison de leur connotation culturelle et de la perception de ne pas être le public prioritaire* »<sup>1</sup>.

#### (b) Le réseau des PIMMS

Les **Points Information Médiation Multi-Services** constituent, depuis 1998, un réseau, à l'origine parisien<sup>2</sup>, de 35 associations locales correspondant à 67 lieux d'accueil qui associent des acteurs privés<sup>3</sup> pour déployer une « *médiation sociale numérique basée sur l'autonomie et l'accès aux droits*. Les PIMMS proposent des accompagnements individualisés où l'humain est au centre de la démarche ».

En 2018, les PIMMS ont accueilli 653 905 personnes, notamment sur la thématique santé (48 % des motifs de consultation, en forte augmentation, de 25 points en 3 ans). Ils sont en principe labellisés MSAP (sur les 67 PIMMS, 53 sont labellisés Maisons de services au public et 40 labellisés France Services) sans pour autant bénéficier, sauf exception, de financements dédiés des organismes du champ social.

#### (c) Les centres sociaux

60 % des 2 337 centres sociaux agréés par la Caisse nationale d'allocations familiales déploient des actions de lutte contre la fracture numérique. Ils ont accompagné 280 000 personnes, en 2017, dans leurs démarches pour l'accès aux droits sociaux. La CNAF, qui est leur principal financeur, n'encourage pas ces actions en faveur de l'inclusion numérique et ne les compense pas financièrement.

---

<sup>1</sup> Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale, tome 1, IGAS, décembre 2019.

<sup>2</sup> À Paris, dans le cadre de son **projet PANDA** (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives), le PIMMS de Paris a été lauréat, en octobre 2018, de l'appel à projets de la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) afin de renforcer son engagement pour l'inclusion numérique des seniors.

<sup>3</sup> Leurs ressources financières proviennent, en 2017, à plus de 45 % de partenaires privés, à 23 % de subventions publiques et à 30 % des aides aux emplois (contrats aidés).

(d) Les bus numériques

Certaines initiatives locales, tel un **bus numérique** déployé dans le Centre-Val de Loire par la Mutualité sociale agricole (MSA) pour atteindre les zones rurales, cité par Serge Babary lors de l'échange de vue de la mission d'information du 9 juillet 2020, permettaient de répondre, par ce **dispositif mobile**, aux contraintes des territoires peu denses et d'organiser des **maraudes numériques** pour repérer les publics les plus éloignés du numérique.

Comme l'avait souligné un rapport sur l'apport du numérique dans les **territoires isolés**<sup>1</sup> : « *les villages des territoires isolés, peuplés en moyenne de 350 habitants, ne se prêtent pas forcément à la mise en place d'un espace de médiation numérique permanent et pérenne* », rappelant qu'il y avait « *seulement 104 communes disposant d'un espace public numérique sur les 3 576 des territoires isolés. Or, la proximité est une caractéristique primordiale pour permettre à des publics souvent âgés d'aller à la rencontre de ces professionnels* ».

c) Outiller pour accompagner dans les démarches, pour évaluer les compétences et pour former les personnes mal à l'aise avec le numérique

(1) Aidants Connect : aider les personnes éloignées du numérique par l'appui d'accompagnateurs

**Aidants Connect**, développé par la Direction interministérielle du numérique (DINUM), permet aux **aidants habilités de réaliser des démarches administratives** en lieu et place des usagers sans être tenus pour responsables des erreurs de déclaration qu'ils pourraient faire.

Sur la base d'un premier prototype, 13 structures localisées dans 10 départements ont été désignées pour mener une **expérimentation de 6 mois**. À la fin du premier semestre 2020, la solution doit être **déployée par vagues progressives au sein de nouveaux territoires si les retours de l'expérimentation le permettent**<sup>2</sup>.

(2) Pix et CléA Numérique : évaluer et certifier les compétences

La Stratégie confiait par ailleurs à la *start-up* d'État de l'éducation nationale Pix<sup>3</sup> et la mission Société Numérique le rôle de développer un **outil public d'évaluation et de certification des compétences de base au numérique**.

Pix et la mission Société Numérique vont déployer le test « ABC Pix » : il doit permettre aux professionnels (intervenants sociaux, médiateurs numériques, etc.) de mieux connaître et accompagner les personnes en difficulté sur le chemin de l'autonomie numérique, éventuellement jusqu'à

---

<sup>1</sup> Que peut le numérique pour les territoires isolés ? Elisabeth Bargès, Thierry Pech, Mathis Cohen, Lionel Janin, Philippe Régnard, Terra Nova, 11 janvier 2017.

<sup>2</sup> <https://beta.gouv.fr/startups/aidantsconnect.html>

<sup>3</sup> Pix prend la forme d'un groupement d'intérêt public (GIP).

l'obtention de la certification Pix. Un test « ABC Diag » sera également mis en place pour le diagnostic rapide des compétences numériques de base. Les tests ABC Pix et ABC Diag sont actuellement expérimentés dans les Pyrénées-Atlantiques, par le syndicat mixte La Fibre 64 et le Greta Sud-Aquitaine, ainsi que dans les départements de la Drôme et de l'Ardèche par le syndicat mixte Inforoutes.

L'outil d'évaluation et la certification Pix auront vocation à être **intégrés au déploiement du pass numérique**. Ils devront permettre d'en mesurer l'impact et d'orienter les publics vers des formations certifiantes.

En 2019, Pix a été officiellement reconnue comme la plateforme de référence d'évaluation des compétences, dans l'enseignement public et privé. La moitié des collèges et lycées ont commencé à mettre en oeuvre Pix lors de l'année scolaire 2019-2020. Le dispositif est désormais **généralisé à compter de la rentrée 2020**. Des certifications devront être **passées par l'ensemble des classes de troisième et de terminale**.

Pôle emploi utilise également Pix en guise de test pour les demandeurs d'emploi.

Le CLéa Numérique est un module du socle de connaissances et de compétences professionnelles (CléA) visant à maîtriser les usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail. Le pass numérique et son évaluation par Pix ont vocation à constituer une première marche vers ces solutions de formation professionnelle, plus longue.

Une **convention** a également été conclue en 2019 entre la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et **Pôle emploi**, permettant un financement de 15 millions d'euros d'ici à fin décembre 2020 des actions d'évaluation des certifications CléA (qui vise, elle, les compétences de base en français, mathématiques) et CléA Numérique. Dans ce cadre, l'Afpa forme actuellement plus de 200 demandeurs d'emploi pour attester d'un socle de compétences numériques.

**L'accompagnement au CléA numérique peut aussi être financé dans des entreprises de toute taille** par les opérateurs de compétences (Opco). Ces mêmes formations peuvent être également prises en charge, mais seulement pour les entreprises de moins de 50 salariés.

Enfin, en avril dernier, une **application « Super CléA Num »** (développée par Digischool, l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes et La Poste) a été mise en ligne pour permettre au **grand public de tester gratuitement ses compétences numériques**.

*d) Former les aidants et les agents aux enjeux de l'exclusion numérique*

**La Stratégie prévoyait plusieurs initiatives afin de former les travailleurs sociaux, les agents des collectivités territoriales, les volontaires en service civique et les agents des opérateurs de service public aux enjeux de l'exclusion numérique.**

Un travail devait tout d'abord être engagé avec la Direction générale de la cohésion sociale concernant la **formation des travailleurs sociaux** afin :

- d'une part, d'identifier les ressources existantes de formation, les mettre à disposition de l'ensemble des établissements de formation de travail social et favoriser leur bonne appropriation ;

- et d'autre part, d'inciter au déploiement de contenus nouveaux en biens communs.

D'après la contribution adressée par la mission Société Numérique à la mission d'information, ce travail a été engagé en coopération avec la Direction générale de la cohésion sociale. « *En janvier 2020, nous avons conjointement lancé un chantier afin de définir un « plan national pour la formation des aidants numériques » incluant à la fois les travailleurs sociaux, les agents publics d'accueil ainsi que les médiateurs numériques. Nos recommandations opérationnelles et chiffrées sont en cours de rédaction* ».

Dans les administrations locales, les agents sont appelés à être de plus en plus polyvalents.

Cette évolution des activités d'accueil, qui « *s'apparentent désormais à celles d'un service support en ligne, service après-vente ou hotline* », requiert « *beaucoup de diplomatie et de sensibilité pour gérer des conflits* » car, désormais, ce sont surtout les administrés qui n'arrivent pas à faire leurs démarches à distance, qui rencontrent des problèmes et se déplacent. L'écoute du public et de ses attentes devient fondamentale. Les procédures simples étant le plus souvent dématérialisées, les agents se concentrent sur les cas complexes et les demandes sensibles (impayés, réclamations et litiges...) et sur l'accompagnement des citoyens qui n'ont pas accès aux services dématérialisés. Avec le numérique, on passe à un nouveau paradigme d'administration locale dans lequel le discours général sur la qualité globale du service public cède la place à la réponse réelle et individualisée apportée aux administrés.

Dans cet objectif, le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et les collectivités territoriales entendent former « **100 000 médiateurs numériques territoriaux** et **300 000 agents territoriaux en difficulté d'appropriation des usages des outils et services numériques** », sans que, pour autant, l'État n'augmente les moyens de l'opérateur à due concurrence de cette nouvelle mission. En réalité, 3 000 agents seront formés par le CNFPT en 2020 et 3 800 en 2021, selon le rapport du Conseil économique, social et environnemental de juillet 2020.

Un **MOOC**<sup>1</sup> sur les enjeux et bonnes pratiques de la médiation numérique, au service de la transition numérique des territoires à destination des **agents des collectivités territoriales**, a également été produit par la MedNum et le CNPFT. Il est ouvert quatre fois par an sur la

---

<sup>1</sup> Formation à distance et en ligne.

plateforme fun-mooc.fr pour tous les professionnels qui souhaitent se former. En 2019, le MOOC a permis à près de 6 000 professionnels de se former.

Une **convention** devait être signée entre l'Agence du service civique et le secrétariat d'État au numérique pour engager la structuration d'une **offre de formation pour les volontaires en services civiques** sur les thématiques d'inclusion et de médiation numériques. Selon la réponse adressée par la mission Société Numérique à la mission d'information, cette convention n'a pas encore été conclue.

Enfin, les **opérateurs de service public** (parmi lesquels la Caisse nationale des allocations familiales, Pôle emploi, La Poste) devaient également s'engager dans cette démarche et signer une **charte** comprenant notamment des engagements pour :

- sensibiliser et outiller leurs collaborateurs et agents en contact avec les publics aux enjeux de l'inclusion mais aussi aux compétences numériques de base ;

- fournir un mode d'emploi (guide, tutoriel) du fonctionnement des plateformes en ligne et le maintenir à jour lors de l'édition de nouvelles versions ;

- participer au financement des actions structurantes en matière d'inclusion numérique.

**Ces chartes n'ont toujours pas été publiées.**

### **3. Des initiatives complémentaires développées dans le contexte de l'épidémie de Covid-19**

D'autres initiatives sont venues compléter le lancement de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif depuis son lancement en 2018. Une de ces initiatives - la plateforme **Solidarite-numerique.fr** - a même été développée dans le contexte de **l'épidémie de Covid-19**.

*a) En pleine crise liée à l'épidémie de Covid-19, le lancement d'une plateforme d'aide à l'attention du grand public*

Pendant le confinement consécutif à la pandémie de Covid-19, la numérisation de l'économie et de la société s'est accélérée, le secrétaire d'État, Cédric O, évoquant même un « *bond absolument extraordinaire à la numérisation d'un certain nombre de pratiques* »<sup>1</sup>. Le numérique a été directement convoqué pour enrayer la pandémie, avec l'application « Stop COVID ».

---

<sup>1</sup> Face au coronavirus, le Gouvernement en appelle à la tech, AFP, 10 mars 2020.

En avril 2020, en pleine crise liée à l'épidémie de Covid-19, la **plateforme Solidarite-numerique.fr**<sup>1</sup> a été lancée à l'initiative de la MedNum pour aider les personnes en difficulté face aux outils numériques. Elle propose plus de **230 ressources** (des tutoriels, des liens vers des chaînes YouTube, des sites internet utiles...), s'articulant autour de **plusieurs rubriques thématiques** :

- s'initier à Internet et aux outils informatiques (utiliser une boîte mail, apprendre à utiliser une application mobile...);

- réaliser ses démarches administratives en ligne (remplir son attestation de déplacement, actualiser sa situation auprès de Pôle emploi, déclarer ses ressources à la CAF...);

- travailler depuis chez soi (utiliser Google Agenda et Google Drive, communiquer par visioconférence...);

- communiquer avec ses proches (appeler sur Skype, communiquer grâce à une application mobile...);

- faire l'école à la maison (trouver des ressources éducatives en ligne ou des activités amusantes pour les enfants...);

- consulter un médecin à distance ;

- faire ses courses sur Internet (sites utiles de *drive*, de vente directe à la ferme...);

- trouver des informations vérifiées (sites officiels, outils de *fact-checking*...).

Pour les personnes n'ayant pas accès à un terminal d'accès ou à une connexion internet, un **numéro d'appel gratuit**, joignable du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures, a également été mis en place. Il permet d'obtenir des conseils auprès d'un des 2 000 médiateurs numériques bénévoles.

Le numéro d'appel Solidarité Numérique a pu **accompagner plus de 10 000 personnes** lors de ses **trois premiers mois de déploiement**.

Construit dans l'urgence, ce site a montré le besoin de ressources numériques **accessibles**, doublées par une **présence humaine**, fût-ce par téléphone.

---

<sup>1</sup> Ce dispositif est porté par la MedNum, avec l'appui de nombreux acteurs nationaux et locaux : les hubs territoriaux, #APTIC, Mon Assistant numérique, Régie de quartier de Trélazé, Fréquence Écoles, PIMMS, la Ligue de l'Enseignement, les services de l'État (l'ANCT, la DINUM), le Secrétariat d'État au Numérique, la Caisse des dépôts, Cap Gemini, Salesforce, MGEN, Eurogroup Consulting, Aircall, OpenClassRooms, Emmaus Connect - WeTechCare.

Certains opérateurs de télécommunications et acteurs du numérique, dont des plateformes, ont par ailleurs mis en place des solutions spécifiques et temporaires de solidarité numérique, amplifiant celles qui existent déjà<sup>1</sup>, ou nouvelles, compte tenu des circonstances exceptionnelles.

*b) Des plateformes pour signaler et identifier des difficultés d'accès aux services publics dématérialisés*

Le site « **VoxUsagers** » permet aux utilisateurs d'exprimer leur avis concernant l'accès à un service public, notamment aux services dématérialisés.

**L'Observatoire de la qualité des démarches en ligne** suit quant à lui l'avancement et la qualité de la numérisation des services publics. Chaque trimestre, les 250 démarches les plus utilisées sont ainsi évaluées.

## ***B. L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, UN OBJECTIF QUI N'EST TOUJOURS PAS ATTEINT DEPUIS QUINZE ANS***

### **1. Une volonté affichée d'un renforcement de l'accessibilité au numérique**

*a) Un décret d'application sur l'accessibilité numérique attendu depuis près de trois ans*

Comme l'ont rappelé de nombreuses personnes auditionnées par la mission d'information, il est essentiel de renforcer l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap. Dans cette optique, plusieurs mesures ont été prises. La première consiste en la parution en **juillet 2019 d'un décret relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne**. Il prévoit notamment la définition d'un nouveau référentiel d'accessibilité - la quatrième version du RGAA. Mais surtout, la prise de ce décret permet **d'élargir la portée de l'obligation d'accessibilité** : alors qu'elle ne s'appliquait auparavant qu'à l'État et aux collectivités territoriales, elle s'étend désormais aux organismes privés chargés d'une mission de service public ou d'intérêt général, ainsi qu'à toute entreprise réalisant un chiffre d'affaires annuel en France supérieur à 250 millions d'euros. Si **la mission d'information salue la prise de ce décret, près de trois ans après le vote de la loi pour une République numérique**, ce texte pose toutefois un certain nombre de questions (cf ci-après).

---

<sup>1</sup> Elles ont été présentées à la mission d'information lors de la table ronde du 8 juin 2020.



*b) Un renforcement de la sensibilisation et de la formation à la problématique de l'accessibilité numérique*

De nombreuses personnes auditionnées par la mission d'information l'ont indiqué : **la question de l'accessibilité au numérique doit être prise en compte dès la conception du site internet.**

Lors de son audition, Fernando Pinto Da Silva, vice-président du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPPH), en charge de l'accessibilité, a illustré la nécessité de sensibiliser les concepteurs et les administrateurs des sites internet à cette question : pour une personne aveugle, si la page n'est pas structurée avec un logiciel ou des balises, il ne sera pas possible de demander à aller directement au titre de niveau 1 de la page et de conclure *« si ce travail n'est pas fait en amont, j'aurai énormément de mal à trouver l'information, et donc, pouvoir m'emparer de cette information »*.

**Extrait de l'audition du CNCPPH**

*« J'ai envie de renvoyer à vos expériences : combien de fois vous êtes-vous retrouvés devant une interface numérique où vous avez eu le sentiment que l'information était touffue, qu'il était difficile de distinguer où était l'information dans la page, comment la page était structurée ?*

*Pour les publics dys - dyslexiques, dyspraxiques - cela complique l'accès : retrouver ce que l'on cherche dans quelque chose de touffu, cela revient pour certains publics à un parcours du combattant assez considérable »*

L'État semble avoir pris conscience de cette problématique. Ainsi, en 2019, la DINUM a participé au financement de **la formation et la sensibilisation de 400 agents publics** des administrations nationales et décentralisées sur le sujet de l'accessibilité numérique et de la prise en compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap dans le *design* des sites internet.

Par ailleurs, l'État a signé un **accord-cadre interministériel en matière d'accessibilité numérique**, dont peuvent bénéficier la Présidence de la République, les services du Premier ministre, les ministères à l'exception du ministère de l'Éducation nationale et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation. Il concerne à la fois des **prestations d'accompagnement et d'audit** des services de communication en ligne, dans le cadre de la mise en conformité avec les exigences en matière d'accessibilité, ainsi que des **prestations de formations** relatives au RGAA et à l'accessibilité numérique.

**Description des prestations prévues par l'accord-cadre « accompagnement et formations » en matière d'accessibilité numérique**

**Les prestations d'accompagnement**

Schéma pluriannuel : accompagnement pour la mise en œuvre et le suivi du schéma pluriannuel de mise en accessibilité des services de communication au public en ligne,

Écoute usagers internes : accompagnement pour la mise en place ou l'amélioration de l'écoute des utilisateurs internes en situation de handicap,

Étape maquettes graphiques et spécifications : accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité à l'étape des maquettes graphiques, des *storyboards* ou des spécifications détaillées,

Phase développement, intégration du code : accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité du code informatique à la phase de développement ou d'intégration

Cadrage de la recette : accompagnement pour contrôler la prise en compte de l'accessibilité lors de la phase de recette

Opérations de recette : accompagnement dans les opérations de recette

**Les prestations de formation**

Sensibilisation

Formation conception et développement

Formation ergonomie

Formation sur la rédaction de contenus éditoriaux accessibles

Formation auditeur RGAA

*c) Un plan structurel d'amélioration de l'accessibilité numérique des services publics en ligne*

Le 11 février 2020, le Gouvernement a annoncé la mise en place d'un **plan structurel d'amélioration de l'accessibilité numérique des services publics en ligne**, dont l'objectif principal est de **rendre 80 % des principales démarches administratives accessibles aux personnes handicapées d'ici deux ans**.

Si certaines des mesures annoncées ont été réalisées, d'autres se font toujours attendre.

**Les cinq mesures du plan structurel d'amélioration de l'accessibilité numérique des services publics en ligne devant être mises en place en 2020**

- le suivi du critère d'accessibilité par l'observatoire de la qualité des démarches en ligne ;
- la mise en place d'une *task force* dédiée à l'accessibilité numérique des sites et démarches en ligne au sein de la Direction interministérielle au numérique ;
- la publication d'une circulaire rappelant les engagements du Gouvernement et les obligations des administrations en termes d'accessibilité ;

- la mise en place d'une plateforme VoxUsagers permettant aux usagers de signaler les problèmes sur les services publics en ligne ;
- la mise en place « d'ateliers d'écoute », afin de faire remonter les problématiques des usagers face aux services publics numériques, notamment les plus vulnérables (personnes en situation de handicap, en situation d'illettrisme, en précarité, éloignées du numérique, ...).

Interrogée, la Direction interministérielle au numérique a indiqué que la circulaire sur l'accessibilité devait être publiée en juillet 2020. Elle doit notamment inciter les ministères à s'atteler à trois priorités :

- mise en conformité de l'accessibilité sur les démarches de l'Observatoire, en lien avec la DINUM ;
- mise en accessibilité des 10 sites internet publics de l'État les plus utilisés ;
- inscription de compétences d'accessibilité numérique comme requis sur toutes les nouvelles fiches de poste des métiers du numérique et de la communication, et la nécessité de recruter des personnes qui sont formées et sensibilisées à l'accessibilité numérique.

## **2. Malgré un volontarisme affiché, une prise en compte de l'accessibilité qui reste perfectible**

*a) Des annonces en deçà des obligations légales et reprenant une promesse ancienne non mise en œuvre*

La mission d'information ne peut que constater que **les annonces faites restent en deçà des obligations légales ou reprennent d'anciennes dispositions qui sont restées lettre morte jusqu'à présent**. Tel est notamment le cas de la circulaire annoncée pour juillet 2020 qui doit notamment veiller à la mise en accessibilité des dix sites internet publics de l'État les plus utilisés. Or, il s'agit de la **reprise d'une annonce du Comité interministériel sur le handicap du 20 septembre 2017**. Y était affirmée comme moyen d'action pour permettre à chacun d'accéder plus facilement à ses droits, la nécessité de « *garantir l'accessibilité des 10 sites internet publics les plus utilisés (caf.fr, pole-emploi.fr, impots.gouv.fr, service-public.fr, applications d'information sur les transports ou les lieux accessibles...)* et sensibiliser les villes à l'accessibilité universelle de leurs sites d'information ». **Deux ans et demi plus tard, la situation ne semble pas avoir avancé pour ces dix sites internet publics les plus utilisés ...**

Quant à l'objectif affiché d'atteindre **80 % des démarches administratives accessibles**, plusieurs personnes auditionnées ont rappelé à la mission d'information que la **loi de 2005 prévoyait déjà une obligation d'accessibilité de 100 % des sites des services publics pour 2011** : « *la loi oblige déjà normalement à ce que l'ensemble des sites de l'État et des collectivités*

*territoriales soient accessibles. Or, c'est loin d'être le cas. En outre, ce chiffre des 80 % ne concerne pas l'ensemble de sites publics, mais les 250 principales démarches. Ce n'est pas la même chose ».*

Toutefois, la mission d'information - comme plusieurs personnes auditionnées - **est consciente de la marche immense qu'il faut franchir : actuellement, seuls 13 % de ces 250 principales démarches étaient conformes aux attentes en matière d'accessibilité numérique.**

*b) La notion de « charge disproportionnée », porte de sortie pour s'exonérer des obligations en matière d'accessibilité numérique ?*

La mission d'information note que la prise en compte de l'accessibilité numérique - qui, elle souhaite le souligner, profite *in fine* à l'ensemble des utilisateurs d'Internet - reste perfectible. En effet, derrière les annonces récentes, la mission d'information note **une certaine stagnation depuis plusieurs années, voire dans certains cas une possibilité de remise en cause de ce principe.** C'est notamment le cas du décret du 29 juillet 2019 relatif à l'accessibilité numérique. Si ce dernier élargit les obligations en matière d'accessibilité, il **laisse une échappatoire aux administrations et entreprises ne souhaitant pas entrer dans cette démarche d'accessibilité en introduisant la notion de « charge disproportionnée ».** Les administrations et entreprises concernées devront simplement prouver que *« la taille, les ressources et la nature de l'organisme concerné ne permettent pas d'assurer cette accessibilité et que l'estimation des avantages attendus pour les personnes handicapées de la mise en accessibilité est trop faible au regard de l'estimation des coûts pour l'organisme concerné, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du service, ainsi que de l'importance du service rendu ».*

D'ailleurs, le Conseil national consultatif des personnes handicapées a rendu le 18 avril 2019 **un avis négatif sur ce décret** alors en projet. Il regrette notamment que *« les critères de cette charge soient si étendus. Non seulement son appréciation est renvoyée à un texte ultérieur, mais les motifs mentionnés par l'article 2 laissent la possibilité à tout acteur ne souhaitant pas prioriser l'accessibilité de le faire ».* Et de poursuivre : *« si la DINSIC exprime sa confiance dans la bonne volonté des acteurs et leur bonne foi à exprimer des raisons acceptables de non-conformité, le CNCPH fait observer que toutes les réglementations non contraignantes en matière d'accessibilité et prises depuis 2009 n'ont eu aucun effet ».*

Enfin, la mission d'information a été informée par l'UNAPEI sur le fait que cette association n'ait pas été sollicitée pour participer à la *task force* dédiée à l'accessibilité, alors qu'elle avait alerté à de nombreuses reprises sur les questions concernant le FALC.

## V. LES PROPOSITIONS DE LA MISSION : UN MILLIARD D'EUROS POUR DÉVELOPPER UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DE RATRAPAGE DU RETARD DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

### A. ÉVALUER PLUS FINEMENT LA RÉALITÉ DE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE POUR MIEUX AIDER LES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

#### 1. Au niveau national : affiner et approfondir le travail mené par l'Insee

Une **évaluation généralisée et précise** de l'exclusion numérique constitue un **préalable indispensable** à l'élaboration d'une politique ambitieuse de lutte contre l'illectronisme. À cet égard, la mission d'information salue le **travail mené par l'Insee**, dont l'étude de 2019 a grandement éclairé les travaux de la mission d'information et sa compréhension du sujet.

Toutefois, de l'avis de Stéphane Legleye, responsable de l'étude, auditionné le 4 juin 2020, le travail mené par l'Insee pourrait être largement **affiné pour mieux comprendre la réalité de l'exclusion numérique** dans notre pays.

Tout d'abord, la liste des compétences visées par l'étude de l'Insee, fondée sur une typologie Eurostat, présente **quelques limites méthodologiques**. *« Si l'équipement et l'usage sont des variables assez faciles à identifier, il est plus difficile de mesurer fidèlement les compétences numériques ; avec l'accroissement continu de la place du numérique dans notre société, de nouveaux usages et avec eux, de nouvelles compétences, émergent régulièrement. Les compétences demandées sont donc de plus en plus pointues. La typologie des compétences établie par Eurostat est parfois trop peu fine pour saisir la réalité de cette situation ; c'est par exemple le cas des démarches administratives en ligne, regroupées sous une seule compétence : la capacité à accéder à des informations administratives sur Internet ».*

La mission d'information préconise donc **d'affiner les catégories d'analyse** pour s'adapter à l'émergence de nouvelles pratiques numériques et décrire plus précisément certaines catégories de compétences existantes, à l'instar des démarches administratives en ligne.

Selon Stéphane Legleye, **l'utilisation faite des compétences** par les usagers devrait également être évaluée : *« une partie de la population sait faire des recherches sur Internet, ce n'est pas pour autant qu'elle sait hiérarchiser l'information, s'assurer de la crédibilité de la source et donc, de sa véracité ».* Cet aspect du sujet pourrait également **faire l'objet d'un approfondissement dans les prochains travaux de l'Insee**.

Une autre source d'information de la numérisation de la formation professionnelle, encore insuffisamment connue, pourrait être apportée en ajoutant une rubrique sur la numérisation des formations au bilan pédagogique et financier<sup>1</sup>

En tout état de cause, ces travaux devront être régulièrement mis à jour, afin notamment de mieux évaluer les résultats de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif.

**Proposition n° 1 :** Affiner et renouveler régulièrement l'étude de l'Insee pour s'adapter à l'émergence de nouvelles pratiques numériques et décrire plus précisément certaines catégories de compétences existantes.

À la faveur du confinement, le numérique s'est affirmé comme un outil de continuité des soins, grâce à la télémédecine, de continuité éducative *via* l'enseignement à distance et plus fondamentalement de préservation de nos liens affectifs et familiaux.

Elle a dans le même temps fait **apparaître d'importantes fragilités**. Alors que la majorité de nos concitoyens a pu maintenir une connexion avec le monde extérieur grâce au digital, les **exclus du numérique se sont quant à eux retrouvés déconnectés en plus d'être confinés**.

En ce qu'elle a constitué un test grandeur nature du degré de connectivité de pans entiers de la population, **l'expérience du confinement pourrait donc être exploitée pour analyser plus finement les usages numériques** de nos concitoyens et **mieux comprendre le phénomène d'exclusion numérique**.

**Proposition n° 2 :** Exploiter l'expérience du confinement pour **analyser plus finement** par une étude chiffrée **les usages numériques** de nos concitoyens et mieux comprendre le phénomène d'exclusion numérique.

**L'évaluation des fragilités numériques des usagers des services publics, notamment sociaux, n'est pas systématique.** Les outils d'évaluation développés sur le site Lesbonsclics pour définir le degré de difficulté numérique d'une personne n'ont été utilisés que par 150 000 personnes, chiffre à rapprocher des 14 millions d'exclus du numérique. Un diagnostic des fractures numériques pourrait être intégré **à l'occasion de l'analyse des**

---

<sup>1</sup> Toute personne physique ou morale qui réalise des prestations de formation professionnelle doit déclarer son activité dans les 3 mois suivant la première convention ou le premier contrat de formation conclu. Par la suite, elle doit établir chaque année un bilan pédagogique et financier (BPF) retraçant son activité.

**besoins sociaux (ABS)**<sup>1</sup> que chaque CCAS et CIAS est tenu de réaliser au début de chaque mandature municipale, donc dès l'automne 2020. Les outils développés par Pix – comme le test « ABC Diag » – ont vocation à servir de référentiel commun à ces actions de diagnostic numérique.

**Proposition n° 3 : Systématiser l'évaluation des capacités numériques autour d'un référentiel commun.**

## **2. Dans les territoires : pour une généralisation des cartographies locales**

De l'avis de l'Association des communautés de France (AdCF), **l'évaluation des vulnérabilités à l'échelle locale** constitue un angle mort majeur de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif. En l'absence de cartographie locale, les acteurs de terrain, notamment les collectivités territoriales, peinent aujourd'hui à **cibler les populations exclues du numérique et à les orienter vers des offres de formation** identifiées et financées par le pass numérique. Le **déploiement poussif du pass numérique** pourrait d'ailleurs s'expliquer pour partie par le caractère lacunaire du diagnostic local de l'exclusion numérique : selon le sociologue Pierre Mazet, « *beaucoup de collectivités territoriales ont acheté du pass numérique sans réellement savoir comment le répartir sur le territoire* ».

Les cartographies locales doivent ainsi être **systématisées et réalisées dans l'ensemble des territoires**, avec l'appui de la MedNum et des *Hubs* France Connectée, à l'échelle de la conférence départementale des financeurs préconisée par la mission d'information (voir *infra*).

À cet égard, la **méthodologie développée** par le Sicoval avec l'appui de la MedNum et des *Hubs* gagnerait à être **généralisée**. Le Sicoval s'est appuyé sur une **double approche pertinente**, combinant les données démographiques issues des travaux de l'Insee et un travail de diagnostic local associant La Poste. Les facteurs y ont ainsi mené une vaste enquête de terrain, menant environ 400 entretiens. Les données issues de ces entretiens, qui ont été croisées avec celles de l'Insee, ont fait émerger une « **cartographie des fragilités numériques** », **facilitant le déploiement du pass numérique dans le territoire**.

Pour le Sicoval, cette méthode permet également de tisser un **lien de confiance** avec les personnes cibles et de surmonter d'éventuelles réticences à suivre un programme de formation numérique : « *il s'agit non seulement de mesurer la capacité de ces ménages à utiliser les outils numériques, mais aussi d'identifier leur volonté à entrer dans la démarche proposée* ».

---

<sup>1</sup> L'article R.123-1 du code de l'action sociale et des familles le rend obligatoire, mais il reste peu réalisé.

**Proposition n° 4 :** Avec l'appui de la MedNum et des *Hubs*, **généraliser un système de cartographie locale** de l'exclusion numérique correspondant au périmètre de chaque conférence départementale des financeurs.

## **B. PASSER D'UNE LOGIQUE 100 % DÉMATÉRIALISÉE À UNE LOGIQUE 100 % ACCESSIBLE**

### **1. Maintenir un accès physique et permettre un retour en arrière dans toute démarche administrative en ligne**

Lancé à l'automne 2017 afin de donner un nouvel élan à la transformation numérique de l'administration, **le programme Action publique 2022 a pour objectif une dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives à l'horizon 2022.** Celui-ci doit notamment améliorer la qualité des services publics. Or, comme la mission d'information l'a montré ci-dessus, **l'amélioration de l'accès aux services publics ne peut se réduire à une équation simpliste visant à basculer vers un tout-numérique.** Une telle vision méconnaît les problématiques d'illectronisme d'une partie importante de la population française, que ce soit par manque de compétences ou des problématiques d'infrastructures et d'équipement. Paradoxalement, **un basculement vers une logique de services publics 100 % dématérialisés risque**, si aucune réflexion n'est menée afin d'inclure l'ensemble de la population, y compris la plus fragile, **d'aller à rebours de l'objectif affiché d'une amélioration de la qualité des services publics.**

Le basculement vers une délivrance 100 % dématérialisée à l'automne 2017 des certificats d'immatriculation des voitures, sans aucune possibilité de recours par la voie du papier, témoigne du recul de l'accès au service public que peut constituer une dématérialisation mal préparée et non conçue pour les usagers, y compris ceux qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies.

#### **Extrait du rapport pour avis n° 153 (2018-2019), « Administration générale et territoriale de l'État » - Projet de loi de finances pour 2019, Pierre-Yves Collombat**

*Ces différents bugs ont fait exploser le nombre d'appels au centre de contact citoyens de l'ANTS. Les effectifs de ce dernier avaient pourtant été renforcés en prévision de la mise en place des télé-procédures, mais pas à la mesure des dysfonctionnements constatés. Au mois de novembre 2017, seuls 30 % des 143 000 appels et 47 % des 152 500 courriels reçus ont été traités. Pour l'année 2017, le nombre d'appels a atteint 1,45 million, dont moins de la moitié a pu être traitée seulement (688 000, soit 47,4 %). À titre de comparaison, 800 000 appels avaient été traités sur 972 700 reçus en 2016, soit un taux de traitement des appels de 82,2 %. [...]*



*Ces retards et blocages ont mis dans des situations très difficiles de nombreux professionnels et usagers. L'impossibilité de délivrer des certificats provisoires « WW » pour les véhicules importés a par exemple entraîné des problèmes de gestion de stock et de trésorerie chez les professionnels spécialisés. Pour les particuliers, l'impossibilité de déclarer la cession du véhicule a fait qu'un certain nombre de nouveaux propriétaires ont dû rouler dans des véhicules ne leur appartenant pas officiellement.*

*Certains ont payé plusieurs fois les taxes liées à leur démarche, le site de l'ANTS ne faisant pas apparaître la confirmation de leur paiement. Plus grave, Bernard Dreyfus, délégué général du Défenseur des droits à la médiation avec les services publics, a signalé le cas de personnes n'ayant pu obtenir un emploi car en incapacité de fournir leur permis de conduire. Dans certains cas, un juge a été saisi, et l'État a déjà été condamné plusieurs fois...*

*De manière plus générale, le lien entre les dysfonctionnements et la fermeture des guichets des préfectures a contribué à ternir l'image des services de l'État et a conforté l'impression de leur éloignement.*

Aussi, la mission d'information recommande de passer d'une logique de services publics **100 % dématérialisés à une logique de services publics 100 % accessibles.**

**Proposition n° 5 : Passer d'une logique de services publics 100 % dématérialisés à une logique de services publics 100 % accessibles.**

## **2. Conserver la faculté d'un accès physique ou un accueil téléphonique aux services publics, en nombre suffisant, et pour l'ensemble des démarches dématérialisées**

L'une des raisons des difficultés importantes qu'a connues la numérisation des services de cartes grises réside dans la volonté du ministère de l'Intérieur de **fermer concomitamment** à la dématérialisation du service des cartes grises les guichets en préfecture. Certes, 310 points numériques ont été installés dans toute la France avec un accompagnement proposé par des volontaires en service civique, mais selon le constat de notre collègue Pierre-Yves Collombat, « *les missions des services civiques durent huit mois seulement, soit un délai insuffisant pour maîtriser 64 procédures différentes, simples pour certaines mais complexes pour d'autres. En outre, lors des nombreux dysfonctionnements bloquants constatés entre fin 2017 et au début de l'année 2018, l'accompagnement dans les points numériques s'est souvent limité à expliquer aux usagers que leur démarche ne pouvait aboutir en raison de défaillances informatiques ! [...] Au moment où les dysfonctionnements ont été les plus importants, les usagers avaient pour seul interlocuteur des services civiques, impuissants, et le numéro d'appel de l'ANTS, saturé...* ».

*A contrario*, la dématérialisation des demandes de la carte nationale d'identité ou du passeport a semblé poser moins de problèmes, car le demandeur devant obligatoirement passer en mairie pour déposer ou finaliser son dossier, les **agents municipaux ont pu jouer le rôle d'intermédiaire et accompagner ceux qui en avaient besoin.**

Le rapport de l'IGAS sur l'inclusion numérique par les opérateurs de la protection sociale<sup>1</sup> insiste également sur la nécessité de conserver un accueil physique, en dressant le constat d'un **report** de l'accueil des personnes éloignées du numérique vers des guichets plus généralistes, du fait de la fermeture des accueils physiques des opérateurs de la protection sociale : *« le mouvement de restriction de l'accès aux accueils physiques spontané dans les organismes sociaux a pu générer un déport des personnes les plus éloignées du numérique vers les guichets de 1<sup>er</sup> accueil assurant un accompagnement généraliste et sans rendez-vous (CCAS, PIMMS, ...). [...] Ce phénomène n'a pas été suffisamment anticipé par les organismes qui ont dématérialisés leurs procédures ».*

La mission d'information appelle donc au **maintien d'une alternative physique à la dématérialisation des services publics**. Pour ce faire, un **meilleur suivi des contacts non numériques** – tant dans leur taux de fréquentation que dans la qualité de service rendu – doit permettre de **mieux refléter la réalité des usages et d'adapter l'offre de services**, comme le préconise le rapport de l'IGAS précité.

La mission d'information rappelle également les résultats de l'enquête conjointe réalisée il y a maintenant quatre ans par le Défenseur des droits et l'Institut national de la consommation (INC) sur l'accessibilité téléphonique des services publics<sup>2</sup>. Cette enquête a fait notamment ressortir **qu'une part importante des appelants reçoit des réponses succinctes à leurs questions et que beaucoup sont renvoyés vers Internet**. De plus, le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec un téléconseiller dépasse souvent le temps de réponse.

**Résultat de l'enquête conjointe réalisée par le Défenseur des droits et l'INC  
sur l'accessibilité téléphonique des services publics**

*« Plus de 1 400 appels ont été passés entre mars et avril 2016 sur tout le territoire renvoyant à quatre différents profils d'usagers – une personne malentendante, une personne avec un accent étranger, une autre ne disposant pas d'internet et un « usager lambda ».*

<sup>1</sup> Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale, IGAS, décembre 2019.

<sup>2</sup> Enquête auprès de la Caisse nationale des allocations familiales, de Pôle emploi et de la Caisse nationale de l'assurance maladie.

*Pour l'Assurance maladie, seul un tiers des appelants a obtenu des informations sur les démarches à effectuer, les conseillers renvoyant la moitié des appels vers Internet. À la question « ai-je droit à l'ACS ? », la personne avec un accent étranger a été renvoyée vers Internet dans plus de la moitié des cas et n'a pas eu l'information sur le plafond de ressource à ne pas dépasser pour bénéficier de la prestation. Le profil malentendant a bénéficié d'une attention particulière, dans près de deux tiers des cas.*

*Concernant Pôle emploi, 40 % des conseillers de la plateforme téléphonique fournissent des réponses succinctes et 36 % d'entre eux renvoient directement vers Internet lorsqu'il s'agit de connaître les démarches à effectuer pour bénéficier de l'allocation chômage.*

*S'agissant des CAF, les conditions d'obtention d'une allocation logement (ALS) sont rarement précisées, les appelants étant le plus souvent directement renvoyés vers le simulateur en ligne. Un appelant sur 5 a obtenu une réponse précise sur les démarches à effectuer, en particulier pour les profils « usager lambda » et « malentendant ». Les personnes avec un accent étranger ont été renvoyées vers Internet plus d'une fois sur deux contre 39 % en moyenne.*

*Parmi les difficultés relevées, les différences de réponses constatées pour le profil avec accent étranger ne manquent pas d'interroger. Plus globalement, on note un renvoi sans doute trop rapide et systématique vers Internet pour des personnes qui n'en disposent pas toujours et qui, lorsqu'elles se voient conseiller de se rendre dans un lieu d'accueil physique, ne se voient pas préciser sa localisation ou ses horaires d'ouverture ... qu'il faudra donc sans doute trouver sur Internet ».*

À l'occasion du troisième comité interministériel de la transformation publique, qui s'est tenu le 20 juin 2019, le Gouvernement avait annoncé la **définition d'ici la fin de l'année 2019 d'un plan d'action pour permettre une réponse téléphonique rapide et efficace**, la possibilité de joindre l'administration par téléphone restant une voie de recours importante pour près d'**un tiers des usagers**. Un an après cette annonce, la mission d'information souhaite désormais que ce plan soit rapidement déployé.

Enfin, elle rappelle qu'en application de la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, il sera interdit aux administrations d'État, à leurs établissements publics et aux organismes gérant un service public administratif de recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021. Comme le souligne la stratégie nationale d'orientation de l'action publique, annexée à cette loi, « *l'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation* ».

En résumé, « *il est indispensable que tout ne soit pas numérique* », comme l'a lui-même rappelé le secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Cédric O, lors de son audition par la mission d'information, le 9 septembre 2020.

**Proposition n° 6 : Conserver la faculté d'un accès physique ou un accueil téléphonique aux services publics**, en nombre suffisant, et pour l'ensemble des démarches dématérialisées.

Enfin, la mission d'information considère que la mise en place de la **plateforme Solidarité numérique** pendant le confinement constitue un **complément essentiel** de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, permettant à la fois d'accompagner les publics les plus en difficulté par **un canal non digital** et facilitant par ailleurs le **repérage** des publics éloignés du numérique.

Cette plateforme doit donc être **pérennisée** et constituer une porte d'entrée au déploiement du pass, qui doit être systématiquement proposé aux personnes ayant recours à la plateforme.

**Proposition n° 7 : Pérenniser la plateforme Solidarité numérique.**  
En faire une porte d'entrée au déploiement du pass numérique, qui doit être systématiquement proposé aux personnes y ayant recours.

### **3. Permettre de revenir en arrière et reconnaître un droit à l'erreur dans toute démarche numérique**

En outre, la question du retour en arrière, en cas d'erreur de saisie, sur un site internet administratif est également problématique. Cette difficulté a notamment été pointée du doigt par Jacques Toubon, Défenseur des droits, lors de son audition devant la mission d'information.

En effet, dans de nombreux cas, au mieux, **l'utilisateur doit refaire intégralement la démarche, au pire, toute modification est impossible**, obligeant l'utilisateur à contacter par mail la plateforme d'aide pour qu'elle intervienne afin qu'il puisse recommencer ses démarches - processus prenant plusieurs jours. Aussi, dans certains cas, l'utilisateur peut être tenté - lorsque cela est possible - d'ouvrir une nouvelle démarche, créant ainsi un nouveau dossier administratif - sans pour autant pouvoir supprimer celui qu'il avait commencé à constituer avant son erreur. Ces difficultés de navigation peuvent constituer une **source d'angoisse importante** pour les personnes peu à l'aise avec l'outil informatique qui doivent effectuer en ligne leurs démarches. C'est la raison pour laquelle, la mission d'information préconise la mise en place à chaque étape d'une démarche administrative de la possibilité de revenir en arrière pour procéder à des modifications en raison d'erreurs de saisie.

**Proposition n° 8 : Permettre de revenir en arrière et de reconnaître un droit à l'erreur dans toute démarche numérique.**

### **4. Intégrer le risque d'exclusion numérique dans la construction de l'offre publique numérique**

Comme le soulignait Pierre-Yves Collombat dans son rapport précédemment cité, « *la dématérialisation des démarches administratives doit impérativement être pensée en fonction de l'utilisateur réel et non de l'utilisateur rêvé* ».

Aussi, pour la mission d'information, il est impératif que **le risque d'exclusion numérique et les difficultés liées à l'illectronisme soient pris en compte dès la construction de l'offre publique numérique**. C'est donc tout au long de l'élaboration et du développement du site internet que cette problématique de l'accès pour un public fragile doit être pensée.

*a) Dès la conception des schémas directeurs des systèmes d'information*

Deux chiffres illustrent la nécessité de renforcer la prise en compte des difficultés d'accès au numérique par une partie importante de la population, dès la conception du site internet : selon le Conseil national du numérique, **43 % des développeurs interrogés déclarent ne pas avoir connaissance d'obligations légales concernant l'accessibilité**, et près des **deux tiers déclarent ignorer la réglementation française en matière d'accessibilité de sites et services publics en ligne**. Bien évidemment, la prise en compte des personnes en difficulté face au numérique est plus large que les personnes en situation de handicap. Mais ces deux pourcentages témoignent d'une absence encore récente de prise en compte d'une partie non négligeable de la population dans la conception et le développement des sites internet.

Afin de remédier à ces difficultés, la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) - devenue la DINUM - a publié en juillet 2017 les **10 principes à suivre pour une démarche en ligne exemplaire**, parmi lesquels figurent la simplicité de la navigation et du langage, ainsi qu'un accompagnement adapté de l'utilisateur.

**Proposition n° 9** : Prendre en compte **dès la conception des sites internet les difficultés d'accès et d'utilisation** que peuvent connaître certains usagers, et simplifier leur mise en page.

*b) Intégrer le point de vue des usagers via des tests utilisateurs, tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public*

**Les sites internet doivent être construits du point de vue de l'utilisateur.**

Dans cette optique, la prise en compte de l'expérience utilisateur (*user experience* ou UX) est primordiale.

La mission d'information note avec intérêt les initiatives prises par plusieurs organismes sociaux. Ainsi, la CAF a mis en place la plateforme « [www.la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr](http://www.la-caf-a-votre-ecoute.caf.fr) » qui permet de faire participer les usagers à des consultations sur des projets et des évolutions du service de la CAF. À titre d'exemple, les usagers de la CAF peuvent participer du 7 au 31 juillet 2020 à une consultation relative au développement d'un nouveau service en ligne dans le cadre **du versement des pensions alimentaires et de l'intermédiation financière** : « *nous avons besoin de vous pour recueillir vos avis*

*et besoins avant l'ouverture du site prévue début 2021. Que voudriez-vous que ce service fasse ou propose aux parents séparés qui perçoivent ou touchent une pension alimentaire ? Quelles seraient vos exigences ? ».*

La mission d'information salue l'initiative de la DINUM qui lancera à la rentrée 2020 le dispositif « commando UX ». Il s'agit de recruter une quinzaine de *designers* et de développeurs, pour une période de quatre mois au sein des administrations, afin d'améliorer concrètement des démarches en ligne pour tous. Les administrations, de leur côté, ont la possibilité de proposer des « défis » à ce commando UX afin d'améliorer leurs services numériques.

**Liste des 10 défis proposés par les administrations au « commando UX »**

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation : mieux comprendre les attentes des agriculteurs sur 2 démarches phares,

Ministère des Armées : permettre aux anciens combattants de consulter en ligne les archives leur permettant d'accéder à des droits,

Ministère de l'Intérieur : augmenter la désirabilité de la version numérique du service permettant aux usagers de contester une contravention,

Ministère du Travail : simplifier le parcours des demandeurs d'emploi pour le renouvellement mensuel de leur situation,

Ministère des Solidarités et de la Santé : pour les citoyens souhaitant simuler leurs droits sociaux, faciliter leur parcours afin que non pas 50 % mais tous les usagers parviennent à effectuer cette démarche,

Ministère de l'Action et des Comptes publics : rendre accessible et améliorer le parcours des candidats qui postulent sur la Place de l'Emploi Public,

Ministère de l'Intérieur : améliorer l'expérience et l'accessibilité d'un ensemble de démarches liées à l'immatriculation des véhicules,

Ministère de l'Action et des Comptes publics : rendre la démarche de paiement des amendes en ligne accessible et agréable à utiliser pour tous,

Ministère des Finances : offrir à tous les usagers qui souhaitent gérer leur prélèvement à la source une expérience confortable et totalement accessible,

Ministère de l'Intérieur : permettre aux étrangers de faire une demande de titre de séjour en ligne, au sein d'un portail de demande unifié.

**Cette prise en compte du point de vue de l'utilisateur doit également se refléter dans l'ergonomie des sites.**

À cet égard, la mission d'information souligne l'expérience lancée en 2010 par Pôle emploi et décrite dans le rapport de l'IGAS précédemment mentionné. Pôle emploi a créé en son sein un « laboratoire des usages » en 2010, permettant de voir concrètement les façons dont les usagers utilisent le site de Pôle emploi. « Grâce à un dispositif d'enregistrement, les ergonomes produisent des analyses fines des comportements des utilisateurs permettant d'identifier les voies d'amélioration des outils ». En outre, selon les informations

transmises par Pôle emploi à la mission d'information, cet organisme s'est engagé dans une refonte de l'ergonomie de ses supports de communication et du script d'inscription en lien avec des demandeurs d'emploi, des apporteurs de bonnes pratiques (CNAF, Emmaüs Connect) et en utilisant la méthode Facile à Lire et à Comprendre (FALC).

Enfin, la mission d'information rappelle que parmi les préconisations de la DINUM en matière d'accessibilité numérique se trouve **la création d'un contenu présentable de différentes manières sans perte d'information, notamment par des mises en page simplifiées.**

**Proposition n° 10 :** Intégrer le **point de vue des usagers** *via* des tests utilisateurs, tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public.

## **5. Un État exemplaire en matière d'accessibilité et d'inclusion numériques**

*a) Renforcer l'accessibilité des services de communication au public en ligne pour les personnes handicapées*

La DINUM, rappelant que l'accessibilité numérique est un impératif de citoyenneté, a posé quatre grands principes :

### 1. un site perceptible

Il doit notamment faire en sorte que chaque information soit perceptible par tout utilisateur. Des équivalents textuels doivent être prévus pour tous les contenus non textuels afin de permettre une transcription.

### 2. un site utilisable

Toutes les fonctionnalités doivent être accessibles au clavier. Par ailleurs, l'utilisateur doit disposer de suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu. Enfin, les éléments d'orientation pour naviguer et se situer dans le site, ainsi que pour trouver le contenu cherché, doivent être facilement utilisables.

### 3. un site compréhensible

Le contenu textuel doit être lisible et compréhensible. Une aide doit également être prévue pour éviter que l'utilisateur ne commette d'erreur et les erreurs de saisie doivent pouvoir être corrigées.

### 4. un site robuste

Il doit être conçu pour être compatible avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

**La mission d'information invite chaque administration à auto-évaluer son niveau d'accessibilité vis-à-vis des critères du label « e-accessible ».**

### Exemples de quelques-uns des 50 critères du niveau 1 du label e-accessible

Critère 1.1 [A] Chaque image a-t-elle une alternative textuelle ?

Critère 1.3 [A] Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?

Critère 1.5 [A] Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA, une solution d'accès alternatif au contenu ou à la fonction du CAPTCHA est-elle présente ?

Critère 4.1 [A] Chaque média temporel pré-enregistré a-t-il, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audio-description (hors cas particuliers) ?

Critère 5.3 [A] Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible ?

Critère 5.6 [A] Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonnes et chaque en-tête de lignes sont-ils correctement déclarés ?

Critère 6.5 [A] Dans chaque page web, chaque lien, à l'exception des ancres, a-t-il un intitulé ?

Critère 7.1 [A] Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?

Critère 11.1 [A] Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?

Critère 13.8 [A] Pour chaque document bureautique ayant une version accessible, cette version offre-t-elle la même information ?

Critère 13.15 [A] Dans chaque page Web, les changements brusques de luminosité ou les effets de flash sont-ils correctement utilisés ?

Critère 13.17 [A] Dans chaque page Web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?

Par ailleurs, elle souhaite que le label « e-accessible » soit plus visible. Elle appelle également à une meilleure valorisation des bonnes pratiques. L'objectif pour la mission d'information est clair : faire en sorte que 100 % des sites internet des services publics soient accessibles en 2022.

*A contrario*, il lui semble nécessaire de **sanctionner de manière effective l'absence d'accessibilité des sites numériques pour les personnes en situation de handicap**. En effet, comme l'a souligné le CNCPPH dans son avis sur le projet de décret du 29 juillet 2019 relatif à l'accessibilité numérique, toutes les réglementations non contraignantes en matière d'accessibilité numérique n'ont eu jusqu'à présent aucun effet.

Or, comme le note la mission d'information, les sanctions prévues par le décret du 29 juillet **ne portent non pas sur l'obligation de mise en accessibilité du site, mais sur la publication du certificat indiquant si le site est ou non accessible**. De manière concrète, un site internet non accessible mais présentant un certificat indiquant qu'il n'est pas accessible respecte les obligations légales du décret du 24 juillet 2019.



Un an après l'entrée en vigueur du décret relatif à l'accessibilité numérique, il lui semble intéressant de procéder à une **première évaluation de la mise en œuvre de ce décret**, notamment du recours à la notion de « charge disproportionnée », permettant à un site internet de s'exonérer de ses obligations en matière d'accessibilité numérique.

**Proposition n° 11 :** Rendre plus visible le label « e-accessible » et inviter chaque administration à auto-évaluer son niveau d'accessibilité.

**Proposition n° 12 :** Renforcer les **sanctions** en cas de non-respect de mise en accessibilité des sites internet.

*b) Mieux mobiliser les ressources du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique*

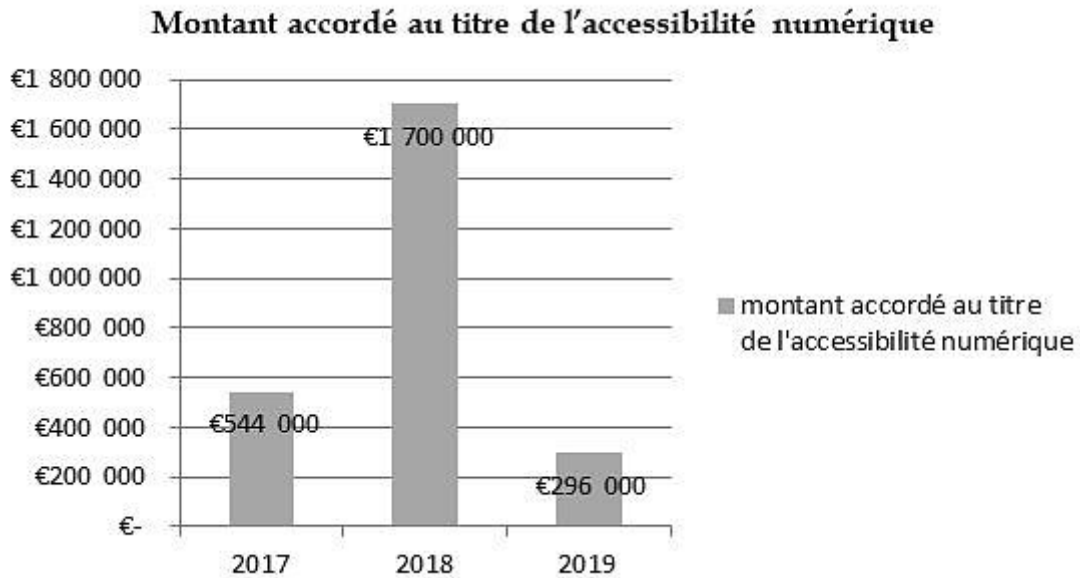
Depuis **2011**, le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) peut être utilisé pour rendre accessibles les sites internet et intranet de l'État et du Gouvernement puis, depuis 2014, l'ensemble des applications et interfaces numériques des employeurs des trois fonctions publiques. Le FIPHFP propose actuellement trois axes d'intervention :

- la sensibilisation et la formation à l'accessibilité numérique ;
- le diagnostic d'accessibilité des sites et applicatifs internet ou à usage strictement interne ;
- la mise en accessibilité des sites et applicatifs internet ou à usage strictement interne.

Depuis 2011 et de manière constante, le FIPHFP dédie une enveloppe annuelle de 25 millions d'euros à l'accessibilité numérique.

La DINUM s'est engagée à mettre à disposition des porteurs des démarches de l'Observatoire de la qualité des services numériques des financements pour des prestations d'audit et de conseil à la mise en accessibilité de leurs démarches en ligne. Elle a notamment convenu avec le FIPHFP qu'une partie du fonds pourra être utilisée prioritairement pour les prestations touchant aux démarches administratives en ligne les plus fréquemment utilisées par les usagers.

**La mission d'information ne peut qu'inciter à une plus forte sollicitation du FIPHFP en matière d'accessibilité numérique.** Les montants accordés en faveur de l'accessibilité numérique demeurent très faibles. Après un bond en 2018, les montants accordés en 2019 ont fortement chuté, alors même que Dominique Perriot, président du FIPHFP, avait annoncé fin 2017 vouloir faire de **l'accessibilité numérique une des priorités de ce fonds dans les années à venir.**



*Sources : rapports annuels 2017, 2018 et 2018 du FIPHFP*

Enfin, la mission d'information rappelle le partenariat signé entre le FIPHFP et le CNED, permettant la réalisation d'une « e-formation » gratuite de 14 heures « à destination des chefs de projets numériques afin de leur permettre d'inclure dans leur démarche-projet les aspects liés à l'accessibilité numérique ». Cette autoformation comporte des contenus vidéos, des activités textes et des quizz pour vérifier ses connaissances en cours d'apprentissage.

**Proposition n° 13 :** Inciter les administrations à utiliser pleinement les ressources du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) qui peut être mobilisé pour rendre accessibles leurs sites et applications internet.

## **C. PROCLAMER L'INCLUSION NUMÉRIQUE COMME PRIORITÉ NATIONALE ET SERVICE D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL**

### **1. Un milliard d'euros pour financer la lutte contre l'exclusion numérique**

Les **montants publics** alloués à la politique publique de lutte contre l'exclusion numérique semblent aujourd'hui en **inadéquation totale** avec le diagnostic posé par les acteurs auditionnés et étayé par les études menées au niveau national par l'Insee ou France Stratégie.

La Stratégie nationale pour un numérique inclusif se caractérisant par sa **nature éclatée**, tant dans les initiatives menées que dans les acteurs en charge de la porter, il est **difficile d'avoir une vision consolidée et précise** des fonds publics aujourd'hui mobilisés pour lutter contre l'exclusion numérique.

Toutefois, en se focalisant sur les deux dispositifs principaux, le pass numérique et les *Hubs* France Connectée, la mission d'information ne peut que constater **l'indigence des moyens engagés !**

En ce qui concerne le pass numérique, l'investissement public s'élève en 2020 à 30 millions d'euros, dont 15 millions pour l'État. Le premier appel à projets de 2019 n'avait mobilisé que 10,6 millions d'euros, dont 6,1 pour l'État.

**Est-il raisonnable d'espérer former à moyen terme 14 millions de nos concitoyens en s'appuyant sur des appels à projets aussi peu ambitieux ?** En ce qui concerne les *Hubs* France Connectée, peut-on sérieusement soutenir que les **près de 10 millions d'euros mobilisés**, dont 5 pour l'État *via* la Caisse des dépôts, permettront de **structurer les offres de médiation numérique partout dans notre pays ?**

La mission d'information note que la faiblesse des fonds publics engagés tranche nettement avec **l'ampleur des gains budgétaires réalisés grâce à la dématérialisation des services publics.**

France Stratégie estime ainsi que la dématérialisation de 80 % des démarches administratives permettrait à l'administration publique **d'économiser 450 millions d'euros par an à un horizon de dix ans<sup>1</sup>**. L'indigence des moyens alloués tranche encore plus nettement avec les **externalités positives<sup>2</sup> permises par l'inclusion numérique**, estimées à 1,6 milliard d'euros pour un plan visant l'autonomie numérique d'un tiers des personnes éloignées du numérique en France, soit **près de 5 milliards d'euros pour l'ensemble des exclus du numérique à un horizon de dix ans.**

**L'accroissement des moyens alloués à la lutte contre l'exclusion numérique semble aujourd'hui indispensable, tant les carences de la politique publique – tout particulièrement dans le déploiement du pass numérique et la structuration de l'offre de médiation – sont aujourd'hui manifestes.** De fait, c'est aussi le constat fait par le Gouvernement, dont le plan de relance présenté le 3 septembre 2020 consacrerait **250 millions d'euros à la lutte contre l'exclusion numérique, avec pour objectif d'accompagner 4 millions de Français vers l'autonomie numérique<sup>3</sup>.**

La mission d'information note cependant que **ces moyens seront probablement insuffisants pour atteindre cet objectif** : l'IGAS estime en effet qu'« *un plan qui viserait à former 30 % des éloignés du numérique, soit 3,9 millions de personnes, aurait un coût compris entre 350 et 600 millions d'euros* ». **L'ambition devrait également être largement accrue** : à terme, il s'agit bien **d'accompagner l'ensemble des exclus du numérique – soit**

---

<sup>1</sup> Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique, *France Stratégie*, juillet 2018.

<sup>2</sup> Gains de temps, gains de pouvoir d'achats via des achats en ligne, augmentation de la productivité, de l'employabilité...

<sup>3</sup> Il s'agit d'une cible supérieure à celle fixée à l'origine par la Stratégie (2,5 millions de personnes formées d'ici 2022 selon la mission Société Numérique, ou 3 millions de personnes d'ici 2022 selon le site du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance).

**14 millions de nos concitoyens - et ceux, plus nombreux encore, appartenant au « halo » de l'illectronisme (près de la moitié de la population). Il s'agira également de mieux lutter contre l'exclusion matérielle, angle mort de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (voir *infra*). La mission d'information appelle donc à un effort supplémentaire pour lutter contre l'exclusion numérique et à la mobilisation d'un milliard d'euros de soutien public, mobilisable d'ici fin 2022, soit environ 500 millions d'euros par an.**

Ce montant pourrait être comparé aux crédits engagés depuis 7 ans pour le développement des infrastructures numériques fixes dans notre pays. Dans le cadre du plan France Très Haut Débit lancé en 2013<sup>1</sup>, 14 milliards d'euros ont ainsi été mobilisés par l'État et les collectivités territoriales pour atteindre la couverture intégrale du territoire en fibre optique d'ici 2025. Cela représente donc un **investissement annuel d'un milliard d'euros par an. Il semble naturel que la puissance publique consacre des moyens analogues, à défaut d'être égaux, à la résorption de la fracture des usages, après avoir engagé depuis 2013 la lente résorption de la fracture des infrastructures.**

**Cette somme pourrait être obtenue :**

- en affectant **tout ou partie des gains budgétaires réalisés grâce à la dématérialisation des services publics ;**

- en affectant la **taxe sur les services numériques**<sup>2</sup> ;

- en affectant une **taxe sur le streaming**, préconisée par la mission d'information du Sénat sur l'empreinte environnementale du numérique.

La mission d'information rappelle enfin que le changement permanent des pratiques et des technologies impose la mise à jour **continue des connaissances numériques** de nos concitoyens et ainsi la pérennisation des moyens de la lutte contre l'illectronisme, **politique ayant vocation à devenir structurelle**. C'est pourquoi elle estime que les moyens alloués à cette politique publique devront être agrégés dans un **fonds dédié à la lutte contre l'exclusion numérique**, qui devra être **alimenté et maintenu au-delà de 2022**.

---

<sup>1</sup> Le plan France Très Haut Débit s'appuie depuis 2013 sur 14 milliards d'euros d'investissements de l'État et des collectivités territoriales pour atteindre la couverture intégrale du territoire par des réseaux très haut débit d'ici 2022.

<sup>2</sup> Créée par la loi n° 2019-759 du 24 juillet 2019 portant création d'une taxe sur les services numériques et modification de la trajectoire de baisse de l'impôt sur les sociétés : dans l'attente de l'introduction d'une taxe sur le chiffre d'affaires que les grandes entreprises du numérique retirent de la valeur créée à raison du « travail gratuit » des utilisateurs français, dispositif national temporaire visant à pallier l'échec d'une solution européenne et à accélérer les négociations conduites par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) tendant à adapter le système fiscal international à la numérisation de l'économie, dont il est attendu 400 millions d'euros en 2019, selon le rapport n° 496 (2018-2019) de Albéric de Montgolfier, fait au nom de la commission des finances, déposé le 15 mai 2019.

Le **fonds** devra principalement **contribuer** :

- à garantir une montée en puissance du pass numérique, qui devra être généralisé sur l'ensemble du territoire ;
- à accélérer la structuration de l'offre de médiation numérique, par la généralisation et la montée en puissance du modèle des *Hubs* France Connectée et l'accroissement des moyens mis à disposition de l'opérateur APTIC ;
- à faire émerger une véritable filière professionnelle de la médiation numérique, *via* un plan national de formation ;
- à financer la remise d'un chèque-équipement pour les ménages à bas revenus, conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

**Proposition n° 14 :** Créer un **fonds de lutte contre l'exclusion numérique** pour atteindre **un milliard d'euros** de soutien public, mobilisable d'ici 2022. Pérenniser, au-delà de cette date, les moyens de la lutte contre l'illectronisme, politique ayant vocation à devenir structurelle.

Pour alimenter le fonds de lutte contre l'exclusion numérique, la mission recommande tout d'abord de **flécher systématiquement tout ou partie des gains budgétaires** permis par la dématérialisation des services publics, qui pourraient représenter **450 millions d'euros par an à un horizon de dix ans**<sup>1</sup>. Afin de s'assurer du respect de cette règle, un **document budgétaire pourrait être transmis annuellement par le Gouvernement au Parlement** pour faire état des gains budgétaires transversaux ainsi réalisés lors des exercices antérieurs.

Les **plus grands fournisseurs de contenu** pourraient également être mis à contribution, en tant que premiers bénéficiaires des politiques de lutte contre l'illectronisme : une personne intégrée à la société numérique grâce aux offres de formation soutenues par la puissance publique constitue automatiquement une nouvelle cible de marché pour les plateformes numériques.

Une **part de la taxe sur les services numériques, dite « GAFA<sup>2</sup> »**, pourrait ainsi être directement affectée au fonds de lutte contre l'exclusion numérique. Pour l'heure, suspendue à un accord international négocié au niveau de l'OCDE, cette taxe pourrait rapporter, selon les estimations de Bercy, 450 millions en 2020, 550 millions en 2021 et 650 millions en 2022.

---

<sup>1</sup> Les bénéfiques d'une meilleure autonomie numérique, *France Stratégie*, juillet 2018.

<sup>2</sup> Instaurée par la loi n° 2019-759 du 24 juillet 2019 portant création d'une taxe sur les services numériques et modification de la trajectoire de baisse de l'impôt sur les sociétés, la taxe « GAFA » porte sur les recettes tirées de certains services fournis par les grandes entreprises du secteur numérique, dont les géants Google, Amazon, Facebook et Apple. La taxe s'élève à 3 % du chiffre d'affaires numérique réalisé en France. Elle s'applique aux entreprises qui réalisent 750 millions

Afin d'inciter à une injection plus raisonnable de données sur le réseau, la mission d'information relative à l'empreinte environnementale du numérique<sup>1</sup> a par ailleurs préconisé **l'introduction d'une taxe sur les plus gros émetteurs de données** - en pratique les plus grands acteurs du *streaming* vidéo - qui pourrait être « *affectée à la formation des personnes éloignées du numérique* ».

**Proposition n° 15 :** Affecter au fonds de lutte contre l'exclusion numérique les gains budgétaires associés à la dématérialisation des services publics et le produit de la taxe sur les services numériques (taxe « GAFA ») et d'une taxe *streaming* vidéo préconisée par la mission d'information sur l'empreinte environnementale du numérique.

## **2. Donner une véritable ambition au pass numérique et faire de l'inclusion numérique un service d'intérêt économique général**

Le manque de moyens alloués à la lutte contre l'exclusion numérique s'observe principalement dans les grandes difficultés de déploiement du pass numérique, pierre angulaire de la politique publique de lutte contre l'exclusion numérique.

Le pass n'a aujourd'hui atteint qu'un nombre limité de collectivités territoriales. À cette date, **seuls 67 départements sont ainsi couverts par le dispositif**, avec des **degrés d'implication cependant très différenciés** : certaines collectivités se sont déjà **engagées directement via le premier appel à projets**, là où dans d'autres territoires, les pass ne sont déployés que par d'autres entités, organismes sociaux ou entreprises. Pourtant, les territoires non couverts par le pass numérique sont aussi les moins investis sur la problématique de l'exclusion numérique. **Ainsi déployé, le pass numérique risque donc d'accroître les inégalités territoriales, là où il était censé les résorber. Notre pays ne peut pourtant pas se permettre d'ajouter à la fracture territoriale en matière d'infrastructures une nouvelle fracture en matière d'usages.**

La couverture intégrale du territoire par le pass numérique devra donc être **visée dans les plus brefs délais**, au plus tard d'ici 2022, en **ciblant de manière prioritaire les territoires aujourd'hui les moins avancés** dans le déploiement des solutions de médiation numérique.

**Proposition n° 16 :** Donner une vraie ambition au pass numérique en couvrant l'ensemble du territoire par le dispositif d'ici 2022.

---

*d'euros de chiffres d'affaires numérique au niveau mondial et 25 millions d'euros de chiffres d'affaires numérique en France.*

<sup>1</sup> Rapport d'information n° 555 (2019-2020) de Guillaume Chevrollier et Jean-Michel Houllégatte, fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable, Pour une transition numérique écologique, juin 2020.

La mission note également que deux ans après le lancement du dispositif, ce sont seulement **209 000 pass qui ont été déployés sur le territoire**, très loin de l'objectif **d'1 million de pass visé par le premier appel à projets**.

De **nombreuses difficultés** expliquent cette lenteur de déploiement, nonobstant la crise sanitaire.

Il faut tout d'abord noter que les **modalités de déploiement du pass numérique par les collectivités ayant répondu au premier appel à projets induisent une lenteur inacceptable au regard de l'urgence sociale**. D'après les informations fournies par APTIC, lors du premier appel à projets, un délai de **289 jours** s'est écoulé entre le lancement de l'appel et la désignation des collectivités lauréates par l'État, auquel il a fallu ajouter un délai supplémentaire de **207 jours** pour que les collectivités puissent acquérir les pass, dans le respect des règles de la commande publique, auprès du seul opérateur pourtant disponible, APTIC. Ce **modèle soulève donc des questions quant à son agilité, en ce qu'il produit une latence difficilement compressible**.

À l'avenir, le déploiement du pass dans les territoires pourrait s'appuyer sur une procédure moins lourde, permettant d'atteindre le plus rapidement possible les publics cibles. Pour **alléger cette procédure de mise en concurrence**, réduire ces délais et ainsi accélérer le déploiement du pass numérique, l'inclusion numérique devrait être **définie par le législateur comme un service d'intérêt économique général (SIEG)**.

**Proposition n° 17 :** Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, **définir l'inclusion numérique comme un service d'intérêt économique général (SIEG)**.

La mission rappelle par ailleurs que le déploiement du pass numérique a été **confié à un seul acteur, APTIC**, dont les **moyens sont pour l'heure trop limités pour atteindre les objectifs fixés par la Stratégie**. En plus d'assurer la diffusion du pass, il convient de rappeler qu'APTIC est également en charge de certifier les lieux de médiation numérique, travail colossal et complexe, qu'il ne semble pas en mesure de réaliser seul et qui devrait être mieux partagé avec les *Hubs France Connectée* (voir *infra*).

En tout état de cause, pour mener à bien ses différentes tâches, les **moyens humains d'APTIC doivent être largement accrus par l'État, sociétaire de la SCIC**.

**Proposition n° 18 :** **Accroître largement les moyens** de la SCIC APTIC, pour permettre un plus large déploiement du pass numérique.

En outre, la mission d'information ne peut que constater que la **valeur du pass - 10 euros par chèque - a été fixée à un niveau trop faible pour engager les acteurs de la médiation numérique vers une amélioration de la qualité du service rendu**, ce qui constituait pourtant un des objectifs majeurs du dispositif. Comme le rappelle le rapport de l'IGAS précité, en Estonie, pays pionnier en matière d'inclusion numérique, le **coût de formation moyen atteint 150 euros par personne ; en France, ce coût atteint 50 à 100 euros**, selon que l'intéressé suive 5 ou 10 heures de formation.

Avec une valeur du pass fixée à **10 euros**, dans l'hypothèse d'un atelier resserré rassemblant 8 personnes, un **médiateur ne gagne que 80 euros de l'heure** par atelier, soit 70 euros hors taxes. De l'avis de plusieurs acteurs contactés par la mission d'information, à ce prix, la rentabilité de l'activité n'est assurée que si le médiateur dispose déjà du matériel et des locaux et que ses coûts de transport sont limités. Dans le cas contraire, l'activité est peu rentable, voire déficitaire. Le modèle actuel **incite donc au maintien des offres bénévoles, peu équipées et peu formées à la médiation numérique**, plutôt qu'au développement d'offres professionnelles à même d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique. Le modèle **conforte également une certaine « politique du chiffre »** : avec une valeur faible du pass, il est plus intéressant pour un médiateur numérique d'organiser un atelier avec un nombre plus important de personnes, au détriment de la qualité de la formation.

La labellisation des activités des lieux de médiation numérique ne suffira pas seule à accroître la qualité de l'offre de médiation : les pouvoirs publics devront également **donner un meilleur signal aux acteurs** pour les inciter à faire monter en gamme les formations proposées. Les médiateurs numériques devraient également être incités à développer des ateliers aux effectifs plus resserrés permettant d'accompagner les personnes éloignées du numérique vers une autonomie digitale. Pour ce faire, la mission estime donc **indispensable d'augmenter la valeur du pass numérique**.

**Proposition n° 19 : Augmenter la valeur du pass numérique**, afin d'accroître la qualité de l'offre de médiation et de privilégier l'organisation d'ateliers aux effectifs resserrés.

Enfin, la mission d'information a pu constater que la diffusion du pass s'opérait dans une certaine forme **d'opacité**, probablement due à un défaut de pilotage du dispositif par l'État. Il lui a été **difficile d'obtenir des chiffres actualisés concernant son déploiement**, et plus encore concernant **le nombre de personnes réellement formées**. Il a été également **difficile d'avoir une visibilité sur le nombre de pass achetés par des acteurs autres que les collectivités territoriales**, notamment les organismes sociaux ou les entreprises privées.



Il convient donc de **renforcer grandement la transparence** du dispositif. À la manière des **statistiques** diffusées par l'Arcep concernant le déploiement des réseaux<sup>1</sup>, **une publication trimestrielle, ou semestrielle**, devrait rendre compte de l'état d'avancement concernant les points suivants :

- nombre de pass déployés ;
- nombre de pass utilisés pour la réalisation d'une formation ;
- nombre de personnes formées ;
- nombre d'heures de formation par personne prise en charge.

Cet effort de transparence incombera à **l'ensemble des parties prenantes** : collectivités territoriales et autres organismes déployant des pass numériques (notamment les organismes sociaux, pour l'heure la CNAF et Pôle Emploi), qui devront faire remonter l'information à l'opérateur APTIC, lui-même en charge d'agrèger les données au niveau national ; État, garant du respect du calendrier et de la communication des statistiques.

**Proposition n° 20** : Assurer une **transparence** dans la mise en oeuvre du pass numérique par la publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles.

La réussite du pass numérique passera également par un passage à l'échelle **du modèle des Hubs France Connectée**. Avec **11 Hubs aujourd'hui déployés**, seuls 50 à 60 % du territoire national sont couverts par une de ces structures. Tel qu'il se développe, le **modèle des Hubs risque de renforcer plus encore les inégalités territoriales et l'hétérogénéité des offres de formation numérique sur le territoire**.

**La mission d'information appelle donc à assurer la couverture de l'ensemble du territoire en Hubs France Connectée d'ici 2022, corollaire à la généralisation du pass numérique sur l'ensemble du territoire.**

**Proposition n° 21** : Assurer la **couverture de l'ensemble du territoire en Hubs France Connectée d'ici 2022**.

Par ailleurs, comme l'a exprimé Louis Salgueiro, coordinateur du Hub La Mêlée en Occitanie, auditionné par la mission d'information, les **Hubs France Connectée peinent aujourd'hui, là où ils existent, à assurer l'ensemble des missions que la Stratégie leur a confié**. Ce manque de moyens humains est handicapant à plusieurs titres : il **retarde la**

---

<sup>1</sup> Voir notamment l'Observatoire du haut et très haut débit : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffres/observatoire-des-abonnements-et-deploiements-du-haut-et-tres-haut-debit/observatoire-haut-et-tres-haut-debit-abonnements-et-deploiements-t1-2020.html>

**structuration d'une offre territoriale de médiation numérique** – et donc le déploiement du pass sur le territoire – et **limite la capacité des Hubs à mobiliser des fonds complémentaires, privés et européens.**

La mission d'information appelle donc à **un renforcement des moyens mis à disposition des Hubs** pour leur permettre d'exercer pleinement leurs missions actuelles. La mission d'information note que l'augmentation du soutien aux *Hubs* sera à même de produire un **important levier financier dans les territoires**, en facilitant la recherche par les *Hubs* des financements complémentaires.

Si les résultats obtenus par les *Hubs* existants s'avèrent satisfaisants, le **soutien de l'État devra aussi être prolongé au-delà des 18 mois prévus par les appels d'offres**, afin de **pérenniser les structures mises en place.**

Le renforcement des moyens mis à disposition des *Hubs* permettrait par ailleurs de financer les **nouvelles missions qui pourraient leur être confiées.** Les collectivités s'étant engagées à déployer du pass numérique souffrent souvent d'un **manque de compétences, notamment juridiques, pour accompagner la mise en oeuvre du dispositif : l'appui des Hubs devrait donc être largement renforcé en la matière.** Cette ingénierie permettrait d'accélérer le déploiement du pass auprès des publics cibles.

Les *Hubs* pourraient également **servir d'appui à la certification des lieux de médiation**, aujourd'hui entièrement dévolue à APTIC (voir *infra*).

**Proposition n° 22 : Accroître les moyens mis à disposition des Hubs**, notamment afin d'épauler les collectivités dans le déploiement du pass.

### **3. Faire de l'inclusion numérique une priorité de l'action publique locale**

Les auditions menées par la mission d'information ont mis en lumière le **foisonnement d'initiatives et de projets portés dans les territoires par les acteurs associatifs et privés.** Les comptes rendus des tables rondes « opérateurs et entreprises du numérique »<sup>1</sup> et « associations »<sup>2</sup> témoignent de ce dynamisme local, dont la mission d'information se réjouit grandement.

La Stratégie nationale pour un numérique inclusif s'était donnée pour objectif de **mieux coordonner la profusion de ces initiatives locales**, pour **faire émerger des synergies et des complémentarités** entre les divers acteurs de la lutte contre l'illectronisme.

---

<sup>1</sup> Lien vers le compte-rendu :

[http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200608/mi\\_illectronisme.html](http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200608/mi_illectronisme.html)

<sup>2</sup> Lien vers le compte-rendu :

[http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200615/mi\\_illectronisme.html](http://www.senat.fr/compte-rendu-commissions/20200615/mi_illectronisme.html)

**Au niveau national, la coordination doit être portée par la MedNum ; au niveau régional, par les Hubs France Connectée.**

Pour les acteurs impliqués dans ces projets, le développement de ces structures constitue une **première étape encourageante**, attestant d'une prise de conscience de l'État du besoin de structuration des initiatives portées localement.

Il semble toutefois évident que cette **coordination locale gagnerait à être largement améliorée.**

D'une part, entre acteurs privés - entreprises et associations - et acteurs publics - collectivités et État - comme l'ont souligné les intervenants de la table ronde organisée par la mission d'information le 8 juin 2020.

Pour Hector de Rivoire, responsable des affaires publiques de Microsoft France, « *la stratégie pour un numérique inclusif retient comme objectifs l'inclusion des territoires et la collaboration public-privé. Nous avons ainsi travaillé avec Pôle emploi pour qu'il nous envoie des demandeurs d'emploi qui avaient besoin de formations (...). Ce type de coordination sera encore plus nécessaire avec la crise qui se profile* » et devrait ainsi être renforcée.

D'autre part, **les acteurs privés devraient également mieux coordonner entre eux** les initiatives portées localement pour lutter contre l'illectronisme. À titre d'exemple, Anthony Colombani de Bouygues Télécom a rappelé devant la mission d'information que les opérateurs « *[échangeaient] un peu a posteriori, mais [que] les actions en ce sens [restaient] un peu isolées* ». Cela est particulièrement vrai pour les structures associatives : « *quand, sur un territoire, plusieurs acteurs œuvrant sur un même sujet se battent pour obtenir une part de subventions, les réseaux et le travail en commun ne peuvent pas exister. La transposition de la vision économique capitaliste sur le monde associatif crée une concurrence qui ne permet pas, au final, de réduire la paupérisation qui s'installe dans nos territoires* » constate Salwa Toko, présidente du Conseil national du numérique<sup>1</sup>.

Ces différentes tables rondes ont également mis en lumière **l'implication hétérogène des territoires** dans la lutte contre l'illectronisme : des collectivités se sont d'ores et déjà mobilisées, en s'engageant par exemple dans le déploiement du pass numérique, en collaborant étroitement avec leur Hub régional, en formant leurs agents, notamment ceux préposés à l'accueil du public, à une profonde évolution de leur métier<sup>2</sup>.

Mais ce **mouvement n'est manifestement pas uniforme**. Dans certains territoires, les acteurs privés et associatifs déplorent ainsi le **manque d'accompagnement opérationnel, ralentissant grandement le déploiement des initiatives locales**. Pour Claire Perset de SFR, « *lorsque nous voulons installer un point Emmaüs Connect, c'est l'association qui identifie le besoin et nous*

---

<sup>1</sup> Audition du 9 septembre 2020.

<sup>2</sup> Les impacts de la transition numérique sur les métiers de la fonction publique territoriale, volet rétrospectif, CNFPT, juillet 2018.

*devons nous débrouiller pour trouver les bons contacts à la mairie, qui fournit souvent le local, puis aller voir Pôle emploi pour leur demander de nous envoyer les demandeurs d'emploi. Il serait plus simple de disposer d'un interlocuteur unique. (...) à défaut, nous devons avancer à tâtons et nous perdons beaucoup de temps ».*

Pour mieux coordonner les initiatives des acteurs privés et publics, et faire émerger une politique de lutte contre l'illectronisme sur l'ensemble du territoire, la **gouvernance locale de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif doit donc être complétée.**

La mission d'information appelle ainsi à instaurer, sur l'ensemble du territoire, **des conférences départementales des financeurs**<sup>1</sup>. Elles **associeraient de manière étroite les collectivités territoriales** (intercommunalités, département, métropole, régions), les **représentants de l'État et du Hub régional**, ainsi que les **acteurs privés et associatifs** engagés dans la lutte contre l'illectronisme.

Cette conférence piloterait l'action locale de lutte contre l'illectronisme et aurait pour mission principale de **développer une stratégie de financement**, ayant notamment vocation à déployer les pass numériques. À cet égard, la mise en place de conférences départementales des financeurs **constituerait le pendant de la systématisation du pass numérique sur l'ensemble du territoire** que la mission d'information appelle de ses vœux.

La conférence permettrait de développer des **synergies entre porteurs d'initiatives et de limiter les risques de concurrence entre les différents projets portés à l'échelle départementale**. Elle contribuerait également à la **mobilisation de fonds privés supplémentaires**, en identifiant dans les territoires des entreprises et structures intéressées par le financement d'activités d'inclusion numérique.

Par ailleurs, avec l'appui de la MedNum et des *Hubs* France Connectée, le **système de cartographie locale** préconisé par la mission d'information (voir *supra*) pourrait être développé à l'échelle de chaque conférence départementale des financeurs, pour permettre à ses participants d'identifier les territoires les plus à risque devant faire l'objet d'efforts prioritaires de formation.

En ce sens, les **conférences des financeurs n'invalident en aucun cas le modèle des Hubs**, qui continueraient d'organiser un espace de partage et de mutualisation de moyens entre les différentes conférences locales à l'échelle de la région et assurerait un lien entre ces conférences et les acteurs nationaux de la politique publique (mission Société Numérique, Caisse des dépôts, MedNum, APTIC). Les *Hubs* continueraient par ailleurs à **mobiliser les financements européens**.

---

<sup>1</sup> Cette proposition est issue du rapport *Les Interconnectés, France Urbaine, Association des communautés de France, Manifeste « Agir face à l'urgence de l'illectronisme », février 2020.*

**Proposition n° 23 :** Créer des **conférences des financeurs**, à l'échelle départementale, pour coordonner les interventions territoriales - publiques et privées - et permettre le déploiement du pass numérique dans l'ensemble des territoires.

À l'échelle **intercommunale**, les conférences des financeurs pourraient être représentées par un **réfèrent inclusion numérique** afin de **porter la politique publique au plus près du territoire** et assurer la remontée d'informations afin de faciliter l'élaboration de la stratégie départementale.

La mise en place systématique d'un réfèrent numérique au plus près du terrain garantira **l'infusion des offres d'inclusion numérique dans l'ensemble des territoires**, y compris ruraux. Pour Emmaüs Connect, acteur associatif majeur de la lutte contre l'exclusion numérique, il s'agit là d'un enjeu majeur : *« Emmaüs Connect est présent dans 9 villes. Nous désirons maintenant développer notre offre ailleurs, sur un modèle distinct de ce qui est mis en œuvre dans les grandes villes avec les centres d'accueil Emmaüs Connect. Nous réfléchissons donc à la manière de démultiplier notre impact en termes d'actions dans les territoires ruraux, où il nous faudra trouver des modalités d'intervention plus agiles »*. Le réfèrent numérique pourrait servir de **point de contact et de relai à ces intentions du secteur associatif et privé**.

**Proposition n° 24 :** Désigner un **réfèrent inclusion numérique** à l'échelle intercommunale.

Enfin, les **dépenses réalisées par les collectivités territoriales au titre de l'inclusion numérique sont intégrées dans le « pacte de Cahors »**<sup>1</sup>, qui les contraint à limiter chaque année l'augmentation de leurs dépenses de fonctionnement.

Pourtant, **former au numérique et lutter contre l'illectronisme constitue un investissement de long terme**, bénéficiant durablement au territoire.

Compte tenu des enjeux sociétaux, mais aussi économiques qu'elles représentent, les actions en faveur de l'inclusion numérique mériteraient d'être exclues du champ du « pacte de Cahors ». Ce dernier a déjà été assoupli pour faire face aux conséquences de l'épidémie de Covid-19<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Mis en place par l'article 29 de la loi n° 2018-32 du 22 janvier 2018 de programmation des finances publiques pour les années 2018-2022, ils limitent pour 322 collectivités disposant de dépenses de fonctionnement des collectivités territoriales supérieures à 60 millions d'euros au titre de l'année 2016, l'évolution de leurs dépenses réelles de fonctionnement des budgets principaux à +1,2 % par an.

<sup>2</sup> Par l'article 12 de la loi n° 2020-290 d'urgence sanitaire du 23 mars 2020, et par l'ordonnance n° 2020-330 du 25 mars 2020 relative aux mesures de continuité budgétaire, financière et fiscale des

**Proposition n° 25 :** Exclure les dépenses réalisées par les collectivités territoriales au titre de l'inclusion numérique **du champ du « pacte de Cahors »**.

#### **D. REPENSER L'OFFRE ET L'ARCHITECTURE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE**

##### **1. Rationnaliser la structuration de l'offre de médiation numérique**

Plusieurs réseaux pouvant servir de support à la médiation numérique sont aujourd'hui déployés sur le territoire :

- **le réseau de médiation animé, ou ayant vocation à être animé, par les Hubs France Connectée,**
- **les Fabriques des territoires,**
- **les maisons France Services,**
- **les bibliothèques et des médiathèques publiques.**

Le réseau « Fabrique des territoires » semble constituer un doublon par rapport au réseau animé par les *Hubs France Connectée*<sup>1</sup>, tandis que le réseau public des bibliothèques et des médiathèques publiques, relativement ignoré de la Stratégie nationale définie en 2018. Si ce réseau commence à déployer sa propre offre de médiation numérique, il doit être plus associé encore au déploiement de la Stratégie pour un numérique inclusif.

De surcroît, si La Poste est en partie liée aux maisons France Services, elle propose pour sa part de renforcer son offre de médiation numérique.

Enfin, les maisons France Services, qui doivent offrir aux usagers un « guichet unique » d'accès à plusieurs services publics<sup>2</sup>, visent par ailleurs à accompagner les personnes éloignés du numérique.

La juxtaposition de ces réseaux, sans bannière commune, pose nécessairement la question de la **lisibilité de l'offre de** la politique publique d'inclusion numérique. Ces réseaux restent encore largement inconnus du grand public, lequel ne peut qu'être déconcerté par un tel foisonnement d'initiatives publiques.

---

*collectivités territoriales et des établissements publics locaux afin de faire face aux conséquences de l'épidémie de Covid-19.*

<sup>1</sup> *La mission régionale pour la médiation numérique en Bourgogne-Franche-Comté (MedNumBFC), qui fait partie des 11 projets labellisés « Hubs territoriaux pour un Numérique Inclusif » a ainsi préféré s'intituler « Plateforme régionale d'inclusion numérique ».*

<sup>2</sup> *Caisse d'allocations familiales, ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances publiques, Caisse nationale d'Assurance maladie, Caisse nationale d'Assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi, La Poste.*

Une **bannière unique** de la médiation publique est donc indispensable pour une **meilleure identification**. APTIC et les *Hubs France Connectée*, dans leur travail de certification et de cartographie des lieux de médiation numérique, devront assurer cette mission.

**Proposition n° 26 :** Regrouper sous une **bannière unique** toutes les offres publiques de médiation numérique, certifiées et cartographiées par APTIC et les *Hubs France Connectée*.

## **2. Faire monter en compétence la médiation numérique pour passer d'une logique d'assistance à une logique capacitaire et mieux attirer les publics**

Les lieux de médiation numérique **restent aujourd'hui très peu fréquentés par les publics exclus du numérique**. Parmi les causes avancées pour justifier cet échec, l'absence de qualification de l'offre constitue sans aucun doute l'explication la plus convaincante. Historiquement, l'accompagnement des publics éloignés du numérique a souvent été **confié à des bénévoles ou des personnels non formés à la médiation numérique**. Si la qualité du service rendu est hétérogène, elle demeure en moyenne beaucoup **trop faible pour attirer les publics**. De surcroît, les formations s'articulent encore trop souvent autour d'une **logique d'assistance** – le médiateur numérique faisant à la place de la personne formée – et pas assez autour d'une **logique capacitaire** – tendant à l'**autonomie numérique, en laissant la personne formée apprendre à manier les outils et services**.

La montée en compétence des lieux de médiation numérique, et singulièrement le passage à une logique capacitaire, constituent donc la **condition sine qua non de la réussite de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif** et du dispositif de pass numérique. En particulier, « *nous devons professionnaliser l'ensemble du tissu associatif* » juge avec raison Salwa Toko, présidente du Conseil national du numérique<sup>1</sup>. La certification des activités des lieux de médiation menée par APTIC devait répondre à cette exigence.

Il ressort du travail de certification mené par APTIC que de **nombreux lieux de médiation** ne sont aujourd'hui **pas prêts à accompagner** les publics cibles vers l'autonomie numérique. Ainsi, d'après l'information transmise par la société, **50 % des lieux contactés n'étaient même pas en mesure de numériser des documents nécessaires à leur intégration au dispositif !** On voit mal comment ces mêmes lieux pourraient sérieusement et durablement former des personnes éloignées du numérique...

L'urgence est donc, en **parallèle du développement du pass**, de **forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques, par le lancement d'un plan national de formation** et par une **meilleure**

---

<sup>1</sup> *Audition du 9 septembre 2020.*

**reconnaissance du métier de médiateur numérique.** « *Former quelqu'un, le rendre autonome, c'est à dire ne pas faire à sa place, c'est un métier* » résume ainsi le secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Cédric O, lors de son audition par la mission d'information<sup>1</sup>. **Une partie importante du fonds de lutte contre l'exclusion numérique préconisé par la mission d'information devra y être consacrée.**

Le métier d'animateur / médiateur numérique s'inscrit actuellement dans la fiche ROME G1202 « Animation d'activités culturelles ou ludiques », comme « responsable d'espace de médiation numérique » alors que son contenu s'est professionnalisé<sup>2</sup> : la médiation numérique est de moins en moins ludique et contient de plus en plus une dimension d'employabilité. Il reviendra donc à l'OPIIEC (Observatoire des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil et de l'évènement) de **redéfinir le métier de médiateur numérique dans une perspective de « formation » et non « d'animation »**. **L'accompagnement vers l'autonomie numérique** devra occuper une place centrale de ce nouveau métier. Conformément aux orientations préconisées par la charte du réseau national de la médiation numérique<sup>3</sup>, **le médiateur ne devra plus être celui qui « fait à la place de », mais celui qui « fait faire »**. **La médiation numérique doit ainsi basculer d'une logique d'assistance à une logique capacitaire.**

La formation initiale devra prioritairement être renforcée. Un **baccalauréat professionnel « médiation numérique »**, qui pourrait être créé dans les plus brefs délais, permettrait de former à moyen terme un grand nombre de formateurs au numérique.

Le recours à l'alternance devrait en parallèle être accru en s'appuyant sur la création d'un **Campus des métiers et des qualifications dédié à la médiation numérique** afin d'amorcer la création d'une telle filière.

De plus, la formation continue, indispensable compte tenu de l'évolution constante du numérique, devrait être assurée par les Opco, pour mettre en place des mesures financières incitatives à l'achat de formations pour les médiateurs numériques et pour organiser l'obtention, par les aidants, médiateurs et bénévoles actuels, d'une validation des acquis de l'expérience (VAE), en utilisant notamment la certification Pix.

---

<sup>1</sup> Audition du 9 septembre 2020.

<sup>2</sup> L'actualisation de la fiche de juin 2019 en s'appuyant notamment sur la révision des titres professionnels gérés par les CPC (Commissions Professionnelles Consultatives), a toutefois ajouté des compétences spécifiques appropriées comme : accompagner les publics vers l'autonomie dans les usages, les pratiques des outils et des services numériques utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) et outils collaboratifs (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise, ...), connaître les règles de diffusion et de communication de l'information. La rubrique des environnements de travail a également été complétée aux espaces collaboratifs comme les FabLab, Espace public numérique EPN, Espace de coworking, ...

<sup>3</sup> Consultable avec le lien suivant : [http://mediation-numerique.fr/files/pdf/CHARTE\\_RNMN.pdf](http://mediation-numerique.fr/files/pdf/CHARTE_RNMN.pdf)



Des programmes d'insertion par l'activité économique (IAE) préparant aux métiers de l'accompagnement au numérique devraient être développés.

Enfin, pour structurer la filière, un **engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC)**<sup>1</sup> « médiation numérique » pourrait être lancé par un partenariat avec la DGEFP et les Opco, afin de structurer la filière, de renforcer l'employabilité des médiateurs numériques et de sécuriser leur mobilité professionnelle.

L'ensemble de ces leviers devront être actionnés **dans les plus brefs délais**. L'enjeu sera bien « *de déployer dans les deux ans qui viennent le plus intelligemment et le plus rapidement possible beaucoup plus de formateurs numériques* », comme l'a rappelé le secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Cédric O, lors de son audition par la mission d'information.

**Proposition n° 27 :** Forger une véritable **filière de médiateurs numériques**, par le lancement d'un plan national de formation et par une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique en :

- chargeant l'OPIIEC (Observatoire des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil et de l'évènement) d'une mission de redéfinition du métier de médiateur numérique dans une perspective de « formation » et non « d'animation » ;
- créant un baccalauréat professionnel « médiation numérique » ;
- créant un Campus des métiers et des qualifications dédié à la médiation numérique ;
- assurant leur formation continue permanente ;
- créant un engagement de développement de l'emploi et des compétences « médiation numérique ».

La certification des activités des lieux menée par APTIC doit permettre la montée en compétence de la médiation numérique. Elle est aussi le corollaire du déploiement du pass. Malheureusement, il semble à la mission d'information que le rythme et la méthodologie de certification ne soient **pas à la hauteur des enjeux**.

**400 lieux** répondant aux exigences de qualité **ont aujourd'hui été labellisés par APTIC**, là où ce travail pourrait aboutir, d'après la société, à la labellisation d'environ 1 000 lieux de médiation.

---

<sup>1</sup> Accord annuel ou pluriannuel conclu entre l'État et une ou plusieurs branches professionnelles pour la mise en œuvre d'un plan d'action négocié, sur la base d'un diagnostic partagé d'analyse des besoins qui a pour objectifs d'anticiper les conséquences des mutations économiques, sociales et démographiques sur les emplois et les compétences et de réaliser des actions concertées dans les territoires.

Surtout, la certification repose aujourd'hui sur une **méthode déclarative s'appuyant sur un questionnaire envoyé par APTIC** aux lieux de médiation. La logique voudrait pourtant que ce travail de certification soit réalisé au plus près du terrain, afin d'évaluer pleinement la capacité des médiateurs à former les publics cibles, la disponibilité du matériel, la qualité des locaux...

C'est pourquoi les **Hubs France Connectée** doivent être associés au travail de certification des lieux de médiation, au titre de leurs compétences d'animation du réseau local de l'inclusion numérique. **Ils seraient en charge d'un contrôle qualité *in situ***, complémentaire du questionnaire adressé par APTIC aux lieux de médiation.

Cette **décentralisation** de la certification permettrait de s'assurer de la capacité des médiateurs numériques à accompagner vers l'autonomie numérique, par un réel contrôle qualité, tout en **facilitant la consolidation du réseau de médiation autour des Hubs**.

**Proposition n° 28 : Associer les Hubs France Connectée au travail de certification des lieux de médiation numérique.**

Par la suite, les lieux certifiés devront être **régulièrement évalués**. La mission d'information insiste sur la nécessité de **privilégier les indicateurs de qualité à des indicateurs quantitatifs**, qui ne rendraient compte, par exemple, que du nombre cumulé de personnes prises en charge par le lieu de médiation. Au contraire, l'évaluation devra **s'assurer que les ateliers de formation ne dépassent pas un effectif maximal**.

Les outils et procédures d'évaluation devront donc **se focaliser très spécifiquement sur les progrès réalisés par les personnes formées et le degré d'autonomie numérique atteint**. Pour rendre compte de ces résultats, un test final - s'appuyant sur l'outil **Pix** - pourrait être systématiquement soumis aux participants au terme de leur cycle de formation. De manière préférentielle, ce **test devrait être réalisé *a posteriori***, afin d'engager une **évaluation des personnes formées laissées en autonomie**.

**Proposition n° 29 : Évaluer de manière régulière les lieux certifiés, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations. S'assurer que les ateliers de formation ne dépassent pas un effectif maximal.**

### **3. Des « sentinelles de l'illectronisme » pour mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation**

Parallèlement à cette montée en compétence des médiateurs numériques, la mission d'information appelle à la **mobilisation de « sentinelles de l'illectronisme »**, ayant vocation à mailler le territoire pour

mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation. **Ces sentinelles constitueront la première ligne de la politique de lutte contre l'exclusion numérique.**

Une attention particulière devra être portée à la **formation des « guichets »** (La Poste, CAF, Pôle emploi, Maison France Services...), points de contacts réguliers des personnes exclues du numérique. Si ces « guichets » n'ont évidemment pas vocation à agir en tant que médiateurs numériques, métier à part entière nécessitant des compétences professionnelles spécifiques, ils **doivent en revanche être mieux outillés pour identifier les personnes en situation d'illectronisme et mieux informés de l'existence d'une politique publique pouvant les accompagner.** Ayant vocation à devenir les principaux prescripteurs de pass numériques, les « guichets » pourraient être également en charge de distribuer les chèques-équipement préconisés par la mission d'information.

Il s'agit en somme de **mieux distinguer le rôle des médiateurs numériques** - chargés d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique *via* les formations - de **celui des « guichets »**, dont le rôle devra principalement se **concentrer sur le diagnostic de l'exclusion numérique.**

Les « guichets » pourraient également jouer un **rôle de « réassurance »**, visant à accompagner *in situ* les personnes dans la réalisation de leurs démarches en ligne. Il est cependant important que ce **travail d'assistance soit temporaire et ne se substitue pas à la logique capacitaire portée par les médiateurs numériques.** En d'autres termes, s'il est important que les « guichets » puissent, dans un premier temps, faire à la place d'une personne en situation d'illectronisme ou mal à l'aise avec l'outil numérique, il est primordial qu'ils puissent, en parallèle, orienter les personnes vers une formation qui, seule, permettra d'atteindre une pleine autonomie.

Pour **développer dès à présent cette « culture de l'illectronisme »** chez ces personnels en contact avec les publics éloignés du numérique, il **semble indispensable que les opérateurs de service public concernés (CNAV, CNAF, Pôle Emploi, CNAM, La Poste...)** prévoient un **plan de formation ambitieux pour les personnels du premier accueil, afin de leur apprendre prioritairement à cibler les publics en difficulté et, secondairement, à accompagner *in situ* les personnes dans la réalisation de leurs démarches en ligne.**

De manière connexe, il est **nécessaire que ces opérateurs systématisent les actions de diagnostic numérique.** Les outils développés par Pix - comme le **test « ABC Diag »** - ont vocation à servir de référentiel commun à ce travail et devront être mis à disposition des personnels d'accueil.

**Proposition n° 30 : Former et associer les « guichets » (La Poste, CAF...) au repérage des publics éloignés du numérique. Y systématiser les actions de diagnostic numérique.**

Enfin, les travailleurs sociaux doivent pouvoir mieux **accompagner les personnes dans la réalisation de leurs démarches administratives** : la mission d'information salue à cet égard le développement de l'outil **Aidants Connect**, qui leur permettra de faire en lieu et place des usagers sans être tenus pour responsables d'éventuelles erreurs de déclaration.

Cette initiative ne doit **pas** pour autant **éclipser l'ambition réelle** de la politique publique de lutte contre l'illectronisme : **accompagner les personnes vers l'autonomie numérique**. Les travailleurs sociaux n'ont pas vocation à prendre en charge cette part de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif : il s'agit là du **rôle des médiateurs numériques** et des formations certifiées qu'ils dispenseront.

Aussi, les travailleurs sociaux devront être mieux **informés de l'existence de la politique de lutte contre l'exclusion numérique**, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

Il s'agit à cet effet d'adapter la formation des travailleurs sociaux. Pour cause, seulement 30 % des travailleurs sociaux sont en capacité de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée, car moins de 10 % des intervenants sociaux ont reçu une formation au numérique. La majorité des instituts régionaux du travail social « *n'abordent toujours pas aujourd'hui dans la formation initiale la place du numérique dans l'accompagnement social* » selon l'enquête de l'IGAS précitée de décembre 2019.

**Proposition n° 31 : Rendre obligatoire la formation à la médiation numérique dans le cursus dispensé par les instituts régionaux du travail social.** Mieux informer les travailleurs sociaux de l'existence de la politique de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

Par ailleurs, comme le rappelle le rapport de l'IGAS précité, une politique ambitieuse d'inclusion numérique, visant 30 % des Français éloignés du numérique, soit environ 4 millions de Français, nécessiterait **d'inclure les opérateurs sociaux dans la coordination de la politique d'inclusion numérique** et de prévoir leur participation au financement de la médiation numérique puisque l'augmentation des besoins de cette dernière est la conséquence des politiques de dématérialisation de l'accès aux droits sociaux.

Cet élargissement permettrait notamment d'intégrer le champ social dans une gouvernance nationale unique de la médiation numérique.

Il permettrait surtout de **généraliser des actions de diagnostic numérique** aux guichets physiques qui ne sont aujourd'hui pas systématiques.

L'inclusion des opérateurs sociaux dans la coordination de la politique d'inclusion numérique faciliterait enfin l'établissement de **partenariats de financement** entre opérateurs sociaux et acteurs de la médiation numérique. Il conviendrait notamment de **systématiser le recours au pass numériques par les opérateurs sociaux**<sup>1</sup>.

**Proposition n° 32 : Englober les opérateurs sociaux dans la coordination de la politique d'inclusion numérique. Y systématiser le recours au pass numérique.**

#### ***E. MIEUX LUTTER CONTRE L'EXCLUSION PAR LE COÛT, ANGLE MORT DE LA STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF***

##### **1. Intégrer la dimension financière dans la politique de lutte contre l'exclusion numérique**

Selon l'étude de l'Insee, les **formes d'exclusion matérielle du numérique**, soit l'incapacité ou l'impossibilité, faute d'équipements et d'abonnement, de se connecter aux réseaux, concernent **15 % de la population française**, sur les 17 % frappés par l'illectronisme. L'absence totale de compétences numériques ne représente donc quant à elle que 2 % de l'illectronisme.

Toutefois, la mission d'information rappelle l'existence d'un « **halo** » **de l'illectronisme**, s'étendant à près de la moitié de la population, allant des formes les plus sévères, caractérisées par une incompétence totale à faire, associée bien souvent à un non-équipement, à des formes plus légères, caractérisées par l'absence de quelques compétences, parfois secondaires.

Néanmoins, au regard de ces chiffres, **l'exclusion matérielle représente manifestement le cœur de l'illectronisme dans notre pays**. L'étude de l'Insee démontre que cette forme d'exclusion matérielle **touche particulièrement les ménages précaires, en dépit des offres « low costs »** des opérateurs, lesquelles, si elles sont plus attractives que les « offres sociales », sont cependant fournies sans matériel.

---

<sup>1</sup> Pour rappel, les CAF et Pôle Emploi ont déjà recours au pass numérique, mais dans des proportions encore trop limitées (500 chéquiers au total pour les premiers et 6 régions ou départements concernés pour le deuxième). La mission d'information n'a pas connaissance du déploiement de pass numériques par d'autres opérateurs sociaux.

## Abonnements internet

Opérateurs	Type d'abonnement en 2010	Montant en 2010	Type d'abonnement en 2020	Montant en 2020
Alice/Free	En zones dégroupées, accès internet haut débit (max. 22,4 Mbit/s), téléphonie illimitée vers postes fixes de 60 destinations et bouquet de 60 chaînes de télévision.	19,90€	Offre « Freebox mini », accès internet haut débit (max 600Mbit/s), offre triplay + TV HD, téléphonie illimitée vers fixes (France + 110 pays), accès Google Play	14,99€/mois (pendant 12 mois puis 34,99€/mois)
Bouygues Télécom	En zones dégroupées, accès internet haut débit (max 16,6 Mbit/s) en plus de l'abonnement pour une ligne téléphonique (soit 16€/mois).	19,90€ (+ 16€)	Offre « Alice box » <i>low cost</i> sans engagement - internet ADSL2+ Appels illimités vers les fixes en France + 60 destinations TV incluse (90 chaînes) Pas de mobile	9,99€/mois soit 19,98€/mois en dégroupage total
Darty	En zones dégroupées, connexion internet haut débit (max 16 Mbit/s) par abonnement spécifique sans ligne téléphonique	19,90€	Offre « Bbox » La Fibre, accès internet haut débit (max 300 Mbit/s), Wi Fi 5 avec répéteurs en option, téléphonie illimitée vers fixes (France + DOM + 110 pays).	14,99€/mois (pendant 12 mois puis 28,39€/mois)
Orange	Offre « Découverte » limité à un accès haut débit (max 8 Mbit/s) en plus de l'abonnement pour une ligne téléphonique (soit 16€/mois).	19,90€ (+ 16€)	Offre « B & you » low cost dont 10 Go utilisables en Europe/DOM, appels & SMS/MMS illimité - Spotify Premium offert 3 mois	12,99€/mois sans engagement
SFR	En zones dégroupées, accès internet haut débit (max 16,6 Mbit/s) sans ligne téléphonique.	17,90€	Offre « Bbox » Miami fournie par Bouygues Télécom (identique techniquement à la « Bbox » La Fibre).	14,99€/mois (pendant 12 mois puis 26,39€/mois)
			Offre « Coup de pouce », accès internet (max 400Mbit/s) + TV Orange (160 chaînes) + téléphone Fixe France métropolitaine, DOM et 110 pays + PC portable reconditionné. <b>Éligibilité : foyers ayant un quotient CAF ou MSA inférieur à 700€.</b>	19,99€/mois (prix fixe) + 169€ (prix ordinateur)
			Offre « Livebox » Fibre, accès internet haut débit (max 400Mbit/s), décodeur TV UHD 4K (160 chaînes), téléphonie illimitée fixe vers fixes	22€/mois (pendant 12 mois puis 41,99€/mois)
			Offre « Box plus », accès internet haut débit (220 Mbit/s), TV HD (160 chaînes + gaming), téléphonie illimitée fixe France + DOM + 100 pays	15€/mois (pendant 12 mois puis 33€/mois)
			Offre « RED by SFR » low cost sans engagement, (500 mbit/s), téléphonie illimitée fixe France + DOM + 100 pays	16€/mois

Pourtant, cette dimension financière de l'illectronisme constitue un **angle mort majeur de la Stratégie nationale pour un numérique**. En effet, aucun dispositif de la politique publique développée depuis 2018 n'aborde cette problématique pourtant essentielle, dont la **résolution est aujourd'hui entièrement laissée aux acteurs associatifs, aux entreprises et aux collectivités territoriales**. Le compte rendu de la table ronde « opérateurs et entreprises du numérique » fait ainsi état des dons de terminaux ou de recharges mobiles octroyés par les acteurs privés aux ménages les plus démunis. Des opérateurs proposent également des offres d'abonnement à prix réduit. Des prêts d'équipements numériques ont par ailleurs été consentis par certaines collectivités territoriales, notamment par les départements, pour donner à certains publics - collégiens, pensionnaires d'EHPAD... - les moyens de rester connectés pendant la récente période de confinement.

La mission d'information ne peut que **saluer ces initiatives**, qui ont tout spécifiquement permis à des milliers de Français de rester connectés et de continuer à participer à la vie de la Nation au cœur de la crise sanitaire.

Néanmoins, **peut-on réellement se satisfaire que la réponse apportée à cette forme d'exclusion numérique repose sur le seul volontariat d'acteurs publics et privés ?** L'ampleur et l'urgence de la situation appelle pourtant à la **mobilisation de politiques publiques, plutôt qu'à des actions éparses de charité numérique**. C'est pourquoi la mission d'information demande à ce que la Stratégie nationale pour un numérique inclusif soit rapidement **complétée par un plan d'inclusion au numérique pour les personnes à faibles revenus**. Ce plan pourrait être **décliné à l'échelle départementale par les conférences des financeurs**.

**Proposition n° 33 :** Compléter la Stratégie nationale pour un numérique inclusif par un **volet d'inclusion au numérique des personnes à faibles revenus**. Donner à la conférence des financeurs la responsabilité de décliner ce plan à l'échelle départementale.

## **2. Lutter contre l'exclusion numérique par la mise en place d'un chèque-équipement**

Pour lutter plus spécifiquement contre le non-équipement, la mission d'information considère qu'une expérimentation pourrait être menée pour **développer un chèque-équipement qui pourrait être développé pour financer la location ou l'achat d'un terminal**. Il serait directement financé par le fonds de lutte contre l'exclusion numérique proposé par la mission d'information.

La mission d'information est bien consciente des nombreuses questions et difficultés techniques à résoudre pour développer un tel dispositif. Les pouvoirs publics devront tout d'abord **déterminer les modalités de délivrance du chèque**. L'aide pourrait être versée directement

par l'État au bénéficiaire sur le fondement de critères de revenus, comme cela est le cas par exemple pour le chèque-énergie. Alternativement, le besoin pourrait être **directement évalué par les personnels des « guichets »** (maisons France Services, caisses d'allocation familiales, Pôle emploi...). Cette dernière option aurait l'avantage de **mieux cibler les publics dans le besoin et d'éviter le saupoudrage de l'aide**; cette proposition aurait néanmoins des implications sur **l'activité de ces personnels, déjà très sollicités**.

La puissance publique devra également déterminer précisément les **équipements qui pourront être subventionnés par le chèque**. Les formations se faisant essentiellement sur **ordinateur ou tablette, ces terminaux devraient être privilégiés**. En tout état de cause, au regard des **coûts environnementaux associés à leur fabrication**<sup>1</sup>, il semble crucial que le **chèque-équipement ne pérennise pas un modèle du tout-jetable et amorce au contraire la transition vers un modèle circulaire**, s'appuyant sur un écosystème industriel capable de proposer des terminaux reconditionnés<sup>2</sup>. Il serait ainsi envisageable de **limiter le chèque-équipement à l'achat de biens reconditionnés**. Cette restriction présenterait un intérêt non seulement environnemental, mais aussi économique, le chèque finançant indirectement la création durable d'emplois dans les activités locales de reconditionnement, non délocalisables et implantées dans les territoires. Alternativement, le **chèque-équipement pourrait financer la location d'un terminal, plutôt que son achat**, et initierait ainsi le développement d'un modèle fondé sur l'économie de la fonctionnalité<sup>3</sup>.

Néanmoins, les personnes non équipées étant souvent peu ou pas à l'aise avec l'outil numérique, il ne suffira pas de fournir l'équipement pour générer l'usage.

Autrement dit, si elle n'est pas systématiquement accompagnée d'une formation au numérique, l'aide à l'équipement des ménages pourrait s'avérer peu efficace pour lutter contre l'exclusion numérique.

---

<sup>1</sup> Selon le rapport de la mission d'information relative à l'empreinte environnementale du numérique, le numérique représente aujourd'hui 2 % des émissions de gaz à effet de serre de la France. Ce chiffre pourrait atteindre 7 % à l'horizon 2040 si aucune politique publique n'était mobilisée pour en limiter l'impact. En France, la fabrication des terminaux représente 70 % des émissions de gaz à effet de serre du secteur.

<sup>2</sup> Le reconditionnement est l'opération visant à réparer ou remettre en état un terminal numérique, en vue de sa revente. Il constitue en cela une forme de réemploi. Le reconditionnement peut concerner la partie matérielle du terminal (remplacement d'une batterie, d'une pièce défectueuse...), ou sa partie logicielle (nettoyage, réinitialisation et effacement des données personnelles).

<sup>3</sup> L'économie de la fonctionnalité établit une nouvelle relation entre l'offre et la demande qui n'est plus basée sur la simple vente d'un bien, mais sur l'usage qui peut en être fait. Les offres de vélos ou voitures en libre-service constituent des applications particulièrement développées de l'économie de la fonctionnalité.



L'exclusion matérielle et l'exclusion par la compétence devant être combattues de concert, la **remise du chèque-équipement pourrait ainsi être conditionnée à la participation à une formation financée par le pass**, à moins qu'il ne soit démontré via un test *Pix* que cette formation n'est pas nécessaire à la personne bénéficiaire. L'octroi du chèque pourrait alors constituer une **porte d'entrée pour le déploiement du pass, contribuant plus encore à sa diffusion et au ciblage des publics**.

**Proposition n° 34 :** Expérimenter la mise en place d'un **chèque-équipement**, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus. Conditionner la remise du chèque à la participation à une formation financée par le pass.

### **3. Allonger la durée de vie des terminaux : un impératif environnemental et social**

Comme l'a noté un récent rapport sénatorial<sup>1</sup>, l'allongement de la durée de vie des terminaux - dont la fabrication est responsable de 70 % de l'empreinte carbone totale du numérique en France - constitue un impératif environnemental. Il s'agit également d'un impératif social : le **renouvellement contraint des terminaux pèse souvent sur le pouvoir d'achat des ménages à faibles revenus** et peut conduire à des formes d'exclusion matérielle du numérique.

Afin d'accroître la durabilité des terminaux, des **dispositions ambitieuses** ont d'ores et déjà été inscrites dans la **loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC)** du 10 février 2020<sup>2</sup>. La loi AGEC prévoit ainsi la **création, dès 2021, de fonds de réparation et de fonds de réemploi**, dans plusieurs filières de responsabilité élargie du producteur (REP), parmi lesquelles la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) en charge notamment de la prévention et de la gestion des déchets du numérique.

Ces fonds seront **financés par l'éco-contribution** payée par le consommateur lors de l'achat d'un bien relevant de la filière. Ils seront dotés des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de réparation et de réemploi imposés aux éco-organismes agréés par l'État.

---

<sup>1</sup> Pour une transition numérique écologique, *Rapport d'information n° 555 (2019-2020) de Guillaume Chevrollier et Jean-Michel Houllégatte, fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable, juin 2020.*

<sup>2</sup> *Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.*

Dans le cadre de la filière DEEE, le fonds de réemploi pourra notamment financer des acteurs du reconditionnement de terminaux informatiques, sur le fondement d'une convention établie entre ces acteurs et le fonds. Le fonds de réparation participera quant à lui au financement des coûts de réparation effectuée par les utilisateurs auprès d'un réparateur labellisé.

Comme le préconise la mission d'information relative à l'empreinte environnementale du numérique, des **mesures complémentaires pourraient être introduites pour allonger la durée de vie des terminaux** : renforcement des sanctions pour obsolescence programmée, par exemple *via* un recours au *name and shame* ; renforcement de la lutte contre l'obsolescence logicielle, par exemple *via* une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives, accessoires, et pouvant accélérer l'obsolescence du terminal ; mise en place d'un taux de TVA réduit à 5,5 % sur les activités de reconditionnement et de réparation.

**En ce qu'elles contribueront également à lutter contre l'exclusion matérielle du numérique, la mission d'information s'associe pleinement à ces recommandations.**

**Proposition n° 35 : Allonger la durée de vie des terminaux** par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement, par le renforcement des sanctions pour obsolescence programmée, par exemple *via* un recours au *name and shame*, par le renforcement de la lutte contre l'obsolescence logicielle, par exemple *via* une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

#### **4. Pour un droit d'accès aux communications électroniques à un tarif abordable**

Pour lutter contre l'exclusion matérielle du numérique, une **attention devra également être portée aux coûts d'abonnement et d'accès aux services numériques.**

Pour ce faire, la France pourra **s'appuyer sur la directive de 2018 établissant le code européen des télécoms<sup>1</sup>**, qui a redéfini le service universel des communications électroniques, en l'élargissant à l'accès à l'Internet à haut débit, ainsi qu'à un service de communications vocales, qui doivent être rendus accessibles pour tous à un tarif abordable.

En particulier, la directive impose à l'État membre de **surveiller le niveau et l'évolution des tarifs de détail des services disponibles** sur le marché, notamment au regard des prix et des revenus nationaux. En France, cette mission serait confiée à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (**Arcep**). S'il est

---

<sup>1</sup> Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

établi que les prix de détail des services ne sont pas abordables pour les consommateurs à faibles revenus ou à besoins sociaux particuliers, l'État membre peut prendre des mesures pour y remédier. En d'autres termes, la directive de 2018 **ouvre la voie à la création d'une tarification sociale de la connexion internet**, inspirée de la tarification sociale de l'énergie ou de la téléphonie fixe.

À cet effet, l'État membre peut introduire un **mécanisme permettant d'exiger des opérateurs** qu'ils offrent à ces utilisateurs des options, formules tarifaires ou une réduction tarifaire qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale. En France, le **projet de loi** portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, adopté en première lecture à l'Assemblée nationale et au Sénat, prévoit qu'un tel mécanisme soit **financé par les opérateurs dans le cadre du fonds de service universel piloté par la Caisse des dépôts et consignations**, actuellement déjà active pour financer des prestations de service universel existantes.

Ces dispositions relatives au service universel pourraient être **complétées par la pérennisation du droit au maintien de la connexion internet**, introduit par la loi pour une République numérique de 2016<sup>1</sup> et testé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 dans trois départements (Haute-Saône, Marne, Seine-Saint-Denis). Ce droit se concrétise par le **versement d'une aide du fonds de solidarité pour le logement (FSL)**, qui peut être saisi par les abonnés en difficulté dans un délai de deux mois suivant un impayé. Le FSL dispose à son tour de deux mois pour examiner les dossiers et statuer sur le versement de l'aide financière, qui prend la forme d'un abandon partiel ou total des créances de la part de l'opérateur, plafonné à 100 euros par ménage et par an.

**Proposition n° 36 :** Étendre à tout le territoire le **droit à la connexion à Internet**, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté dans trois départements depuis 2017.

En complément de ces dispositifs, la mission d'information préconise **d'instaurer une gratuité d'accès** (aussi appelée *zero-rating*) à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux (sites des services publics, comme ceux de Pôle emploi, des Caisses d'allocations familiales) ou à l'enseignement (comme la plateforme « Ma classe à la maison » utilisée pendant le confinement). Concrètement, les **données mobiles utilisées pour avoir accès à ces contenus ne seraient plus comptabilisées et déduites par les opérateurs du forfait mobile des utilisateurs**.

---

<sup>1</sup> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

Afin de ne pas porter atteinte au principe de neutralité du Web, consacré par le droit européen<sup>1</sup>, la **gratuité d'accès devra se limiter à seulement quelques sites, qui devront être clairement identifiés dans le droit national.**

**Proposition n° 37 :** Instaurer une **gratuité d'accès** (*zero-rating*) à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement.

## F. CONSTRUIRE UNE « ÉDUCATION NATIONALE 2.0 »

### 1. Le numérique, une préoccupation ancienne du ministère de l'Éducation nationale

L'inclusion de l'informatique dans les programmes scolaires est une **préoccupation ancienne et récurrente des gouvernements successifs** depuis de très nombreuses années. Ainsi, dès **1967** est lancé le plan Calcul. Celui-ci, dont le but est de renforcer l'autonomie française en matière de nouvelles techniques de l'information, prévoit notamment un effort important de formation dans l'éducation nationale. Le bac H (techniques informatiques) est d'ailleurs créé dans les années 1960.

La circulaire du ministre de l'Éducation nationale n° 70-232 du 21 mai 1970 **alerte déjà à cette date sur la nécessité de saisir le tournant des nouvelles technologies et de l'importance de ces dernières dans la vie professionnelle et quotidienne.** Si la notion d'illectronisme n'a pas encore fait son apparition, les conséquences d'une non-maîtrise de l'outil informatique sont pleinement identifiées : « *[l'enseignement secondaire] doit préparer au monde de demain dans lequel ceux qui ignoreront tout de l'informatique seront infirmes* ».

#### Extraits de la circulaire du ministre de l'Éducation nationale n° 70-232 du 21 mai 1970

*« L'informatique est un phénomène qui est en train de bouleverser profondément les pays industrialisés et le monde moderne en général. La mise en place de banques de données, la création de réseaux de communication de l'information, la formulation de nombreux problèmes sans relations apparentes dans un langage unique commun, l'approche synthétique de questions complexes que permet l'informatique, en font un outil scientifique, technique et intellectuel unique.*

<sup>1</sup> Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un Internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.

*L'enseignement secondaire tout entier et dès la classe de 4<sup>e</sup> ne peut rester à l'écart de cette révolution. Il doit préparer au monde de demain dans lequel ceux qui ignoreront tout de l'informatique seront infirmes. Il doit apprendre la portée de cet outil, pour éviter les enthousiasmes excessifs et les scepticismes étroits. Il doit profiter de la valeur formatrice de l'enseignement de l'informatique, de la rigueur et de la logique qu'elle impose. Il doit faire apparaître la portée économique du phénomène, et faire savoir ce que l'informatique peut apporter dans la vie professionnelle. Enfin, il doit préparer les consciences à affronter les responsabilités nouvelles créées par sa généralisation. »*

Toutefois, jusqu'à la loi n° 2009-668 du 12 janvier 2009, **l'article L. 312-9 du code de l'éducation dispose sobrement que** « tous les élèves et étudiants sont initiés à la technologie et à l'usage informatique ». **Si cette loi de 2009** marque la volonté de **confier à l'école un rôle central de sensibilisation des enfants** - au côté des parents -, aux dangers du numérique, l'enseignement du numérique **fait réellement sa mue** avec la loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 de **programmation et d'orientation pour une refondation de l'école** : la section du code intitulé « les enseignements de technologie et informatique », renommée à cette occasion « formation à l'utilisation des outils et des ressources numériques », intègre désormais **l'évolution des usages numériques**.

Dans son rapport pour avis sur la proposition de loi visant à lutter contre la haine sur Internet - dite proposition de loi Avia -, Catherine Morin-Desailly, présidente de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication, a souligné la **grande diversité des missions confiées à l'école** en matière de numérique ainsi que leur **dissémination** dans plusieurs articles législatifs du code de l'éducation.

Articles du code de l'éducation	Contenu
Art. L. 121-1	« Les écoles, les collèges, les lycées et les établissements d'enseignement supérieur [...] concourent à l'éducation à la responsabilité civique, y compris dans l'utilisation d'Internet et des services de communication au public en ligne, et participent à la prévention de la délinquance ».
Art. L. 312-9	« La formation à l'utilisation responsable des outils et des ressources numériques est dispensée dans les écoles et les établissements d'enseignement, y compris agricoles, ainsi que dans les unités d'enseignement des établissements et services médico-sociaux et des établissements de santé. Elle comporte une éducation aux droits et aux devoirs liés à l'usage de l'Internet et des réseaux, dont la protection de la vie privée et le respect de la propriété intellectuelle, de la liberté d'opinion et de la dignité de la personne humaine, ainsi qu'aux règles applicables aux traitements de données à caractère personnel. Elle contribue au développement de l'esprit critique et à l'apprentissage de la citoyenneté numérique. Cette formation comporte également une sensibilisation sur l'interdiction du harcèlement commis dans l'espace numérique, la manière de s'en protéger et les sanctions encourues en la matière. »

Articles du code de l'éducation	Contenu
Art. L. 312-15	<i>L'enseignement moral et civique comporte « le développement d'une attitude critique et réfléchie vis-à-vis de l'information disponible et l'acquisition d'un comportement responsable dans l'utilisation des outils interactifs lors de leur usage des services de communication au public en ligne ». Les élèves « sont informés des moyens de vérifier la fiabilité d'une information, de maîtriser leur image publique, des dangers de l'exposition de soi et d'autrui »</i>
Art. L. 321-3	<i>La formation dispensée dans les écoles élémentaires [...] contribue également à la compréhension et à un usage autonome et responsable des médias, notamment numériques. Elle assure l'acquisition et la compréhension de l'exigence du respect de la personne, de ses origines et de ses différences. Elle transmet également l'exigence du respect des droits de l'enfant et de l'égalité entre les femmes et les hommes ».</i>
Art. L. 332-5	<i>« La formation dispensée à tous les élèves des collèges comprend obligatoirement une initiation [...] à l'information qui comprend une formation à l'analyse critique de l'information disponible ».</i>

## 2. Faire de l'éducation nationale le fer de lance de la lutte contre l'illectronisme

### a) Tirer les enseignements de la crise de Covid-19

Comme l'ont souligné de très nombreuses personnes auditionnées, la crise de Covid-19 a entraîné un recours au numérique à marche forcée, dans de nombreux secteurs de la société. L'éducation nationale n'a pas échappé à ce tournant majeur.

Conscient de ce recours massif du numérique à l'école, le ministère de l'Éducation nationale a annoncé dès fin avril, sa volonté d'organiser à l'automne des états généraux du numérique éducatif, afin **de transformer la crise qu'a traversée l'école en une opportunité**. Dans cette perspective, la direction du numérique pour l'éducation a indiqué à la mission d'information avoir identifié cinq thématiques prioritaires, dont trois sont directement liées à la lutte contre l'illectronisme<sup>1</sup> :

- **un égal accès au numérique pour tous pour lutter contre la fracture numérique**. Il s'agit notamment de mettre en place des dispositifs pour garantir l'équipement individuel et la gratuité de l'accès aux services et aux ressources numériques, en prenant en compte les besoins spécifiques, les enjeux d'équité territoriale, ainsi qu'en bâtissant un plan de lutte contre l'illectronisme ;

---

<sup>1</sup> À ces trois objectifs s'ajoutent « un numérique responsable et souverain », ainsi que « gouverner et anticiper ».

- **travailler ensemble autrement, s'appuyer sur une culture numérique professionnelle commune** : *« il s'agit de définir une culture commune pour l'ensemble des métiers de l'éducation et de la formation à travers le développement des compétences numériques et la mutualisation des outils »* ;

- **enseigner et apprendre avec le numérique**. Au sujet de cet axe, la direction du numérique pour l'éducation précise que *« les compétences nécessaires aux professeurs et aux élèves doivent être maîtrisées et le développement professionnel soutenu »*, *« l'apport du numérique et l'utilisation des données dans la pédagogie doivent être mieux compris et évalués pour l'enseignement en présentiel et à distance, avec des modalités d'hybridation et de nouvelles stratégies pédagogiques (de classe inversée ou autres) »*.

#### **Organisation des états généraux du numérique (automne 2020)**

Afin de construire l'école numérique de demain, le ministère de l'Éducation nationale a souhaité lancer une vaste consultation publique s'articulant autour de plusieurs points :

- un questionnaire en ligne, afin d'identifier les sujets qui doivent être prioritairement abordés lors des états généraux ;
- un espace pour une démarche participative nationale ;
- des espaces d'expressions territoriales permettant de restituer les retours d'expériences et les propositions des territoires : dans chaque région académique, des états généraux territoriaux seront organisés entre le 14 septembre et le 16 octobre 2020 par les recteurs, leur délégué académique au numérique et leur directeur des systèmes d'information en lien avec le réseau Canopé et la Banque des territoires. Ces rencontres valoriseront et partageront les expériences et initiatives innovantes conduites dans les régions académiques permettant aussi d'alimenter la réflexion des états généraux nationaux ;
- un forum participatif accessible à tous ;
- une restitution lors des états généraux nationaux qui se tiendront à Poitiers les 4 et 5 novembre 2020.

Si la mission d'information partage cette initiative, elle souhaite également insister sur l'occasion inédite que constitue la crise de Covid-19 pour **faire précisément un bilan de la fracture numérique et de l'illectronisme dans l'éducation nationale**. Or, interrogés à l'occasion de cette mission d'information, les services du ministère de l'Éducation nationale ont indiqué que, certes, des témoignages avaient été recueillis dans les académies montrant que des enseignants avaient été en difficulté, mais **qu'aucun recensement exhaustif n'avait été réalisé**.

En ce qui concerne les élèves, une enquête portant sur la « déconnexion numérique » a été menée par la Direction générale de l'enseignement scolaire auprès des établissements en avril 2020.

	<i>Nombre d'élèves sans matériel informatique au sein du foyer (ni PC, ni tablette)</i>	<i>Nombre d'élèves sans connexion internet</i>	<i>Dont nombre d'élèves sans smartphone au sein du foyer</i>	<i>Nombre d'élèves avec accès internet limité en termes de volume de données (forfait bloqué)</i>
Élémentaire	166 813	46 080	16 592	50 756
2 <sup>nd</sup> degré	107 232	46 569	21 123	80 006
Total	274 045	92 649	37 715	130 762

Source : Ministère de l'Éducation nationale

Toutefois, cette enquête a recueilli les résultats pour les établissements accueillant 60 % des élèves - pourcentage de réponses certes significatif mais ne prenant pas en compte la situation de 40 % des élèves - et s'est principalement concentrée sur **la fracture numérique pour des raisons matérielles**, sans aborder la question de l'illectronisme par manque de compétences numériques.

La mission d'information préconise de tirer profit de la crise de la Covid-19 pour **élaborer une cartographie dans chaque académie, établissement par établissement, des difficultés rencontrées par les élèves et par les enseignants, en matière de continuité pédagogique, par type de difficulté** : infrastructures, zones blanches, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes.

Un tel recensement, à une échelle infraterritoriale, serait également **un outil précieux pour l'ensemble des acteurs luttant contre l'illectronisme**, afin de cibler précisément les bonnes politiques d'inclusion numérique.

**Proposition n° 38** : Dans chaque académie, procéder par établissement à un **recensement des difficultés numériques** rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19, par type de difficulté (infrastructures - zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes).

*b) La problématique de l'équipement numérique des établissements scolaires*

Ces dernières années, **des investissements importants** ont été faits par le ministère de l'Éducation nationale et les collectivités locales - propriétaires des établissements scolaires - afin de les doter des outils numériques nécessaires pour permettre un apprentissage du numérique et une familiarisation de ces outils dans de bonnes conditions.



**Une succession de plans de soutien à l'investissement au numérique  
dans les établissements scolaires**

2015 à 2017 : appels à projets « collèges numériques et innovations pédagogiques » dans le cadre du plan d'investissement pour l'avenir (PIA). Ces appels à projets successifs ont permis l'équipement de 3 873 écoles et 33 881 collèges.

2017 et 2018 : appels à projets « écoles numériques innovantes et ruralité » (ENIR) à destination des écoles rurales, dans le cadre du PIA. Selon les services du ministère, ces appels à projets doivent notamment éviter la fracture numérique pour l'extrême ruralité et favoriser l'acquisition des fondamentaux. Les deux phases de cet appel à projets ont permis d'équiper 3 788 écoles pour un montant de 3,6 millions d'euros pour ENIR 1 et 14 millions d'euros pour ENIR 2.

Un nouvel appel à projets « label écoles numériques 2020 » a été lancé en 2020 - pour un montant prévisionnel de 15 millions d'euros. Par rapport aux précédents appels à projets, il s'élargit notamment aux écoles maternelles, aux communes de plus de 3 500 habitants et aux communes d'outre-mer.

Toutefois, le bilan fait par la Cour des comptes en 2019 sur le service public numérique pour l'éducation est sévère. Elle y déplore notamment une « *connexion des écoles et des établissements encore insuffisante et, dans bien des cas, inexistante* » ainsi que « *de fortes inégalités d'équipement des classes et des élèves [demeurent] entre les territoires* » et regrette « *une co-construction inaboutie entre État et collectivités territoriales* », « *les initiatives des collectivités locales continuant d'inscrire le développement du numérique dans le paysage scolaire sans cadre national d'ensemble* ».

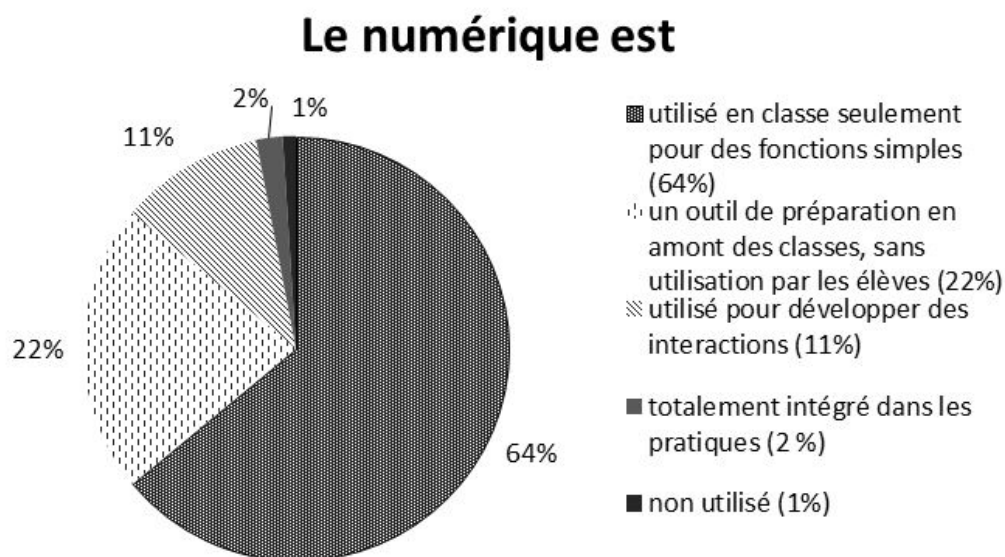
Dans cette perspective, la mission d'information ne peut que soutenir la préconisation de la Cour des comptes **visant à définir un « socle numérique de base »**, c'est-à-dire, **les conditions techniques minimales** dont doit disposer chaque établissement pour permettre un déploiement et une utilisation optimum des outils numériques (débit, qualité de la connexion Wifi, ...).

La mission d'information souligne **la nécessité de passer d'une logique d'équipement préalable à celle de projet préalable**, au risque **d'investir des sommes importantes dans des infrastructures et outils qui seront au final mal ou pas utilisés**. En effet, comme le souligne le directeur du numérique pour l'éducation, Jean-Marc Merrieux : « *c'est à travers les projets pédagogiques que l'on pourra faire que les écoles s'équipent : sans projet, le numérique ne prend pas* ». Dans cette perspective, la mission d'information a noté avec intérêt le processus mis en place dans la Somme : un soutien au développement d'équipements est soumis à deux conditions : un projet d'établissement incluant le numérique et une formation des équipes pédagogiques. Ainsi, l'académie s'est engagée à proposer une formation au numérique à chaque enseignant à partir du moment où un équipement numérique était installé dans son établissement scolaire.

Enfin, si le recours aux appels à projets présente de nombreux avantages, notamment celui d'éviter le soupoufrage d'aides financières sur des projets non matures, voire absents - « arroser le désert », pour reprendre l'expression d'une des personnes auditionnées -, il fait également courir le risque de **ne pas inclure dans cette lutte contre l'illectronisme des communes qui, par manque d'intérêt, mais aussi d'ingénierie territoriale, ne répondent pas à ces appels à projets**. En effet, comme l'a constaté la direction du numérique pour l'éducation, un grand nombre des communes répondantes aux appels à projets « écoles numériques innovantes et ruralité » avaient déjà investi dans le numérique éducatif, il y a une dizaine d'années, et avaient construits des usages autour du numérique. Cet appel à projets a ainsi été perçu pour un grand nombre d'entre elles comme un moyen de disposer d'une aide pour le renouvellement du matériel. **Le ministère doit se donner comme objectif d'aller chercher des communes qui n'ont pas répondu, de les accompagner**, en lien avec les délégués académiques au numérique, autour d'un projet pédagogique.

*c) Renforcer la formation des enseignants en matière numérique*

Les enseignants jouent un rôle clé dans l'appropriation du numérique par les jeunes - élèves ou étudiants -, que ce soit en termes d'acquisition de compétences autour d'un « programme » scolaire à l'instar d'autres matières, mais aussi par l'inclusion du numérique comme outil pédagogique. La dernière enquête Profetic de 2019 relative aux pratiques numériques des enseignants du 1<sup>er</sup> degré<sup>1</sup> montre que **si près des deux tiers de ces enseignants ont recours au numérique comme outil pédagogique, les pratiques varient fortement**.



Source : Enquête Profetic 2019

<sup>1</sup> Étude Profetic 2019, connaître les pratiques numériques des enseignants du 1<sup>er</sup> degré.

Le Sénat a souligné, à de nombreuses reprises, la nécessité de **renforcer la composante numérique dans la formation à la fois initiale mais aussi continue** des enseignants.

Or, dans son rapport sur la formation à l'heure du numérique<sup>1</sup>, notre collègue Catherine Morin-Desailly, présidente de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication, avait dressé un bilan « en demi-teinte » du plan numérique pour l'éducation lancé à la rentrée 2015.

Ce constat est confirmé par la dernière étude Profetic de 2019 portant sur les enseignants du premier degré : **47 % d'entre eux jugent leur maîtrise du numérique insuffisante**, cette proportion atteignant 61 % chez les enseignants âgés de 50 ans et plus et 55 % chez ceux ayant plus de 15 ans d'expérience professionnelle.

À l'initiative du Sénat, la formation initiale au numérique dans les INSPÉ (institut national supérieur du professorat et de l'éducation) a été renforcée, à l'occasion de l'examen du projet de loi pour une école de la confiance. L'article L. 721-1 du code de l'éducation dispose désormais que *« dans le cadre de leurs missions, [les INSPÉ] assurent le développement et la promotion de méthodes pédagogiques innovantes. Ils forment les étudiants et les enseignants à la maîtrise des outils et ressources numériques, à leur usage pédagogique ainsi qu'à la connaissance et à la compréhension des enjeux liés à l'écosystème numérique. »*.

L'arrêté du 28 mai 2019 modifiant l'arrêté du 27 août 2013 fixant le cadre national des formations dispensées au sein des masters « métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation » (MEEF) **harmonise le contenu de la formation** mise en œuvre par les INSPÉ en précisant la ventilation, exprimée en pourcentage, des principaux enseignements au sein d'un volume horaire uniformisé de 800 heures annuelles. En effet, si les anciennes ESPÉ incluaient déjà de manière obligatoire l'enseignement au numérique et par le numérique, le volume d'heures était très variable d'un établissement de formation à l'autre : entre 10 et 30 heures, en master, **sans qu'il y ait la possibilité de mesurer les effets concrets** sur les pratiques pédagogiques de ces temps de formation au numérique et par le numérique.

La mission d'information se réjouit d'un renforcement de la prise en compte du numérique dans la formation initiale des enseignants, traduisant - elle l'espère - un tournant dans les priorités de formation du ministère de l'Éducation nationale. À cet égard, elle rappelle que dans l'étude Profetic de 2018, portant sur les enseignants du second degré, 25 % des enseignants de **moins de 30 ans déclarent ne pas avoir bénéficié de formations au numérique éducatif au cours de leur formation initiale**.

---

<sup>1</sup> Rapport d'information n° 607 (2017-2018) de Catherine Morin-Desailly, « Prendre en main notre destin numérique : l'urgence de la formation ».

Mais surtout, la mission d'information souhaite insister sur **la nécessité de renforcer la formation continue**, notamment en matière numérique. Dans ce domaine, plus que dans d'autres, les connaissances acquises lors de la formation initiale peuvent très rapidement devenir obsolètes. Comme le souligne l'enquête Profetic 2019, portant sur les pratiques numériques des enseignants du 1<sup>er</sup> degré<sup>1</sup>, **35 % de ces enseignants utiliseraient davantage le numérique s'ils étaient mieux formés à l'utilisation pédagogique des outils, et 24 % s'ils disposaient d'une meilleure maîtrise dans le domaine numérique.**

Or, la mission d'information a appris avec étonnement qu'il n'y avait **aucune obligation de formation continue** - sous quelque forme que ce soit - **pour les enseignants du second degré**, à la différence des enseignants du premier degré dont les obligations réglementaires de service prévoient un volume horaire minimum d'actions de formation de 18 heures au cours de l'année scolaire. De même, aucune contrainte de formation ne s'exerce sur les enseignants de l'enseignement supérieur.

Certes, la crise de Covid-19 a montré une **demande forte** de formation dans ce domaine pour faire face à la situation. D'après les chiffres transmis par la direction du numérique pour l'éducation, depuis le 12 mars, 263 294 personnels de l'éducation nationale dont 240 603 enseignants ont participé à au moins une action de formation sur m@gistère - la plateforme de formation en ligne du ministère de l'Éducation nationale. L'université Sorbonne Paris Nord, pour sa part, a reçu en quelques jours plus de 600 demandes de formation aux outils numériques, de la part de ses personnels, à la suite de l'annonce du confinement. Toutes les demandes n'ont pas pu être satisfaites et des sessions de formation sont prévues jusqu'en décembre.

Toutefois, **cette formation sur la base du volontariat ne permet pas d'inclure les enseignants qui, par faute de temps, d'envie, ou ceux estimant que le recours au numérique n'est pas à leur portée, ne se forment pas.**

Aussi, la mission d'information préconise **d'imposer une formation obligatoire périodique à l'utilisation des outils numériques pédagogiques** à l'ensemble des enseignants du premier et du second degrés, ainsi qu'aux enseignants de l'enseignement supérieur.

**Proposition n° 39 : Intégrer dans la formation initiale et continue des enseignants des premier et second degrés et du supérieur un enseignement périodique obligatoire à l'utilisation des outils numériques pédagogiques.**

---

<sup>1</sup> Étude Profetic 2019, connaître les pratiques numériques des enseignants du 1<sup>er</sup> degré.

La mission d'information salue la volonté du ministère de l'Éducation nationale de faire de la **formation continue l'une de ses priorités** avec l'élaboration d'un nouveau schéma directeur de la formation continue de tous les personnels 2019-2022. Les compétences numériques figurent parmi les objets de formation auxquels la totalité des enseignants et personnels d'éducation doivent être formés dans ce cadre pluriannuel, de même que les modalités offertes à la formation par les outils numériques doivent être largement mobilisées pour optimiser et diversifier la formation.

Ce plan pluriannuel de formation - et la crise de Covid-19 - doivent être l'occasion de refaire de la formation au et par le numérique l'une des priorités de l'éducation nationale. **Le précédent exemple du plan numérique, lancé en 2015, montre l'importance d'une mobilisation forte de l'administration pour inciter les enseignants à se former à ces questions.** En effet, la mission d'information note une forte augmentation de la formation au numérique en 2016-2017, avant une diminution en 2017-2018, **sans doute due à un essoufflement de la mobilisation sur ces thématiques.**

#### **Formations consacrées au numérique : comparaison entre 2015 et 2018**

##### 1<sup>er</sup> degré :

2015-2016 : 23 441 journées stagiaires, soit 3,4 % de l'ensemble des journées de formation

2016-2017 : 53 280 journées stagiaires (+ 127 %), soit 6,6 % de l'ensemble des journées de formation

2017-2018 : 36 354 journées stagiaires (- 32 %), soit 3,7 % de l'ensemble des journées de formation.

##### Second degré :

2015-2016 : 81 815 journées stagiaires, soit 6,02 % de l'ensemble des journées de formation

2016-2017 : 124 854 journées stagiaires (+ 53 %), soit 11 % de l'ensemble des journées de formation

2017-2018 : 120 175 journées stagiaires (- 4 %), soit 11,1 % de l'ensemble des journées de formation.

8 actions consacrées exclusivement au numérique ont été inscrites au plan national de formation pour l'année scolaire 2019-2020. Parmi celles-ci, on peut citer :

- « *Développer et évaluer les compétences numériques des élèves* ». Les objectifs de cette formation sont d'accompagner, piloter la mise en œuvre du cadre de référence des compétences numériques et de la certification Pix, de construire le plan de formation académique pour le cadre de référence des compétences numériques en s'appuyant sur une communauté de personnes ressources et de prendre en compte l'acquisition progressive des compétences numériques dans les enseignements disciplinaires et transversaux ;

- « *Renforcer le développement professionnel des professeurs avec le numérique : enseigner au XX<sup>e</sup> siècle avec le numérique* ». L'objectif de cette formation est d'accompagner la professionnalité des enseignants, notamment dans les transformations induites par les évolutions technologiques (intelligence artificielle, immersion virtuelle...) dans les activités telles que : concevoir (des scénarios, des activités d'enseignement et d'apprentissage), mettre en œuvre, évaluer, veiller et se former, participer au suivi des élèves et à la vie de son école ou de son établissement.

Cependant, la mission d'information note avec étonnement **le taux d'insatisfaction relativement élevé des enseignants suivant les formations au numérique**. En effet, si 85 % des enseignants du premier degré ont participé à une formation sur le numérique - 57 % ces deux dernières années - **66 % de ceux ayant participé à une telle formation ces deux dernières années estiment que les besoins de formation n'ont pas été couverts**. 21 % - soit un enseignant participant à la formation sur cinq - estiment même que les besoins n'ont pas du tout été couverts. Seuls 20 % environ des enseignants trouvent l'offre de formation au numérique suffisante<sup>1</sup>. La mission d'information invite ainsi le ministère de l'Éducation nationale, ainsi que le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche à une meilleure prise en compte des besoins des enseignants.

*d) Augmenter les compétences numériques des élèves*

En 2018, la France a participé pour la première fois à l'enquête ICILS, permettant d'évaluer les compétences numériques - « la littératie numérique et la pensée numérique » - des élèves de 4<sup>e</sup>. En littératie numérique, définie comme « *la capacité d'un individu à utiliser efficacement un ordinateur pour collecter, gérer, produire et communiquer des informations à la maison, à l'école, sur le lieu de travail et dans la société* », les élèves français obtiennent la note moyenne de 499, soit une **position médiane** parmi les pays participants (moyenne à 496 points). Les élèves français se situent ainsi devant les élèves italiens (461 points) et luxembourgeois (482 points), mais derrière le Portugal (516 points) ou l'Allemagne (518 points). Les élèves danois, en première position, ont obtenu une moyenne de 553 points.

**Répartition des scores en littératie numérique**

<b>Pays</b>	<b>Score moyen</b>
Danemark	553
Moscou (Russie)	549
République de Corée	542
Finlande	531
États-Unis (seuil de participation requis non atteint)	519
Allemagne	518
Portugal	516
Rhénanie du Nord-Westphalie (Allemagne)	515
<i>Point central ICILS 2013</i>	<i>500</i>
<b>France</b>	<b>499</b>
<b>Moyenne 2018</b>	<b>496</b>
Luxembourg	482

<sup>1</sup> Étude Profetic 2019, connaître les pratiques numériques des enseignants du 1<sup>er</sup> degré.

Pays	Score moyen
Chili	476
Italie (test passé en début d'année scolaire)	461
Uruguay	450
Kazakhstan	395

Source : Note d'information n°19.40, novembre 2019 - DEPP, MENJ, ICILS 2018 : évaluation internationale des élèves de quatrième en littérature numérique et pensée informatique.

Mais au-delà de la comparaison internationale, cette étude est particulièrement intéressante **sur la maîtrise de l'outil numérique par les élèves, en l'absence d'évaluation actuelle des compétences numériques en France**. En effet, les élèves sont répartis en quatre groupes en fonction de leurs compétences numériques.

#### Classification des élèves dans le test ICILS

**Inférieur au niveau 1 (score inférieur à 407 points)** : les élèves peuvent « exécuter certaines commandes simples, telles que cliquer sur un lien hypertexte, ou sur des boutons d'outils avec une seule fonction, comme couper ou faire pivoter ».

**Niveau 1 (score entre 407 et 491 points)** : « les élèves démontrent une connaissance fonctionnelle des ordinateurs en tant qu'outils. [...] Ils utilisent des commandes logicielles simples pour effectuer des recherches de base et des tâches de communication. Ils démontrent une familiarité avec les règles de mise en page des documents électroniques ».

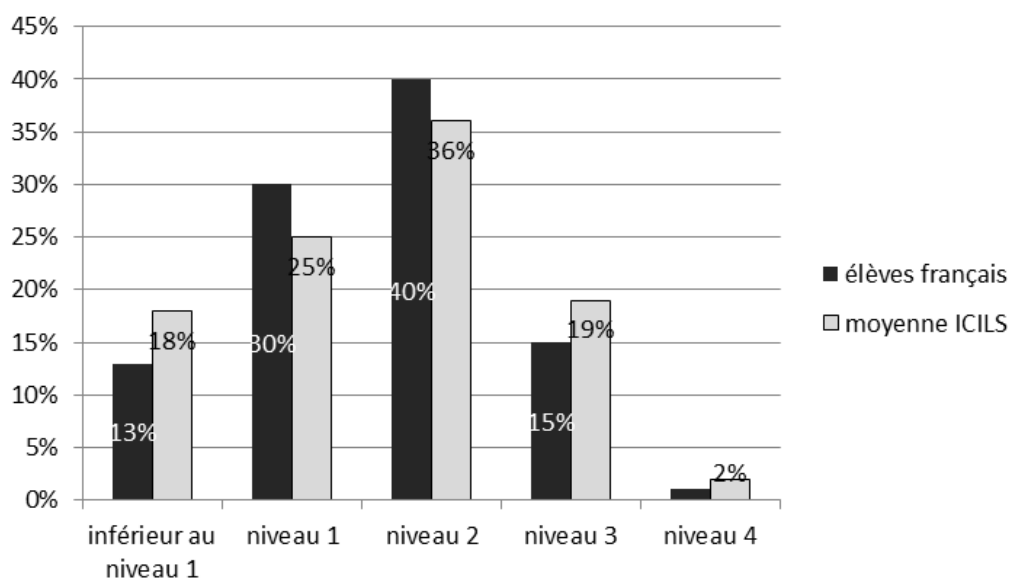
**Niveau 2 (score entre 492 et 576)** : « ils utilisent un ordinateur pour effectuer des tâches de base et explicites de collecte, mais aussi de gestions d'informations. Ils apportent des modifications simples et ajoutent du contenu aux documents numériques existants. Ils créent des documents d'informations simples en respectant les règles de mise en page. Ils démontrent leur connaissance des mécanismes de protection des informations personnelles. »

**Niveau 3 (score entre 577 et 661)** : « les élèves démontrent leur capacité à travailler de manière autonome lorsqu'ils utilisent des ordinateurs comme outils de collecte et de gestion d'informations. [...] Ils extraient des informations de sources électroniques données pour répondre à des questions concrètes et suivent les instructions d'utilisation des commandes logicielles reconnues pour éditer et ajouter du contenu. Ils reconnaissent que l'identité, l'expertise et les motivations des créateurs de l'information peuvent influencer sur la crédibilité de l'information diffusée sur le web ».

**Niveau 4 : (score supérieur à 661 points)** : ils exercent un contrôle et un esprit critique lorsqu'ils recherchent des informations et créent des documents d'information. [...] Ils adaptent les informations aux besoins d'un public ».

Or, 83 % des élèves français ont un niveau 2 ou inférieur. **De manière inquiétante, 13 % d'entre eux ont un niveau inférieur au niveau 1, et 30 % atteignent le niveau 1 - contre une moyenne de 25 % des élèves des pays participants.**

### Répartition des élèves français en littératie numérique et comparaison internationale



En matière de pensée informatique - deuxième « compétence » testée par cette étude -, les élèves français occupent également une **position médiane**. Cette compétence, utilisée lors de la programmation ou le développement d'une application, est définie comme « *la capacité d'un individu à identifier les problèmes du monde réel, qui sont appropriés par une formule informatique ainsi qu'à évaluer et à développer des solutions algorithmiques à ces problèmes afin de les mettre en œuvre à l'aide d'un ordinateur* ».

### Répartition des scores en pensée informatique

Pays	Score moyen
République de Corée	536
Danemark	527
Finlande	508
<b>France</b>	<b>501</b>
<b>Point central ICILS - Moyenne 2018</b>	<b>500</b>
États-Unis (seuil de participation requis non atteint)	498
Allemagne	486
Rhénanie du Nord-Westphalie (Allemagne)	485
Portugal	482
Luxembourg	460



Pour la DEPP, « les élèves de quatrième année évalués lors de l'enquête ICILS 2018, ont bénéficié de nouveaux programmes entrés en vigueur à la rentrée 2016 dans lesquels la pensée informatique est présente dans les référentiels de mathématiques, sciences et technologies du cycle 4 (5<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>) ».

La mission d'information constate en effet un **renforcement de l'apprentissage de compétences numériques dans les programmes scolaires** ces dernières années. Les compétences numériques sont désormais inscrites dans le socle commun de connaissances, de compétences et de culture, ainsi que dans les programmes de l'école au lycée. Le décret n° 2019-919 du 30 août 2019 relatif au développement des compétences numériques dans l'enseignement scolaire, dans l'enseignement supérieur et par la formation continue et au cadre de référence des compétences numériques (CRCN) fixe les attendus en matière de compétences numériques pour les élèves, les étudiants, les apprentis et les stagiaires de la formation continue. En outre, dans la cadre de la **réforme du lycée**, de nouveaux enseignements du numérique ont été mis en place à la rentrée 2019 :

- l'enseignement de sciences numériques et technologie (SNT), obligatoire pour tous les élèves de seconde générale et technologique (volume horaire hebdomadaire d'1h30) ;

- un enseignement de spécialité dédié parmi ceux proposés en classe de 1<sup>ère</sup> : « numérique et sciences informatiques ».

La mission d'information salue cette volonté de l'éducation nationale de renforcer les compétences numériques des élèves et de créer des formations leur permettant d'être mieux préparés aux métiers du numérique et de l'informatique. Elle souligne toutefois la nécessité de permettre à l'ensemble des élèves de disposer d'un socle minimal de compétences numériques pour éviter tout illettrisme.

La mise en place de la **certification Pix, à partir de la rentrée 2020**, est un outil intéressant afin de permettre aux enseignants d'évaluer les compétences de leurs élèves. La mission d'information espère que cette certification ne connaîtra pas les mêmes problèmes que le brevet informatique et Internet (B2i), créé en 2000. Celui-ci n'a pas réussi à s'imposer auprès des enseignants de l'éducation nationale. Comme l'expliquent les services du ministère, « la difficulté majeure du B2I est qu'il a souvent été laissé aux professeurs de technologie en collège, ce qui a restreint sa préparation à cette discipline majoritairement. En lycée, l'absence de certification n'a pas permis de mobiliser les enseignants ».

**Comparaison entre le B2i/C2I et Pix**

<b>B2i et C2i</b>	<b>Pix</b>
<p>Fragmentation de l'offre publique de certification en matière de compétences numériques transverses, recoupant les divisions ministérielles et intra-ministérielles : B2i école, B2i collège, B2i lycée, B2i adultes, C2i niveau 1, différents C2i niveau 2 (C2i2e, C2i Métiers de la santé, etc), PIM (Passport Internet Multimédia)</p> <p>&gt; a rendu difficile l'appropriation de ces certifications par l'ensemble de la société et l'émergence d'un standard partagé.</p>	<p>Une certification unique, en forme de bien public/commun partagé entre enseignement scolaire, enseignement supérieur, service public de l'emploi, médiation numérique et monde professionnel dans une logique de continuum éducatif tout au long de la vie.</p>
<p>Des certifications « binaires » ou « socles » (« on »/ « off ») - que l'on obtient ou que l'on n'obtient pas.</p>	<p>Une certification graduelle, permettant la valorisation précise de tout type de profil de compétences, débutant comme expérimenté, sur une même échelle.</p>
<p>Une absence de standardisation des méthodes d'évaluation qui affaiblit la capacité du certificat à attester avec fiabilité des compétences visées et sa reconnaissance par le monde professionnel.</p>	<p>Une méthodologie d'évaluation unique, en ligne, et standardisée garantissant la fiabilité du signal de compétences envoyé par la certification Pix, la rendant plus attractive pour les employeurs.</p>
<p>Une mission quasi exclusive de certification</p>	<p>Un équilibre entre missions d'évaluation, de certification mais aussi de contribution au développement des compétences, que l'on soit dans une démarche autonome ou dans un cadre prescrit (enseignement, en entreprise, dans le service public de l'emploi, la médiation numérique etc.).</p>
<p>Des dispositifs nationaux</p>	<p>Un dispositif national décliné d'un cadre européen (Digcomp) afin de favoriser la mobilité étudiante/professionnelle et de poser les bases d'un standard public européen, voire international.</p>
<p>Des référentiels « figés »</p>	<p>Un cadre de référence stable pour donner des repères, mais, à la maille la plus fine, un mécanisme de mise à jour permanent pour tenir compte des évolutions technologiques et des retours d'usage.</p>

*Source : Start-up d'État Pix*

### **Bilan de l'expérimentation de la version Béta de Pix faite dans l'académie d'Orléans-Tours à la rentrée 2018**

Dans l'académie d'Orléans-Tours, l'expérimentation a concerné 24 établissements (4 collèges + 20 lycées). Les retours d'expérience des différentes académies ont très largement mis en exergue :

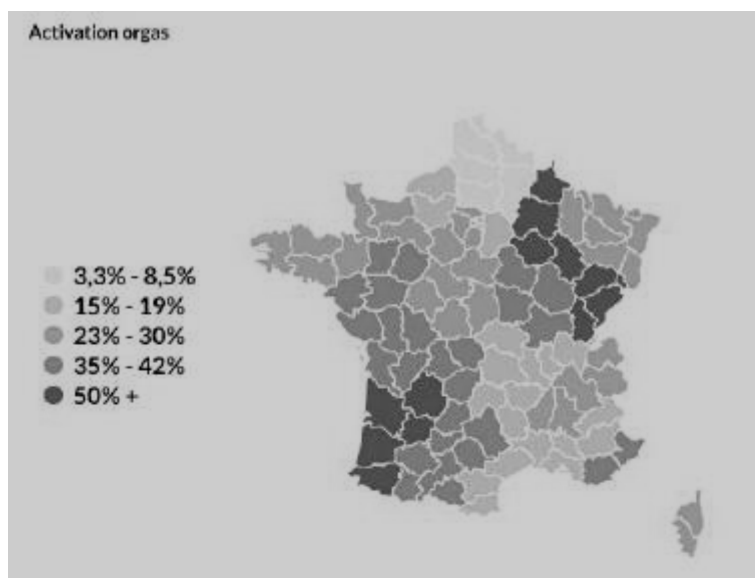
- la valeur ajoutée pédagogique du dispositif Pix (pédagogie, différenciation, rapport à l'évaluation, motivation des élèves par la dimension ludique, outillage des enseignants, recommandations de tutoriels, continuité bac-5 bac+5), avec un réel effet sur les apprentissages au-delà même des seuls enjeux d'évaluation et de certification ;
- une prise de conscience accrue par les équipes du caractère essentiel de la maîtrise des compétences numériques transverses pour les élèves, et parfois, pour les enseignants eux-mêmes ;
- un besoin de formation et d'accompagnement des équipes pédagogiques pour réussir la mise en place ;
- l'existence de défis organisationnels pour les établissements, liés notamment à l'absence de temps dédié et à la nécessité d'un partage de responsabilité entre enseignants de disciplines diverses (toutes les disciplines étant susceptibles de contribuer à l'acquisition des compétences visées) ;
- l'importance de poursuivre les développements de la plateforme, en particulier pour faciliter l'accès aux élèves et aux enseignants, et la pertinence pour ce faire de continuer à recourir aux méthodologies dites « agiles » permettant d'intégrer en continu des améliorations souhaitées par les utilisateurs.

À la fin de l'année scolaire 2018-2019, 1 275 établissements (700 collèges et 575 lycées) au niveau national avaient participé et obtenu un accès à l'application Pix Orga, interface dédiée aux équipes enseignantes pour leur permettre un suivi pédagogique des élèves. 24 000 élèves avaient participé à des campagnes d'évaluation sur tout ou partie des 16 compétences du Cadre de référence des compétences numériques. 83 établissements « pionniers parmi les pionniers » (51 collèges et 32 lycées) avaient pu expérimenter l'organisation de sessions de certification au bénéfice de 3 391 élèves (1 976 collégiens et 1 415 lycéens).

En juin 2020, 5 221 collèges et lycées ont activé leur espace Pix orga (soit 48 % des établissements invités), et quelque 225 000 élèves, principalement de 4<sup>e</sup> et de 1<sup>re</sup>, utilisent Pix *via* des campagnes de tests proposés par les enseignants. Pix a également été mobilisé par de nombreux établissements comme outil de continuité éducative et de personnalisation des apprentissages. Depuis mars 2020, près de 75 000 élèves supplémentaires ont utilisé la plateforme à distance sur invitation de leurs enseignants.

A la rentrée 2020, Pix est généralisé à l'ensemble des collèges et lycées. Des certifications devront être **passées par l'ensemble des classes de 3<sup>e</sup> et de terminale.**

### Taux d'activation par établissement en février 2020 de leur espace Pix Orga



De même, **les universités auditionnées se sont également emparées de l'outil Pix** afin de permettre à leurs étudiants d'obtenir une certification numérique, mais également de s'auto-évaluer. La certification Pix est ainsi passée à l'issue du module obligatoire de 24 heures sur les compétences numériques, par tous les étudiants en L1 à l'Université du Mans, des sessions de certification sont proposées aux étudiants de l'Université de Lorraine, l'Université Sorbonne Paris Nord permet pour sa part à tous les étudiants régulièrement inscrits en licence de suivre les enseignements préparant au Pix.

La mission d'information note avec intérêt la **volonté affichée par le ministère de pouvoir procéder à une évaluation de ces compétences numériques de toute une classe d'âge**. Comme l'indique la circulaire du 10 juillet 2020 de rentrée pour 2020, « *après quatre années d'expérimentation et de co-construction, le dispositif Pix sera généralisé dans les collèges et lycées, avec une première campagne de positionnement pour tous les élèves à partir de la 5<sup>e</sup>, l'introduction d'une certification des compétences numériques obligatoire pour les élèves de 3<sup>e</sup> et de terminale* ». En outre, devront être saisies de manière obligatoire les compétences numériques dans les derniers bilans périodiques des élèves de CM2 et de 6<sup>e</sup> en juin 2021.

Afin de pouvoir disposer d'informations précises sur le niveau numérique des élèves, la mission d'information préconise **de publier un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves, comme elle le fait pour les autres compétences faisant l'objet d'évaluations nationales**. Comme l'a indiqué la direction du numérique pour l'éducation, il n'existe actuellement pas de recensement des élèves en situation d'illectronisme.

**Proposition n° 40 : Publier un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants, sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale.**

Toutefois, malgré ces certifications et la prise en compte de cette problématique par l'éducation nationale et l'enseignement supérieur, **certains jeunes risquent de sortir du système éducatif sans la maîtrise de ces compétences.** Aussi la mission d'information préconise, comme pour la lutte contre l'illettrisme<sup>1</sup>, **d'incorporer un test sur l'illectronisme lors de la journée Défense Citoyenneté.** En outre, si l'expérimentation du **service national universel** était appelée à être généralisée, le séjour de cohésion de 15 jours pourrait être mis à profit pour proposer aux jeunes une formation courte permettant à chacun d'entre eux d'être à l'aise dans l'utilisation du numérique au quotidien (communication, participation citoyenne, démarches administratives, sensibilisation à la protection des données,...).

**Proposition n° 41 : Incorporer un test sur l'illectronisme lors de la journée Défense et Citoyenneté.**

## **G. ENGAGER UN « CHOC DE QUALIFICATION NUMÉRIQUE » DES SALARIÉS**

### **1. L'inclusion numérique, un élément de la responsabilité sociale des entreprises**

L'inclusion numérique doit devenir un élément constitutif de la responsabilité sociale des entreprises.

La **Charte du numérique responsable**, élaborée par l'Institut du numérique responsable<sup>2</sup>, propose aux entreprises de prendre en considération l'exclusion numérique et d'intégrer la démarche d'inclusion numérique dans celle de l'entreprise :

**2. Parce que les services numériques peuvent être sources d'exclusion sociale, d'individualisation et d'obsolescence matérielle et logicielle, nous nous engageons à développer des offres de services accessibles pour tous, inclusives et durables :**

- En généralisant une démarche d'achats responsables avec l'adoption de clauses sociétales et environnementales.

<sup>1</sup> Ces tests ont permis d'identifier qu'en 2018, 11,5 % des jeunes participants à la journée Défense et Citoyenneté rencontrent des difficultés dans le domaine de la lecture, la moitié d'entre eux pouvant être considérés en situation d'illettrisme.

<sup>2</sup> Issu du « Club Green IT », créé en 2014, l'INR, créée en 2018, a pour objet d'être un lieu de réflexion sur « les trois enjeux clés du numérique responsable : la réduction de l'empreinte du numérique, la capacité du numérique à réduire l'empreinte de l'humanité, et la création de valeur durable / innovation responsable *via* le numérique pour réussir l'e-inclusion de tous ».

- En concevant des applications accessibles à tous (y compris pour les personnes en situation de handicap dans le respect du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations -RGAA-), fonctionnant avec des connexions à débit limité et n'exigeant pas une puissance d'équipements de dernière génération.
- En revisitant les applications autour des 3 U : Utiles, Utilisables, Utilisées pour en simplifier l'usage en intégrant l'accessibilité universelle pour réussir l'e-inclusion de tous.
- En associant l'utilisateur à la conception pour éviter des outils surdimensionnés et améliorer progressivement le niveau de conformité des services en ligne.

Le référentiel de bonnes pratiques<sup>1</sup> de l'Institut recommande « d'aligner les indicateurs Numérique Responsable sur la stratégie RSE de l'entreprise ».

**L'entreprise inclusive** a tout à gagner de développer des formations d'inclusion numérique. Globalement, en effet : « *Les entreprises qui pratiquent une politique inclusive génèrent jusqu'à 30 % de chiffre d'affaires supplémentaire par salarié et une profitabilité supérieure à celle de leurs concurrents* », selon une étude de Deloitte<sup>2</sup>, toutefois axée sur la diversité. Elles ont même 60 % de chances supplémentaires de voir leurs profits et leur productivité augmenter, d'avoir une meilleure réputation, de mieux attirer et conserver les talents ou encore d'engendrer plus de créativité et d'innovation, selon le Bureau International du travail.

L'ISO 26 000, norme internationale de référence sur la responsabilité sociétale et environnementale, définit la RSE à l'échelle internationale et est destinée à la rendre applicable à tout type d'organisation. Ce standard mondial non contraignant publié en novembre 2010, est en cours de révision<sup>3</sup>.

**Proposition n° 42 :** Intégrer l'inclusion numérique dans le champ de la norme **ISO 26000** relative à la responsabilité sociale et environnementale des entreprises.

<sup>1</sup> « Référentiel Green IT – les 65 bonnes pratiques clés », V3, mai 2020.

<sup>2</sup> « Diversité et Inclusion : comment faire de l'inclusion un levier de transformation des organisations ? ».

<sup>3</sup> « Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) : une exemplarité à mieux encourager », rapport d'information de Élisabeth Lamure et Jacques Le Nay, fait au nom de la délégation aux entreprises n° 572 (2019-2020) du 25 juin 2020.

## 2. Le mécénat de compétences des entreprises pour appuyer la médiation numérique

Le mécénat de compétences est une forme particulière du mécénat en nature. Il consiste pour une entreprise à mettre à disposition un salarié sur son temps de travail au profit d'un projet d'intérêt général. L'entreprise mécène conserve le **lien de subordination** avec son salarié dont l'accord est nécessaire. Le mécénat de compétences ouvre droit aux avantages fiscaux liés au mécénat d'entreprise.

Comme votre mission d'information l'a constaté lors de son déplacement au Sicoval, à Labège (31), certaines entreprises contribuent à la médiation numérique par ce moyen : ainsi, l'éditeur Berger-Levrault a mis à disposition des *data scientists* afin de dépouiller les résultats gratuitement d'une enquête sur les besoins en numérique sur un territoire.

**Proposition n° 43 :** Encourager le **mécénat de compétences** des entreprises, notamment celles qui ont des compétences numériques, pour la structuration de la médiation numérique, notamment dans sa partie cartographique.

## 3. Faciliter le financement de la formation au numérique dans les entreprises

Les entreprises françaises sont trop peu numérisées, notamment du fait d'un manque de compétences. La France souffre d'un sous-investissement dans les outils numériques, en particulier les PME, en retard par rapport aux grands groupes. La progression des gains de productivité de la France est inférieure à la moyenne européenne.

Compte tenu de l'importance du capital humain dans l'économie numérique, la dépense de formation devrait être considérée comme un investissement.

Cette situation paradoxale a été pointée par le rapport d'information n° 635 (2018-2019) de Pascale Gruny, fait au nom de la délégation aux entreprises, du 4 juillet 2019 qui s'étonnait que les **coûts de formation** du personnel ne soient « *pas considérés comme attribuables au coût d'acquisition d'une immobilisation, même lorsqu'ils sont encourus dans un objectif de maintien de compétences des salariés, comme le temps passé à de la formation « terrain », c'est-à-dire par un salarié transmettant sa compétence à un autre salarié. Il en est de même pour le temps passé par un salarié à se former* ». Le rapport a donc recommandé que : « *pour les PME-TPE en transition numérique et technologique, l'ensemble des investissements immatériels doivent être traités sur un pied d'égalité. Ceci conduirait à ouvrir la possibilité d'inscrire à l'actif du bilan l'ensemble des investissements matériels ou immatériels, y compris les prestations de conseil et de formation* ».

L'Autorité des normes comptables a en effet proposé fin décembre 2019 un projet visant à modifier le règlement ANC n° 2014-03 du Plan Comptable afin de permettre que toute formation externe livrée avec l'achat d'un outil de production quelconque (informatique, machines-outils...) soit désormais comptabilisée en actif de l'entreprise, donnant droit à amortissement.

Une telle évolution, soutenue également dans le **Livre Blanc de l'Agora Industrie de 2018**<sup>1</sup>, la **Fédération de la formation professionnelle** dans ses propositions pour la relance de juin 2020<sup>2</sup>, ou le cabinet de conseil Asterès<sup>3</sup>, a été reprise par la **commission des affaires économiques du Sénat** dans ses propositions relatives au **plan de relance**<sup>4</sup>, englobant les dépenses de formation au numérique des salariés dans un **crédit d'impôt** dans le but d'inciter les PME à former leurs dirigeants et leur personnel à l'utilisation des outils et équipements numériques (formation au commerce électronique, à l'utilisation des biens et logiciels numériques comme les machines de production à commande numérique ou les logiciels de conception, formation à l'utilisation des équipements acquis grâce au crédit d'impôt ainsi créé). Ce crédit d'impôt s'appliquerait à un maximum de quarante heures de formation des dirigeants et salariés par an et par personne, et son montant correspondrait au produit entre le nombre d'heures passées en formation et le taux horaire du SMIC.

Il ressort en effet des auditions menées depuis le début de la crise sanitaire par la commission des affaires économiques et la délégation aux entreprises du Sénat, que la modernisation et la numérisation de notre tissu économique ne saurait se limiter à un secteur en particulier. C'est la raison

---

<sup>1</sup> « Révolution humaine ? Un nouveau rôle pour les hommes et les femmes de l'industrie du futur », 2018.

<sup>2</sup> Investir dans les compétences pour reconstruire l'économie (juin 2020) ; « La relance de l'économie passe par l'investissement dans les compétences numériques. Les entreprises françaises sont trop peu numérisées, notamment du fait d'un manque de compétences. La France souffre d'un mal-investissement dans les TIC, en particulier les PME, en retard par rapport aux grands groupes (...) »

**Proposition 7 - Inclure les compétences dans la politique d'investissement numérique**  
La formation doit participer de l'effort d'investissement des entreprises dans le numérique. Le gouvernement a annoncé que le digital constituerait l'un des piliers de la relance économique. Pour s'assurer que cet objectif soit une réussite, un volet compétence est nécessaire. Former les actifs à utiliser les logiciels ou les robots constitue un aspect essentiel de la modernisation des entreprises. Pourtant, les mesures de soutien à l'investissement, comme le suramortissement pour l'industrie du futur dans les PME, omettent souvent cette dimension. Pour accélérer la prise en main et utiliser les outils à leur pleine capacité, la formation devra être incluse dans la politique de déploiement du numérique. À titre d'exemple, une mesure sur le suramortissement des investissements pourrait intégrer les dépenses de formation spécifiques à la base de calcul de l'investissement. Le plan de relance qui sera conçu au niveau européen devrait porter sur le numérique et les compétences pourraient y être intégrées. À ce titre, des fonds du FSE pourraient être mobilisés ».

<sup>3</sup> « Investir dans les compétences pour reconstruire l'économie », juin 2020 : « Une mesure sur le suramortissement des investissements pourrait intégrer les dépenses de formation spécifiques à la base de calcul de l'investissement ».

<sup>4</sup> Rapport d'information de Anne-Catherine Lozier et Marc Daunis, fait au nom de la commission des affaires économiques n° 535 tome VII (2019-2020) - 17 juin 2020.



pour laquelle ce crédit d'impôt, volontairement large dans son champ d'application, bénéficierait à l'ensemble des PME, qu'elles appartiennent au secteur secondaire ou tertiaire. L'objectif a été de créer un choc de numérisation des entreprises.

Le Sénat a adopté cet amendement lors de la séance du 17 juillet 2020, lors de la discussion du projet de loi de finances rectificative, mais la commission mixte paritaire ne l'a pas retenu.

L'inclusion numérique des salariés n'est pas un coût, mais une dépense d'investissement pour garantir l'avenir et la pérennité des entreprises.

**Proposition n° 44 :** Considérer la formation au numérique comme un **investissement** et permettre dans les PME et TPE soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

#### **4. Encourager la formation au numérique des salariés**

La formation des salariés au numérique doit constituer un effort récurrent et durable. Par définition, de nouveaux outils numériques font en permanence irruption dans l'entreprise, obligeant les salariés à monter en compétence à échéance régulière. Ce mouvement est pérenne.

Les branches professionnelles doivent se saisir de ce sujet et identifier les besoins sur leurs qualifications et leur cœur de métier.

Pour préparer les salariés à une économie de plus en plus numérisée mais également leur permettre de tirer le meilleur parti de l'offre de formation numérique en expansion, il est indispensable de connecter la formation professionnelle et la structuration de l'offre d'accompagnement vers le numérique, au déploiement du pass numérique comme à la définition de certificats d'acquisition de compétences numériques de niveau de difficulté croissant. Ces éléments pourraient s'intégrer dans un **vaste plan de formation numérique des salariés** visant à réduire les inégalités présentes et futures face à la transformation numérique de l'économie et à élever la croissance potentielle de la France.

Des expérimentations réussies d'adaptation professionnelle au numérique, tel Numéric'Emploi de la région Grand Est, pourraient être enfin plus largement diffusées.

« **Numéric'Emploi** » est un dispositif de reconversion professionnelle ayant permis d'insérer plus de 80 % des personnes ayant suivi ces formations dans les zones-test de la région Grand Est.

Anticipatif, agile et adapté aux besoins du territoire, ce dispositif a fait ses preuves car il place les entreprises au cœur du système tout en impliquant les acteurs locaux. Il a comme objectifs de combler le déficit de ressources compétentes pour répondre aux besoins de recrutement des entreprises, d'aider les personnes en recherche d'emploi à trouver un poste dans un métier du numérique, de soutenir les dispositifs d'adaptation des compétences visant à accompagner les personnes en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle vers un métier du numérique.

*« Numéric'Emploi a été mis en œuvre par Syntec Numérique dans la région Grand Est pour les entreprises du secteur numérique avec la collaboration du Conseil régional et de Pôle Emploi. Cette expérience, lancée il y a 6 ans, a eu des résultats positifs : 500 dossiers traités par an, incluant plus de 200 stagiaires orientés vers des formations dont le taux d'insertion est de 80 % », affirme ainsi Jean Rottner, président de la région Grand Est<sup>1</sup>.*

En décloisonnant les besoins en formation des différents secteurs d'activité et en diversifiant le *sourcing* des candidats<sup>2</sup> éligibles, ce projet permet de mutualiser les formations numériques adaptées au plus près des bassins d'emploi. L'objectif consiste à faire migrer les salariés de tous les secteurs d'activités vers les métiers du numérique, tout en réussissant à adapter l'ensemble des emplois existants aux compétences numériques.

*« Forts des résultats obtenus depuis 6 ans en région Grand Est, nous demandons officiellement au Gouvernement de déployer progressivement « Numéric'Emploi » au niveau national en impliquant chacune des grandes régions françaises, les directions régionales de Pôle emploi et les organisations professionnelles. Nous sommes convaincus que la reconversion aux métiers du numérique est le grand défi des années à venir, et que « Numeric'Emploi » est un levier pour le relever. Cela impliquera par exemple d'élargir le Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) aux publics infra-licence, et non plus seulement infra-bac, pour les métiers du numérique », a indiqué Godefroy de Bentzmann, président de Syntec Numérique.*

Il assure que ce dispositif permettrait le recrutement de 60 000 demandeurs d'emploi et personnes en reconversion.

Ce dispositif a donné des résultats positifs car il a été conçu pour s'articuler avec les outils numériques de la région et éviter ainsi des redondances administratives lourdes pour les établissements de formation.

## **Le plan de relance de l'économie ne doit pas oublier les oubliés du numérique.**

Présenté le 4 septembre, il comporte, outre les 250 millions énoncés en faveur de l'inclusion numérique, plusieurs dispositifs oeuvrant indirectement en faveur de l'inclusion numérique, et notamment :

- un dispositif en faveur de la numérisation des TPE, PME et ETI (avec des mesures de diagnostic numérique, de modernisation de l'outil de production grâce à de l'intelligence artificielle, de subventions aux investissements industriels « dans les technologies de l'industrie du futur ») ;

<sup>1</sup> Communiqué de presse du 26 septembre 2019.

<sup>2</sup> Technique en recrutement qui concerne toute activité de recherche, d'identification et d'engagement des personnes.

- un plan de numérisation de la formation professionnelle par la création de plateformes de contenus pédagogiques pour les organismes de formation et les centres de formation et la mise à disposition de contenus pédagogiques digitalisés gratuits par l'État ;

- le développement de la formation à distance (FOAD).

Les salariés des entreprises en activité partielle pourront utiliser le temps non travaillé pour se former, notamment au numérique. Les agents publics en autorisation spéciale d'absence pourraient également se former à distance aux nouveaux outils numériques<sup>1</sup>. **Les commerçants, artisans et auto-entrepreneurs demeurent malheureusement exclus d'un tel dispositif alors qu'ils sont les premiers à souffrir de leur manque de compétences numériques.**

La crise engendrée par la pandémie de Covid-19 a montré que le numérique n'était plus, dans les entreprises, une option, mais une condition non seulement de leur développement, mais de leur survie.

**Aider les entreprises à se numériser par l'achat d'équipements ne doit pas conduire à oublier la formation au numérique de leurs salariés.**

Tel était le sens des propositions de la commission des affaires économiques et de la délégation aux entreprises du Sénat<sup>2</sup> lors de la discussion du troisième projet de loi de finances rectificative pour 2020, avec la création d'un crédit d'impôt qui aurait pu permettre aux PME de financer 50 % des dépenses engagées pour former leurs dirigeants mais aussi les salariés<sup>3</sup> à l'utilisation des outils et équipements numériques (formation au commerce électronique, à l'utilisation des biens et logiciels numériques comme les machines de production à commande numérique ou les logiciels de conception, formation à l'utilisation des équipements acquis grâce au crédit d'impôt ainsi créé). Ce crédit d'impôt s'appliquerait à un maximum de quarante heures de formation des dirigeants et salariés par an et par personne, et son montant correspondrait au produit entre le nombre d'heures passées en formation et le taux horaire du SMIC.

Il est regrettable que le Gouvernement ait décliné cette proposition au moment où il lançait France Relance et affirmait que la formation devait au cœur du plan de relance, votre mission considérant que le numérique doit être au cœur de la formation.

---

<sup>1</sup> Comme l'a proposé le directeur du CNAM, Olivier Faron in : « La formation jouera un rôle clé dans la mise en œuvre du plan de relance », *Acteurs publics*, 10 septembre 2020.

<sup>2</sup> Dans le fil de la recommandation n° 11 du rapport d'information n° 635 (2018-2019) du 4 juillet 2019 fait par notre collègue Pascale Gruny au nom de la délégation aux entreprises sur l'accompagnement de la numérisation des PME et TPE.

<sup>3</sup> L'article 244 quater M du code général des impôts prévoit un crédit d'impôt de 40 de formation mais il est réservé aux chefs d'entreprises.

**Proposition n°45 :** Financer, dans le cadre du plan de relance de l'économie, un **plan de formation** aux compétences numériques **des salariés**, ciblant prioritairement les salariés peu qualifiés, les jeunes, et les salariés des PME, les commerçants et les artisans.

## EXAMEN DU RAPPORT

**Jeudi 17 septembre 2020**

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – Nous nous réunissons aujourd’hui pour clôturer nos travaux, débutés le 24 mars. Nous devions commencer nos auditions le 31 mars, mais la pandémie de Covid-19 a décalé le début de nos travaux au 18 mai. Nous avons donc accéléré le rythme des auditions, grâce aux visioconférences, qui se sont poursuivies jusqu’au 15 juillet et se sont closes la semaine dernière, avec les auditions de la présidente du Conseil national du numérique et du secrétaire d’État chargé de la transition numérique et des communications électroniques. Au total, 90 personnes environ auront été entendues notamment à l’occasion de quatre tables rondes, et d’un déplacement sur un « Territoire d’action pour un numérique inclusif ».

Le plan de relance a annoncé 250 millions d’euros en faveur d’une politique plus ambitieuse que la Stratégie nationale pour un numérique inclusif de 2018, qui, jusqu’à présent, ne bénéficiait que de 30 millions d’euros de crédits d’État. Il a le mérite d’une prise de conscience partagée par tous du caractère prioritaire d’une montée en compétences numériques de nos concitoyens.

En effet, l’illectronisme approfondit la fracture sociale et générationnelle et devient un handicap majeur dans une société toujours plus numérisée, particulièrement dans les relations avec une administration qui ferme ses guichets, réduit son implantation territoriale et met le cap sur le 100 % dématérialisé.

Notre mission s’est attachée à évaluer la politique publique d’inclusion numérique : est-elle assez financée, assez efficace, bien outillée ?

Cette politique a une dimension territoriale essentielle : le secrétaire d’État a admis lors de son audition que l’État était tout simplement dans l’incapacité de la déployer sans les collectivités locales. Or, 32 départements manquent encore à l’appel de ce déploiement. Il n’est bien entendu pas envisageable qu’ils ne puissent bénéficier des 250 millions d’euros annoncés. L’enjeu est donc celui de l’accélération et de l’amplification de ce qui a été fait jusqu’à présent, en vue d’une diffusion territoriale complète.

Dans notre évaluation de la politique publique de l’inclusion numérique, particulièrement complexe tant les acteurs sont nombreux, nous avons eu le sentiment qu’un effort substantiel en faveur de la médiation numérique était indispensable pour mieux aider les publics les plus fragiles, notamment en situation de handicap, mieux lutter contre l’exclusion par le coût, angle mort de la politique publique, construire une « éducation 2.0 » et engager un « choc de qualification » numérique des salariés, commerçant et artisans.

La médiation numérique et l'aide à la formation au numérique doit par ailleurs se professionnaliser et devenir un métier, pivot de la politique d'inclusion. Elle doit fédérer une coalition d'acteurs la plus large possible en intégrant non seulement les collectivités locales, dont la mobilisation et la prise de conscience de cet enjeu sont indispensables, mais également les opérateurs sociaux.

Nos travaux permettent aujourd'hui de formuler une quarantaine de propositions, auxquelles je souscris, et que je laisse à présent à Raymond Vall le soin de présenter.

**M. Raymond Vall, rapporteur.** – Le numérique est porteur de promesses d'amélioration de la qualité de vie, d'inclusion sociale, d'augmentation des connaissances et des capacités en chacun. Il est aujourd'hui synonyme de progrès pour tous.

Pourtant, 14 millions de Français au moins ne maîtrisent pas le numérique, et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise. Si la France est dans la moyenne européenne, la situation n'est pas satisfaisante.

Les personnes en situation de handicap, qui représentent une personne en exclusion numérique sur cinq, subissent une double peine. Si les sites en ligne doivent être théoriquement accessibles, seulement 13 % des démarches administratives leur étaient réellement accessibles en avril 2020.

Les personnes détenues, les patients hospitalisés sans leur consentement et les étrangers sont davantage encore des exclus du numérique, tout comme les personnes illettrées, au nombre de 2,5 millions, car le numérique est textuel.

Quelle que soit la forme, l'exclusion numérique constitue un handicap majeur dans une société toujours plus numérisée. L'accélération de cette évolution avec le confinement et le développement du télétravail rendent encore plus urgente l'inclusion numérique du plus grand nombre. Les exclus de la société hyperconnectée ont le sentiment d'être des citoyens de deuxième zone, et l'humiliation vire parfois à la colère.

Entreprise depuis 1998 par tous les gouvernements successifs, la dématérialisation généralisée des services publics, engagée à marche forcée pour 2022, laisse sur le bord de la route trois Français sur cinq, incapables de réaliser des démarches administratives en ligne. L'Inspection générale des affaires sociales (Igas) elle-même n'a pu réaliser, en décembre 2019, un test de demande d'aide au logement en ligne !

Le droit de saisine des administrations par voie électronique est devenu, dans les faits, une obligation, même si le Conseil d'État a rappelé, le 27 novembre 2019, l'absence de caractère juridiquement obligatoire de cette saisine par voie électronique.

Cette dématérialisation pourrait permettre d'économiser chaque année 450 millions à l'État. La gestion de la complexité administrative est externalisée vers les usagers, qui ne peuvent se retourner vers les guichets des administrations, lesquels ont fermé. L'ergonomie des sites publics est très en retard. Beaucoup d'usagers se découragent et renoncent à leurs droits.

Pendant le confinement, l'éducation nationale a basculé dans le tout numérique, outil de la continuité pédagogique. Les inégalités entre élèves et enseignants se sont révélées, soulignant la carence d'une obligation de formation au numérique du corps enseignant. Or, contrairement à une idée reçue, les jeunes, y compris les étudiants, manquent également de compétences numériques.

Le numérique, s'il peut à la marge mieux garantir les droits sociaux en repérant les bénéficiaires potentiels, constitue, pour les bénéficiaires réels, un obstacle croissant d'accès à leurs droits. Malgré des efforts récents, les opérateurs offrent rarement des outils de repérage des fragilités numériques et de formation au numérique.

Les exclus du numérique se tournent de plus en plus, pour garantir leurs droits, vers les travailleurs sociaux, qui, dans 75 % des cas, effectuent des démarches à la place de l'utilisateur, et vers les bénévoles des associations d'aide aux personnes en grande précarité, lesquels sont de plus en plus débordés. Plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît.

Pour les salariés, l'accès à l'emploi est désormais conditionné à la maîtrise du numérique. Toutefois, 12 % des demandeurs d'emploi ne le maîtrisent pas. Dans l'emploi, le numérique constitue désormais une compétence professionnelle de base. Le numérique envahit toute l'économie, y compris les métiers traditionnels, et pas seulement dans l'industrie du futur. Le numérique n'est pas non plus une porte dérobée de retour à l'emploi pour les décrocheurs scolaires, malgré certains parcours individuels exemplaires grâce à un réseau d'écoles du numérique à la pédagogie disruptive.

Le confinement ayant souligné que 5 millions de salariés rencontrent des difficultés face au numérique, il est urgent de prendre la mesure du défi d'une économie en compétition avec d'autres dans la société de la connaissance, clé de la compétitivité du XXI<sup>e</sup> siècle.

Pour les citoyens, si le recours au vote par Internet demeure limité, les procédures participatives recourent plus fréquemment au numérique, comme le référendum d'initiative partagée ou le droit de pétition devant le Parlement. La culture numérique est également un élément de l'information indépendante, qui permet de surmonter les manipulations de l'opinion.

Si nos sociétés ont pris conscience de cette prégnance du numérique, l'illectronisme, dont les conséquences sur le pacte social sont dévastatrices, a pour sa part longtemps été sous-estimé.

L'appropriation du numérique s'est faite, tant par les professionnels que par le grand public, par autoformation. Nous sommes tous des autodidactes sur Internet. Chacun est supposé savoir utiliser des outils numériques vendus comme « simples », voire « intuitifs ».

Cependant, si le risque d'illectronisme a été pointé par Lionel Jospin dès 1999, les pouvoirs publics ont longtemps considéré que l'équipement numérique suffisait, et en ont fait leur priorité. Or, une tablette magique ne suffit pas à effacer la fracture numérique. Celle-ci s'est même élargie outre-mer, ces territoires n'ayant pas bénéficié de la baisse des prix de la téléphonie mobile.

La priorité a longtemps été la couverture numérique du territoire, et non la maîtrise des usages par les personnes. Pourtant, de nombreux rapports ont souligné l'urgence de fournir à chacun un mode d'emploi du numérique. Une première tentative de structuration de l'aide aux usages numériques a certes eu lieu de 2000 à 2014, avec les « cyber-bases ». Mais elle s'est soldée par un échec dont les conclusions n'ont pas été toutes tirées : atomisation des initiatives, coordination insuffisante, absence de qualification d'une offre de médiation numérique insuffisamment professionnalisée.

Alors que France Stratégie met en valeur, dans un rapport de 2018, les bénéfices attendus d'une meilleure autonomie numérique, chiffrés à 1,6 milliard d'euros par an si la fracture numérique se résorbait, une « Stratégie nationale pour un numérique inclusif » est lancée la même année.

Volontariste, annonçant des parcours d'accompagnement dès l'été 2018, elle manque toutefois d'ambition financière. Alors que le rapport Borloo avait imaginé un « plan de bataille national » de 600 millions par an pour combattre l'illectronisme et favoriser la formation linguistique des personnes immigrées, et que le Gouvernement avait initialement évoqué un financement global de 100 à 150 millions d'euros, ce ne sont finalement que 10 millions puis 30 millions d'euros qui sont respectivement mobilisés en 2019 et 2020 pour le déploiement du principal outil de la stratégie nationale, le pass numérique, pour former d'ici à 2022 2,5 millions de Français éloignés du numérique.

Le plan de relance, présenté en septembre 2020, acte d'ailleurs l'insuffisance des moyens initialement alloués à la Stratégie, de même que sa faible ambition. Le Gouvernement entend désormais consacrer 250 millions d'euros d'ici 2022 à la formation de 4 millions de Français.

La mise en œuvre de cette Stratégie est cependant à la peine. Seuls 209 000 pass numériques, qui doivent servir à payer la formation numérique, ont été achetés à ce jour, et peu ont été utilisés, obérant la cible de



2,5 millions de Français formés d'ici 2022. La mission d'information est bien consciente des difficultés rencontrées dans l'élaboration et l'application de cette politique nouvelle, mais le rythme de déploiement doit s'accélérer, compte tenu de l'urgence économique et sociale.

Dans certains territoires, le manque de médiateurs labellisés, répondant à une exigence de qualité et capables d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique, est criant. L'équilibre économique de la formation au numérique n'est pas bien calibré : le pass numérique semble avoir été fixé à une valeur trop faible (10 euros), si bien que les heures de formation et leur rémunération sont insuffisantes pour solvabiliser les prestataires, associations ou *start-ups*.

La structuration des lieux de formation au numérique manque de clarté et plusieurs labels se sont déployés en silos sans coordination entre eux : aux *Hubs France Connectée*, interdépartementaux mais ne couvrant que la moitié des départements, et aux territoires d'action pour un numérique inclusif, lancés par le secrétariat d'État au numérique, se sont ajoutés, en décembre 2018, les maisons France Service, qui seront déployées dans chaque canton d'ici 2022, puis, en février 2020, les tiers lieux « Fabriques de territoire », La Poste étant par ailleurs prête à participer à la détection des fragilités numériques grâce à son réseau de postiers et à la relation de confiance qu'ils ont nouée avec les Français. D'autres structures, comme les bibliothèques, les points Information Médiation Multi-Services ou les centres sociaux, sont aussi concernées par cette mise en réseau.

Des outils d'accompagnement sont déployés comme Aidants Connect, permettant aux aidants de réaliser des démarches administratives, Pix et Cléa Numérique, dont le financement a été laborieux, pour évaluer les compétences, mais la formation des agents locaux et des travailleurs sociaux tarde.

L'accessibilité des sites en ligne pour les personnes en situation de handicap demeure un objectif, alors que la loi de 2005 voulait voir disparaître cet obstacle en 2011 ! Si l'objectif est de rendre 80 % des sites accessibles, seuls 13 % le sont actuellement. Le recours à la notion de charge disproportionnée offre une échappatoire à ceux qui ne veulent pas jouer le jeu.

Au terme de trois mois d'investigations, de plus de 90 personnes auditionnées et 4 tables rondes, d'un déplacement au Sicoval de Labège et d'un autre au *Hub France Connectée* de Toulouse, la mission d'information avance 45 propositions articulées autour de sept axes d'une politique ambitieuse d'inclusion numérique.

Le premier axe consiste à évaluer plus finement l'exclusion numérique, en renouvelant régulièrement l'enquête de l'Insee et en exploitant l'expérience du confinement pour analyser les usages du numérique pendant cette période. L'évaluation des capacités numériques devrait par ailleurs être systématisée autour d'un référentiel commun. Les cartographies locales de l'exclusion numérique sont à généraliser.

Le deuxième axe tend à passer d'une logique 100 % dématérialisation à une logique 100 % accessible. À cet effet, il faut conserver la faculté d'un accès physique et/ou d'un accueil téléphonique pour l'ensemble des démarches dématérialisées des services publics. À cet égard, la plateforme téléphonique « Solidarité numérique », mise en place pendant le confinement, doit être pérennisée pour accompagner les personnes mal à l'aise avec l'outil numérique. Un droit à l'erreur doit être reconnu dans toute démarche numérique. Les sites internet doivent prendre en compte dès leur conception l'accessibilité la plus large, en intégrant notamment le point de vue des usagers tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public. L'État se doit d'être exemplaire. Le label « e-accessible » doit être rendu plus visible et chaque administration doit évaluer son niveau d'accessibilité. Les sanctions en cas de non-respect de la mise en accessibilité des sites internet doivent être renforcées. Les administrations doivent être incitées à utiliser pleinement les ressources du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) pour rendre accessibles leurs sites et applications internet.

L'axe n° 3 consiste à proclamer l'inclusion numérique comme priorité nationale et service d'intérêt économique général (SIEG).

Un milliard d'euros doivent être mobilisés d'ici 2022 pour financer l'inclusion numérique, soit quatre fois plus que le montant alloué par le Gouvernement dans le cadre du plan de relance. Les 250 millions d'euros seront probablement insuffisants pour atteindre le nouvel objectif de 4 millions de personnes formées d'ici 2022. En tout état de cause, cet objectif semble peu ambitieux, considérant que 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et que près d'un Français sur deux est mal à l'aise avec cet outil. Ces moyens alloués doivent par ailleurs être pérennisés dans un fonds de lutte contre l'exclusion numérique, politique publique ayant vocation à devenir structurelle. Le fonds pourrait être abondé par les gains budgétaires réalisés grâce à la dématérialisation des services publics, la taxe sur les services numériques (taxe GAFA) et une taxe sur le *streaming*, préconisée par la mission d'information du Sénat sur l'empreinte environnementale du numérique.

Le Fonds devra principalement contribuer à garantir une montée en puissance du pass numérique, à accélérer la structuration de l'offre de médiation numérique, à faire émerger une véritable filière professionnelle de la médiation numérique, à financer enfin la remise d'un chèque-équipement pour les ménages à bas revenus, conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Pour donner une vraie ambition au pass numérique, l'ensemble du territoire doit être couvert par le dispositif d'ici 2022, et sa valeur augmentée, afin d'accroître la qualité de l'offre de médiation et privilégier l'organisation d'ateliers aux effectifs resserrés. Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, l'inclusion numérique doit être définie

comme un service d'intérêt économique général (SIEG) et les moyens de l'opérateur APTIC, acteur en charge de déployer le pass, doivent être largement accrus par l'État. Une plus grande transparence doit par ailleurs être faite dans la mise en œuvre du pass numérique par la publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles. Enfin, l'ensemble du territoire doit être couvert par les *Hubs France Connectée* d'ici 2022, et leurs moyens renforcés pour leur permettre d'exercer pleinement leurs missions, notamment afin d'épauler les collectivités dans le déploiement du pass.

L'inclusion numérique doit être une priorité de l'action publique locale, pilotée par les territoires. Une conférence des financeurs doit coordonner, dans chaque département, les interventions territoriales, publiques et privées, et permettre partout le déploiement du pass numérique. Un référent inclusion numérique doit être désigné à l'échelle intercommunale, pour garantir l'infusion des offres d'inclusion numérique dans l'ensemble des territoires, y compris ruraux.

Le quatrième axe vise à repenser l'offre et l'architecture de la médiation numérique.

L'ensemble des réseaux et offres de médiation numérique, déployés en silos et peu visibles des populations cibles, doivent être regroupés sous une bannière unique, certifiés et cartographiés par APTIC et les *Hubs France Connectée*.

Il convient également d'accroître la qualité de l'offre de médiation numérique, en passant d'une logique d'assistance, où le médiateur fait à la place de la personne formée, à une logique capacitaire tendant à l'autonomie numérique. L'urgence est donc, parallèlement au développement du pass, de forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques, par le lancement d'un plan national de formation et par une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique. Une partie importante du fonds de lutte contre l'exclusion numérique préconisé par la mission d'information devra y être consacrée. Un baccalauréat professionnel « médiation numérique » pourrait notamment être créé. En parallèle, le travail de certification des lieux de médiation numérique doit mieux associer les *Hubs France Connectée*, et les lieux certifiés doivent être évalués de manière régulière, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations.

Des « sentinelles de l'illectronisme » doivent également être mobilisées pour mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation.

Les « guichets » (La Poste, CAF...) doivent être formés et associés au repérage des fragilités numériques et les actions de diagnostic doivent y être systématisées. La formation à la médiation numérique doit être rendue obligatoire dans le cursus dispensé par les instituts régionaux du travail

social. Les travailleurs sociaux doivent être mieux informés des actions de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

Pour une meilleure coordination de l'action publique, la politique d'inclusion numérique doit englober tout le champ social et tous les opérateurs sociaux (Pôle emploi, CNAM, CNAF, CNAV, MSA...), qui doivent systématiquement proposer le pass numérique.

L'axe n° 5 tend à combattre plus efficacement l'exclusion par le coût, angle mort de la stratégie nationale pour un numérique inclusif. La conférence des financeurs déclinerait ce plan à l'échelle départementale. Un chèque-équipement, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus pourrait être expérimenté. La remise du chèque pourrait être conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Le renouvellement contraint des terminaux numériques pèse fortement sur le pouvoir d'achat des ménages à faibles revenus. La durée de vie des terminaux doit être allongée par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement. Les sanctions pour obsolescence programmée doivent être renforcées, par exemple *via* un recours au *name and shame*. La lutte contre l'obsolescence logicielle pourrait passer par une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

Le droit à la connexion à Internet, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté depuis 2017 dans trois départements, doit être étendu à tout le territoire. Une gratuité d'accès à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement pourrait être instaurée.

L'axe n° 6 vise à construire une « éducation nationale 2.0 », fer de lance de la lutte contre l'illectronisme. Il convient, dans chaque académie, de procéder par établissement à un recensement des difficultés numériques rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19 (infrastructures - zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes).

La formation à l'utilisation des outils numériques pédagogiques doit être obligatoire pour l'ensemble des enseignants des premier et second degrés, ainsi que pour les enseignants des universités. Un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants doit être publié sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale. Un test sur l'illectronisme doit être incorporé à la journée Défense et Citoyenneté.

L'axe n° 7 prévoit un « choc de qualification » des salariés au numérique. Les entreprises doivent être des partenaires de la lutte contre l'illectronisme, lequel obère la montée en compétence numérique des salariés dans une économie de plus en plus numérisée, et pas seulement par le télétravail.

L'inclusion numérique doit intégrer le champ de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociale et environnementale des entreprises (RSE). Le mécénat de compétences des entreprises doit être encouragé, notamment chez celles qui ont des compétences numériques pour la structuration de la médiation numérique, par exemple dans sa partie cartographique. Il faut enfin considérer la formation au numérique comme un investissement et permettre, dans les PME et TPE, soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE, soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

La crise engendrée par la pandémie de Covid-19 a montré que le numérique n'était plus, dans les entreprises, une option, mais bien une condition de leur développement et de leur survie. Aider les entreprises à se numériser par l'achat d'équipements ne doit pas conduire à oublier la formation au numérique de leurs salariés. Le plan de relance ne doit pas oublier que les salariés des TPE-PME, les commerçants, artisans et auto-entrepreneurs demeurent exclus des dispositifs de formation, alors qu'ils sont les premiers à souffrir de leur manque de compétences numériques. N'oublions pas ces « oubliés » du numérique !

Je vous signale par ailleurs qu'une version du résumé du rapport a été réalisée en FALC (facile à lire et à comprendre) par l'atelier de la Roseraie, à Carrières-sur-Seine, et validée par des personnes en situation de handicap. Ce sera ainsi le premier résumé de rapport sénatorial à être accessible à ces personnes.

**Mme Angèle Prévile.** – Cette mission était d'une grande importance, et je souscris entièrement aux 45 propositions avancées dans le projet de rapport.

J'ai toutefois quelques modifications marginales à suggérer.

La proposition n° 2 vise à exploiter l'expérience du confinement pour analyser plus finement les usages numériques de nos concitoyens. C'est un point essentiel à mes yeux, mais ne faudrait-il pas aller plus loin et demander la réalisation d'une étude chiffrée ?

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – La formulation retenue n'empêche pas de procéder à une étude, me semble-t-il. Nous pourrions toutefois ajouter les termes « par une étude chiffrée » après les mots « analyser plus finement ».

**Mme Angèle Prévile.** – La proposition n° 9 vise à prendre en compte, dès la conception des sites internet, les difficultés d'accès et d'utilisation que peuvent connaître certains usagers. Mais il faudrait surtout, me semble-t-il, opérer des simplifications, et adopter une présentation commune des différents services publics en ligne.

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – La proposition n° 9 doit être lue avec la proposition n° 10, qui vise à intégrer le point de vue des usagers *via* des tests utilisateurs.

**Mme Angèle Prévile.** – Il manque toutefois le terme de « simplification ». Par ailleurs, l'utilisateur est-il vraiment capable de formuler clairement ses attentes dans un domaine aussi technique ?

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – Dans le corps du rapport, nous appelons également de nos vœux des mises en page « simplifiées ».

**Mme Angèle Prévile.** – La proposition n° 34 porte sur l'expérimentation du chèque-équipement, dont la remise serait conditionnée à la participation à une formation financée par le pass. *Quid* des personnes qui n'ont pas accès au matériel, faute de revenus suffisants, mais qui sont parfaitement capables de l'utiliser ? Il me semble qu'elles sont de plus en plus nombreuses.

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – Nous voulions éviter les effets d'aubaine et nous assurer que les bénéficiaires seraient capables d'utiliser le matériel.

**Mme Angèle Prévile.** – Il ne faudrait pas non plus obliger des gens à suivre une formation dont ils n'ont pas besoin.

**M. Raymond Vall, rapporteur.** – Nous sommes tous d'accord sur le fait que nous ne pouvons pas délivrer de chèque-équipement sans garantie d'un niveau minimum. Et n'oublions pas qu'en la matière, les compétences sont en perpétuelle évolution. Les médiateurs seront capables de faire la part des choses et de délivrer une formation adaptée au niveau de l'utilisateur. De surcroît, l'hypothèse d'une personne disposant d'une qualification supérieure dans le domaine du numérique mais d'aucun outil me semble assez invraisemblable. Enfin, nous proposons une expérimentation.

**Mme Angèle Prévile.** – La proposition n° 35, relative à l'allongement de la durée de vie des terminaux, est issue d'un amendement que j'avais défendu au Sénat, lors de l'examen de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et pour l'économie circulaire, et qu'il avait adopté, et je me réjouis de la retrouver dans le rapport.

La proposition n° 39 entend « imposer une formation obligatoire » aux enseignants. Ne pourrait-on pas l'exprimer de façon plus diplomate, en proposant par exemple d'intégrer cette dimension dans leur formation initiale ?

De même, le parallèle établi dans la proposition n° 40 entre les élèves et les enseignants s'agissant de l'état des lieux détaillé des compétences numériques me dérange quelque peu.

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – Il s'agirait bien entendu de données totalement anonymes, et il me semble important de connaître le degré de connaissance des enseignants.

**Mme Angèle Prévile.** – Je ne voudrais pas que les enseignants se sentent stigmatisés et que l'on froisse leur susceptibilité.

**M. Jean-Marie Mizzon, président.** – Je comprends votre raisonnement, ma chère collègue, mais il nous semble important de mobiliser toute l'éducation nationale dans une coalition des efforts en faveur de l'inclusion numérique. Permettez-moi également de saluer votre implication tout au long de notre mission.

Je vais maintenant mettre aux voix le rapport.

**Le rapport est adopté à l'unanimité des présents et la mission en autorise la publication.**





## LISTE DES PERSONNES ENTENDUES

### I. En réunions plénières

*Lundi 18 mai 2020*

#### **Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)**

M. Christian JANIN, président

M. Hervé FERNANDEZ, directeur

*Lundi 25 mai 2020*

M. Jacques TOUBON, Défenseur des droits

#### **Assemblée des communautés de France**

M. Jacques OBERTI, président de la communauté d'agglomération du Sicoval,

Mme Céline COLUCCI, déléguée générale - Réseau des Territoires Innovants - Les Interconnectés,

Mme Anne-Claire DUBREUIL, DGA-Ressources et directrice de projets Transformation numérique de la communauté d'agglomération du Sicoval,

M. Sébastien TISON, conseiller numérique - France Urbaine

M. Erwan LE BOT, conseiller stratégies urbaines et enseignement supérieur - Assemblée des Communautés de France

*Mercredi 3 juin 2020*

#### **Capgemini**

M. Paul HERMELIN, Président-directeur général

M. Jérôme BUVAT, directeur de l'Institut de recherche

*Lundi 8 juin 2020*

#### **Table ronde des opérateurs et des sociétés du numérique**

- M. Sébastien GROS, directeur des affaires institutionnelles d'Apple France,

- Mme Bérénice BROUTIN, déléguée générale de la fondation d'entreprise, et M. Anthony COLOMBANI, directeur des affaires publiques de Bouygues Telecom,

- Mme Charlotte RADVANYI, chargée de relations institutionnelles, et M. Olivier ESPER, responsable des relations institutionnelles, de Google France,

- Mme Ombeline BARTIN, directrice des relations institutionnelles du groupe Iliad/Free,

- Mme Laurence LAFONT, directrice de la division marketing et opérations, et M. Hector DE RIVOIRE, responsable des affaires publiques, de Microsoft France,

- Mmes Françoise COSSON, déléguée générale de la Fondation Orange, directrice Mécénat et Solidarité, et Claire CHALVIDANT, directrice des relations institutionnelles du groupe Orange

- Mmes Julie LESEUR, déléguée générale de la Fondation SFR et Claire PERSET, directrice des relations institutionnelles de la Fondation SFR et de la RSE - SFR.

*Mercredi 17 juin 2020*

#### **Table ronde des associations**

- M. Michel LANSARD, responsable de la dynamique du numérique d'ATD Quart Monde,

- Mme Marianne BEL, chargée de projet apprentissage du français de La Cimade,

- Mme Elsa HAJMAN, responsable du Pôle Inclusion sociale au département de l'action sociale de la Croix Rouge française,

- Mme Alice COUTEREEL, chargée de mission Accès aux droits et au numérique de la Fédération des acteurs de la solidarité,

- M. Corentin VOISEUX, directeur général d'Hypra,

- M. Édouard FORZY, président de la Mêlée et représentant du *Hub Rhinocc*,

- Mme Delphine BONJOUR, responsable du département relations institutionnelles et accès aux droits du Secours catholique.

*Lundi 22 juin 2020*

#### **Table ronde consacrée à l'Université**

- M. Younès BENNANI, vice-président Transformation numérique de l'Université Sorbonne Paris Nord,

- M. Benjamin MARTEAU, directeur du groupement d'intérêt public Pix.

- Mme Brigitte NOMINÉ, présidente de l'association VP NUM et vice-présidente Stratégie numérique de l'Université de Lorraine,

- Mme Isabelle OLIVIER, vice-présidente Numérique et Innovations pédagogiques de l'Université de Grenoble-Alpes,

- M. Nicolas POSTEC, vice-président délégué chargé du Développement numérique de Le Mans Université,

*Mardi 23 juin 2020*

### **Groupe La Poste**

M. Philippe WAHL, président-directeur général

*Jeudi 25 juin 2020*

### **Caisse des dépôts et consignations - Banque des Territoires**

- M. Philippe BLANCHOT, directeur des relations institutionnelles, internationales et européennes,

- M. Christophe GENTER, directeur du département Cohésion sociale et territoriale, à la direction de l'investissement,

- M. Nicolas TURCAT, responsable de service Éducation, inclusion et services au public à la direction de l'investissement

*Lundi 29 juin 2020*

### **Association Chemins d'Avenirs**

Mme Salomé BERLIOUX, présidente

*Mardi 30 juin 2020*

### **Table ronde des associations d'élus**

- M. Patrick MOLINOZ, maire de Venarey-les-Laumes, pour l'Association des maires de France et présidents d'intercommunalité (AMF), et vice-président chargé du numérique à la région Bourgogne-Franche-Comté pour Régions de France (ARF)

- Mme Valérie NOUVEL, vice-présidente du département de la Manche, pour l'Assemblée des Départements de France (ADF)

- M. Cédric SZABO, directeur, pour l'Association des maires ruraux de France (AMRF)

*Jeudi 2 juillet 2020*

**Conseil national du Numérique**

- Mme Florette EYMENIER, membre du CnNum, et créatrice et présidente de la SAS-POPSchool

- Mme Myriam EL ANDALOUSSI, rapporteure

*Lundi 6 juillet 2020*

**Commission européenne - Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies (DG CONNECT)**

M. Khalil ROUHANA, directeur général adjoint, et Mmes Fabrizia BENINI, chef d'unité Économie et compétences numériques, Rehana SCHWINNINGER-LADAK, chef d'unité Technologies interactives, digitalisation de la culture et de l'éducation et Gudrun STOCK, chef d'unité Accessibilité, multilinguisme et Internet sécurisé

*Mercredi 9 septembre*

**Conseil national du Numérique**

Mme Salwa TOKO, présidente

**Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales**

M. Cédric O, secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques

**II. En auditions rapporteur**

*Mardi 26 mai 2020*

**Éducation nationale**

M. Jean-Marc MERRIAUX, directeur du numérique pour l'éducation

Mme Isabelle TALAZAC, adjointe du chef du bureau de la gestion prévisionnelle, des effectifs et des compétences à la direction générale des ressources humaines (DGRH)

M. Lionel FERREIRA, adjoint à la sous-directrice de la gestion prévisionnelle, de la formation et des affaires statutaires et réglementaires à la direction générale des ressources humaines (DGRH)

M. Jean HUBAC, sous-directeur de l'innovation, de la formation et des ressources à la direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO)

*Jeudi 28 mai 2020*

**Agence nationale de la Cohésion des territoires (ANCT)**

M. Yves LE BRETON, directeur général,

M. Laurent ROJEY, directeur délégué au numérique,

M. Pierre-Louis ROLLE, directeur de programmes

Mme Sophie DUVAL-HUWART, directrice du programme « France Services »

*Mardi 2 juin 2020*

**France Stratégie**

M. Vincent AUSSILLOUX, directeur du département Économie

Mme Anne FAURE, cheffe de projet au département Développement durable et numérique

*Jeudi 4 juin 2020*

**Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)**

M. Stéphane LEGLEYE, chef de la division Conditions de vie des ménages

*Mercredi 10 juin 2020*

Mme Divina FRAU-MEIGS, professeur, sociologue des médias - Université Sorbonne nouvelle

**Emmaüs Connect**

M. Tom-Louis TEBOUL, responsable Développement et partenariats

Mme Charlotte BOUGENAU, co-directrice

*Lundi 15 juin 2020*

**Direction interministérielle du numérique (DINUM)**

M. Nadi BOU HANNA, directeur interministériel

*Mardi 16 juin 2020*

**Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH)**

Mmes Christine CALDEIRA, secrétaire générale, et Audrey RICHARD, présidente et DRH du groupe Up

**WeTechCare**

M. Jean DEYDIER, fondateur

*Jeudi 18 juin 2020*

**Conseil national consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH)**

MM. Jérémie BOROY, président, et Fernando PINTO DA SILVA, vice-président en charge de l'accessibilité

*Lundi 22 juin 2020*

**Union nationale de parents et amis de personnes handicapées mentales (UNAPEI)**

M. Luc GATEAU, président

Mme Juliette SANÇOIS, chargée de mission accessibilité

*Mercredi 24 juin 2020*

**Fédération de la formation professionnelle**

MM. Nicolas CHAGNY, directeur général de WebForce 3, adhérent, et Olivier PONCELET, délégué général

*Mercredi 1<sup>er</sup> juillet*

**MedNum**

Mmes Emma GHARIANI et Caroline SPAN, co-directrices

**Pôle emploi et Caisse nationale des allocations familiales (CNAF)**

**Pôle emploi**

- M. Thomas RÉMOND, chargé de mission relations institutionnelles à la direction de la stratégie, de l'innovation, de la RSE et du Lab

- Mme Karine MEININGER, directrice des services aux demandeurs d'emploi à la direction générale

### **Caisse nationale des allocations familiales**

- Mme Patricia CHANTIN, directrice de cabinet adjointe, responsable des relations parlementaires

- Mme Cécile CHAUDIER, responsable du département appui à la relation de service

### **Mouvement des entreprises de France (MEDEF)**

- Mme Anne-Florence FAGES, directrice de mission économie numérique

- Mme Odile MENNETEAU, directrice adjointe veille stratégique et nouveaux enjeux sociaux

- Mme Marie-Christine OGHLY, présidente de la commission Éducation, formation et compétences

- Mme Fadoua QACHRI, chargée de mission à la direction des affaires publiques

*Mardi 7 juillet 2020*

### **Caisse des dépôts et consignations**

M. Olivier SICHEL, Directeur général adjoint

*Mercredi 15 juillet 2020*

### **Écrivains publics et médiateurs numériques**

Mme Isabelle PASQUEREAU, écrivain-conseil, responsable de la commission Écrivain public numérique auprès du Groupement d'écrivains-conseils (GREC)

Mme Gaëlle LARUELLE, écrivain public - juriste

M. Loïc GERVAIS, médiateur numérique

M. Pierre MAZET, sociologue

*Mercredi 9 septembre 2020*

### **Académie de Toulouse**

M. Mostapha FOURAR, recteur

### III. En déplacement

#### Jeudi 2 juillet 2020

##### **Préfecture de la Haute-Garonne**

M. Étienne GUYOT, préfet de la région Occitanie et de la Haute-Garonne

M. Nicolas HESSE, secrétaire général pour les Affaires régionales (SGAR)

Mme Nathalie GADÉA, chargée de mission régionale de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLC)

Mme Sarah NETTER, chargée de mission modernisation au SGAR Occitanie

#### Vendredi 3 juillet 2020

##### **Visite du site « tiers-lieux » de La Cantine en présence de :**

M. Louis SALGUEIRO, Chargé de projets, en charge de la coordination de RhinOcc, Réseau et *Hub* pour l'Inclusion Numérique en Occitanie

##### **Visite de la communauté d'agglomération Sicoval**

- M. Jacques OBERTI, président de la communauté d'agglomération Sicoval, maire d'Ayguevives

- M. Laurent CHERUBIN, vice-président, maire de Labège

- M. Pierre LATTARD, vice-président en charge du numérique, maire de Pouze

- Mme Anne-Claire DUBREUIL, chef de projet Numérique

- M. Emmanuel AUGER, directeur de cabinet

- MM. Serge CARCY et Jean-Pierre LAUNAY, président et vice-président du Comité des sages d'Escalquens

- Mme Rose ETIENNE et trois jeunes : Romain, Ramiro et Lucile Cyberdicap

- M. Christophe MARANGE, directeur pédagogique de l'Institut supérieur des arts appliqués (LISAA) de Toulouse

- M. Willy LAFRAN de Freya Games

- M. Olivier HAG, coordonnateur « Pratiques Numériques » pour l'association Combustible



**Conseil Régional Occitanie / Pyrénées-Méditerranée**

- Mme Nadia PELLEFIGUE, 5<sup>e</sup> vice-présidente en charge du développement économique, de la recherche, de l'innovation et de l'enseignement supérieur

- M. Simon MUNSCH, directeur général des services