

# Inclusion numérique au cœur des politiques publiques

Par Florence PRESSON

Adjointe au maire de Sceaux (92) déléguée aux transitions et à l'économie circulaire et solidaire

## La transition numérique

Née à la fin des années 1960, je fais partie de la génération qui a vécu une première transition numérique. J'ai exercé un métier qui n'existait pas pour la génération précédente. Un métier que ne pouvait pas m'avoir proposé la conseillère d'orientation au lycée.

### **Du Minitel aux premiers ordinateurs portables**

J'ai commencé ma carrière en tant que conceptrice de services professionnels en télématique. Les clients de l'entreprise pour laquelle je travaillais étaient des cabinets de recrutement. Ces cabinets publiaient des offres d'emploi, les candidats remplissaient un formulaire, et, selon les critères recherchés, les candidats étaient appelés pour convenir d'un rendez-vous.

### ***Le Minitel, le numérique pour tous***

En 1980, alors qu'il y a moins de 5 % de foyers qui sont équipés d'ordinateurs, le gouvernement met à disposition de tous un Minitel, un outil qui permet de rechercher un numéro de téléphone, de lire le programme du cinéma (3615 Allociné), de répondre à des annonces...

La distribution gratuite des Minitels dans les foyers met tous les ménages à égalité, riches, pauvres, tous accèdent au même service. Son utilisation est simple, les services développés sont intuitifs, le premier pas vers Internet débute.

### ***Le Minitel, un outil pour les entreprises***

Les entreprises qui gèrent des flottes de commerciaux comprennent très vite que cet outil va leur permettre de réaliser des gains de temps et de performance très importants. En effet, avant le Minitel, les commerciaux rédigeaient des comptes rendus de leurs visites à la main, sur papier, les envoyaient aux assistantes, qui les triaient, les saisissaient, faisaient les synthèses... Le temps de faire tout cela, l'information n'était déjà plus à jour.

Les comptes rendus de visite saisis, chaque soir, par les commerciaux sur leur Minitel ont été les premiers pas vers la digitalisation des entreprises, un changement de rythme de travail et la fin de certaines fonctions dans les services.

### ***L'arrivée des ordinateurs portables***

Très vite, tout s'est accéléré. Je suis passée de conceptrice d'applications télématiques à la conception et au développement de programmes de saisie de comptes rendus de visite et de suivi d'activité des commerciaux. Le bénéfice pour les commerciaux était tel qu'ils n'hésitaient pas à transporter des ordinateurs portables qui pesaient plus de 5 kg.

## **Tout s'accélère**

Cette accélération n'a pas cessé. Les ordinateurs ont perdu du poids, ils ont gagné de la performance et de l'espace. De plus en plus de nouveaux métiers ont vu le jour, des écoles ont commencé à se mettre en place. De nouvelles entreprises sont nées. La technologie s'est développée, des protocoles de communication sont apparus. Internet est ensuite arrivé et est vite devenu essentiel pour poursuivre la digitalisation des services des entreprises. Ces dernières n'hésitent pas à financer, en partie ou complètement, l'accès à Internet chez leurs salariés.

## **La révolution numérique**

Toutes les entreprises ont vécu leur transition numérique, les services ont été digitalisés, les micro-ordinateurs ont colonisé les bureaux, la gestion et le traitement des données sont devenues stratégiques. Cette révolution s'est principalement cantonnée au domaine professionnel, dans un premier temps.

Au début des années 2000, de nouvelles opportunités de développement ont vu le jour avec Internet, la mobilité, le paiement en ligne, le multimédia, les données publiques.... Les outils numériques ont alors commencé à débarquer chez les citoyens.

## **La dématérialisation et les services à distance**

Pour des raisons d'économie, de simplification des traitements, d'écologie (argument souvent évoqué, mais rarement efficace, car de nombreuses personnes éditent parfois le même document), les entreprises et administrations dématérialisent leurs documents. Ils ferment des accès au public (permanences, accueils...) en proposant un service en ligne. L'accès au service quels que soient l'heure et le jour est un véritable avantage, mais un inconvénient majeur pour ceux qui ne maîtrisent pas l'outil Internet.

## **La fracture numérique**

Contrairement à l'époque du Minitel, qui était distribué gratuitement à toutes les familles, aujourd'hui, il est nécessaire de faire l'acquisition de son propre matériel : ordinateur ou tablette, raccordement (3G, 4G, 5G, fibre...) et abonnement. Ces choix sont difficiles à faire, et les citoyens n'ont pas spécialement d'aide pour se décider ; ils dépendent d'un vendeur qui a toutes les chances de privilégier le modèle pour lequel il a une bonne marge. Cela représente une première fracture, car certains publics n'ont pas accès à ces outils faute d'avoir le budget ou la connaissance pour réaliser un achat cohérent avec leur besoin. Il s'agit d'une première inégalité majeure.

Pour pallier ce manque, des collectivités locales mettent en place dans les mairies, les bibliothèques (souvent devenues des médiathèques), les écoles ou des espaces particuliers, des ordinateurs en libre-service.

## **La fracture d'usage**

La véritable fracture numérique est la fracture d'usage. Les familles peuvent disposer d'un ordinateur, peuvent savoir jouer, télécharger des photos, l'utiliser pour se connecter avec leurs familles à distance..., mais ne pas savoir l'utiliser « réellement ».

Les raisons sont multiples : les générations d'avant les années 1970-1980 ne sont pas « nées » avec le numérique ; parfois, ces générations n'ont pas la compréhension ou l'agilité nécessaires à l'usage de certains programmes, algorithmes et applications. La barrière de la langue est aussi une réalité. De nombreux jeunes semblent maîtriser ces outils, tant ils sont habiles sur les réseaux sociaux et jeux divers... mais ils n'ont pas forcément la compréhension des traitements ou saisies attendus. Est-ce en raison de l'âge des concepteurs de ces applications ? Ils ne sont pas de la même

génération, ils poursuivent des démarches ou méthodes peut-être moins adaptées ? Il n'y a pas encore assez de femmes dans les postes de conception ou de développement d'application, c'est la complémentarité qui permet d'avoir des applications plus fluides.

Par ailleurs, ces applications sont souvent une transposition de services existants, et non le fruit d'une véritable réflexion méthodologique et portée sur la transition.

## **L'inclusion numérique**

Quel que soit l'âge, quel que soit l'accès au matériel, nous ne pouvons nier que le numérique risque d'accélérer la fracture sociale dans tous les sens du terme. Une fracture au sein des classes sociales, une fracture dans le monde professionnel et l'accès à l'emploi, une fracture du lien entre les personnes. Imaginez un confinement pour une personne seule, qui n'a ni outils numériques ni d'accès à Internet !

## **L'éducation au numérique**

L'école est le lieu où l'enfant, dès le plus jeune âge, doit pouvoir apprendre les usages du numérique. Ces usages sont complémentaires de ceux qu'il découvre avec ses parents (le jeu, l'appel en visio avec les grands parents, les photos, etc.).

Apprendre, c'est se familiariser avec les outils (recherche de contenu, site de références, volet commercial...) et développer un « e-esprit » critique. Ce n'est pas parce qu'un site propose la définition du « dérèglement climatique » qu'il s'agit de la vérité. L'enfant doit apprendre à réaliser des recherches multiples sur différents supports, confronter des définitions et avis, vérifier ses sources... et, petit à petit, s'approprier le sujet et développer son propre point de vue.

La politique municipale joue un rôle dans les écoles en mettant à disposition du matériel, mais ce matériel est le support d'un véritable apprentissage qui doit être réalisé par les enseignants. Se pose alors la question de leur propre formation ! Quand l'Éducation nationale propose des ateliers à distance, 20 heures par an, en partie sur le temps « libre » de l'enseignant, je ne pense pas que nous mettions en œuvre les clés de la réussite pour les enfants.

## **L'appropriation du numérique**

Comme la dématérialisation des services à la population se développe très rapidement, un apprentissage est nécessaire pour les adultes, quel que soit leur âge et y compris ceux qui utilisent les outils numériques professionnellement. En effet, cet usage désigne souvent l'utilisation de fonctions générales basiques (traitement de texte, de tableaux et feuilles de calculs simples) et d'applications spécifiques à leur activité (CRM, GRC, etc.).

La connaissance de l'usage des réseaux sociaux et de la propriété des données ne s'apprend pas dans un cadre « public ». Il s'agit souvent d'un accompagnement par des opérateurs qui ont des avantages commerciaux à en tirer. La confiance entre pairs permet de réajuster la situation ainsi que le développement des solutions « d'avis » et de recommandations. Mais ce n'est pas suffisant. La simple phrase « quand c'est gratuit, c'est vous le produit » doit rester dans toutes les mémoires et à la base de tout usage.

## **Le constat et l'accompagnement « public »**

2014 a été une année marquant le mandat de transition vers le numérique. C'est la première fois que des adjoints ou conseillers municipaux ont eu des délégations « numérique » ou « innovation » et où la notion de "smart city" est apparue assez largement.

Ces élus ont permis de mettre en œuvre la politique numérique des maires et de s'attaquer aux ruptures numériques dans les communes. De nombreuses actions et des réseaux d'élus ont vu le jour.

### ***Information et sensibilisation***

L'organisation de conférences et d'ateliers de découverte se sont développés. Des ateliers intergénérationnels ont été mis au point : la rencontre entre les seniors et les jeunes pour permettre la familiarisation aux nouveaux téléphones contribue aussi à solutionner la fracture entre générations et, parfois, de faire tomber les craintes de la part de ce public.

### ***Accompagnement***

La mise à disposition de matériels a été accompagnée par des agents communaux pour porter assistance à l'usage. Des « maisons de services au public » ont été lancées dans de nombreux quartiers dits « prioritaires ».

### ***De la "smart city" à "l'Human SmartCity"***

Après avoir prôné l'installation de capteurs, la collecte de données et l'usage d'applications censées répondre à tout, la commune a opté pour une approche plus « humaine ». D'autres types d'outils ont été développés, favorisant les interactions entre les élus, l'administration et les citoyens. Des applications permettant de donner son avis, de participer, dans une logique de co-construction, sont apparues dans de nombreuses communes. Ces outils ne se limitant pas uniquement à la relation élus/citoyens, mais ciblant aussi les relations citoyens/commerçants, citoyens/associations... facilitent le rapprochement de l'ensemble des parties prenantes qui font la vie d'une commune.

## **De nouveaux acteurs**

Toutes les communes ne disposent pas des moyens à la fois financiers et en personnel pour résorber les fractures numériques. De nombreuses associations ont été créées ou ont complété leur offre de service par des actions d'inclusion numérique pour leur public. Des associations d'accompagnement de femmes en difficulté ont ajouté un volet numérique, tout comme celles qui luttent contre la précarité des familles ou bien pour l'accompagnement à l'intégration des sans domicile fixe ou réfugiés...

Pour ces différentes parties, les moyens humains, grâce aux bénévoles, sont présents, mais des moyens financiers complémentaires sont parfois nécessaires.

### **Les appels à projets et la participation des acteurs privés**

Des entreprises développent le mécénat de compétences, parfois appelé le « prêt de main-d'œuvre », auprès de structures associatives. Ils proposent à des salariés d'apporter leurs connaissances et expériences afin d'accompagner des publics en difficulté ou de faciliter la mise en place de nouvelles stratégies pour ces associations.

Des fondations privées lancent régulièrement des appels à projets qui sont proposés aux associations, leur permettant de bénéficier de budgets complémentaires.

### **Les fondations « publiques »**

J'appelle « fondation publique » une fondation gérée par des acteurs publics qui sont focalisés sur des valeurs de solidarité et de bien commun, et dont le financement est éthique.

La Fondation Afnic soutient les projets structurants locaux, qui ont pour but d'utiliser Internet à des fins de solidarité sociale et économique en diffusant des usages et connaissances. Sa mission est de développer la solidarité, de soutenir les mutations sociétales et de renforcer la cohésion sociale sur le territoire français.

Cette fondation, associée à la Fondation de France, a soutenu, depuis 2015, 244 projets pour un montant global de près de 5 millions d'euros.

## **Conclusion**

La transition numérique est un axe majeur en France et dans le monde. Elle nécessite l'inclusion de tous : citoyens de tous les âges, entreprises et associations de toutes les tailles. Les élus locaux sont des tiers de confiance pour les citoyens. Ils ont une connaissance fine de leur territoire et, grâce à la relation privilégiée qu'ils ont avec les citoyens, ils jouent un rôle de facilitateurs et d'accélérateurs de cette transition. La réussite de cette transition numérique, tout comme l'appropriation des outils et des usages, est une source d'inspiration afin de mener les transitions en cours et ultérieures : transitions économique, environnementale, énergétique et sociale. La réussite de ces transitions est indispensable pour les années à venir et l'héritage que nous laisserons aux générations actuelles et futures.