



Les
Cahiers
CONNEXIONS
SOLIDAIRES

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

N°01

4^{ème} trimestre 2014

Som- mai- re

- **Edito** : Tous smartcitizens !
- **Datavision** : Tous connectés ?
- **L'étude by Emmaüs Connect** : **P.05**
Numérique, facteur d'exclusion
ou levier d'insertion ?
- **Ils Réagissent à...**
l'Etude d'Emmaüs Connect P.08
Le Délégué Général à la médiation avec
les services publics prend la parole
- **Datavision** : Et vous, que pouvez-vous faire
pour rendre le numérique accessible à tous ?
- **Dossier** : **P.12**
L'e-inclusion, cet investissement
so smart
- **Boîte à outils** : **P.21**
 - > Parlez-vous e-inclusion ?
 - > Tech sociale et solidaire
 - > Connexions pour tous
 - > L'Union Européenne décodée



Édito



4^{ème} trimestre 2014

Les Cahiers
CONNEXIONS
SOLIDAIRES

N°01



Cahier réalisé par :
Connexions Solidaires

Directeur de la publication :

Jean Deydier

Rédactrice en chef :

Sabrina Françon

Coordination des textes :

Nina Hadji

Ont collaboré à la rédaction de ce numéro :

Toute l'équipe d'Emmaüs Connect

Création, conception, réalisation :

Agence Galilée.



RETROUVEZ TOUTE
L'ACTUALITÉ DE CONNEXIONS
SOLIDAIRES ET L'INTÉGRALITÉ
DE CE NUMÉRO SUR
CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR
ET
LES-CAHIERS-CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR



Tous smartcitizens !

Alors que le numérique se révèle chaque jour un peu plus comme le canal prioritaire d'accès aux services publics et privés, 20% des français demeurent mal, voire pas du tout connectés. Ainsi, des jeunes sans diplôme, des ménages à bas revenus, des personnes handicapées ou âgées, qui constituent l'essentiel des "mal-connectés", deviennent les nouveaux exclus de notre société.

Les technologies du numérique ne sont pas une fatalité pour les personnes fragiles. Bien au contraire, de nombreuses initiatives, souvent dans les pays émergents, démontrent que le numérique offre une opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion.

Tel est notre combat, faire du numérique un levier d'insertion pour tous !

Les Cahiers Connexions Solidaires viennent illustrer notre conviction que les technologies du numérique peuvent être, doivent être une chance pour chacun d'entre nous. Nous irons chercher les bonnes pratiques où elles se trouvent, en France comme à l'étranger, les technologies innovantes ou encore les témoignages propres à stimuler notre envie d'agir ensemble.

Pour ce premier numéro, il nous a semblé nécessaire de dresser un panorama de l'exclusion numérique en France. Nous vous proposons aussi une visite guidée des dispositifs anglais d'e-inclusion. Le gouvernement britannique a placé l'inclusion numérique au sommet de ses priorités, posant le principe que la performance d'une société se mesure aussi par les capacités d'usage du numérique de toute sa population. On comprend que le numérique n'est plus uniquement un enjeu déterminant pour les populations fragiles mais pour l'ensemble des acteurs de la société.

Nos voisins anglais ont tiré les premiers. A notre tour de relever ce défi en s'inspirant et dépassant les ambitions mises en œuvre Outre-Manche afin de remporter cette victoire pour une technologie positive, non discriminante, au service de l'intérêt général et de tous.

Bonne lecture.

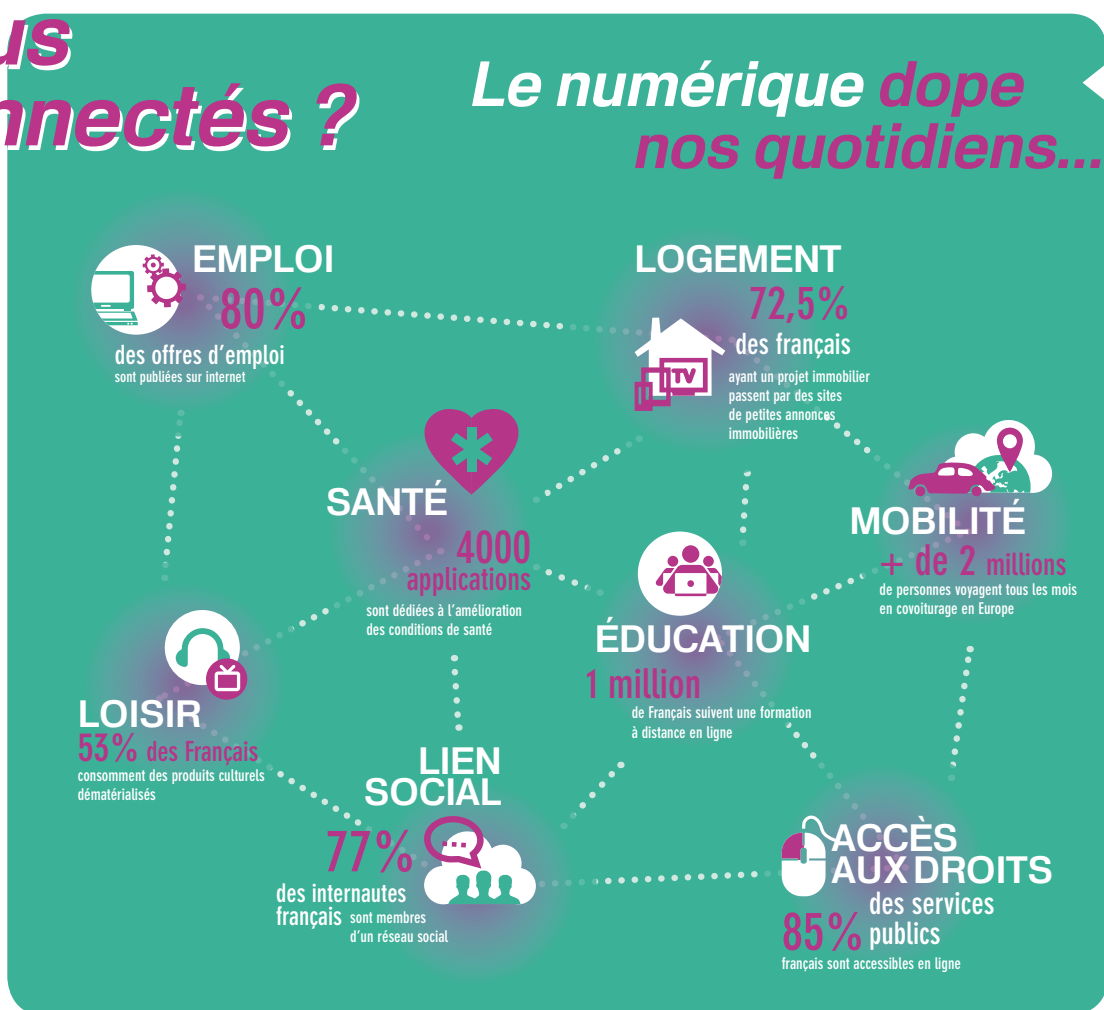
Jean Deydier_
Directeur d'Emmaüs Connect



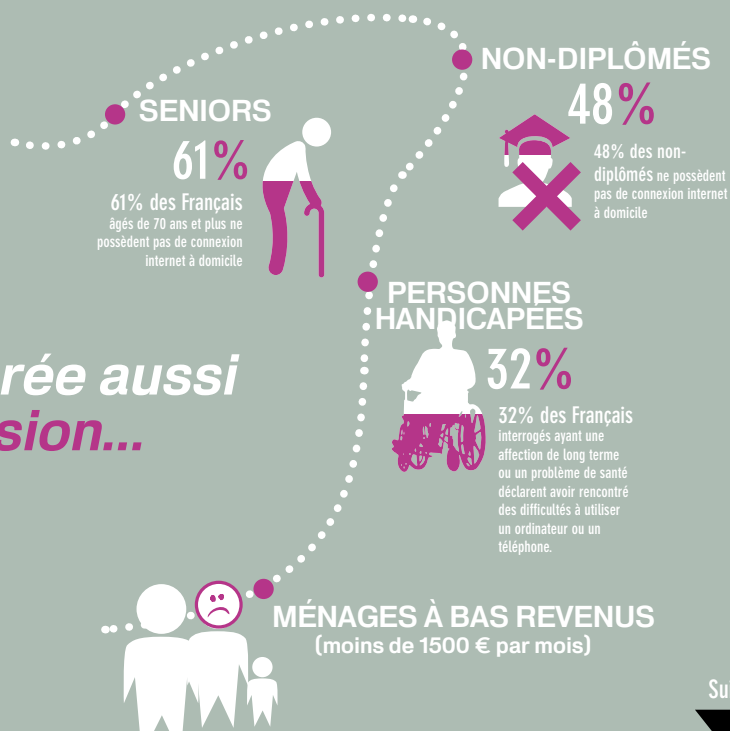
Tous connectés ?

Le numérique dope nos quotidiens...

DATA
VISION
N°1

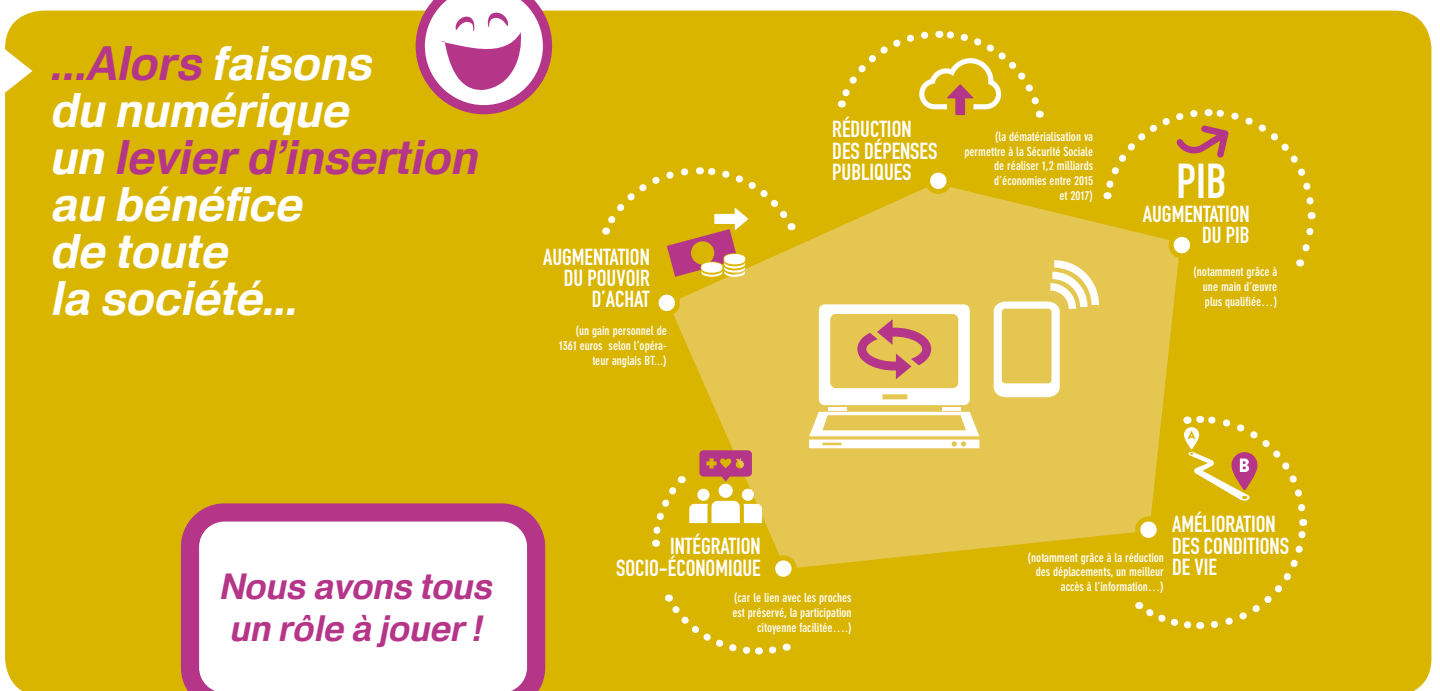
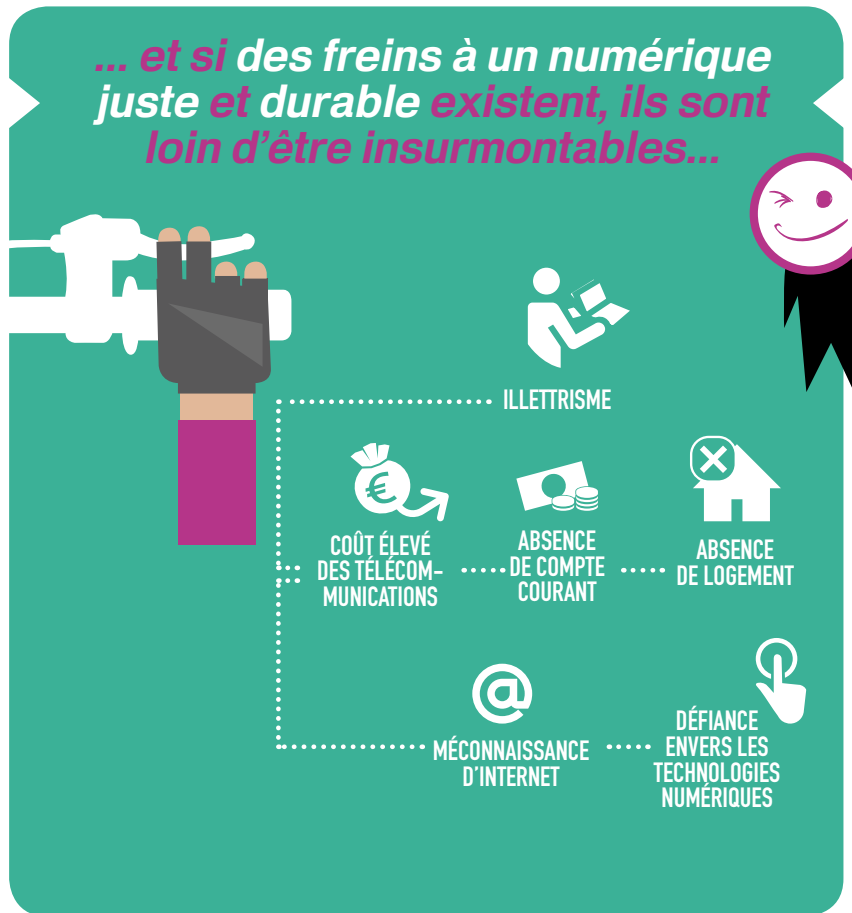
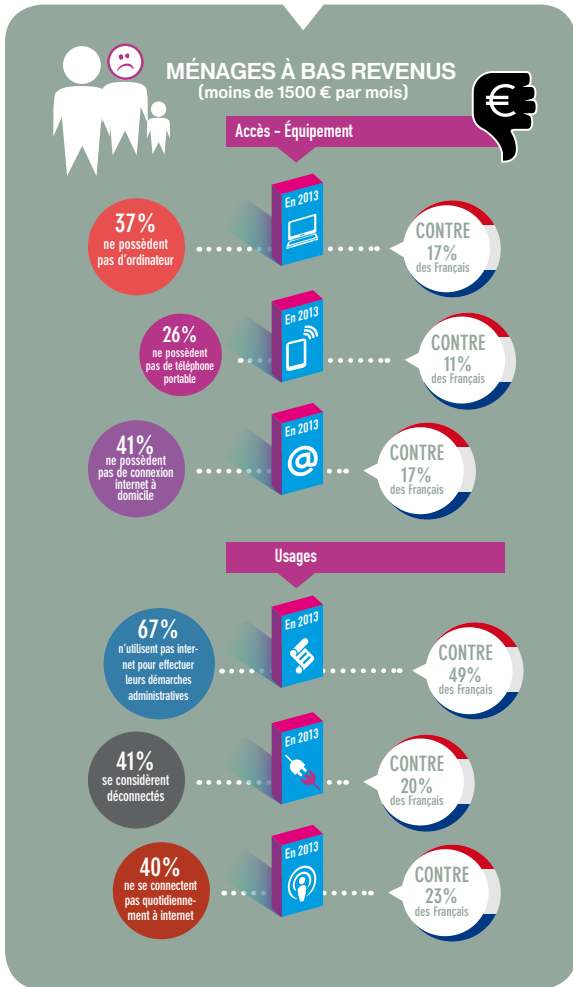


...mais il crée aussi de l'exclusion...



Suite

Tous connectés ?



Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ?

De la double peine à la chance numérique.

L'étude

> POWERED BY



Le numérique et la téléphonie dopent formidablement nos quotidiens mais ne profitent pas à tous. Une importante partie de la population rencontre des difficultés d'accès et d'usage, alors même qu'elle pourrait faire de cette technologie un levier de son insertion. Animée par cette conviction et troublée par l'absence de statistiques françaises sur l'exclusion numérique, Emmaüs

Connect a décidé de faire appel à des experts indépendants pour mener une étude qualitative et statistique auprès d'une partie des 10 000 bénéficiaires qu'elle a accueillis depuis trois ans dans le cadre de son programme « Connexions Solidaires » (voir encadré pour échantillon et méthodologie). Quelles sont leurs difficultés d'accès et leurs besoins en terme d'acquisition des compétences numériques ? Quel est réellement l'impact des technologies numériques sur leurs parcours d'insertion ? Cet article, condensé d'une étude riche d'enseignements, propose des éléments de réponse inédits.

RENCONTRER DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS, SUBIR UNE DOUBLE PEINE

Bien que cette expression ait montré ses limites, il est d'usage de parler de la fracture numérique. Or, il existe bien des fractures numériques qui s'étendent à toute la société, et nous concernent tous, parents qui ne parlons pas HTML, irréductibles adeptes des Nokia 3310... Nous sommes dépassés. Et si, semble-t-il, une partie importante de la population parvient, malgré tout, à tirer profit des multiples bénéfices du net, tout un pan de la population est pénalisé par l'absence des technologies dans son quotidien. Ces exclus du numérique voient leurs difficultés sociales et économiques exacerbées par l'absence d'un bien devenu essentiel.

Intuitivement, nous sommes tentés de rejeter la faute sur la fracture géographique (« zones blanches ») ou générationnelle. Il est donc d'usage de penser que le fossé va naturellement se résorber. Or, parmi les **20%¹ de Français** qui se considèrent déconnectés, on trouve des jeunes, des salariés, des migrants, mais surtout une surreprésentation des ménages pauvres,

puisque, selon une étude du CRÉDOC², **40% d'entre eux s'estiment déconnectés.**

Ce constat, nous le faisons tous les jours. Parmi les bénéficiaires d'Emmaüs Connect, faute d'équipement et de connexion (32%), faute de savoir lire et écrire (30%), par crainte ou par ignorance (38%), **37% des bénéficiaires interrogés, pour notre étude, déclarent ne jamais utiliser internet et 78% déclarent ne pas disposer d'un accès privé et personnel à internet.** Ils se contentent d'y accéder chez un proche (à 32%), ou auprès de services spécialisés (cybercafés 9%). La débrouille est de mise et l'accès non personnel peut s'avérer onéreux pour qui-conque doit passer par un service payant.

Si, pour certaines personnes interrogées, **internet demeure encore un luxe, la téléphonie est, elle, ancrée comme une nécessité** qui fait passer ce poste de dépense devant beaucoup d'autres. Or, là aussi les pratiques de consommation liées à la précarité créent un décalage profond entre la moyenne des Français et les personnes en situation de pauvreté. A titre d'exemple, seulement 21% des répondants déclarent avoir un abonnement mobile. Sans compte en banque, sans

78%
DÉCLARENT NE
PAS DISPOSER
D'UN ACCÈS PRIVÉ
ET PERSONNEL À
INTERNET

¹ Baromètre Inria 2014 - Les Français et le numérique, TNS Sofres
² Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » - La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2013), CRÉDOC



justificatif de domicile, 85% d'entre eux déclarent utiliser du prépayé mobile, et 32% déclarent se rendre au taxiphone pour les appels internationaux. Or, ces moyens de communication sont sensiblement plus chers que les forfaits disponibles sur le marché. De ce fait, nos bénéficiaires ont des dépenses en télécommunications bien plus élevées que la moyenne française puisqu'elles représentent 8% de leurs ressources mensuelles, contre une moyenne nationale de 1,1%. Pour ces personnes, les difficultés à accéder à la téléphonie et à internet sont synonymes de lourdes dépenses qui plombent leurs budgets serrés, et surtout d'anxiété et de rupture du lien social.

Saisir l'opportunité technologique, mettre le numérique au service de son insertion : une montée en compétence progressive mais nécessaire

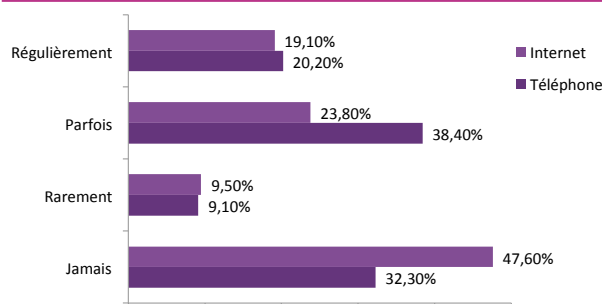
Le constat que nous venons de faire n'est en rien une fatalité, et des années d'expérience terrain l'ont démontré: le numérique, plus juste et plus durable, est un véritable levier d'insertion et d'intégration socio-économique. Ainsi l'étude révèle que, dans un premier temps, l'accès au numérique et aux télécommunications permet de mettre les personnes en « capacité » d'entrer dans un parcours d'insertion. **Dans ce sens, le numérique actionne trois leviers majeurs qui, pour les sociologues, facilitent l'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté: l'estime de soi, la préservation des liens sociaux et familiaux, et l'apaisement psychologique.**

Estime de soi car, pour beaucoup de bénéficiaires interrogés, l'accès à un téléphone et à une connexion permet **d'être «comme tout le monde. Si tu n'as pas de**

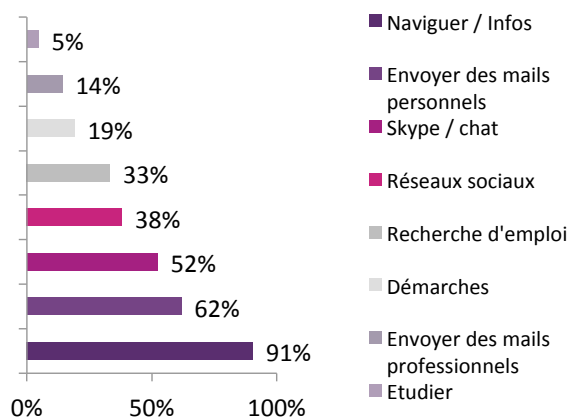
téléphone, pas de numéro à donner, tu n'existes pas ». Préservation des liens sociaux et familiaux quand 52% des répondants utilisant internet déclarent fréquenter des chats ou Skype et 38% affirment utiliser les réseaux sociaux. Les chiffres de la téléphonie pointent vers un constat similaire puisque 70% des personnes interrogées déclarent utiliser leur téléphone pour appeler leur famille à l'étranger. Or, les excellents travaux de recherche menés par Dana Diminescu³ ont montré que ce contact dématérialisé, favorisé par les télécom-

**« SI TU N'AS PAS DE
TÉLÉPHONE, PAS DE
NUMÉRO À DONNER,
TU N'EXISTES PAS »**

Usages du numérique pour réaliser ses démarches



Usages de l'internet



munications, représente un véritable levier d'intégration sociale pour les migrants, comme ce bénéficiaire qui explique aux enquêteurs : **«ma mère est malade et je ne vais pas pouvoir aller la voir avant qu'elle ne meure. J'essaie d'appeler tous les jours ».** Apaisement psychologique enfin, quand une personne interrogée déclare **« Je suis seule en France. Parfois je suis stressée et j'ai peur. Avoir un téléphone me donne un sentiment de sécurité ».**

L'étude met toutefois en évidence un décalage entre les pratiques numériques actuelles et celles des bénéficiaires interrogés, encore cantonnés à certains usages. A titre d'exemple, seulement 33% des bénéficiaires ayant accès à internet déclarent faire leur recherche d'emploi en ligne (alors même qu'on trouve sur internet 80% des offres) ; et seulement 48% d'entre eux déclarent se servir d'internet pour réaliser leurs démarches administratives (quand bien même

³ Dana Diminescu est sociologue, enseignant-chercheur à Telecom ParisTech. Dans ses recherches, elle a notamment mis en lumière le « migrant connecté » et la « e-diaspora ».

85% des services publics français sont accessibles en ligne). Néanmoins, l'exploration de ces opportunités avec les bénéficiaires de Connexions Solidaires – qui n'en ont simplement pas connaissance - permet de déclencher un élément décisif dans la réussite de leur parcours

d'insertion : la motivation. Ainsi, ils expliquent que **« toutes les démarches quotidiennes se passent sur internet aujourd'hui. C'est compliqué, mais une fois qu'on sait s'en servir on gagne du temps ! »** ou encore qu' **« il y a plein d'offres d'emploi sur internet. C'est pour ça que je veux apprendre à bien l'utiliser, pour trouver du travail »**. Ces usages, plus spécifiques et plus variés, requièrent des compétences numériques plus avancées qui se développent lorsqu'un besoin social profond devient le moteur de l'apprentissage.

Le numérique n'est donc pas une simple bascule vers l'insertion professionnelle. Compris comme un vaste champ d'opportunités, de concert avec la diversification des usages en ligne et l'accès à une connexion personnelle et stable, il pourrait permettre d'accélérer leur (ré)intégration socio-professionnelle. Faire du numérique un levier d'insertion est donc bien plus qu'un objectif, un véritable parcours que nous devons construire ensemble.

« TOUTES LES DÉMARCHES QUOTIDIENNES SE PASSENT SUR INTERNET AUJOURD'HUI. C'EST COMPLIQUÉ, MAIS UNE FOIS QU'ON SAIT S'EN SERVIR ON GAGNE DU TEMPS ! »

► *Etude réalisée par Christelle Van Ham, consultante en impact et innovation sociale, et Felipe Machado Pinheiro, doctorant en sciences sociales, de mars à juin 2014 sur un échantillon représentatif de 1862 bénéficiaires (étude quantitative), ainsi que sur la base de 131 entretiens qualitatifs et de 70 entretiens menés auprès de bénéficiaires ayant quitté le programme Connexions Solidaires.*



Ils réagissent à...

l'Etude d'Emmaüs Connect

Bernard DREYFUS

Délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits.

Bernard Dreyfus réagit à l'étude qu'Emmaüs Connect a menée auprès de ses bénéficiaires et, dans un contexte de dématérialisation des services publics, apporte son regard éclairé sur ce que le récent rapport d'activité 2013 du Défenseur identifie comme « l'angle mort du numérique ».

Connexions Solidaires. Vous êtes en charge de la médiation avec les services publics chez le Défenseur des droits, que vous inspirent les résultats de cette première enquête réalisée par Emmaüs Connect ?

Comme vous l'indiquez, il ne s'agit que d'une première enquête qu'il faudra impérativement amplifier. Mais, d'ores et déjà, elle nous conforte dans les constats que nous faisons nous-mêmes.

CS. Le constat dont vous parlez fait apparaître quels phénomènes ?

J'ai l'habitude de dire que nos saisines ont, en une dizaine d'années, évolué sur le fond et la forme. Sur le fond, là où il y a dix ans on nous écrivait sur une problématique ciblée, aujourd'hui nous sommes de plus en plus saisis sur un enchaînement de problèmes qui trouvent leur origine dans une première difficulté avec un service public. Cela n'est pas sans incidence sur la mise en place de formulaires administratifs informatisés car on ne peut prévoir des « cases » correspondant à toutes les situations complexes. D'où aussi la nécessité de maintenir de l'accueil humain polyvalent dans les services publics.

lent dans les services publics.

Sur la forme, je suis obligé de faire un double constat. D'une part, le format papier, par lequel on nous saisit, s'est fortement détérioré. D'autre part, la saisine du Défenseur des droits par internet, après avoir fortement progressé depuis son lancement en 2009 par le Médiateur de la République, a atteint, dès fin 2011, un pallier en proportion qui n'a plus évolué depuis lors. Cela confirme les difficultés d'accès au numérique et d'usage comme votre enquête le démontre.

CS. L'enquête d'Emmaüs Connect se rapproche donc de vos constats ?

En effet, nous voyons désormais arriver du courrier papier de personnes, de tous âges, se plaignant de n'avoir accès à tel ou tel service que par internet. Tout d'abord, sur l'accès au numérique, je constate que de nombreuses personnes, en raison de leur handicap ou de leur âge, mais également, et c'est important, de leurs ressources financières, n'ont pas accès à internet. Votre étude a surtout le mérite de poser la question de l'usage. En effet, il ne s'agit pas seulement d'être équipé, encore faut-il savoir utiliser ! Il y a tout



« Il ne s'agit pas seulement d'être équipé. Encore faut-il savoir utiliser ! »





« UN DIRECTEUR D'UN ÉTABLISSEMENT SOCIAL ME DISAIT RÉCEMMENT QU'IL AVAIT VU PLUSIEURS JEUNES ALLER SUR FACEBOOK, POURTANT INCAPABLES DE JOINDRE UN FICHIER. »

un monde, pour de nombreuses personnes, entre lire ses courriels et répondre à ses enfants éloignés, et imprimer, numériser, ou rechercher des pièces « dans un espace personnel » pour les joindre à un message. Un directeur d'un important établissement social me disait récemment qu'il avait vu plusieurs jeunes capables d'envoyer des tweets ou d'aller sur Facebook, mais incapables de joindre un fichier à rechercher sur une base de données ; ce n'est donc pas qu'un problème de personnes âgées ou handicapées !

CS. Au-delà de ces confirmations, cette enquête apporte-t-elle des éléments nouveaux ?

Cette enquête apporte, tout d'abord, des chiffres : nous savons qu'entre 15 à 20 % de la population n'a pas, pour diverses raisons, accès à internet. Or, là, nous avons, pour la première fois, des chiffres qui vont au-delà de l'aspect de masse rencontré dans de précédentes études. Ensuite, et c'est pour moi une nouveauté, je n'avais jamais perçu le problème posé de la tarification du prépayé qui reste un des moyens d'accès pour de nombreuses personnes. De même, cela m'a fait percevoir les coûts cachés de l'usage pour des personnes en difficulté et, donc, la nécessité d'avoir des lieux de pratique et de formation.

► **Bernard DREYFUS_**
Délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits.



Et vous,
que pouvez-vous faire
pour rendre le numérique
accessible à tous ?



**Votre première mission,
porter la voix
d'un numérique
plus solidaire!**

**Les supers pouvoirs
numériques solidaires**



CONSTRUIRE DES OFFRES ET ÉQUIPEMENTS ACCESSIBLES À TOUS /

- Proposer des offres à tarif solidaire
- Proposer des ordinateurs, tablettes, smartphones à tarif solidaire
- Étendre le triple play social dans les logements sociaux
- Favoriser les circuits de reconditionnement de matériel



S'ENGAGER AUPRÈS DE CEUX QUI FONT L'E-INCLUSION /

- Faire don d'équipements, de minutes, de data et de technologies
- Faire un don financier
- Réaliser du mécénat de compétences
- Faire don de son temps personnel



DÉVELOPPER DES SERVICES EN LIGNE CONÇUS POUR TOUS /

- Concevoir des services adaptés aux besoins des usagers les plus fragiles
- Poursuivre la simplification des démarches en ligne
- Inclure l'expérience utilisateur dans le design des interfaces
- Adopter une stratégie multicanale



ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES /

- Intervenir dès le plus jeune âge
- Garantir la formation aux bases de la bureautique et d'internet à chacun
- Investir dans des formations plus avancées qui allient numérique et besoins sociaux
- Organiser des ateliers flexibles et ouverts et, si nécessaire, nomades



COORDONNER LES ACTEURS DE L'E-INCLUSION À L'ÉCHELLE LOCALE /

- Lier l'action sociale et les acteurs du numérique
- Favoriser des parcours d'orientation
- Encourager les partenariats multisectoriels locaux
- Structurer les réseaux de médiation



INVESTIR DANS L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE AU PROFIT DE L'INSERTION /

- Mettre la technologie au service des plus fragiles
- Élargir les marchés publics aux start-uppers sociaux et solidaires
- Mesurer l'impact de ces technologies

Les Supers Champions Numériques



COLLECTIVITÉS TERRITORIALES :
élus au numérique, aux affaires sociales, maires, présidents de région...

ENTREPRISES PRIVÉES :
du marketing aux développeurs, dans les télécos, IT, parapubliques...

SOCIÉTÉ CIVILE :
chacun d'entre nous

ACTION SOCIALE :
travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, associations...

ETAT :
Administration centrale, Union Européenne...

ACTEURS DU NUMÉRIQUE SOLIDAIRE :
Médiateurs (EPN, bibliothèques...), acteurs du reconditionnement



Ensemble, activons et associons tous ces leviers afin de libérer les bénéfices d'une société mieux connectée.



Dossier de la veille :

L'E-INCLUSION, CET INVESTISSEMENT SO SMART

À L'HORIZON 2020, TOUS LES CITOYENS ANGLAIS SERONT EN CAPACITÉ D'EFFECTUER LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES SUR INTERNET. C'EST EN TOUT CAS L'OBJECTIF POURSUIVI PAR LA GOVERNMENT DIGITAL INCLUSION STRATEGY (PLAN GOUVERNEMENTAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE) DÉVOILÉE EN AVRIL 2014. D'ICI LÀ, LE NOMBRE D'EXCLUS DU NUMÉRIQUE - 11 MILLIONS DE BRITANNIQUES EN 2013 - DEVRA DIMINUER DE 25% TOUS LES DEUX ANS. OBJECTIFS, FINANCEMENT, ACTEURS, OUTILS : CE DOSSIER VOUS PROPOSE UN DÉCRYPTAGE DE CE PLAN AMBITIEUX.



QUAND E-INCLUSION RIME AVEC MOINS DE DEPENSES ET PLUS DE CROISSANCE

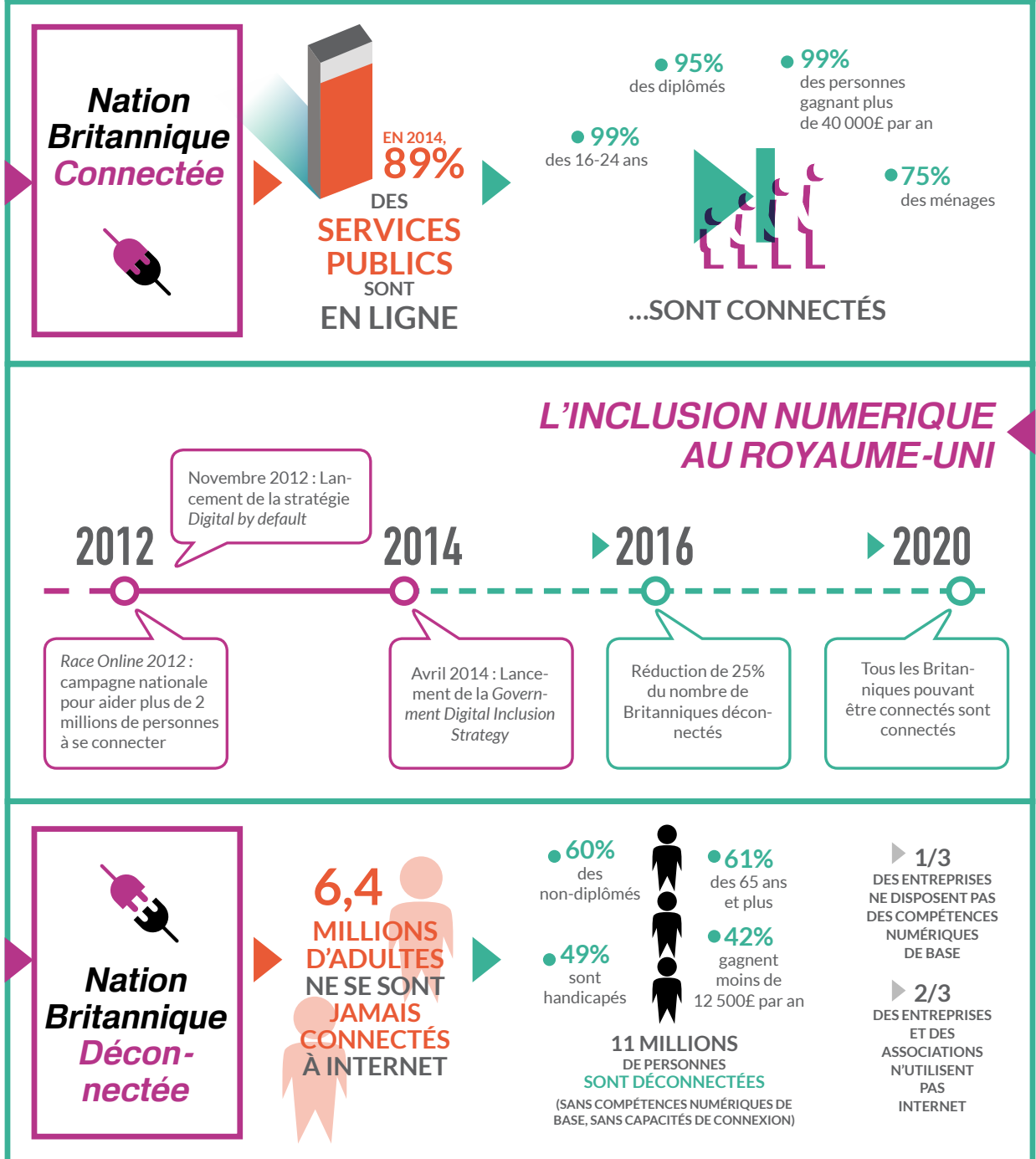
Depuis avril 2014 le Royaume-Uni mène une campagne nationale pour l'inclusion numérique de tous ses citoyens, sur fond de dématérialisation massive de ses services administratifs et de pacte de compétitivité.

» VERS DES SERVICES PUBLICS « NUMÉRIQUES PAR DÉFAUT »

En 2012, Francis Maude, alors ministre du *Cabinet Office*, annonce le lancement de la stratégie *Digital by default*. Une stratégie numérique par défaut qu'il résume en ces mots : « **notre sentiment est que tout ce qui peut être accessible en ligne, devrait être accessible en ligne et seulement en ligne¹** ». Soit plus de 2 000 services publics britanniques, comme les demandes de prêts étudiants, le renouvellement de passeport, ou encore l'accès aux prestations sociales, qui sont désormais, à 89%, accessibles en ligne. A terme, cette stratégie *Digital by default* devrait engendrer une complète et radicale fermeture des guichets, au détriment des usagers qui privilégient ce canal pour accéder à leurs droits.

1 Christopher Hope, Go on the internet - or lose access to government services, Francis Maude tells pensioners, 10 Juin 2014, The Telegraph

Royaume-Uni : une brève histoire de l'inclusion numérique, acteurs et chiffres clés



» A L'ÉCHELLE NATIONALE, 70 MILLIARDS DE LIVRES DE BAISSSES DES DÉPENSES PUBLIQUES D'ICI 2020

Pour le gouvernement comme pour les contribuables britanniques, les bénéfices espérés sont clairs : cette opération devrait engendrer une réduction des dépenses publiques de 70 milliards de livres d'ici 2020,

le coût des démarches en ligne étant très inférieur à celui engendré par des relations téléphoniques (20 fois moins) ou en face à face (50 fois moins). Pour le public, elle doit permettre des gains de temps et d'argent en réduisant le nombre de déplacements ou appels nécessaires, et en rendant les services disponibles 24 heures sur 24. Mais un véritable succès n'est possible qu'à condition de réussir la montée en compétence



des 11 millions d'exclus du numérique britanniques d'ici à 2020. C'est là le défi majeur de la *Government Digital Inclusion Strategy* : accompagner des personnes qui, seules, ne pourraient jamais utiliser internet, ni même y accéder, vers la maîtrise de ces guichets administratifs numérisés.

» A L'ÉCHELLE INDIVIDUELLE, DES ÉCONOMIES DE L'ORDRE DE 1064 LIVRES PAR AN

Devenir des citoyens connectés permettrait également à ces personnes de réaliser des économies. En juin 2014, British Telecom (BT), opérateur historique au Royaume-Uni, a présenté une étude démontrant qu'une personne connectée réalisait un gain quantifiable de 1064 livres par an, économie déterminante pour certains budgets. L'étude, réalisée à partir d'un programme de formation aux compétences numériques (*Get IT Together*) soutenu par l'entreprise, a notamment valorisé des éléments non marchands : l'inclusion numérique peut, non seulement permettre l'accès direct à des tarifs proposés uniquement en ligne, mais aussi engendrer une plus grande confiance en soi, un moindre isolement social ou une meilleure employabilité. Pour la société, cette économie se répercute plus largement puisque, au total, le retour social sur investissement du programme pour l'année 2012 a été estimé à 1 livre pour 3,70 livres (pour chaque livre investie, 3,70 sont créées).

» MISER SUR L'E-INCLUSION POUR ACCROÎTRE LA COMPÉTITIVITÉ DE TOUTE UNE NATION

Si le Royaume-Uni veut devenir la nation la plus numériquement compétente au monde, c'est aussi que l'enjeu de compétitivité est de taille dans ce secteur porteur. Avec une contribution de plus de 58 milliards de livres au PIB britannique en 2011 et un commerce en ligne pesant 107 milliards de livres en 2014, le secteur du numérique est, selon une étude publiée par Capgemini³, essentiel à l'économie britannique. Pour exploiter les opportunités économiques qu'il engendre, un groupe d'experts britanniques souligne en 2013 la nécessité de former une main d'œuvre hautement qualifiée, capable de porter un secteur du numérique plus innovant et compétitif à l'étranger. Or, une grande partie de la population ne présente pas les compétences numériques de base, quand bien même une étude réalisée en 2012 par le cabinet de consultants Booz and Company⁴ estime que le « rattrapage numérique » de l'ensemble de la société britannique pourrait rapporter quelques 63 milliards de livres à l'économie nationale. **Entre ces milliards de croissance espérés et les 70 milliards d'économies réalisées sur le budget de l'Etat, le plan d'inclusion numérique apparaît, Outre-Manche, comme un investissement très pragmatique sur l'avenir.** Un pari bien compris par l'Etat, les entreprises et les associations qui ont, d'ores et déjà, uni leurs efforts pour mettre sur pied de nombreuses actions destinées à résorber la fracture numérique.

² HM Government, Department for Business, Innovation and Skills, *Industrial Strategy: government and industry in partnership*, Juin 2013

³ Capgemini Press Release, *E91 billion spent online in 2013 - IMRG Capgemini e-Retail Sales Index*, 15 Janvier 2014

⁴ Booz & Company, "This Is for Everyone" *The Case for Universal Digitisation*, 2012

En conversation avec le Government Digital Service

Dans un rapport publié en 2010, Martha Lane Fox, alors *Digital Champion* Outre-Manche, appelait le gouvernement britannique à entamer une « révolution » de ses services publics dématérialisés, pour « en finir avec les évolutions » et les services déconnectés des usagers. C'est dans ce contexte que naît le *Government Digital Service* (GDS) en 2011 pour opérer ce changement radical. En 2014, avec la dématérialisation fulgurante des services britanniques, le GDS a naturellement élargi le champ de ses missions et pilote désormais les politiques d'accès au numérique et de montée en compétence des populations déconnectées.

Connexions Solidaires. Qu'est-ce que la Stratégie Numérique du Gouvernement (*Government Digital Strategy*) ?

GDS : Nous avons publié la *Government Digital Strategy* en novembre 2012. Elle précise la mise en place de services « numériques par défaut ». Derrière cette stratégie, un postulat simple : les usagers effectueront leurs démarches sur internet à la condition que les services en ligne soient réellement plus simples et pratiques d'utilisation que le courrier et le téléphone. C'est pour cette raison que, ici au GDS, nous cherchons à développer des services tellement intuitifs que les usagers auront envie de les utiliser. Dans ce contexte, placer l'inclusion numérique au cœur de l'approche gouvernementale du numérique est crucial.

CS. Cette stratégie a-t-elle influencé le développement de vos politiques d'inclusion numérique ?

GDS : Oui. Dit simplement, il n'y a aucun intérêt à développer des services dématérialisés de qualité si les usagers n'ont pas



la motivation, la confiance, les compétences et la connexion pour les utiliser. C'est pour cette raison que le gouvernement a publié sa Stratégie d'inclusion numérique qui fixe l'ambition de réduire de 25%, d'ici à 2016, le nombre de personnes ne disposant pas des compétences numériques de base (actuellement 21% de la population adulte). Néanmoins, les bénéfices de cette montée en compétence vont bien au-delà de l'utilisation des services publics en ligne. Les usagers doivent pouvoir tirer profit de tous les avantages sociaux et économiques qu'offre internet : rester en contact avec sa famille et ses amis, trouver un emploi, ... C'est pour cela que nous conduisons cette politique au nom de l'ensemble du gouvernement britannique. Mais cette stratégie est avant tout développée de manière collaborative.

CS. Quelles sont les autres organisations impliquées dans cette stratégie d'inclusion numérique, et comment travaillez-vous avec elles ?

GDS : Lors de la conception de la stratégie d'e-inclusion, une chose est devenue claire : lorsqu'il s'agit de la montée en compétence des usagers sur le numérique, le gouvernement ne détient pas toutes les réponses. En réalité, il existe, sur l'ensemble du territoire, d'innombrables organisations qui mènent d'ores-et-déjà des initiatives remarquables conçues pour aider les personnes à aller en ligne et à devenir plus autonomes. Historiquement, le véritable enjeu est le manque de collaboration entre ces différentes organisations. Or, le gouvernement a un atout majeur : sa capacité à rassembler des organismes actifs et passionnés pour permettre à leurs bonnes idées de changer d'échelle, et de générer de nouvelles initiatives sans créer de doublons. Pour faire de cela une réalité, nous avons lancé, en parallèle

de notre stratégie, la Charte de l'inclusion numérique. Avec cette charte, le gouvernement invite les organisations des secteurs public, privé et associatif à se réunir et à créer quelque chose qui dépasse la simple agrégation des talents et des idées. Pour l'instant, nous comptons plus d'une soixantaine d'organisations signataires, et nous espérons que davantage suivront.

« IL N'Y A AUCUN INTÉRÊT À DÉVELOPPER DES SERVICES DÉMATÉRIALISÉS DE QUALITÉ SI LES USAGERS N'ONT PAS LA MOTIVATION, LA CONFIANCE, LES COMPÉTENCES ET LA CONNEXION POUR LES UTILISER. »

CS. Quel est votre sentiment sur l'idée suivante : dématérialiser ses services en ligne, nécessite de former ses usagers, clients ou administrés, à leur utilisation ?

GDS : Le gouvernement a la responsabilité de rendre ses services accessibles à tous les citoyens. A cet effet, toutes les administrations qui délivrent des services dématérialisés ont pour mission de mettre en place un soutien adapté à ceux qui ne peuvent les utiliser de manière autonome. Pour certaines personnes, l'obstacle peut être un manque de compétences ou d'accès à internet. C'est pour eux que nous développons une politique d'inclusion numérique. Pour d'autres, il peut s'agir d'obstacles liés à la santé ou à un handicap, qui impliquent que ces personnes auront de profondes difficultés à utiliser ces services en toute indépendance. Notre « *assisted digital support* », aide numérique à la personne, répond à ce besoin. On pourrait imaginer que les entreprises n'ont pas à se sentir concernées par ces enjeux, et que, si les usagers souhaitent réellement traiter avec elles, ils trouveront un moyen d'utiliser leurs services numériques. Néanmoins, de nombreuses entreprises reconnaissent qu'il est dans leur intérêt d'aider plus de personnes à migrer en ligne. Après tout, ce sont des clients potentiels ! Quelles que soient leurs motivations, de nombreuses organisations du secteur privé ont signé notre Charte de l'inclusion numérique et font un travail fantastique pour aider les personnes, clients ou pas, à se connecter, et pour nous, ce soutien est vraiment le bienvenu.

CS. Comment prenez-vous en compte les populations fragiles ?

GDS : Il est certain que l'exclusion numérique est plus forte au sein des populations en difficulté. Au Royaume-Uni, les bénéficiaires des logements sociaux sont disproportionnellement impactés (37% ne possèdent pas les compétences numériques de base), tandis que 33% des personnes souffrant d'un handicap n'ont jamais utilisé internet, et jusqu'à 69% des plus de 55 ans n'ont pas les compétences numériques de base. Développer la *digital literacy* et les compétences numériques de ces personnes est essentiel à l'amélioration des conditions de vie de ces populations. Beaucoup d'organisations, avec lesquelles nous sommes partenaires, ont un intérêt particulier pour ces populations et prennent de grandes initiatives. Une organisation, Digital Unite, forme et soutient des « *Digital Inclusion Champions* », des champions de l'inclusion numérique, dans les communautés de résidents de logements sociaux à travers le pays. Une autre, Age UK, offre des formations individuelles, des ateliers d'initiation, des prêts d'ordinateurs portables, et d'autres formes de soutien pour les personnes âgées qui veulent améliorer leurs compétences numériques. Il existe de nombreuses autres organisations menant des activités similaires, notre ambition est de pousser ces initiatives et de s'assurer que, d'ici deux ans, elles ne soient plus l'exception mais la règle.

E-INCLUSION, LE JEU COLLECTIF DES BRITANNIQUES

Outre-Manche, la stratégie gouvernementale d'inclusion numérique mobilise les parties prenantes publiques, privées et associatives autour d'une feuille de route commune. Une prouesse qui permet d'élargir considérablement l'impact de la stratégie gouvernementale d'e-inclusion.

» L'ETAT, MENEUR DE JEU D'UNE ÉQUIPE MULTISECTORIELLE

Résolu à ne pas œuvrer seul, le gouvernement britannique a pris l'initiative de mobiliser une variété d'acteurs et de secteurs d'activité autour de la montée en compétence de publics déconnectés. Acteurs des télécommunications (British Telecom, Tesco, Talk Talk, EE), entreprises (BBC, Lloyds Banking Group), organismes parapublics (E.ON, Post Office), associations (Tinder Foundation, Citizens Online, Age UK) : **au total, plus de soixante structures sont signataires d'un document fédérateur, la charte de l'inclusion numérique, dont les principaux points sont :**

- arrêter une définition commune de l'inclusion numérique,
- identifier les bonnes pratiques et les appliquer sur l'ensemble du territoire,
- baisser les coûts des technologies et des formations,
- développer une plateforme unique de renseignement et de formation en ligne,
- mobiliser davantage de bénévoles.

Cette vision partagée permet la mise en œuvre de collaborations multisectorielles inédites.

» PLATEFORME UNIQUE : QUAND LES ENTREPRISES ARMENT PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION ET BÉNÉVOLES

Premier exemple fort de collaboration : la plateforme en ligne digitalskills.com, forum d'échange de bonnes pratiques à destination des médiateurs et des bénévoles formateurs. Développée par l'organisation Go ON UK, elle est alimentée en outils de formation et questions/réponses par les entreprises et associations, qui en font la promotion auprès de leurs écosystèmes locaux et de leurs salariés bénévoles : les *Digital Champions* (champions numériques).

» BONNES PRATIQUES: QUAND L'ACTION SOCIALE S'ALLIE AUX ENTREPRISES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Dans un pays qui compte plus de cinq millions de personnes vivant dans des logements sociaux et où 37% de ces résidents ne sont pas connectés à internet, la mobilisation du secteur social et des bailleurs sociaux autour de l'équipement et de la formation des locataires est à la fois remarquable et nécessaire. Leur objectif commun est de garantir aux résidents des équipements, une connexion internet et une formation aux usages plus accessibles, plus abordables et plus durables. Depuis 2013, ils s'appuient notamment sur le *Digital Deal Challenge Fund*, un fonds national, destiné à financer des programmes d'e-inclusion en logement social, qui a déjà bénéficié à une douzaine de structures. Une négociation réunissant 26 bailleurs/associations et 12 opérateurs est actuellement en cours à Londres afin d'élargir et de banaliser l'équivalent du « triple play social » français.

L'exemple britannique montre que la prise de conscience et la mobilisation de tous les acteurs sont indispensables pour élaborer des solutions ambitieuses et ciblées, ainsi que pour mettre à l'échelle des bonnes pratiques autrement isolées.

L'inclusion numérique en six préceptes par le *Government Digital Service*, ou *GDS* :

- 1 Se concentrer exclusivement sur les besoins et intérêts des usagers
- 2 Rendre le numérique plus accessible et plus simple d'utilisation
- 3 Motiver les usagers en touchant leurs intérêts
- 4 Mettre en place un environnement sécurisé qui inspire confiance
- 5 Coopérer avec tous les acteurs de l'inclusion numérique
- 6 Chercher à élargir son impact et mesurer sa performance





En conversation avec Go ON UK

Acteur majeur de l'e-inclusion au Royaume-Uni, Go ON UK est une organisation qui s'est donnée pour mission d'offrir à tous la possibilité de développer son potentiel numérique. Elle place la double acquisition des compétences numériques de base, et d'une plus grande confiance en soi, au centre de son dispositif de formation et de sensibilisation. Ce dernier, étendu sur tout le territoire britannique, est porté par un puissant réseau de bénévoles, dits champions numériques : *les Digital Champions*.

Connexions Solidaires. Pouvez-vous présenter brièvement Go ON UK, son statut, son rôle et sa mission ?

GOUK : Go ON UK repose sur un partenariat, la *Digital Skills Alliance* (l'Alliance pour les compétences numériques), qui rassemble des organisations telles que Age UK, Argos, BBC, Big Lottery Fund, E.On, EE, Lloyds Banking Group, Post Office et TalkTalk autour d'un objectif commun : permettre à chacun de profiter du numérique grâce à l'acquisition des compétences de base. Elles ont toutes formé des collaborations autour d'enjeux assez spécifiques. Par exemple, EE, un opérateur des télécommunications, et Age UK, une association dédiée à l'amélioration des conditions de vie des seniors, ont lancé ensemble les *Techy Tea Parties* (les 'tea time' numériques). Le principe est simple : EE ouvre ses boutiques pour permettre aux personnes âgées de se former, autour d'un thé, aux compétences numériques de base. Nos partenaires Argos et TalkTalk, deux grands groupes de télécommunications et du numérique, ont eux lancé une campagne de distribution de tablettes à bas prix pour près de 10 000 Britanniques. Go ON UK coordonne toutes ces initiatives. Par ailleurs, nous avons rassemblé, au sein du programme Go ON Local, des partenaires nationaux et des centaines de partenaires régionaux, qui vont de la maison de quartier au lieu de culte. Ils délivrent des formations au sein de leur communauté.

CS. Ce qui nous a marqué chez Go ON UK, c'est son puissant réseau de bénévoles, comment l'avez-vous bâti ?

GOUK : Durant l'année 2011, nous avons mené la campagne 'Donnez une heure' (*Give an Hour*) qui reposait sur la mobilisation d'une armée de champions numériques locaux (les *Digital Champions*), des bénévoles qui s'attaquent au plus grand obstacle rencontré par les millions d'exclus du numérique : la motivation. Cette campagne représente une étape décisive qui a permis de changer d'échelle dans la mobilisation de la société civile. Elle a bénéficié d'une intense promotion nationale qui a su toucher près de 334 000 volontaires. Tous ont donné un peu

« LE GRAND OBSTACLE RENCONTRÉ PAR LES MILLIONS D'EXCLUS DU NUMÉRIQUE EST LA MOTIVATION »

de leur temps à leur communauté ou à un proche, mais ont surtout contribué à faire émerger nos champions actuels.

CS. Qui sont ces Digital Champions ?

GOUK : L'expression « *Digital Champion* », champion numérique, désigne toute personne qui inspire, soutient et encourage sa famille, ses amis, ses collègues, ses clients, les personnes de sa communauté à développer ses compétences numériques de base. Ceci, dans le but de profiter des bénéfices du net. On trouve des *Digital Champions* partout : dans les grandes entreprises, au sein des équipes de petites associations locales, parmi les dirigeants de PME ou encore parmi les personnes impliquées dans la vie de leur quartier (l'école, la municipalité, les centres de soins, etc.). Actuellement, nos partenaires régionaux ont dénombré près de 15 000 *Digital Champions* sur le territoire national.

« L'EXPRESSION « DIGITAL CHAMPION », CHAMPION NUMÉRIQUE, DÉSIGNE TOUTE PERSONNE QUI INSPIRE, SOUTIENT ET ENCOURAGE SA FAMILLE, SES AMIS, SES COLLÈGUES, SES CLIENTS, LES PERSONNES DE SA COMMUNAUTÉ À DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE. ILS SONT PLUS DE 15 000 AUJOURD'HUI, AU ROYAUME-UNI. »

CS. Comment expliquez-vous ce succès ?

GOUK : Nous n'imposons pas de règles strictes à nos champions, et leur laissons une grande liberté. Ils partagent leur savoir-faire numérique selon leurs compétences et disponibilités. De plus, en ce qui concerne leur recrutement, nous nous appuyons sur les organisations locales qui sont les mieux positionnées pour identifier les talents et les besoins de leur communauté.

CS. Quels outils mettez-vous à leur disposition ?

GOUK : Pour inspirer et soutenir ces *Digital Champions*, qui aident les autres à faire leurs premiers pas en ligne, Go ON UK a créé le site digitalskills.com. Sur cette plateforme, ils trouveront les ressources utiles pour former les apprenants, ainsi que les événements, les projets et les organisations qui



pourraient appuyer leur engagement, près de chez eux et sur tout le territoire. Ce sont eux qui nous ont fait remonter leur souhait d'avoir une plateforme pour partager leurs informations, idées et bonnes pratiques.

CS. Comment avez-vous conçu cette plateforme ?

GOUK : La construction de ce site a essentiellement reposé sur les besoins des utilisateurs. Pour cela nous avons organisé, dès le début de sa conception, des focus groupes et des sessions de test utilisateur. Aujourd'hui, les utilisateurs nous font part de leurs idées d'amélioration et

de développement. Ainsi, nous continuons à développer le site selon un schéma itératif, et selon leurs besoins. Par exemple, les partenaires régionaux, tels que les bailleurs sociaux, nous ont indiqué qu'ils aimeraient avoir accès à une plateforme qui leur permettrait d'échanger des messages, des documents, des photos avec leurs bénévoles... Nous avons donc doté digitalskills.com de cette fonctionnalité pour permettre à ces organisations d'animer leurs communautés de formateurs.

FINANCER L'INCLUSION NUMÉRIQUE : QUI DEMATERIALISE ASSUME LA FORMATION DE SES USAGERS

875 millions de livres¹ c'est le prix à payer pour que tous les Britanniques soient connectés d'ici à 2020. Une facture assumée par ceux qui y ont un intérêt majeur : les entreprises, organisations et pouvoirs publics qui dématérialisent massivement leurs services.

» LA FORMATION AUX USAGES DE BASE, VERS UN SERVICE PUBLIC DÉLÉGUÉ ?

Les usagers ne viendront pas aux services numériques, le numérique doit aller à eux. Ils n'en ont pas nécessairement la capacité ou les moyens matériels, voire l'envie. Le gouvernement britannique, tous ministères confondus, a saisi toute la mesure de cette réalité et a décidé de financer la formation aux compétences numériques de base des Britanniques selon un modèle proche de celui de la délégation de service public française. La Tinder Foundation, association qui lutte contre l'exclusion numérique, en charge de la gestion des 5000 espaces publics numériques anglais, a ainsi été financée à hauteur de 3,2 millions d'euros pour former 100 000 bénéficiaires en 2013. Cette même association a également remporté un appel à projet de plusieurs millions d'euros lancé par le *National Health Service*, organisme public en charge de la santé outre-manche, pour former 100 000² usagers fragilisés et déconnectés à l'utilisation de ses services de santé en ligne.

» LES EXCLUS DU NUMÉRIQUE, UN VIVIER DE CLIENTS POUR LES ENTREPRISES ?

Le secteur privé participe également à l'effort financier. Certaines entreprises parapubliques - qui jouent un rôle primordial dans l'accès aux biens essentiels comme l'eau ou l'électricité - et des télécommunications se sont engagées à financer une partie de l'inclusion numérique des populations déconnectées. On recense plusieurs types de participation : campagnes de sensibilisation aux avantages du numérique, mécénat de compétences, offre de formations gratuites avec la mise à disposition de leurs locaux et la transformation de leurs salariés en *Digital Champions*, formation de bénévoles pour aider les débutants à développer leurs compétences numériques, etc. E.ON, géant de l'énergie, est actif sur ces différents volets. L'entreprise finance par exemple la structuration du réseau de ces *Digital Champions*, en partenariat avec la Tinder Foundation. Elle s'est également engagée à former deux tiers de ses usagers (20 000 personnes pour commencer en 2014) à la gestion de leurs comptes en ligne d'ici 2020³. L'entreprise prépare ses usagers à devenir des clients connectés qui pourront ainsi bénéficier d'une relation simplifiée avec leur prestataire de service, et d'outils en ligne de gestion de leur consommation d'énergie.

¹ Helen Milner, Guest blog: «Delivering a fair digital economy: who pays?», 2 Octobre 2014, Tech UK

² Patient Information Forum, *People with poor e-health literacy to receive training to use health services online*, 26 Septembre 2014

³ Go ON UK, *About Us - Our Founders: E.ON*

En conversation avec la Tinder Foundation



Implanté dans le paysage numérique anglais depuis plus de trois ans, la Tinder Foundation est une entreprise sociale qui promeut et soutient un numérique plus solidaire. La Fondation coordonne et anime le réseau des *UK Online Centres* (les Espaces Publics Numériques version britannique) qui dispensent à leurs bénéficiaires des formations bureautiques et web gratuites. Ils poursuivent tous un seul et même but: améliorer les conditions de vie des personnes déconnectées grâce au numérique.

Connexions Solidaires. Pouvez-vous nous présenter Tinder Foundation, son statut, son rôle et ses missions ?

TF : Depuis 2010, nous avons aidé plus de 1,3 millions d'individus à améliorer leurs compétences numériques, et ce faisant, nous les avons également orientés vers d'autres opportunités d'apprentissage en ligne, accompagnés dans l'amélioration de leur employabilité, aidés dans la gestion de leurs finances ou encore dans l'acquisition de connaissances basiques en matière de santé.

CS. Quel est le rôle des UK Online Centres ?

TF : Les *UK Online Centres* sont des bibliothèques, des maisons de quartier, des lieux de culte ou encore des entreprises sociales, qui proposent des ateliers d'initiation au web et à la bureautique adaptés aux besoins de leur communauté. Néanmoins, ils partagent un socle commun conçu par la Tinder Foundation puisque nous avons une équipe dédiée au soutien de ces centres. Elle dialogue avec eux régulièrement, co-construit des contenus de formation, accompagne la structuration des espaces d'accueil et forme les équipes de médiation. En résumé, notre mission principale est de répondre aux besoins très locaux de nos espaces numériques, tout en mettant en place un soutien et des outils qui insufflent à leurs activités locales un impact national.

« NOTRE MISSION PRINCIPALE EST DE RÉPONDRE AUX BESOINS TRÈS LOCAUX DE NOS ESPACES NUMÉRIQUES, TOUT EN METTANT EN PLACE UN SOUTIEN ET DES OUTILS QUI INSUFFLENT À LEURS ACTIVITÉS LOCALES UN IMPACT NATIONAL »

CS. Quels outils avez-vous développé pour atteindre cet impact national ?

TF : L'aide la plus importante que nous garantissons à nos espaces numériques est le site *Learn My Way*. Gratuit, accessible et facile d'utilisation, il propose des contenus d'apprentissage de qualité aux personnes qui utilisent pour la première fois un ordinateur et internet. Des contenus de formation interactifs permettent d'accompagner les apprenants, des compétences numériques les plus

basiques (comme l'utilisation du clavier) aux compétences plus complexes telles que la gestion de ses comptes ou le shopping en ligne. De plus, si les centres enregistrent des apprenants sur le site *Learn My Way*, ils peuvent recevoir un suivi détaillé de ce que leurs « protégés » font en ligne et, ainsi, suivre leur parcours d'apprentissage.

CS. Comment avez-vous déterminé les programmes de formation ?

TF : Nous les co-construisons avec nos espaces numériques. Par exemple, l'année dernière, suite à une forte demande de ces centres, nous avons développé un guide pour aider à utiliser le site gouvernemental de recherche d'emploi, *Universal Jobmatch*. Nous avons également conçu des formations pour écouter des émissions de télévision ou de radio en ligne, ou encore pour utiliser l'internet mobile. Grâce à *Learn My Way*, les bénévoles et formateurs peuvent démarrer très vite et garantir un service ciblé sur des besoins très concrets.



CS. J'imagine que vous centralisez les bonnes pratiques qui permettent d'élargir l'impact de vos centres ; pouvez-vous partager votre top trois ?

TF : Tout à fait, nous rassemblons autant de bonnes pratiques que possible et nous les partageons avec l'ensemble de notre réseau. Nous retenons surtout:

- 1 Qu'il est important de faire en sorte que l'acquisition des compétences numériques corresponde aux



intérêts et motivations des bénéficiaires. Si réaliser des économies les intéresse, alors il faut les aider à trouver le moyen de faire cela en ligne. S'ils ont de la famille et des amis à l'étranger, alors apprenons à utiliser Skype... Il est important de rendre les choses personnelles.

- 2 Afin de briser les barrières, il est important de «faire sortir» la formation et de l'amener dans les lieux où les gens se sentent à l'aise. Cela peut être dans un hébergement, un lieu de loisirs ou même un café.

- 3 Enfin, nous mettons l'accent sur l'accès personnel à domicile, mais c'est un obstacle difficile à contourner. Nous travaillons avec des partenaires commerciaux pour aider les centres et les apprenants à s'équiper et se connecter à prix réduit.



CS. Au Royaume-Uni, les secteurs public, privé et associatif semblent travailler main dans la main pour réduire la fracture numérique. Comment l'expliquez-vous ?

TF : En effet, nous travaillons en étroite collaboration avec les auteurs de la stratégie gouvernementale d'inclusion

numérique, Go ON UK et le *Government Digital Service* (GDS). Le gouvernement britannique soutient l'inclusion numérique depuis les années 90 qui voyaient alors émerger la question de l'accès à internet. Mais depuis 2006, il est devenu clair que l'exclusion numérique a davantage trait aux compétences, et c'est pour cela que le gouvernement a commencé à financer le réseau des *UK Online Centres*. Ces dernières années, le débat s'est focalisé sur l'impact économique des politiques d'inclusion numérique car le **gouvernement mise sur l'e-inclusion pour booster l'économie du pays**. Pour atteindre notre objectif de croissance économique à travers le numérique, il est important de s'assurer que personne ne soit laissé de côté. Parallèlement, le secteur privé a également saisi l'importance d'accompagner ses clients en ligne et de les encourager à commercer sur internet. Nous partageons donc tous la conviction qu'avoir 97% ou 98% de notre population connectée, et confiante dans l'utilisation d'internet, stimulera l'économie tout en nourrissant une société plus juste.

QUAND LES ENTREPRISES DE TELECOMMUNICATIONS ADAPTENT LEURS OFFRES AUX PLUS FRAGILES

British Telecom, TalkTalk, Vodafone... les entreprises de télécommunication britanniques adaptent leurs offres aux populations les plus affectées par la fracture numérique.

» TARIFS SOCIAUX ET ASSOULISSEMENT DES CONDITIONS D'ACCÈS: LES CLÉS D'UNE CONNEXION PERSONNELLE ET DURABLE ?

Les personnes en grande précarité, les ménages aux ressources faibles, ou encore les bénéficiaires des aides sociales n'ont pas nécessairement les moyens de s'engager sur une base régulière auprès des opérateurs. Au Royaume-Uni, cette réalité ne doit pas les pénaliser. **British Telecom propose ainsi des offres de téléphonie et internet spécialement conçues pour les bénéficiaires du Universal Credit, service désormais dématérialisé, qui regroupe la majorité des aides sociales britanniques.** Le forfait *BT Basic* offre un forfait téléphonique à 4,85 livres par mois, le *BT Broadband Package* propose internet haut débit à domicile à 13 livres par mois. En plus de prix bas pour le marché anglais, ces opérateurs ont choisi d'ignorer la procédure habituelle de vérification des comptes

bancaires du client. Cette initiative devrait permettre à des milliers de personnes non bancarisées, ou possédant un historique de crédit instable, d'accéder à une connexion personnelle à domicile.

» QUAND LES OFFRES DU MARCHÉ LÈVENT LA BARRIÈRE BANCAIRE

De manière concrète, Tesco, géant de la grande distribution et fournisseur d'offres téléphoniques et internet outre-manche, a également développé une application permettant de communiquer vers l'étranger grâce à une connexion Wi-Fi. Dejà-vu ? Oui, mais à la grande différence de Skype, qui requiert une carte bancaire pour acheter du crédit en ligne, l'achat de minutes pour cette application peut s'effectuer directement à la caisse des magasins Tesco. De plus, les tarifs proposés sont bas : un penny la minute pour appeler du Royaume-Uni vers l'étranger, soit beaucoup moins que depuis un taxiphone. Si un travail sur les prix est indispensable pour conquérir un vivier de clients au budget réduit, l'exemple de cette application révèle que **d'autres freins, comme la non-bancarisation, doivent être pris en compte par les acteurs de la téléphonie et du numérique dans le développement de leurs offres.**

Tous acteurs de l'inclusion numérique !



La boîte à outils

Parlez-vous e-inclusion ?

Lumière sur un nouveau vocabulaire numérique qui s'introduit dans le langage courant.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique.

En 2005, le groupe d'experts eEurope indiquait que « l'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance », alors que le Conseil National du Numérique (CNNum) définit « l'e-inclusion comme l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». Le CNNum soulève deux objectifs : « La réduction des inégalités et exclusions sociales en mobilisant le numérique ; le numérique comme levier de transformation individuelle et collective ».

Digital Literacy

La « digital literacy » occupe une place de premier ordre dans le lexique de l'inclusion numérique. La définition de la digital literacy, ou « littératie numérique » ou encore « alphabétisation numérique » ne fait pas l'objet d'un consensus, et évolue au fil des évolutions technologiques. Nous pouvons néanmoins retenir une définition cadre : la digital literacy est la capacité à comprendre et à maîtriser internet, des outils numériques et des technologies de l'information.

Pour donner une idée du spectre sémantique de la digital literacy, voici quelques définitions repérées sur la toile :

Le CNNum reprend les définitions de la digital literacy données par l'OCDE et l'Académie des Sciences. Pour l'OCDE la digital literacy est « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. »

Pour Mozilla, qui a développé un cursus de formation en ligne à la digital literacy, la littératie web englobe « les aptitudes et les compétences requises pour lire, écrire et participer au web ».

Enfin, lors d'une émission du 17 octobre 2014, France Culture donne sa définition de la digital literacy : « l'alphabétisation numérique », « apprendre à lire le web », « la digital literacy peut être comprise aussi comme une nouvelle étape d'internet. (...) [La] troisième phase du web [est] celle de la connaissance, internet et les technologies deviennent un outil de développement humain, de création, de partage et, au-delà, d'émancipation. (...) Ce serait peut-être là, la lecture optimiste de la digital literacy. »

Tech sociale et solidaire

L'inclusion numérique est un challenge, les innovations technologiques apportent des réponses.

Un numéro de mobile personnel sans posséder de téléphone portable : c'est possible grâce à la carte SIM virtuelle !

Les personnes en situation de précarité rencontrent de réelles difficultés à conserver équipements et cartes SIM pour de nombreuses raisons : vol, prêt de téléphones au sein de l'entourage, possession de plusieurs cartes, etc.

» Plus besoin d'un téléphone personnel

Pour répondre à ces difficultés, l'entreprise britannique Movirtu propose Movirtu share, **une SIM dématérialisée et dissociée de son numéro**. Le principe est simple : l'utilisateur souscrit à l'offre chez son opérateur et reçoit un code qui lui permet d'activer sa carte SIM virtuelle depuis n'importe quel téléphone, lequel devient, dès lors, un objet partagé. L'utilisateur réalise ainsi l'économie d'un téléphone et sécurise ses données (sms, contacts, historique des appels) dans un espace virtuel auquel il accède grâce à son code. Le prix

de cette SIM est similaire à celui d'une SIM classique. L'utilisateur peut même transformer un ordinateur ou une tablette en téléphone portable en entrant son code sur un compte client en ligne. L'activité téléphonique « manquée » de l'utilisateur lui est retransmise dès lors qu'il réactive sa SIM virtuelle dans un appareil.

» Conserver un numéro de portable, une réelle difficulté pour les plus démunis

Aujourd'hui Movirtu Share s'adresse à 1 milliard d'exclus de la téléphonie dans le monde, en particulier en Afrique et en Asie du Sud. A titre d'exemple, l'opérateur Airtel, qui compte 17 filiales en Afrique, soit 81,5 millions d'abonnés, a annoncé en Juin 2014 le développement de la carte SIM virtuelle de Movirtu, notamment en République Démocratique du Congo après l'avoir expérimentée avec succès à Madagascar. Faute d'avoir convaincu les opérateurs, ce service ne sera, à priori, pas commercialisé en France, où préserver un numéro de téléphone et rester joignable contribuent plus que jamais au succès du parcours d'insertion socio-économique.

Connexions pour tous

Des programmes ambitieux mais réalistes, pour que chacun ait accès au numérique.

Emprunter du wifi à la bibliothèque, yes you can

culier ceux d'élèves participant à des programmes de soutien scolaire de la bibliothèque.

» Du wifi gratuit à emporter chez soi

Les programmes, « Check Out the Internet » à New York (Jetez un coup d'œil à Internet) et « Internet to Go » à Chicago (Internet à emporter) sont nés d'un constat simple : certaines familles n'ont pas les moyens de s'engager auprès d'un opérateur. Ces programmes consistent donc en un prêt gratuit de hotspots wifi portatifs, utilisables à domicile à tout moment, pour des durées renouvelables de trois semaines à Chicago et de six mois à New York. Les bénéficiaires ont également l'occasion d'acquérir une formation numérique minimum en suivant des cours proposés en parallèle par les bibliothèques.

» Un américain sur trois est exclu du numérique

Aux Etats-Unis près d'une personne sur trois souffre d'exclusion numérique, et particulièrement d'absence de connexion internet à domicile. Dans une grande métropole comme New York par exemple, ce phénomène touche 25 à 30% de la population. Face à ce constat, deux programmes pilotes favorisant l'accès à internet des ménages déconnectés à faible revenu ont été lancés par les bibliothèques publiques de New York et de Chicago. Dans un premier temps, l'opération ciblera six quartiers à Chicago, parmi les plus démunis, et 10 000 foyers fragiles de New York, en parti-

Tous acteurs de l'inclusion numérique !



» Des programmes bientôt répliqués dans toute l'Amérique

Au total, le coût du programme pilote new-yorkais est estimé à deux millions, celui de Chicago à un demi-million de dollars. Le wifi consommé par les bénéficiaires est fourni par l'opérateur Sprint, qui a remporté le marché public ouvert par la bibliothèque de New York. Outre la volonté affichée par ces bibliothèques de tisser des partenariats avec les acteurs privés du numérique et des télécommunications pour pérenniser leurs actions, la dimension éducative de ces pro-

grammes leur permet de recevoir des fonds publics dédiés à l'éducation.

Par ailleurs, ces initiatives ont été récompensées par le prix de la Fondation Knight, promouvant la liberté d'expression et l'innovation grâce au numérique, avec des dons à hauteur de 500 000 dollars (New York) et de 400 000 dollars (Chicago).

Des bibliothèques du Kansas et du Maine ont déjà fait connaître leur volonté de développer un programme similaire à destination de populations plus rurales.

L'Union Européenne décodée

Lumière sur un acteur majeur d'un numérique plus solidaire et plus citoyen.

Les réseaux européens de l'inclusion numérique

Fédérer les acteurs de l'inclusion numérique et de la médiation dans l'Union Européenne, diffuser leurs bonnes pratiques et bâtir des outils communs à tous : telles sont les missions Telecentre Europe et Unite IT, les deux réseaux e-inclusion en Europe.

» Telecentre Europe, le plus grand réseau européen dédié à l'inclusion numérique

Fondée en 2010, Telecentre Europe est une ONG européenne basée à Bruxelles, qui prône l'utilisation des TICs comme outil de lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté. L'ONG est notamment cofinancée par la Commission Européenne, et Microsoft à hauteur de 300 000 euros par an. **Avec son réseau de 43 organismes membres, elle représente plus de 20 000 médiateurs du numérique issus des 28 pays membres** : des associations, des centres de formation, des Espaces Publics Numériques ou encore des bibliothèques qui accompagnent les Européens dans l'acquisition des usages numériques. Telecentre Europe met en réseau les professionnels de la médiation numérique, met des ressources (rapports, études, infographies, etc.) à leur disposition et leur permet d'échanger leur expertise. Le réseau organise également deux évènements annuels et sensibilise les décideurs européens, dans le but de placer l'inclusion et la médiation numériques au cœur de l'agenda politique.

» Unite IT, le réseau social de l'e-inclusion en Europe

Unite IT est le réseau européen de l'inclusion numérique et du pouvoir d'agir numérique (digital empowerment). Ce réseau d'e-inclusion est financé par le programme d'Education Tout au Long de la Vie de la Commission Européenne, et est dirigé par Telecentre Europe. **Véritable communauté en ligne de plus de 600 professionnels européens de l'inclusion et de la médiation numériques**, Unite IT permet à ses membres d'échanger leurs bonnes pratiques, leur expertise, et leurs ressources. Quatre groupes de travail ont d'ailleurs été constitués pour thématiser les échanges autour de différents types de publics : égalité entre les sexes, emploi des jeunes, éducation et formation, exclusion des publics fragiles.

Telecentre Europe et Unite IT sont des réseaux ouverts à tous les professionnels européens intéressés par l'inclusion numérique.



*flashez pour
retrouver les cahiers
sur internet*

RETROUVEZ TOUTE
L'ACTUALITÉ DE CONNEXIONS
SOLIDAIRES ET L'INTÉGRALITÉ
DE CE NUMÉRO SUR
CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR
ET
LES-CAHIERS-CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR



les-cahiers-connexions-solidaires.fr

POWERED BY CONNEXIONS SOLIDAIRES



UN PROGRAMME D'EMMAÛS CONNECT



RENDU POSSIBLE GRÂCE AU SOUTIEN DE NOS PARTENAIRES

