

# **AGIR POUR L'INCLUSION NUMERIQUE**

Les rencontres professionnelles de la solidarité  
numérique de Bordeaux

*Mercredi 28 août – Marché des Douves*

***Construire une société numérique inclusive pour tous***

**Pierre Mazet**

# ***Construire une société numérique inclusive pour tous***

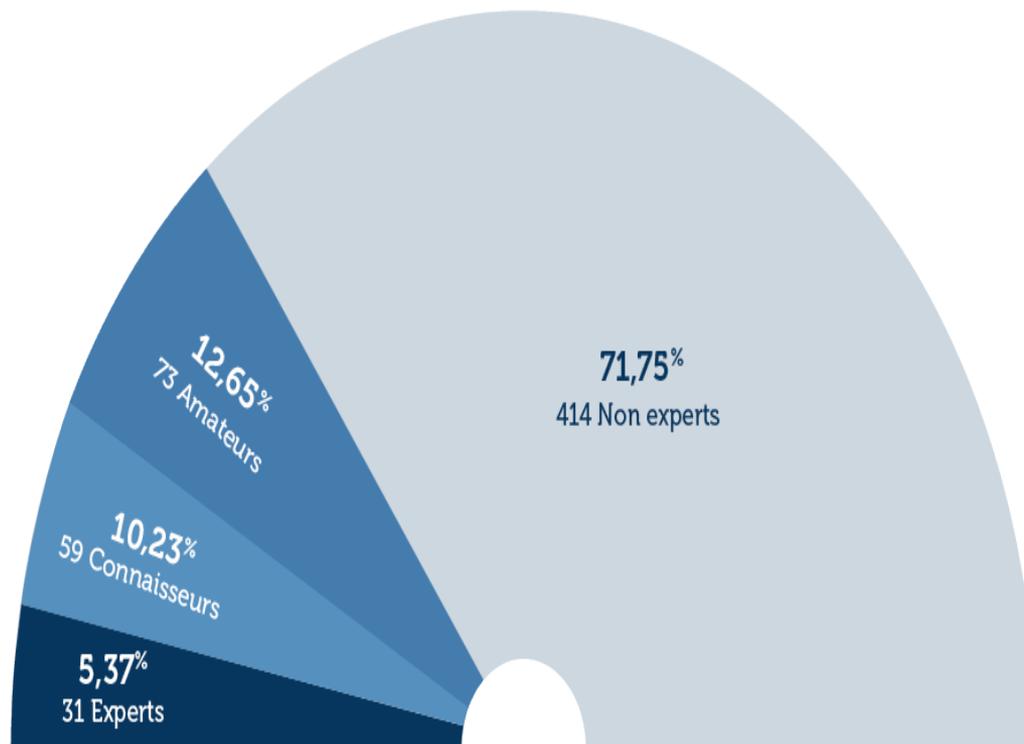
## *Préambule*

- ✓ On ne part pas de rien et l'on se situe dans un environnement où faible maîtrise publique et mise en délibération du développement technologique ;
- Il s'agit de rendre *inclusive* une société qui est déjà numérique, ou de faire entrer de *manière inclusive* des citoyens dans la société numérique ;
- ✓ Pas de consensus sur une définition partagée de l'inclusion numérique / il est difficile de déterminer concrètement ce que veut dire être *inclus numériquement* ;
- ✓ Les sciences sociales sont prudentes avec le concept d'inclusion : *une société numérique inclusive laisse-t-elle le choix aux individus de ne pas avoir d'usages numériques ?*
- ✓ Globalement, 2 manières, non exclusives mais différenciées, de concevoir la question :
  - Lutter/éviter l'exclusion numérique et/ou
  - Favoriser, encourager, accompagner vers l'inclusion numérique.



## COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES DÉPUTÉS

(Tous députés confondus - 577 au total)



Institut Montaigne : évaluation des compétences digitales des députés élus lors des législatives du 18 juin 2017.

# Stratégie nationale pour un numérique inclusif

## 1. Les urgences numériques

La personne a besoin d'une réponse, d'une assistance efficace et rapide. Apprendre n'est pas son objet premier, pas plus que l'autonomie. L'enjeu est de ne pas perdre un droit ou une allocation, de ne pas encourir une pénalité. Il s'agit de faire, dans *l'immédiateté* souvent à la place du bénéficiaire, et de manière sécurisée. Les "urgences numériques", corollaire des précarités numériques, correspondent à une demande effective des citoyens. Pour autant ceux-ci n'identifient pas les professionnels de la médiation numérique qui sont d'ailleurs peu à proposer une offre de service spécifique. Elles ne débouchent que rarement sur l'autonomie, mais permettent d'enclencher une démarche d'inclusion numérique.

## 2. L'inclusion numérique

La mise en autonomie progressive est ici visée, soit par l'accompagnement, soit par l'identification d'un aidant de proximité récurrent. L'inclusion numérique ne constitue pas une demande formulée par les citoyens. Il s'agit d'un besoin, parfois d'une attente mais qui n'est pas formulée comme tel par les bénéficiaires potentiels. Ce besoin demande anticipation, capacité de formalisation de celui-ci et s'inscrit dans une *durée courte à moyenne*. Elle permet d'aller vers l'autonomie numérique.

## 3. La montée en compétence numérique

Il s'agit d'augmenter le pouvoir d'agir, de permettre à chaque citoyen de comprendre et d'entreprendre dans la société numérique. L'appropriation numérique est la condition de l'autonomie et de l'émancipation numérique. C'est un *parcours long*. Mais qui produit une autonomie durable et permet le repositionnement permanent du bénéficiaire quel que soit le contexte (emploi, parentalité, relations sociales) et l'évolution des outils et des usages.



Commencer par *ne pas exclure*

## *Les non connectés*

	<b>France 2011 (Credoc)</b>	<b>France 2013 (Credoc)</b>	<b>France 2016 (Credoc)</b>	<b>France 2017 (Credoc)</b>	<b>France 2018 (Credoc)</b>
Internet (fixe)	75%	81%	85%	85%	86%
Internautes				88%	89%
Ordinateur	78%	83%	82%	81%	78%
Téléphone mobile	85%	89%	93%	94%	94%
Smartphone	17%	39%	65 %	73%	75%
Tablette tactile	4%	17%	40 %	44%	41%

## *Les « éloignés du numérique »*

- De l'ordre de 14 millions de personnes, soit **28 % de la population française** de + de 18 ans.
- Ils sont : plus âgés, moins diplômés, plus pauvres en termes de revenus.
- // CUB : 160 000 /180 000 habitants.

Rapport France Stratégie : *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*, (juillet 2018). Données issues du projet CAPACITY (Marsouin, Telecom Bretagne, Université Rennes 2, la Fing), ANR 2014-2017.

# Diversité et graduation des usages

✓ **Les hyper connectés (26 % des internautes) / Les « utilitaristes » du numérique (32 %) / Les internautes « traditionnels » (14%)**

➤ **Les « distants » (12 %)**

Faible aisance sur Internet : la majorité d'entre eux (63 %) ne se sentent pas à l'aise dans leur usage d'Internet. Ils s'en servent pour se divertir et pour apprendre, et un peu moins pour consommer, s'informer ou communiquer. Trois quarts d'entre eux ne font pas leurs démarches administratives en ligne. Près d'un tiers ne dispose pas d'adresse mail ni de compte sur un réseau social.

Population plutôt âgée, niveau d'étude plutôt bas ; retraités y sont surreprésentés (34 %) ainsi que personnes sans activité professionnelle (16 %) et les ouvriers (20 %). C'est le cas également des personnes déclarant avoir une vie très difficile avec leurs revenus actuels, qui représentent 14 % de la population de cette classe contre 7 % dans la population totale.

➤ **Les non internautes (16%)**

Population relativement âgée : 62% des non-internautes ont plus de 65 ans, 37% entre 50 et 64 ans. Population majoritairement composée de retraités (60% des non-internautes, alors qu'ils ne représentent que 26% de l'ensemble de l'échantillon).

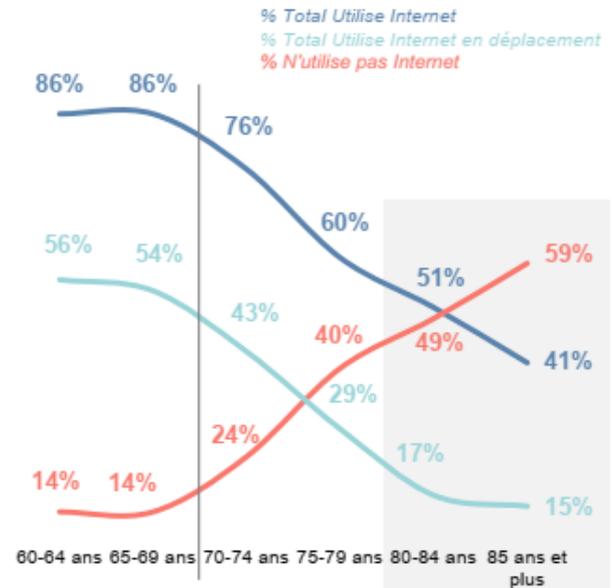
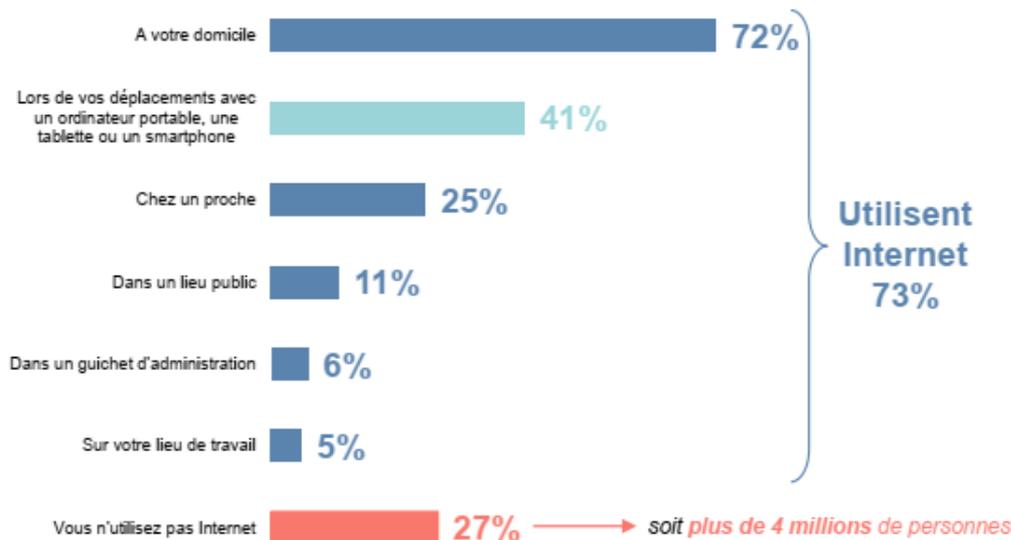
Également en rapport avec l'âge, les non-diplômés sont surreprésentés : la moitié des non-internautes dispose d'un niveau d'étude élémentaire ou collège (contre 15% de 12 l'échantillon total).

# Attention aux statistiques

## PLUS D'UN QUART DES 60 ANS ET PLUS TOUJOURS EN EXCLUSION NUMÉRIQUE UN USAGE D'INTERNET QUI DIMINUE FORTEMENT PASSÉS 80 ANS

**Q1. Vous arrive-t-il d'utiliser Internet, que ce soit via un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur ?**

Base ensemble (n=1503) - Plusieurs réponses possibles sauf si « Vous n'utilisez pas Internet »

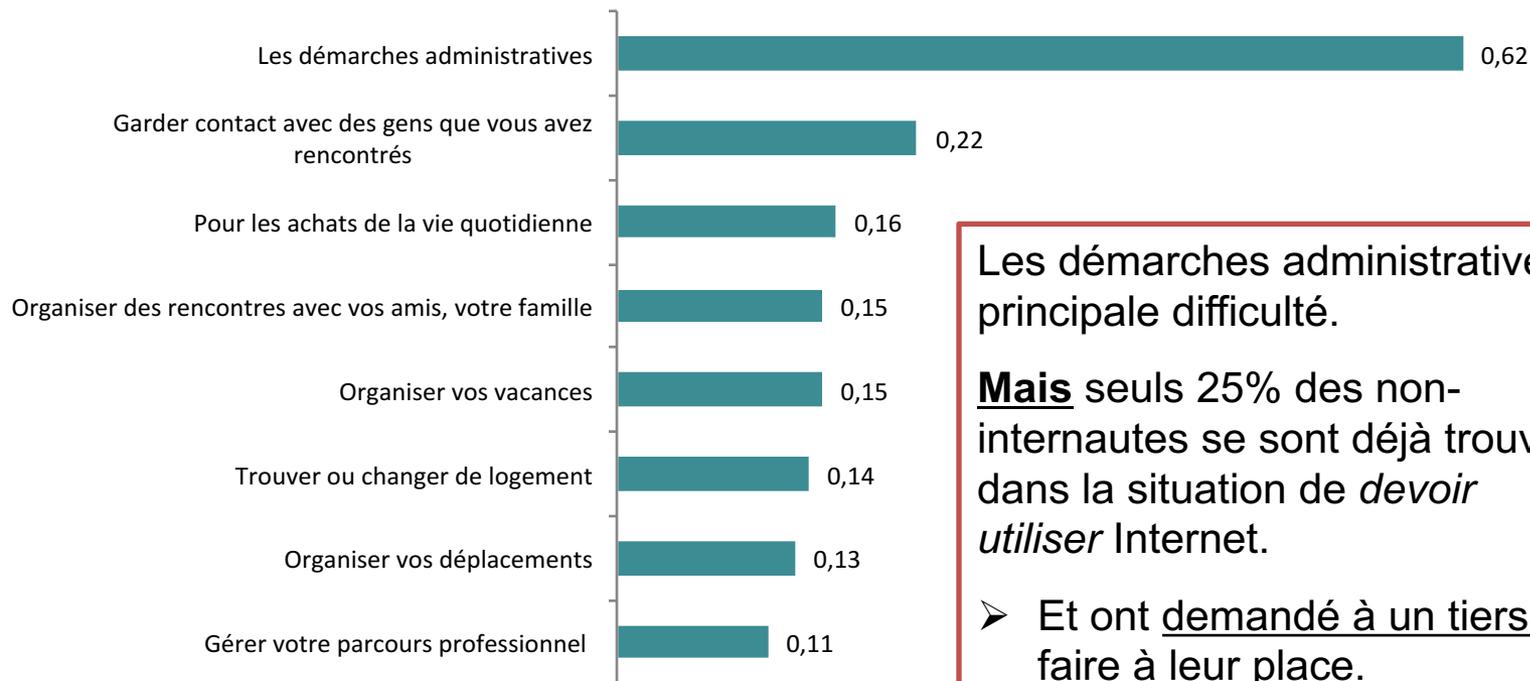


A titre de comparaison, en 2017, 12% de la population française ne se connecte jamais à Internet  
Données issues du Baromètre du numérique 2017 – ARCEP (auprès des 12 ans et plus)

CSA pour les petits frères des Pauvres - Juin 2018

# Quelles difficultés pour les non-internautes ?

## Dans quels domaines Internet vous faciliterait les choses ?



# De quoi se sentent-ils exclus ?

## **Non internautes (16%) et heureux de l'être !**

- ✓ 9 non-internautes sur 10 répondent « Non » quand on leur demande s'il leur « arrive d'avoir honte de ne pas utiliser Internet » ;
- ✓ Deux tiers des non-internautes s'estiment plutôt plus heureux sans Internet que s'ils y étaient connectés ;
- ✓ 8 non-internautes sur 10 répondent par la négative quand on leur demande si, n'utilisant pas Internet, ils se sentent déconnectés de certaines conversations, ou s'ils ratent des occasions de voir leurs connaissances ;
- ✓ « Vous aimeriez utiliser Internet » ? Les non-internautes répondent à une très large majorité (7 sur 10) : « non ».

*Enquête Capacity, 2017.*

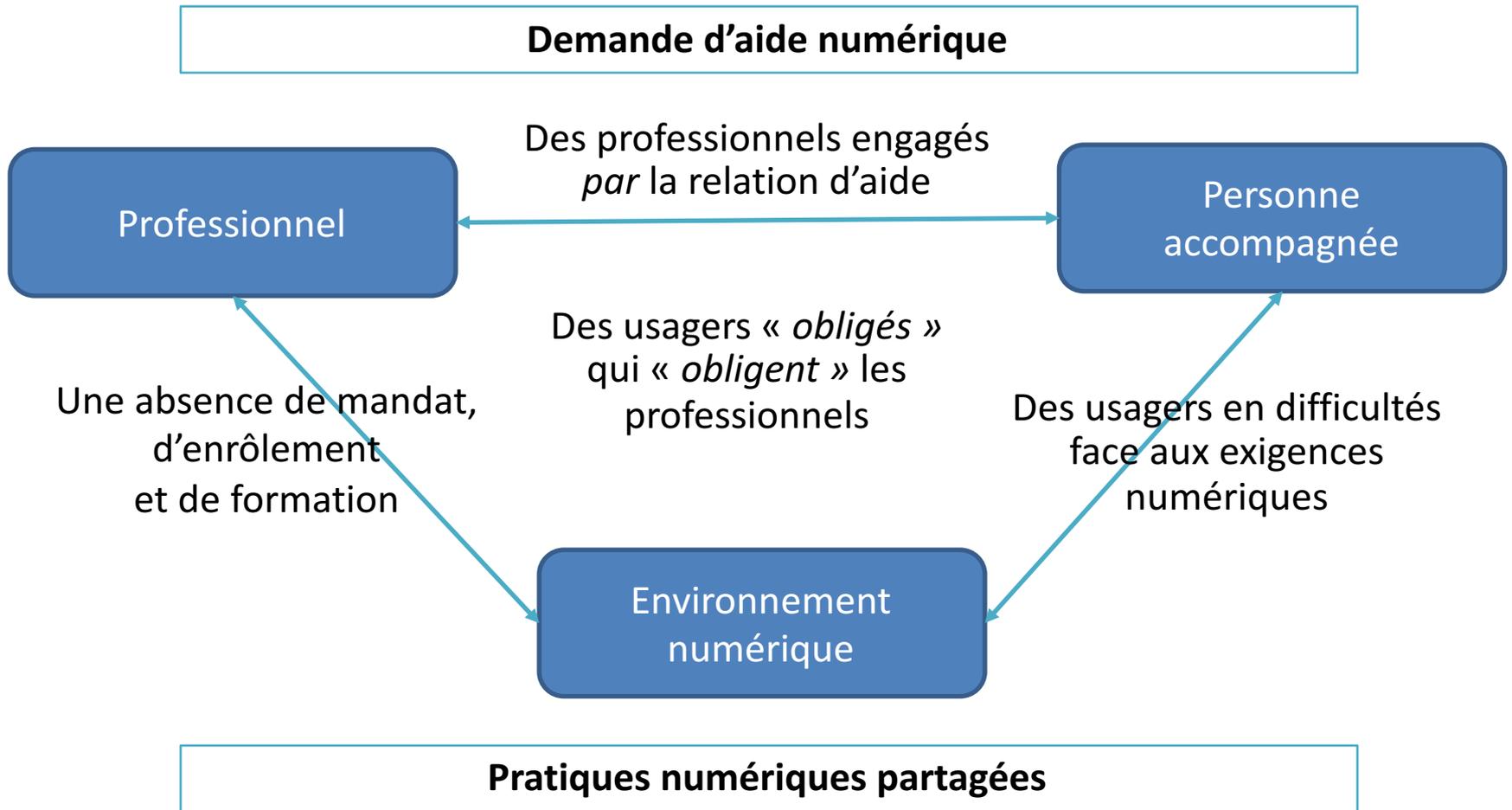
# Un effet d'exclusion par la dématérialisation (actuelle) de la relation administrative

- ❑ Des services « 100% dématérialisés » : pas d'alternative ;
- ❑ Porte sur l'intégralité de la relation (= déshumanisation) : accès à informations, échanges (mail, sms, boîte de dialogue/ chat box), prise de RV, etc. Le contact (téléphonique, physique) vient en complément des interfaces numériques.
- ❑ L'obligation d'être connecté pour accéder à ses droits : obligation de « maîtrise numérique » **ET** administrative.
- ❑ Porte *des exigences numériques* : ce qui attendu (pouvoir et savoir faire) pour accéder à ses droits/ aux services en ligne.
- ❑ *Mise en incapacité inégale* des individus : les « non connectés », les éloignés du numériques, les « populations empêchées », les personnes isolées, les dossiers complexes (etc.) sont désavantagés.

- ✓ Aujourd'hui, l'essentiel des actions entreprises au nom de l'inclusion numérique visent à réduire les effets d'exclusion numérique dus à la dématérialisation peu préparée et peu coordonnée de la majorité des démarches administratives.
- ✓ Les plus en difficultés socialement sont davantage exposés à ces effets d'exclusion. Mais la généralisation de la dématérialisation (Action publique 2022) va avoir pour effet de faire « sortir du bois » des publics non connus pour leurs difficultés administratives (autonomes administrativement).
- ✓ La dématérialisation vient percuter le travail social (« *double implicite* »), et rend compliqué le rôle des médiateurs numériques. Vient déplacer les frontières et interroger le rôle de chacun, dans une coordination d'ensemble, au niveau territorial.



# Une relation d'aide numérique contrainte





Lutter contre l'exclusion numérique  
ou pour l'inclusion numérique ?

# Définition et composantes de l'inclusion numérique

- ✓ « **L'inclusion numérique** (...) désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est.
- L'enjeu n'est pas de savoir combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais qui le numérique aide à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté ; à qui il offre les conditions de son émancipation et à qui il en éloigne la perspective. » (*Citoyens d'une société numérique*, Conseil National du Numérique, 2013)
- ✓ **Littératie numérique** : « *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* » (OCDE, 2000).
- ✓ L'objectif de la littératie est de permettre l'acquisition d'une «**culture numérique**», qui permette de : « *donner à tous les citoyens les clés du monde du futur, afin qu'ils le comprennent et puissent participer en conscience à ses choix et à son évolution plutôt que de le subir en se contentant de consommer ce qui est fait et décidé ailleurs.* » (Académie des Sciences 2010).

# Conditions préalables ou quoi ne pas faire

## **Avoir du temps, de l'espace et des moyens (stables)**

- L'appropriation des technologies est un processus « itératif »
- La médiation socio numérique est un métier qui doit être reconnu, et équipé (formation)
- L'appropriation ne peut être un processus à un coup
- Pour certains publics nécessité d'apprendre à apprendre

## **Dimension partenariale : besoin de coordination et de pilotage**

- Déterminer la finalité et la temporalité de l'accompagnement
- Repérer les ressources
- Déterminer la place et le rôle des intervenants

## **Développer la culture numérique comme un savoir socle et décroisé, à tous les niveaux**

- Reprendre du pouvoir d'agir sur le monde numérique

## **Mobiliser les usagers et (re)donner confiance**

- Ne pas sous estimer l'effort cognitif ; appréhensions/ représentations du numérique et des données
- Spécificités du numérique administratif : manipulation et perte de droits ; pédagogiquement peu incitatif...

## **Intégrer les usagers dans la conception et l'ergonomie des interfaces**

- Vigilance aux « exigences numériques », démarche de design de service, test usager, FALC, etc.

## Pour une synthèse et un peu plus :

« Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », Pierre Mazet, *La vie des idées*, 2 avril 2019.

<https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

« Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative », Pierre Mazet, "**Le travail social à l'épreuve du numérique**", RFSS N°264, 2017.

<https://www.anas.fr/attachment/805237/>

Merci à vous !

*[pierremazet@netcourrier.com](mailto:pierremazet@netcourrier.com)*

LA REVUE FRANÇAISE DE  
**SERVICE SOCIAL**  
264 • 2017-1

**LE TRAVAIL SOCIAL  
À L'ÉPREUVE  
DU NUMÉRIQUE**



anas  
PRESSES  
DE L'EHESS

