

COMMISSION
SOLIDARITES

**EXCLUSION NUMERIQUE :
QUEL CONSTAT ET QUELS
LEVIERS POUR FAVORISER
L'INCLUSION DE TOUS ?**



Note préparatoire du 04/04/2023

I INTERVENANTS



Daniel AGACINSKI, délégué général à
la médiation avec les services publics
du Défenseur des droits



Pierre-Louis ROLLE, directeur
stratégie et innovation à l'Agence
nationale de la cohésion des territoires
(ANCT)

.....

🕒 Le mardi 04 avril 2023 de 9h00 à 10h30

📍 En visioconférence (les codes de connexion figurant dans le mail de confirmation d'inscription)

Élu pilote du groupe de travail :

👤 • Jean-Philippe GAUTRAIS, maire de Fontenay-sous-Bois (94) et vice-président de l'AMIF en charge des Solidarités

.....

I OBJECTIFS

- ✓ Echanger autour des constats et des enjeux de la numérisation des services publics sur le territoire
- ✓ Comprendre et appréhender le concept de fracture numérique sur son territoire
- ✓ Identifier les leviers d'action des maires pour favoriser l'inclusion numérique de leurs administrés

I CONTEXTE/ACTUALITES

Aujourd'hui, 13 millions de Français sont en difficulté avec le numérique

Emploi, logement, accès aux droits... La généralisation de la dématérialisation des démarches s'accélère ces dernières années. S'inscrivant dans cette dynamique, **le plan action publique 2022 : pour une transformation du service public** a été lancé par le gouvernement en 2017 avec notamment pour objectif la **transformation numérique des administrations afin d'atteindre 100% de services publics dématérialisés dès**

2022. Si la dématérialisation des services publics a permis de simplifier les démarches pour une majorité d'usagers, elle a aussi pu être subie par une partie de la population, qui s'en est senti exclu. Un constat qui s'est d'autant plus fait ressentir lors de la crise sanitaire, où la fermeture de certains guichets physiques a mis en exergue les inégalités d'équipement et de compétences numériques entre les français.

Ainsi, si 83% des Français se connectent quotidiennement à Internet, **près de 13 millions éprouvent des difficultés avec le numérique.** Le profil de ce public pénalisé par la dématérialisation des services publics est multiple : personnes âgées (face aux difficultés administratives, plus d'une personne âgée sur sept abandonne ses démarches), personnes en situation de handicap (seulement 40% des sites publics sont accessibles), jeunes (un quart des 18-24 ans indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne, soit 14 points de plus que la moyenne), majeurs protégés, personnes détenues, personnes étrangères, ou encore personnes en situation de précarité sociale.

Le numérique est donc susceptible de faire apparaître de nouvelles inégalités, entre ceux qui disposent et maîtrisent cette technologie et ceux qui en sont exclus, créant ce que l'on appelle une **fracture numérique.** Selon le baromètre du numérique 2021 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc)¹, **35% des français utilisateurs du numérique éprouvent au moins une forme de difficulté** qui les empêchent d'utiliser pleinement les outils numériques et internet. Plus que l'équipement ou la connexion à internet, pour 18%, c'est le manque de maîtrise des outils qui pose problème, notamment pour les personnes âgées, les non-diplômées, les personnes souffrant d'un handicap ou rencontrant des difficultés d'alphabétisation. Pour les personnes n'utilisant pas internet, la complexité d'utilisation (22%) semble constituer la principale barrière.

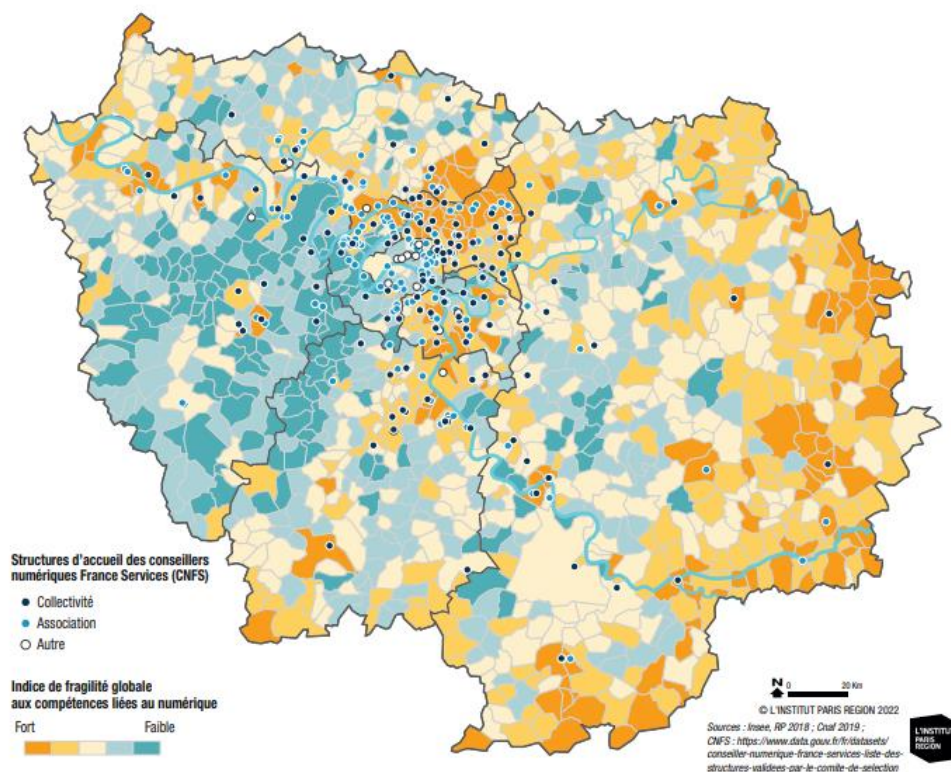
Cette situation est préoccupante car elle peut générer des situations de non-recours aux droits. Bloqués dans des démarches en ligne qu'ils jugent trop compliqués, certains administrés renoncent à accomplir leurs démarches, comme déclarer ses revenus, s'inscrire au chômage, activer ses droits à la prime d'activité, obtenir une aide au logement ou faire valoir ses droits à la retraite.

En outre, la dématérialisation des services publics est également pointée du doigt

¹ <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2021>

comme une **source d'aggravation des fractures territoriales**, notamment pour les territoires ruraux. Avec l'indice de fragilité numérique (IFN), l'Institut Paris Region a pu cartographier dans une étude de 2023 les fragilités numériques territoriales critiques en Ile-de-France, en s'appuyant sur des indicateurs sociodémographiques, et sur les compétences administratives et numériques de la population. Ainsi, **les populations susceptibles d'être en difficulté apparaissent sur les territoires les plus vulnérables socialement** : principalement au nord et à l'est de l'agglomération parisienne, dans les communes rurales aux confins de la Seine-et-Marne et dans le sud de l'Essonne. Sur l'ensemble de ces communes fragilisées, 26 % ne bénéficient pas d'un dispositif d'accompagnement par un conseiller numérique France Service.

Fragilité des compétences liées au numérique en Île-de-France



Il est donc crucial d'assurer une égalité dans l'accès aux services numériques et de bien accompagner la dématérialisation de ces services publics, au risque de renforcer les situations d'exclusion sociale d'une partie de la population.

Les actions mises en œuvre par l'Etat :

Pour accompagner les Français dans leurs usages numériques et leur transmettre les compétences numériques nécessaires à leur inclusion sociale et économique, **l'Etat a mis en place en 2018 une stratégie nationale pour un numérique inclusif**. Cette stratégie s'articule autour :

- Du dispositif « **Aidants Connect** » : il permet à des aidants professionnels habilités (travailleurs sociaux, agents publics d'accueil...), *via* un dispositif d'identification France Connect, de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.
- Du **passé numérique** : co-financé par l'État et les collectivités, il est destiné aux personnes les plus en difficulté face au numérique et donne accès à 10 ou 20 heures de formation. Sous la forme d'un chéquier, il est remis par des agents des services publics ou des aidants numériques et permet d'accéder à des services d'accompagnement sur les compétences numériques essentielles (démarches en ligne, envoi d'email ou traitement de texte...)
- De la mise en réseau des lieux de médiation numérique dans les territoires, *via* des "hubs France connectée"
- D'une [plateforme ressource pour les collectivités locales](#) et d'un [kit d'intervention pour les aidants](#) qui ne sont pas professionnels de la médiation numérique.

Pour répondre aux demandes de proximité des services publics, des espaces France services (réseau de services publics polyvalents) ont également été déployés. Service public de proximité, ils prennent le plus souvent sous forme de « maisons », parfois de bus itinérants, et s'inscrivent dans une logique de rétablissement de la présence de guichets et d'accueils physiques des usagers. Ils ont pour objectif de conseiller les usagers dans leurs démarches administratives mais aussi de les **aider à effectuer directement sur place un certain nombre de démarches simples, en lien avec les services partenaires** (ministère de l'intérieur, ministère de la justice, finances publiques, Pôle emploi, assurance retraite, assurance maladie, caisse d'allocations familiales, mutualité sociale agricole (MSA) et la Poste) en réunissant un représentant de plusieurs services publics pour réaliser un accompagnement généraliste des usagers.

Enfin, dans le cadre du Plan France Relance, 250 millions d'euros ont été consacrés à l'inclusion numérique, en particulier pour généraliser le dispositif Aidants Connect et pour financer 4 000 conseillers numériques France Services (CNFS), afin de répondre au manque de médiateurs numériques dans les territoires. Ces

conseillers doivent être progressivement déployés dans des structures publiques (mairies, centres sociaux, maisons France Services, médiathèques...) ou privées (entreprises de l'économie sociale et solidaire, associations...). Actuellement, le déploiement de ces 4 000 conseillers numériques sur le territoire est quasi complet, et a été pérennisé dans le cadre du Projet de Loi de Finance 2023, qui a prévu une enveloppe de 44 millions d'euros pour les financer.

En septembre dernier, **le gouvernement a annoncé la réactualisation de la stratégie nationale pour un numérique inclusif à travers un acte 2 qui couvrira la période 2023-2027**. Cet acte 2 devra « donner de la visibilité aux acteurs », contribuer à « la pérennisation de la politique d'inclusion » et repenser « la gouvernance locale et nationale » des politiques d'inclusion avec notamment un appel au secteur privé pour repenser le modèle économique. Par ailleurs, le gouvernement a récemment indiqué que **de nouveaux moyens pour le dispositif France Services seront déployés**. La subvention annuelle versée à chaque structure va passer de 30 000 à 35 000 euros et 150 nouveaux espaces France Services sont prévus en 2023, le nombre total de structures s'élèvera à 2 750². Le gouvernement souhaite également faire évoluer le dispositif « France Services », avec **davantage d'initiatives « d'aller vers » en direction des usagers** et la prise en charge de démarches dématérialisées supplémentaires.

La place du maire et de ses services dans la lutte contre la fracture numérique est cruciale, la commune apparaissant comme le territoire le mieux adapté pour développer des actions d'inclusion numérique.

La stratégie nationale pour l'inclusion numérique s'appuie d'ailleurs principalement sur les collectivités pour réduire les inégalités territoriales d'accès au numérique. **A côté du déploiement des dispositifs prévus par l'Etat, les actions que les collectivités peuvent mettre en place pour favoriser l'inclusion numérique sont nombreuses**, notamment à travers la création de lieux de contact. Ainsi, à Sainte-Geneviève-des-Bois (91), une médiathèque 2.0 a été mise en œuvre par l'EPCI, le Département et la Région. Espace polyvalent et intergénérationnel, bien identifié par les publics, il comprend notamment un **café numérique** qui permet d'accueillir des jeunes retraités ou des chômeurs afin de leur permettre l'accès à l'équipement, et propose des services comme la création de CV ou des ateliers e-administration avec les CNFS.

² <https://www.lagazettedescommunes.com/857526/france-services-le-gouvernement-ajoute-5-000-euros-au-financement-annuel-de-chaque-structure/?abo=1>

Au-delà, les maires **peuvent s'appuyer sur un tissu associatif fort qui travaille sur la médiation numérique**, avec des partenaires telle qu'Emmaüs Connect (accès à la connexion, à du matériel reconditionné, à la formation...) et le Samu social (« un ordinateur pour tous »). C'est notamment un des grands enjeux de la mise en œuvre d'une stratégie d'inclusion numérique efficace : face à la multiplicité des acteurs présents sur un territoire, de l'offre de formation et des points d'accès offert aux citoyens, l'identification et la cartographie peut représenter un préalable à la mise en place d'actions en faveur de l'inclusion numérique locale. Il y a un **enjeu à fédérer les acteurs autour d'une stratégie commune d'inclusion numérique et à travailler en réseau**.

Il y a également un **enjeu pour les maires de disposer de données afin de connaître les personnes en situation d'exclusion numérique**. Les élus peuvent notamment s'appuyer sur la carte d'indice de fragilité numérique des franciliens. L'outil du site « [fragilite-numerique.fr](https://www.fragilite-numerique.fr) »³ permet également de disposer d'une carte interactive permettant aux élus de disposer d'un diagnostic pour lutter contre l'exclusion numérique sur leur territoire.

I PROPOSITION DE DEROULE

9h-9h05 : Introduction de la séance par Jean-Philippe GAUTRAIS

9h05-9h25 : Intervention de Daniel AGACINSKI, délégué général à la médiation avec les services publics du Défenseur des droits

9h25-9h45 : Intervention de Pierre-Louis ROLLE, directeur stratégie et innovation à l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

9h45-10h25 : Temps d'échanges

10h25-10h30 : Conclusion de la séance par Jean-Philippe GAUTRAIS

I QUELQUES CONSEILS DE BONNE UTILISATION

- Quelle que soit votre connexion (fibre ou wifi), positionnez-vous à proximité de la

³ <https://www.fragilite-numerique.fr/>

source.

- Pendant la réunion, assurez-vous qu'il n'y ait pas de connexions autour (ou peu). Pensez à désactiver les VPN quand il y en a (pare-feux...) et à fermer toutes les autres applications sur l'ordinateur (notamment celles utilisant du son : Skype...). Idéalement, débranchez temporairement les autres accès à internet (box de votre TV, objets connectés, etc.).
- Veuillez penser à couper votre micro et votre caméra lorsque vous ne prenez pas la parole afin d'éviter au maximum les interférences et l'utilisation importante de bande-passante pouvant ralentir la connexion générale.
- Utilisez, de préférence, un casque et un micro externes à l'ordinateur (ou kit main libre) pour éviter les gênes en termes de son.