

## Contre l'exclusion numérique

### Description

**A l'heure de la dématérialisation généralisée des services publics, des actions d'initiative privée sont lancées pour aider les personnes en situation de précarité.**

Inscription à Pôle emploi, demande de la prime de précarité, déclaration de revenus sont des exemples parmi beaucoup d'autres de la nécessité désormais d'avoir une connexion internet et de savoir se servir d'un ordinateur pour effectuer des démarches administratives indispensables. Pourtant, en 2015, cinq millions d'individus cumulent précarité numérique et sociale en France, selon le baromètre du Numérique établi par le Credoc.

L'association Emmaüs Connect, membre du mouvement Emmaüs, a été lancée en 2013 pour aider les personnes en situation de précarité à s'insérer dans la société à l'ère du numérique. Elle a mené une enquête montrant que 75 % des professionnels interrogés déclarent devoir effectuer eux-mêmes les démarches à la place des citoyens qui les sollicitent. Seulement 10 % d'entre eux se considèrent suffisamment formés pour le faire.

Il s'agit d'une « *urgence nationale* » selon Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect, car cet état de fait « *pose des problèmes éthiques, liés notamment à la gestion par un tiers d'une adresse mail personnelle* ». En avril 2016, Emmaüs Connect s'est associée à la fondation Google.org, branche philanthropique du groupe internet américain, qui apporte un million d'euros pour lancer une start-up à vocation sociale baptisée WeTechCare, ayant pour mission de créer des services internet, des applications mobiles et des tutoriels destinés aux personnes en difficulté. Ouvert en mai 2016, le site ClicNjob est destiné à former les jeunes à la recherche d'emploi, à partir de quizz, de jeux et de vidéos. Fin 2016, une plate-forme baptisée « Les bons clics » proposera des tutoriels pour apprendre à utiliser les sites de service public.

Regroupées à l'initiative d'Emmaüs Connect, une vingtaine de personnalités, organisations et entreprises impliquées dans le secteur social ou spécialisées dans le numérique\* se mobilisent. Dans une tribune publiée dans *Le Monde* du 7 avril 2016, elles pointent l'absence d'un plan national et d'une ligne budgétaire pour élaborer une république numérique digne de ce nom « *pour moderniser sans exclure* ». Elles rappellent que de nombreuses initiatives sont portées par des acteurs de la solidarité qui, dispersés sur l'ensemble du territoire et en raison de financements insuffisants, ne peuvent répondre au grand nombre de personnes touchées par cette nouvelle forme de précarité née du développement des outils numériques.

« Nous en sommes convaincus, le numérique offre des perspectives uniques de modernisation de l'Etat. Cependant, si pour nombre d'entre nous la dématérialisation des services les plus essentiels facilite le quotidien, tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages.

[...] La numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire : une double peine pour des mères célibataires devenues subitement dépendantes des compétences numériques de leurs enfants, pour des personnes âgées isolées, pour des travailleurs peu qualifiés et des jeunes en recherche d'emploi.

[...] Soulignons que la précarité numérique est protéiforme : difficultés d'accès liées à la bancarisation des personnes et au coût des équipements, méconnaissance des opportunités qu'Internet peut offrir, démotivation ou défiance face à un clavier... sont autant de freins à l'inclusion numérique – et donc sociale – des plus fragiles », écrivent les signataires qui déplorent l'absence d'un plan « Usages », versant social du plan « France très haut débit » à l'horizon 2022 pour un investissement de 20 milliards d'euros ([voir La rem, n°37, p.31](#)).

« Conscients de leurs responsabilités », les membres du « collectif » s'engagent à développer ensemble des réseaux d'accompagnement au numérique afin de mettre à disposition des ressources pédagogiques et des formations en ligne accessibles gratuitement depuis une plate-forme construite sur un mode collaboratif ; chacun y trouvera les outils nécessaires pour aider l'autre. De telles initiatives existent déjà en Australie, en Scandinavie et au Royaume-Uni.

Anciens membres du Conseil national du numérique (CNNum) et coauteurs du rapport intitulé « Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion » publié en 2013, Valérie Peugeot et Michel Briand accueillent favorablement toutes les initiatives visant à lutter contre l'exclusion numérique, telles que WeTechCare d'Emmaüs Connect, la Fondation Afnic pour la solidarité numérique lancée fin 2015 ou la Fondation Orange qui se consacre notamment à l'éducation au numérique.

Ils s'interrogent cependant sur la pertinence de ces actions soutenues par des fonds privés, voyant là le signe d'un désengagement de l'Etat, seul garant de l'intérêt général. En passe d'être voté, le projet de loi pour une république numérique prévoit notamment l'engagement des collectivités territoriales en matière de médiation numérique. Néanmoins Valérie Peugeot et Michel Briand dénoncent un contresens qui consiste, dans le même temps, à réduire les budgets attribués aux 5 000 espaces publics numériques (EPN) et autres lieux de médiation numérique « qui depuis près de 20 ans portent avec persévérance les actions d'accompagnement sur tout le territoire ».

\* Gilles Babinet (entrepreneur du numérique), Catherine Barbaroux (Association pour le droit à l'initiative économique/Adie), Anne Charpy (Voisin Malin), Familles Rurales, Patrick Ferraris (Capgemini Consulting France), Fondation SFR, Louis Gallois (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale/FNARS), Marie-Thérèse Geffroy (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme/Anlci), Google France, Thierry Kuhn (Emmaüs France), Le Groupe La Poste, Bernard Le Masson (Fondation Accenture), Philippe Lemoine (Fondation Internet nouvelle génération/Fing et Debout), Mounir Mahjoubi (Conseil national du numérique), Guy Mamou-Mani (Syntec numérique), Olivier Mathiot (PriceMinister), Benoit Menard (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires

et sociaux/Uniopss), Kevin Polizzi (Jaguar Network), Secours catholique, Stéphane Soto (Aix-Marseille French Tech), François Soulage (Collectif Alerte), Benoît Thieulin (Agence d'innovation La Netscouade), Léa Thomassin et Ismaël Le Mouël (HelloAsso et Social Good Week), Patrick Weil (Bibliothèques sans frontières).

Sources :

- « La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique », Collectif, *Le Monde*, 7 avril 2016.
- « Le numérique public : cache-sexe du déni des droits ou levier de solidarité ? », Valérie Peugeot, Michel Briand, Vecam.org, 12 avril 2016.
- « Emmaüs Connect et Google s'associent en faveur des oubliés du numérique », Claire Legros, *Le Monde*, 13 avril 2016.

**Categorie**

1. Usages

**date créée**

12 octobre 2016

**Auteur**

françoise