

Rendre le numérique accessible au quotidien

Par Oriane LEDROIT

Ancienne conseillère du secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques

Le numérique est notre quotidien. Que nous le voulions ou pas, que nous en ayons conscience ou pas. Mais personne ne nous a vraiment demandé notre avis ni ne nous a donné le mode d'emploi. Certains n'en ont pas besoin. D'autres sont plus ou moins dépassés. Ils sont 13 millions en France à être peu à l'aise.

13 millions de Français qui ne sont pas 13 millions de seniors récalcitrants au progrès. Ils ont parfois 25 ans, et ne savent pas insérer une pièce jointe dans un mail ou ne maîtrisent pas le traitement de texte pour rédiger un *curriculum vitae*. Ils ne sont ni des idiots, ni des parias. Ils ont juste besoin d'une explication. Un peu comme quand vous achetez un meuble en kit. Vous avez toutes les pièces, mais sans le mode d'emploi pour le montage vous êtes un peu perdu.

Si l'on peut voir un effet positif à la crise sanitaire, c'est qu'elle aura permis de se rendre compte que les modes d'emploi étaient mal faits ou tout simplement manquants. L'État et le service public ont un rôle à jouer.

L'État était déjà un soutien et un acteur de la structuration des initiatives locales en faveur de l'accompagnement au numérique. Aujourd'hui, *via* le plan France Relance, il déploie, en collaboration avec les collectivités et les acteurs locaux, 4 000 conseillers numériques sur le terrain, partout en France. Des conseillers qui accompagneront tout un chacun pour des activités du quotidien : prendre un rendez-vous médical en ligne, travailler de chez soi, suivre la scolarité des enfants, communiquer avec des proches, vendre ou acheter sur des sites de commerce en ligne, créer et gérer sa boîte *mail*...

Notre quotidien est numérique. Ne laissons personne en être exclu.

Pour commencer, permettez-moi cette confiance : je ne sais pas utiliser Snapchat, au plus grand dam de ma nièce de 11 ans. Cette application de partage de vidéos et de photos très prisée des jeunes est pour moi une terre inconnue, un ailleurs quasi impénétrable malgré plusieurs tentatives volontaires d'appropriation. Je ne maîtrise pas l'enchaînement des gestes nécessaires à son utilisation – de droite à gauche, de bas en haut. Bien sûr, j'en comprends les codes, j'en connais les usages, je cerne les intérêts d'un tel outil à des fins personnelles, mais aussi professionnelles, et j'en identifie les limites, voire les risques. Mais je ne sais pas l'utiliser. Et pourtant, je suis issue de ceux que certains appellent la Génération Y¹.

¹ Voir à ce sujet l'archive de l'article de *Harvard Business Review* : <https://archive.wikiwix.com/cache/index2.php?url=https%3A%2F%2Fhbr.org%2F2017%2F08%2Fa-survey-of-19-countries-shows-how-generations-x-y-and-z-are-and-arent-different>

ALORS POURQUOI ? SURTOUT, POURQUOI NE SUIS-JE PAS UN CAS ISOLÉ ?

Ce constat personnel, assumé, renvoie à ce qu'est intrinsèquement le numérique et précise par conséquent également ce qu'il n'est pas. *A fortiori* aujourd'hui alors que nous avons vécu des situations inédites de confinement où nous étions contraints d'utiliser Internet pour accéder à des services dits essentiels.

Le numérique n'est pas qu'un équipement (un ordinateur, un *smartphone*, une imprimante 3D...). Il n'est pas qu'une infrastructure (le réseau très haut débit en fibre optique par exemple).

Bien plus que cela, le numérique est un nouveau langage, une nouvelle grammaire, un nouveau rapport au monde, aux autres, au travail, à l'apprentissage, aux corps, aux imaginaires mêmes. Le numérique porte en lui un univers sociotechnique dont les codes, les usages et surtout leur maîtrise vont bien au-delà des âges. Que l'on soit jeune ou pas, nous vivons avec de nouveaux équipements et outils dans nos quotidiens, mais nous ne les maîtrisons pas tous parce qu'ils redéfinissent des gestes (par exemple le tactile) ou façonnent de nouvelles habitudes. Pire, nous sommes très vite dépassés par ces technologies qui émergent alors que nous sommes déjà adultes, que nos usages sont routiniers, et que nos espaces de formation ou encore de socialisation sont largement figés. C'est exactement mon cas avec Snapchat.

« S'approprier pleinement les TIC et leur contenu – c'est-à-dire en avoir un usage motivé et efficace – est bien une dynamique complexe, qui requiert de nombreuses ressources d'ordre tant matériel que mental, social et culturel » comme l'explique l'association Fréquence Écoles, à l'origine de « Super Demain », un événement d'apprentissage remarquable autour du numérique éducatif². En résumé, une infrastructure, un service, une technologie ne devient usage qu'à compter du moment où l'utilisateur possède les compétences numériques requises pour s'en emparer.

Et celles-ci sont généralement de trois ordres : d'abord instrumentales ou manipulatoires (utiliser un matériel ou un logiciel), ensuite structurelles ou informationnelles (chercher l'information en navigant sur Internet, la vérifier, la comprendre, la contextualiser), et enfin stratégiques (donner sens aux informations et données agrégées)³. Ces trois types de compétences doivent être combinés pour une pleine appropriation. En l'espèce, l'exemple de Snapchat témoigne de mon manque de compétence manipulatoire. Et potentiellement d'un manque chez Snapchat de prise en compte de mes besoins, de mes usages et de mon niveau de compréhension des « codes ».

En convoquant les nombreux travaux sociologiques et ethnographiques analysant la différence entre nature et culture, nous pouvons assurer que la maîtrise du numérique n'est pas innée. Et ne le sera jamais. D'ailleurs, le mythe de la diffusion progressive et quasi naturelle du numérique à travers la société – largement fondé sur une approche technocentrée erronée et excluante – a fait long feu. Malheureusement, la réussite de ce mythe durant de trop nombreuses années explique aussi largement le retard que nous avons pris dans la mise en œuvre de dispositifs – notamment publics – propres à favoriser l'appropriation du numérique par tous.

Le numérique n'est donc pas inné. Sa maîtrise n'est par ailleurs pas figée, et heureusement. Il n'y a pas un type d'exclusion numérique mais de multiples facteurs (isolement social, faible estime de soi, difficultés d'apprentissage...) et au contraire de nombreuses motivations à s'approprier les outils numériques au-delà de l'âge, du revenu. De la même

² <https://www.superdemain.fr/>

³ Voir à ce sujet : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-45.htm>

façon, les pratiques numériques sont diverses. Et il n'existe pas de frontière étanche entre des « exclus » et des « inclus » du numérique. Que l'on raisonne en termes d'infrastructures, d'équipements, de services ou de pratiques, les lignes de clivage sont nombreuses et se croisent. Par exemple, ne pas avoir accès au réseau chez soi ne fait pas d'un employé utilisant Internet tous les jours dans le cadre professionnel un exclu du numérique. De la même façon, ne pas savoir remplir une démarche administrative en ligne ne fait pas d'un individu, qui utilise par ailleurs les réseaux sociaux et des applications de communication, un relégué du numérique.

Le succès du commerce en ligne en est un exemple frappant. Certaines personnes peuvent être férues de bons plans sur Vinted, Le Bon Coin et consorts, mais ne pas savoir reconnaître une tentative d'hameçonnage par *mail* frauduleux.

Les travaux de Dominique Pasquier, sociologue et chercheuse émérite au CNRS, membre du Conseil national du Numérique, sur « l'Internet des familles modestes »⁴ témoignent de la multiplicité des usages qu'en font les Français ; ces usages pouvant être largement analysés en fonction des catégories socio-professionnelles mais aussi des zones géographiques de vie. Ils détaillent aussi par exemple l'intérêt d'Internet pour des milieux modestes, en cela qu'il « sert à acheter moins cher »⁵, c'est le cas notamment avec l'utilisation du site Le Bon Coin.

Les nombreux ateliers d'initiation au numérique organisés par des réseaux locaux de médiation numérique à destination de jeunes en témoignent également. Très habiles pour des usages récréatifs, certains jeunes éprouvent des difficultés à mobiliser le numérique à des fins professionnelles ou administratives (création de CV et de compte professionnel en ligne, rédaction d'*emails* avec pièce jointe, élaboration de présentations...) –, et cela, alors même qu'ils sont nés avec Internet⁶.

Les différentes enquêtes quantitatives le confirment. Plus de 13 millions de Français sont éloignés du numérique : ils n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec ces usages du quotidien⁷. Selon l'Insee, 38 % des usagers d'Internet manquent d'au moins une compétence numérique de base, et 2 % n'en ont aucune⁸. J'ose penser que nous sommes face à un problème bien plus massif : ne sommes-nous pas plutôt tous sur un sujet spécifique ou à un moment donné en difficulté avec le numérique ?

Là est bien tout l'enjeu de l'action en faveur d'une meilleure inclusion numérique : accepter de ne plus traiter ce sujet en le réduisant à l'accès à des services publics numérisés, mais bien concevoir des réponses concrètes et efficaces pour redonner à tous les clés d'une citoyenneté pleine et entière à l'heure du numérique. Et ouvrir ainsi bien plus largement les opportunités que portent les technologies dans notre vie. Cette bascule intellectuelle – certes vertigineuse – s'avère indispensable pour apporter les réponses optimales.

DANS QUEL CADRE AGIR ?

D'abord, il est crucial de rappeler que ne pas maîtriser Internet n'est pas en soi un problème ni une honte. Bien sûr, cela peut générer des difficultés – celles-ci sont plus ou moins surmontables. Je peux renoncer à Snapchat. On peut plus difficilement se passer

⁴ PASQUIER D. (2018), *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », 222 p., ISBN : 9782356715227.

⁵ À lire l'analyse du livre par Hubert Guillaud : <https://www.internetactu.net/2018/09/21/linternet-des-familles-modestes-les-usages-sont-ils-les-memes-du-haut-au-bas-de-lechelle-sociale/>

⁶ Pour en savoir plus sur les jeunes et le numérique, par exemple : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2020/10/14/pratiques-numeriques-des-jeunes-dans-les-quartiers-populaires/>

⁷ <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>

⁸ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

des sites Impots.gouv.fr ou Caf.fr. Les difficultés d'accès à des services numériques du quotidien – publics (impôts, assurance maladie, carte grise, etc.) et privés (banque, assurance, mutuelle) – interpellent de surcroît sur l'effectivité de la citoyenneté de ceux qui en sont privés. Elles nourrissent par là même le sentiment de déclassement que beaucoup de Français éprouvent, et dont a témoigné le mouvement des Gilets jaunes. Les lois de Rolland consacrent les trois principes fondamentaux que doit garantir tout service public : continuité, égalité, mutabilité. Que devient le respect de ces principes à l'heure du numérique, alors que l'accélération de la dématérialisation s'est largement accompagnée de la multiplication de fermetures d'autres canaux de communication avec l'administration et notamment des guichets ? Certes, la prise de conscience est arrivée, et le mouvement inverse s'est engagé : mise au point de France Services (ces nouveaux lieux de proximité pour répondre aux problèmes administratifs)⁹, renforcement des moyens de contact non physiques (numéros de téléphone gratuit). Mais cela ne suffit pas. Nous l'avons vu : le besoin est celui d'une réponse globale en faveur d'un numérique accessible à tous au quotidien.

En outre, ne pas maîtriser le numérique ne doit pas être et ne peut pas être une fatalité. Être citoyen aujourd'hui dans cette société numérique nécessite d'être accompagné pour devenir autonome avec Internet ou *a minima*, pour ceux qui ne voudront ni ne pourront jamais réaliser leurs démarches seuls, de pouvoir compter sur un aidant pour cela¹⁰.

ALORS QUE FAIRE ?

Ce combat pour rendre le numérique plus accessible à tous est porté par de nombreux acteurs, associations, collectifs, entrepreneurs, élus engagés depuis plusieurs dizaines d'années au service de la médiation numérique. Ils aident, rassurent, forment, apprennent à apprendre dans des espaces publics numériques, des espaces multimédias, des bibliothèques, des tiers-lieux¹¹. Malgré cet engagement sans faille depuis plus de vingt ans, ces acteurs ont subi l'accélération de la numérisation des services publics et de la société tout entière, et n'ont pas réussi à répondre aux besoins gigantesques d'accompagnement. N'y voyez ici aucune critique. Sans mobilisation générale, point de salut collectif.

Depuis cinq ans, une dynamique de structuration des réponses apportées aux personnes en difficulté avec le numérique s'est opérée, dans une approche active afin d'apporter *in fine* des solutions à tous ceux qui le veulent. L'État a pris toute sa place, jouant un triple rôle de fédérateur¹² initiant une montée en visibilité des acteurs locaux ainsi que la création d'alliances pragmatiques et efficaces, de financeur¹³ et de propulseur de solutions qui ont fait leur preuve telles que le pass numérique¹⁴.

⁹ <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>

¹⁰ La stratégie portée par l'État en matière d'inclusion comporte deux grands axes d'intervention : 1) permettre à celles et ceux qui ne pourront ou ne voudront jamais être autonomes avec leur démarche en ligne d'être accompagnés par des aidants (travailleurs sociaux, agents de guichet, bénévoles associatifs, médiateurs sociaux...) formés et outillés pour cela notamment par le déploiement d'« Aidants Connect » (<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>), et 2) offrir à ceux qui le peuvent et le veulent des solutions pour se former et apprendre à devenir autonomes. C'est notamment le cas du dispositif des conseillers numériques décrit ci-après.

¹¹ Au sujet des tiers-lieux : <https://www.fondation-travailler-autrement.org/2018/11/29/3-questions-a-orianne-ledroit-directrice-de-la-mission-societe-numerique/>

¹² Animateur dans le cadre de la démarche « Numérique en Commun[s] » : <https://numerique-en-communs.fr/>

¹³ Financeur du pass numérique : <https://societenumerique.gouv.fr/pass-numerique/>

¹⁴ Au-delà d'agréger des financements publics et privés en faveur de l'inclusion numérique, le pass numérique révèle l'existence d'une offre de médiation numérique de proximité, disponible pour tous, et incite par le code culturel du « bon cadeau » ceux qui sont en difficulté à se saisir de cette offre.

COMMENT FAIRE MIEUX, AU NOM D'UNE CITOYENNETÉ PLEINE ET ENTIÈRE DE TOUS ?

Le plan France Relance¹⁵, déployé à la suite de la crise sanitaire, consacre un engagement sans précédent au service d'un numérique plus inclusif et porte un coup d'accélérateur majeur à cette dynamique. Sous l'autorité de Cédric O, 250 millions d'euros supplémentaires sont mobilisés pour accroître l'offre d'accompagnement au numérique¹⁶.

Tout n'est pas que question d'argent, mais il s'agit ici de passer un cap, en s'appuyant sur les fondations collectives bâties depuis plusieurs années.

Le principe du plan France Relance est simple : pour accompagner vers l'autonomie numérique celles et ceux qui sont en difficulté dans leur quotidien, il faut miser sur l'humain, à savoir sur des professionnels formés disponibles au plus près des lieux de vie des Français. C'est le pari pour les 4 000 conseillers numériques France Services, dont la mise en place est actuellement en cours de concrétisation¹⁷ à Saint-Junien, Aix-les-Bains, Bobigny, Saint-Erme, Vénissieux, Petit-Quevilly, Roubaix, Bastia, Cayenne...

Les conseillers numériques ont pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme prendre en main un équipement numérique, naviguer sur Internet, gérer ses courriels, suivre la scolarité d'un enfant en ligne, communiquer avec ses proches... Ils doivent aussi veiller à favoriser un usage citoyen et critique du numérique (vérification des sources d'information, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux), et accompagner dans la réalisation de démarches administratives en ligne. C'est bien cela le numérique dans le quotidien des Français aujourd'hui.

Deux exigences irriguent cette approche :

- d'une part, celle de s'appuyer sur de vrais professionnels, formés à exercer un métier reconnu, accompagnés sur le chemin de la validation d'un titre professionnel certifié par l'État. Parce que oui, faire de la pédagogie, accompagner dans l'appropriation, rassurer aussi sur l'utilisation des outils numériques, requièrent des savoir-faire et des savoir-être importants dont la reconnaissance professionnelle doit être assurée. Porter cette ambition – nouvelle –, c'est répondre par pragmatisme et lucidité à un constat simple : nous n'atteindrons jamais le moment où « tout le monde » sera formé. Concrétiser cette exigence, c'est donc construire des fondations solides et utiles pour l'avenir.
- d'autre part, celle d'une collaboration franche et constructive entre l'État et les territoires, seule garante de la réussite d'un tel dispositif. Recrutements locaux, pilotage et animation territoriaux, outillage et financement nationaux. D'une collaboration également étroite qui vise l'embarquement de tous les réseaux locaux au-delà du secteur numérique (travailleurs sociaux, agents des guichets de service public, associations, etc.) propres à porter à la connaissance des publics fragiles l'offre disponible et à les « pousser positivement vers » le numérique¹⁸.

Ces deux exigences s'appuient sur les expériences réussies dans le passé, mais aussi sur les enseignements tirés de nos échecs collectifs. Ce sont les conditions *sine qua non* de la

¹⁵ <https://www.gouvernement.fr/les-priorites/france-relance>

¹⁶ D'autres mesures portées par la Direction interministérielle du numérique complètent cet effort notamment afin de simplifier les services et mieux les « designer ».

¹⁷ <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/conseillers-numeriques-france-services-437>

¹⁸ Ces analyses s'appuient sur les enseignements du déploiement du pass numérique #Aptic mettant largement en exergue le fait qu'il ne faut pas confondre la densité de l'offre de médiation numérique avec la raison d'aller vers cette offre : <https://www.aptic.fr/>

pérennité et de l'efficacité d'une action en faveur de l'inclusion numérique. Et le dispositif des conseillers numériques est complété par d'autres mesures fortes telles que la généralisation du service public « Aidants Connect »¹⁹ pour sécuriser les travailleurs sociaux qui réalisent des démarches administratives pour le compte d'usagers incapables de le faire seuls, ou encore telles que l'équipement et la mise en visibilité des différents lieux d'accompagnement au numérique sur le terrain.

J'ajouterais sans doute une troisième exigence : celle d'une obligation de résultats. L'Agence nationale pour la cohésion des territoires et la Banque des Territoires qui rendent ce plan France Relance opérationnel jouent leur utilité et la pertinence de leurs actions au service des territoires et des écosystèmes concernés. Les organismes de formation qui forment les conseillers numériques en amont de leur arrivée sur le terrain exposent aussi leur crédibilité et leur expertise. Ceux qui les recrutent s'inscrivent *a minima* dans un moyen terme d'action en faveur de l'inclusion numérique. En cas d'échec, nous risquons de voir définitivement enterrer les initiatives publiques d'envergure en la matière.

Ce dispositif nécessite ainsi une responsabilité collective. L'action de l'État est essentielle. Elle doit d'ailleurs s'inscrire dans une politique publique plus systématique et de long terme : reposer sur un plan de relance limité dans le temps n'est pas satisfaisant. Mais la seule action de l'État ne suffira pas. Il est de notre devoir commun de faire plus ensemble, de manière plus soutenable et viable. Il est de notre devoir commun de construire ce système pour qu'il réponde aux besoins toujours croissants des Français, et ainsi de miser sur des alliances concrètes entre le public et le privé, le local et le national, l'entrepreneuriat et le bénévolat, les acteurs de terrain qu'ils soient numériques ou non.

Snapchat est une anecdote. Permettre à tous les Français qui le souhaitent d'être à l'aise avec le numérique, au quotidien, n'en est pas une. C'est un sujet sérieux dont nous avons malheureusement mieux mesuré l'importance à cause de la crise sanitaire. C'est un combat d'aujourd'hui et de demain. Un combat qui n'aura pas de fin. Pour ne laisser personne au bord du chemin. Mieux, pour redonner à tous du pouvoir d'agir et pour ouvrir au plus grand nombre les formidables opportunités que porte le numérique.

Comme Martine qui a « regagné confiance en elle » après avoir appris à se servir de son ordinateur dans un espace public numérique de Brest. Comme Sophie Terris et Vincent Benoit, entrepreneurs ayant décidé de s'installer à la campagne, qui ont créé un véritable lieu de vie et d'apprentissage à Arvieu dans l'Aveyron. Comme Norbert Romand du FabLab des 3 Lapins à Luxeuil-les-Bains, qui fédère agriculteurs, pharmaciens, entrepreneurs et même militaires autour de projets communs²⁰.

Le numérique est bien ce *pharmakon* cher à Bernard Stiegler – à la fois remède et poison. Pour contrer ce poison, les solutions existent et sont déployées, intégrant par principe (“*by design*”) le caractère dynamique et massif des besoins. Côté remède, les idées et initiatives ne manquent pas. Si vous en doutez, plongez dans la série « Hyperliens » et inspirez-vous.

¹⁹ <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

²⁰ Toutes ces personnes existent et racontent leur histoire dans la *web* série « Hyperliens » : <https://hyperliens.societenumerique.gouv.fr/>