



Ensemble pour un numérique inclusif



CONTACTS PRESSE

Secrétariat d'État chargé du numérique :

presse@numerique.gouv.fr // 01 42 75 66 26

WeTechCare / Emmaüs Connect :

sarahaoun@shadowcommunication.fr // 06 28 40 66 54

Mission Société Numérique :

orianne.ledroit@finances.gouv.fr // 01 53 18 14 69

La MedNum :

emma.ghariani@lamednum.coop // 07 67 26 74 86

Éditorial



“ Notre ambition est de faire de la France une société numérique performante et humaine, qui permette à tous les citoyens d'accéder à leurs droits, de s'approprier les usages et potentialités numériques, et de développer ainsi du lien social et un sentiment d'appartenance citoyenne.

Pour cela, nous devons répondre à l'urgence primordiale d'accompagner nos 13 millions de concitoyens en difficulté face au développement toujours plus rapide des technologies et usages numériques.

C'est l'objectif de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, que nous souhaitons construire avec l'ensemble des parties prenantes.

Elle repose sur une double exigence, simple et essentielle : assurer l'égalité des citoyens et des territoires dans le cadre de notre pacte républicain, mais aussi participer à une stratégie économique vertueuse.

Les initiatives et expériences réussies sont nombreuses dans les territoires. En en faisant un chantier de la Conférence nationale des territoires, et en réunissant pour la première fois toutes les forces vives de l'accueil et de l'accompagnement au numérique des publics, nous faisons le pari de l'intelligence collective.

Parce que les solutions qui seront mises en place dès l'été 2018 doivent être adaptées aux différents territoires, ils sont les mieux placés pour les imaginer : nous les y aiderons, en structurant les outils et référentiels communs et en fédérant les expertises et les moyens.

Ensemble, nous construirons, dans chaque territoire, les solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie numérique et maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin. ”

Mounir Mahjoubi
Secrétaire d'État chargé du numérique

13 millions de Français en difficulté avec le numérique

Le numérique ne bénéficie pas encore à l'ensemble de la population

Le numérique est aujourd'hui de plus en plus présent dans la vie de Français et ne cesse de se diffuser : les taux d'équipement augmentent, les usages se développent et le niveau de compétence général progresse. Toutefois, 13 millions de nos concitoyens demeurent éloignés du numérique : ils n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec ses usages.

En 2017, **13% de la population âgée de plus 18 ans ne se connectent jamais à Internet**, soit 6,7 millions de nos concitoyens. 14% d'entre eux ont déjà utilisé Internet avant d'y renoncer, en majorité par absence d'intérêt et manque de compétences.

S'y ajoutent plus de 7 millions d'internautes distants, qui disposent d'un faible niveau de compétences numériques et se sentent mal à l'aise dans leur utilisation d'Internet. Près d'un tiers d'entre eux ne dispose pas d'adresse mail ni de compte sur un réseau social, et trois quarts ne font pas leurs démarches administratives en ligne.

De multiples facteurs d'inégalités

Des fractures importantes persistent entre les habitants de notre pays, en fonction des territoires, des niveaux de qualification et de revenus, de l'âge bien sûr, ou encore de situation personnelle.

Pour ces Français, la fracture est d'abord territoriale. 50% des non-internautes résident dans des communes de moins de 20 000 habitants. Seuls 60% des Français résidant dans des communes rurales et 65% dans des villes moyennes se disent compétents pour utiliser un ordinateur, contre 76% dans l'agglomération parisienne. 74% des résidents de l'agglomération parisienne ont effectué des démarches administratives sur Internet, contre 61% des habitants des villes moyennes ; 43% des français résidant en zones rurales sont inquiets à l'idée de devoir effectuer de plus en plus leurs démarches en ligne.

34%

des personnes résidant dans les villes moyennes disent ne pas du tout profiter des opportunités offertes par le numérique.

74%

des Français non-diplômés ne s'estiment pas compétents pour utiliser un ordinateur.

Les niveaux d'étude et de revenus sont, sans surprise, des facteurs déterminants d'inégalités. La moitié des non-internautes et le quart des internautes distants disposent d'un niveau d'étude élémentaire ou collège, contre 15% de la population en moyenne. En moyenne, un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur : ils sont 40% parmi les personnes ayant des bas revenus, 74% parmi ceux qui n'ont aucun diplôme.

Dans un contexte de numérisation croissante des services publics, **l'égalité d'accès aux démarches administratives** reste un enjeu majeur, avec 90% des diplômés du supérieur ou des 25-39 ans qui ont recours à l'administration en ligne, mais seulement 59% des bas revenus et 30% des non-diplômés. 15% des adultes se sentent incapables d'entreprendre des démarches administratives en ligne, et 62% des non-internautes pensent qu'Internet leur faciliterait, avant toute chose, l'accès à ces démarches.

Enfin, les questions d'âge et de situation familiale sont déterminantes. Les plus âgés sont les plus représentés : 33% des distants et 66% des non-internautes ont plus de 65 ans. Les personnes au foyer ou vivant seules se sentent moins compétentes pour utiliser un ordinateur (50% et 51%, contre 67% en moyenne). Enfin, 85% des internautes distants s'appuient sur leur entourage lorsqu'ils rencontrent une difficulté et 19% des Français se sentent capables d'effectuer leur première démarche en ligne seulement à condition d'être accompagnés.

Si les problématiques sont différentes, **les plus jeunes peuvent également être concernés** : 17% des 12-17 ans se sentent peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur, et seul un quart d'entre eux s'inquiète de la protection de leurs données personnelles. 23% des 18-24 ans se déclarent assez inquiets à l'idée de devoir accomplir la plupart de leurs démarches administratives sur Internet.

L'accompagnement, un besoin essentiel

La numérisation de la société et l'adoption des outils numériques par une très grande majorité de nos citoyens impliquent un apprentissage et une mise à jour régulière des connaissances. Aujourd'hui, 54% des Français adultes ont acquis des compétences numériques seuls, et si **41% des personnes ayant de bas revenus n'ont jamais appris à se servir des outils numériques, 48% souhaitent être formés.**

Ceux qui se présentent comme **les moins habiles pour utiliser un ordinateur sont aussi les plus réfractaires** à un tel apprentissage, ne se disent pas prêts à adopter de nouvelles technologies et nécessiteront donc d'être accompagnés : les non diplômés (57%) et les plus âgés (59% des 70 ans et plus).

33% des Français pensent qu'un accompagnement personnel ou collectif dans un lieu dédié, autre que le lieu de travail, est le plus adapté pour mieux maîtriser le numérique. Pour un quart d'entre eux, le cercle amical ou familial serait à privilégier, et enfin, 23% sont favorables à une formation en milieu professionnel.

33%

des Français pensent qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour mieux maîtriser le numérique.

La nécessité d'accompagner ceux qui sont en difficulté avec le numérique est aujourd'hui primordiale pour garantir l'accès aux droits, l'appropriation des potentialités numériques par tous et le plein exercice de la citoyenneté, tout en préparant la société aux évolutions technologiques de demain.

Pour en savoir plus : <http://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/>

Sources :

- Baromètre du numérique, éditions 2016 et 2017 (étude réalisée par le Credoc)
<https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/barometre/>
<https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/2016/11/10/barometre-du-numerique/>
- Enquête Capacity
<https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/2017/03/23/premiers-resultats-capacity/>
- Données INSEE

Réussir l'inclusion numérique, un investissement rentable

“ Alors qu'un tiers des français se déclare en difficulté dans leurs usages numériques, l'accompagnement vers l'autonomie devient une action prioritaire dans notre société connectée.

La clé du succès : un engagement conjoint de l'état, des opérateurs qui dématérialisent l'accès à leurs prestations, des collectivités territoriales, des acteurs sociaux et de la médiation numérique.

L'étude, ci-après, atteste qu'il est possible de faire du numérique une chance pour presque tous, et éviter l'exclusion de nos concitoyens les plus fragiles. Elle démontre enfin, par-delà l'enjeu de cohésion sociale, qu'investir dans l'inclusion numérique présente un bénéfice économique conséquent... Une invitation de plus à agir massivement sans attendre ! ”



Jean Deydier, fondateur directeur d'Emmaüs Connect et WeTechCare

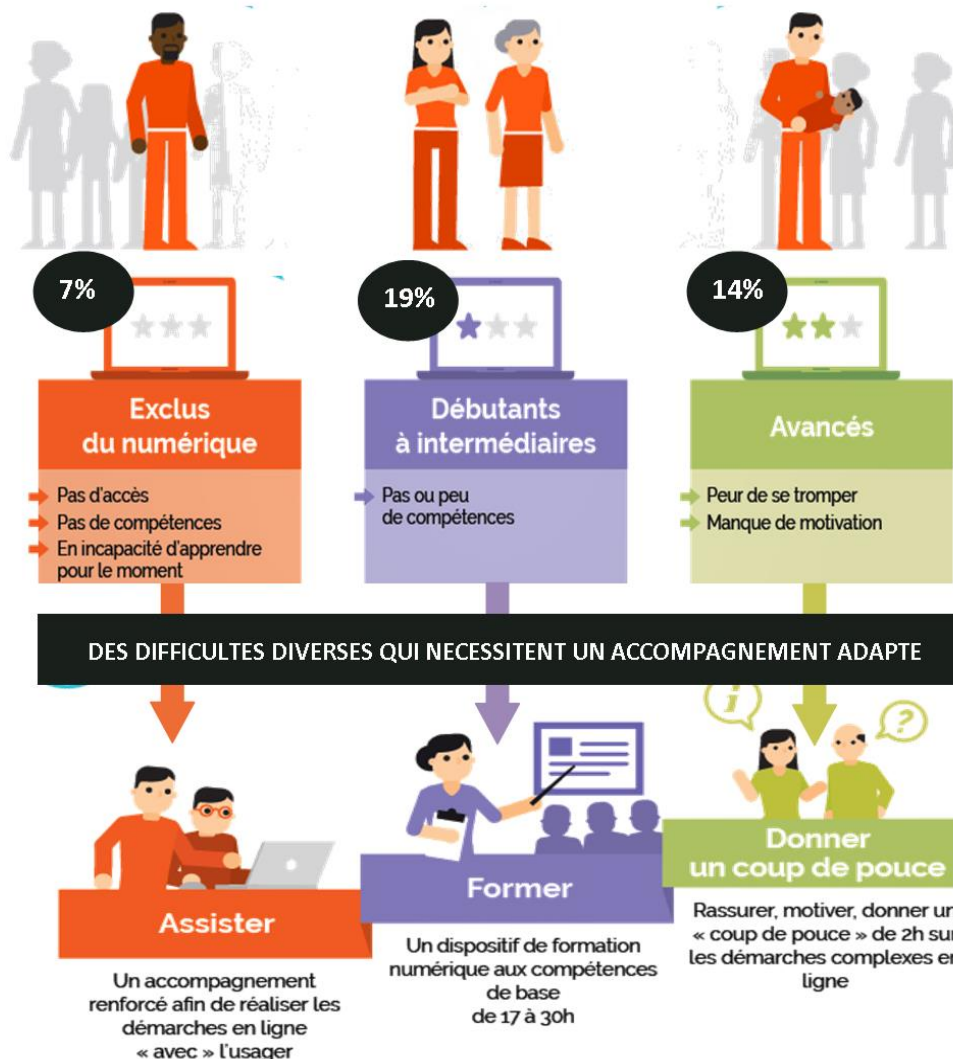
Synthèse des résultats de l'étude réalisée par WeTechCare avec l'appui du mécénat de compétences de Capgemini Consulting

Ces dernières années, les premières stratégies d'inclusion numérique ont émergé localement. Toutefois, l'ampleur du phénomène nécessite un changement d'échelle. WeTechCare, fort de son expérience aux côtés des publics en difficulté face au numérique et Capgemini Consulting, dont les interventions sont au cœur des enjeux des principaux réseaux de service public (Pôle emploi, CNAF, CNAMTS, hôpitaux, La Poste...) ont croisé leurs expertises pour évaluer les moyens à mobiliser dans un dispositif d'accompagnement massif des publics et le retour sur investissement d'une telle démarche.

Notre société numérique sera inclusive si elle prend en compte les besoins de la population en difficulté numérique

Si l'accélération de la transition des services publics français vers le « tout numérique » est synonyme de simplification et de gain de temps pour la plupart des usagers, cette évolution comporte néanmoins un risque d'exclusion de certaines populations : 39% des Français se disent inquiets à l'idée de devoir effectuer des démarches administratives en ligne (Source : Baromètre du numérique 2016).

Le risque d'exclusion numérique recouvre des réalités variées, mises en lumière par les travaux sur le terrain d'Emmaüs Connect et de WeTechCare, qui distinguent 3 profils-types d'usagers aux besoins d'accompagnement différents : les exclus, les débutants et intermédiaires et les avancés, qui nécessitent un accompagnement adapté, comme illustré par le schéma ci-contre.



L'investissement dans un dispositif massif et mutualisé d'accompagnement des publics est rentable en 4 ans

L'étude menée par WeTechCare avec CapGemini Consulting est fondée sur des métriques issues de leurs expériences ainsi que des extrapolations. Elle couvre un périmètre large de 11 opérateurs et de 16 procédures, dans plusieurs champs d'intervention (aide sociale, sécurité sociale, déclaration de revenu...). Cet échantillon est représentatif sans être exhaustif :

Pôle emploi : Création de dossier, Demande d'allocation | **CNAF** : Dossier RSA socle, Prime d'activité, Demande d'APL, Suivi de dossier | **CNAV** : Demande de retraite en ligne | **Ville de Paris** : Accès aux aides facultatives | **MSA** : Demande de remboursement | **Préfectures** : Prise de rendez-vous | **DGFIP** : Déclaration de revenus | **CPAM** : Demande de carte vitale, Suivi de dossier | **Ministère de la justice** : Accès au bâtonnier | **Ministère du logement** : Demande SNE | **ANAH** : Demande d'aide en ligne

Les coûts totaux de mise en œuvre de la stratégie sont simulés sur la base du programme décrit précédemment. Ils sont évalués, selon l'étude, à 1,05 milliard d'euros sur 6 années.

Le dispositif d'accompagnement et de formation des publics en constitue la part prépondérante. Il s'agit :

- d'aider les avancés à franchir le pas du numérique par un coup de pouce et la mise à disposition de tutoriels ou de formations en ligne visant à les rassurer et à les motiver
- d'accompagner les débutants et intermédiaires en combinant formations présentielles et aide en ligne personnalisée pour accroître fortement leur autonomie numérique
- de garantir l'accès au droit des exclus en réalisant les démarches en ligne « avec » les usagers

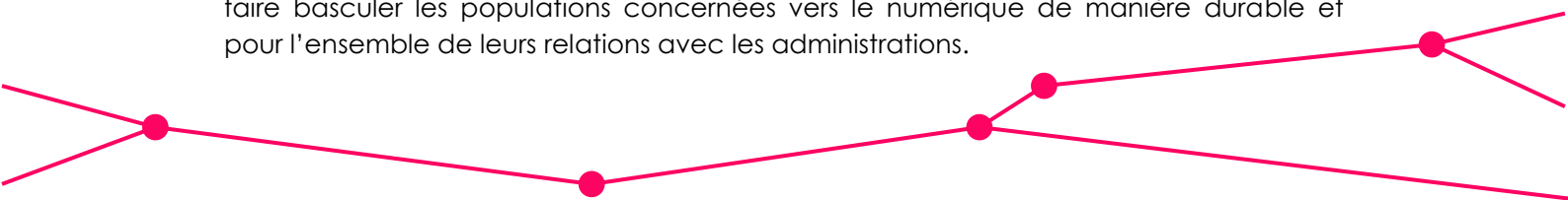
L'étude tient également compte de :

- la dépense initiale pour adapter l'ergonomie des sites des opérateurs, concevoir les parcours de formation et communiquer auprès des publics visés.
- la mobilisation de ressources pour assurer la coordination de l'ensemble des acteurs mobilisés au niveau national, au sein des opérateurs et à l'échelle locale.

Les gains considérés proviennent d'une augmentation de l'usage des procédures dématérialisées qui permettent aux opérateurs et ministères d'améliorer leur productivité. Ces gains sont estimés à 465M€ par an sur la base de différentes matrices de transformation élaborées avec les opérateurs dans le cadre d'une mission d'accompagnement.

Il en résulte un retour sur investissement positif au bout de 4 ans, en tenant compte des effets liés à une montée en puissance progressive du dispositif. Les gains deviennent très significatifs à moyen terme.

Grâce à cette étude, WeTechCare et Capgemini ont souhaité démontrer qu'une démarche mutualisée entre les grands acteurs des services publics et pilotée nationalement est la seule susceptible d'assurer une réelle efficacité puisqu'elle pourra faire basculer les populations concernées vers le numérique de manière durable et pour l'ensemble de leurs relations avec les administrations.



“ Parce que l'inclusion numérique participe aussi à une stratégie économique vertueuse, nous avons décidé, avec le Premier Ministre, de confier au Conseil économique, social et environnemental une mission destinée à évaluer plus largement les retombées économiques, pour l'ensemble de la société, de l'acquisition des compétences numériques de base par tous les habitants de notre pays. ”

Mounir Mahjoubi

Cette étude questionnera et valorisera notamment les enjeux d'employabilité, de compétitivité, d'augmentation de revenus et de volume d'affaires en ligne, mais aussi d'augmentation des dépenses de loisirs. Elle évaluera également les coûts évités liés à l'utilisation par une proportion accrue des usagers des services dématérialisés.

Ensemble, construire les parcours d'inclusion numérique adaptés à tous

“ *Le numérique ne doit pas être réservé aux plus agiles ni aux plus favorisés, ni aux plus urbains. Chacun doit y trouver les moyens de gagner en autonomie, d'avoir la capacité d'agir, d'entreprendre et de choisir sa vie.* ”

Emmanuel Macron

Parce que la réussite de cette ambition ne peut reposer que sur l'alliance de tous, le Gouvernement, les associations d'élus partenaires de la Conférence nationale des territoires, les collectivités et les acteurs locaux, publics ou privés, s'engagent afin d'élaborer conjointement une stratégie nationale pour un numérique inclusif.

Pour la première fois, une démarche associant l'ensemble des acteurs

En partant des besoins de la population et en s'appuyant sur les expertises existantes, cette stratégie nationale doit permettre de formaliser des objectifs communs, de fédérer et coordonner les différents acteurs, de mieux définir les rôles de chacun d'entre eux et d'**unir les moyens et les efforts de tous, pour rendre l'action collective plus efficace pour les citoyens.**

Des acteurs nombreux et divers, publics ou privés, contribuent aujourd'hui à l'accueil et l'accompagnement des personnes en difficulté face au numérique, chacun à leur échelle : les lieux spécifiquement dédiés à la médiation numérique, bien sûr, les services déconcentrés de l'État, les organismes de protection sociale (vieillesse, maladie, chômage, famille, etc.), les collectivités territoriales, mais aussi des centres sociaux, des associations, des acteurs de l'économie sociale et solidaire, des bureaux de Poste, des organismes caritatifs, des entreprises de services à la personne, etc. **Nombre d'initiatives et d'expériences réussies existent, mais sont encore insuffisamment documentées, connues et reproduites.**

En réunissant pour la première fois toutes les forces vives et acteurs œuvrant pour l'inclusion numérique au sein de groupes de travail, **le Gouvernement fait le pari de l'intelligence collective et de la fédération des expertises** pour construire un langage et des référentiels communs, ainsi que les outils nécessaires au **déploiement d'une action inclusive dans tous les territoires.**

3 axes de travail pour bâtir ensemble une stratégie nationale pour un numérique inclusif

Atteindre et orienter les publics cibles

La première priorité d'action consiste à mieux connaître, pour mieux les atteindre et les orienter, les bénéficiaires cibles. Un premier groupe de travail permettra de définir les catégories d'usagers en situation d'exclusion numérique, et de **construire les parcours d'orientation adaptés à chacun de ces publics**, en fonction de leurs freins et de leurs motivations, de leur niveau de compétence, mais également de leurs points d'entrée dans les territoires.

Il s'agit ainsi de construire des outils communs, permettant à chaque territoire d'élaborer ensuite des solutions adaptées à ses habitants et à ses spécificités :

- en dressant une **typologie des situations d'exclusion numérique**, en fonction d'un profil de personnes et/ou de territoires ;
- en définissant un référentiel de diagnostic, permettant d'**évaluer le niveau de compétences numériques** de la personne ;
- en identifiant les **différents points d'entrée et d'accueil de ces publics** dans les territoires, susceptibles de jouer un rôle de prescripteur et de les orienter vers un accompagnement qui corresponde à leurs besoins.

Structurer l'offre de médiation et de formation

La seconde priorité consiste à **qualifier et structurer l'offre d'accompagnement au numérique dans les territoires**, afin d'améliorer sa visibilité et de mieux répondre aux différents besoins des usagers et publics cibles.

Pour cela, le groupe de travail correspondant aura notamment pour mandat :

- à partir d'un état des lieux des différents référentiels d'offres de services existants, de construire un référentiel national commun de l'accompagnement au numérique, qui permettra une **lecture simple de l'offre de services proposée** par chaque lieu : assistance, médiation, formation, etc. ;
- de proposer les outils nécessaires au référencement national des structures d'accompagnement ainsi que de nouvelles **solutions de mise en visibilité et de valorisation** de ces dernières (cartographie mutualisée, label commun, communication, etc.) ;
- d'élaborer les modalités de qualification des offres de service afin de **garantir la qualité et l'efficacité des actions** conduites dans les structures référencées ;
- de définir les objectifs de **professionnalisation de la filière de médiation numérique** à partir de l'état des lieux des certifications et formations existantes et des attentes en matière de formation, de valorisation des compétences et d'offre des parcours professionnels dynamiques pour les acteurs de la médiation numérique et sociale.

Mobiliser les financements nécessaires

Parce qu'il nous faut mieux allouer les ressources disponibles et **assurer la pérennité de l'offre d'accompagnement**, un troisième groupe de travail, appuyé par une mission d'inspection générale, aura pour objectifs de :

- déterminer les **mécanismes et dispositifs de financement existants efficaces**, ainsi que leurs conditions de déploiement, comme par exemple le chèque « Culture numérique » #APTIC ;
- évaluer **l'effort financier actuellement consacré** à l'accompagnement et la médiation numériques, notamment les financements consacrés à l'inclusion numérique au sein des opérateurs de service public ;
- identifier de **nouvelles sources de financement**, notamment parmi les organisations, publiques et privées, ayant un intérêt à la montée à en compétences numériques de la population ;
- définir des **nouveaux modèles de soutenabilité**, en s'inspirant par exemple des avancées en matière d'innovation sociale, ou encore de l'étude des solutions mises en place à l'international.

Une action portée par les territoires, adaptée à leurs spécificités

Sur la base des outils, parcours et référentiels communs produits par les groupes de travail, la mise en œuvre de la stratégie nationale d'inclusion numérique se veut ancrée dans les territoires, afin que les solutions soient adaptées à leurs habitants, ainsi qu'au tissu d'acteurs présents à l'échelon local.

En se coordonnant à l'échelon départemental, les collectivités devront identifier les types de publics en difficultés avec le numérique et l'offre d'accompagnement présents sur leurs territoires, puis construire ensemble la solution la plus pertinente.

Pour les y aider, un quatrième groupe de travail, transverse, aura pour mandat de recenser les stratégies numériques inspirantes à différents échelons (métropoles, intercommunalités, départements, régions), de **formaliser les modèles de gouvernance territoriale qui fonctionnent**, ainsi que de proposer une méthode permettant le **passage à l'échelle des initiatives territoriales** : bonnes pratiques, résolution des irritants, conditions de réussite, etc.

“ **Notre objectif est qu'à l'été 2018, chaque territoire soit en mesure de déployer des parcours d'accompagnement et de formation au numérique en phase avec les besoins locaux, partout et pour tous.** ”

Mounir Mahjoubi

Vous souhaitez contribuer à l'un des groupes de travail ?

Contactez-nous à l'adresse suivante : societe.numerique@finances.gouv.fr

Qui sommes-nous ?

Emmaüs Connect et WeTechCare, associations sœurs qui partagent la même expertise des publics en difficulté numérique et sociale, agissent main dans la main pour faire du numérique une opportunité pour tous et, notamment, pour les plus fragiles.



Emmaüs Connect accompagne depuis 2010 les publics en précarité sociale et numérique vers les opportunités du numérique, en lien avec les réseaux de l'action sociale.

L'association agit via un **réseau de terrain dans 8 départements** pour accompagner les publics (trempins et formations, accès solidaire à l'équipement et à la connexion, médiation avec les opérateurs téléphoniques...). Plus de 30 000 personnes ont déjà été accompagnées dans les espaces de solidarité numérique d'Emmaüs Connect ou dans ses structures partenaires (structures sociales, opérateurs de services publics, CCAS, PIMMS, médiathèques...).

Afin d'agir à plus grande échelle, Emmaüs Connect appuie ses partenaires dans leurs actions d'inclusion numérique, via la **publication d'études et la formation des professionnels** du secteur social pour comprendre et agir sur l'accompagnement numérique.

En savoir plus :

www.emmaus-connect.org

WeTechCare développe des plateformes webs d'apprentissage gratuites pour les publics éloignés du numérique et leurs accompagnants :

***CLICNJOB.fr** vise à redonner confiance aux jeunes en insertion en leur proposant des parcours pédagogiques ludiques et interactifs au service de leur recherche d'emploi. Les vidéos, les quiz, la messagerie ou encore le créateur de CV sont autant de ressources qui facilitent le travail des professionnels de nos **150 structures partenaires**.

***Les Bons Clics** est une plateforme qui offre à tous les acteurs de l'accompagnement les supports pédagogiques pour accompagner leurs publics dans l'acquisition de compétences numériques et vers l'usage des services numériques essentiels. Les Bons Clics, ce sont, aussi, des centaines d'acteurs qui collaborent au sein de réseaux locaux d'inclusion numérique.

Par ailleurs, WeTechCare, accompagne les opérateurs de services et les collectivités dans leur **stratégie d'inclusion numérique**.

En savoir plus :

www.wetechcare.org



La Mission Société Numérique travaille à l'émergence d'une société innovante et inclusive en **favorisant l'appropriation du numérique par tous** et en accompagnant la transition des territoires.

Task force du Gouvernement pour la stratégie nationale d'inclusion numérique, elle garantit notamment la mobilisation des administrations et opérateurs publics.

Elle pilote la mise en œuvre d'outils utiles aux collectivités locales et acteurs de la médiation numérique.

1- Elle anime un **Laboratoire** qui produit et met à disposition des données et des savoirs sur les pratiques numériques des Français ;

2- Elle accélère le déploiement du **Chèque culture numérique #Aptic** pour financer la montée en compétences numériques des Français dans des lieux de qualité et labellisés ;

3- Elle participe à la Coopérative d'intérêt collectif **La MedNum** pour structurer les acteurs engagés dans la **mise en capacité numérique** des Français et des territoires.

4- Elle pilote l'élaboration collective de **ressources et d'orientations nationales** pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires.

En savoir plus :

www.societenumerique.gouv.fr



La MedNum est née de la volonté d'accompagner les transitions numériques dans les territoires. Son objectif est de **faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'efficacité, d'inclusion et de création.**

Pour la première fois, elle rassemble autour de cette ambition une **large alliance d'acteurs**: think-tanks, tiers-lieux, incubateurs, espaces publics numériques, fablabs, médialabs, , maisons de service au public, acteurs publics, privés et parapublics. **Ils agissent dans les champs de la formation, l'innovation, l'inclusion et l'éducation.**

La MedNum accompagne le développement de projets et d'outils communs à ces acteurs, afin de **garantir un service d'accueil, d'accompagnement, de création et de formation accessible et de qualité sur tout le territoire.** Elle appuie le changement d'échelle de dispositifs qui fonctionnent vers d'autres territoires ainsi que la consolidation des modèles économiques des structures de la médiation numérique.

La MedNum conjugue deux expertises : proposer des équipes spécialisées dans la **construction de solutions opérationnelles** de médiation numérique et **mobiliser un réseau dense d'acteurs territoriaux**, capables de déployer ces solutions.

En savoir plus :

www.lamednum.coop

