



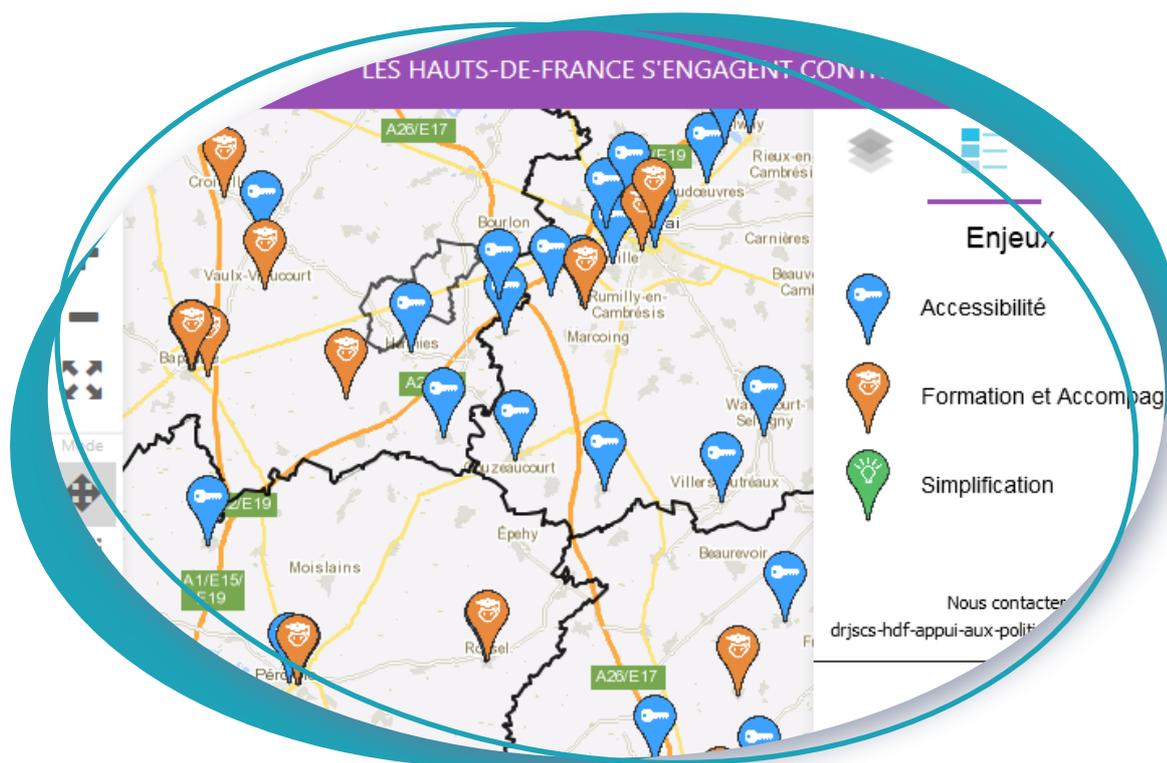
DRJSCS

Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale



→ Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France

Octobre 2018



Université de Lille - UFR de Géographie et d'Aménagement - Institut d'Aménagement et d'Urbanisation de Lille - Master 2 Urbanisme et Aménagement

Eléna Jabri - Gaston Gavériaux - Gwénaëlle Ghesquière - Jeanne Fouquoire

Sous la direction de Magalie Franchomme et Marie Laboureur

REMERCIEMENTS

Nous adressons nos remerciements à toutes les personnes nous ayant aidés dans la réalisation de ce rapport.

En premier lieu, nous exprimons notre gratitude à Mesdames Maud Allanic, Anne Duchemin et Catherine Girard de nous avoir encadrés, orientés, aidés et conseillés. Qu'elles trouvent dans ce travail un apport profitable dans leur engagement contre l'illectronisme.

Nous adressons également notre gratitude à Madame Magalie Franchomme ainsi qu'à Madame Marie Laboureur, qui nous ont guidés dans nos réflexions et ont toujours été présentes pour nous rencontrer et répondre à nos questions.

Nous remercions particulièrement Monsieur Adrien Sansone pour son soutien précieux en nous accompagnant dans la réalisation de la cartographie.

Nous souhaitons également remercier Madame Isabelle Zeller, qui a été la première personne rencontrée pour cette étude, et qui a lui donné le ton par ses remarques et conseils pertinents.

Nous remercions également Monsieur Simon Maréchal, pour sa nature généreuse et encline au partage.

Merci aussi à Monsieur Emmanuel Vandamme, pour avoir partagé avec nous sa conception humaniste du numérique.

Merci à Madame Blandine Commun, pour sa bienveillance et pour avoir pris le temps de nous faire découvrir la ville de Chantilly avant de reprendre le train.

Enfin, nous souhaitons également remercier l'Institut d'Urbanisme de Lille. Après la surprise à l'annonce du sujet, nous avons découvert l'illectronisme dans le cadre d'une étude profondément enrichissante qui nous a beaucoup apporté.

A tous les intervenants, nous présentons nos sincères remerciements.

Remerciements	2
Sommaire	4
Introduction	9
L'État français mise sur le numérique dans une société de plus en plus digitale.....	9
Le cadre réglementaire facilite la dématérialisation de l'État et vise à un accès aux droits équitable.....	17
La fracture numérique en France se conjugue au pluriel	20
L'illectronisme, de quoi parle-t-on ?	26
Comment ont évolué les recherches sur l'illectronisme et la fracture numérique depuis les années 1980 ?	27
Les Hauts-de-France présentent un contexte propice à l'illectronisme	29
L'État se mobilise en région pour l'inclusion numérique à travers des schémas directeurs	35
Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP)	35
Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN).....	38
Schéma Directeur des Usages et Services numériques (SDUS).....	39
1. Vers un plan d'actions régional pour l'inclusion numérique des populations vulnérables	41
1.1. La réalisation d'un état des lieux du territoire	41
1.1.1. La DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens s'associent pour l'innovation territoriale.....	41
1.1.1.1. La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale Hauts-de-France ...	41
1.1.1.2. Le CCAS d'Amiens	41
1.1.2. Le SIILAB, axe 3 : la lutte contre l'illectronisme	42
1.1.3. Un travail de recensement s'inscrivant dans une mission inter collaborative.....	43
1.1.3.1. Les trois études parallèles.....	43
1.1.3.2. Notre mission : réaliser un diagnostic territorial des ressources luttant contre l'illectronisme sur le territoire des Hauts-de-France.....	43
1.1.3.3. Les livrables attendus : un rapport, une cartographie interactive et un guide des bonnes pratiques	44
1.1.4. Appréhender le sujet par des recherches bibliographiques.....	45
1.1.4.1. Documents à l'échelle nationale.....	45

1.1.4.2. Benchmark à l'international et au national	46
1.1.5. Prendre contact avec les acteurs : prospection téléphonique et courriel.....	48
1.1.5.1. Un objet de travail récent qui présente des difficultés	48
1.1.6. S'entretenir avec les acteurs : une approche qui a évolué sous la contrainte du temps.....	49
1.1.6.1. A la rencontre des acteurs sur le terrain	49
1.1.7. Réalisation de la cartographie interactive et des fiches dispositifs.....	50
1.1.7.1. Conception de la base de données de la cartographie.....	50
1.1.7.2. Mise en place d'une fiche dispositif simplifiée	50
1.1.7.3. Réalisation de pictogrammes pour la carte et les fiches selon les 3 enjeux : accessibilité, simplification et formation / accompagnement	52
1.1.7.4. Choix du logiciel de cartographie.....	53

2. État des lieux des ressources territoriales dans les Hauts-de-France en matière de lutte contre l'illectronisme 55

2.1. Enjeux, publics, actions : quels sont les besoins sur le territoire ? 55

2.1.1. Une vision partagée sur les enjeux.....	55
2.1.2. Un public, des publics	56
2.1.2.1. Déconstruire les idées reçues	57
2.1.2.1.1. L'illectronisme, un problème d'équipement ?.....	57
2.1.2.1.2. L'illectronisme, une situation homogène chez les séniors ?.....	58
2.1.2.1.3. Les digital natives, vraiment épargnés ?	59
2.1.2.1.4. L'illectronisme et l'illettrisme, même enjeu ?	60
2.1.2.2. Les travailleurs sociaux, parents pauvres de la formation et de l'accompagnement aux nouveaux usages du numérique.....	62
2.1.3. Le numérique ne peut s'affranchir du physique et de l'humain.....	65

2.2. Analyse cartographique : une région bien fournie en dispositifs de lutte contre l'illectronisme..... 66

2.3. Des acteurs multiples et complémentaires..... 70

2.3.1. La DRJSCS, un acteur innovant dans la lutte contre l'illectronisme	70
2.3.2. L'illectronisme, une compétence partagée par toutes les collectivités territoriales ?	71
2.3.2.1. La nouvelle Région Hauts-de-France, une transition difficile	71
2.3.2.2. Les départements, financeurs de l'inclusion numérique.....	72
2.3.2.3. La volonté politique, moteur de l'implication des Établissements Publics de Coopération Intercommunale	74
2.3.2.4. Les Centres Communaux d'Action Sociale, acteurs centraux au sein des communes dans la lutte contre l'illectronisme	75
2.3.2.5. Les centres de formation	78
2.3.3. Les organismes de la sécurité sociale, de l'emploi et de la retraite : des acteurs en mutation	79
2.3.3.1. Les Caisses d'Allocations Familiales	80

2.3.3.2. Pôle Emploi	81
2.3.3.3. La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail Nord-Picardie	82
2.3.3.4. Les Mutualités Sociales Agricoles	83
2.3.3.5. Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM)	84
2.3.4. Le maillage local : des acteurs moteurs.....	85
2.3.4.1. Les Établissements Publics Numériques	85
2.3.4.2. Les associations.....	85
2.3.4.3. Les centres sociaux.....	86
2.3.4.4. Les Maisons de Services Au Public : bâtir une offre de proximité et de qualité en un lieu unique	90
2.3.4.5. Les bibliothèques, un usage en évolution	92
2.3.4.6. La Poste, un acteur historique en reconversion	94
2.4. Vers une évolution des pratiques	96
2.4.1. Une tendance au décloisonnement et à la mutualisation.....	96
2.4.2. Vers la co-construction des services avec les usagers : un modèle plus horizontal	97
3. Recommandations pour un plan d'actions adapté aux besoins et au développement du territoire	99
Terminologie, l'importance du choix des mots.....	99
3.1. Faire émerger une culture du numérique	100
3.1.1. Une meilleure éducation au numérique.....	100
3.1.1.1. Éduquer au numérique et non par le numérique	102
3.1.1.2. Dès le plus jeune âge	103
3.1.2. La promotion du numérique via la culture et le créatif	105
3.1.3. De la réponse unique au sur-mesure	107
3.1.4. Côté usages, la simplification en questions	109
3.1.4.1. De l'outil adapté au design universel : agir pour l'inclusion de tous	109
3.1.4.2. Le Facile à lire et à comprendre, une clé pour l'inclusion.....	114
3.2. L'enjeu de la gouvernance pour la stratégie régionale	115
3.2.1. Suivre et évaluer les actions pour une amélioration continue.....	115
3.2.2. Clarification des rôles des différentes structures	116
3.2.3. Le nerf de la guerre, le financement des dispositifs et des actions.....	117
3.2.3.1. Des fonds européens à exploiter : les Investissements Territoriaux Intégrés (ITI)	118
3.2.3.2. Se rapprocher des fondations qui s'engagent	118
3.2.3.3. Les services civiques : un recours utile à modérer	120
3.3. Pour la suite du travail engagé.....	121
3.3.1. Renversement de la logique de prise de contact : informations ascendantes plutôt que descendantes.....	121
3.3.1.1. Créer une adresse e-mail générique.....	122

3.3.1.2. Partager les outils qui permettront aux acteurs de faire eux-mêmes l'actualisation.....	122
3.3.1.3. Permettre un retour d'expérience des usagers de la carte	123
3.3.2. D'une multitude de cartes à une carte collaborative.....	123
Conclusion	125
Annexes	127
Bibliographie	127
Liste des acronymes	134

« Nous vivons à l'ère de la révolution de l'information. C'est une révolution qui offre beaucoup de liberté, un peu de fraternité et aucune égalité », déclarait en 2004 Shashi Tharoor, sous-secrétaire général des Nations unies pour les communications et l'information publique jusqu'en 2007.

L'État français mise sur le numérique dans une société de plus en plus digitale

Au classique triptyque « lire-écrire-compter », s'ajoute la très contemporaine, mais indispensable, capacité à maîtriser les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ainsi, dès 2006, la Commission Européenne, dans la recommandation 2006/962/CE sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, identifiait huit « compétences fondamentales pour chaque personne vivant dans une société basée sur la connaissance » parmi lesquelles la compétence numérique figure au quatrième rang (Union Européenne, 2006).

Cette injonction digitale s'explique notamment par le caractère transversal des TIC. En effet, ces dernières concernent l'ensemble des activités des sphères privées et publiques ainsi que tous les territoires, qu'ils soient urbains, périurbains ou ruraux (Région Nord-Pas-de-Calais, 2013). La dynamique d'évolution de la société vers le tout numérique imprègne profondément notre quotidien, modifiant et réinterrogeant ainsi nos modes de vie et notre rapport au temps, à l'espace, aux autres ou encore à la connaissance.

La digitalisation de la société se poursuit à un rythme soutenu selon les résultats du baromètre du numérique (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie - CREDOC, 2017). Les principales manifestations sont l'addition des équipements, la progression des équipements nomades (cf. figure 1), la diversification des modes de connexion, la hausse de tous les usages quotidiens tels que la navigation internet, la communication instantanée et les loisirs ainsi que l'augmentation de la fréquence d'utilisation.

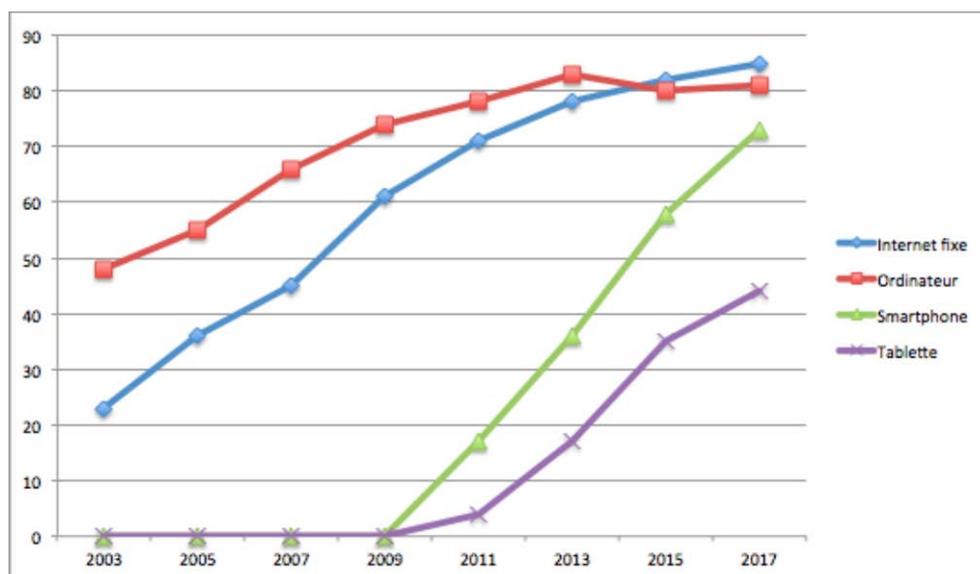


Figure 1: Progression fulgurante des équipements en France entre 2003 et 2017.

Source : Baromètre du numérique, CREDOC, 2017 - Réalisation : : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

L'enquête révèle également l'importance prise par le numérique dans la réalisation des démarches administratives et la recherche d'emploi. En effet, de plus en plus de démarches sont réalisables en ligne dans le cadre de la refonte de l'administration. Ce processus s'ancre dans un contexte particulier qui est celui de la crise du service public. Selon une étude menée par le Premier Ministre en 2014, un Français sur quatre juge complexe sa relation avec l'administration (Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique, 2014). Les principales sources d'insatisfaction relèvent du poids des démarches tenant de la longueur des procédures, de la multiplicité des contacts, des nombreux déplacements ou encore du manque de pro-activité des services.

De même, le Global Competitiveness Report de 2014-2015, réalisé par le Forum économique mondial, classe la France au 121e rang mondial sur 144 en termes de fardeau administratif. Entre 2011 et 2014, l'hexagone se plaçait respectivement aux 116e, 126e et 130e rangs.

Face à cette crise du service public, le Gouvernement français s'engage dans une démarche de simplification de l'action de ses administrations dans l'optique d'améliorer la qualité du service public, de générer des bénéfices économiques, budgétaires et démocratiques en assurant notamment un accès égalitaire aux droits (Gouvernement, 2013).

Ainsi, le 28 mars 2013, le président François Hollande annonce un « choc de simplification » composée de plusieurs vagues comportant chacune des mesures contribuant au déploiement des services publics numériques. Cette feuille de route est financée par le Programme d'investissements d'avenir (PIA) au titre du fonds de « Transition numérique de l'État et modernisation de l'action publique » lancé le 18 décembre 2013.

Comme le laissait pressentir l'appellation du PIA, la coloration numérique de la révolution administrative est officialisée le 17 septembre 2014, par la déclaration de Thierry Mandon, Secrétaire d'État à la Réforme d'État de la simplification, indiquant « faire du numérique l'instrument de transformation de l'État » (figure 2).

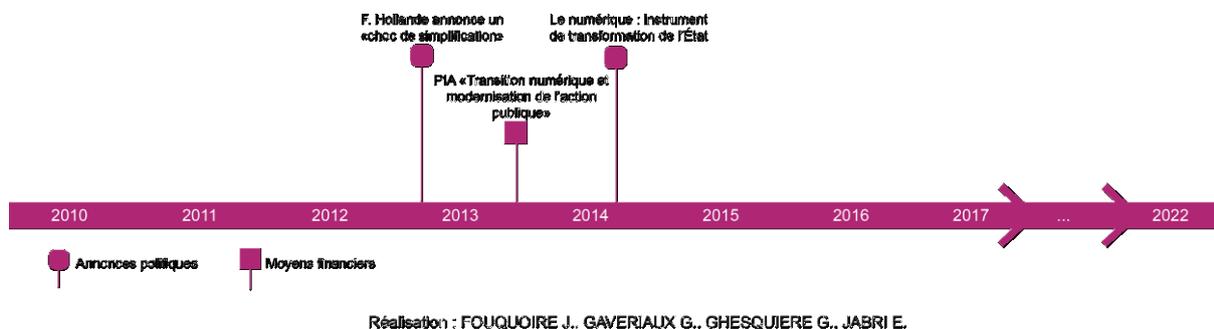
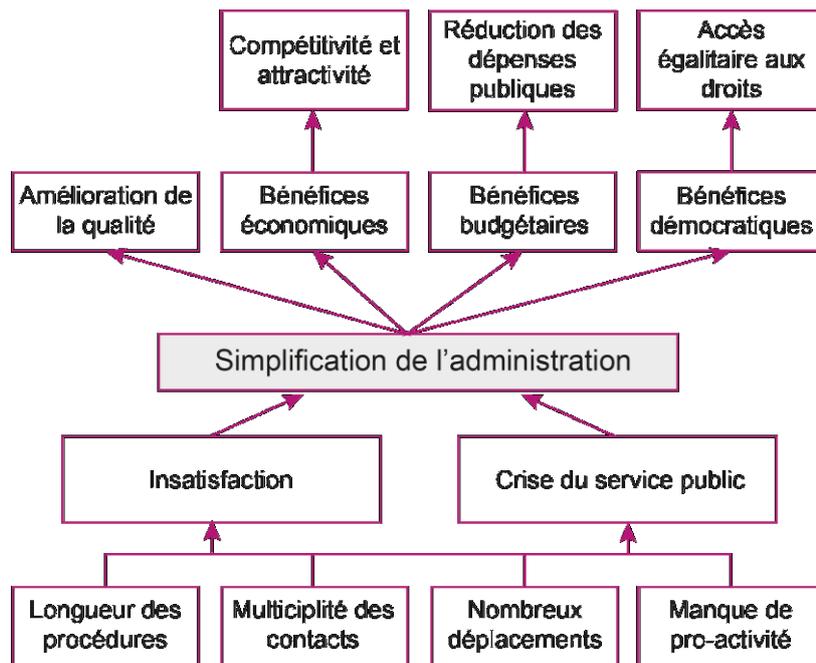


Figure 2: Frise chronologique - accélération de la dématérialisation des services publics.

La e-réponse se comprend à travers la dématérialisation déjà bien engagée en France, qui est désignée nation la plus avancée en Europe et placée au 4e rang mondial en termes d'administration numérique (Organisation des Nations Unies - ONU, 2014).

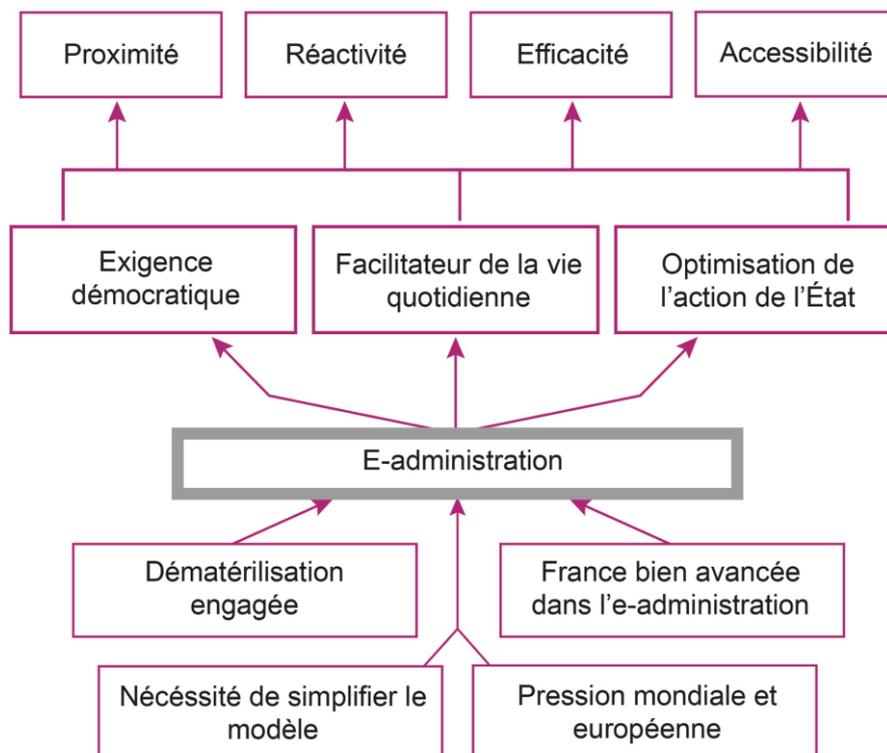
Il convient également de souligner que la pression, à la fois mondiale et européenne, enjoint à amplifier le processus. A ce propos, Frédéric Rampion, chargé de projet au sein de l'Association Éducation & Formation à Rouen, indique en 2013 que « L'Europe a souvent reproché à la France de ne pas assez insister sur l'aspect fondamental du numérique ».

Les deux schémas ci-après résument les racines à l'origine de la crise du service public (figure 3) et reviennent sur l'élection du numérique comme levier de simplification de l'administration (figure 4).



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 3: Simplifier l'administration pour résoudre la crise du service public



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 4: Faire du numérique l'instrument de transformation de l'État.

Ce nouveau format de service public dématérialisé ressort simplifié, optimisé, consultable à tout moment, partout et par tous. Il imprègne tous les domaines de la vie quotidienne comme en témoigne la figure 5 ci-après.



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 5: La transversalité de l'e-administration

Le compartiment citoyenneté/état civil renvoie au recensement de la population, à l'inscription à la Journée Défense et citoyenneté, à l'achat du timbre fiscal pour le passeport.

La vie citoyenne concerne l'inscription sur les listes électorales, la déclaration de revenus, le paiement des impôts.

La facette prestations sociales fait écho au simulateur en ligne de 14 prestations ainsi qu'à l'instruction et au suivi des dossiers de logement social et d'Aides au logement.

Les démarches de santé/sécurité sociale sont celles de renouvellement de la Carte Vitale, du téléchargement de l'attestation de droits ou encore du règlement des frais d'hospitalisation.

Le champ de la justice intéresse le remplissage d'un formulaire de pré-plainte en ligne ou encore l'achat du timbre fiscal pour faire appel d'une décision de justice.

Il convient également de pointer les multiples télé-services du site Pôle Emploi. La demande de retraite se fait en ligne, tout comme le téléchargement de l'attestation.

Concernant la scolarité, il est possible de remplir les fiches administratives de renseignement par voie dématérialisée et de régler les frais de cantine. Il est nécessaire d'effectuer sa demande de bourse et son admission post-baccalauréat via internet.

Enfin, les expatriés disposent d'un service d'aide en ligne personnalisé pour leur retour en France.

Cette énumération, bien que non exhaustive, permet d'appréhender le rôle joué par le numérique dans la vie courante des Français. Les modalités de l'action et des relations entretenues entre l'administration et les citoyens en ressortent profondément modifiées (Gouvernement, 2016).

« La France est devenue en 2014 la première nation européenne en matière d'administration numérique. Elle entend accélérer sa transformation pour simplifier encore davantage les démarches des particuliers et des entreprises grâce à internet, et rendre les services publics plus efficaces et plus réactifs » (Gouvernement, 2014).

La dématérialisation et l'individualisation des démarches administratives connaissent une phase d'accélération depuis 2013 si bien que ces deux processus semblent irréversibles.

La transition numérique de l'État cumule les avantages et est gage de multiples gains : efficacité, réactivité, instantanéité, accessibilité et proximité.

En ce sens, le rapport de Terra Nova de janvier 2017, présente la transition numérique comme un levier pouvant « répondre à un impératif de développement économique et à une ambition d'inclusion sociale et civique ». En effaçant la distance, « l'e-administration constitue une avancée dans la lutte contre les inégalités territoriales en matière d'accès au service public » (Terra Nova, 2017).

Le leitmotiv du vaste programme de refonte de l'administration étant de simplifier pour mieux administrer, plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour proposer une nouvelle offre plus fluide.

Parmi les applications concrètes, le citoyen bénéficie du droit de saisine numérique de l'administration depuis 2015. Cette même année, le principe « Dites-le nous une fois », d'abord destiné aux entreprises, a été élargi aux particuliers. Il permet de communiquer une unique fois les informations à l'administration qui se charge ensuite de les diffuser aux administrations concernées afin de ne pas solliciter à plusieurs reprises l'utilisateur pour obtenir la même donnée.

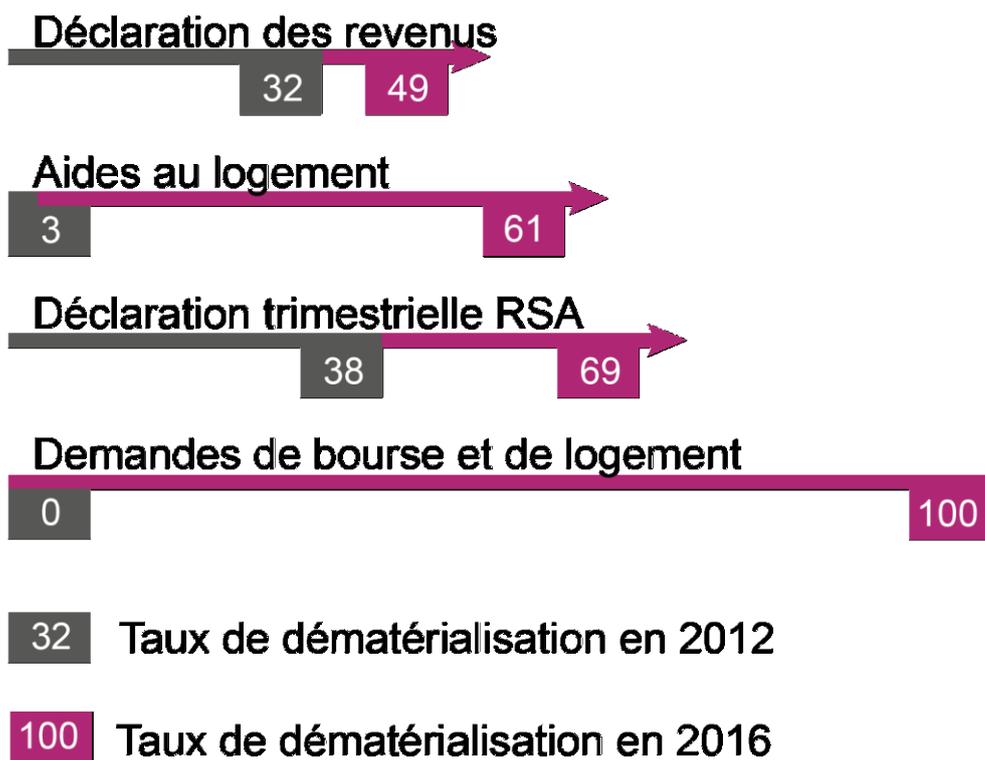
Dans le même esprit « l'État plateforme » favorise la modernisation du système d'information en décloisonnant, avec accord de l'utilisateur, les informations et pièces justificatives. L'un des maillons de cette stratégie repose sur France Connect, un portail fédérant les comptes de différentes administrations et organismes partenaires (Caisse d'Allocations Familiales - CAF, Pôle Emploi, impôts etc.) afin de parvenir à une identité numérique unique évitant de jongler entre de multiples mots de passe et identifiants.

Toujours dans la volonté de parvenir à une meilleure lisibilité de l'action des administrations, le site service-public.fr, dédié à la recherche des informations, et celui mon.service-public.fr, permettant d'effectuer les démarches administratives, ont été fusionnés dans une plateforme unique : service-public.fr.

Quel est le premier bilan du choc de simplification ?

Les chiffres du tableau de bord des services publics numériques de 2016 manifestent la réussite des premières mesures puisqu'ils indiquent une augmentation du taux de dématérialisation des démarches administratives. Publiée par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), cette enquête permet de suivre depuis 2012 l'évolution de la perception et de l'utilisation par les Français des démarches administratives dématérialisées (Gouvernement, 2017).

Les résultats de 2016 témoignent d'une satisfaction toujours plus élevée et d'une utilisation en constante progression comme l'atteste la figure 6 ci-dessous. Ainsi, en 2016, 3 particuliers sur 4 ayant réalisé une démarche administrative, l'ont effectuée en ligne. Sur les 30 démarches analysées, 29 ont enregistré une progression de la part du numérique depuis 2012 et 24 ont atteint ou dépassé l'objectif de taux de dématérialisation fixé (Gouvernement, 2017).



Source : Tableau de bord des services publics numériques, Gouvernement Français, 2016
 Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 6: Évolution du taux de dématérialisation en France

Cette dynamique va dans le sens de l'objectif posé par le Plan d'Action Publique d'octobre 2017 de parvenir à 100% de services publics dématérialisés d'ici 2022, cf. figure 7. Il convient, toutefois, de mettre en exergue le glissement d'une logique de choix vers une logique d'imposition. Par exemple, le citoyen a aujourd'hui la possibilité de déclarer ses revenus en ligne, tandis qu'en 2019, ce sera une obligation.

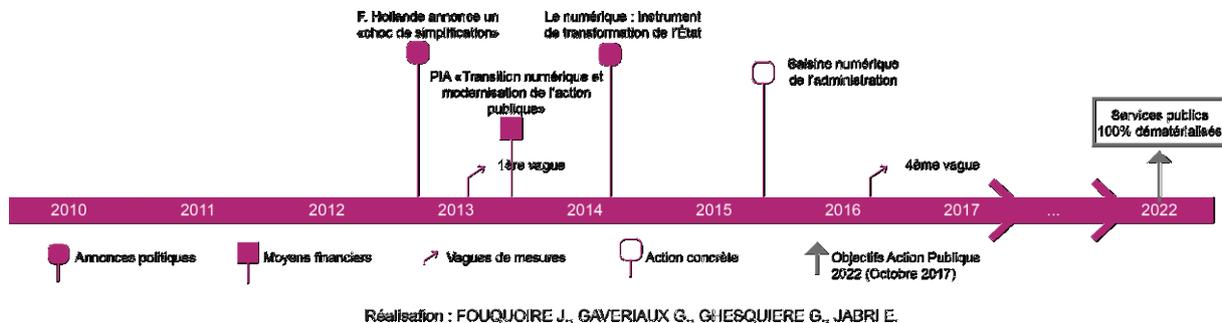


Figure 7: Fracture numérique et législation

Par suite, l'ensemble des opportunités précitées, associées à la transition numérique, s'accompagne d'une menace : celle de l'exclusion d'une frange de la population de cette double-révolution administrative et numérique. Dans le rapport mentionné plus haut, l'attention est ainsi attirée sur « les problématiques d'accès au réseau, de littératie numérique et de formation [...] pour tirer pleinement parti de ces changements en cours » (Terra Nova, 2017).

Derrière l'ampleur des domaines impactés par l'e-administration, il faut garder à l'esprit que « le numérique est désormais un outil incontournable et un prérequis à l'accès aux droits » (Emmaüs Connect, 2017).

L'État s'est saisi de l'enjeu d'inclusion, notamment en prenant des dispositions réglementaires.

Le cadre réglementaire facilite la dématérialisation de l'État et vise à un accès aux droits équitable

Pour favoriser l'accès au numérique et accompagner la dématérialisation de l'État, deux lois importantes vis-à-vis du numérique et de l'accès au droit ont été ajoutées au cadre législatif en 2009 et en 2016 (figure 8).

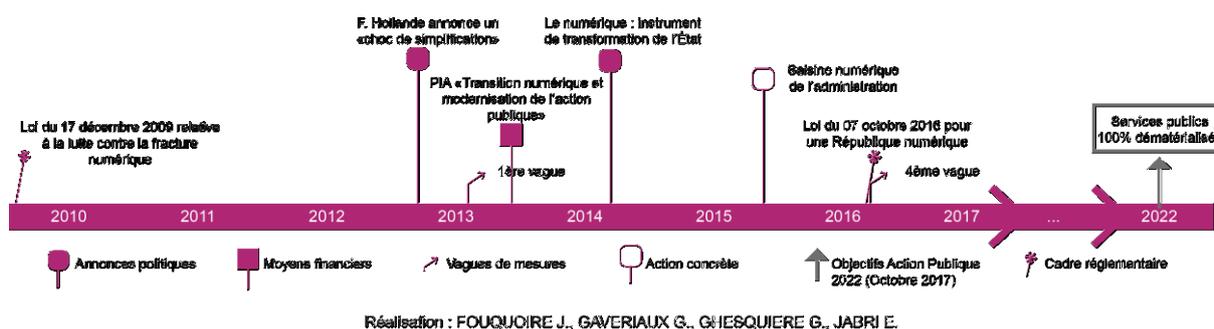


Figure 8: Le contexte réglementaire encadrant la dématérialisation et favorisant l'accès équitable aux droits.

La première est la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009, relative à la lutte contre la fracture numérique. Elle a été votée dans un contexte où le numérique a pris de l'ampleur et est devenu majeur pour l'accès aux droits. Le texte est divisé en deux parties. La première vise à accélérer le passage de la télévision analogique à la Télévision Numérique Terrestre (TNT) tandis que la seconde partie est intitulée « prévenir l'apparition d'une fracture numérique dans le très haut débit » (loi n° 2009-1572, 2009).

Dans ce deuxième titre, les articles visent à permettre le développement équitable du très haut débit, sur l'ensemble du territoire. Trois articles majeurs sont à prendre en compte. Tout d'abord, afin de veiller au bon déroulement de l'optimisation des réseaux, l'article 23 prévoit la création de Schémas Directeurs Territoriaux d'Aménagement Numérique (SDTAN). Ce document couvre le territoire d'un ou de plusieurs départements et peut être réalisé par

les collectivités territoriales concernées (région ou département) ou par un syndicat mixte couvrant l'ensemble du territoire du document. Un SDTAN permet le recensement des réseaux de communications électroniques et prévoit le développement du très haut débit sur l'ensemble du territoire.

Afin de donner les moyens au développement du très haut débit, l'article 24 institue un fond d'aménagement numérique des territoires. Ce fond permet de financer une partie des infrastructures ou réseaux prévus par les SDTAN dans le cas où les efforts financiers des opérateurs de communications électroniques ne suffiront pas à l'aménagement numérique. Les financements apportés par ce fond assureront des tarifs raisonnables aux habitants afin d'accéder au très haut débit. Cet article vise avant tout les zones rurales et peu peuplées, où l'aménagement numérique est cher et le rendu sur l'investissement mauvais.

Finalement, l'article 25 s'intéresse réellement à la fracture numérique présente en France. L'article préconise la remise d'un rapport établi par le Gouvernement concernant les catégories de population exclues du numérique. Ce document doit également apporter des éléments concernant les impacts du numérique sur le travail scolaire et donc des usages du numérique par les « natifs du numérique ». Des pistes de réflexion pour la formation des différents publics en difficulté doivent être travaillées. Ce rapport est publié en 2011 sous le nom « Le fossé numérique en France ».

Le deuxième texte législatif est la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Celle-ci fait suite à une longue concertation menée par le Conseil National du numérique en 2014 et 2015 permettant de définir les enjeux liés au numérique avec les citoyens. De là, une Stratégie Nationale a été réalisée par l'État. Pour finir, une consultation publique de l'avant-projet de loi a été organisée. Une plateforme de co-création de la loi a donc été mise en place le 26 septembre 2015 sur laquelle le texte peut être lu par les internautes qui peuvent faire des recommandations et voter pour les meilleures idées. Cette démarche a duré 3 semaines. Le texte final permet d'être cohérent avec le cadre européen.

Le premier titre concerne la circulation des données. Cette partie vise, entre autre, à améliorer et faciliter le travail des administrations en les obligeant au partage de données relatives aux citoyens français. De nombreux articles apportent des modifications au code des relations entre le public et l'administration, inscrivant les publications en ligne et les mails comme des outils utiles à l'administration afin de communiquer, administrer et partager. La notion de « données d'intérêt général » est également introduite afin que tous puissent réutiliser les données publiques.

Le deuxième titre concerne « la protection des droits dans la société numérique » (loi n° 2016-1321, 2016) qui affirme la neutralité de l'Internet, un principe visant à garantir l'égalité de traitement de tous les flux d'information sur Internet afin que ceux-ci ne soient ni bloqués, ni dégradés, ni favorisés par les opérateurs de télécommunications. Un chapitre porte sur la protection de la vie privée et institue la libre disposition des données des utilisateurs, le droit à l'oubli ou encore le

droit à la mort numérique. Ce deuxième titre permet à l'État d'assurer aux citoyens français la sécurité de l'Internet et la confidentialité des échanges privés.

Le troisième titre de la loi concerne l'accès au numérique. Dans le premier chapitre, l'article 69 apporte des modifications au code général des collectivités territoriales et introduit un nouveau document : « Orientations nationales pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires ». Ce document cadre doit être élaboré et actualisé par l'État. Il comprendra les choix stratégiques en vue de développer les usages et services numériques et aidera les territoires, via un guide méthodologique, à mettre en place des stratégies de développement des usages et des services numériques. Une seconde section dans le chapitre comprend des mesures visant à améliorer la couverture numérique en France, complétant ainsi la loi de 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique, tout en augmentant les obligations des opérateurs.

Le deuxième chapitre vise à faciliter les usages du numérique. Il peut s'agir de moyens de simplification avec la définition des rôles d'un coffre-fort numérique ou l'équivalence instituée d'un recommandé électronique avec une lettre recommandée. Il peut également s'agir de la reconnaissance de l'e-sport ou de la régulation des jeux en ligne.

Le dernier chapitre concerne l'accès au numérique des publics dits fragiles. Les deux premières sections concernent l'accès aux services téléphoniques ou aux sites internet publics par les personnes en situation de handicap. Ainsi, les services de communication gérés par l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, les organismes délégataires d'une mission de service public et certaines entreprises doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap. La conformité aux exigences de mise en accessibilité doit être indiquée sur la page d'accueil. La troisième section permet un maintien à la connexion avec la possibilité d'obtenir des aides.

L'opérateur ne peut que limiter le débit ou ne laisser accès qu'aux sites publics. Finalement, le code du travail est modifié afin d'intégrer les compétences numériques comme faisant partie de la formation professionnelle au même titre que l'apprentissage de la langue française.

La loi pour une République numérique fait suite à la loi de 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et la loi Macron, où l'on retrouve des mesures concernant le numérique (dont certaines sont reprises dans la loi pour une République numérique). Si la loi de 2004 est bien passée, les lois Macron et pour une République numérique sont jugées trop encadrantes malgré la participation des Français à la réalisation de l'une des deux. À celles-ci s'ajouteront probablement de futures réglementations, comme le conseillent le Conseil National de la consommation ou le Conseil National du numérique.

La perspective d'établir de nouveaux cadres réglementaires s'explique notamment par l'étendue de la fracture numérique qui se conjugue au pluriel.

La fracture numérique en France se conjugue au pluriel

Force est de constater que la double-révolution administrative et technologique présentée creuse les écarts entre les individus à l'aise avec les technologies de l'information et de la communication et ceux qui en sont éloignés. Au-delà des populations, la distinction concerne également les territoires. Par conséquent, l'exclusion numérique traduit les disparités d'accès au digital selon les territoires et les populations (Centre d'Études Techniques de l'Équipement - CETE de l'Ouest, 2012). Les difficultés d'accès peuvent être physiques (disponibilité et qualité du réseau), matérielles (coût de l'équipement et/ou de l'abonnement) ou encore culturelles (formation).

Par suite, la fracture numérique se caractérise comme étant un phénomène pluriel combinant des explications géographiques et sociales. En effet, la digitalisation de la société évoquée précédemment, cache des écarts catégoriels importants aux facteurs majoritairement socio-démographiques, excepté le mode de raccordement à relier au lieu de résidence (CREDOC, 2017).

Sous la focale géographique, la fracture numérique marque un clivage fort entre les zones denses et celles qui le sont moins. Les premières sont surinvesties par un panel d'opérateurs leur permettant de bénéficier d'une offre concurrentielle à l'inverse des secondes qui ne sont desservies que par un, voire aucun, service de communication électronique (CETE de l'Ouest, 2012).

D'un point de vue historique, le déploiement du haut-débit a été dominé par la technologie ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) se calquant sur le câblage de téléphonie fixe. De premières disparités spatiales, en matière de qualité et d'accès au service, sont apparues, faisant naître des zones grises, dans lesquelles un seul opérateur est présent, et des zones blanches, non desservies (Cerema, 2010). L'absence de couverture ADSL peut s'expliquer par l'absence d'équipement du répartiteur téléphonique ou NRA (Nœud de raccordement d'abonnés) pour l'ADSL, par le raccordement à un câble téléphonique multiplexé non éligible à l'ADSL ou encore par un éloignement trop important au répartiteur. La figure 9 illustre le phénomène de zone blanche.

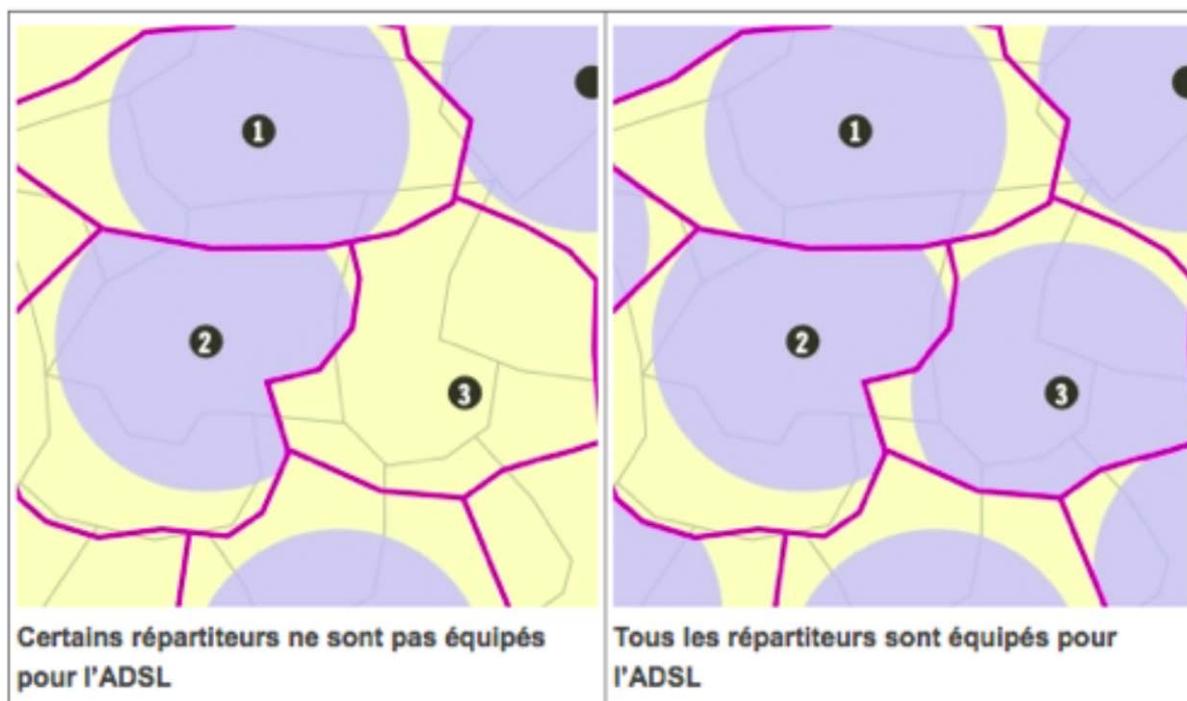


Figure 9: Illustration du phénomène de zone blanche.
 Source : Cerema, Aménagement Numérique des Territoires, 2010

Les traits fins indiquent les périmètres administratifs des communes.

Les traits épais violets renseignent les limites des zones arrières des répartiteurs téléphoniques. Ces derniers sont représentés par les points noirs chiffrés.

Les cercles donnent à voir l'éligibilité ADSL. Cette représentation est symbolique car la couverture dépend de la longueur du câble.

Sur la carte de gauche, l'absence d'équipement ADSL du répartiteur 3 génère une zone blanche.

Sur la carte de droite, tous les répartiteurs sont équipés mais des zones non desservies subsistent. Une même commune peut abriter des enclaves d'ombre.

Les zones d'ombre se rencontrent majoritairement en milieu rural mais il en existe ponctuellement dans les villes. Le recours aux réseaux radio (GPRS, EDGE, 3G, 3G+,4G) concourt à couvrir ces secteurs. Toutefois, avec l'arrivée du très haut-débit, offrant un débit supérieur à 30 Mbits/s, on assiste au passage d'une logique binaire, s'intéressant à la présence ou à l'absence de réseau, à une exigence qualitative associant critères de performance et diversité des offres. La fibre optique est une technologie permettant d'amener le très-haut débit jusqu'à l'abonné et constitue la seule infrastructure de réseau capable de supporter la demande croissante en débits engendrés par les nouveaux usages (CETE de l'Ouest, 2010).

Ici encore, une dure réalité technico-économique oppose les grandes agglomérations aux zones périurbaines, bourgs et secteurs ruraux. En effet, ce sont dans les zones les moins denses qu'il est le plus coûteux et le moins rentable d'équiper en « autoroutes de l'information ». Cependant, l'aménagement numérique du territoire (ANT) ambitionne de tendre vers un accès égal des citoyens aux réseaux haut et très haut débit de manière simple, sécurisée et bon marché, appuyé par une offre de services appropriés. Réduire la fracture numérique géographique constitue un gage de solidarité territoriale et sociale, puisque les TIC sont un important facteur d'attractivité pour les territoires bénéficiant aux habitants en tant que vecteur de cohésion et de désenclavement.

L'action du Gouvernement est guidée par deux objectifs. D'ici 2020, il s'agit de garantir à tous un accès au haut voire très haut débit et de généraliser la couverture mobile de qualité. D'ici 2022, tous les territoires de la République doivent être dotés d'infrastructures numériques de pointe donnant accès au très haut débit (Agence Nationale du Numérique, 2017).

Afin de remplir ces engagements, le Plan France Très Haut Débit a été lancé en février 2013. Il bénéficie d'un fonds d'investissement de 20 milliards d'euros au titre du Programme des Investissements d'Avenir.

Le paradigme économique dicte deux stratégies. Dans les grandes agglomérations, des conventions ont été signées entre l'État et les opérateurs privés qui s'engagent à déployer les réseaux de fibre jusqu'aux abonnés à horizon 2020. Les réseaux déployés sont ouverts à l'ensemble des opérateurs, la présence des fournisseurs d'accès à Internet dépendant de leur stratégie commerciale (Agence Nationale du Numérique, 2017).

Dans les zones non conventionnées, la couverture se fait via des Réseaux d'Initiative Publique (RIP) le plus souvent portés par les Conseils départementaux ou des syndicats mixtes (figure 11). Cela concerne 45% de la population française.

13 à 14 milliards d'euros sont injectés dans les RIP selon la répartition indiquée dans la figure 10 ci-dessous.

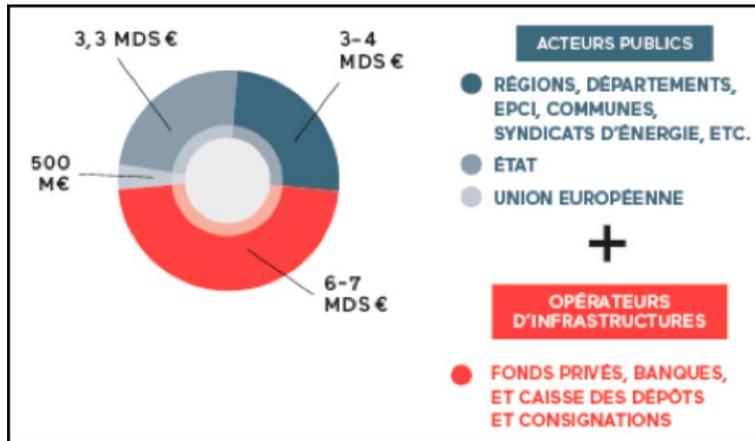


Figure 10: Financement des Réseaux d'initiative publique
Source : Agence Nationale du Numérique, 2017

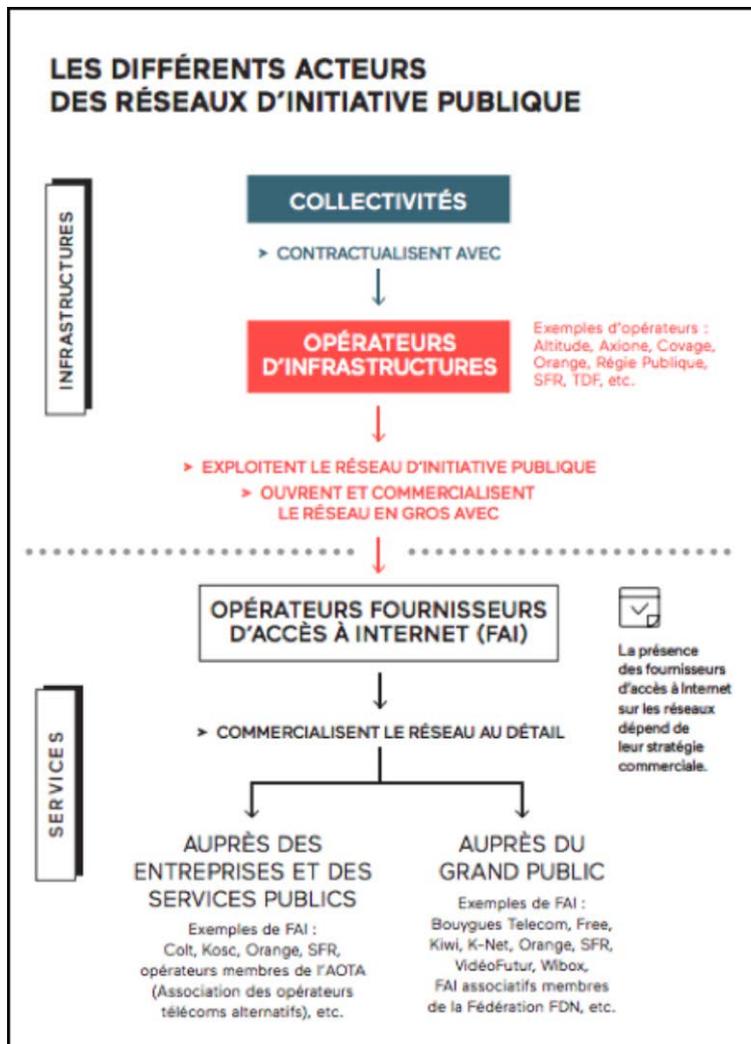


Figure 11: Les différents acteurs des réseaux d'initiative publique
Source : Agence Nationale du Numérique, 2017

Malgré l'ambition de couvrir l'intégralité du territoire à travers un Plan d'envergure nationale pensé comme un projet décentralisé et basé sur l'implication de l'ensemble des acteurs des secteurs public et privé, il est peu probable qu'à horizon 2022, l'ensemble de l'hexagone soit couvert par les technologies du très haut débit. D'ici 2018-2019, l'Oise sera le premier département totalement fibré en France, les 95 autres restants parviendront-ils à tenir l'objectif ?

En outre, résorber la fracture numérique géographique ne suffit pas à éradiquer les écarts entre les populations. En effet, nous pouvons rappeler que les catégories clivantes sont surtout d'ordre socio-démographique, comme en témoigne la figure 12 (CREDOC, 2017 et Le fossé numérique, 2011).

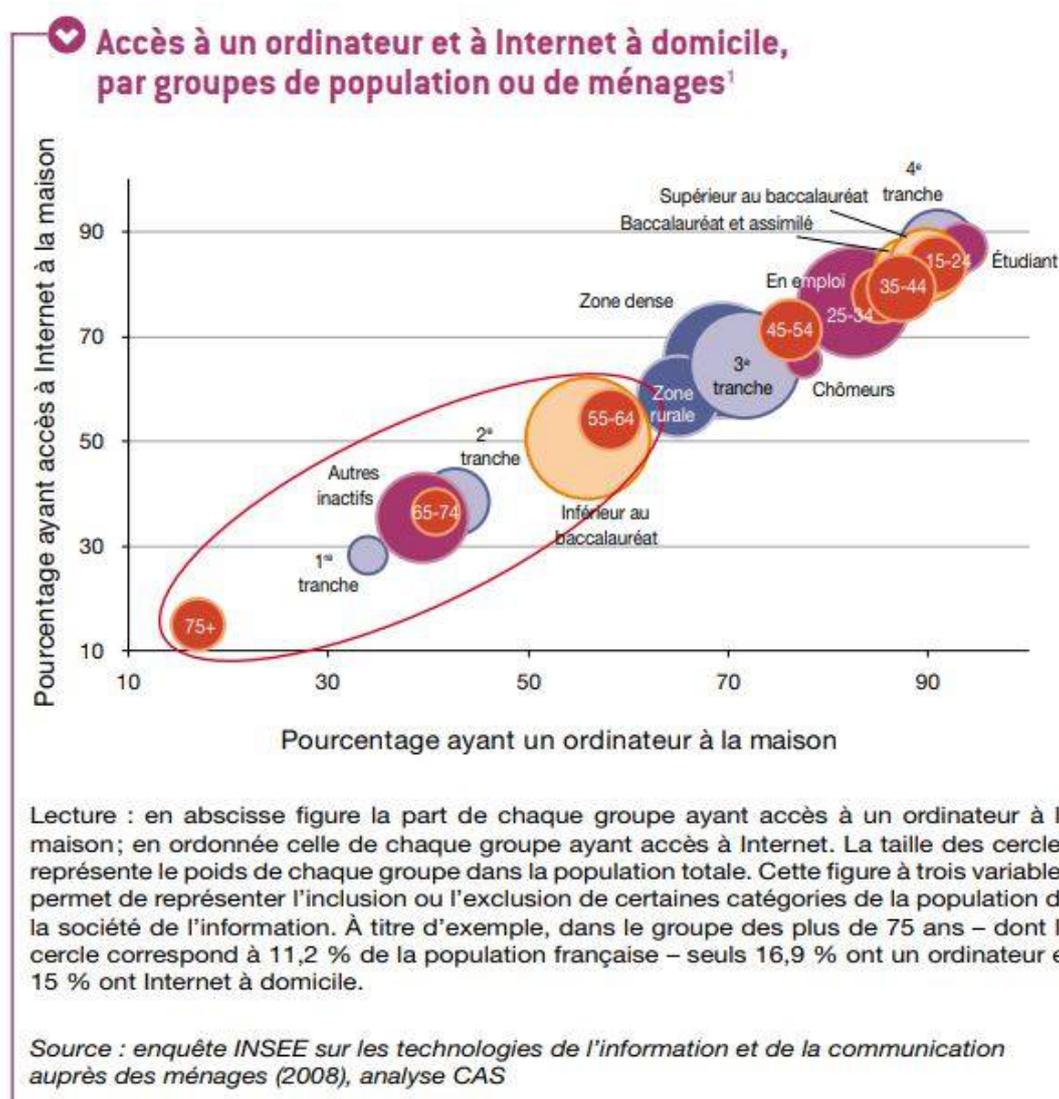


Figure 12: Accès à un ordinateur et à internet à domicile, par groupes de population ou de ménages
Source : Le fossé numérique, 2011

Les variables identifiées sont l'âge, la catégorie socio-professionnelle, le niveau de diplôme et à moindre mesure le sexe et la taille du foyer. Elles font apparaître une fracture qui se décline selon les aspects générationnel, socio-économique et culturel. En résumé, plus l'individu est jeune, diplômé, avec de hauts revenus et vivant dans un foyer important dans de grandes agglomérations, mieux il est équipé, plus il bénéficie d'un mode de connexion performant, plus il multiplie les modes de connexion. De surcroît, plus les pratiques sont diversifiées et la fréquence de connexion importante, plus le sentiment d'aisance avec les TIC croît et plus le recours à l'e-administration augmente.

Inversement, les personnes âgées d'une part, et d'autre part celles aux bas revenus, peu ou pas diplômées, relevant des catégories socio-professionnelles inférieures, vivant dans les agglomérations moins denses, profitent moins des fonctionnalités offertes par les outils numériques car se sentent moins à l'aise, sont moins équipées, ont des usages plus restreints et surtout associés aux pratiques de loisirs. Ainsi, on observe une montée en charge des usages pratiques et administratifs au fur et à mesure que la catégorie sociale progresse, depuis les ouvriers jusqu'aux cadres supérieurs (CREDOC, 2017).

Concernant le spécifique recours à l'e-administration, les 18-59 ans sont les plus actifs avec un pic à 89% pour les 25-39 ans et à 80% pour les diplômés du bac et du supérieur. Le graphique 13 ci-dessous témoigne dès 2015 de la disparité de connexion selon la catégorie sociale.

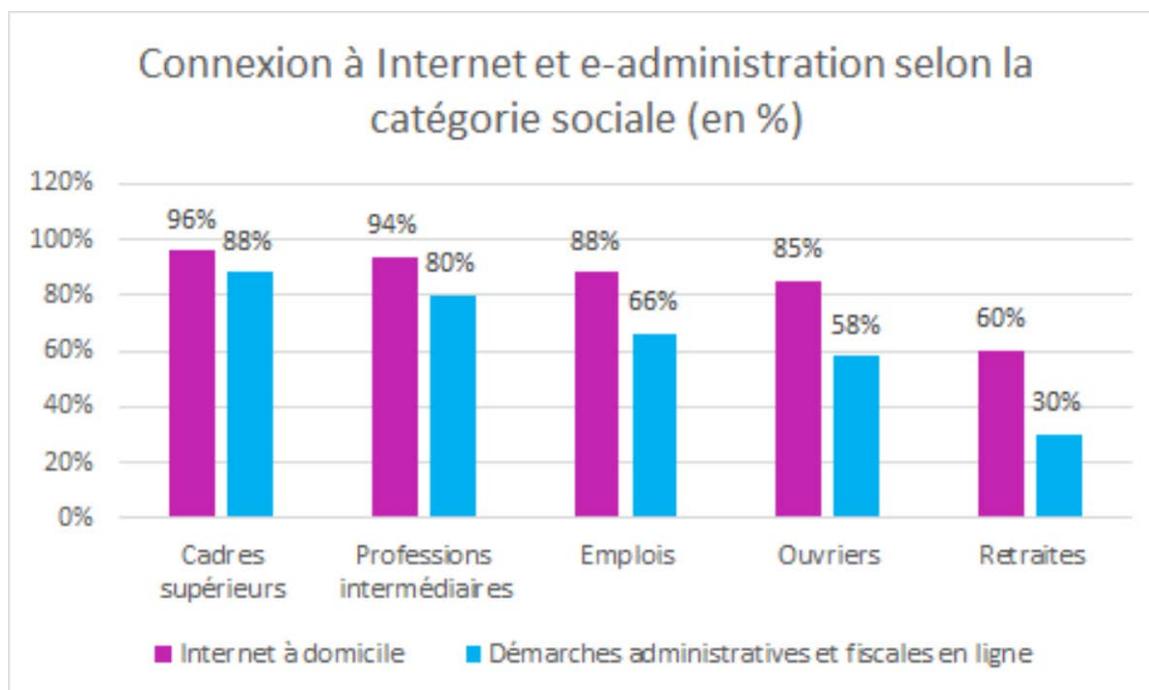


Figure 13: Connexion à internet et e-administration selon la catégorie sociale (en %)

Source : CREDOC, 2015

« Aujourd'hui, qui n'est pas internaute ?

Parmi ceux ne se connectant jamais à internet, huit personnes sur dix (81%) ont 60 ans ou plus. Il s'agit essentiellement de personnes à la retraite (72%). Les femmes sont surreprésentées (60%, + 8 points par rapport à l'ensemble de la population), tout comme les personnes seules (61%), et les non diplômés (59%). Les non internautes ont un niveau de vie plus faible (34% appartiennent à la catégorie des bas revenus et 34% aux classes moyennes inférieures). »

Source : CREDOC, 2017

En définitive, la fracture numérique touche particulièrement les populations les plus vulnérables en situation de fragilités sociales. Ce public est donc le plus exposé à l'illectronisme, concept qu'il convient maintenant de définir précisément.

L'illectronisme, de quoi parle-t-on ?

La notion d'« illectronisme » est une contraction entre illettrisme et électronique. Le néologisme transpose la notion d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique. La définition du concept a été donnée par Elisabeth Noël, de l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques : l'illectronisme correspond à « un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources numériques ». « C'est le fait de ne pas maîtriser les outils numériques », selon Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, « les personnes peuvent savoir lire, écrire, mais bloquent devant un ordinateur ».

Alain Giffard, président d'Alphabetville et ancien président de la mission interministérielle pour l'accès public à Internet, définit le néologisme en traduisant directement le terme anglais dont il est issu : computer illiteracy. Selon lui, literacy est la qualité d'être lettré, cultivé ou éduqué. « De ce point de vue, l'illectronisme peut être compris, soit comme l'absence d'un savoir-faire des « débuts » nécessaires à l'usage commun d'un ordinateur et des réseaux, soit d'une connaissance ou d'une culture spécifique, qui serait dans l'ordre de l'informatique, le pendant de la culture écrite dans l'ordre du texte. »

La notion d'illectronisme appréhende la difficulté dans la pratique et la manipulation des outils numériques mais également la difficulté liée au contenu et à la vérification des informations diffusées.

Dans une société aussi connectée que la nôtre, ne pas savoir se servir des outils numériques est aujourd'hui un problème dans tous les environnements personnels et professionnels des individus selon l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) et peut être également source d'exclusion et d'isolement. Posséder des compétences numériques est une condition à l'insertion sociale et professionnelle.

Les outils numériques ont une grande place dans notre quotidien, en termes de loisirs, mais également en termes de communication, d'accès aux services et dans le monde professionnel. L'utilisation des services en ligne fait maintenant partie des réflexes de la vie quotidienne (guichet automatique, démarches administratives, recherches de logement, prise de rendez-vous médical, accès aux notes des enfants, etc.) (Madeline Burgain, 2013).

Cette difficulté concerne 15% de la population française selon l'ANLCI. Ce taux a été obtenu à l'issue d'une enquête récente, mais les recherches sur l'illectronisme sont plus anciennes.

Retour sur leur évolution.

Comment ont évolué les recherches sur l'illectronisme et la fracture numérique depuis les années 1980 ?

Le point de départ de l'illectronisme est le développement de l'ordinateur personnel autour des années 1980 (ENA Strasbourg, 2008). Jusqu'alors, l'informatique était réservé aux informaticiens et à certaines professions spécifiques.

La notion de computer literacy se développe alors. En 1983, la première librairie spécialisée en computer literacy ouvre en Californie.

Le 30 avril 1993, le web est ouvert au grand public (C. Gévaudan et K. Drouglazet, 2013). La nouvelle crainte de la fracture numérique apparaît presque en même temps.

Lors d'un discours à Hourtin (33), le 26 août 1994, Lionel Jospin est l'un des premiers à utiliser le terme : « 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. [...] A travers l'école, en particulier, l'État peut prévenir « l'illectronisme », avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme » (Mathieu Perrichet, 2013).

En France, le développement des ressources numériques dans les établissements publics (type bibliothèque) ont permis de lever la prise de conscience : les usagers sont-ils formés ou accompagnés dans ces nouveaux usages ?

Dès 2000, les bibliothèques se mobilisent contre l'illectronisme (Jérémy Desjardins, 2000).

De nombreuses études autour du numérique fusent, notamment l'étude du CREDOC de 2011 sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française. Le terme d'illectronisme ainsi que les recherches sur cette notion deviennent de plus en plus visibles. Cependant, c'est la notion de fracture numérique qui reste encore la plus courante.

L'ouverture de l'Internet et les débuts de la démocratisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont fait remonter les risques d'exclusion de certains groupes sociaux, et ce, dès les années 1990 aux États-Unis. L'Organisation de Coopération et de Développement Éco-

nomiques (OCDE) prend en compte dans ses différents rapports la dualité entre les « inforiches » (ceux qui ont l'information) et les « infopauvres » (en marge de l'information). En 1994, Gérard Théry, dans son rapport au Premier Ministre Édouard Balladur, évoque le risque d'une « société duale où l'exclusion de l'information aboutirait à l'exclusion de l'emploi et à l'exclusion sociale ». Du fait de l'intérêt croissant de l'informatique, l'auteur perçoit qu'il faut élargir le Service Universel pour inclure les TIC mais également s'assurer de la mise en concurrence des opérateurs afin de permettre des coûts d'accès à l'information viables.

L'expression « fracture numérique » vient de Digital divide, une formule utilisée en 1995 pour définir la différence entre ceux ayant accès aux TIC et à Internet et ceux qui n'en bénéficient pas, soit les communautés minoritaires et les pauvres (Alain Rallet et Fabrice Rochelandet, 2004). La fracture numérique devient alors une expression popularisée dont il faut encore approfondir la définition.

En 2001, l'OCDE définit la fracture numérique comme « le fossé qui existe dans les possibilités d'accès aux technologies de l'information et de la communication de pointe entre des zones géographiques ou des individus à différents niveaux socio-économiques » (OCDE, 2001). Dans le même temps, la définition s'étoffe et la fracture numérique, ou fossé numérique, est définie « comme une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC. Ces éléments sont quelques-uns des plus visibles du fossé numérique, qui se traduit en réalité par une combinaison de facteurs socio-économiques plus vastes, en particulier l'insuffisance des infrastructures, le coût élevé de l'accès, le manque de création locale de contenus et la capacité inégale de tirer parti, aux niveaux économiques et sociaux, d'activités à forte intensité d'information. » (Elie Michel, 2001). Ainsi, la fracture numérique, qui induit initialement l'accès, comprend également les usages effectifs des TIC. En intégrant l'usage, la fracture numérique semble être la conséquence de la fracture sociale.

Du fait des diverses recherches concernant la fracture numérique, plusieurs définitions existent et différents facteurs pour expliquer le phénomène sont proposés. Les recherches mettent en valeur que la fracture numérique est réellement due aux inégalités sociales et n'est pas une difficulté de diffusion des TIC. De plus, la dualité entre les « inforiches » et les « infopauvres » peut être dépassée grâce à la mise en évidence de l'existence de différents niveaux d'accès à l'information via les TIC et Internet (Raouchen Methamem, 2004).

Dans les années 2000, plusieurs recherches vont s'intéresser à la fracture numérique et, plus précisément, à la multiplicité des inégalités qu'elle contient. De plus, la fracture numérique, initialement axée sur la disparité d'équipement, va donner plus d'importance aux inégalités d'usages. Les chercheurs vont ainsi passer la dualité de l'accès afin de mieux prendre en compte les dynamiques quant à l'usage, qu'ils considèrent essentielles afin de concevoir et évaluer les nouvelles politiques d'inclusion numérique (Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, 2009).

En 2009 paraît « Le mythe de la fracture numérique », un texte d'Éric Guichard mettant en valeur les faiblesses de la fracture numérique et de ses définitions. Ainsi, le terme de « fracture » pose problème, car cela induit une séparation nette entre deux groupes et implique une dualité des catégories sociologiques. En effet, les populations étant le plus connectées seraient celles riches, jeunes, avec un diplôme tandis que les personnes en marge du numérique seraient pauvres, âgées et avec une éducation de moindre qualité. Il s'agit alors d'une fracture numérique difficile à résorber. La définition de fracture numérique est également confuse et manque de contenu et ce, malgré l'introduction de la notion d'usages qui complexifie et rend plus floue la définition. Guichard confirme ce constat par d'autres citations de chercheurs dont « D'une part, le terme fracture numérique reste peu spécifié [...] de sorte que l'on peut aboutir à une conclusion et son contraire. En quelque sorte, les écrits sur ce sujet cherchent à opérationnaliser le concept avant même d'en fournir la substance. D'autre part, les spécificités des fractures numériques —comme mécanisme d'exclusion [...]— restent à prouver » (Ben Youssef, 2004). La fracture numérique serait, aux yeux d'Éric Guichard, une idéologie.

D'autres sources partagent l'opinion que l'expression de fracture numérique est ancrée dans une dualité qui n'est pas réelle et induit une fracture unique. Par exemple, les personnes âgées seraient exclues du numérique contrairement aux jeunes. De plus, la fracture numérique est dite en train de se résorber, principalement par l'accès facile aux TIC. Néanmoins, différentes catégories de personnes restent en difficultés face au numérique, et plus précisément sur les questions d'usages. Pour ces raisons, différentes structures cherchent à privilégier l'expression d'inclusion numérique, « 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 » (Les Cahiers Connexions Solidaires, 2014).

Cet état de l'art brossant un panorama de la situation internationale et nationale établi, il s'agit maintenant de nous intéresser au contexte de notre territoire d'étude : les Hauts-de-France.

Les Hauts-de-France présentent un contexte propice à l'illectronisme

Notre mission étant de réaliser un diagnostic des ressources régionales, nous nous sommes intéressés à la situation socio-démographique des Hauts-de-France puis, aux principaux facteurs causant l'exclusion numérique.

La région Hauts-de-France est issue de la réforme territoriale de 2014, appliquée en 2016, qui fusionne les régions Nord-Pas-de-Calais et Picardie malgré leurs différences et difficultés socio-économiques.

Les Hauts-de-France constituent un territoire fortement peuplé avec plus de 6 millions d'habitants. Elle est la troisième région en termes de population et la deuxième pour la densité. Des disparités sont tout de même présentes au sein de la région. Ainsi, le Nord est le département français le plus peuplé avec 2,5 millions d'habitants et comprend plusieurs agglomérations de grandes tailles telles que la Métropole Européenne de Lille ou la Communauté Urbaine de Dunkerque. Le Bassin Minier, s'étalant sur les arrondissements de Béthune, Lens, Douai et Valenciennes, compte plus de 1 million d'habitants et possède une densité importante, comme il est possible de le remarquer sur la carte ci-dessous (figure 14). Le sud de l'Oise possède également une densité et une population élevées, notamment du fait de la proximité de l'Île-de-France et donc de la capitale française, Paris. Le Pas-de-Calais et les trois départements picards sont en grande partie composés de territoires ruraux, avec des communes peu denses et des populations faibles. Des villes de taille importante maillent les territoires du Pas-de-Calais et de Picardie, telles que Amiens, Laon, Compiègne, Saint-Quentin, Soissons ou encore Abbeville.

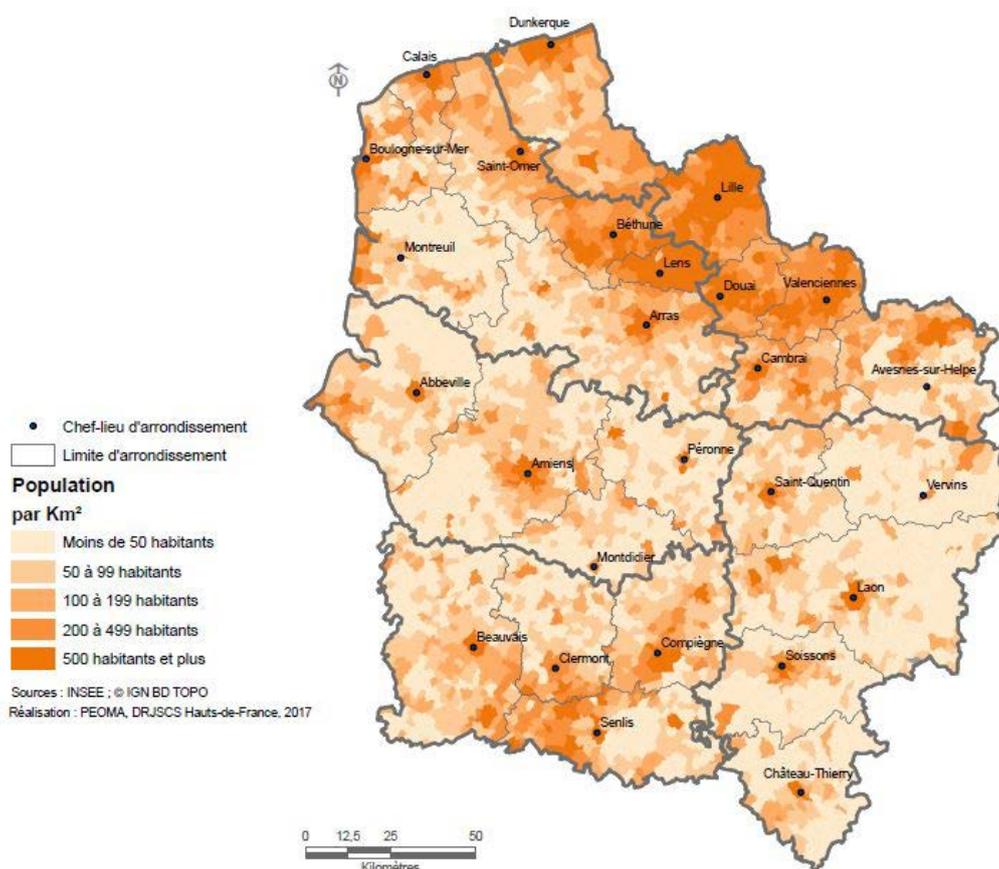


Figure 14: Densité de population par commune (habitants/km²)

Source : Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) - Réalisation : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) des Hauts-de-France

La population des Hauts-de-France a une structure assez similaire à la France métropolitaine (figure 15). La seule différence à noter est que sa population est plus jeune que la moyenne nationale. On compte environ 22% de personnes âgées de plus de 60 ans en 2014, soit plus de 1 300 000 personnes. Les jeunes représentent une part plus importante avec un quart de la population régionale âgée de moins de 20 ans, soit près de 1 600 000 personnes.

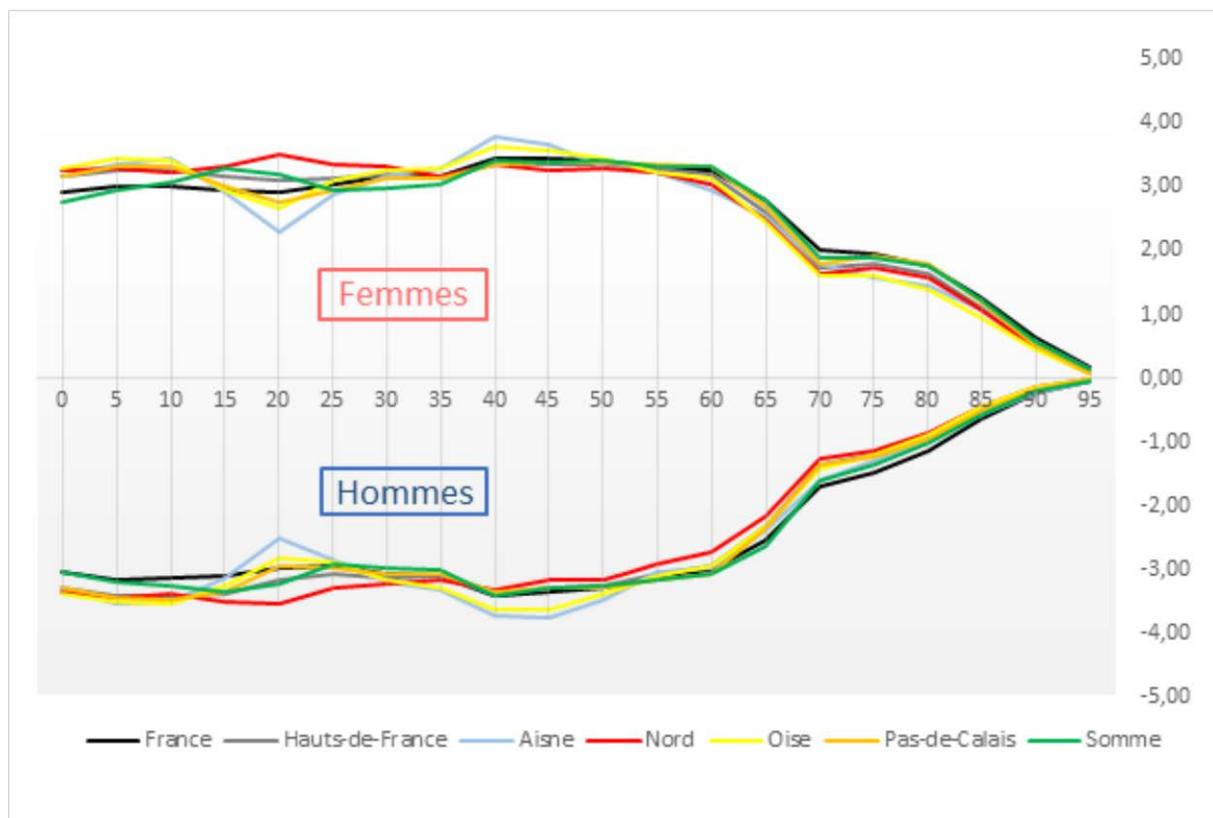


Figure 15: Comparaison des taux de population par âge entre les différents départements des Hauts-de-France et la moyenne française et régionale (2014).

Source : INSEE - Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

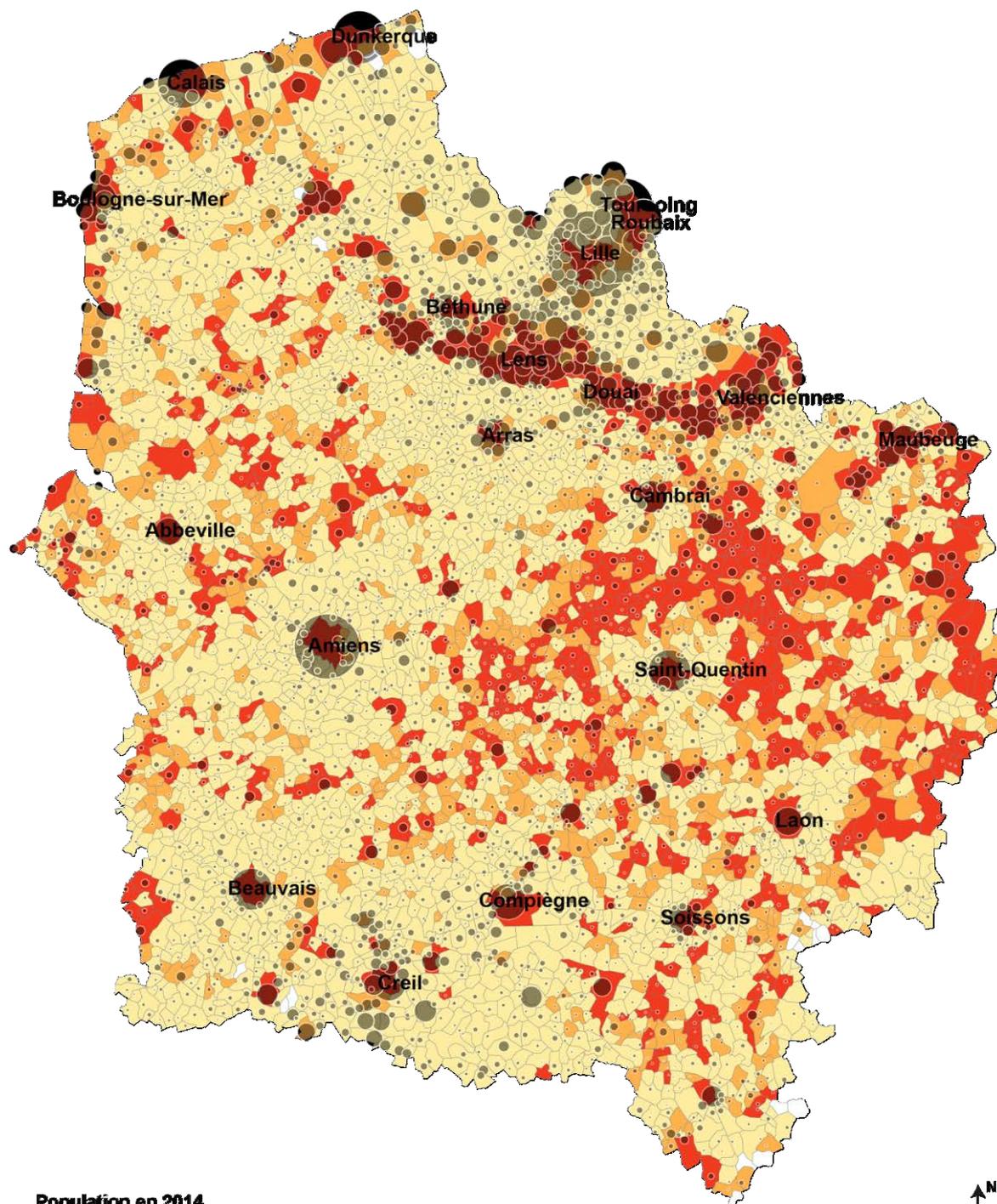
La région se démarque également par un taux de chômage supérieur à la moyenne française. En effet, tandis que la moyenne française varie entre 9 et 11% ces dernières années (selon les données d'Eurostat), celle des Hauts-de-France oscille entre 11 et 13%. Des différences sont également à prendre en compte à l'échelle départementale, comme on peut le voir sur le tableau suivant.

Tableau 1 : Taux de chômage au 3^{ème} trimestre 2017

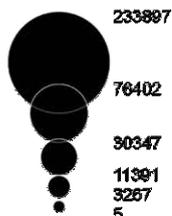
Territoire	Taux de chômage au 3 ^{ème} trimestre 2017 (en %)
Aisne	13,5
Nord	12,6
Oise	9,7
Pas-de-Calais	11,7
Somme	11,4
Hauts-de-France	11,9
France	9,4

Source : Direccte Hauts-de-France - Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

La carte suivante (figure 16) montre les disparités via les taux de chômage à l'échelle communale en 2014. Différents territoires ressortent. Ainsi, les communes ayant plus de 12% de chômeurs sur la population des 15 à 65 ans, donc un taux supérieur à la moyenne régionale, apparaissent en rouge. Les grandes villes de la région, le Bassin Minier ou encore la Thiérache se démarquent par un taux de chômage important. Au contraire, le sud de l'Oise semble épargné malgré la densité de population.



Population en 2014



Pourcentage de chômeurs sur la population des 15 à 65 ans



Absence d'information



Source : INSEE
 Réalisation : avec Philcarto, FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 16: Population et taux de chômage sur les 15-65 ans par commune en 2014

Associée au chômage, la pauvreté s'impose également dans les Hauts-de-France. Selon les chiffres de l'étude réalisée par Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE) en partenariat avec la DRJSCS Hauts-de-France, « plus d'un million d'habitants de la grande région vivent sous le seuil de pauvreté, soit 987 € par mois pour une personne seule. La situation est un peu moins « défavorable » dans l'Oise, qui affiche un taux de pauvreté de 12,8 %, inférieur à la Somme (16,8 %) et l'Aisne (18,6 %). En comparaison, le Nord (18,8 %) et le Pas-de-Calais (20,2 %) affichent chacun un taux de pauvreté plus élevé. » (Courrier Picard Mars 2017). Là encore, ce sont les territoires évoqués précédemment pour leur chômage qui se démarquent sur la figure 17.

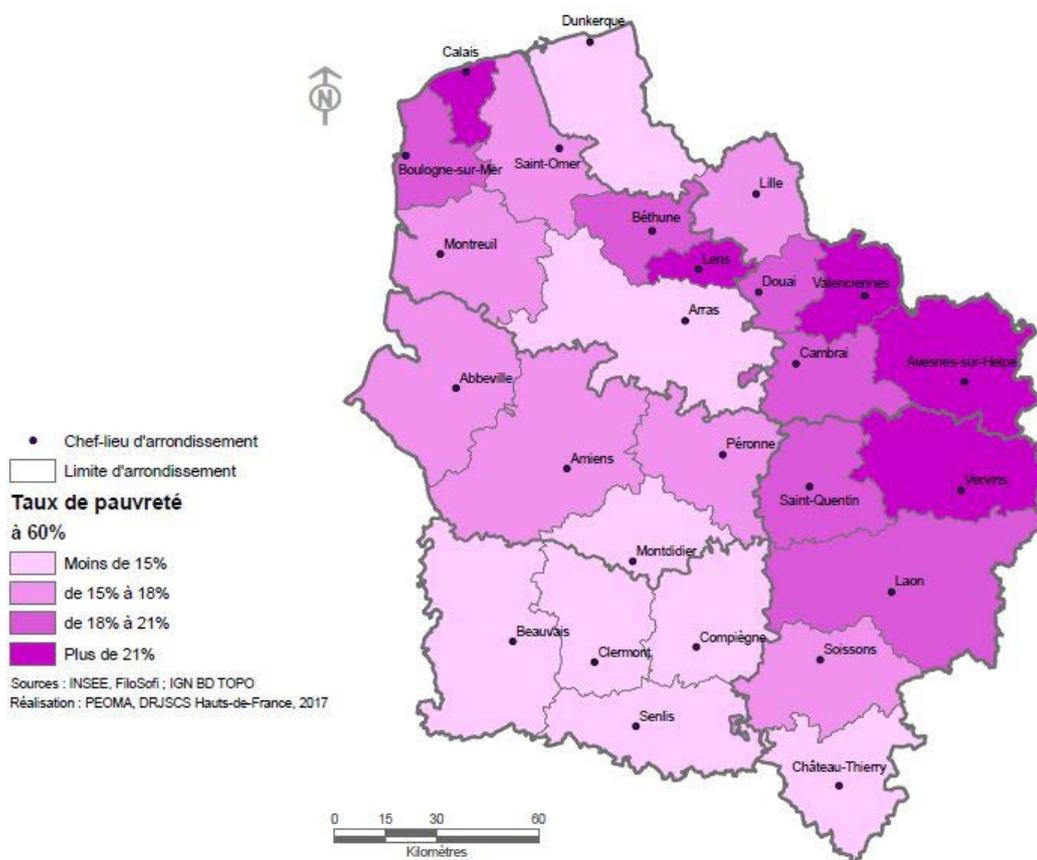


Figure 17: Taux de pauvreté dans les arrondissements de la région Hauts-de-France.

Source : INSEE - Réalisation : DRJSCS Hauts-de-France

Finalement, la région est la première région touchée par l'illettrisme en France, avec 1 personne sur 10 ne maîtrisant pas ou étant en difficulté pour l'écriture ou la lecture de texte. L'importance de l'illettrisme dans la région, mais aussi au niveau international, pose un réel enjeu pour l'inclusion numérique de tous puisque 90% de l'information sur internet est sous forme écrite.

« Dans la région, on est à 11,5% de population illettrée, tandis que le taux est à 7% au niveau national. Si vous ajoutez à ce chiffre les gens qui ont du mal à lire et qui ne

comprennent pas ce qu'ils lisent, on monte à 24%. Grosso modo, une personne sur quatre est potentiellement en difficulté vis-à-vis du numérique » - Isabelle Zeller, Directrice de la mission du Développement des Usages Numériques, Conseil régional Hauts-de-France.

Ruralité, pauvreté, chômage et illettrisme, la région Hauts-de-France semble particulièrement concernée par l'illectronisme puisque les poches de ruralité et de pauvreté se superposent très souvent à celles d'exclusion numérique. Bien qu'il n'existe pas de chiffres en région permettant de quantifier le phénomène d'illectronisme, les réalités de territoire concourent à le qualifier ce qui justifie l'engagement de l'État.

L'État se mobilise en région pour l'inclusion numérique à travers des schémas directeurs

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP)

Le SDAASP est un outil pour renforcer l'égalité des territoires. Il s'agit d'élaborer une stratégie départementale d'amélioration de l'accessibilité des services au public, s'appuyant sur une vision partagée des enjeux et priorités en matière de services. Son élaboration est rendue obligatoire pour l'ensemble des départements par la loi NOTRe, articles 98 et 100. Sur la base d'un diagnostic des offres et besoins de services, un programme d'actions pour 6 ans est défini :

- pour apporter des réponses aux principaux déséquilibres repérés entre l'offre de services et les besoins des habitants ;
- en privilégiant les coopérations et mutualisations entre acteurs et territoires.

Les notions portées par le SDAASP :

1. Les services au public : bien plus large que les seuls services publics, la notion de « services au public » peut être considérée comme l'ensemble des services marchands et non marchands qui répondent à des besoins individuels et/ou collectifs à caractère économique ou social, rendus directement ou indirectement aux personnes et/ou aux familles afin de leur permettre de vivre sur leur territoire.

2. L'accessibilité dans toutes ses dimensions : l'accessibilité d'un service ne se résume pas à la présence d'une structure offrant ce service sur un territoire. L'accès peut être physique ou dématérialisé. La qualité de l'accessibilité peut être analysée à partir de sept dimensions :

- le maillage territorial ;
- l'information de l'offre de service ;

- sa dimension temporelle, dont le temps et la facilité d'accès (temps de trajet et temps d'attente sur place) ;
- la disponibilité du service (délai compatible avec les besoins) ;
- le coût du service ;
- le niveau du service (qualité du service et amplitude horaire), la possibilité de choix ;
- l'accessibilité culturelle et sociale (complexité des dispositifs, des démarches, orientation et accompagnement facilités dans le lieu d'accueil).

3. L'amélioration de l'accessibilité : on entend à la fois l'optimisation, la coordination, la mutualisation de l'offre existante et les compléments nécessaires à proposer, en particulier dans les zones qui sont reconnues comme déficitaires.

Le SDAASP comprend :

- pour l'ensemble du département, un bilan de l'offre existante, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services ;
- pour les territoires présentant un tel déficit, un programme d'actions d'une durée de 6 ans, comportant d'une part des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public, et, d'autre part, des mesures permettant d'atteindre ces objectifs ;
- un plan de développement de la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi à l'issue de l'inventaire des mutualisations existantes¹.

Le SDAASP de l'Aisne est publié en mars 2017. Dans le plan d'actions du Schéma Départemental, une fiche action (2.1 Accompagner les publics fragiles aux usages du numérique) concerne directement l'illectronisme et présente quatre objectifs :

- recenser les structures qui peuvent mettre à disposition un équipement numérique ainsi que les formations existantes ;
- coordonner l'offre d'accompagnement numérique sur les territoires et faire connaître les structures relais auprès des usagers et des acteurs ;
- ouvrir les formations dédiées aux outils numériques des opérateurs de services ;
- favoriser la mise en oeuvre du Plan Préfecture Nouvelle Génération.

Le SDAASP de l'Oise est publié en janvier 2018. Le chantier 6 Numérique présente six actions :

- faciliter l'acquisition d'ordinateurs par les étudiants et les apprentis ;
- faciliter l'accès et l'usage au numérique pour tous les publics et sur tous les territoires ;

- proposer des services plus nombreux, faciles d'emploi, accessibles à tous et à tout moment, centrés sur les besoins des usagers, en complément des services physiques ;
- réfléchir à la mise en place d'un socle de données communes pour accompagner les projets de territoire ;
- poursuivre le déploiement du Très haut débit ;
- améliorer la couverture mobile dans tout le département.

Le SDAASP du Nord est publié en décembre 2017. Son orientation numéro 2 Un accès aux usages numériques favorisé présente une action « Garantir à tous un égal accès aux services dématérialisés » déclinée en sous-actions :

- conduire un état des lieux ;
- déployer un réseau de structures de premier accueil numérique de proximité ;
- développer des outils communs et renforcer la formation des travailleurs sociaux et bénévoles des associations mobilisés dans l'accompagnement du public ;
- renforcer et promouvoir la médiation numérique, notamment dans les tiers lieux ;
- appuyer les pratiques solidaires : co-designer des projets pour amplifier la lutte contre l'illectronisme.

Le SDAASP du Pas-de-Calais est réalisé entre 2016 et 2017. Son axe 1 est de Garantir un accès numérique pour tous. L'axe est divisé en deux objectifs, eux-mêmes déclinés en huit actions :

- Assurer l'accès à internet et le développement des services dématérialisés adaptés :
 - travailler à la résorption des zones blanches et grises en matière de téléphonie mobile ;
 - poursuivre la mise en oeuvre de la fibre et du très haut débit ;
 - développer l'accès public au numérique ;
 - poursuivre le développement des services en ligne et applications numériques ;
 - développer l'accès aux ressources culturelles numériques ;
 - prendre en compte les problématiques autour du droit au maintien à la connexion internet.
- Faciliter l'accompagnement de tous les usagers dans la prise en main des services numériques :
 - développer et soutenir des actions de médiation numérique ;
 - accompagner la prise en main du numérique dans les établissements scolaires en favorisant les apprentissages et le suivi de la scolarité.

Le SDAASP de la Somme est lancé et publié en décembre 2017. L'orientation numéro 3 Faire du numérique un outil d'amélioration de l'accès aux services présente trois fiches programme avec plusieurs actions :

- Permettre à tous les Samariens de réaliser des démarches dématérialisées :
 - intervenir en faveur de l'équipement des ménages ;
 - promouvoir les points numériques / les tiers lieux complémentaires ;
 - accompagner individuellement les usagers dans leurs démarches administratives ;
 - améliorer la structuration des acteurs accompagnant les usagers dans leurs démarches administratives et fiscales.
- Poursuivre les politiques d'aménagement et favoriser l'intégration d'un volet « numérique » au sein de stratégies locales :
 - poursuivre l'amélioration de la couverture réseau, en lien avec le SDTAN 80 ;
 - pérenniser le dispositif France Mobile ;
 - encourager les EPCI à élaborer une politique numérique globale ;
- Développer la formation des acteurs et des usagers au numérique :
 - intégrer le numérique au sein des parcours de formation des professionnels ;
 - promouvoir les ressources numériques déjà existantes auprès des usagers et des acteurs de l'accès aux droits ;
 - promouvoir les actions favorables au développement des usages numériques.

L'amélioration aux services publics passe tout d'abord par la couverture numérique, objet des Schémas Directeurs Territoriaux d'Aménagement Numérique.

Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN)

Les objectifs du Schéma Directeur sont de permettre à la collectivité de définir les réponses appropriées aux questions concernant le type de service numérique envisagé selon les spécificités du territoire à couvrir, en suivant un planning déterminé.

Le Schéma directeur territorial d'aménagement numérique est un document opérationnel de moyen terme (5 ans), voire de long terme (20 ans) établi par une collectivité ou un groupement de collectivités sur son territoire. Le SDTAN :

- décrit une situation à atteindre en matière de couverture numérique du territoire considéré,
- analyse le chemin à parcourir pour y parvenir et la part prévisible qu'y prendront les opérateurs privés,
- arrête des orientations sur les actions publiques à mettre en œuvre pour accélérer l'atteinte de ces objectifs ou simplement permettre de les atteindre.

Au-delà de la couverture numérique, s'atteler aux usages et services est primordial. C'est l'objectif du Schéma Directeur des Usages et Services numériques.

Schéma Directeur des Usages et Services numériques (SDUS)

Le SDUS est un document réglementaire qui permet de compléter les stratégies pour l'aménagement numérique présentées dans les SDTAN. Un SDUS a été publié en 2015 par la région Nord-Pas-de-Calais avant la fusion avec la Picardie. Les objectifs de ce document sont de développer l'économie numérique, de stimuler la mise en place d'actions innovantes, d'inciter les collectivités à prendre en compte l'importance grandissante du numérique et de mettre en avant le rôle que souhaite tenir l'ancienne région dans le développement des usages et services du numérique.

Le SDUS introduit tout d'abord l'importance que prend le numérique, les attentes des usagers et la nécessité d'une action publique permettant le développement du numérique de manière équitable, continue mais aussi riche d'innovation. Les constats concernant le digital dans la région Nord-Pas-de-Calais mettent en évidence la richesse des projets mais aussi le manque de synergie entre les acteurs et le manque de lien avec et entre les acteurs institutionnels.

La seconde partie du document est divisée en quatre thèmes :

- Le numérique au service de l'éducation de la formation et de la culture ;
- Le numérique au service du développement économique et de l'innovation ;
- Le numérique au service de la troisième révolution industrielle ;
- Le numérique au service de la citoyenneté et du mieux vivre ensemble.

Dans chacune de ces parties se trouvent différents domaines ou projets dans lesquels le numérique peut se développer. Chaque sous-partie constitue une fiche d'orientation stratégique. Celles-ci sont généralement divisées en quatre items :

- Les enjeux de ce domaine :

Il s'agit d'une description globale du domaine et de son importance sur le territoire. Il peut s'agir d'une définition d'un domaine ou la précision de ses impacts sur le Nord-Pas-de-Calais et ses habitants. L'objectif reste tout de même de ressortir les enjeux auxquels le numérique doit répondre.

- En quoi le numérique peut-il aider à renforcer ce domaine ?

Cette deuxième partie permet de mettre en évidence les potentialités qui sont permises par le développement du numérique dans chaque domaine. La réponse reste ouverte et n'est pas uniquement dédiée à la région.

- L'existant : les actions passées ou en cours, les moyens mobilisés :

Cette partie comprend un constat de ce qui a déjà été fait ou est en cours de réalisation en 2015 et parfois met en valeur des actions ou projets portés par différents acteurs selon chaque domaine.

- Les actions en développement, possibles ou souhaitables :

Cette dernière partie intègre des orientations afin de répondre aux enjeux présentés dans chaque domaine.

La quasi-intégralité de ce document met en valeur les opportunités qui peuvent être acquises grâce au développement du numérique dans les différents domaines. L'inclusion numérique est abordée dans l'introduction ainsi que dans la fiche d'orientation stratégique portant sur l'éducation populaire. Le numérique est ici présenté comme un moyen de renforcer la solidarité mais également comme un moyen d'intégration à la société. La région cherche donc à permettre un accès aux outils ainsi qu'à leur apprentissage.

En plus de l'inclusion numérique, le document fait mention à plusieurs reprises de la nécessité à prendre en main les outils informatiques et les nouvelles façons de faire, que cela soit par l'éducation ou par la formation.

à la lecture de ces documents à replacer dans un contexte accéléré de transition numérique de l'État, la question se pose de savoir **dans quelle mesure le territoire des Hauts-de-France se mobilise pour lutter contre l'illectronisme et, quelles pistes d'actions peuvent être envisagées pour favoriser l'inclusion numérique ?**

Dans l'optique de répondre à ces interrogations, nous avons au préalable défini une méthodologie de travail, que nous allons détailler. Puis, nous nous attacherons à établir un diagnostic territorial suivant des constats portant sur les besoins, les acteurs et l'évolution des pratiques en matière d'inclusion numérique dans les Hauts-de-France. Enfin, nous dégagerons de cet état des lieux des recommandations visant à enrichir, d'une part, la réflexion autour du plan d'actions régional et , d'autre part, la poursuite de cette étude dans le temps.

1. VERS UN PLAN D' ACTIONS REGIONAL POUR L'INCLUSION NUMERIQUE DES POPULATIONS VULNERABLES

1.1. La réalisation d'un état des lieux du territoire

Partenaires dans le cadre du SIILAB (acronyme français pour LABORatoire pour l'Innovation et l'Investissement Social), la DRJSCS Hauts-de-France et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) d'Amiens se mobilisent dans le cadre de la lutte contre l'illectronisme sur le territoire de la Région Hauts-de-France suite au lancement le 12 décembre 2017 par le gouvernement, d'un Plan national de l'inclusion numérique.

Dans cette optique, ils passent commande à l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille d'une étude qui sera réalisée par les étudiants en Master 2 Urbanisme et Aménagement dans le cadre d'un atelier collectif tuteuré.

1.1.1. La DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens s'associent pour l'innovation territoriale

1.1.1.1. La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale Hauts-de-France

Administration déconcentrée de l'État, la DRJSCS Hauts-de-France a été créée dans le cadre de la réforme de l'administration territoriale de l'État (RéATE). Sous l'autorité du préfet de région, elle coordonne des politiques interministérielles liées à la cohésion sociale, la vie associative, le sport et la jeunesse.

Les DRJSCS se présentent comme des acteurs fédérant différents services de l'État avec pour objectif de renforcer le lien social. Dans cette optique, ils regroupent les pôles sociaux des directions régionales des affaires sanitaires et sociales, les services régionaux des directions générales et départementales de la jeunesse et des sports et les directions régionales de l'Agence Nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances.

1.1.1.2. Le CCAS d'Amiens

Le CCAS d'Amiens est un établissement public administratif proposant des prestations pour remédier aux situations de précarité ou de difficulté sociales touchant notamment les familles, les personnes âgées, les personnes sans emploi et les personnes en situation de handicap.

Il se mobilise essentiellement dans la lutte contre l'exclusion et le soutien au logement.

1.1.2. Le SIILAB, axe 3 : la lutte contre l'illectronisme

Lauréat 2016-2018 du Programme d'investissement d'avenir - transformation numérique de l'État - SGMAP (cofinancé à la hauteur de 250 000€), le SIILAB, créé en 2017, se définit comme un laboratoire d'innovation territoriale. Il est implanté physiquement dans les locaux de la Direction régionale à Lille. Lieu modulaire et connecté, il rend possible la réalisation d'animations créatives et de conduite de projet.

Ses missions se déclinent en plusieurs axes :

- Axe 1 - Études et expertise citoyenne : collaboration et crowdsourcing ;
- Axe 2 - Facilitation des démarches touchant les entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS);
- Axe 3 - Lutte contre l'illectronisme ;
- Axe 4 - Valorisation numérique des listes des entreprises de l'Économie sociale et solidaire en mode «Open Data régional » ;
- Axe 5 - Innovation sociale, Evaluation de l'impact et des transformations sociales ;
- Axe 6 - E-learning : formation ESS ouverte à tous ;
- Axe 7 - Promotion au grand public des projets innovants.

L'axe qui nous concerne ici est le troisième : la lutte contre l'illectronisme, porté par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens. Plus largement, cet axe est une réponse au plan régional pour l'inclusion numérique, qui comprend 6 points :

1. État des lieux régional ;
2. Formation du public : les nouveaux métiers de médiateur numérique ;
3. Formation des travailleurs sociaux : inclure le numérique dans l'enseignement ;
4. Simplifier les dispositifs : dites-le en une fois, faites-le en une fois ;
5. Rendre facile à lire et à comprendre les démarches administratives ;
6. Prendre en compte le numérique dans les stratégies d'accueil.

Notre étude intervient au premier point de ce plan : l'état des lieux régional. Celui-ci s'articule autour des trois grands enjeux identifiés :

- **L'accessibilité** à l'outil numérique, à savoir le matériel (ordinateur, tablette, smartphone...) mais aussi la connexion à internet ;
- **La formation et l'accompagnement** à l'usage du numérique, en particulier pour les personnes en fragilité sociale mais aussi pour les travailleurs sociaux chargés d'accompagner ces personnes ;

- **La simplification** de l'usage du numérique

1.1.3. Un travail de recensement s'inscrivant dans une mission inter collaborative

Notre étude s'inscrit en parallèle de deux autres, qui s'intéressent plus spécifiquement aux usagers et aux travailleurs sociaux. Inter-collaboratives, ces trois études sont complémentaires et donneront lieu à une restitution commune. Leur objectif final est, comme expliqué précédemment, de donner à voir un état des lieux du territoire à la fois quantitatif et qualitatif pour permettre de déployer par la suite un plan d'actions pertinent et répondant aux besoins identifiés.

1.1.3.1. Les trois études parallèles

La première étude s'intéresse à la transition numérique et à ses impacts sur les usagers, plus spécifiquement, à travers l'analyse des freins et des opportunités de l'usage du numérique pour les usagers et leur accès aux droits.

Elle est menée par les étudiants du Master Stratégie et Développement social de l'Université de Lille. Ces derniers ont fait le choix de cibler les personnes âgées, en précarité sociale utilisant le numérique depuis peu. Trois zones géographiques ont été retenues : la métropole amiénoise, Lens et la Thiérache. Leur investigation qualitative repose sur environ quarante entretiens semi-directifs.

Cette étude est complétée par une seconde, conduite par les étudiants de l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) en Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale (DEIS) sur la transition numérique et les impacts pour les travailleurs sociaux. Elle s'intéresse très spécifiquement aux professionnels accompagnent les publics entre 25 et 60 ans dans des institutions dont la principale mission est l'accompagnement social (CHR, CAO, CAF). Les territoires cibles sont Amiens, Valenciennes et Calais.

Confiée aux étudiants de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille, organisme rattaché à l'UFR de Géographie et Aménagement de l'Université de Lille, notre mission est la suivante : réaliser un diagnostic territorial des ressources luttant contre l'illectronisme sur le territoire de la Région Hauts-de-France.

1.1.3.2. Notre mission : réaliser un diagnostic territorial des ressources luttant contre l'illectronisme sur le territoire des Hauts-de-France

Ici, ressources territoriales n'est pas à comprendre dans son sens géographique du terme : il s'agit de l'ensemble des dispositifs, actions ou services existants et proposés par une multitude d'acteurs et à des échelles différentes : locales, départementales, régionales ou nationales participant de la lutte contre l'illectronisme.

Cet état des lieux des ressources de la Région a pour intérêt principal de participer de manière quantitative à l'état des lieux de l'existant : première étape avant la réalisation du plan d'actions pour l'inclusion numérique. Quels sont les acteurs les plus investis, où sont-ils localisés ? Quels dispositifs peuvent être dupliqués là où des manques sont identifiés ?

Pour ce faire, deux livrables ont été commandés : une cartographie interactive et un guide des bonnes pratiques.

1.1.3.3. Les livrables attendus : un rapport, une cartographie interactive et un guide des bonnes pratiques

Le présent rapport est le premier rendu et la formalisation des résultats de notre étude, il prend la forme d'un rapport de recommandations mais est également un mémoire universitaire.

Élément central de l'étude, une cartographie interactive en ligne a été réalisée : il s'agit d'un outil qui se veut visuel et accessible à tous : à la fois des services de la DRJSCS Hauts-de-France et du CCAS d'Amiens ou d'autres partenaires, mais aussi des travailleurs sociaux dans leur mission d'accompagnement du public et des personnes les plus vulnérables elles-mêmes.

Elle permet une représentation de l'ensemble de la Région Hauts-de-France et présente des informations textuelles dynamiques sous la forme d'info-bulles décrivant chaque dispositif identifié.

Cette cartographie, de par sa nature, se concentre sur les dispositifs géolocalisables accueillant du public, en distinguant selon les trois enjeux que sont l'accessibilité, la simplification et la formation / accompagnement aux usages du numérique.

Elle est accompagnée d'un guide des bonnes pratiques, qui est un document texte disponible à la fois sous sa forme numérique et sous un format papier. Il reprend l'ensemble des dispositifs identifiés et les détaille dans des « fiches dispositif » toujours selon les trois enjeux identifiés, mais également par départements.

De plus, il permet de renseigner les dispositifs non-géolocalisables.

Ce guide est nécessaire car la cartographie seule ne saurait traiter l'entière du sujet. De plus, elle n'est pas accessible à tout le monde et à toutes les situations.

1.1.4. Appréhender le sujet par des recherches bibliographiques

1.1.4.1. Documents à l'échelle nationale

Le lancement de notre travail a été précédé par une phase d'appréhension de l'étude au travers de recherches bibliographiques. Ces dernières nous ont permis de borner le sujet, de se familiariser avec les publics et d'en comprendre les enjeux.

Au-delà des documents cadres déjà présentés en introduction (STDAN, SDAASP et SDUS), nous nous sommes intéressés au rapport de l'IRA (Institut Régional d'Administration) « Numérique et administration : quels enjeux ? », à l'édition 2016 du baromètre du numérique publiée par le CREDOC ainsi qu'au rapport réalisé par le gouvernement en 2011 intitulé « Le Fossé numérique en France ».

Le premier document communique des pistes pour mieux intégrer le numérique dans la vie quotidienne et dans la pratique professionnelle. Il met l'accent sur la nécessaire formation en interne des agents des administrations qui voient leur métier évoluer.

Le deuxième identifie de grandes tendances sur la digitalisation de la société (addition des équipements, diversification des modes de connexion, hausse de tous les usages quotidiens) cachant, toutefois, des écarts catégoriels importants liés aux paramètres socio-démographiques et, à moindre mesure, géographiques.

Enfin, la dernière référence précitée indique que la fracture numérique est avant tout à relier aux usages plus qu'à l'accès aux équipements. Le document insiste également sur la nécessité d'avoir un engagement politique fort pour lutter en faveur de l'inclusion numérique ainsi qu'il convient de s'attaquer à l'illettrisme et de combattre les inégalités sociales et l'échec scolaire.

La lecture de ces documents a été complétée par une veille active sur l'actualité du sujet en nous renseignant, tout au long de l'étude, via des rapports et articles de presse.

Au terme de nos premières lectures bibliographiques, nous avons dégagé plusieurs axes forts. Tout d'abord, la fracture numérique est à l'agenda politique depuis récemment mais est déclinée au niveau régional par divers schémas. Toutefois, ces documents apparaissent plus comme des diagnostics que comme de véritables plans d'actions de lutte contre l'illectronisme.

D'autre part, le phénomène apparaît bien connu par ses causes et ses implications en région, même si l'on manque de chiffres.

Avant de nous lancer dans le coeur du recensement, nous nous sommes également consacrés sur du benchmarking, afin de nous imprégner des réalisations ayant eu lieu à l'international et au national en matière de lutte contre l'illectronisme.

1.1.4.2. Benchmark à l'international et au national

Au début de notre étude, nous avons souhaité nous informer sur les pratiques d'autres territoires pour lutter contre l'illectronisme en faisant un benchmarking, c'est à dire en étudiant et en analysant les actions menées par d'autres territoires.

TeachSurfing

Le concept de TeachSurfing a retenu notre attention. TeachSurfing est une communauté qui donne l'opportunité à tout le monde (que ce soit aux habitants de longue date d'une ville/d'un village ou des personnes de passage) de partager ses compétences et son savoir avec sa communauté locale, des écoles ou des associations. C'est une communauté à but non lucratif, toute participation est donc bénévole. L'idée est d'échanger des compétences en encourageant des connexions locales et des relations intergénérationnelles.

Comment ça fonctionne ?

Une plateforme internet est disponible. Si quelqu'un souhaite partager ses connaissances, il indique alors sur le site ce qu'il veut transmettre et dans quelle ville. La communauté se charge alors de lui trouver une salle et assure la communication pour faire venir des particuliers aux « ateliers ». Ils peuvent se présenter sous plusieurs formes : sur une journée, sur une demi-journée, sur une semaine, de manière hebdomadaire...

Afin d'intégrer les personnes souffrant d'illectronisme, il serait bon que cette initiative soit communiquée directement auprès d'elles, par sollicitation téléphonique ou postale ou par publication dans la presse locale.

Les communautés Teach Surfing se trouvent dans plusieurs pays, mais actuellement pas encore en France. Cependant, la plateforme n'est pas nécessaire pour organiser des événements s'inspirant de ce concept. Des décisions politiques et de très petits moyens peuvent permettre de mettre en place ce genre d'atelier pour un public souffrant d'illectronisme. Certains membres de ce public pourraient alors par la suite (sans aucune obligation) organiser un autre atelier, présentant d'autres connaissances (couture, jardinage, ...). Ce genre de réseaux d'échange de savoir est très intéressant pour créer du lien social, cependant l'instruction reste informelle. Les bénévoles ne sont pas obligatoirement formés pour enseigner. Le principe fonctionne très bien pour une initiation et non une véritable formation.

Un plan contre l'illectronisme en Inde

HP lance son programme HP World on Wheels en 2017 et déploie 48 bus équipés d'Internet et de tous les outils technologiques nécessaires pour former les populations les plus défavorisées d'Inde au numérique. Les zones visées sont principalement rurales et reculées.

Les bus sont des Learning Labs roulant, destinés à tous les publics mais principalement les plus pauvres. Plusieurs niveaux de formation sont disponibles, du niveau le plus débutant à des formations d'entrepreneuriat plus avancées. D'autres services citoyens y sont proposés.

Chaque véhicule est équipé de 20 sièges, soit 20 ordinateurs, du matériel pour imprimer, ainsi que des logiciels d'apprentissage pour différents niveaux de compétences numériques.

L'ambition est de se rendre dans 6 400 villages (ce qui toucherait environ 15 millions d'habitants dans les six prochaines années) avec les 48 « Digital Inclusion Labs » dans l'Inde rurale.

Pour les Hauts-de-France, se rendre directement dans les zones rurales est une idée intéressante.

Un service itinérant existe déjà, notamment dans la Communauté de Communes Thiérache Sambre et Oise. Cette initiative rencontre un très grand succès. Cependant, les moyens sont bien sûr moins importants, le service étant public. Deux agents parcourent chaque mois les trente-deux communes de la Thiérache au bord d'un camping-car, équipé en matériel numérique et d'un accès internet. Les services disponibles sont les mêmes que ceux d'une Maison de Services au Public (cf. partie 2.2.4.4).

L'idée de HP World on Wheels de mettre à disposition du matériel pour s'auto-former (logiciels simples) ainsi que des personnes pour assister et guider est excellente.

Il serait envisageable de conduire un bus aménagé en zone rurale et de le laisser stationner une semaine par exemple. Un temps de formation ouverte à tous, avec inscription au préalable, pourrait être proposée. En prévenant à l'avance, des personnes peuvent même demander aux formateurs certaines requêtes spécifiques comme par exemple : être formé à un programme en particulier.

En outre, un travail de benchmark à l'échelle nationale avait été entamé mais, faute de temps, a été interrompu. Néanmoins, les informations recueillies ont été distillées dans l'ensemble de ce rapport, notamment concernant la Ville de Paris et sa Stratégie Parisienne d'Inclusion Numérique ou encore celles issues de la recherche-action en Provence-Alpes-Côte-d'Azur (PACA), sous la conduite d'Audrey Bonjour, sur l'aide des travailleurs sociaux dans l'usage des nouvelles technologies.

Après une phase de recherches bibliographiques, nous nous sommes attelés au coeur de notre travail : le recensement des acteurs du territoire et des dispositifs qu'ils portent. Pour nourrir notre base de données, il nous fallait des retours plus précis que les ressources disponibles en ligne sur les dispositifs portés dans les Hauts-de-France, nous avons donc pris contact avec les acteurs.

1.1.5. Prendre contact avec les acteurs : prospection téléphonique et courriel

1.1.5.1. Un objet de travail récent qui présente des difficultés

L'exercice de la prospection (téléphonique ou par courriel) n'est pas simple, et nous avons fait face à plusieurs situations problématiques.

La première est qu'il s'agit d'une activité très chronophage : joindre des structures très variées et parfois cloisonnées elles-mêmes en interne rend difficile l'identification de personnes ressources capables de nourrir notre étude sur l'illectronisme.

La deuxième tient à la définition même d'illectronisme et à l'aspect récent de la recherche sur ce sujet : comme vu plus tôt en introduction de ce rapport, l'illectronisme est un sujet très transversal, et peu connu sous cette appellation par les différents services. Bien souvent il n'y a pas une personne en charge de ces questions mais plusieurs, y concourant via leurs domaines de compétences respectives. Dans les petites structures il s'agit souvent du service informatique, pour les agglomérations, d'un service s'occupant de la feuille de route du numérique. Or, de par sa dimension sociale, cela peut être un service politique de la ville ou action sociale.

Souvent, la personne en charge de ces questions n'est pas identifiée de tous ses collègues, aussi, obtenir des contacts pour une prise de rendez-vous ultérieure peut se révéler très compliqué. C'est une situation que nous avons rencontrée régulièrement.

Troisièmement, l'inconvénient de la prospection de structures pour lesquelles nous n'avons pas de contact préalable pouvant servir de porte d'entrée, est que, face à notre demande de prise de contact (courriel ou téléphonique), nous n'obtenons pas de retours malgré de multiples relances. Ainsi, sur **262 personnes contactées**, seules **52%** ont donné suite à nos sollicitations.

Il s'agit d'un problème majeur pour notre étude car celle-ci se veut le plus exhaustive possible, et l'absence de réponse de certains territoires ne nous permettent pas d'affirmer avec certitudes qu'il n'existe pas de dispositifs liés à la lutte contre l'illectronisme.

De plus, il est à souligner le nombre important de personnes à contacter compte-tenu de la durée impartie pour l'étude et les difficultés de prise de contact avec certaines structures.

1.1.6. S'entretenir avec les acteurs : une approche qui a évolué sous la contrainte du temps

Le choix a été fait dès le début de notre étude de rencontrer lors d'entretiens, le plus d'acteurs possibles afin de bien expliquer le cadre de l'étude et nos besoins.

Parfois informels ou peu formalisés, les dispositifs de lutte contre l'illectronisme peuvent nécessiter une explication pour être inscrits dans notre base de données, l'entretien est pour cela le meilleur mode d'action.

Cependant, cela va au-delà de la réalisation d'une cartographie : afin de rédiger ce rapport, nous avons besoin de rencontrer un certain nombre d'acteurs du territoire, les plus divers possible afin d'avoir un retour de leur expérience de terrain dans la lutte contre l'illectronisme et ainsi dégager des constats, observations, ainsi que des besoins.

1.1.6.1. A la rencontre des acteurs sur le terrain

Sur la période allant de janvier à mars 2018, nous avons rencontré **26** structures sur le sujet de la lutte contre l'illectronisme.

Étant dans une démarche prospective nous avons pris l'initiative de nous déplacer dans 100% des cas pour rencontrer les acteurs plutôt que de leur demander de venir à nous, ce qui nous semblait plus logique et efficace.

De manière assez représentative, nous avons pu entendre des acteurs venant de structures diverses. En premier lieu, des acteurs institutionnels : les Départements, la Région Hauts-de-France, certaines intercommunalités, mais également des associations actives sur le secteur de l'inclusion numérique, ou spécifiques comme des centres sociaux ou des associations dédiées à un public âgé.

Résidant sur la métropole Lilloise, nous avons privilégié les rencontres d'acteurs proches géographiquement, cependant nous avons accepté à plusieurs reprises les invitations de centraux sociaux ruraux du sud de la Région où nous nous sommes rendus en train.

Malgré notre enthousiasme initial, nous avons rapidement fait face à l'ampleur de la tâche, compte-tenu du nombre d'acteurs à rencontrer, comme expliqué plus tôt. En effet, le déplacement sur site mobilisant une demi-journée, nous avons donc préféré privilégier dans un second temps les entretiens téléphoniques, mode opératoire permettant de multiplier les prises de contact sur un même laps de temps.

Enfin, signalons également qu'il est arrivé plusieurs fois que notre interlocuteur ne se présente pas à un rendez-vous convenu à l'avance et pour lequel nous nous étions déplacés, ce qui constitue une perte de temps notable. Dans une recherche d'efficacité, nous avons opté pour des entretiens téléphoniques.

1.1.7. Réalisation de la cartographie interactive et des fiches dispositifs

Pour réaliser les deux livrables demandés dans le cadre de l'étude, à savoir le guide pratique et la cartographie interactive, il nous a fallu peaufiner la base de données et créer ce que nous avons qualifié de « fiches dispositifs ».

1.1.7.1. Conception de la base de données de la cartographie

Nous avons fait le choix de limiter le nombre d'informations à afficher afin que les info-bulles de la cartographie soient lisibles et simples à comprendre pour tous. Nul besoin d'informations détaillées - qui figurent par ailleurs dans la base de donnée et sont à la discrétion du commanditaire - comme la personne ressource du dispositif ou le mode de financement.

Les items retenus pour être affichés sont les suivants :

- Titre
- Enjeu
- Qui
- Pour qui
- Quoi
- Où
- Quand
- Coût
- Conditions d'accès
- Accessibilité handicaps
- Contact
- Site internet

Par ailleurs, du fait de la répartition des acteurs à contacter entre les membres du groupe, un certain nombre d'écritures du tableur ont dû être harmonisées car elles utilisaient une terminologie différente pour décrire un dispositif de même nature. A titre d'exemple, il a ainsi été décidé d'utiliser « Mise à disposition d'ordinateurs et connexion internet en libre accès » pour les équipements en libre accès au public.

1.1.7.2. Mise en place d'une fiche dispositif simplifiée

Afin d'accompagner la cartographie interactive, nous avons donc élaboré des « fiches dispositifs » reprenant les informations de la cartographie sous une forme qui peut être imprimée et distribuée. Nous nous sommes concentrés sur les informations : « Qui ? », « Quoi ? », « Pour qui ? », « Où ? » afin d'avoir un document le plus simple possible et pouvant être compris par un grand nombre de personnes.

L'avantage de cet outil est qu'il peut être mis à disposition des travailleurs sociaux qui accompagnent les publics les plus fragiles, afin qu'ils orientent les usagers vers les dispositifs ou structures proches indiqués pour répondre à leurs besoins.

Ces fiches peuvent également être mises à disposition dans des lieux recevant du public et ainsi étendre la connaissance de ce qui est fait en matière de lutte contre l'illectronisme sur le territoire.

De plus, ces fiches présentent l'avantage majeur de répondre à une défaillance de la cartographie : renseigner les dispositifs qui ne sont pas géolocalisables, en particulier ceux concernant l'ensemble d'un territoire (Département, Région, État) ou étant dématérialisés comme beaucoup de dispositifs de simplification (sites web, etc.).

L'ensemble des fiches ainsi combinées forme le guide des bonnes pratiques, trié par enjeux et par départements afin de pouvoir trouver rapidement le dispositif recherché.

La figure 22 donne un aperçu.

 Enjeu Formation / Accompagnement

Dispositif – Espaces numériques : Ateliers de découverte, de formation et de création

Qui ?

 Communauté de Communes Sud-Artois

Pour qui ?

Tous publics

Quoi ?

Accompagnement des publics âgés, jeunes, demandeurs d'emplois à l'informatique dans des lieux dédiés via des ateliers. Objectif : rendre autonome.

Où ?

6 Espaces numériques sont présents sur le territoire de la Communauté de Communes :

Achiet-le-Grand : 19 Rue de la Mairie - 62121 ACHIET-LE-GRAND

Bapaume : [1 chemin des Anzacs - 62450 BAPAUME](#)

Bertincourt : Chemin du Petit Prince - 62124 BERTINCOURT

Bucquoy : [17 Rue Dierville - 62116 BUCQUOY](#)

Croisilles : [7 rue de Saint-Léger - 62128 CROISILLES](#)

Vaulx-Vraucourt : 1 Rue de Lagincourt - 62159 VAULX-VRAUCOURT

Horaires d'ouverture

Variables selon les saisons. Inscriptions et renseignements : écrivez à contact-ensa@cc-sudartois.fr ou appelez le 06 74 08 39 30.



FORMATION /
ACCOMPAGNEMENT

Figure 18: Exemple de fiche dispositif

1.1.7.3. Réalisation de pictogrammes pour la carte et les fiches selon les 3 enjeux : accessibilité, simplification et formation / accompagnement

Les 3 enjeux clairement identifiés dans le cadre de l'étude, à savoir l'accessibilité, la simplification et la formation / l'accompagnement aux usages du numérique pour les publics les plus vulnérables et les travailleurs sociaux, se sont imposés pour nous comme un classement efficace des différents dispositifs. Aussi, ils figurent sur la cartographie et sur les fiches dispositifs constituant le guide pratique.

Afin de les symboliser, trois pictogrammes ont été réalisés, représentant graphiquement ces enjeux pour une meilleure identification visuelle (figure 23).

Leur symbolique, simple à comprendre, est la suivante : une clé pour l'accessibilité, une lampe illuminée pour la simplification, et un étudiant diplômé pour la formation / accompagnement.

Trois couleurs ont aussi été associées à ces pictogrammes pour renforcer leur identification : bleu pour l'accessibilité, vert pour la simplification et orange pour la formation / accompagnement.



Figure 19: Pictogrammes sous forme de ronds de couleurs

Nous avons ensuite décliné ces pictogrammes suivant le livrable dans lequel ils sont insérés.

Ainsi, pour un affichage sur la cartographie, les codes des services connus du grand public comme Google Maps ont été repris : cela se traduit par une représentation sous forme de « ballons » pointant vers l'adresse cible.



Figure 20: Pictogrammes sous forme de "ballons"

Pour le guide des bonnes pratiques et les fiches dispositifs, nous avons choisi de réaliser des « bandeaux » insérés sur la marge droite des fiches, et permettant une visualisation rapide lors du feuilletage du document.



Figure 21: Pictogrammes sous forme de "bandeaux"

Les pictogrammes associés à un code couleur participent à rendre les supports plus intelligibles dans une perspective de lisibilité et de fluidité.

1.1.7.4. Choix du logiciel de cartographie

La question du logiciel utilisé pour réaliser cette cartographie s'est posée rapidement car, l'un des impératifs de notre travail était qu'il soit réutilisable et poursuivi par le commanditaire, à savoir la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens.

Dans un premier temps, nous avons considéré les solutions payantes comme ArcGIS, que nous avons vite écarté car difficile d'accès et demandant des connaissances pointues.

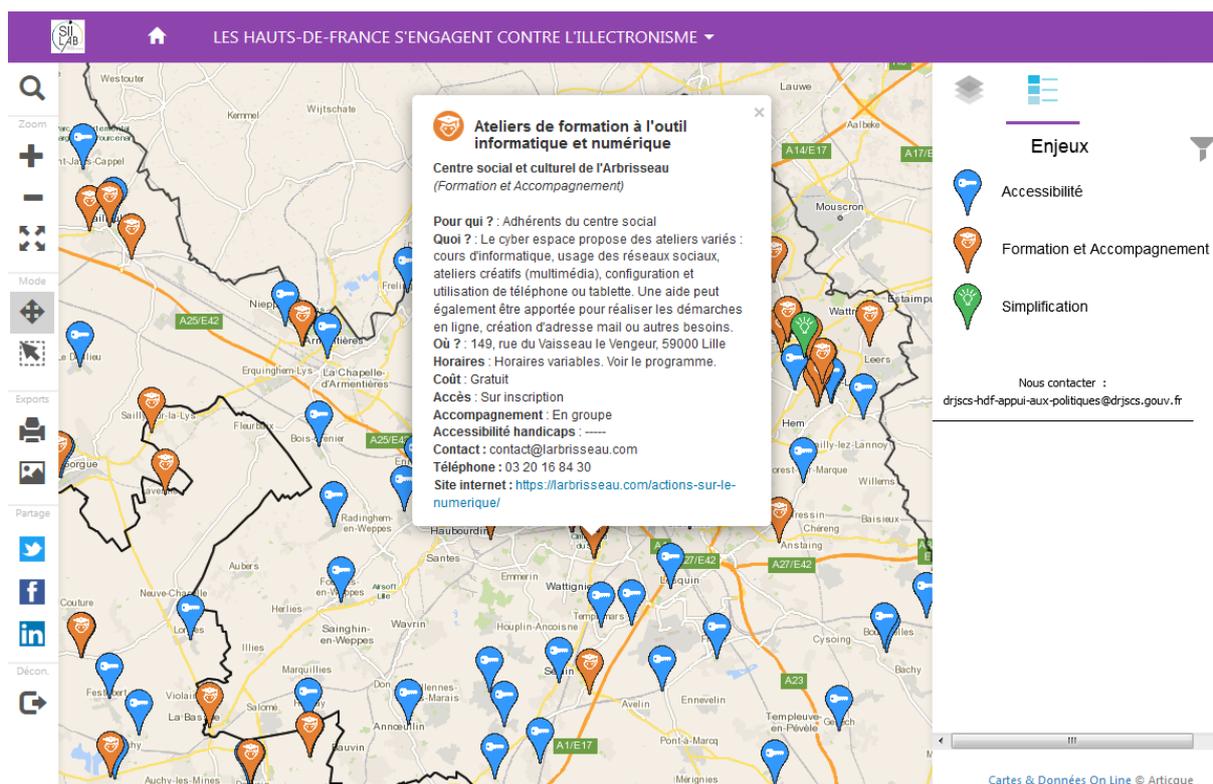
L'idée de recourir à un service gratuit et OpenSource tel qu'OpenStreetMap a été une sérieuse option car elle permettait une réutilisation facile par tous des données et une portabilité sur tous les supports.

Cependant, pour une question de logique et de continuité, nous avons opté pour le logiciel Cartes et données, édité par l'entreprise Articque et utilisé en interne à la DRJSCS, ce qui facilite la poursuite de l'étude au terme de notre mission.

Cartes et données présente une architecture différente des logiciels de Système d'Information Géographique (SIG) plus « classiques » comme ArcGIS ou QGIS en ce qu'il est organisé en arborescence : il suffit d'importer des bases de données « source » et de les articuler en définissant les champs et le style pour obtenir un visuel facilement partageable en ligne.

Simple à utiliser, et à actualiser, cette solution présente également des désavantages : le logiciel actuel ne permet en effet pas de représenter plusieurs points superposés, or nous avons beaucoup de dispositifs avec la même adresse postale. Il est nécessaire de les déplacer manuellement.

De plus, Cartes et données étant un logiciel propriétaire, il n'est installé que sur un seul poste au siège de la DRJSCS Hauts-de-France et ne peut donc être manipulé que par une seule personne à la fois. En cela, nous nous sommes rendus dépendants des services de la DRJSCS pour réaliser cette cartographie.



La réalisation du recensement achevée, nous pouvons critiquer la méthodologie employée. Il apparaît que les grandes tâches que nous avons définies aux prémices de l'étude ont été pertinentes et respectées. Le temps passé à défricher le sujet grâce à des lectures était primordial pour se présenter devant les acteurs avec un minimum d'expertise sur le sujet. Nous pouvons toutefois souligner que la méthodologie a évolué sous la contrainte du temps. En effet, nous n'avions aucune idée de la quantité d'acteurs que nous allions identifier, nombre qui s'est révélé d'une importance notoire. Nous avons donc dû adapter notre organisation pour maintenir notre objectif d'être à la fois exhaustifs et qualitatifs.

Ce sont ces nombreuses parties-prenantes que nous allons maintenant présenter en faisant parler le territoire à travers des constats tirés de notre enquête de terrain. Nous entamerons l'analyse critique de l'état des lieux régional en abordant, tout d'abord, la question des besoins du territoire en termes de lutte contre l'illectronisme.

2. ÉTAT DES LIEUX DES RESSOURCES TERRITORIALES DANS LES HAUTS-DE-FRANCE EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME

2.1. Enjeux, publics, actions : quels sont les besoins sur le territoire ?

2.1.1. Une vision partagée sur les enjeux

À l'issue du travail mené de recensement, nous pouvons affirmer qu'il existe une vision partagée sur les besoins en matière d'inclusion numérique.

Le consensus s'établit tout d'abord autour du caractère mouvant de la période dans laquelle nous nous inscrivons. A cet effet, Serge Catanese-Valentin, Directeur adjoint chargé de la formation, de la délégation Nord-Pas-de-Calais du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), souligne que beaucoup de métiers évoluent et que s'opère un changement du mode d'intervention des travailleurs sociaux. Dans la même veine, Christian Brebant, Délégué régional du Groupe La Poste, indique une « révolution du métier » de postier dont la mission de service public évolue vers plus de médiation numérique.

Ce glissement s'entend à travers l'évolution de la demande. Anciennement, celle-ci se concentrait autour de trois objectifs : se divertir, apprendre et communiquer. Toutefois, comme en attestent les associations interrogées Inter'Agés et Graines de Pays, la dématérialisation des démarches arrive à toute vitesse et impose un renouvellement de la formation ajustée aux besoins émergents.

Par suite, les différents acteurs s'accordent sur la nécessité pressante d'agir, notamment sous la pression du calendrier politique. En témoignent les multiples initiatives essaimant sur tout le territoire d'étude et même hors de ses frontières comme nous avons pu le constater lors d'un travail de benchmark.

Par ailleurs, le SIILAB, dans son axe 3 dédié à la lutte contre l'illectronisme, s'attèle à trois enjeux qui nous ont été présentés au début de notre travail. Il s'agit de l'accessibilité, de la formation/accompagnement ainsi que de la simplification. Plusieurs exemples éclairants attestent de la convergence de vues concernant l'identification de la nature des besoins. Ainsi, Emmaüs Connect pour « faire du numérique une chance pour tous », relève trois besoins – assistance ; formation ; facilitation – ainsi que trois problématiques – accessibilité aux équipements et connexion ; manque de compétences numériques ; peur et méconnaissance.

Dans le même esprit, la Ville de Paris a lancé sa stratégie parisienne d'inclusion numérique devant participer à « l'assistance numérique », à la « formation numérique » ainsi qu'à la « facilitation numérique ». La proximité de cette terminologie avec celle du SIILAB est révélatrice.

Au-delà du choix des mots, le rapprochement, avec le cas parisien, peut être fait sur la méthodologie de travail. Ainsi, la formalisation du projet a été précédée d'une phase de diagnostic des accès et usages du numérique. Celle-ci a été menée par Wetechcare via une enquête réalisée auprès de 260 structures (agences organismes de service public, services sociaux, bibliothèques, autres structures de proximité) et d'environ 1 400 personnes les fréquentant. Puis, des ateliers thématiques ont été instaurés avec, d'une part, les parties prenantes de l'inclusion numérique telles que les médiateurs numériques, les travailleurs sociaux, les organismes de services publics ou encore les acteurs associatifs clés et, d'autre part, les publics éloignés du numérique (Ville de Paris, 2017).

Enfin, la finalité de la stratégie parisienne, à savoir construire un maillage territorial et créer un parcours d'accompagnement coordonné entre acteurs de proximité (Ville de Paris, 2017), fait écho aux livrables à produire dans le cadre de notre travail. L'une des réalisations de l'action parisienne réside dans une « Cartographie de l'inclusion numérique » répertoriant les partenaires et les types d'activités proposés.

Nous pouvons insister sur l'envie commune de mutualiser et de fédérer les forces vives des territoires afin de constituer un réseau de bonnes pratiques. Au sein des Hauts-de-France, le souhait d'obtenir un panorama sur l'état de l'offre par la localisation des actions a été soulevé à plusieurs reprises lors de nos entretiens. Ainsi, plusieurs acteurs ambitionnent de réaliser des cartographies à l'image de l'association POP. Certains ont déjà franchi le cap de la réflexion comme l'Association Numérique et Innovation Sociale (ANIS), Emmaüs Connect sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille (MEL) ou la Région Hauts-de-France qui a produit une carte des « lieux numériques ». Amiens Métropole a déjà recensé les espaces numériques et ambitionne d'aller plus loin dans la constitution du réseau numérique. La Mutualité Sociale Agricole (MSA) Nord-Pas-de-Calais a également produit un « Guide du numérique solidaire » sous la forme d'une carte interactive des « structures proposant des ordinateurs ou de la Wi-Fi en accès libre, des espaces formant aux usages du numérique, et des structures proposant la vente ou la réparation du matériel numérique à tarif solidaire » (MSA, 2016).

En somme, il existe une vision partagée sur les enjeux de l'inclusion numérique ainsi que sur l'importance de fédérer les acteurs et de localiser leurs actions dans un réseau. A qui cette stratégie est-elle destinée ? Y a-t-il également consensus sur le public ciblé par la lutte contre l'illectronisme ?

2.1.2. Un public, des publics

Le travail d'état des lieux que nous avons mené cible deux catégories de public. Tout d'abord, les travailleurs sociaux dès lors qu'ils font face à un contexte social et à une demande en mutation impliquant le renouvellement de leurs modes d'intervention et d'organisation, notamment sous l'impact du numérique (CNFPT, 2018). Puis, les « personnes

en situation de fragilité sociale » (DRJSCS, 2017) puisque comme nous l'avons mentionné plus haut, ruralité, pauvreté, chômage et illettrisme sont des facteurs favorables à l'exclusion numérique. L'appréciation de l'expression « public en fragilité sociale » est très large puisqu'elle rassemble les personnes sans domicile, les migrants, les seniors, les ménages en difficulté, les allocataires du RSA, les demandeurs d'emploi et les jeunes en insertion.

Parmi ces diverses situations sociales, aussi identifiées par Emmaüs Connect et la Ville de Paris, nous retrouvons les facteurs socio-démographiques clivants évoqués précédemment et pointés par le CREDOC dans son édition 2017 du baromètre du numérique.

Nous allons nous intéresser à ces deux catégories de public cible en rappelant dans un premier temps qu'il convient d'être vigilant sur certaines idées reçues.

2.1.2.1. Déconstruire les idées reçues

2.1.2.1.1. L'illectronisme, un problème d'équipement ?

Le coût de l'équipement est un frein pour certains individus mais cela est réducteur de penser qu'il est la principale source de l'illectronisme. A cet effet, Isabelle Zeller, du Conseil régional, nous a confié « Le problème c'est de fournir des clés 3G ou 4G pour naviguer sur internet. C'est là où le Wi-Fi public est important pour l'accessibilité et pour réaliser les démarches ». Ainsi, plus que l'équipement, c'est l'abonnement qui est discriminant.

Elle poursuit, l'illectronisme « ce n'est pas un problème d'équipement du tout. [...] Ce n'est pas le matériel qui fait le numérique. C'est le temps qu'on va passer avec les gens ». En effet, la vitesse à laquelle évoluent les outils numériques est impressionnante. Il a été démontré que la compréhension des modes d'usage est davantage paralysante que la possession d'appareils connectés.

Selon l'étude du Baromètre numérique 2015 du CREDOC, ce sont, en toute logique, les plus jeunes qui sont les plus équipés. Cependant, une partie des jeunes ne maîtrisent pas le numérique, ce qui démontre bien que l'illectronisme n'est pas seulement un problème d'équipement.

Certaines personnes ne se sentant pas compétentes dans l'usage d'un ordinateur en possèdent néanmoins un à domicile. Des études nationales indiquent que, si aujourd'hui le taux d'équipement d'ordinateur à domicile est de 75 % (Bigot, Croutte & Daudey, 2013), seulement 55 % d'utilisateurs se sentent à l'aise dans leur utilisation.

C'est notamment le cas des seniors, l'une des catégories du public fragile ciblé. Certains avancent qu'ils constituent un public « secondaire » en raison de la transition démographique, c'est cette affirmation que nous allons questionner.

2.1.2.1.2. L'illectronisme, une situation homogène chez les séniors ?

La fracture numérique se définissant à la fois comme une disparité d'accessibilité à l'équipement performant ainsi qu'à une différence des usages qui en sont faits, il est difficile d'obtenir des statistiques précises. Les jeunes générations, comprenant les enfants du numérique, aussi appelés les digital natives, sont facilement mis en opposition avec leurs aînés, les migrants du numérique. Il reste que les personnes âgées, ou séniors, sont le premier public concerné quand l'illectronisme est évoqué. Les graphiques ci-dessous (figures 26 et 27), issus du Baromètre du numérique de 2017, affirment l'incidence du facteur de l'âge sur la possession de l'équipement informatique et de son utilisation.

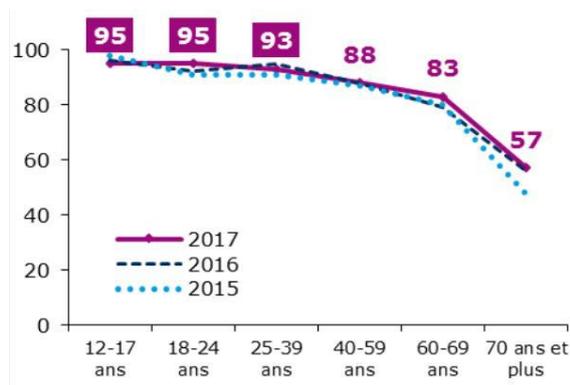


Figure 22: Taux d'équipement en connexion internet à domicile (hors téléphone mobile)



Figure 23: Proportion d'internaute selon l'âge.

Source : Baromètre du numérique 2017 (CREDOC)

Les séniors sont donc un public important visé par la diminution de la fracture numérique en France. Ainsi, le rapport « France numérique 2012 - Plan de développement de l'économie numérique » (2008), prévoit la création d'un « outil d'aide à l'équipement et de formation aux usages du numérique, à destination des séniors qui sera expérimenté pour leur permettre d'accéder plus facilement aux réseaux numériques ». À cela s'ajoutent des équipements et des formations dédiés aux séniors pensés afin de favoriser leur inclusion numérique.

Or, les équipements spécifiques aux séniors restreignent la potentialité du numérique afin de miser sur la facilité d'utilisation, ce qui n'est pas intéressant pour une partie des séniors. De plus, comme Vincent Caradec, sociologue et professeur à l'Université de Lille, l'explique en 2001, le fait que les personnes âgées refusent l'introduction du matériel informatique et des nouveaux usages peut s'expliquer de plusieurs manières, et non pas seulement pas le manque de compétences. En effet, la catégorie des personnes âgées ou des séniors est hétérogène, ainsi, la faible utilisation du numérique peut aussi s'expliquer par un manque d'intérêt ou un manque de besoin.

En outre, d'autres facteurs en plus de l'âge entrent en jeu dans la définition de la fracture numérique et peuvent se cumuler : le niveau d'étude, le niveau de revenus, la situation familiale, etc. L'exclusion numérique n'est donc pas homogène chez la classe des seniors selon la superposition ou non de ces facteurs.

Il reste, toutefois, que les seniors sont une catégorie particulièrement vulnérable. Les dispositifs recensés lors de l'étude abondent dans ce sens à l'image de l'engagement des Conférences des financeurs, dispositifs départementaux détaillés plus bas, développant des expérimentations associant seniors et numérique. La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail (CARSAT) a également lancé un appel à projets avec le Conseil départemental du Nord dans cette perspective.

En somme, il est réducteur de conclure que, comme la fracture générationnelle va s'estomper avec la transition démographique, il n'est pas nécessaire de déployer des efforts pour l'inclusion numérique des seniors. Cette allégation sur la fracture générationnelle est d'autant plus faussée que les jeunes générations sont à tort considérées comme acquises aux TIC, aspect que nous allons maintenant approfondir.

2.1.2.1.3. Les digital natives, vraiment épargnés ?

Ultra-connectés, accros du web, génération Y, millenials ou encore génération digitale, les expressions se multiplient pour décrire ceux nés entre les années 1980 et 2000 qui baigneraient dans l'ère d'internet et dans la culture des TIC.

L'idée de digital natives, ou natifs du numérique en français, a été conceptualisée en 2001 dans l'article « Digital natives, Digital immigrants » par le chercheur américain Marc Prensky spécialisé dans les questions d'éducation à l'heure du numérique (Cahier 2 Connexions Solidaires, 2015). Selon lui, les individus nés après 1980 possèdent le langage numérique comme langue maternelle à l'inverse des générations précédentes ayant découvert cet outil venu bouleverser leurs codes, leur système de représentation et de réflexion.

Selon l'étude *Measuring the information society*, plus la part des digital natives d'un pays est importante, plus celui-ci est numériquement compétent (Union Internationale des Télécommunications, 2013).

Le cabinet Deloitte a mené une étude sur les digital natives français en 2017 faisant ressortir la forte propension des jeunes à recourir à leur téléphone ou ordinateur pour réaliser des démarches de la vie quotidienne. Ainsi, 95% d'entre eux déclarent utiliser leur smartphone pour commander un taxi, 97% se rendent sur internet pour acheter un billet de train et 30% passent par une application mobile, 23% consultent un médecin en ligne ou encore 15% envisagent de changer de banque uniquement pour obtenir une meilleure application mobile.

Ces chiffres sont évocateurs, toutefois, il convient de se demander si la génération post-1980 est véritablement si digitale, tant à l'aise et au fait de la technologie. Que nous ont appris les acteurs contactés sur la situation des Hauts-de-France ?

Comme le font remarquer Emmaüs Connect et WeTechCare dans le cahier précité, le concept peut être trompeur. Ainsi, plusieurs acteurs rencontrés nous ont affirmé que l'illectronisme est chez tout le monde. L'aisance apparente avec laquelle les jeunes semblent gérer les outils numériques cache le fait qu'ils se contentent bien souvent de les utiliser de façon répétitive pour des applications spécifiques. Vincent Merlin, Directeur des Maisons de Services au Public (MSAP) Pays d'Opale, nous confiait que des jeunes se présentent dans ces structures car « ils flippent complètement ». Il faut donc faire la distinction entre l'outil support d'usages de loisirs et l'outil vecteur de démarches administratives. Dans le second cas, les TIC deviennent anxiogènes et beaucoup de jeunes se retrouvent désemparés. Axel Colliou-Chombart, formatrice en insertion au Centre Social Rural de Froissy-Crèvecœur, confirme en avançant que certains ne savent pas gérer leur boîte mail. Elle souligne également que même les usages de loisirs sont très basiques et que, finalement, les possibilités offertes par la navigation internet ou les réseaux sociaux ne sont que très peu explorées.

C'est pourquoi, des travaux scientifiques attirent l'attention sur la diversité des pratiques numériques chez les jeunes et différencient la capacité à utiliser un outil de sa maîtrise (E. Schneider, 2013), rejoignant l'idée suivant laquelle « tous les jeunes sont loin de maîtriser le numérique mais ils ne l'avouent pas » (Emmaüs Connect, 2016).

Dans son rapport d'octobre 2013 sur l'inclusion numérique, le Conseil National du Numérique appelle à ce que « le mythe des digital natives [justifiant toutes les politiques attentistes] tombe » et milite pour « prendre au sérieux la question ambitieuse de la littératie numérique des jeunes de tous âges ».

La notion de littératie nous invite à réfléchir autour de la proximité de l'illectronisme et de l'illettrisme.

2.1.2.1.4. L'illectronisme et l'illettrisme, même enjeu ?

L'illectronisme est volontiers défini comme un néologisme transposant le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique et des nouvelles technologies (Slate, 2013). Le rapprochement entre les deux phénomènes peut notamment s'expliquer du fait qu'internet se compose à 90% d'informations écrites (La ligue de l'enseignement).

Toutefois, la superposition de ces deux réalités est-elle vraiment adéquate ? Un public illettré est-il de fait un public en situation d'illectronisme et inversement ?

Le premier élément de réponse réside dans les chiffres. Ainsi, 2,5 millions d'individus seraient illettrés représentant 7% de la population des 18-65 ans (INSEE, 2013) tandis que ce serait 10 millions de personnes, soit 15% de la population, qui seraient touchés par l'illectronisme (Ministère de la Recherche et de l'Economie numérique, 2013). Par suite, la non-maîtrise des technologies de l'information et de la communication englobe un public plus large. Des personnes sachant lire et écrire peuvent être tout à fait démunies face aux outils technologiques, remarque particulièrement vraie parmi les personnes âgées.

Par ailleurs, une différence fondamentale est à souligner. Si l'alphabet est un code immuable, les TIC sont en perpétuelles modifications. Ainsi, une personne ayant acquis la combinaison des lettres, est capable de déchiffrer un texte et d'écrire qu'elle soit munie d'un stylo à bille ou d'un feutre sur une feuille blanche ou à grands carreaux. A l'inverse, les supports numériques sont multiples et répondent chacun à leur propre logique (souris, touchpad, clavier à touches, écran tactile etc.) et chaque logiciel ou site internet obéit à ses règles, complexifiant ainsi la maîtrise des TIC.

De plus, comme le fait remarquer Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet pour le Ministère de la Recherche et de l'Economie numérique, l'ordinateur est « une machine qui change de configuration en permanence ». Cette allégation peut être étendue à l'univers numérique en général. A chaque mise à jour d'un site ou d'un logiciel, l'utilisateur doit réapprendre à se familiariser avec la nouvelle interface puisque son évolution induit souvent que les informations et fonctions ne se trouvent plus au même endroit.

Il convient également de souligner que les modifications sont opérées sans le consentement de l'utilisateur qui se voit imposer une nouvelle version. Il perd ses repères même dans les outils et espaces qui le concernent personnellement et privativement comme sa boîte mail.

En définitive, la maîtrise des TIC exige une formation continue tandis que ce n'est pas indispensable pour la lecture et l'écriture. « Les illettrés du 21ème siècle ne seront pas ceux qui ne savent pas lire et écrire, mais ceux qui ne savent pas apprendre, désapprendre, et réapprendre » (Alvin Toffler 1971). Dans le même sens, le Conseil National du Numérique en octobre 2013 écrit dans son rapport « Les technologies numériques évoluent en permanence et appelleront un effort d'apprentissage récurrent pour chacun, tout au long de sa vie ».

De plus, un public illettré peut maîtriser les TIC ou du moins profiter de certaines opportunités. En effet, même si l'information est très majoritairement textuelle, il existe des mécanismes pour contourner cette difficulté. Il peut s'agir de l'utilisation de pictogrammes, de la synthèse vocale, etc.. Les outils numériques étant de plus en plus adaptés et intuitifs, les supports se démocratisent et deviennent de plus en plus accessibles (Madeline Burgain, 2013). La vidéo et l'audio sont de plus en plus présents dans le numérique pour s'adresser à un maximum d'individus.

Cependant, selon l'ANLCI, il ne faut pas séparer la question numérique de celle du lire et écrire (Bruno Devauchelle, 2016). Les supports numériques reposant majoritairement sur de l'écrit, l'illettrisme reste un obstacle supplémentaire dans l'apprentissage du numérique. Lutter contre l'illectronisme c'est aussi s'engager pour que chacun maîtrise pleinement la lecture et l'écriture (ANLCI).

Le numérique peut en effet être un puissant catalyseur pour lutter contre l'illettrisme en tant que levier pour la formation des adultes, clé pour le raccrochage des jeunes en difficulté avec la lecture, en somme un facilitateur des apprentissages qui créera de la motivation plutôt que de la frustration (ANLCI).

Ainsi, les constats tirés précédemment reposent sur de la littérature scientifique et ont été confirmés par les acteurs que nous avons interrogés. Ces derniers nous ont particulièrement alertés sur l'éventail de catégories qui se cache derrière le public vulnérable ciblé. Leurs témoignages nous ont invité à déconstruire les idées reçues.

L'état des lieux porte également sur les travailleurs sociaux et sur les actions mises en oeuvre qui leur sont dédiées. Qu'en-est-il sur le territoire des Hauts-de-France ?

2.1.2.2. Les travailleurs sociaux, parents pauvres de la formation et de l'accompagnement aux nouveaux usages du numérique

Le secteur de l'action sociale compte plus d'un million de travailleurs qui ont pour mission de prendre en charge et d'accompagner les personnes souffrant d'exclusion. Cet accompagnement vise à développer l'autonomie des personnes et à les intégrer dans la société. Avec la dématérialisation et le risque accru de non accès aux droits, les intervenants sociaux doivent désormais faire face à de nouvelles demandes, sans pourtant avoir les moyens matériels ou immatériels d'y répondre.

L'arrivée des TIC bouscule les travailleurs sociaux dans leurs relations avec les usagers et dans la manière de concevoir l'intervention sociale dans les territoires comme l'indique le Livre blanc Le travail social fait sa révolution numérique de 2017. En ce sens, l'étude « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation » réalisée par les Cahiers Connexions Solidaires (2016), média conçu par Emmaüs Connect, dresse un constat alarmant concernant la situation des travailleurs sociaux face aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ce constat est valable à l'échelle nationale ainsi qu'à celle régionale.

Cette situation préoccupante s'explique tout d'abord par une ancienne méfiance exprimée envers les nouvelles technologies. En effet, les sphères du numérique et du travail social se côtoient dans un lent processus d'appropriation. Déjà en 2001, dans son rapport « Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social », le Conseil supérieur du travail social (CSTS) pointait à la fois un risque, relatif au partage d'informations mena-

çant la confidentialité des échanges, et une chance, celle de « favoriser une plus grande autonomie physique, intellectuelle et sociale des citoyens, obliger à une nouvelle réflexion sur les métiers et les fonctions, aider à la structuration d'un milieu professionnel en favorisant la formation, l'échange des pratiques et la communication au-delà des cadres strictement institutionnels » (CSTS, 2001). Le CSTS concluait par un appel à ne pas louper le coche de la révolution numérique. Presque 15 ans plus tard, le e-travail social n'a pas trouvé ses lettres de noblesse puisque les États généraux du travail social en 2015 tranchent en sa faveur et prévoient de le déployer dans le cadre d'un Plan social du numérique.

Cette ambition se comprend dès lors que l'informatisation des systèmes et la dématérialisation des démarches ont la potentialité de faire gagner du temps aux travailleurs. Le numérique dans le travail social représente un nouveau support d'accompagnement ainsi qu'un outil pour l'accès des usagers aux droits. Par exemple, le site « mes-aides.gouv.fr » est un dispositif de l'État allant dans le sens de la simplification puisqu'il permet aux travailleurs sociaux d'effectuer la simulation de 15 aides nationales et 9 locales et il renvoie directement vers les formulaires à remplir en ligne.

Toutefois, cet outil requiert une certaine maîtrise des TIC, ce qui pose la question de la formation aux nouvelles méthodes d'accompagnement.

De nombreux travailleurs sociaux n'ont pas reçu de formation autour du numérique et concernant les risques d'exclusion subis par les populations les plus vulnérables. Selon Emmaüs Connect, en 2015, 83% des intervenants sociaux estiment primordial le recours au numérique dans leur travail mais seulement 10% ont reçu une formation spécifique.

Le travail d'état des lieux que nous avons effectué abonde dans le sens d'un manque criant de dispositifs à destination des travailleurs sociaux (pour une étude plus approfondie, se référer à l'investigation menée par l'IRTS sur les impacts du numérique sur les travailleurs sociaux). Seule la formation « Inclusion numérique et mutation des politiques sociales, impacts sur le travail social » dispensée par le CNFPT a été recensée or, cette dernière ne comprend pas de volet e-administration et aucun autre module du Centre ne le propose. Pourtant, nombreuses sont les allégations réclamant plus de formation à l'image d'Audrey Bonjour, Maître de conférences à l'Université Aix-Marseille ayant rédigé une thèse sur les relations entre handicap et technologies. Lors d'un entretien téléphonique, elle nous disait que « le souci qui se pose est celui de la formation des travailleurs sociaux avec des personnes identifiées comme médiateurs numériques ». Dans la même veine, Thierry Dimbour, directeur du CREA (Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations) Aquitaine, perçoit comme priorité « La formation, tout d'abord, car c'est par elle qu'une culture numérique va pouvoir se développer chez les professionnels - culture très peu présente dans leur formation initiale. Une réflexion doit aussi être conduite au sein des institutions afin de soutenir la montée en compétences des équipes, par exemple à travers des personnes-ressources » (Le travail social fait sa révolution numérique, 2017).

De plus, si les formations professionnelles existent, le numérique n'est pas systématiquement tenu pour primordial. En effet, selon la nature de l'accompagnement proposé par la structure, l'importance du numérique varie. Audrey Bonjour indique « En réalité, la place et l'utilisation des technologies restent très dépendantes d'une politique d'établissement, elle-même souvent induite par un directeur féru d'informatique ». Selon les secteurs, l'importance accordée aux TIC change. Ainsi, si le domaine du médico-social est à la traîne tout comme dans les structures d'accueil d'urgence, celles visant l'insertion professionnelle ont inclus le numérique comme un outil de travail. Les divers dispositifs dédiés aux personnes en recherche d'emploi identifiés au cours de notre étude le montrent.

En outre, avec la diminution de l'accueil physique dans les locaux des grands organismes publics, les personnes ne peuvent plus y obtenir une aide dans la réalisation de leurs démarches. Elles se tournent donc vers les travailleurs sociaux. L'étude réalisée par les Cahiers Connexions Solidaires (2016) donne le témoignage de plusieurs intervenants sociaux ayant accès aux courriels des usagers. Cela induit pour eux un travail supplémentaire ainsi que des questions d'éthique. En effet, pour répondre aux besoins, ils doivent accéder aux informations personnelles ainsi qu'aux comptes des clients.

Par ailleurs, la division du panel entre les pro et anti-numériques se cristallise autour de la « méfiance à déplacer certaines compétences humaines ou sociales dans les objets techniques » selon Vincent Meyer, chercheur à l'Université Nice Sophia Antipolis. De l'entretien avec Axël Collion-Chombart, formatrice en insertion au Centre Social Rural de Froissy-Crèvecoeur, ressort que, ce scepticisme s'applique également aux usagers qui font part de la peur d'être fichés, contrôlés et « fliqués » via les services en ligne. Ces derniers remettent en doute la sécurisation et la confidentialité des données échangées.

Le caractère réfractaire des travailleurs sociaux se comprend également par l'obligation d'assimiler par eux-mêmes les capacités nécessaires à la réalisation des demandes liées à la dématérialisation de l'État suite au manque de formation. Dans le cas où la personne suivie ne connaît pas, ou peu, la manière de réaliser des demandes ou démarches en ligne, c'est à l'intervenant social de gérer l'opération. Il peut alors accompagner ou faire à la place de l'utilisateur. Cette méthode de travail est récurrente dans le cas d'un suivi régulier, tel que pour l'insertion professionnelle. Toutefois, si elle permet un gain de temps pour le travailleur social, elle ne réduit pas l'exclusion subie par l'utilisateur ni n'augmente son degré d'autonomie.

En bref, l'introduction d'un volet « compétences numériques » dans la formation des travailleurs sociaux, qu'elle soit initiale ou continue le long de la vie professionnelle, serait primordiale pour qu'ils n'apparaissent plus comme les parents pauvres de la formation et de l'accompagnement aux nouveaux usages du numérique. Toutefois, le Plan numérique mentionné plus haut est actuellement à l'état d'abandon malgré une accélération du processus de dématérialisation de l'administration. Ce processus irréversible ne semble toutefois pas pouvoir faire abstraction des relais physiques et humains.

2.1.3. Le numérique ne peut s'affranchir du physique et de l'humain

Il n'est plus à démontrer que la tendance actuelle est à la dématérialisation de la relation usager au nom des politiques de réduction des coûts et de simplification des usages. Toutefois, le Conseil National du Numérique dans un rapport en 2013 dresse une conjecture, celle que « la quasi-totalité des services, publics ou privés, va dans l'avenir avoir de plus en plus besoin de médiations humaines avec les usagers ».

En effet, la politique de tout-dématérialisation se révèle déshumanisante et source d'inégalités lorsqu'elle est imposée et exclusive. Les usagers se retrouvant en difficulté vont subir un non-recours aux droits. Par suite, si l'on confronte les sources d'insatisfaction évoquées en introduction, à savoir la longueur des procédures, la multiplicité des contacts, les nombreux déplacements et le manque de pro-activité des services, avec les biais de la dématérialisation, comme l'inintelligibilité et la complexité de l'offre des services publics, l'absence de contact ou encore la non-équité pouvant conduire à du découragement et pire, de l'exclusion, nous pouvons remettre en cause les finalités de la transition numérique de l'État visant à résoudre la crise du service public et à remplir une exigence démocratique. Par suite, l'approche ne semble pas soutenable et il convient de réintroduire des canaux humains en complémentarité des politiques de dématérialisation pour qu'elles atteignent leurs objectifs de proximité, efficacité et accessibilité (Conseil National du Numérique, 2013).

Les entretiens avec les acteurs du territoire appuient cette idée. Maryse Léardi, Directrice du Centre social MJC de Crépy-en-Valois affirme que « l'échelon humain est nécessaire. Les gens sont démunis face à une machine ». De la même manière, Vincent Merlin de la MSAP Pays d'Opale indique « l'outil qui est censé être un facilitateur devient anxiogène [...] Ils ont besoin d'un relai humain. »

De la même manière, le Département de la Somme nous a exposé sa vision particulière, qui est de moderniser le travail des services et d'équiper les agents, sans toutefois renoncer au lien humain avec les usagers, qui ne sont pas contraints de réaliser leurs démarches exclusivement en ligne.

Ainsi, la médiation numérique s'impose. C'est ce que le Conseil National du Numérique résume comme suit « nous considérons que 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. ».

Par ailleurs, au-delà de l'aspect pragmatique consistant à trouver de l'aide dans un lieu physique auprès d'un individu, on retrouve toujours le besoin de se rassembler. Bien que le

numérique permette de gommer la distance et le temps par des communications vidéo et instantanées, il ne doit, et ne peut, pas être une fin en soi.

Ainsi, plusieurs porteurs de dispositif affirment que l'usage du numérique ne doit pas être synonyme de repli sur soi et d'immobilisme mais, au contraire, d'ouverture sur les autres et de dynamisme. Même en œuvrant à l'autonomie des personnes, les TIC doivent servir les relations humaines, être un catalyseur de lien social et un levier de redynamisation des territoires. C'est tout le projet de l'association Graines de Pays de mettre l'innovation technologique au service de l'innovation sociale. Dans la même veine, l'Union nationale des aveugles et déficients visuels (UNADEV) privilégie le déplacement des personnes qu'elle accompagne tout comme les Centres Sociaux Ruraux de l'Oise dans le cadre de l'expérimentation « Nos séniors connectés » ayant pour ambition de rassembler les séniors autour de l'usage de la tablette Ardoiz.

C'est pourquoi, nous avançons que le numérique ne peut s'affranchir du physique et de l'humain et proposons de renverser la logique en disant que le numérique doit participer au collectif en s'appuyant sur le physique et l'humain.

Finalement, nous avons montré qu'il existe un consensus sur les besoins en matière de lutte contre l'illectronisme. Ce phénomène touche un éventail très large de publics qui, peu importe ses caractéristiques géographiques et socio-démographiques, aura toujours besoin d'un relai physique et humain. C'est pourquoi, il est capital de diriger des efforts envers la formation et l'accompagnement, en particulier des travailleurs sociaux qui nous apparaissent aujourd'hui délaissés.

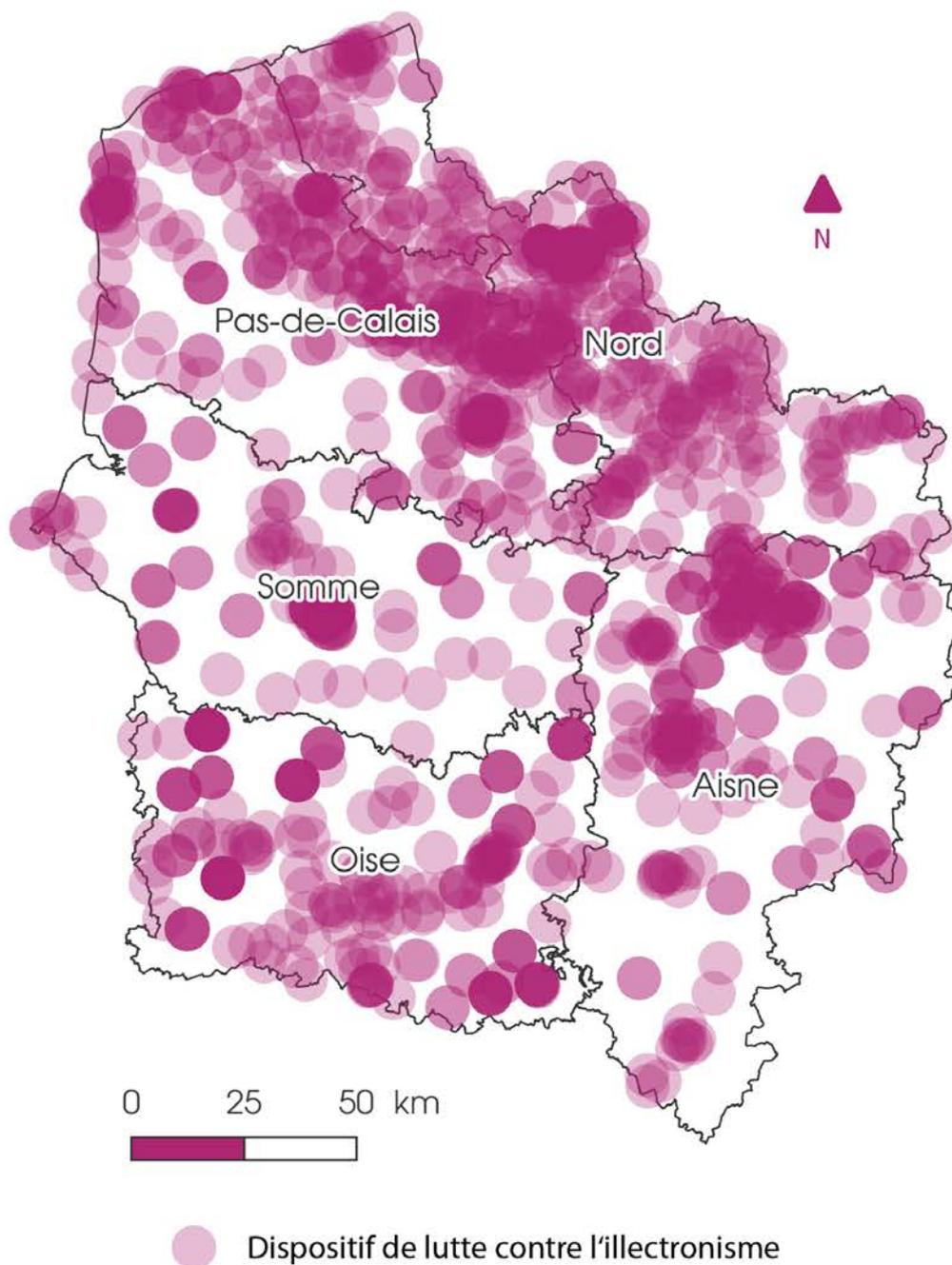
Toutefois, s'il existe une vision partagée sur les besoins, les modes d'action sont différenciés sur le territoire, aspect qui relève notamment de la multiplicité des acteurs sur le terrain que nous allons maintenant présenter.

2.2. Analyse cartographique : une région bien fournie en dispositifs de lutte contre l'illectronisme

La carte ci-après (Figure 24) rend compte de la densité de dispositifs sur le territoire des Hauts-de-France concernant les enjeux d'accessibilité, de formation et d'accompagnement. En effet, les dispositifs de simplification concernent majoritairement des sites internet, applications ou équipements adaptés qui ne sont donc pas géolocalisables.

Cette cartographie se base sur notre travail de recensement qui s'est voulu le plus exhaustif possible mais, il convient de rappeler qu'il ne couvre pas tous les dispositifs portés en région par les acteurs.

Toutefois, la carte permet de dégager des tendances et réalités de territoire.



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 24: Carte des la densité des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France (rayon de 5km)

Pour l'analyse, nous avons choisi de créer un rayon de 5 kilomètres autour de chaque dispositif, représenté par un cercle. La gradation de couleur du rose pâle au violet, témoigne du nombre de ressources territoriales en un lieu. Ainsi, un cercle violet intense indique une concentration de dispositifs.

La distance de cinq kilomètres a été retenue car c'est celle utilisée dans le contrat d'entreprise La Poste avec l'Etat qui s'engage, dans le cadre de l'une de ses missions de service

public, à savoir l'aménagement du territoire, à maintenir 17 000 points de contact, accessibles à chacun, à moins de 5 kilomètres de son domicile ou à moins de 20 minutes en voiture. Il nous a donc semblé pertinent de s'emparer de cette distance de 5 kilomètres pour disposer d'un point de comparaison et elle rend véritablement compte de l'impact et de la portée d'un dispositif au local.

La carte des densités indique que les Hauts-de-France sont bien couverts par les dispositifs de lutte contre l'illectronisme, concernant l'accessibilité, la formation et l'accompagnement aux usages du numérique.

Néanmoins, des territoires se distinguent par le foisonnement de ressources ou, à l'inverse, par l'existence de zones blanches.

Ainsi, un constat est immédiat : le département du Nord, notamment la Métropole Européenne de Lille, et le bassin minier, zones urbanisées et très denses, sont fortement pourvues en dispositifs.

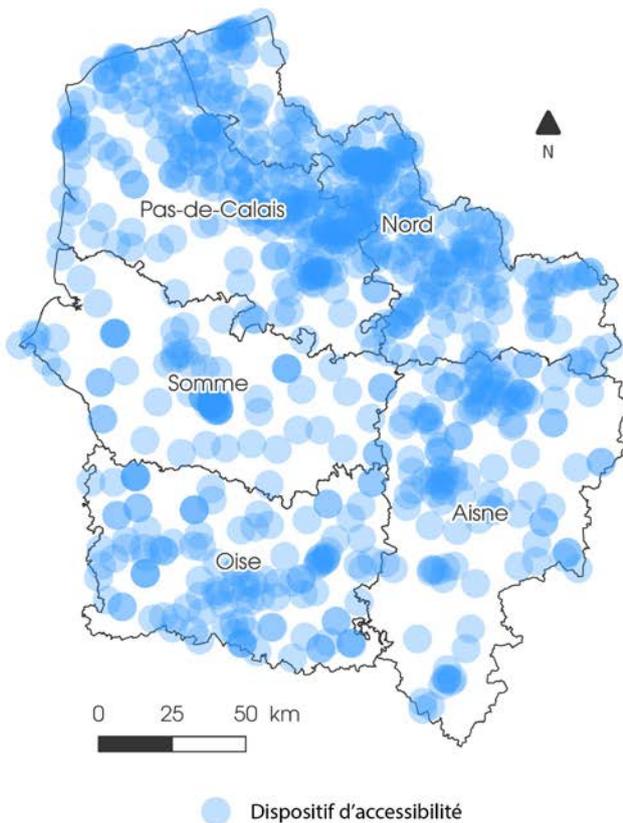
En revanche, dans les zones plus rurales, comme la moitié sud-ouest du Pas-de-Calais, la Somme, l'Aisne et quelques poches dans l'Oise, on note l'absence parfois totale de dispositifs.

Dans ces zones, seules les villes comme Amiens, Saint-Quentin, Soissons, Compiègne ou Beauvais ainsi que leurs périphéries se démarquent.

Dans l'Oise, les cercles de couleur lie de vin représentent entre autres les Centres Sociaux Ruraux qui portent de nombreux dispositifs.

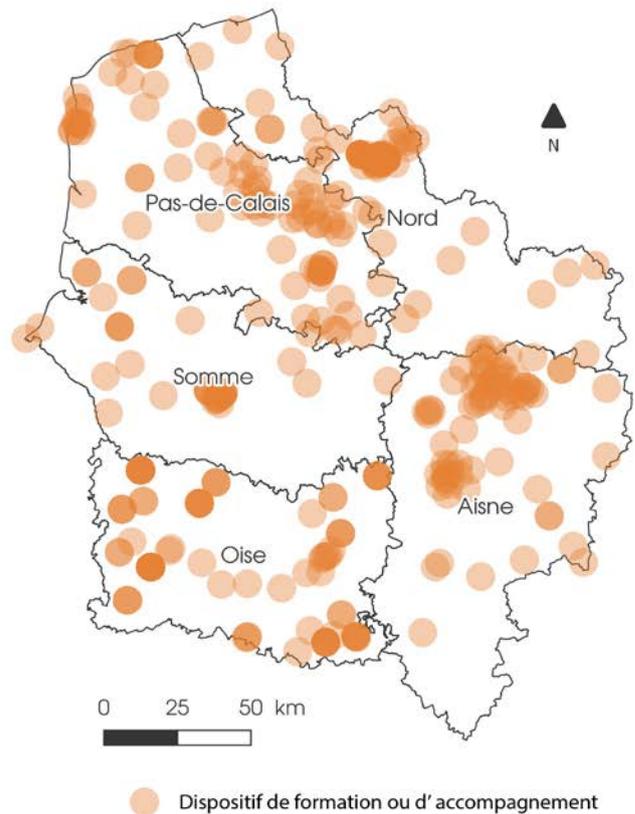
A une échelle départementale, la Somme et l'Aisne sont les moins fournies. Lorsque l'on confronte la carte des densités de dispositifs avec celles de la densité de population (Figure 14), on s'aperçoit que les emprises de ruralité se superposent avec les zones blanches en dispositifs. Ces dernières sont également à relier aux arrondissements aux taux de pauvreté les plus élevés (Figure 17). Par suite, les poches de ruralité et de pauvreté recourent les zones dépourvues en dispositifs.

En somme, il ressort de l'analyse cartographique que les Hauts-de-France sont un territoire dynamique maillé par de nombreuses ressources territoriales. L'offre est foisonnante mais non homogène sur l'intégralité des territoires.



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABR

Figure 26: Carte des dispositifs d'accessibilité dans les Hauts-de-France (rayon de 5km)



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 25: Carte des dispositifs de formation ou accompagnement dans les Hauts de France (rayon de 5km)

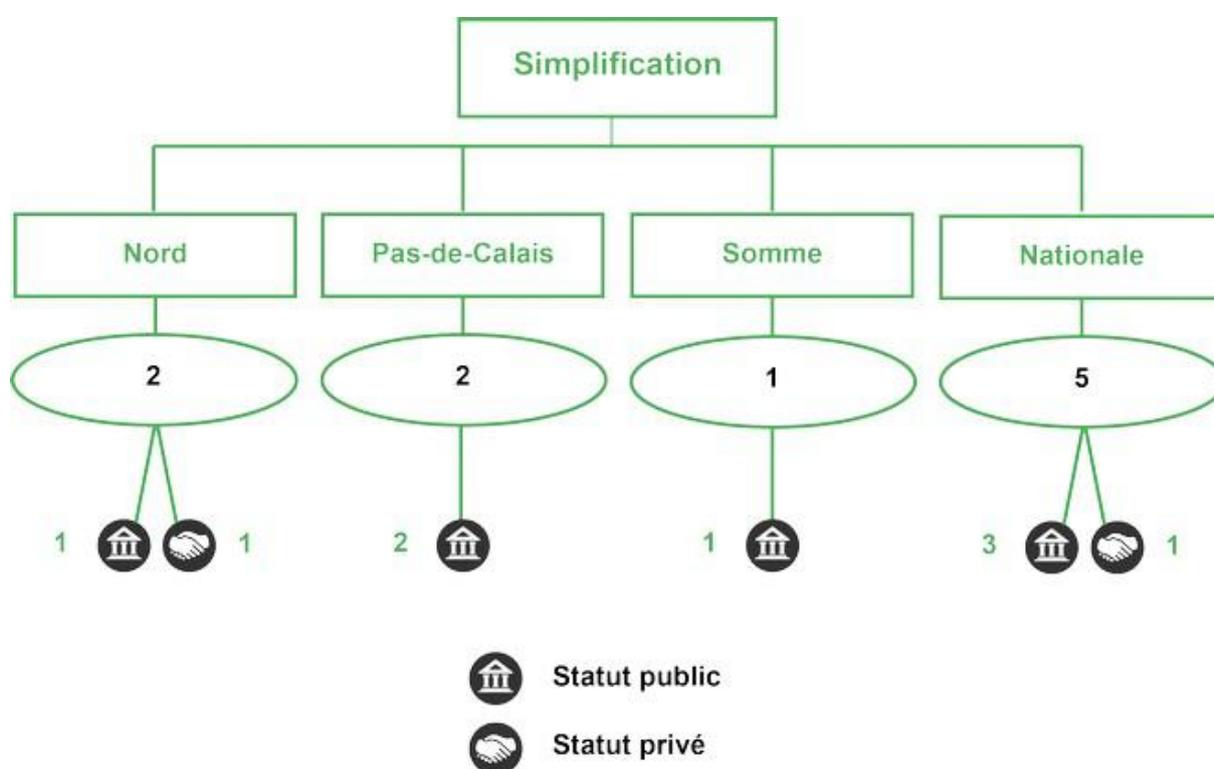
Si l'on s'intéresse à la nature des dispositifs déployés, on remarque une très grande disparité : si les dispositifs d'accessibilité aux matériels informatiques et à la connexion internet englobent l'ensemble du territoire (Figure 26) selon l'analyse que nous avons faite ci-dessus, les dispositifs de formation ou d'accompagnement, eux, se concentrent de manière systématique dans les plus grandes villes (Figure 25), à l'exception de quelques dispositifs isolés dans les zones moins denses. Cette concentration induit que le territoire dans sa globalité est moins bien couvert quand il s'agit de la formation et de l'accompagnement aux usages du numérique.

Nous pouvons également souligner le très grand nombre de points d'accès aux outils informatiques qui indique que, même si le taux d'équipement de la société augmente à chaque enquête barométrique du numérique, le besoin de mise à disposition demeure. Celui-ci concerne surtout l'accessibilité à internet. De plus, un point d'accès ne se réduit pas à l'ouverture d'une salle informatique mais, associée, même de manière informelle, une présence humaine synonyme d'accompagnement aux usages.

2.3. Des acteurs multiples et complémentaires

Dans le développement qui suit, nous souhaitons mettre en avant l'hétérogénéité des structures engagées dans la lutte contre l'illectronisme mais également l'asymétrie de leur offre. Cela tient notamment au fait que l'illectronisme n'est officiellement entré dans les compétences d'aucun acteur public mais également que le numérique, par son aspect très transversal, peut relever de divers services. Comme il existe très peu d'obligations réglementaires, l'implication des collectivités territoriales réside avant tout dans le volontariat. La lutte contre l'illectronisme apparaît donc à plusieurs vitesses dans la région Hauts-de-France.

On peut voir cette disparité dans les statistiques ci-dessous (figure, figure, figure) qui témoignent des différences entre départements, et entre public et privé.



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 27: Dispositifs de simplification dans les Hauts-de-France répartis entre public et privé

2.3.1. La DRJSCS, un acteur innovant dans la lutte contre l'illectronisme

L'État a un rôle prééminent dans la lutte contre l'illectronisme. Il mène des grandes politiques nationales en faveur de l'inclusion numérique.

Via ses services déconcentrés comme la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS), il met en œuvre des actions concrètes pour engager les territoires. C'est particulièrement le cas de la DRJSCS Hauts-de-France qui, comme nous l'avons

vu en introduction et dans la description de la commande, a initié un plan d'actions régional pour l'inclusion numérique des populations en situation de fragilité sociale. Ce travail de fédération des acteurs autour de cet objectif commun passe par le SILLAB, laboratoire d'innovation territoriale, qui a associé pour cet axe de travail le CCAS d'Amiens.

2.3.2. L'illectronisme, une compétence partagée par toutes les collectivités territoriales ?

2.3.2.1. La nouvelle Région Hauts-de-France, une transition difficile

La Région Hauts-de-France s'est emparée en partie du sujet du numérique. Ainsi, la Région possède une feuille de route comprenant quatre axes liés au numérique. Ce sont :

- Axe 1 - Garantir l'équité d'accès au très haut débit ;
- Axe 2 - Réussir le pari des usages et de l'innovation ;
- Axe 3 - Relever le défi de l'emploi en s'appuyant sur le numérique ;
- Axe 4 - Fédérer les acteurs de la transition numérique.

(Feuille de route numérique de la Région Hauts-de-France, 2016)

Lors de notre entretien avec Isabelle Zeller, Directrice de la mission du Développement des Usages Numériques au Conseil régional, celle-ci nous a indiqué que les publics souffrant d'illectronisme relevaient du Conseil départemental. Selon elle, « c'est plutôt lui qui développe des actions vis-à-vis de l'illectronisme. Cependant, sur l'illettrisme on est très en phase. L'illettrisme et l'illectronisme ont des liens évidents. On n'a pas d'actions propres sur l'illectronisme ».

Toutefois, la mission Usages du numérique consiste à s'occuper du développement des usages et des infrastructures au niveau du territoire régional. La médiation numérique ne constitue pas une compétence de la Région mais, un nouveau dispositif « Tiers-lieux numériques » peut intégrer cet aspect. Ainsi, le Conseil régional pousse les collectivités à développer des feuilles de route du numérique. L'idée est d'inciter les 96 intercommunalités du territoire ayant la compétence développement économique d'injecter des projets orientés vers le numérique. Ces stratégies, orientées autour de grands objectifs identifiés à l'issue d'un diagnostic territorial local, sont co-financées grâce au FEDER (Fonds européen de développement économique régional), le financement n'est donc pas régional mais européen.

L'immense difficulté repose sur le manque d'argent, problématique qui s'est accrue avec la fusion des anciennes régions Picardie et Nord-Pas-de-Calais. En effet, dans les années 2000, il y a eu une politique de développement appelée Cyber-base, gérée par la Caisse des dépôts et consignations et soutenue par la région Nord-Pas-de-Calais, grâce à laquelle 200-300 structures ont été créées. En Picardie, les points Picardie en Ligne étaient des centres de médiation numérique. En Nord-Pas-de-Calais, le financement a été arrêté en 2006 et en Pi-

cardie il est arrivé à terme en 2017. Il y a donc eu un désengagement financier plongeant dans l'incertitude de nombreuses plateformes Picardie en Ligne ayant pour mission de combattre la fracture numérique. Ainsi, la Maison pour Tous de Rivery indique être en dialogue avec la Région autour du devenir de leurs ateliers de formation, ceux des Centres Sociaux Ruraux du Coudray-Saint-Germer et de Grandvilliers, accompagnant 150 personnes par an, sont en suspens. Le programme Initiatic de l'ancienne région Picardie est également arrêté. Il permettait en 25 séances de former depuis la découverte des composants de l'ordinateur jusqu'à la navigation internet.

Lors de la récente fusion des régions, il y a eu une réflexion autour de l'avenir du Programme Opérationnel (PO) du FEDER : soit les PO Nord-Pas-de-Calais et Picardie fusionnaient, soit ils restaient dissociés. La deuxième solution a été retenue. Les fonds sont accordés aux collectivités territoriales, majoritairement dans les quartiers politiques de la ville (cf. partie 3.2.3) et les associations déplorent ne plus avoir de subventions pour maintenir et enrichir leurs activités malgré l'urgence de la situation.

Avant la nouvelle géographie régionale, la Picardie menait une politique volontariste pour l'inclusion numérique, notamment avec les plateformes Picardie en ligne et le programme de formation Initiatic. Nous pouvons souligner l'existence d'une asymétrie sur le territoire, constat qui peut également s'effectuer à l'échelon inférieur, celui des départements.

2.3.2.2. Les départements, financeurs de l'inclusion numérique

Les départements du Nord, du Pas-de-Calais, de la Somme, de l'Aisne et de l'Oise, qui constituent les 5 départements des Hauts-de-France, ont des missions d'accompagnement des publics les plus vulnérables, l'action sociale figurant parmi leurs compétences obligatoires.

Comme nous l'avons vu en introduction de ce rapport, les départements mènent des actions en rapport avec le numérique sur leur territoire avec les SDAASP.

De plus, en tant que gestionnaire du RSA (Revenu de solidarité active), les départements sont amenés à financer plusieurs projets en lien avec la lutte contre l'illectronisme. Leur financement dans cette optique se concentre cependant uniquement sur les structures partenaires développant des dispositifs en faveur des allocataires du RSA.

A titre d'exemple, le Département du Nord a financé le dispositif « FAIRE » pour Formation à l'apprentissage de l'informatique, porté par l'Association Familiale à Domicile (AFAD) du Douaisis et qui vise à proposer une formation aux allocataires du RSA pour l'usage des sites institutionnels (CAF, Pôle Emploi, Améli...) ainsi que l'installation si besoin d'un ordinateur à domicile pour 10€.

Selon les départements, d'autres services participent également à la lutte contre l'illectronisme. Ils peuvent jouer un rôle déterminant dans l'inclusion numérique des seniors

à travers la Conférence des financeurs. Cette dernière est issue d'une des dispositions de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement de décembre 2015. Elle entend renforcer le maintien à domicile des personnes de 60 ans et plus par une approche plus préventive afin de retarder l'entrée en dépendance. C'est la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) qui pilote et anime les conférences de financeurs au niveau national. La Conférence des financeurs regroupe, selon la liste établie par décret en février 2016, le Conseil Départemental qui en assure la présidence, l'Agence régionale de santé qui revêt la vice-présidence, les régimes de base d'assurance vieillesse et d'assurance maladie, l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), des fédérations des institutions de retraite complémentaire et des organismes régis par le code de la mutualité. La composition peut être élargie, en fonction des partenaires locaux, à toute autre personne physique ou morale concernée par les politiques de prévention de la perte d'autonomie (CNSA, 2018). Dans l'Oise, les Centres Sociaux Ruraux et la Fédération des Centres Sociaux des pays picards y participent (Aïcha Laouedj, 2018).

Les objectifs sont de dresser les initiatives locales en termes de prévention de proximité, d'établir un état des lieux, un diagnostic socio-économique pour alimenter les orientations et axes de travail d'un programme de financements pluriannuel, bénéficiant d'une enveloppe remise par la CNSA.

Nous avons pu nous entretenir avec Aïcha Laouedj, chargée de mission Conférence des financeurs de l'Oise. Elle nous a notamment parlé de l'expérimentation « Nos séniors connectés » ciblant un public de plus de 60 ans, fragilisé et isolé. Cette action est subventionnée jusqu'au 31 juillet 2018. Elle consiste en l'achat de lots de 20 tablettes Ardoiz, ergonomiques et dédiées aux séniors, remis aux Centres Sociaux Ruraux de l'Oise. Ces derniers établissent une convention de prêt pour mettre à disposition l'équipement aux personnes âgées. La prise en charge est à la fois individuelle, via des rendez-vous à domicile avec une personne du Centre pour la prise en mains et l'utilisation, et collective, par des rencontres au Centre Social Rural autour de la tablette numérique. Il s'agit à la fois de former au numérique, de lutter contre l'isolement et de maintenir le lien social. Le bilan de cette phase expérimentale est attendu pour éventuellement la reconduire et transposer le modèle aux autres départements.

Malheureusement, nous n'avons pas réussi à entrer en contact avec une personne en charge de la Conférence des financeurs des autres départements afin de savoir si des actions associant séniors et numérique étaient envisagées.

Nous tenons à souligner la posture proactive du département de l'Oise, avec qui les contacts ont d'ailleurs été très faciles. Ce territoire apparaît très imprégné par la philosophie autour du numérique. En effet, le département sera le premier fibré de France en 2019 à l'initiative du Conseil départemental. Ce dernier a également animé le dispositif Ordi 60 entre 2008 et 2016 pour équiper tous les collégiens d'un ordinateur puis d'une tablette à partir de 2013.

De plus, à travers les Maisons départementales de la solidarité et les Maisons du Conseil départemental, ce dernier assure un accompagnement aux usages, notamment dans les démarches en ligne, dans ces antennes locales. A l'inverse, le Département du Nord a indiqué vouloir faire une distinction claire entre permanence sociale et permanence administrative dans ses Unités territoriales de prévention et d'action sociale (UTPAS). Ces dernières n'ont « pas vocation à être écrivain public, [c'est aux] différentes structures de se responsabiliser sur l'évolution de leurs services et de réfléchir à la manière d'accompagner les différents publics, donc ceux en fracture » (Service Éthique et intervention sociale, Conseil départemental du Nord, 2018).

Ainsi, même si nous n'avons pas pu nous entretenir avec l'ensemble des départements pour faute de réponse, il semble qu'ils ne s'impliquent pas tous au même degré dans la lutte contre l'illectronisme. Cette allégation peut être élargie aux intercommunalités.

2.3.2.3. La volonté politique, moteur de l'implication des Établissements Publics de Coopération Intercommunale

Acteurs centraux de la transition numérique, les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) ou intercommunalités, sont impliqués à dimension variable dans la lutte contre l'illectronisme.

En effet, le numérique ne fait pas partie de leurs compétences obligatoires. Pour autant, plusieurs intercommunalités ont voté la création de « feuilles de route du numérique » en 2015, avec pour objectif la réalisation de projets, pour certains en cours de réalisation actuellement.

Il existe un lien important entre ces projets et les potentielles aides de l'Union Européenne comme le fonds ITI1 (Investissements territoriaux intégrés), pour lesquels treize intercommunalités de la région ont postulé (cf. partie 3.2.3). Cela permet de participer au financement des projets les plus intéressants.

Sur le territoire des Hauts-de-France, un certain nombre d'intercommunalités portent ou ont porté des dispositifs d'Établissements Publics Numériques (EPN), a minima sous la forme de salles disposant d'ordinateurs en libre accès avec une connexion internet, mais bien souvent associés à des activités : soit des formations à l'informatique, soit des activités culturelles en ligne avec le numérique.

Cependant, il s'agit là d'une volonté politique de la part de ces EPCI : il n'existe pas d'obligation en ce sens. Ainsi, tous les EPCI ne portent pas ce genre d'initiatives. Nous ne sommes pas en mesure à l'heure actuelle de référencer de manière exhaustive tous ces établissements, une tâche à laquelle le Conseil Régional Hauts-de-France s'est également attelé via une cartographie interactive des tiers lieux numériques.

Selon l'échelle des territoires, les communes peuvent aussi être amenées à porter directement des dispositifs tels que les EPN.

2.3.2.4. Les Centres Communaux d'Action Sociale, acteurs centraux au sein des communes dans la lutte contre l'illectronisme

Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), acteurs de proximité par excellence, jouent un rôle majeur en matière d'information, d'orientation et d'accès aux droits fondamentaux, en particulier auprès des personnes en situation de précarité.

Les CCAS, leurs agents et les publics sont actuellement dans une ère de transition, où le numérique prend une place de plus en plus significative dans le fonctionnement interne des structures. Les agents des CCAS se retrouvent ainsi en difficulté, devant aider les personnes à compléter leur dossier tout en les accompagnant dans la création de leur courriel ou la compréhension de leur espace personnel.

Il est encore ardu pour les CCAS de s'investir entièrement dans le numérique, et ce, d'autant plus que les publics des CCAS semblent être parmi les publics les plus éloignés du numérique aujourd'hui, que les CCAS et leurs partenaires ne sont pas toujours équipés pour répondre aux nouveaux besoins liés à la dématérialisation et que peu d'agents sont formés à la fois à l'accompagnement social et à la médiation numérique.

Les CCAS ont diffusé un questionnaire pour saisir l'aisance de son public avec le numérique (figure 31 ci-dessous, réalisée en décembre 2017 par l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale l'UNCCAS et la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS).

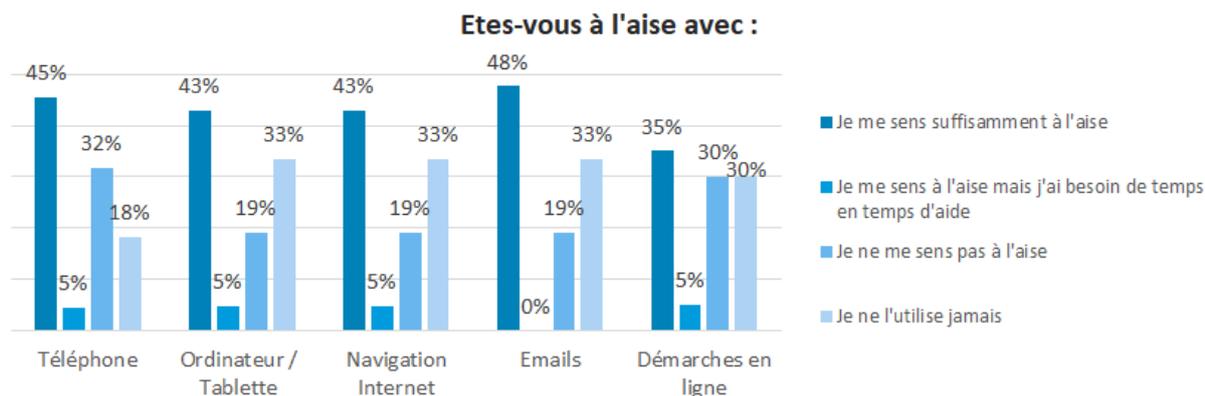


Figure 30: Enquête sur les publics des CCAS et le numérique

Source : Bilan final de l'expérimentation Coffre-Fort numérique, Décembre 2017 – DGCS et UNCCAS

L'enquête montre bien que les publics des CCAS sont souvent encore très éloignés du numérique. Cependant, les CCAS affirme une ambition de s'appuyer sur le numérique afin de

permettre à chacun(e) d'accéder à ses droits de manière plus simple et effective en menant plusieurs projets dans l'inclusion numérique.

Le CCAS d'Amiens dans le numérique

80% des Amiénois se déclarent satisfaits de faire leurs démarches en ligne et de ne pas avoir à se déplacer pour accéder à ces services. La collectivité d'Amiens s'est engagée auprès de ceux qui n'ont pas accès au numérique.

Amiens compte 18 000 personnes en situation d'illettrisme et 14 000 seniors non connectés ou non autonomes dans leurs démarches (feuille de route numérique pour Amiens, 2018).

Le CCAS d'Amiens a défini un Plan Numérique en 6 points :

- Cartographier les acteurs et les services numériques destinés à la population ;
- Former le public en difficulté avec les outils numériques ;
- Former les personnels pour adapter le travail social aux outils numériques ;
- Équiper la direction des outils indispensables à la dématérialisation de l'action sociale ;
- Rendre les démarches sociales Faciles à Lire et à Comprendre (FALC) ;
- Adapter les accueils aux nouveaux enjeux du numérique.

Plusieurs projets ont été mis en oeuvre sur le territoire amiénois par la Cohésion Sociale, le CCAS et la Direction du Service Informatique (DSI) :

- la cartographie sur Amiens des acteurs, des lieux et des services numériques début juin 2017 ;
- les inscriptions aux animations seniors en décembre 2017 ;
- le traducteur en ligne ACCEO (près 40 points d'accueil équipés) ;
- les bornes interactives (SPQ) dans trois mairies de secteur (Nord, Sud, Etouvie) ;
- le coffre-fort numérique via l'expérimentation UNCCAS/DGCS.

La création d'un Portail Usagers

Dans le cadre d'un vaste projet, la DSI va mettre en oeuvre un portail usagers qui comprendra un référentiel grâce auquel chacun pourra y gérer :

- ses coordonnées (adresse, son/ses moyen(s) de paiement...) via le portail (cf. ci-dessous) mais aussi directement aux guichets, auprès d'agents de la ville et de communautés d'agglomération
- ses services ainsi que ceux de(s) personne(s) qui lui seraient rattaché(es) (enfants...) : demande(s) et suivi(s) d'actes d'état civil, (pré) inscriptions aux animations seniors, accès aux menus et planification des repas (portage), accès à des portails d'achats de services (sportifs, culturels, transports...), paiements et historiques des factures

émises par la collectivité (eau ... et à terme les animations séniors, le portage de repas).

Cette plateforme permettra d'avoir une plus grande interactivité personnalisée dans les rapports entre la collectivité (élus et administration) et un usager. Le déploiement des services accessibles depuis cette plateforme sera réalisé selon des décisions politiques et réglementaires.

Le Portail Usagers accessible via Amiens.fr

Ce portail doit permettre à chaque usager d'accéder depuis le site amiens.fr (via un login et un mot de passe) à un espace privatif (un compte usager) dans lequel il pourra gérer ses coordonnées et ses services (y compris ceux déployés sur solutions mobiles) sans avoir à s'identifier pour chacun d'entre eux.

Des services en ligne sont d'ores et déjà disponibles, par exemple, l'inscription sur le registre canicule, l'inscription sur le registre grand froid et l'inscription aux animations senior.

La création de SMS et de messages téléphoniques de prévention

Parallèlement à la création du portail usagers, le CCAS peut diffuser, selon les besoins, des messages de sensibilisation ou d'information au public par le biais de SMS et de messages vocaux. Cela permet d'alerter l'ensemble des Amiénois inscrits sur le registre de façon instantanée.

Une équipe d'agents a été formée et sensibilisée pour accompagner les séniors et leur famille dans cette nouvelle démarche. Plusieurs sites ont été retenus pour être des points d'accueil et d'aide à l'inscription pour les séniors :

- Les 3 Maisons de Service au Public (Atrium, Etouvie, Rollin) ;
- L'Odyssée à Amiens Nord ;
- Le Point Accueil Multimédia des coursives à Etouvie ;
- Synapse pour le centre-ville ;
- Le point accueil multimédia Sagebien ;
- Le point accueil multimédia Elboeuf (accessibilité physique limitée).

Expérimentation du Coffre-Fort Numérique

Un coffre-fort numérique est un outil individuel qui permet d'archiver, d'indexer et de retrouver des fichiers numériques tels que des documents administratifs, des contrats, des factures, des relevés...mais aussi des documents personnels (photos, textes, etc.). Il permet de conserver des documents et d'y accéder dès lors que l'on a accès à Internet.

L'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale et la Direction Générale de la Cohésion Sociale pilotent depuis le 11 juillet 2016 une expérimentation

sur l'usage et l'utilité des coffres-forts numériques. Le CCAS d'Amiens fait partie des 16 structures, sur 12 territoires en France, retenues pour porter ce dispositif entre octobre 2016 et octobre 2017, à destination de tout ou partie de leurs publics.

L'expérimentation Coffre-Fort Numérique s'inscrit dans le cadre de la feuille de route 2015-2017 du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, dont l'ambition était de s'appuyer sur le numérique afin de permettre à chacun(e) d'accéder à ses droits de manière plus simple et effective, et « expérimenter un espace personnel numérique pour permettre aux personnes accompagnées de conserver leurs documents et d'accéder à leurs pièces justificatives » (action n°10).

L'une des richesses de cette expérimentation menée auprès des CCAS, établissements publics locaux, repose sur la grande diversité de leurs territoires et des publics qu'ils accompagnent mais aussi sur leurs nombreux partenariats ainsi que sur la pluralité de leurs modes d'intervention (domiciliation, instruction d'aides légales, octroi d'aides facultatives, gestion d'établissements...).

Le coffre-fort est gratuit pour la personne accompagnée et pour les collectivités et permet de stocker et de partager avec des tiers (sous réserve de l'accord de la personne) des pièces justificatives nécessaires aux démarches administratives. Le coffre-fort offre des garanties de sécurisation des données à caractère personnel.

Le bilan du plan numérique du CCAS d'Amiens en quelques chiffres :

- 600 seniors formés depuis 2016
- 40 accueils dotés d'ACCEO, ayant permis 350 traductions pour 50h
- 5 bornes d'accès aux services publics (1 dans chaque secteur)
- 50 ordinateurs prêtés aux familles en difficulté sur les 200 disponibles
- 33 coffres-forts numériques ouverts dans l'expérimentation UNCCAS/DGCS
- La transcription en FALC de documents et vidéos pour expliquer le portage des repas, la téléassistance, la lutte contre les punaises de lits, le traitement des déchets à risque infectieux (DASRI)

Avec toutes ces réalisations, le CCAS d'Amiens tient bien son rôle d'acteur de proximité en accélérant sa modernisation et en s'organisant pour se consacrer davantage auprès de ceux qui n'ont pas accès au numérique.

2.3.2.5. Les centres de formation

Le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) est un organisme de formation public qui récupère 0,9% de la masse salariale des collectivités territoriales. Il est en charge de la formation des agents publics territoriaux. Les 1er octobre 2015, une convention a été passée entre le CNFPT et le Secrétariat d'État chargé du numérique afin de

promouvoir l'inclusion et la médiation numériques en accompagnant les collectivités territoriales et leurs agents dans le développement du numérique sur les territoires.

Une nouvelle offre de formation a été lancée en 2016. Elle intéresse tous les agents territoriaux et est ouverte à tous suivant trois niveaux de formation sanctionnés par la délivrance d'une certification des compétences selon la classification européenne (PIM, B2I et C2I). Enfin, le module « culture et usages du numérique » vise à définir et comprendre les enjeux de la culture numérique, notamment dans son environnement professionnel.

Des formations spécifiques aux cadres et travailleurs sociaux sont également programmées.

« L'inclusion numérique : entre accès aux droits et risques de fracture » sensibilise les cadres des régions, départements, intercommunalités, villes et CCAS impliqués dans la lutte contre les exclusions. Le stage développe une approche critique des usages du numérique et concourt à identifier les différents modes d'appropriation de l'outil afin de développer des actions en faveur de l'inclusion numérique au sein de sa collectivité.

« Les mutations des politiques sociales et leurs impacts sur le travail social » concerne les travailleurs sociaux en service public territorial de Niveau III souhaitant appréhender les évolutions de la demande sociale, des modes d'intervention et des modes d'organisation. Le partage d'expériences et de pratiques, éclairé d'apports théoriques permet d'analyser le contexte social en mutation ainsi que son impact sur le secteur.

Le CNFPT est donc un acteur incontournable pour lutter contre l'illectronisme dans les administrations et pour former les médiateurs numériques. Le recours à ces formations gagnerait à être plus systématique dans un contexte d'accélération de la dématérialisation. Toutefois, c'est aux supérieurs hiérarchiques de s'emparer de la question et d'en faire la promotion à leurs agents.

A côté de ce centre de formation public, on retrouve des organismes privés proposant des formations diplômantes comme Synapse en Picardie.

En définitive, comme nous l'avons postulé en introduction de ce tour d'horizon des acteurs publics, il existe un flou sur l'appartenance de l'illectronisme qui est à la fois la compétence de tout le monde mais officiellement celle de personne. C'est une thématique qui concerne tout le monde, acteurs publics et privés, à l'image des organismes de sécurité sociale, de l'emploi et de la retraite, structures qui vont être appréhendées dans la suite de ce rapport.

2.3.3. Les organismes de la sécurité sociale, de l'emploi et de la retraite : des acteurs en mutation

Acteurs incontournables de la lutte contre l'illectronisme, les différents organismes de la sécurité sociale, de l'emploi ou de la retraite sont concernés à plus d'un titre par l'inclusion numérique. Recevant souvent un public nombreux et plus fragile socialement, ils

doivent adapter leurs pratiques à la dématérialisation des démarches administratives qui s'impose en France.

2.3.3.1. Les Caisses d'Allocations Familiales

Les CAF sont des structures clé de la lutte contre l'illectronisme. Organismes de droit privé rattachés à la Sécurité sociale française, elles proposent des aides financières à caractère familial ou social à un public souvent en fragilité.

Engagés dans la dématérialisation des démarches administratives, elles sont confrontées à l'enjeu de rendre accessibles et simples ces transformations auprès des publics éloignés des usages du numérique.

C'est pour cela que le site internet de la CAF a été repensé et simplifié dans son ergonomie avec un panel d'allocataires test. En tant que « porte d'entrée » numérique des services proposés par les CAF, il se doit d'être le plus compréhensible possible pour inclure les usagers les plus néophytes.

Saisissant l'enjeu de l'accessibilité de leurs services, de nombreuses CAF ont mis à disposition dans leurs établissements accueillant du public, des espaces munis de bornes tactiles, ou d'ordinateurs en libre accès permettant de réaliser des démarches : il s'agit d'un gain de temps, mais cela permet aussi aux allocataires ne disposant pas du matériel à domicile, de venir effectuer leurs démarches dans les locaux de la CAF.

Cependant, la mise à disposition seule ne saurait compenser les difficultés liés à l'usage de ces technologies. C'est pourquoi, bien souvent, du personnel est là pour accompagner à réaliser des démarches et renseigner les usagers.

Pour répondre à ces besoins nouveaux, le recours à des jeunes en services civique est en forte croissance. Cette tendance semble partie pour durer, au vu des projets d'extension des services proposés par plusieurs CAF, comme dans le Pas-de-Calais, à titre d'exemple, où neuf nouveaux point d'accueil sont prévus.

Selon les CAF et les départements, on retrouve également plusieurs dispositifs d'accompagnement spécifiques. Cela peut être des prêts de matériel informatique à taux zéro. Les services de la CAF peuvent parfois identifier des familles en difficulté et leur proposer un accompagnement au numérique.

De plus, les services de la CAF sont présents dans un certain nombre de lieux recevant du public, qui ne dépendent pas de la CAF : des MSAP (voir ci-après), des centres sociaux culturels ou encore des CCAS. La CAF forme ces partenaires pour accompagner leurs usagers à ses services. Cela permet à la CAF d'être présente dans un grand nombre de lieux accueillant du public sans qu'il soit obligatoire de se déplacer à un point d'accueil principal de la CAF.

De son côté, les CAF informent leurs usagers sur les autres acteurs locaux proposant des services en lien avec l'inclusion numérique.

Enfin, dans plusieurs CAF, des projets sont en préparation pour répondre au sujet de l'illectronisme, comme des ateliers de formation au numérique avec les allocataires et d'autres partenaires, comme Pôle Emploi.

2.3.3.2. Pôle Emploi

Établissement public à caractère administratif chargé de l'emploi en France, Pôle Emploi est souvent associé à de nombreuses démarches administratives et reçoit un public très nombreux.

Le digital y est d'une importance capitale et fait l'objet d'une stratégie nationale, notamment pour accompagner l'inscription qui se fait uniquement en ligne depuis mars 2016. Si les nouveaux usages du numérique sont l'occasion d'accélérer et de faciliter les démarches, il comporte également des risques liés à un public parfois peu ou pas formé à ces nouveautés.

De nouveaux espaces d'accueil disposant de matériel informatique en libre accès sont proposés aux usagers dans les 16 agences de la Métropole de Lille comme nous l'a affirmé la directrice de Pôle Emploi Vaucanson. Par manque de source sûre, nous ne pouvons pas affirmer que le principe s'est généralisé à l'heure actuelle sur les 92 agences que compte la Région Hauts-de-France.

Au niveau national, Pôle Emploi déploie des efforts sur la simplification du numérique en revoyant ses services pour qu'ils soient plus ergonomiques. C'est le cas avec « Emploi store », un catalogue d'applications en ligne destinées aux demandeurs d'emplois. Le site redirige l'utilisateur de façon simple, via l'usage de pictogrammes et de couleurs, vers le service qui répond le mieux à ses besoins. Cela peut être par exemple l'application « Maintenant » qui met en relation demandeurs d'emplois et employeurs en moins de 3 jours, et qui est donc surtout destinée aux emplois de courte durée.

Dans la lutte contre l'illectronisme, l'exemple de l'agence Pôle Emploi Vaucanson à Lille est à mettre en exergue, car elle participe à l'expérimentation « agence de demain » en tant que proof of concept². Si les expérimentations qui y sont menées sont un succès, elles peuvent se démocratiser dans les autres agences Pôle Emploi.

Comme beaucoup d'organismes du secteur social recevant du public, Pôle Emploi a choisi de faire appel à des jeunes en service civique pour accompagner les usagers sur les services numériques proposés en agence, à savoir un espace d'accueil disposant d'ordinateurs et de tablettes tactiles. Cela permet de réduire l'attente et d'accompagner les usagers les plus néophytes dans leurs démarches et dans l'usage des équipements. Cet accueil a été imaginé en fin d'année 2017 avec un groupe de travail composé d'un panel d'usagers qui a permis un retour d'expérience bénéfique en faisant remonter leurs attentes et ressentis.

De manière notable, l'agence Pôle Emploi Vaucanson propose plusieurs ateliers liés au numérique : un premier, est co-animé avec d'anciens demandeurs d'emploi ayant trouvé un travail dans le numérique, et propose une formation par retour d'expérience aux usagers souhaitant y participer.

Un deuxième est le « club inter-génération » qui fonctionne sur le principe du reverse mentoring³ où de jeunes demandeurs d'emploi partagent leurs connaissances avec des usagers plus âgés; qui à leur tour leur transmettent des connaissances du monde de l'entreprise. Cet atelier, proposé par les conseillers à un nombre limité de demandeurs d'emploi, faute de places, rencontre un certain succès : lors de la première expérimentation, 14 personnes sur 16 sont retournées à l'emploi en 6 semaines. Il a été co-construit en prenant en compte les besoins des usagers selon l'adage « arrêter de penser à la place des autres ».

Enfin, une démarche d'ouverture vers des partenaires a été entreprise, avec la mise à disposition d'un espace collaboratif où plusieurs structures externes proposent des ateliers ou des événements. C'est le cas par exemple d'Emmaüs Connect qui a noué un partenariat avec l'Agence et organise régulièrement des « Appli Hour » pendant lesquelles les usagers apprennent à utiliser les applications numériques proposées par Pôle Emploi. Une autre collaboration associant les deux acteurs ainsi que les financeurs AG2R et SFR, ouvre des formations à destination des chômeurs à raison de 30 heures sur deux semaines. 500 personnes ont été concernées depuis septembre 2017 jusqu'à aujourd'hui.

2.3.3.3. La Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail Nord-Picardie

La CARSAT est un organisme de droit privé du régime général de la sécurité sociale qui exerce des missions de service public. En particulier : la préparation et le paiement de la retraite des salariés du régime général, la prévention et la tarification des risques professionnels ainsi que l'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté.

Dans le cadre de cette mission d'accompagnement, la CARSAT invite ses assurés à réaliser leurs démarches en ligne et leur propose un accompagnement individualisé, en ayant recours à des services civiques. C'est en particulier le cas pour le service proposé par la CARSAT de demande de retraite en ligne.

Cependant, la CARSAT dispose également de dispositifs d'accessibilité à ses services en ligne via la mise à disposition en libre accès d'ordinateurs avec une connexion internet dans ses sites des principales villes de la région. Ces espaces en accès libre permettent d'accéder aux différents sites internet de la CARSAT, de plus des services civiques sont présents pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne.

2.3.3.4. Les Mutualités Sociales Agricoles

Organismes de droit privé, les MSA, Mutualités Sociales Agricoles, sont le régime de sécurité sociale obligatoire des professions agricoles.

« Guichet unique », elles regroupent de nombreuses missions : la famille, le logement, la retraite, la santé et la sécurité au travail, l'installation et l'affiliation, l'embauche et les cotisations. Également, l'une des missions est la solidarité et l'insertion des personnes fragiles ou rencontrant des difficultés.

Dans cette optique, la MSA Nord-Pas-de-Calais a déployé une politique en faveur de l'inclusion numérique, en particulier via la réalisation d'un « guide du numérique solidaire » sous forme de cartographie répertoriant les différents lieux de la médiation numérique sur le territoire des départements du Nord et du Pas-de-Calais. Cette carte (Figure 31) recense ainsi : les lieux proposant des ordinateurs avec internet et/ou du Wi-Fi en libre accès, des espaces formant aux usages du numérique, et des structures proposant la vente ou la réparation du matériel numérique à tarif solidaire.



Figure 31: Carte du numérique solidaire NPDC MSA

Source : MSA Nord – Pas-de-Calais, 2016

De plus, la MSA Nord-Pas-de-Calais s'applique à promouvoir les MSAP dont nous parlerons ci-après, en participant à leur déploiement. En effet, les MSAP revêtent une importance stratégique dans les zones les plus rurales comme point d'accès aux services en ligne que la MSA propose à ses adhérents.

Il est à noter également que la MSA Nord-Pas-de-Calais a lancé en février 2018 un appel à candidatures visant à « accompagner les acteurs des territoires ruraux dans la mise en oeuvre d'actions en lien avec le numérique ».

Nous n'avons malheureusement pas plus d'informations sur les dispositifs mis en oeuvre par les MSA n'ayant pas réussi à les joindre dans le cadre de cette étude.

2.3.3.5. Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM)

Les CPAM sont des organismes rattachés au régime général de la sécurité sociale en France. Elles sont le lien au niveau local avec la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés.

Leur mission est principalement de gérer le droit des assurés sociaux à l'Assurance Maladie, en traitant leurs feuilles de soins, mais aussi en faisant la promotion de la santé en partenariat avec les professionnels, par des plans d'actions. Elle assure également une aide individuelle aux assurés qui en ont besoin ainsi qu'aux associations.

Comme les autres organismes du secteur, la majorité des services proposés par les CPAM du territoire sont maintenant accessibles en ligne. Pour cela, elles mettent en oeuvre des dispositifs visant à rendre accessibles ces services et à accompagner les usagers.

A titre d'exemple, la CPAM Hainaut met à disposition dans ses accueils des postes informatiques en libre accès et disposant d'une connexion internet, pour permettre aux usagers de réaliser leurs démarches dématérialisées. Ils peuvent être accompagnés et aidés dans ces démarches par du personnel formé présent sur les lieux.

La CPAM Hainaut effectue également des dons de matériel informatique aux associations qui la sollicitent, dans le cadre de sa politique d'actions sanitaires et sociales.

Plus largement, les CPAM œuvrent dans un objectif de simplification des démarches en ligne: grâce au compte Améli4, elle permet l'identification de l'utilisateur en ligne via le service France Connect, proposé par le gouvernement et présenté en introduction.

Face à la dématérialisation, les organismes de sécurité sociale, de l'emploi et de la retraite ont étoffé leur offre d'accompagnement aux usages et participent à ce titre à la lutte contre l'illectronisme. En sus de ces derniers et des acteurs publics, s'ajoutent des parties prenantes motrices resserrant les mailles de la trame locale en matière d'inclusion numérique. Qui sont-elles ?

2.3.4. Le maillage local : des acteurs moteurs

2.3.4.1. Les Établissements Publics Numériques

Sous l'acronyme EPN, pour Établissements Publics Numériques, on retrouve une réalité multiple selon les territoires, avec une terminologie très variée. On parle ainsi parfois de « Cybercentre », de « Cyberespace », de « Salle numérique », et d'autres appellations encore.

Il s'agit d'espaces accueillant du public, portés par des acteurs publics et proposant a minima de l'équipement informatique avec une connexion internet en accès libre. Souvent, des animations sont proposées autour de ces établissements, comme des formations à l'informatique, un accompagnement à l'usage des outils proposés, ou même des ateliers créatifs autour du numérique (photo et vidéo numérique, entre autres).

L'ancienne région Picardie avait par exemple porté un dispositif intitulé « Picardie en ligne » qui participait au financement d'un ensemble d'EPN répartis sur le territoire des 3 départements.

Dans le Pas-de-Calais, la Communauté de Communes Sud Artois porte elle aussi un dispositif d'EPN intitulé « Espaces numériques » sous la forme de 6 lieux répartis de manière équitable sur son territoire, à majorité rural.

Au même titre que les MSAP, l'accessibilité à l'outil informatique mais surtout à internet revêt une importance capitale dans les territoires les plus ruraux : il s'agit d'une question d'égalité d'accès entre citoyens dans l'optique de la transition numérique de l'État. Tout le monde doit avoir à proximité un lieu où réaliser ses démarches administratives en ligne.

Ces EPN, facultatifs, sont souvent portés par des EPCI, cependant, selon le nombre d'habitants, ils peuvent être portés directement par des communes, comme le fait la ville de Lille via ses Cyberespaces, en majorité implantés au sein des Centres Sociaux Culturels de la ville.

Certains Centres Sociaux sont non communaux et jouent un rôle important dans la promotion du numérique ainsi que dans la lutte contre l'illectronisme. Nous allons maintenant explorer les associations.

2.3.4.2. Les associations

Les associations sont nombreuses dans les Hauts-de-France et ont différents projets et actions. Il reste qu'elles participent au développement social et local via la promotion du numérique ainsi qu'à la diminution de la fracture numérique, que cela soit à l'échelle d'un quartier, d'une commune, d'une intercommunalité ou d'un département.

Deux associations de taille importante prennent place sur la région. Tout d'abord, Emmaüs Connect, association ouverte dans la métropole lilloise depuis 2014, vise à faire bénéficier les opportunités apportées par le numérique à tous. Plus de 3 000 personnes ont été accompagnées dans les locaux de Lille. L'association propose des formations informatiques pour les débutants, des permanences connectées ainsi qu'une évaluation des compétences numériques de chacun (les bons clics). De plus, Emmaüs Connect permet à certains bénéficiaires, l'achat de matériel informatique ou la prise d'abonnement (Internet ou téléphonique) à des prix solidaires. Divers partenariats ont été conclus avec d'autres structures (cf. partie 2.3.2.4).

La seconde association est Synapse 3i, implantée à Amiens. Elle vise à accompagner les personnes vers l'emploi. Pour cela, des formations sont proposées et plusieurs projets voient le jour afin de favoriser le développement des personnes. Jugeant les compétences numériques comme indispensables dans la société actuelle, Synapse 3i propose des formations aux personnes en situation d'exclusion. L'une d'elles est basée sur le Passeport de Compétences Informatique Européen (PCIE), qui est une certification des compétences professionnelles en bureautique. Pour cette formation, Synapse 3i intervient via ses formateurs dans les chantiers d'insertion sur l'ensemble des Hauts-de-France. Des formations pour les personnes âgées, pour les personnes en situation de handicap ou pour les personnes allocataires du RSA sont aussi possibles et adaptées aux publics. Une réflexion sur la formation des publics vivant dans les zones rurales est en cours. La structure propose également la formation des permanents des associations afin d'améliorer leur efficacité face aux logiciels informatiques. Concernant l'accessibilité, du matériel informatique récupéré et remis en état peut être vendu à bas coût à d'autres structures (associations, écoles, bibliothèques...) voire être donné aux personnes suivant la formation PCIE.

Concernant les associations de taille moins importante, nous retrouvons principalement la possibilité de suivre une formation, d'être accompagné, d'obtenir du matériel informatique à bas coût ou encore d'approcher le numérique via une approche plus ludique. Même si leur rôle est majeur dans la lutte contre l'illectronisme, les associations que nous avons contactées couvrent principalement les milieux urbains, laissant les habitants des zones rurales en marge.

Pour combler en partie ces zones blanches en acteurs, les centres sociaux peuvent se révéler être un atout de taille.

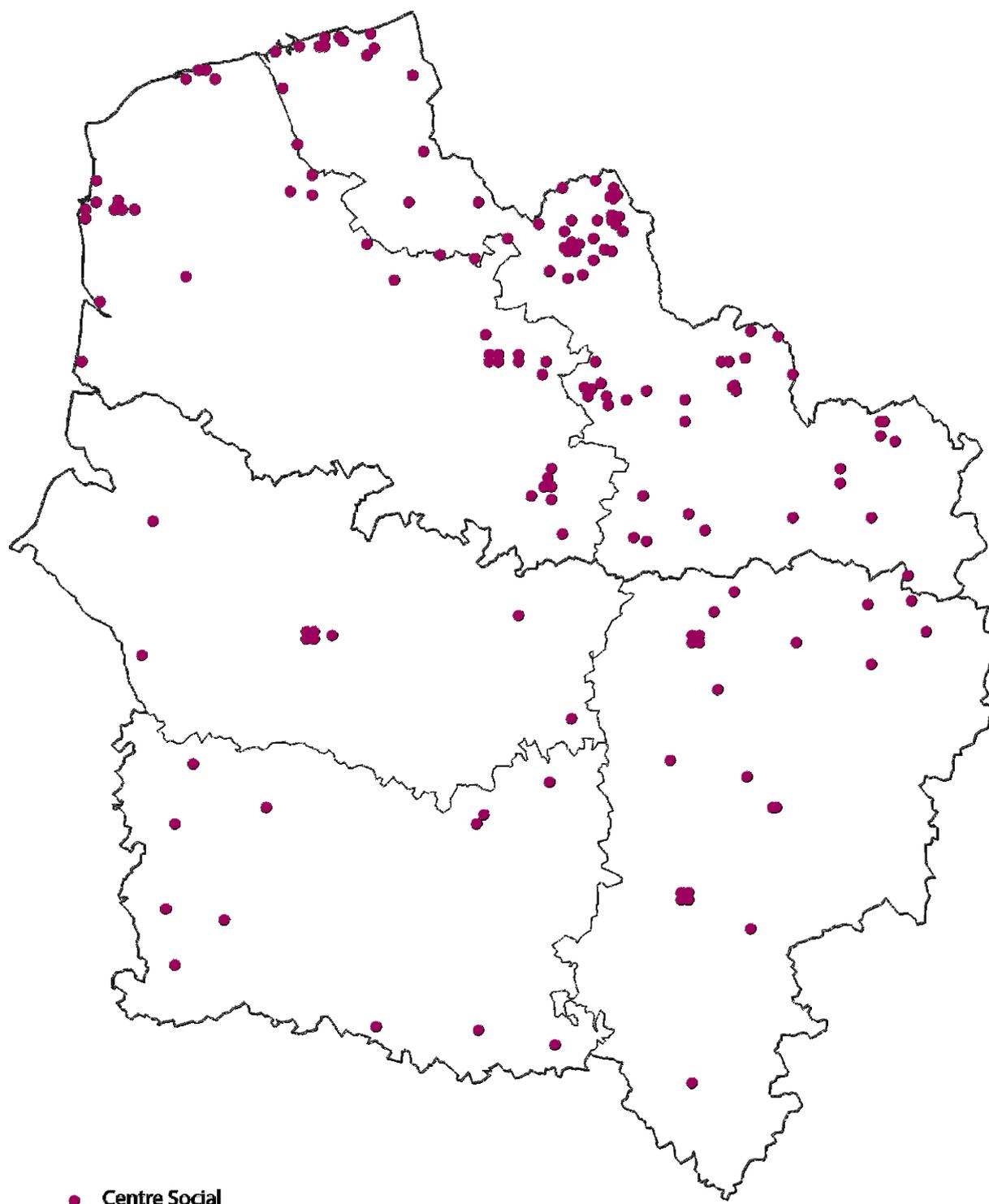
2.3.4.3. Les centres sociaux

Les centres sociaux sont des équipements de proximité, polyvalents et ouverts à tous les habitants. Un centre social peut également se définir comme étant un projet de développement social et local, pensé par l'équipe des salariés et des bénévoles mais aussi par la participation active des habitants. En effet, les valeurs prônées par l'ensemble des centres

sociaux sont la démocratie, la solidarité et la dignité humaine. Les objectifs d'un centre social sont d'accueillir les habitants, les aider à améliorer leurs conditions de vie, les intégrer socialement mais aussi éduquer, favoriser la culture et renforcer les solidarités.

Ces structures ont plusieurs possibilités quant à leurs statuts juridiques : les centres sociaux peuvent être associatifs, municipaux ou encore être pilotés par la CAF. Concernant les financements, les sources principales sont la CAF, qui permet la création des centres sociaux et s'engage à les financer, les communes ou les EPCI où sont implantés les centres sociaux ou encore les collectivités territoriales dont le Conseil Départemental, chargé de plusieurs compétences en lien avec les actions réalisées par les centres sociaux.

Il y a plus de 220 centres sociaux dans la région Hauts-de-France dont 145 dans le Nord, 37 dans le Pas-de-Calais, 21 dans l'Aisne et 9 dans la Somme. 33 de ces centres sociaux se situent dans des espaces à dominante rurale. Plus de la moitié de ces équipements se situe dans les territoires en Politique de la Ville (politique de cohésion urbaine des quartiers dits défavorisés), en veille active ou en revitalisation rurale. La carte ci-dessous (Figure 32) montre une répartition géographique inégale des centres sociaux. En effet, ils maillent le territoire de manière assez homogène les départements du Nord et de l'Aisne. On remarque une densité importante de centres sociaux sur les grandes agglomérations (la Métropole Européenne de Lille - MEL ou encore la Communauté Urbaine de Dunkerque - CUD). Les départements du Pas-de-Calais et de la Somme ont un maillage moins équilibré, laissant des territoires vides.



Réalisation : FOUQUOIRE J., GAVERIAUX G., GHESQUIERE G., JABRI E.

Figure 32: Répartition géographique des centres sociaux dans les Hauts-de-France

Source : Observatoire des centres sociaux de 2017 - Système d'Échanges National des Centres Sociaux (SENACS)

Durant notre étude, nous avons réalisé de nombreux entretiens avec les centres sociaux de la région. Une grande majorité des structures appelées réalise des actions en faveur de l'inclusion numérique. Cela est dû au fait que les usagers des centres sociaux sont demandeurs d'activités leur permettant d'avoir une meilleure connaissance de l'outil. Ainsi, des activités de formation sont réalisées dans certains centres. Lors de ces créneaux, les personnes ont généralement accès à un ordinateur connecté à internet et sont formés par un salarié ou un bénévole de la structure. Souvent, l'activité prend la forme d'un cours informatique défini par un programme ou il peut s'agir d'un accompagnement personnalisé (dans le cas de groupes restreints). Les ateliers informatiques peuvent être dédiés à plusieurs catégories de personnes : personnes de niveau débutant ou confirmé, seniors, demandeurs d'emploi ou encore les femmes allocataires au RSA... Les centres sociaux peuvent également proposer un accompagnement personnalisé, principalement pour la réalisation de démarches administratives.

Les structures cherchent également à favoriser l'accessibilité à l'équipement informatique en proposant des créneaux d'accès libre. Si certains laissent ouvertes leur salle informatique et donnent un accès libre sans restriction de publics et d'usages, d'autres centres ne laissent accès que dans l'objectif unique de la réalisation de démarches. D'autres dispositifs peuvent être rattachés aux centres sociaux tels que les MSAP ou les Points Information Jeunesse (PIJ). Ces derniers visent également à donner accès à l'informatique et/ou à accompagner leurs usagers.

Pour financer ces dispositifs, les centres sociaux peuvent recevoir des aides ou répondre à des appels à projets. Une majorité des centres sociaux ne reçoit pas de financements spécifiques du fait de leur rôle en tant qu'acteurs de la lutte contre l'illectronisme.

Un focus mérite d'être fait sur les Centres Sociaux Ruraux (CSR) du département de l'Oise qui, eux, ont bénéficié d'une subvention dans le cadre de la Conférence des financeurs.

Les CSR disposent d'un statut associatif indépendant. Ils constituent un outil au service des habitants, dont l'approche territoriale se concentre sur l'animation sociale locale. L'Union des Centres Sociaux Ruraux de l'Oise indique que « l'ancrage territorial est une garantie de la réalité des besoins des familles, une proximité de l'accueil et de l'information de tous, une mise en œuvre réelle de la mixité sociale et humaine ».

L'adjectif « rural » est historique et à rattacher à leur création par la MSA de l'Oise. Aujourd'hui, ces structures ne se rencontrent pas qu'en milieu rural. Il existe 13 Centres Sociaux Ruraux dans l'Oise, dont 9 se sont rassemblés dans l'Union.

Les Centres Sociaux Ruraux agrègent plusieurs dispositifs dans leurs locaux. Ils constituent tous un Point Relais CAF de premier niveau et bénéficient à ce titre d'un financement et d'une formation par l'organisme de la CAF. Pour la très grande majorité, ils sont porteurs de

l'expérimentation « Nos séniors connectés » en lien avec la Conférence des financeurs (cf. partie 2.2.2.2).

Ils sont également créatifs dans leurs domaines d'intervention : séniors, accueil, insertion, formation, mobilité. En effet, pour être au plus proche des besoins de leur bassin de vie, certaines de leurs actions sont décentralisées. Ainsi, le Centre Social Rural du canton de Nanteuil-le-Haudouin a investi dans un minibus itinérant labellisé CAF pour aller à la rencontre des usagers. L'extension de ce genre de dispositif hors-les-murs est envisagé. Ainsi, certains Centres Sociaux Ruraux proposant des « spectacles canapé », qui consistent à ce qu'un particulier accueille chez lui une troupe de comédiens ainsi que des spectateurs, réfléchissent à mettre en place un dispositif similaire centré sur l'e-administration.

Ce sont donc des acteurs de l'innovation sociale et territoriale qui se révèlent moteurs sur le département en matière d'inclusion numérique et d'accès aux droits. Leur importance se révèle par le choix du Conseil départemental de les nommer coordinateurs du dispositif MONALISA, rassemblant des équipes citoyennes luttant contre la solitude et l'isolement des aînés, sur le département en reconnaissant leur très bonne connaissance de leur territoire.

La connaissance fine du territoire permet de renforcer l'accessibilité en se fondant sur la proximité et la qualité, c'est ce qu'ambitionnent les guichets uniques appelés Maisons de Services Au Public.

2.3.4.4. Les Maisons de Services Au Public : bâtir une offre de proximité et de qualité en un lieu unique

Avec la dématérialisation des services au public, l'accessibilité devient l'un des principaux enjeux en matière d'égalité des territoires (MSAP, 2018). Toute la population est concernée sur chaque territoire.

Les MSAP constituent une offre de proximité en un lieu unique articulant présence humaine, à travers les agents, et outils numériques, matériel informatique et connexion internet en accès libre, pour accompagner les usagers dans leurs démarches de la vie quotidienne, notamment en ligne.

Cette politique publique, datant de 2013, est pilotée par le Commissariat Général d'Égalité des Territoires (CGET) et le dispositif d'animation nationale du réseau est confié à la Caisse des Dépôts.

Le choix des nouvelles ouvertures est arbitré par le SDAASP.

Concrètement, une collectivité ou association souhaitant accueillir une MSAP, signe une convention avec au moins trois des sept opérateurs nationaux partenaires : Pôle Emploi, Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse centrale de la Mutualité Sociale

Agricole, GRDF et La Poste. Les agents reçoivent une formation de ces derniers sur l'accès à leurs services.

Ils assurent ainsi :

- l'accueil, l'information et l'orientation : documentation, orientation vers le bon interlocuteur, information sur les droits et prestations ;
- l'aide à l'utilisation des services en ligne : télédéclaration, inscription et mise à jour de l'espace personnel, aide à la recherche d'emploi, candidature en ligne etc. ;
- l'aide aux démarches administratives : compréhension des courriers administratifs, constitution de dossiers ;
- la mise en relation avec les partenaires : prise de rendez-vous, permanences administratives dans les locaux etc.

La marque « Maison de services au Public » est délivrée par le Préfet de département sur la base d'un cahier des charges. Elle permet l'octroi de financements de l'État et d'un fonds national alimenté par plusieurs opérateurs (MSAP, 2018). Depuis le 1er janvier 2016, le gouvernement et les opérateurs nationaux assurent 50% du budget de fonctionnement de la structure, avec un plancher à 10 000 euros et un plafond à 35 000 euros.

Les MSAP portées par La Poste sont financées pour moitié par le fonds de péréquation territoriale. En effet, afin d'accélérer l'offre de déploiement, un partenariat a été tissé entre le Gouvernement et les opérateurs nationaux d'une part, et La Poste d'autre part qui héberge au sein de ses bureaux une partie des MSAP. Ainsi, dans la région Hauts-de-France, nous avons recensé 15 structures dans le Nord, 26 dans le Pas-de-Calais, 12 dans la Somme, 11 dans l'Aisne et 8 dans l'Oise dont respectivement 11, 16, 7, 6 et 3 sont hébergées en Bureau de Poste. Toutefois, il convient de souligner la difficulté à contacter les MSAP au sein des Bureaux de Poste. Nous avons envoyé un courriel ainsi qu'une relance à toutes les structures puis, tenter de leur téléphoner. Seulement, une part infime de MSAP en Bureau de Poste communique un numéro sur le portail des MSAP. Les informations les concernant proviennent donc d'internet.

Lors de notre recensement, nous avons également rencontré des MSAP hébergées dans des associations, comme le Centre Social Rural du Coudray-Saint-Germer, et des Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS). Ces derniers sont des lieux d'accueil sous statut associatif. Leur création est issue de partenariats avec les services publics dont l'État, les collectivités locales, les organismes publics ainsi que les entreprises et les associations. L'implantation des PIMMS est réalisée dans l'objectif de maintenir un accès aux services publics dans les quartiers socialement désavantagés. Les PIMMS ont l'avantage de paraître moins institutionnels et donc plus abordables pour les populations.

Leurs rôles sont d'accompagner les usagers dans l'accès aux services publics et à leurs droits via la médiation sociale ainsi que de favoriser l'insertion professionnelle notamment en professionnalisant leurs salariés.

Le PIMMS de Bruay-la-Buissière est particulièrement innovant puisqu'il dispose d'un minibus équipé en matériel informatique et connexion internet afin de proposer un service itinérant. Grâce à ce dispositif, seize communes, en plus de Bruay-la-Buissière, sont couvertes par les services du PIMMS/MSAP, selon un calendrier défini.

L'expérimentation à Bonningues-les-Calais est également intéressante. Elle consiste en l'installation d'un service MSAP, donc non labellisé, au sein de la bibliothèque. Le personnel de cette dernière est ainsi formé pour répondre au premier niveau de question autour du conseil et de l'orientation. L'idée est d'analyser si quelqu'un venant dans une démarche culturelle peut également s'intéresser aux démarches administratives (Vincent Merlin, Directeur MSAP Pays d'Opale, 2018). C'est également un concept qui se veut facilitateur : un parent accompagnant son enfant à la bibliothèque peut profiter de ce moment où il est encadré et occupé pour remplir ses formalités et y être accompagné. Cette réflexion s'inscrit dans le cadre des MSAP Pays d'Opale, basées à Ardres et Guînes, de ne jamais être à plus de 15 minutes de toutes les communes de leur périmètre d'intervention.

A travers le PIMMS/MSAP itinérant et l'expérimentation service MSAP/bibliothèque, ces dispositifs hors-les-murs témoignent d'une volonté d'assurer une présence équilibrée des services au public en favorisant les solutions de mutualisation (MSAP, 2018). C'est l'essence même de leur création et nous pouvons souligner que, si à l'origine ces lieux devaient s'implanter dans des territoires éloignés des opérateurs publics, généralement en zone rurale, l'accélération de la dématérialisation a conduit à l'essaimage de ces dispositifs au cœur des villes. Les bibliothèques sont également des lieux couvrant l'ensemble du territoire et pouvant se révéler une clé pour l'inclusion numérique et l'accès aux droits.

2.3.4.5. Les bibliothèques, un usage en évolution

Depuis l'ère du numérique, les bibliothèques du monde entier repensent leurs bâtiments, leurs équipements et leurs services. Les usages et attentes de leurs publics ont changé. Les usagers fréquentent désormais les bibliothèques également pour profiter d'un ordinateur ou d'une connexion Internet. La bibliothèque est un lieu de pratique et de socialisation autour des outils numériques (A. Camus et V. Derouen, 2015).

Dès 2000, de nombreuses bibliothèques aident les usagers à maîtriser les outils numériques et à chercher l'information (Jérémie Desjardins, 2000). La Bibliothèque Nationale de France propose depuis 1997 des ateliers d'initiations à Internet. Des formations à la recherche bibliographique sont proposées aux étudiants.

orientées vers les publics éloignés du numérique : vulgarisation du numérique pour un public adulte, seniors, chômeurs ; aide à la recherche d'emplois ; éducation numérique auprès des plus jeunes (droit d'auteur, données ouvertes, enjeux démocratiques etc.).

Réaliser des médiations numériques constitue un fort positionnement et engagement de la part des bibliothèques. Celles-ci sont des lieux d'apprentissage informel, qui sont choisis par les usagers. C'est une offre de service qui correspond à de réels besoins. Les bibliothèques sont faciles d'accès, peu chères voire gratuites et neutres : des lieux d'apprentissage par excellence. Les bibliothécaires sont perçus comme aptes et fiables à former (A. Camus et V. Derouen, 2015).

En bref, les bibliothèques renouvellent leur offre et les bibliothécaires repensent l'approche de leur métier en intégrant la médiation numérique. Il en est de même pour un acteur historique : La Poste.

2.3.4.6. La Poste, un acteur historique en reconversion

Depuis 2010, La Poste est devenue une société anonyme faisant face à un double enjeu : celui de maintenir sa performance économique dans le paysage social tant urbain que rural tout en assurant quatre missions de service public (La Poste, 2018). Cette ambivalence a été soulignée lors des échanges avec Christian Brebant, Délégué régional du Groupe La Poste, et Yannick Le Merdy, Délégué aux relations territoriales de l'Oise.

Tous deux ont rappelé la révolution du métier historique de transport de courrier, puisque, depuis 2009, le volume a été divisé par deux. Yannick Le Merdy précisait toutefois que la distribution doit tout de même s'effectuer 6 jours sur 7, sur tout le territoire, en veillant à ne pas exclure une catégorie de la population, peu importe son lieu d'habitation.

Par suite, le groupe La Poste participe à la cohésion territoriale et sociale. En effet, à travers des contrats passés avec l'État courant sur une durée de trois ans, le Groupe contribue à l'aménagement du territoire en maintenant des points de contact. De plus, le facteur est un ambassadeur et une personne en qui les Français ont beaucoup confiance, selon Christian Brebant. Ainsi, les deux délégués territoriaux concluent que la conjoncture, soit l'évolution de la profession, conjuguée aux moyens humains et matériels favorables, à savoir la couverture opérée par les bureaux de Poste et les facteurs, permettent d'organiser la transformation du Groupe en trouvant de nouveaux leviers de croissance. Le numérique constitue un vecteur de reconversion.

Parmi les exemples de réalisations autour du digital, nous pouvons citer le service grand public.

« Digiposte ». Vendue en ligne, cette application à télécharger s'apparente à un coffre-fort électronique sur lequel tous les documents souhaités peuvent être logés (La Poste, 2018). Il est possible de s'y faire adresser les documents administratifs et/ou d'autoriser des orga-

nismes à aller y piocher directement les documents utiles aux démarches. La version de premier niveau de Digiposte est gratuite.

Dans cette même idée de fournir un interface avec les services publics, nous pouvons indiquer que plusieurs bureaux de Poste ont été transformés en MSAP. Cela permet aux personnes à faible mobilité géographique de se rendre à proximité de leur domicile, dans leur bassin de vie, pour effectuer leurs opérations en étant accompagnées et soutenues par un guichetier. En 2018, environ 60 % des MSAP de la région se situent ainsi dans un bureau de poste.

La Poste se tourne donc vers la médiation numérique. Le lancement en 2016 de la tablette numérique adaptée aux séniors « Ardoiz » en est une illustration. Elle a pour but de faciliter leur accès à internet grâce à une ergonomie simplifiée, des contenus sur-mesure et des fonctionnalités adaptées aux usages essentiels (La Poste, 2016). Les postiers sont spécialement formés pour accompagner les clients dans la mise en route, la prise en main et le suivi de la tablette Ardoiz.

Ainsi, La Poste est un acteur historique en reconversion qui se tourne vers la médiation numérique pour compenser le très fort ralentissement de son activité initiale. Cela a déjà commencé avec l'hébergement dans les bureaux de Poste de MSAP.

Le Président du Groupe La Poste ambitionne d'en faire la première entreprise de lien social du territoire en s'appuyant sur leur savoir-faire : la connaissance des acteurs et du domicile des gens. Par suite, le facteur peut être formé pour devenir un prestataire de services de proximité. Sur le plan numérique, il peut jouer le rôle de médiateur, notamment comme ambassadeur de l'inclusion des personnes âgées et/ou isolées. Ces pistes ont été évoquées par les deux contacts du Groupe La Poste mettant en avant « l'extraordinaire force de frappe » issue des 75 000 facteurs sillonnant toutes les voies de France et confortés par le maillage des Bureaux de Poste. Reste à passer de la stratégie à l'action.

En somme, il existe un mille-feuille d'acteurs sur le territoire, œuvrant à toutes les échelles, relevant de divers statuts et répondant à tous les enjeux identifiés dans la lutte contre l'illectronisme. La multiplication des structures pose l'écueil de la confusion au sein de ce pêle-mêle qui souffre d'un manque de lisibilité de l'offre (cf. partie 3.2.2). Par ailleurs, il convient de noter l'affirmation de certaines parties prenantes qui ne semblaient pas prédisposées à s'engager dans l'inclusion numérique. Cette évolution des acteurs peut être mise en parallèle avec la conversion de leurs pratiques que nous allons maintenant approfondir.

2.4. Vers une évolution des pratiques

2.4.1. Une tendance au décloisonnement et à la mutualisation

Il ressort de nos entretiens que beaucoup de structures tendent à se décloisonner et à mutualiser leurs actions. Nous l'avons constaté pour des organismes du secteur de la santé ou de l'emploi qui nouent des partenariats avec des associations comme Emmaüs Connect pour animer des ateliers à destination de leurs usagers.

Les établissements recevant du public sont souvent confrontés à des usagers qui ne savent pas où se rendre pour réaliser leurs démarches. Plutôt que renvoyer systématiquement vers un autre guichet/interlocuteur, une tendance est aux partenariats et à l'installation de bornes interactives d'un organisme dans les locaux d'un autre. Cette pratique atteint son point culminant à travers les MSAP dont nous avons parlé ci-avant et dont le but premier est de rendre accessible une multitude de services en un seul lieu physique. La MSAP d'Amiens Etouvie ainsi que celle d'Amiens Nord abritent une borne CAF et une borne « services publics » tandis que celle d'Amiens Rollin ne dispose que du premier type. Il nous a aussi été indiqué que la Maison de Quartier Faubourg de Béthune à Lille propose une borne « services publics » en libre accès à l'accueil dans le cadre du prototype « Aide aux démarches en ligne » des Centres Sociaux Connectés. Cette information n'a pu être confirmée par un contact de la Maison de Quartier.

L'information joue aussi un rôle central : l'efficacité de la lutte contre l'illectronisme passe par la connaissance du tissu d'acteurs locaux. Pour cela, les uns renvoient vers les autres par un affichage dans leurs locaux, ou par l'information de leurs usagers via des conseillers.

A titre d'exemple, des associations comme Emmaüs Connect renvoient vers les Cyber Espaces lillois, qui sont des EPN. De même que Pôle Emploi Vaucanson à Lille affiche la liste de ces Cyber Espaces dans ses locaux. Une autre hybridation concerne Pôle Emploi Laon et les plateformes, anciennement Picardie en Ligne, de la Communauté de communes Champagne Picarde.

Il ne s'agit que d'exemples des multiples liens qui se créent entre les acteurs du territoire, car chacun peut apporter une expertise particulière. Il est donc intéressant de générer un échange de publics entre ces organismes.

Au-delà des structures qui transcendent leur périmètre pour collaborer avec d'autres acteurs, tendre vers la co-construction directement avec les usagers participerait à l'émergence d'un modèle plus horizontal et plus en phase avec les besoins des territoires.

2.4.2. Vers la co-construction des services avec les usagers : un modèle plus horizontal

Une évolution dans le modèle de la conception d'un projet ou d'une action permet de passer d'un modèle classique vertical, où l'on retrouve souvent une dualité entre ceux qui conçoivent et ceux pour qui le projet est conçu, à un modèle plus horizontal, celui de co-construction. La co-construction correspond à l'élaboration ainsi qu'à la mise en œuvre par un ensemble d'acteurs. Elle induit que les différents acteurs prenant part au projet soit égaux dans le processus. D'autres termes définissent des processus plus égalitaires que la simple décision hiérarchique tels que la coopération ou la co-création.

Réellement prendre en compte les différents acteurs dans la conception d'un projet ou d'une action, voire d'intégrer ces acteurs, a plusieurs intérêts. La réalisation d'un projet en co-construction permet de répondre au mieux aux besoins des usagers. De ce fait, le projet sera plus facilement accepté par l'ensemble des acteurs et partenaires. De plus, une dynamique sera créée et pourra donner naissance à d'autres initiatives.

Lors de notre étude, nous avons pris connaissance de plusieurs projets faisant appel à de la coopération, donc à un travail commun entre plusieurs personnes ou structures dans une optique partagée, ou alors étant issus d'une co-construction.

Tout d'abord, les Centres Sociaux Connectés, dont le projet a démarré en 2017. Il s'agit d'un ensemble de huit centres sociaux couvrant un territoire de plus de 80 000 habitants sur les villes de Lille, Roubaix, Tourcoing et Faches-Thumesnil. L'un de leurs objectifs est d'assurer l'intégration des différents acteurs des structures afin de co-construire des projets répondant aux besoins de tous, et ce, grâce à des solutions innovantes et numériques. Les acteurs concernés sont les habitants, les bénévoles et salariés ainsi que les partenaires des centres. Tout d'abord, sont organisés des ateliers collaboratifs durant lesquels les participants sont sensibilisés à la démarche ainsi qu'aux potentialités du numérique mais peuvent aussi présenter des idées. Lorsqu'une idée est approuvée et correspond aux attentes identifiées, un prototype est mis en place et expérimenté. Les Centres Sociaux Connectés communiquent leur méthodologie ainsi que les prototypes créés sur leur site Internet (<http://csconnectes.eu/>) dans l'optique de favoriser le développement de ce mode de conception sur d'autres territoires et de diffuser les projets déjà mis en place.

Comme vu précédemment dans la partie 2.2.3, certains organismes ont également entrepris de moderniser leurs services en proposant une co-construction avec les usagers : c'est le cas de la CAF qui a retravaillé l'ergonomie de son site internet avec un panel d'allocataires.

De manière notable, Pôle Emploi Vaucanson a également redéfini entièrement son accueil physique avec l'avis des demandeurs d'emploi afin de mieux s'adapter aux besoins des usagers du lieu dont l'expertise d'usage est parfois invisible aux yeux des décideurs.

Passer par la co-construction de services assure que l'argent est bien dépensé car le service sera utile et utilisé en ce qu'il répond à des besoins précis.

Un autre projet a vu le jour, cette fois grâce à une coopération entre différentes structures. Le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) du nom de POLYCAP comprend la Sauvegarde du Nord, le CCAS de Roubaix, l'ANAJI (Association Nationale d'Aide aux Jeunes Infirmes) et le GAPAS (Groupement des Associations Partenaires d'Action Sociale). L'un de leurs projets consiste en l'informatisation des dossiers des personnes accompagnées par des établissements médico-sociaux et en la création d'un espace pour les usagers et leur famille. Afin de créer un outil utilisable par tous, les différentes catégories d'acteurs ont été incluses dans la démarche de conception. Des entretiens et questionnaires ont été réalisés et des logiciels ont été testés par les représentants des familles afin d'adapter le futur logiciel aux différents handicaps.

À une autre échelle, la Mission Société Numérique propose aux internautes de contribuer à la stratégie nationale pour un numérique inclusif. L'espace collaboratif permet à tous de publier des propositions dans l'un des trois sujets définis. La mobilisation de l'ensemble des acteurs permettra à terme de pouvoir mettre en place une politique adaptée aux territoires et de partager les bonnes pratiques connues des participants.

Ainsi, lors de la réalisation d'un projet ou d'une action en lien avec différents partis, passer de la simple participation, laissant la possibilité à certains de laisser leurs avis et de partager leurs opinions, à la co-construction, qui inclut pleinement les usagers dans la démarche, sert l'efficacité de la démarche. Il reste que les usagers peuvent se limiter à une simple réponse au besoin, sans chercher à anticiper d'autres usages.

En bref, l'état des lieux que nous avons dressé fait ressortir plusieurs tendances. Tout d'abord, concernant les besoins en matière de lutte contre l'illectronisme, il existe un consensus sur leur nature ainsi que sur la nécessité de maintenir un relai physique et humain dans l'accompagnement aux démarches. Les publics concernés s'inscrivent dans une large palette et il faut être vigilant à ne pas sous-estimer certaines catégories à l'image des seniors, des digital natives ou encore des travailleurs sociaux, pour lesquels des idées préconçues subsistent. Au sujet des acteurs, ils sont multiples et complémentaires, couvrent le territoire de l'échelon local à celui régional. La connaissance de l'implication de chacun ainsi que le partage de leurs expertises et compétences s'imposent aujourd'hui dans un système qui se veut de plus en plus collaboratif à la fois inter-structures mais également avec les usagers eux-mêmes.

Sur la base du volume d'informations quantitatives et qualitatives que nous avons collectées lors de notre recensement, nous allons proposer des pistes de recommandations appliquées au territoire pour la suite du travail et, notamment, pour nourrir la réflexion sur le plan d'actions régional d'inclusion numérique des populations vulnérables.

3. RECOMMANDATIONS POUR UN PLAN D' ACTIONS ADAPTE AUX BESOINS ET AU DEVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Terminologie, l'importance du choix des mots

En propos introductifs, il nous semble important de revenir sur plusieurs points de terminologie qui ont animé notre recherche.

En effet, lorsque nous nous sommes entretenus avec les acteurs, des débats ont émergé sur plusieurs termes et expressions utilisés. Cela concerne « ressource territoriale », « dispositif » et « illectronisme ».

Les deux premiers renvoient à un lexique appartenant à des champs disciplinaires identifiés et répondent donc à une définition et à des caractéristiques précises.

L'économie et la géographie se sont employées à définir « ressource territoriale » dans un contexte de modernité de la globalisation (Laboratoire Pacte, 2007). A ce titre, « la notion de ressource territoriale s'impose comme une figure nouvelle du développement et de l'aménagement des économies dans le grand bouleversement post fordiste de la mondialisation ». Elle constitue « une caractéristique construite d'un territoire spécifique et ce, dans une optique de développement » (H. Gumuchian, B.Pecqueur, 2007). Selon le laboratoire « Territoire » de l'Institut de Géographie Alpine, rassemblé autour des chercheurs précités, la ressource territoriale se caractérise par l'histoire du lieu, les jeux d'acteurs locaux, la synergie de ressources locales combinées au sein du projet de territoire ainsi qu'un sens ou une nature idéale. Par suite, l'utilisation de cette expression dans notre travail n'est pas à rattacher à cette acceptation mais il s'agit bien de l'ensemble des dispositifs, actions ou services existants et portés par une multitude d'acteurs et à des échelles différentes sur lesquels s'appuyer car participant de la lutte contre l'illectronisme.

De la même manière, un « dispositif » recouvre une réalité dans le domaine social, en termes de moyens alloués et de temporalité, comme cela avait été souligné lors de la concertation régionale rassemblant l'ensemble des partenaires en février. Ici, « dispositif » se comprend comme synonyme d'action mise en place ou de service proposé.

Nous avons fait le choix de conserver le recours à ces deux appellations car elles nous avaient été communiquées lors de la réunion de lancement de l'étude par le SIILAB. Toutefois, une réflexion approfondie sur la terminologie la plus appropriée avec l'ensemble des parties prenantes d'horizons disciplinaires variés est à envisager.

Par ailleurs, le concept « d'illectronisme » a suscité plusieurs réactions. Tout d'abord, nombreux sont les acteurs à avoir indiqué découvrir ce terme dont la première occurrence serait pourtant ancienne. En effet, la paternité reviendrait à Lionel Jospin qui, le 26 août 1999, a

déclaré « 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. [...] A travers l'École, en particulier, l'État peut prévenir « l'illectronisme », avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme ». Ainsi, près de 20 ans plus tard, la notion n'a pas percé dans le langage courant ni dans la littérature scientifique dans laquelle cette expression est peu répandue. Nonobstant, il convient de souligner que plusieurs personnes interrogées ont souligné le caractère explicite « d'illectronisme » qui se comprend intuitivement car faisant écho à « illettrisme ».

Nous avons déjà questionné la pertinence du rapprochement d'illectronisme et d'illettrisme en termes d'enjeux, ici, nous souhaiterions interroger plus en profondeur les définitions. En effet, le néologisme se base sur l'illettrisme, dont la réalité flèche des individus ayant été scolarisés mais dont l'apprentissage n'a pas conduit à la maîtrise de la lecture et de l'écriture ou bien cette maîtrise a été perdue (ANLCl). En revanche, l'analphabète n'a pas appris à lire et à écrire et se retrouve donc face à un premier niveau d'apprentissage.

Par suite, selon Elie Maroun, Chargé de mission à l'ANLCl, au sens strict une personne touchée par l'illectronisme serait « plutôt un adulte qui maîtrisait l'informatique dans les années 80-90 mais qui aujourd'hui n'assimile pas, par exemple, les codes du web et des réseaux sociaux ». Force est de constater que l'ensemble du public cible du diagnostic territorial mené ne se retrouve pas dans cette définition. Finalement, il s'agirait dans la majorité des cas « d'analphabétisme numérique » pour des personnes n'ayant aucune base.

Enfin, le dernier point sur lequel nous souhaitons attirer l'attention réside dans l'image qui se loge derrière « illectronisme » qui évoque une image dévalorisante. L'individu n'est pas en mesure, il n'a pas les capacités comme s'il était responsable de son incompetence or, ce sont les défaillances d'un système n'ayant pas su réunir les bonnes conditions qui ont conduit à cette fracture numérique. A ce propos, Elisabeth Garat de l'Association Graines de Pays préfère parler de « réduction des inégalités » plutôt que de fracture numérique afin de diffuser l'idée d'un cercle vertueux.

Dans un esprit positif, optimiste et non stigmatisant, ne serait-il pas préférable d'agir « en faveur de l'inclusion numérique » ? Quelles sont les actions à imaginer, impulser ou à reproduire pour parvenir à cet objectif ?

3.1. Faire émerger une culture du numérique

3.1.1. Une meilleure éducation au numérique

Avec l'ouverture d'Internet au grand public, dans la deuxième moitié des années 90, l'idée de lutte contre la « fracture numérique » est en effet devenue une obsession dans la classe politique française. A l'image du Plan d'action gouvernemental pour la société de

l'information en 1998 et du plan Numérique 2012, où figuraient parmi les priorités l'accès aux réseaux et aux services numériques pour tous ainsi que le développement des outils pédagogiques et de l'apprentissage d'Internet.

« L'Education nationale a mis en place en 2001 le Brevet informatique et internet (b2i) et le Certificat informatique et internet (c2i) visant à former le citoyen numérique. Des formations obligatoires dans le programme scolaire, garantissant des bases comme pour l'écriture ou la lecture », explique Elie Maroun de l'ANLCI. Quant au ministère du Travail, il propose une formation « compétences clés » avec une option numérique, à l'image de ce que fait l'association Éducation et formation dans ces centres.

La loi du 8 juillet 2013 établit l'obligation de dispenser « la formation à l'utilisation des outils et des ressources numériques⁵ » dans les écoles et les établissements d'enseignement (Jean-Pierre Delaubier et al, 2015).

Aucune discipline scolaire ne peut aujourd'hui s'affranchir de contenus numériques et de technologies numériques. « Ne pas comprendre le numérique aujourd'hui, c'est devenir analphabète demain » (Jean-Yves Hepp, président et fondateur d'Unowhy).

En 2016, l'Institut ViaVoice réalise un sondage auprès d'un échantillon représentatif de la population française. La question est : « Pensez-vous que l'utilisation des technologies numériques actuelles au sein des programmes scolaires est une conséquence logique de l'évolution de la société ? » L'approbation est massive (voir Figure 34 ci-dessous).

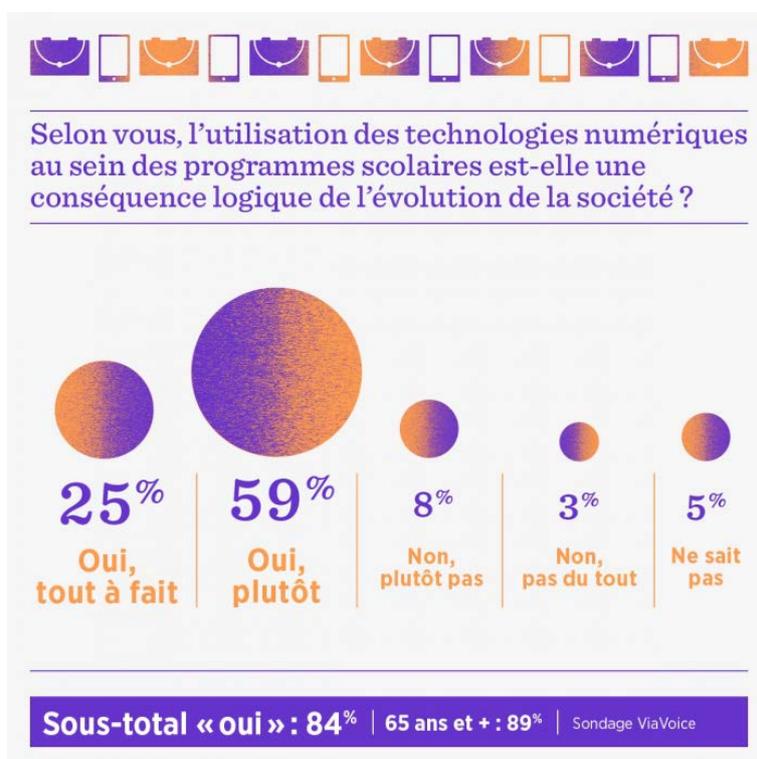


Figure 34: Sondage sur l'utilisation des technologies numériques au sein des programmes scolaires
Source : Usbek&Rica, 2016

Pour 74% des Français interrogés, le numérique à l'école « permet de développer des contenus pédagogiques innovants », ils sont 15% en moins à penser qu'il « réforme en profondeur les contenus pédagogiques d'autrefois ». Les outils numériques sont reconnus comme porteurs d'innovation, cependant les Français restent un peu plus sceptiques quant à leur capacité à changer l'école en profondeur (Institut ViaVoice).

Internet montre que l'enseignant n'est plus le seul pourvoyeur de connaissances (Frédéric Josué, 2015). L'enseignant doit parfois changer de rôle dans l'enseignement, et devenir qualifiant ou accompagnateur. Afin que les enfants ne passent pas par des services privés en ligne à la place du service public de l'enseignement, l'éducation au numérique ne doit pas être source de frustration.

C'est pourquoi, il est important d'éduquer au numérique.

3.1.1.1. Éduquer au numérique et non par le numérique

En 2016, le Ministère de l'Éducation Nationale lance le Plan Numérique pour l'Éducation (PNE), visant à équiper 100% des collèges de tablettes numériques pour la rentrée 2018 (Usbek&Rica, 2017).

Selon Arnaud Zegierman de l'Institut ViaVoice, il y a deux façons d'appréhender le numérique à l'école. Celle qui utilise le numérique en valeur ajoutée sur le fond, qui facilite l'accès à la connaissance et éveille la curiosité, et celle qui considère l'objet numérique vertueux en tant que tel. L'attribution des tablettes numériques à l'école est un exemple de cette deuxième philosophie. Selon Arnaud Zegierman, les tablettes numériques à l'école sont le degré zéro du numérique. Les tablettes devraient être intégrées dans une stratégie globale.

Le numérique est un outil et non le fondement d'un nouvel élan (Amandine Messina, Institut ViaVoice). Il doit être perçu comme un moyen et non une fin ; au service de la pédagogie, et non l'inverse.

Au-delà de l'équipement, il faut également former les enseignants (Svenia Busson, 2016). Avant de faire un plan numérique pour financer du matériel, la question de la formation des enseignants est fondamentale et pose celle du financement.

Équiper les écoliers de tablettes numériques n'est peut-être pas la priorité. Le but de l'éducation au numérique est avant tout de former des citoyens éclairés capables d'utiliser le numérique, tout en étant conscients des opportunités et des risques qu'apportent ces outils (Pierre Rudloff, 2016). De plus, les institutions scolaires n'ont pas les moyens de suivre le rythme d'équipement des familles (Bruno Devauchelle, 2016).

Malgré des critiques sur la politique de distribution des tablettes auprès des écoliers, le rapport de juillet 2015 sur l'utilisation pédagogique des dotations en numérique (équipements et ressources) dans les écoles s'amorce sur le constat d'un faible équipement numérique des établissements scolaires. Le rapport souligne la faible utilisation des outils numériques dans le quotidien des classes en 2015, du fait du manque de matériel. Les équipements numériques sont décrits comme insuffisants et vétustes. Il y a en moyenne un ordinateur récent pour 17 élèves en élémentaire et un pour 55 élèves en maternelle.

En revanche, le nombre de vidéoprojecteurs a beaucoup augmenté. Sur le plan pédagogique, l'enquête Profetic montre que cet outil a enrichi les cours en intégrant des sources plus variées et plus larges qu'avant (Bruno Devauchelle, 2016). La majorité des enseignants salue l'intérêt de cet équipement fixe de visualisation collective (Rapport dotations en numérique 1er degré, 2015).

La vidéoprojection est la première entrée du numérique dans les classes et il est souhaitable que celle-ci se fasse dès le plus jeune âge.

3.1.1.2. Dès le plus jeune âge

Les enfants sont mis devant les écrans de plus en plus tôt. Cependant, les « digital natives » n'ont pas la culture numérique « dans le sang ». Dès l'école élémentaire, il est important d'organiser un enseignement s'appliquant à faire découvrir aux enfants l'envers des interfaces des écrans (Serge Tisseron, 2017).

Le ministre de l'Éducation, Jean-Michel Blanquer appelle à ne pas exposer aux écrans les enfants de moins de 6 ans. Cependant, les spécialistes ne sont pas aussi catégoriques (Alexandre Boudet, 2017).

Le psychiatre et docteur en psychologie Serge Tisseron a imaginé la règle « 3 - 6 - 9 - 12 » comme façon de répondre aux questions des parents et des pédagogues vis-à-vis de la relation des enfants avec les écrans. Cette règle donne quelques conseils simples, chaque écran n'étant pas adapté à tous les âges, cf. Figure 35 ci-après.



Avant 3 ans

L'enfant a besoin de construire ses repères spatiaux et temporels

De 3 à 6 ans

L'enfant a besoin de découvrir toutes ses possibilités sensorielles et manuelles

De 6 à 9 ans

L'enfant a besoin de découvrir les règles du jeu social

De 9 à 12 ans

L'enfant a besoin d'explorer la complexité du monde

Après 12 ans

L'enfant commence à s'affranchir des repères familiaux

Pas de TV avant **3** ans

Pas de console de jeu personnelle avant **6** ans

Internet après **9** ans

Les réseaux sociaux après **12** ans

À tout âge : limiter les écrans, choisir les programmes, inviter l'enfant à parler de ce qu'il a vu

“ J'ai imaginé la règle « 3-6-9-12 » comme une façon de répondre aux questions les plus pressantes des parents et des pédagogues. ”
Serge Tisseron

ères

Figure 35: La règle des 3-6-9-12 de Serge Tisseron

Avant 3 ans

Les repères spatiaux sont construits à travers toutes les interactions avec l'environnement qui impliquent ses sens, les repères temporels sont construits à travers les histoires qu'on lui raconte et les livres qu'il feuillette.

Évitez la télévision et les DVD, dont les effets négatifs sont démontrés.

Les tablettes tactiles ne sont pas prioritaires : elles peuvent être utilisées en complément des jouets traditionnels, mais toujours accompagnées, sans autre but que de jouer ensemble, et de préférence avec des logiciels adaptés.

De 3 à 6 ans

Évitez la télévision et l'ordinateur dans la chambre.

Établissez des règles claires sur le temps d'écrans et respectez les âges indiqués pour les programmes.

Préférez les jeux vidéo qu'on joue à plusieurs à ceux qu'on joue seul : les ordinateurs et consoles de salon peuvent être un support occasionnel de jeu en famille, voire d'apprentissages accompagnés.

N'offrez pas une console ou une console personnelle à votre enfant : à cet âge, jouer seul devient rapidement stéréotypé et compulsif.

De 6 à 9 ans

Évitez la télévision et l'ordinateur dans la chambre.

Établissez des règles claires sur le temps d'écrans et respectez les âges indiqués pour les programmes.

Paramétrez la console de jeux du salon.

À partir de 8 ans, expliquez-lui le droit à l'image et le droit à l'intimité.

De 9 à 12 ans

Continuez à établir des règles claires sur le temps d'écrans.

Déterminez avec lui l'âge à partir duquel il aura son téléphone mobile.

Rappelez les particularités d'Internet :

1. Tout ce que l'on y met peut tomber dans le domaine public ;
2. Tout ce que l'on y met y restera éternellement ;
3. Tout ce que l'on y trouve est sujet à caution : certaines données sont vraies et d'autres fausses.

Après 12 ans

Votre enfant « surfe » seul sur la toile, mais convenez d'horaires à respecter.

Évitez de lui laisser une connexion nocturne illimitée depuis sa chambre.

Discutez avec lui du téléchargement, des plagiat, de la pomographie et du harcèlement.

Refusez d'être son « ami » sur Facebook.

À tout âge

Limiter les écrans, choisir les programmes, inviter l'enfant à parler de ce qu'il a vu ou fait, encourager ses créations

Figure 36: Apprivoiser les écrans et grandir, Serge Tisseron, 2013

Avec la figure Figure 36, en résumé, les enfants peuvent être exposés à des écrans avant 6 ans, mais sous certaines conditions : que l'usage soit accompagné par un adulte afin de favoriser les interactions, sous une courte période et que les écrans viennent en complément des jeux traditionnels et non en remplacement (Alexandre Boudet, 2017).

L'Académie des Sciences rejoint ensuite l'avis de Jean-Michel Blanquer en affirmant que « l'utilisation pédagogique des écrans à l'école et à la maison peut marquer un progrès éducatif important » entre 6 et 12 ans.

Avec l'angle pédagogique, d'autres vecteurs ludiques sont à explorer pour faire la promotion du numérique à l'image de la culture et du créatif.

3.1.2. La promotion du numérique via la culture et le créatif

Les Fablabs

Des acteurs non traditionnels agissent également dans l'éducation numérique, mais sans se définir officiellement comme médiateur numérique.

La vogue des « makers » est très intéressante pour la promotion du numérique, car il faut apprendre aux usagers à produire des choses et ne pas à être seulement des consommateurs de l'internet et des technologies (Eric Fourcaud, 2015). La démarche enseignée dans les Fablabs est davantage dans l'action que dans la passivité.

Cet aspect est parfois négligé dans les lieux traditionnels de formation. Ces derniers sont pourtant parfois jugés dépassés et mal appréhendés par les usagers.

Il a été reproché à la médiation numérique d'être focalisée sur les outils et non la pratique.

Pour répandre une culture numérique, le créatif est nécessaire. Les lieux type Fablabs l'étant, il serait intéressant de les connecter avec les acteurs institutionnels.

Les lieux un peu plus insolites pour s'initier au numérique tels que les Fablabs favorise une prise de confiance en soi, selon certains animateurs. Certains usagers des Fablabs ont choisi de se diriger vers ces structures pour se former au numérique car ils se sentaient parfois infantilisés dans les lieux de formation plus traditionnels.

Les Fablabs utilisent d'autres leviers pour enseigner le numérique, mais surtout pour donner envie d'apprendre aux usagers (la création de robots, de site webs,...).

Un dirigeant de Fablab souligne également une question clé pour notre étude : ne plus être « illectronisé » se réduit-il à savoir faire des démarches administratives par ordinateur ? Selon lui, le grand enjeu de l'éducation numérique est de faire comprendre ce que le

numérique a changé dans la société, mais surtout que les usagers se sentent autonomes et émancipés.

Les Fablabs souhaitent être un lieu utilisant le numérique comme levier de confiance en soi, en faisant par exemple réaliser un site web aux usagers dès la première séance. Un lieu de médiation numérique réussi est un lieu où une reprise de confiance en soi de manière globale est possible.

Les activités ludiques / multimédia

Afin de promouvoir le numérique et attirer les utilisateurs, certaines structures mettent en place des activités ludiques. Ces activités permettent d'introduire le numérique d'une manière plus plaisante qu'un temps sous forme de cours informatique. En effet, la dynamique n'est pas aussi descendante et permet ainsi aux participants de collaborer, de faire appel à leur créativité, à leur initiative et d'être acteur de l'activité. Les structures mettant en place ces activités ludiques sont variées : il peut s'agir de centres sociaux, d'EPN, de cyberespaces ou d'associations.

En plus d'offrir une alternative aux cours normalisés, ces activités ouvrent parfois de nouveaux horizons aux usagers. Si certaines sont ouvertes uniquement aux adolescents, d'autres restent accessibles aux adultes et leur font découvrir des usages du numérique avec lesquels peu sont familiers. Lors de nos rencontres ou entretiens téléphoniques avec les différents acteurs de la région, ceux dont les structures avaient des activités ludiques ont insisté sur l'importance de celles-ci face aux publics réfractaires de tout âge pour les amener vers le numérique.

Parmi ces activités, nous retrouvons la programmation comme le coding, qui consiste à écrire des programmes informatiques, une activité essentielle au développement d'un logiciel. Diverses structures, associations ou centres sociaux, développent ce type d'ateliers. Les Voyageurs du Numérique, anciennement les Voyageurs du Code, est une association récemment implantée dans la métropole lilloise qui offre des initiations à la programmation informatique pour tous et gratuitement. Ainsi, durant une journée, les intéressés sont introduits au coding, aux logiciels ou sites internet gratuits et profitent de l'accompagnement de plusieurs médiateurs afin de créer leurs propres applications. L'association propose également de l'aide à d'autres structures afin de développer des activités en lien avec le numérique mais aussi de former leurs animateurs. Une autre activité, plutôt dédiée aux enfants et adolescents est la robotique. Durant ces ateliers, les participants sont amenés à construire des robots (en kit) et sont initiés à la programmation.

Le numérique peut aussi être vecteur de créativité artistique. Ainsi, certaines entités proposent des ateliers durant lesquels les participants mettent en avant leur créativité via des films, de la retouche photo, de l'animation, etc. Il s'agit d'une bonne occasion d'utiliser de nouveaux équipements, de travailler sur divers logiciels et de s'inspirer de réalisations acces-

sibles sur Internet. De plus, ces activités peuvent être associées à une introduction aux réseaux sociaux, aux blogs ou à d'autres systèmes de partage.

Pour les adultes et plus souvent seniors, la démarche de club est plébiscitée. Associant initiation et découverte de l'ordinateur, des outils et logiciels multimédia, de bureautique et de l'internet, de la retouche photo, cela cultive un esprit de groupe et de solidarité apprécié. Nous pouvons citer le Club informatique de la Cyber base de Saint-Laurent Blangy rattaché à l'Association d'Animations Scientifiques ainsi que le club POM informatique à Saint-Quentin. Il ressort des entretiens avec ces structures que plus qu'un accompagnement, c'est l'ambiance de groupe et l'entraide qui y règnent qui attirent les participants.

Les exemples exposés sont des illustrations de voies détournées permettant de sensibiliser et de faire la promotion du numérique par une approche moins scolaire et plus ludique, en un mot, dédramatisante. Il apparaît donc que, selon le public ciblé voire l'individualité prise en charge, la médiation numérique doit se faire autour de la flexibilité, de l'adaptabilité et de l'agilité. Cela appelle à quitter le réflexe de la réponse unique pour se diriger vers du sur-mesure.

3.1.3. De la réponse unique au sur-mesure

Ce questionnement s'est posé lorsque nous avons constaté une dichotomie chez les acteurs portant sur la stratégie à mener pour massifier l'inclusion numérique. Si certains militent pour créer de gros lieux ressources autour de pôles numériques rassemblant centre social, MSAP, Tiers-lieu etc., d'autres misent sur l'itinérance des dispositifs.

En définitive, il semble que les deux approches sont nécessaires et qu'elles doivent cohabiter selon la réalité des territoires et des publics. Ces dernières années, au nom de l'égalité, des grands programmes identiques à tous les territoires étaient lancés, sans pour autant répondre aux besoins du local. A l'inverse, il convient avant tout de poursuivre une politique ciblée de soutien à l'accès et à l'accompagnement des usages du numérique (Conseil National du Numérique, 2013). Celle-ci doit se faire dans une approche ascendante, en partant de l'expertise des acteurs locaux soutenus par l'État et les collectivités territoriales. En effet, le rapport du Conseil National du Numérique pointe très justement que « chaque situation est spécifique et des actions trop générales (par exemple l'octroi systématique d'une machine à toute une catégorie de population...) risquent à la fois de coûter cher et de ne pas atteindre leurs destinataires. Il semble préférable d'appuyer des initiatives portées par des acteurs au contact étroit des publics en difficulté ou encore, d'accompagner des démarches volontaires des bénéficiaires, comme le font certaines associations [...] ».

Elisabeth Garat, de l'association Graines de Pays, soutient qu'il faut être au plus près des bassins de vie. Isabelle Zeller, du Conseil régional, va dans le même sens. Elle indique « Je pense qu'il faut de la proximité [...] Le « yakafokon » venant de Paris et ne prenant pas en

compte la situation du territoire c'est dramatique. Quand on discute avec des gens de Paris, ils ne se rendent pas compte de la réalité du terrain [en Hauts-de-France] ».

Ainsi, il faut pénétrer la réalité des territoires et accentuer la logique de proximité. Luc Vil-
mant, du Centre Social Rural de Nanteuil-le-Haudouin, est pour l'agilité en indiquant que «
quand les gens sont déjà isolés pour beaucoup de choses, il faut avoir un accompagnement
individualisé. Pour les jeunes retraités, c'est bien de travailler en groupe lorsque la problé-
matique de l'isolement n'est pas présente ». On le voit bien, chaque situation est singulière
et requiert une réponse sur-mesure.

Luc Vilmant déclare aussi « dans le rural, les gens les plus en difficultés ne sont pas mobiles
». C'est là qu'intervient le nomadisme permettant d'aller à la rencontre des acteurs. Lors de
l'investigation, nous avons été surpris par le nombre de dispositifs itinérants tels que la
MSAP Sambre-et-Oise parcourant la Thiérache, le minibus labellisé CAF du Centre Sociocul-
turel Les Portes du Valois ou encore le minibus MSAP/PIMMS Bruay-la-Buissière. La
cartographie ci-dessous (Figure 37) localise les dispositifs itinérants. Ils se retrouvent essen-
tiellement dans les poches de ruralité et de pauvreté qui sont des zones grises en ressources.
Le Centre Social de Cousteau souhaite aller dans cette direction tout comme la Région qui
imagine, sur la base des Tiers-Lieux, un système dans lequel un animateur se déplace heb-
domadairement dans les communes pour assurer des cours.

Figure 37: Cartographie des dispositifs itinérants

Finalement, lutter contre l'illectronisme nous invite à changer de paradigme en passant de l'égalité, qui cherche à donner une réponse identique à tous et suppose donc que tous les individus partent du même point, à l'équité, reposant sur la volonté de comprendre les besoins des gens pour leur apporter une réponse adéquate. Avec le sur-mesure, nous avons exploré les enjeux autour de l'accessibilité, de l'accompagnement et de la formation. Il reste à interroger celui de la simplification en interpellant la question des usages.

3.1.4. Côté usages, la simplification en questions

La simplification constitue certainement l'enjeu le plus complexe auquel s'atteler puisqu'il requiert un changement de regard et de paradigme sur la manière de produire les biens et services. En effet, la recherche de performance et la volonté d'esthétique induisent une conception ciblant

« L'utilisateur moyen théorique » en termes d'âge, de culture et de capacités (Collectif Designers+, 2012).

Néanmoins, le panel d'utilisateurs potentiels est très large et ne peut se réduire à un standard. C'est pourquoi, des solutions correctives ont été adoptées pour répondre aux besoins et difficultés du plus grand nombre. A titre d'exemple, le site de la ville de Montréal propose un accès simple destiné aux personnes ayant des difficultés de lecture et à celles ayant des incapacités intellectuelles. Il existe trois façons d'accéder à l'information : le texte simplifié, l'orthographe altérnative soit un système d'orthographe en phonétique, ainsi que la version sonore (Ville de Montréal, 2018). De la même manière, le site du Centre des monuments nationaux offre un « accueil pour tous » à destination des visiteurs mal et non-voyants, sourds et malentendants, à mobilité réduite et déficients intellectuels.

Si ces initiatives sont à valoriser et à encourager, il convient aujourd'hui, comme le préconise Audrey Bonjour, Maître de conférences à l'Université Aix-Marseille ayant rédigé une thèse sur les relations entre handicap et technologies, de passer des applications et sites adaptés au design universel et de recourir au « facile à lire et à comprendre » dans une perspective d'inclusion du plus grand nombre dans l'usage des TIC.

3.1.4.1. De l'outil adapté au design universel : agir pour l'inclusion de tous

La question de la simplification des usages a principalement été abordée en entretien avec des associations dédiées aux seniors, l'UNADEV ou encore la chercheuse Audrey Bonjour mentionnée plus haut. Ces entretiens ont apporté une vision médico-sociale à la lutte contre l'illectronisme.

La typologie des technologies adaptées couvre beaucoup d'usages, à la fois relevant des logiciels et sites internet (interfaces informatiques, sites et logiciels adaptés) ainsi que des

équipements eux-mêmes qui s'apparentent à des aides techniques (clavier alternatif, plage braille, synthèse vocale, tablette adaptée etc.).

Toutefois, l'ensemble de ces outils pose la question de la stigmatisation de leurs usagers. A l'inverse, le design universel se définit comme « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui peuvent être utilisés par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation, ni conception spéciale » (Convention internationale des Droits des personnes handicapées, Nations Unies, 2006).

Par suite, le design universel invite à entrer dans une démarche de simplification des usages associés aux TIC.

Le Collectif Designers+, dans le cadre de l'appel à projet national « Séniors, un marché de croissance pour les entreprises » financé par la Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services (DGCIS) et le Ministère du redressement productif, a rédigé un Guide pour promouvoir le design universel. Celui-ci comprend une proposition de méthodologie consistant à lister l'ensemble des capacités humaines mobilisées pour le bon usage du bien ou du service imaginé. Les capacités sont subdivisées entre celles sensorielles (bien voir, entendre, toucher), motrices (se déplacer, atteindre et manipuler, dextérité) et enfin cognitives (réfléchir, communiquer). Celles nécessaires pour le bon usage du bien ou du service imaginé sont renseignées dans un tableau d'évaluation afin de répondre à la question « si je n'ai pas cette capacité, puis-je réaliser cette étape ? », soit par « non, c'est impossible », « c'est difficile » ou « oui, c'est possible ». La finalité de ce travail est de répondre par la positive pour tous les items listés.

Concernant les sites internet, il convient que ceux-ci évoluent vers une arborescence simplifiée pour faciliter la recherche d'informations.

En ce sens, dans notre investigation, le « portail du justiciable » du Ministère de la Justice (consultable sur www.justice.fr) nous a semblé un exemple intéressant. En effet, celui-ci utilise un modèle satellitaire permettant d'accompagner l'utilisateur dans sa recherche depuis l'identification de son besoin et de sa situation jusqu'à l'indication de la marche à suivre et l'orientation vers les bons interlocuteurs pour réaliser sa démarche. Cela repose sur un système en entonnoir dans lequel l'utilisateur choisit parmi un panel défini de possibilités qui se restreint à chaque étape. A la fin, le site informe le citoyen sur ses droits et l'oriente, via des liens rapides, vers les formulaires requis pour sa démarche accompagnés d'une notice explicative.

Par exemple, dans le cas ci-après, la recherche porte sur un acte de mariage. La demande concerne donc l'état civil (Figure 35). Ce choix ouvre sur six possibilités, la sélection suivante est donc « la délivrance d'actes de l'état civil » (Figure 36) puis « l'acte est détenu par une mairie » (Figure 37). Suite à ces choix opérés, le portail du justiciable guide vers le site de demande en ligne d'actes d'état civil (Figure 38).

En somme, ce modèle apparaît comme un facilitateur puisqu'il aide l'utilisateur à bien cerner et cibler sa demande en le guidant étape par étape.



Figure 38: Extrait du site internet www.justice.fr (1)

Je recherche une information concernant :
L'état civil

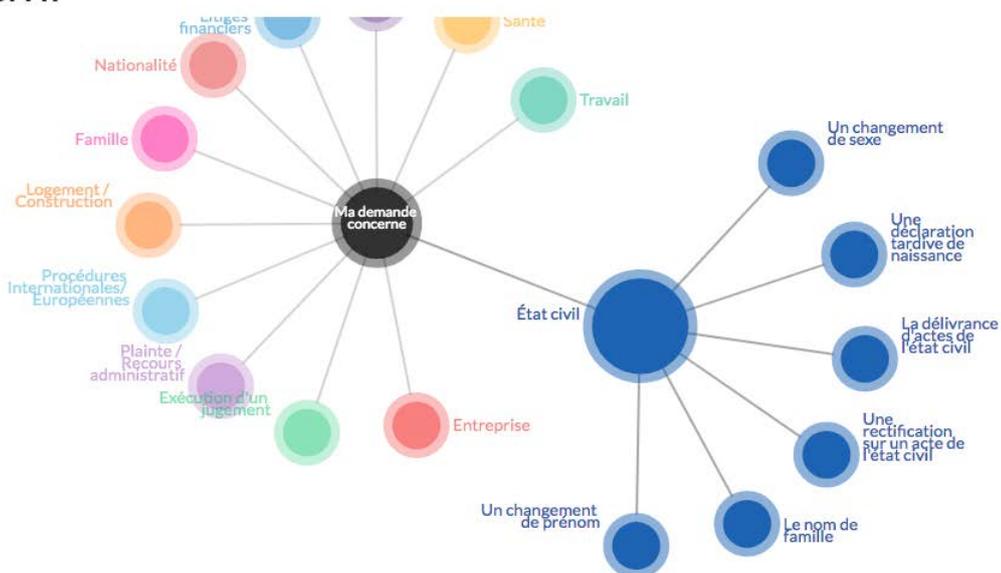


Figure 39: Extrait du site internet www.justice.fr (2)

Je recherche une information concernant : La délivrance d'actes de l'état civil

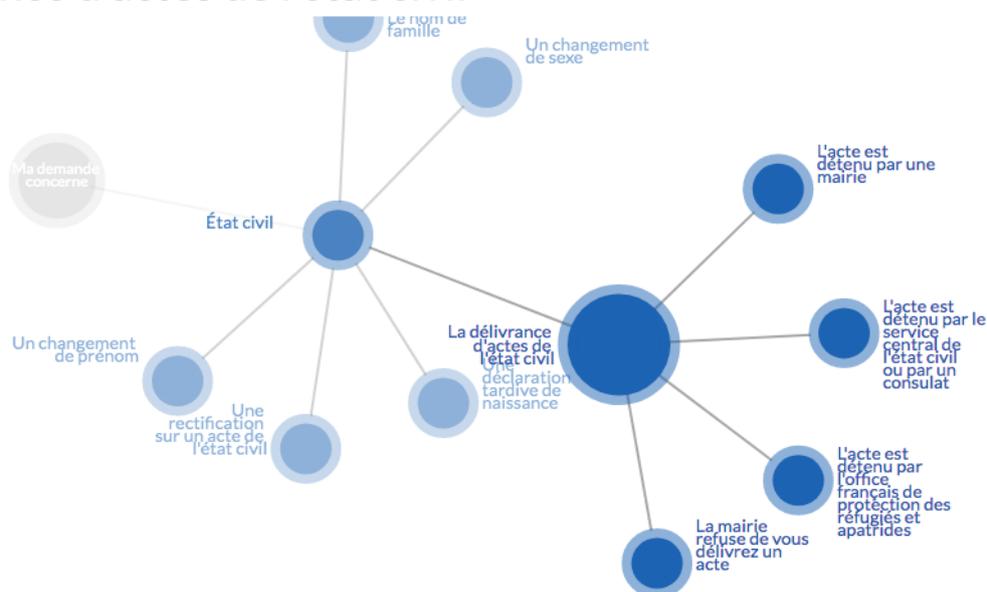


Figure 40: Extrait du site internet www.justice.fr (3)



Justice.fr vous guide

En réponse à votre recherche d'information, Justice.fr vous guide :

Vous souhaitez la délivrance d'un acte de l'état civil détenu par une mairie.

Vous pouvez accéder au site de [demande en ligne d'actes de l'état civil](#)

 Un **avocat** n'est pas obligatoire mais il peut vous aider.

Figure 41: Extrait du site internet www.justice.fr (4)

Source : Ministère de la Justice, 2016

Par ailleurs, simplifier un site, un logiciel ou encore une application passe par un travail quantitatif et qualitatif sur la communication visuelle. Le recours plus fréquent aux icônes et pictogrammes permettrait une meilleure lisibilité des informations grâce à une visibilité accrue. Peut ainsi être imaginé un code visuel commun qui serait repris par l'ensemble des développeurs.

Au-delà de la communication, la navigation doit aussi être repensée pour une meilleure inclusion. En effet, lors de l'entretien téléphonique avec Monique Noël de l'UNADEV, celle-ci déplorait « On n'a pas pensé à nous en amont. Les webmasters utilisent leur souris quand ils programment. Il faudrait qu'ils adaptent leur logiciel en utilisant le clavier. S'ils se mettaient à supprimer leur souris ça nous aiderait beaucoup ». En effet, les personnes mal ou non-voyantes ne se servent pas de la souris pour pointer et se déplacer mais de raccourcis claviers.

Ainsi, ce changement de manière de travailler, qui ne semble pas insurmontable, serait résolument inclusif.

L'harmonisation des sites de l'État par des interfaces cohérentes est souhaitable afin que les usagers puissent bénéficier de l'offre de services publics en retrouvant le même graphisme, la même architecture d'information garantissant la même manière de naviguer. Il y a derrière la responsabilité de l'État de s'assurer que l'expérience usager soit simple, efficace et pertinente (Conseil National du Numérique, 2013).

L'exemple du Royaume-Uni est riche d'enseignements à ce sujet. Des efforts ont été réalisés autour du design des sites publics dans une stratégie « digital by default » reposant sur une charte de 10 principes de design (<https://www.gov.uk/designprinciples>).

En somme, l'ensemble des éléments simplificateurs évoqués ci-dessus concourt à créer des interfaces accessibles d'un point de vue cognitif.

Côté équipement, un focus sur la tablette s'impose. En effet, Sylvain Pioli, animateur de l'association PEP'80, mène depuis 2010 des ateliers tablettes numériques pour les seniors. Selon lui, cet outil est plus simple et plus adapté à la demande et aux besoins de ce public. Il le préconise pour son fonctionnement qualifié de plus logique et pour ses facilités de transport.

Le lancement de la tablette adaptée Ardoiz par le Groupe La Poste, conçue par le magazine Notre temps du groupe Bayard ainsi que la société Tikeasy, appuie l'idée selon laquelle la tablette constitue un équipement judicieux pour la médiation numérique avec les seniors.

Il convient également de souligner que la société Apple constitue une très bonne élève de la conception universelle. En effet, Monique Noël, de l'UNADEV, a indiqué que les produits ont intégré la revue d'écran ainsi que la synthèse vocale contrairement aux autres développeurs qui nécessitent encore de télécharger une application qui peut être payante. Dans la même veine, l'application Prizmo go disponible sur iPhone et iPad permet de prendre en photo un document qui est ensuite déchiffré et lu.

Cet équipement est donc non stigmatisant, il n'y a aucune différence à l'achat et à l'usage permettant de déceler une défiance liée à l'âge ou aux capacités (Silvereco, 2011). Plus largement, les produits distribués par Apple sont très prisés. Ils s'ajoutent à la liste, à côté de la télécommande inventée pour les personnes à mobilité réduite ou du SMS pour les malentendants, des produits pensés pour répondre à un besoin lié à une déficience qui participent en définitive à la facilitation de la vie de tous (Collectif Designers+, 2014).

En somme, il faut combattre les idées reçues et développer une approche pédagogique pour expliquer que le design universel en concevant pour tous, plus que participant à l'accessibilité de tous aux TIC, œuvre dans l'intérêt général. Comme le déclare Monique Noël, « Le numérique c'est le paradis pour les personnes déficientes visuelles à une condi-

tion : que les webmasters pensent à nous pour le rendre accessible. [...] Ils veulent faire la révolution numérique, qu'ils la fassent correctement ».

Dans cette même perspective de maximiser l'usage et l'accessibilité des TIC pour tous, un autre vecteur de simplification concerne l'utilisation du « Facile à lire et à comprendre ».

3.1.4.2. Le Facile à lire et à comprendre, une clé pour l'inclusion

Inclusion Europe est une association à but non lucratif des organisations des personnes handicapées mentales et de leur famille. En 2009, en partenariat avec l'Unapei et Nous Aussi, associations françaises soutenant les personnes handicapées intellectuelles et leur entourage, un catalogue « L'information pour tous. Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre » a été publié.

Le FALC est devenu un engagement européen dès 2009. Inclusion Europe est chargée d'assurer une méthodologie commune dans l'objectif de diminuer la fracture sociale liée à la lecture ainsi qu'au langage. La méthode FALC commence à être appropriée en France notamment via le « choc de simplification » dans lequel le Gouvernement a inclu deux mesures. Celles-ci visent à rendre les avis et décisions des CAF et des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) plus accessibles, tout comme pour l'exposé des motifs des projets et propositions de loi.

Le catalogue se compose de conseils pour rendre les informations écrites, électroniques, audio et vidéo produites plus intelligibles. Ces règles sont à destination des personnes ayant un handicap intellectuel mais pas seulement. Elles peuvent s'élargir à ceux qui n'ont pas le français comme langue maternelle ou qui présentent des difficultés à lire (Inclusion Europe, 2009).

Plus globalement, le FALC est une piste de réflexion pour répondre au problème de compréhension associée au vocabulaire. A cet effet, Isabelle Zeller, du Conseil régional, indique « Déjà il y a un problème de vocabulaire. Dans l'administration française, on a un vrai sujet sur la rédaction, qu'elle soit papier ou informatique, des formulaires. Des gens ne comprennent pas. Le vocabulaire moyen français est extrêmement faible. Dans chaque métier, on utilise très vite un jargon qui n'est pas compris s'il n'est pas bien expliqué. Même des chefs d'entreprise ont du mal à remplir. On jargonne beaucoup, et le jargon sur papier continue au format numérique. Cette réflexion sur l'écriture, l'accessibilité des procédures dématérialisées seraient bien pour tout le monde, et pas uniquement pour les illettrés ou les personnes souffrant d'illectronisme. Il y a une réflexion nationale menée dessus. C'est un vrai sujet ».

Concrètement, un texte FALC ne doit pas comporter de phrases trop longues et composées de mots complexes. Concernant la mise en page, des écritures sans fioritures sont à privilégier (Arial par exemple) avec une taille de police suffisamment élevée et des retours à la

ligne fréquents. Des pictogrammes permettent d'agrémenter le contenu et de donner plus de sens.

L'idée sous-jacente derrière ce guide est que disposer de la bonne information, c'est aider le processus de décision et de choix en autonomie. Il serait intéressant d'associer les publics vulnérables à la rédaction de documents de communication afin de favoriser leur inclusion.



Le logo européen ci-contre permet d'indiquer qu'un document est en Facile à lire et à comprendre.

Nous aurions souhaité nous entretenir avec des acteurs développant le FALC pour obtenir des précisions et des exemples de réalisations, à l'image du CCAS d'Amiens, mais nous n'avons pas pu aller à leur rencontre sur le terrain, faute de temps et de contact. C'est une piste à explorer pour la suite du travail dans le cadre du plan d'actions.

En somme, les pistes de recommandation balayées précédemment concernaient les actions participant à la lutte contre l'illectronisme. Un autre élément clé réside dans le jeu d'acteurs, nous allons donc maintenant nous atteler à présenter des préconisations autour de la gouvernance.

3.2. L'enjeu de la gouvernance pour la stratégie régionale

3.2.1. Suivre et évaluer les actions pour une amélioration continue

Nombreux sont les exemples d'actions lancées mais qui, par manque d'accompagnement, essuient un échec. Le département de l'Oise avait ainsi lancé en 2008 le dispositif Ordi 60 visant à équiper tous les collégiens d'un ordinateur puis, dès 2013, d'une tablette numérique. Outre le caractère onéreux du dispositif, l'équipement était peu utilisé, voire très peu pour les usages à caractère pédagogique, et de nombreux matériels ont été revendus sur des sites internet. C'est pourquoi, en 2016 le Département a mis un terme à cette politique qui a surtout souffert d'un déficit de suivi.

Dans le même sens, Blandine Commun, du Centre Social Rural de Lamorlaye, indique que sa hantise est que la tablette Ardoiz, prêtée dans le cadre de l'expérimentation Nos séniors connectés, soit amenée au domicile mais reléguée au fond d'un tiroir. En vue de prévenir cet écueil, un cahier de suivi est remis systématiquement à chaque bénéficiaire pour comprendre au mieux ses besoins, intérêts et préoccupations.

En suivant cette volonté de calibrer au mieux les actions, il pourrait être envisagé de mettre en place un référentiel commun d'indicateurs d'évaluation sur le territoire régional ou plus largement à l'échelle nationale, afin de pouvoir rapidement définir le succès ou l'échec d'un

dispositif et d'en identifier les causes. De plus, cette évaluation gagnerait à être continue, ou tout du moins régulière pour perfectionner les actions mises en œuvre.

Dans une perspective d'amélioration continue reposant sur le suivi et l'évaluation, le SIILAB devrait poursuivre son action innovante et volontariste en animant un réseau d'échanges de bonnes pratiques avec l'ensemble des partenaires en Hauts-de-France. Ce serait l'opportunité pour les acteurs de l'inclusion numérique d'échanger sur leurs expériences, de mutualiser sur leurs réussites et leurs échecs et de voir ce qui se fait dans d'autres territoires (Conseil National du Numérique, 2013). Cela pourrait prendre la forme d'un site dédié et des rencontres physiques pourraient être organisées afin d'installer les conditions nécessaires au décloisonnement et à la mutualisation des moyens humains, techniques, matériels voire financiers.

Par ailleurs, dans le cadre du soutien apporté aux démarches territoriales, un appel à reconnaissance annuel pourrait être organisé afin que les structures locales se manifestent et fassent connaître leurs actions. Cela a l'avantage de valoriser l'existant, d'impulser une dynamique vertueuse et d'inverser la logique la plus courante : ne plus se voir imposer ou contraindre par des normes et des obligations mais se voir reconnu et félicité pour ce que l'on met déjà en œuvre. Un système de label pourrait venir en appui avec l'identification d'une personne ressource jouant le rôle d'interlocuteur privilégié.

Enfin, le suivi et l'animation des actions via un réseau dynamique et reconnu participe à l'amélioration continue mais également au développement d'un observatoire du territoire en termes quantitatifs et qualitatifs, puisque, rappelons-le, les chiffres manquent en région.

Avant d'être reconnu, ce réseau dynamique doit surtout être connu pour être vivant. C'est pourquoi la clarification des rôles des différentes structures est une étape préalable mais non moins indispensable.

3.2.2. Clarification des rôles des différentes structures

Comme en témoigne notre investigation, il y a un foisonnement de dispositifs sur le territoire des Hauts-de-France. Pour plus d'efficacité de leurs activités et pour optimiser l'énergie de ces forces vives, il convient d'énoncer clairement qui fait quoi.

La question de la clarification du rôle des structures renvoie à la difficulté déjà soulignée de transversalité de l'illectronisme. A toutes les échelles, sur tous les territoires, des acteurs de diverses natures peuvent porter des actions allant dans le sens de l'inclusion numérique. Dans ce mille-feuille d'acteurs, le SIILAB pourrait jouer le rôle de chef d'orchestre afin de fédérer les parties prenantes.

Nous avons fait le constat que beaucoup d'organismes recevaient des usagers qui ne se présenteraient pas au bon endroit, ou qui ne savaient pas où se rendre pour réaliser une

démarche. Si nous estimons que les liens qui se créent entre les structures avec une tendance au décloisonnement et à la transversalité est une bonne chose qui doit être encouragée, il nous semble pour autant nécessaire de clarifier les rôles des différentes structures.

La connaissance des compétences de chaque organisme est un enjeu majeur : bien orienter les publics pour rendre le système plus efficace. Car ce postulat que nous faisons entraîne un phénomène particulier : l'accompagnement officieux par beaucoup de structures de l'action sociale, par des travailleurs sociaux consciencieux et dévoués à leurs missions mais, qui sont également peu formés aux nouvelles technologies du numérique, comme nous l'avons précisé ci-avant.

En cela le travail de recensement quantitatif des différents acteurs du territoire, la cartographie interactive et le guide des bonnes pratiques sont des outils à fournir aux travailleurs sociaux afin qu'ils soient en capacité d'informer les publics les plus fragiles socialement sur les organismes qui peuvent les accompagner dans une démarche d'inclusion numérique.

Nous espérons également que les livrables constitueront un outil précieux pour l'ensemble des parties prenantes afin de capitaliser sur les expériences et compétences. Ainsi, des dynamiques de partenariat pourraient se tisser afin d'aiguiller les publics vers les interlocuteurs appropriés. Cette posture de conseil et d'orientation peut également être endossée par l'entourage des personnes en fragilité qui serait en mesure de consulter la cartographie et le guide afin de savoir quel service est proposé à proximité pour répondre aux besoins d'accès, de formation, d'accompagnement et de simplification des usages du numérique.

Des actions multiples couvrant les enjeux identifiés de l'illectronisme, portées par une myriade d'acteurs convaincus, le plan régional d'actions pour l'inclusion numérique des populations vulnérables dispose d'une base solide en Hauts-de-France. Un élément indispensable à la pérennité des dispositifs réside dans le financement, point que nous allons maintenant aborder.

3.2.3. Le nerf de la guerre, le financement des dispositifs et des actions

A maintes reprises, la difficulté de soulever des fonds pour subventionner les dispositifs a été évoquée. Isabelle Zeller, du Conseil régional en charge de la mission Usages du numérique, nous a répété qu'il y a de nombreuses initiatives mais que « le problème reste le financement ». Elle indique notamment que les fonds alloués pour le développement du numérique représentent « une goutte d'eau dans la mer » par rapport au coût réel. Les structures ont de plus en plus de mal à trouver de l'argent pour maintenir et créer leurs activités. C'est pourquoi, nous proposons d'évoquer des pistes de financement qui nous été présentées lors de notre investigation.

3.2.3.1. Des fonds européens à exploiter : les Investissements Territoriaux Intégrés (ITI)

Dans le cadre de l'ancienne région Nord-Pas-de-Calais, des crédits du Fonds européen de développement régional (FEDER) associés au programme d'actions 2014-2020, sont mobilisables par les collectivités pour œuvrer dans le sens de la lutte contre l'illectronisme. Il s'agit des crédits ITI rattachés à l'axe 2 du programme opérationnel « usages et services numériques ». Ils concernent des projets d'e-inclusion dans les quartiers politique de la ville.

En 2015, 13 intercommunalités ont candidaté, travaillé sur des feuilles de routes du numérique qui ont été votées afin de lancer et faire vivre des dispositifs. En effet, disposer d'une feuille de route est un prérequis. La priorité est donnée aux actions à fort levier répondant à certaines conditions dont : une stratégie en cohérence avec le projet de territoire qui est animée auprès des acteurs du territoire et qui participe à la mutualisation.

Lors d'une réunion organisée à l'initiative du Conseil régional en janvier 2018, les projets clés-en-main développés par Emmaüs Connect et WeTechCare ainsi que ceux des Centres Sociaux Connectés ont été exposés aux intercommunalités du Nord et du Pas-de-Calais présentes, car transposables à d'autres territoires et mobilisables dans le cadre d'ITI numériques. Un bon exemple duquel s'inspirer.

Il est ressorti lors d'un entretien que les fonds publics fléchissent majoritairement les collectivités territoriales au détriment des associations. D'autres sources de financement privées permettent d'atténuer cette difficulté.

3.2.3.2. Se rapprocher des fondations qui s'engagent

L'une des sources de financements réside dans les fondations. Elles agissent dans l'intérêt général via le don de ressources monétaires, matérielles ou humaines. Plusieurs fondations se sont concentrées sur l'inclusion numérique. Ainsi, la Fondation Orange soutient dans de nombreux pays européens ou africains l'éducation numérique, et plus précisément celle des femmes, des jeunes et des enfants. La Fondation Afnic (Association française pour le nommage Internet en coopération), quant à elle, s'est intéressée à « l'accompagnement des utilisateurs pour favoriser leur capacité à s'impliquer dans la société et lutter contre l'illettrisme numérique » (Fondation Afnic, 2018). Il y a encore la Fondation Free qui souhaite soutenir les réseaux d'acteurs travaillant sur l'inclusion numérique, engagés dans un processus de mutualisation.

Afin d'obtenir une aide de la part de ces entités, les structures doivent répondre à un appel à projets. Celui-ci contient les conditions auxquelles elles doivent prétendre, les publics et objectifs visés par les projets attendus ou encore les critères de sélection. Un dossier détaillé est alors à rendre puis instruit par un comité de sélection qui choisit les lauréats de l'appel à projets.

À titre d'exemple, la Fondation Orange soutient de nombreuses associations dans la région. Ainsi, en 2016 et 2017, 48 associations ont été aidées dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais. Cela a profité à près de 10 000 personnes. La région Hauts-de-France compte dix Maisons Digitales, dont l'ambition est d'aider les femmes sans qualification à gagner une autonomie financière grâce à une formation numérique. Les Maisons Digitales concernent des structures diverses comme des centres sociaux (Jacques-Yves Cousteau à Marck, centre socio-éducatif d'Hazebrouck, Maison de quartier les Moulins à Lille, Centre Social Jean-Cayeux à Rivery, Centre social d'Abbeville), des associations (Starter à Lille) ou encore des entités oeuvrant pour le droit des femmes comme les Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF d'Abbeville, de Lille-Roubaix-Tourcoing).

De plus, trois fablabs solidaires ont été retenus par la Fondation et huit lieux sont présents pour l'insertion des jeunes. Le Tiers-Lieu solidaire de Fourmies (dans le Nord) a notamment pu être financé en partie par la Fondation Orange afin de mettre en oeuvre ces trois dispositifs. Un Tiers-Lieu solidaire a vocation à accueillir les jeunes sans emploi ou déscolarisés, les femmes sans qualification, les personnes en situation de handicap. La Fondation Orange investit dans ces nouveaux lieux de formation en partenariat avec les collectivités locales et les associations. L'idée poursuivie est de proposer des modes d'apprentissage alternatifs et indispensables à ceux exclus des filières classiques (Fondation Orange, 2017). Ces Tiers-Lieux sont intégrés dans des lieux vides, abandonnés et réinvestis par les communes et leur tissu associatif. La Fondation Orange équipe en matériel et en contenu éducatifs numériques ces espaces de formation et d'innovation numériques et solidaires adaptés aux besoins de tous.

En outre, la Fondation Orange encourage ses salariés à s'engager en faveur de l'éducation numérique via le bénévolat mais également grâce au mécénat de compétences. Ils peuvent, en fin de carrière, par un Temps Partiel séniors (TPS), travailler à temps partiel dans une association d'intérêt général dont l'action est liée aux sujets soutenus par la Fondation Orange.

Quant à la Fondation AFNIC, elle lance deux appels à projets par an depuis 2016, en juin et en septembre, afin de s'engager « pour le développement d'un internet solidaire ». En deux années, elle a distribué 1,75 million d'euros pour soutenir 70 projets retenus parmi 650 candidatures reçues.

Parmi les projets, nous pouvons citer le chèque #APTIC visant à transposer la mécanique des chèques déjeuner en matière de médiation numérique. Les différents commanditaires publics ou privés (pouvoirs publics, chambres consulaires, clubs d'entreprises, fondations, branche RSE de grands groupes) commandent et distribuent ces chèques services numériques pour améliorer la maîtrise des outils et usages. C'est un vecteur permettant d'agir concrètement sur les territoires pour accompagner la montée en compétences (#APTIC, 2018).

Divers projets ciblent plus spécifiquement des publics vulnérables.

C'est le cas du cloud solidaire « Reconnect », sur le modèle du coffre-fort numérique porté par le CCAS d'Amiens, permet aux personnes en situation de très grande précarité, exposées à la perte de documents, de les centraliser sur une plateforme.

De la même manière, Cartomobilité, pensé par l'Association brestoise Tiriad, ambitionne de créer une carte citoyenne de l'accessibilité universelle. Les données collectées de manière collaborative sont intégrées dans la base de données cartographique OpenStreetMap.

Pour l'accès aux droits des personnes du voyage des Côtes d'Armor, l'association Itinérance souhaite mettre en place un espace numérique sous forme de permanences dans ses locaux.

Enfin, le projet numérique SolidAIR, de l'Association A.I.R basée à Paris, concourt à ouvrir aux déficients visuels toutes les ressources du numérique par un accompagnement depuis le conseil personnalisé à l'achat à l'assistance sur demande en passant par la formation individuelle à la carte.

Vue la diversité des projets financés, en termes de public et de besoin, recourir aux fondations constituent une bonne alternative pour les associations et start-ups qui peinent à trouver des fonds publics.

Le manque de fonds justifie également l'important recours aux services civiques.

3.2.3.3. Les services civiques : un recours utile à modérer

Nous avons fait le constat suivant : un très grand nombre d'organismes remplissant des missions de service public comme les CAF, Pôle Emploi ou encore les caisses de retraite, pour répondre à l'enjeu de l'accueil du public - en particulier dans les nouveaux espaces numériques en libre accès - font appel à des jeunes en service civique.

Il s'agit d'une réflexion pragmatique : accueillir dans les meilleures conditions le plus grand nombre et accompagner à l'usage du numérique. Elle est même absolument nécessaire, en ce qu'on ne pourrait pas envisager d'abandonner les publics les plus fragiles face à ces nouveaux usages dématérialisés.

Pour autant, il faut avertir sur le risque du recours massif aux services civiques pour une raison : les jeunes, service civique ou pas, ne sont pas forcément doués en informatique de par le seul fait de leur âge. Comme nous l'avons vu dans ce rapport, il s'agit d'une idée préconçue en ce que l'illectronisme peut toucher tout le monde.

Il faut ainsi veiller avec beaucoup d'attention à ce que ces jeunes reçoivent une formation appropriée avant de faire de la médiation numérique.

De plus, loin de vouloir déprécier le travail fourni par ces jeunes en service civique, qui permettent l'accueil dans de bonnes conditions des usagers, et permettent également d'ouvrir de nouveaux points d'accueil qui n'existaient pas auparavant comme dans le Pas-de-Calais

pour la CAF, nous devons faire remarquer que la pédagogie et l'accompagnement est un métier qui nécessite une formation particulière, qui doit être valorisée.

Sans remettre en question l'utilisation de jeunes en service civique donc, nous préconisons une vigilance sur ce sujet afin d'en prévenir les dérives.

In fine, les recommandations que nous avons abordées doivent permettre au plan d'actions régional d'émerger en étant adapté aux besoins du territoire et en favorisant son développement. Contraints par notre effectif et le calendrier universitaire, nous nous sommes efforcés d'être le plus exhaustifs possible dans notre recensement. Ce dernier doit tout de même être poursuivi afin d'être étoffé et actualisé. Nous proposons, en ce sens, des pistes pour la suite du travail engagé.

3.3. Pour la suite du travail engagé

3.3.1. Renversement de la logique de prise de contact : informations ascendantes plutôt que descendantes

Dans le cadre de notre étude nous avons engagé une démarche de collecte d'informations en allant à la rencontre des acteurs du terrain, ou en cherchant à avoir un échange par courriel ou par téléphone. Cette prospection, bien qu'efficace, a été rendue possible par le contexte de l'étude : un atelier universitaire à temps plein. En effet, chercher à joindre plusieurs centaines de personnes sans qu'il y ait eu de contact préalable est une activité extrêmement chronophage qui demande un investissement dans la durée.

Nous préconisons donc, pour la poursuite de l'étude et du plan d'actions régional pour l'inclusion numérique des populations les plus vulnérables, un changement de paradigme : il est nécessaire selon nous, maintenant que l'étude est lancée et connue par plusieurs partenaires, d'en faire la publicité afin de demander aux structures porteuses de dispositifs de lutte contre l'illectronisme de faire remonter leurs informations pré-formatées selon les champs définis pour la base de données.

Cela permettra un gain de temps considérable et une efficacité accrue. De plus, ce modèle permet à l'étude d'être dynamique et de vivre à la fin de notre travail puisqu'elle n'avait pas vocation à n'être que le témoignage d'une situation à un instant donné.

Nous avons initié ce modèle en transmettant à plusieurs partenaires un formulaire réalisé avec le service Google Forms qui permet de générer automatiquement un tableur avec les résultats remontant du formulaire en question. Une initiative qui a, jusqu'à présent, été bien reçue, si ce n'est même sollicitée par certains acteurs.

Également, afin d'actualiser régulièrement les ressources recensées, il peut être envisagé de la même manière, une procédure permettant d'actualiser ou de signaler l'arrêt d'un disposi-

tif. Nous avons en effet constaté qu'un certain nombre de dispositifs arrivaient à expiration dans les années, voire les mois, à venir sans que nous puissions affirmer qu'ils seront renouvelés. C'est un cas de figure qui s'est produit récemment avec la disparition du dispositif de Picardie en Ligne lors de la fusion des régions Picardie et Nord-Pas-de-Calais, or plusieurs plateformes de ce dispositif sont encore recensées en ligne bien que n'existant plus.

La mise à jour des données est aussi importante pour renseigner les horaires et jours des dispositifs qui peuvent être amenés à changer d'une année sur l'autre.

Plusieurs outils sont envisageables pour mettre en œuvre ce changement.

3.3.1.1. Créer une adresse e-mail générique

Lors de cette étude, nous avons pris contact avec les acteurs du territoire via notre adresse courriel illectronisme.iaul@gmail.com. Il serait souhaitable qu'une adresse générique de contact soit créée afin de maintenir le lien avec les différentes personnes contactées lors de l'étude et identifier une « porte d'entrée » pour tout sujet relatif au plan d'actions régional pour l'inclusion numérique.

Cette adresse pourrait être accessible par plusieurs personnes et permettra de maintenir une forme de permanence qui ne soit pas perturbée par les éventuels changements de postes ou de responsabilités dans les équipes.

Elle pourrait être portée par le SIIILAB, qui en tant que pionnier sur la question, pourrait jouer le rôle de tête de réseau.

3.3.1.2. Partager les outils qui permettront aux acteurs de faire eux-mêmes l'actualisation

Pour réaliser le guide des bonnes pratiques, nous avons également défini une « fiche dispositif ». Ce format pourrait être développé et partagé avec les acteurs afin que chacun puisse générer et partager ses propres fiches suivant une mise en page harmonisée.

Chacun serait ainsi libre de contribuer à l'étude en fournissant ses fiches pré-remplies qui pourraient être ajoutées au guide.

Pour pallier les soucis de compatibilité entre logiciels (traitement de texte libre, ou propriétaire, différents formats) qui ne sont pas tous les mêmes selon les structures, il peut également être envisagé, sur le même modèle que la base de donnée, de partager un formulaire reprenant les champs de la fiche dispositif (enjeu, nom, qui, pour qui, quoi, où) que les partenaires pourraient remplir. Par la suite, ces données pourraient être transcrites par blipostage dans des fiches.

3.3.1.3. Permettre un retour d'expérience des usagers de la carte

Certaines informations proposées par la cartographie interactive ne sont pas assez précises, faute d'informations suffisantes. C'est par exemple le cas de l'accessibilité aux différents handicaps, ou des horaires d'accueil du public.

Pour combler ce manque, il peut être envisagé de permettre les retours des usagers soit directement sur la carte, soit via un formulaire de contact sur le site internet où la carte sera publiée.

Plus largement, il nous semble important d'accepter les retours des usagers afin d'améliorer le service proposé et d'évaluer le succès de ce dernier.

3.3.2. D'une multitude de cartes à une carte collaborative

L'idée d'une cartographie collaborative fait son chemin parmi plusieurs acteurs de l'inclusion numérique.

Dans cette optique, tous auraient à gagner à partager leurs bases de données pour réaliser la carte la plus exhaustive possible, et permettre également aux usagers de la compléter en actualisant régulièrement les dispositifs qui s'y trouvent de par leur expertise d'usage : par exemple déterminer l'accessibilité aux handicaps d'un lieu, ou modifier ces horaires.

Plusieurs niveaux d'intervention peuvent être envisagés pour qu'un certain contrôle ou une modération soit effectuée. Les institutions publiques et autres partenaires pourraient par exemple importer directement leurs bases de données, et les usagers pourraient apporter des modifications soumises à acceptation par le gestionnaire de la carte.

De plus, cette démarche serait plus horizontale, moins chronophage pour la structure détentrice des droits et sera plus facilement partagée par l'ensemble des acteurs en faveur de l'inclusion numérique dans les Hauts-de-France, par exemple sur les réseaux sociaux.

Il est à noter sur ce sujet que la tentation pour beaucoup d'administrations ou autres acteurs privés d'avoir leur propre cartographie nuit in fine à la connaissance exhaustive du territoire. La mutualisation des efforts, en revanche, servira le plus grand nombre.

Plusieurs logiciels et services en ligne permettent de réaliser ce genre de cartes, comme OpenStreetMap, mais il en existe d'autres qui pourraient convenir, selon les besoins identifiés.

CONCLUSION

En résumé, l'état des lieux que nous avons mené sur le territoire des Hauts-de-France auprès des acteurs institutionnels, associatifs et privés, de l'échelle locale à celle régionale, fait ressortir un territoire dynamique qui s'empare de la question de l'inclusion numérique au travers de l'accessibilité, de la formation, de l'accompagnement et de la simplification des usages.

Les Hauts-de-France constituent un territoire dynamique aux nombreuses ressources territoriales. L'offre est foisonnante mais non homogène sur l'intégralité des territoires. Si les zones urbaines et fortement peuplées présentent une concentration de dispositifs, à l'image de la Métropole Européenne de Lille, du Bassin Minier et du sud de l'Oise, les poches de ruralité et de pauvreté se superposent aux zones blanches en dispositifs. Ainsi, les départements de l'Aisne et de la Somme particulièrement ainsi que la moitié sud-ouest du Pas-de-Calais, se démarquent par des territoires dépourvus en ressources territoriales.

Concernant les enjeux, l'analyse cartographique a également permis de mettre en lumière le fort besoin en accessibilité aux outils numériques. La couverture est pratiquement homogène pour cet enjeu à l'inverse de celui de formation et d'accompagnement, dont les dispositifs se retrouvent principalement au cœur des villes.

Nous avons constaté une forte émulation des parties-prenantes autour de la thématique, si importante que le travail entamé n'est pas achevé mais à poursuivre et à faire vivre selon les maîtres-mots suivants : fédérer et mutualiser.

Le foisonnement s'explique par l'effectivité et la profondeur de la transformation technologique et sociétale apportée par le numérique. Nous sommes dans l'ère du digital. C'est un fait qu'il faut accepter, intégrer et maintenant accompagner pour, qu'à terme, numérique et inclusion sociale soient intimement liés.

En effet, comme le souligne le Conseil national du numérique, aujourd'hui « e-inclusion » et « inclusion » ne se côtoient pas mais se confondent, si bien que ce n'est plus la question de l'utilisation qui importe mais celle de l'appropriation des outils numériques. L'appropriation ne se résume pas à une capacité de l'individu mais à une qualité du citoyen de pouvoir contribuer entièrement au débat public, comme l'indique Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet pour le Ministère de la Recherche et de l'Économie numérique.

Par suite, pour que le numérique ne soit plus la fin mais le moyen de participer aux nouvelles formes de citoyenneté, l'appropriation d'internet et de ses ressources essentielles doit devenir un droit effectif (Conseil national du numérique).

Comme l'a été proclamé l'illettrisme en 2013, l'illectronisme ne constitue-t-il pas la future grande cause nationale ? Avec le plan régional d'actions pour l'inclusion numérique des populations vulnérables, l'illectronisme semble bien parti pour devenir celle des Hauts-de-France.

Bibliographie

- Agence nouvelle des solidarités actives, 2018, « Vers une société numérique pleinement inclusive, Synthèse du labo de l'Ansa "numérique et inclusion" », 18 p. [URL : http://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa_LaboNumerque_Synthese_VF_web.pdf ; Consulté le 22/02/18]
- ANLCI, 2016, La Charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ! », 6 p. [URL : <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Agir-ensemble-contre-l-illettrisme/Lancement-de-la-charte-Pour-que-le-numerique-profite-a-tous-mobilisons-nous-contre-l-illettrisme-!-6-septembre-a-Lyon>; Consulté le 26/03/2018]
- Blog - « L'illectronisme », présentation du concept [URL : <http://blog.hakisa.com/blog/fr/illectronisme-definition> ; Consulté le 27/03/2018]
- BONJOUR Audrey, 2015, « Educommunication : usages et apprentissages en établissement social et médico-social » Consulté le 22/02/2018
- BOUDET Alexandre, 2017, « Interdire les écrans aux jeunes enfants ? Les spécialistes ne sont pas aussi catégoriques que le ministre », Huffington [URL : https://www.huffingtonpost.fr/2017/08/30/interdire-les-ecrans-aux-jeunes-enfants-les-specialistes-ne-sont-pas-aussi-categoriques-que-le-ministre_a_23190393/ ; Consulté le 03/04/2018]
- BEN YOUSSEF Adel, 2004, « Les quatre dimensions de la fracture numérique. », *Réseaux*, 2004/5 (127-128), p.181-209 [URL : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00937293/document> ; Consulté le 28/03/2018]
- BESSON Éric, 2008, « France numérique 2012. Plan de développement de l'économie numérique », 81p. [URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49263-france-numerique-2012-plan-de-developpement-de-l-economie-du-numerique.pdf> ; Consulté le 01/04/2018]
- BROTCORNE Périne, VALENDUC Gérard, 2009, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 45-68. [URL : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-45.htm> ; Consulté le 28/03/2018]
- Cabinet Deloitte, 2017, « La génération Y, une relation plus compliquée qu'il n'y paraît avec le digital » [URL : <https://www2.deloitte.com/fr/fr/pages/presse/2017/gen-y-une-relation-compliquee-avec-le-digital.html> ; Consulté le 28/03/18]
- Cabinet Deloitte, 2017, « Étude sur les digital natives français », [URL : <https://www2.deloitte.com/fr/fr/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/gen-y-the-rise-of-the-individual.html> ; Consulté le 28/03/18]

- CARADEC Vincent, 2001, « « Personnes âgées » et « objets technologiques » : une perspective en termes de logiques d'usage. », *Revue française de sociologie*, pp. 117-148. [URL : https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_2001_num_42_1_5335 ; Consulté le 29/03/2018]
- Centre d'Analyse Stratégique, 2011, « Le fossé numérique en France », 157 p. [URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61403-le-fosse-numerique-en-france.pdf> ; Consulté le 09 décembre 2017]
- Cerema, 2010, « Le point sur zones blanches et zones grises en haut débit » [URL : http://ant.cerema.fr/?page=commentaire&id_article=10 ; Consulté le 10/11/17]
- Centres Sociaux connectés [URL : <http://csconnectes.eu/> ; Consulté le 31 octobre 2017]
- CETE de l'Ouest, 2012, « Aménagement numérique : enjeux de l'intervention publique », 2 p. [URL : http://www.nord.gouv.fr/content/download/39252/272246/file/120228_fiche_enjeux_intervention_publiciquerelu_CG_cle565397.pdf ; Consulté le 15/11/17]
- Collectif Designers+, 2012, « Design pour tous, comment s'y prendre ? », 32 p. [URL : <https://www.designersplus.fr/wp-content/uploads/2015/04/Guide-DESIGN-POUR-TOUS.pdf> ; Consulté entre le 01/11/17 et le 09/04/18]
- Conseil National du Numérique, 2013, « Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion », 88 p. [URL : https://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf ; Consulté le 28/03/18]
- Compiègne et son Agglomération – Vos espaces numériques en libre accès [URL : <http://www.agglo-compiègne.fr/Espaces-Numeriques.aspx> ; Consulté entre le 01/03/2018 et le 12/04/2018]
- Communauté d'Agglomération Chauny – Tergnier – La Fère – Espaces Publics numériques [URL : <http://ctlf.fr/services-aux-publics/espaces-publics-numeriques/> ; Consulté entre le 01/03/2018 et le 12/04/2018]
- CREDOC, 2017, « Baromètre du numérique 2017 », 256 p. [URL : <https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/11/Baromc3a8tre20du20Numc3a9rique20-Prc3a9sentation20conf20de20presse2027nov2017.pdf> ; Consulté le 07/12/17]
- CREDOC, 2015, « Baromètre du numérique 2015 », 170 p. [URL : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/CREDOC-Rapport-enquete-diffusion-TIC-France_CGE-ARCEP_nov2015.pdf ; Consulté le 12/02/18]
- DAVENEL Yves-Marie, 2016, « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation », Les Études Connexions Solidaires 68 p. [URL : http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf ; Consulté le 12/02/2018]

- DELACHARLERY Matthieu, 2016, « Il toucherait 15% de la population : l'illectronisme, qu'est-ce que c'est ? », LCI [URL : <https://www.lci.fr/high-tech/il-toucherait-15-de-la-population-l-illectronisme-qu-est-ce-que-c-est-2004854.html> ; Consulté le 27/03/2018]
- DELAUBIER Jean-Pierre *et al.*, 2015, « Rapport sur l'utilisation pédagogique des dotations en numérique (équipements et ressources) dans les écoles », 119 p. [URL : http://cache.media.education.gouv.fr/file/2015/44/1/2015-070_Dotation_numerique_1er_degre_494441.pdf ; Consulté le 28/03/2018]
- Département de la Somme, 2017, « Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Somme 2018 - 2023 », 109 p. [URL : <http://www.somme.gouv.fr/Media/Files/ACTUALITES/Schema-departemental-d-amelioration-de-l-accessibilite-des-services-au-public> ; Consulté le 19/01/2017]
- Département de l'Aisne, 2017, « Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public de l'Aisne », 60 p. [URL : http://www.aisne.gouv.fr/content/download/19528/133028/file/SDAASP_Aisne.pdf ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- Département de l'Oise, Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique de l'Oise, 2017, 128 p. [URL : https://oise-thd.fr/fileadmin/user_upload/programmeTHD/schema/SDTAN_3.pdf ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- Département de l'Oise, 2018, « Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public de l'Oise », 133 p. [URL : <http://www.oise.fr/fileadmin/Oise.fr/Conseil-Departemental/Service-public-departemental/Schema-departemental-accessibilite-service-public-actions-2018.pdf.pdf> ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- Département du Nord, 2018, « Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public du Nord », 119 p. [URL : https://lenord.fr/upload/docs/application/pdf/2018-01/1201_sdaasp.pdf ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- Département Pas-de-Calais avec l'appui du cabinet EDATER, 2017, « Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public du Pas-de-Calais », 192 p. [URL : <http://www.pas-de-ca-lais.gouv.fr/content/download/28743/193297/file/CAHIER%20PLAN%20ACTIONS%2012.10.2017.pdf> ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- DESJARDINS Jérémie, 2000, « Les Bibliothèques contre l'« illectronisme » », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 120-122. [URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0120-006> ; Consulté le 15/03/2018]
- DEVAUCHELLE Bruno, 2016, « L'illettrisme et le numérique », *Le Café Pédagogique* [URL : <http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2016/09/08092016Article636089156890764394.aspx> ; Consulté le 02/04/2018]

- DEVAUCHELLE Bruno, « Éduquer avec le numérique », *ESF Sciences humaines éditeur*, ISBN 978-2710131953, 208 p.
- Direccte Hauts-de-France - Emploi et marché du travail [<http://hauts-de-france.direccte.gouv.fr/Emploi-et-marche-du-travail>] ; Consulté le 26/03/2018]
- Éditions Législatives, 2017, « Le travail social fait sa révolution numérique », 90 p.
- Emmaüs Connect, 2016, « Tous les jeunes sont loin de maîtriser le numérique mais ils ne l'avouent pas », *L'Obs avec Rue89* [URL : <https://www.nouvelobs.com/rue89/rue89-connexion-en-cours/20160418.RUE2284/tous-les-jeunes-sont-loin-de-maitriser-le-numerique-mais-ils-ne-l-avouent-pas.html>] ; Consulté le 02/04/2018]
- Eurostat - Emploi et chômage [<http://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/lfs>] ; Consulté le 26/03/2018]
- FOURCAUD Éric, 2015, « Enseigner l'informatique, éduquer au numérique : quels enjeux ? », *Ludomag* [URL : <http://www.ludovia.com/2015/05/enseigner-linformatique-eduquer-au-numerique-quels-enjeux/>] ; Consulté le 30/03/2018]
- GÉVAUDAN Camille et DROUGLAZET Klervi, 2013, « Il y a 20 ans naissait le web libre et ouvert », *Libération* [URL : http://www.liberation.fr/ecrans/2013/05/03/il-y-a-20-ans-naissait-le-web-libre-et-ouvert_955528] ; Consulté le 27/03/2018]
- Gouvernement - Le Plan France Très Haut Débit [URL : <http://www.gouvernement.fr/action/le-plan-france-tres-haut-debit>] ; Consulté le 12/11/17]
- GRANJON Fabien, 2011, « Fracture numérique », *Communications*, 2011/1 (n° 88), p. 67-74. [URL : <https://www.cairn.info/revue-communications-2011-1-page-67.htm>] ; Consulté le 28/03/2018]
- GRIS Julien, 2017, « Un million de pauvres en Hauts-de-France », *Courrier Picard* [URL : <http://www.courrier-picard.fr/20401/article/2017-03-29/un-million-de-pauvres-en-hauts-de-france>] ; Consulté le 23/03/2018]
- Gouvernement, 2017, « Petit guide de l'aménagement numérique des territoires », 28 p. [URL : https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/20171114_Petit-guide-de-lam%C3%A9nagement-num%C3%A9rique-des-territoires_WEB.pdf] ; Consulté le 29/03/18]
- GUICHARD Éric, 2009, « Le mythe de la fracture numérique », 26 p. [URL : <http://barthes.enssib.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.pdf>] ; Consulté le 28/03/2018]
- IDATE Consulting, 2017, « Révision du SDTAN de la Somme et définition de la 2ème phase de déploiement FttH », 46 p. [URL : https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/collectivites/SDTAN/SDTAN_Somme_actuelle_2017_-_Rapport_final_VF.pdf] ; Consulté le 11 novembre 2017]
- Institut Régional d'Administration, 2016, « Numérique et administration : quels enjeux ? » [URL : <http://www.ira-nantes.gouv.fr/seminaire/>] ; Consulté le 11 novembre 2017]

- Le Point, 2016, « Digital natives : génération agile », Le Point [URL : http://www.lepoint.fr/deloitte-ils-font-la-revolution-4-0/digital-natives-generation-agile-14-11-2016-2083012_3210.php ; Consulté le 28/03/18]
- Légifrance - Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique [URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033202746&dateTexte=20171104> ; Consulté le 04 novembre 2017]
- Légifrance - LOI n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique [URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021490974> ; Consulté le 04 novembre 2017]
- Légifrance - Loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République [URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000027677984&categorieLien=id> ; Consulté le 28/03/2018]
- Les Cahiers Connexions Solidaires, 2016, « Faire du numérique une nouvelle chance pour les jeunes difficulté d'insertion », 15 p. [URL : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf> ; Consulté le 12/03/2018]
- Ligue de l'enseignement - Lutter ensemble contre l'illettrisme numérique : la Ligue de l'enseignement s'engage [URL : <https://societedelinfo.laligue.org/numerique/le-numerique-en-actions/99-lutter-ensemble-contre-illettrisme-numerique-la-ligue-de-l-enseignement-s-engage> ; Consulté le 05/04/2018]
- Mairie de Paris, 2017, « Pour une stratégie parisienne de l'inclusion numérique », 20 p. [URL : <https://api-site-cdn.paris.fr/images/96392> ; Consulté le 28/01/18]
- Mairie de Paris, « Propositions d'axes pour une stratégie d'inclusion numérique », 2017, 4 p. [URL : <https://api-site-cdn.paris.fr/images/96394> ; Consulté le 28/01/18]
- Maison de Services au Public - Portail [URL : <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/> ; Consulté entre le 20/01/18 et le 30/03/18]
- METHAMEM Raouchen, 2004, « Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique », *Réseaux*, 2004/5 (127-128), p. 211-229. [URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-211.htm> ; Consulté le 28/03/2018]
- MEYER Vincent *et al.*, « Les technologies numériques au service de l'utilisateur ... au secours du travail social ? », *GEPSO*, 2014, 288 p.
- Mission Société Numérique, 2017, « Les bibliothèques, lieux de médiation numérique » [URL : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/03/11/les-bibliotheques-lieux-de-mediation-numerique/> ; Consulté le 06/04/2018]
- MSA Nord-Pas-de-Calais - Cartographie numérique [URL : <http://www.msa59-62.fr/lfy/web/msa-du-nord-pas-de-calais/cartographie-du-numerique> ; Consulté le 27/03/2018]

- Nous Aussi, Unapei, 2009, « L'information pour tous : règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre », 50 p.
- OCDE, 2001, « Bridging the « digital divide » : issues and policies in oecd countries », 60 p. [URL : <https://www.oecd.org/sti/broadband/27128723.pdf> ; Consulté le 28/03/2018]
- PERRICHET Mathieu, 2013, « L'illectronisme, nouvelle grande cause nationale ? », Slate.fr [URL : <http://www.slate.fr/story/71745/illectronisme-illettrisme-grande-cause-nationale> ; Consulté le 25/03/2018]
- PHILIPON-DOLLET Paul, 2017, « Les collectivités territoriales au coeur de la transformation numérique de la relation citoyens », 56 p. [URL : https://docapost.automation.webmecanik.com/lb-relation-citoyen?_ga=2.221454366.78671982.1516873591-1282625317.1516873591 ; Consulté le 29/01/2018]
- PHILIPPE Jérôme, 2017, « Numérique : « Attention à l'excès de réglementation ! » », Le Monde [URL : http://www.lemonde.fr/idees/article/2017/02/03/numerique-attention-a-l-exces-de-reglementation_5073904_3232.html ; Consulté le 04 novembre 2017]
- PIMMS Artois-Gohelle, 2017, « Un nouveau lien entre populations et services publics », 14 p. [URL : http://www.richebourg62.com/sites/richebourg62.com/files/uploads/pieces_jointes/Dossier%20de%20pr%C3%A9sentation%20PIMMS%20ARTOIS%20GOHELLE%202017.pdf ; Consulté le 16/03/18]
- Préfecture des Hauts-de-France [URL : <http://prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/Actualites/Lutte-contre-l-illettrisme-L-Etat-et-la-Region-Hauts-de-France-continuent-le-combat> ; Consulté le 26/03/2018]
- Préfecture des Hauts-de-France - Dossier : infrastructures de communication : le déploiement du Très Haut Débit dans le Nord-Pas-de-Calais-Picardie [URL : <http://prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france/Region-et-institutions/L-action-de-l-Etat-dans-la-region/Amenagement-du-territoire-logement-transport-et-infrastructures/Le-developpement-du-numerique-dans-les-Hauts-de-France/Infrastructures-de-communication-le-deploiement-du-Tres-haut-debit-dans-le-Nord-Pas-de-Calais-Picardie/Le-deploiement-du-Tres-Haut-Debit-dans-le-Nord-Pas-de-Calais-Picardie/#titre> ; Consulté le 15/11/17]
- PRÉVOST Anne-Sophie, 2012, « Le design universel, concevoir pour tous et pour chacun », Design Innovation [URL : <https://www.designinnovation.be/blog/le-design-universel-concevoir-pour-tous-et-pour-chacun-157> ; Consulté le 28/03/18]
- RALLET Alain, ROCHELANDET Fabrice, 2004, « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », *Réseaux*, 2004/5 (127-128), p. 19-54. [URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-19.htm> ; Consulté le 28/03/2018]
- Région Hauts-de-France - Une nouvelle feuille de route numérique [URL : <http://www.hautsdefrance.fr/nouvelle-feuille-de-route-numerique> ; Consulté le 15/11/17]

- Région Nord-Pas-de-Calais, 2015, « Schéma directeur des usages et services numériques », 72 p. [URL : <http://www.nordpasdecalais.fr/upload/docs/application/pdf/2015-05/sdus.pdf> ; Consulté le 21/12/2017]
- Région Nord-Pas de Calais, Département du Nord et Département du Pas-de-Calais, « Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique du Nord-Pas de Calais », 2013, 75 p. [URL : https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/collectivites/SDTAN/121123_-_Schema_directeur_THD_Nord-Pas_de_Calais_-_Texte.pdf ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- SALGUES Floriane, 2017, « Les digital natives, une génération pas si digitale ? », E-marketing [URL : <http://www.e-marketing.fr/Thematique/cross-canal-1094/Breves/Les-digital-natives-generation-pas-digitale-319081.htm#MJL6oqtjzztxvAH.97> ; Consulté le 28/03/18]
- SETICS en collaboration avec Seban & Associés, « Schéma Directeur Territorial du d'Aménagement Numérique de l'Aisne », 2016, 63 p. [URL : <http://aisne.com/IMG/pdf/sdan-fev2016.pdf> ; Consulté entre le 01/11/2017 et le 01/04/2018]
- Syndicat de la presse sociale - Ile Rencontre européenne de la presse sociale, 2008, « De l'illettrisme à l'illectronisme, une même exclusion ? », 12 p. [URL : <http://spsjvkm.cluster006.ovh.net/assets/rencontrepresesociale2.pdf> ; Consulté le 26/03/2018]
- THERY Gérard, 1994, « Les autoroutes de l'information », *La Documentation française*, Paris, 98 p. [URL : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000675.pdf> ; Consulté le 28/03/2018]
- TISSERON Serge, 2017, « Plutôt que d'interdire les smartphones au collège, pourquoi ne pas éduquer à l'outil numérique? », Huffpost [URL : https://www.huffingtonpost.fr/serge-tisseron/plutot-que-dinterdire-les-smartphones-au-college-pourquoi-ne-pas-eduquer-a-loutil-numerique_a_23220979/ ; Consulté le 04/04/2018]
- TSA mensuel n°66, 2015, « Une citoyenneté qui prend corps »
- Vie Publique - Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique [URL : <http://www.vie-publique.fr/actualite/panorama/texte-discussion/projet-loi-pour-republique-numerique.html> ; Consulté le 04 novembre 2017]

Liste des acronymes

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AFAD : Association Familiale à Domicile

AFNIC : Association Française pour le nommage Internet en Coopération

ANAJI : Association Nationale d'Aide aux Jeunes Infirmes

ANIS : Association Numérique et Innovation Sociale

ANLCI : Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme

ANT : Aménagement Numérique du Territoire

ANAH : Agence Nationale de l'Habitat

BNR : Bibliothèque Numérique de Référence

B2I : Brevet informatique et internet

C2I : Certificat Informatique et internet

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail

CAO : Centre d'Accueil et d'Orientation

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CETE : Centre d'Études Techniques de l'Équipement

CIDFF : Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des familles

CHR : Centre Hospitalier Régional

CGET : Commissariat Général d'Égalité des Territoires

CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale

CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

CPAM : Caisses Primaires d'Assurance Maladie

CREAI : Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations

CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

CSTS : Conseil supérieur du travail social

CSR : Centres Sociaux Ruraux

CUD : Communauté Urbaine de Dunkerque

DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale

DGCIS : Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services

DEIS : Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale

DSI : Direction du Service Informatique

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

EDF : Electricité de France

EPCI : Établissements publics de coopération intercommunale

EPN : Établissements Publics Numériques

ESS : Économie Sociale et Solidaire
FALC : Facile à lire et à comprendre
FEDER : Fonds européen de développement économique régional
GAPAS : Groupement des Associations Partenaires d'Action Sociale
GCSMS : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale
GRDF : Gaz Réseau Distribution France
IAUL : Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques
IRTS : Institut Régional du Travail Social
IRA : Institut Régional d'Administration
ITI : Investissements Territoriaux Intégrés
MEL : Métropole Européenne de Lille
MPDH : Maisons départementales des personnes handicapées
MSA : Mutualité Sociale Agricole
MSAP : Maisons de Services au Public
NRA : Nœud de Raccordement d'Abonnés
OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Économiques
ONU : Organisation des Nations Unies
PACA : Provence Alpes Côte d'Azur
PCIE : Passeport de Compétences Informatique Européen
PIA : Programme d'Investissements d'Avenir
PIJ : Points Information Jeunesse
PIMMS : Points d'Information Médiation Multi Services
PMR : Personne à Mobilité Réduite
PNE : Plan Numérique pour l'Éducation
PO : Programme Opérationnel
RéaTE : Réforme de l'administration territoriale de l'État
RENATER : Réseau National de Télécommunication pour la Technologie, l'Enseignement et la Recherche
RIP : Réseaux d'Initiative Publique
RSA : Revenu de solidarité active
SNCF : Société Nationale des Chemins de fer Français
SDAASP : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics
SDTAN : Schémas Directeurs Territoriaux d'Aménagement Numérique
SDUS : Schéma Directeur des Usages et Services numériques
SENACS : Système d'Échanges National des Centres Sociaux

SGMAP : Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

SIILAB : LABORatoire pour l'Innovation et l'Investissement Social

SIG : Système d'information géographique

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

TPS : Temps Partiel séniors

TNT : Télévision Numérique Terrestre

UNADEV : Union nationale des aveugles et déficients visuels

UNCCAS : Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale

UTPAS : Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale

inclusion illectronisme
numérique repérage transition
accompagnement simplification
services publics Entraide

L'étude en quelques mots

Cette étude est commanditée par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens, dans le cadre des travaux engagés sur l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme en Hauts de France par le SILLAB, laboratoire d'innovation territoriale. Cette étude s'inscrit, avec deux autres études, dans une recherche d'évaluation qualitative et quantitative des ressources sur le territoire.

Concernant ce diagnostic, il vise à quantifier et qualifier les dispositifs présents dans les Hauts-de-France concernant la lutte contre l'illectronisme.

Un état des lieux des dispositifs participant à l'accessibilité, à la formation, à l'accompagnement du public et à la simplification des usages du numérique dans les Hauts-de-France y est présenté.

Un questionnaire envoyé aux partenaires identifiés et acteurs de l'amélioration de l'accessibilité aux services publics a permis de mettre en lumière une dynamique territoriale engagée, des acteurs impliqués et concernés.

Cette première étape de diagnostic met en valeur des initiatives locales, pose des préconisations et des recommandations visant à réduire la fracture numérique.

Pour aller plus loin, cette étude favorise le maillage interinstitutionnel grâce à la cartographie interactive sur le site de la DRJSCS Hauts de France.



➔ Adresse

20 Square Friant les Quatre Chênes
80039 AMIENS Cedex 1

➔ Contacts

Téléphone :
+ 33 3 22 33 89 00

Télécopie :
+ 33 3 22 33 89 33

