

# #25 Proposer gratuitement des lieux d'accompagnement au numérique avec une assistance humaine à destination de toutes et tous.

*Cette fiche technique a été rédigée par Emmaüs.  
Voir également les mesures 4, 21, 27, 29.*

## Contexte et enjeux

Qu'on se réjouisse ou non de son développement, le numérique est aujourd'hui omniprésent et transforme nos sociétés, nos politiques, nos relations sociales, professionnelles ou privées.

La difficulté numérique est devenue un facteur d'exclusion majeur dans notre société : en effet 26% des Françaises et Français sont touchés, et 40% des publics en précarité sociale sont en difficulté numérique.

Les risques liés à la dématérialisation complète ou partielle de certaines prestations sociales majeures, dans l'accès aux soins, à l'emploi, à l'énergie, aux services bancaires sont réels : l'avancée du "tout numérique" dans nos vies quotidiennes complexifie souvent les démarches et tend à déshumaniser les relations avec les services publics. Ainsi, le numérique ne profite pas à tous et toutes, et de nombreux publics en sont exclus : sans domiciles, personnes âgées en précarité, travailleur·ses pauvres, jeunes en insertions, ménages pauvres, personnes migrantes... C'est ainsi tout une partie de la population qui est pénalisée dans l'accès à ses droits élémentaires par des difficultés d'accès et de maîtrise d'internet.

La commune peut s'emparer de cette question et faire du numérique un moyen utile d'intégration socio-économique pour ses habitant·es. Au travers de la politique de la ville, elle peut agir pour promouvoir l'accompagnement, l'apprentissage, l'accès et l'appropriation des outils numérique. En défendant les espaces publics numériques, la ville pourra simplifier l'accès au numérique, en développer son usage, et permettre aux citoyen·nes d'accéder aux outils qui leur sont utiles.

## Niveaux

- 1** Rendre accessible les services numériques au plus grand nombre
  - Mobiliser les espaces culturels (comme les bibliothèques et médiathèques) ou d'insertion professionnelle des communes pour que toutes et tous puissent accéder à des ordinateurs. Cartographier et rendre visibles ces espaces.
- 2** Favoriser la citoyenneté par le numérique et en faire un outil d'inclusion sociale
  - Assurer un accompagnement spécifique des personnes les plus éloignées du numérique dans les espaces culturels et d'insertion professionnelle équipés d'ordinateurs, et les aider concrètement dans leurs démarches. Dans les petites communes, on peut identifier les citoyens ayant des compétences numériques et leur donner les moyens logistiques d'assurer des permanences pour accompagner les habitant·es dans leurs démarches.
  - Développer un accès à internet en habitat social et proposer un tarif à moindre coût pour les usager·es de ces espaces.
  - Déployer un réseau WiFi dans la ville pour tous et toutes en accès libre et permanent.
- 3** Faire de la commune un lieu de médiation numérique où chacun·e pourra être accompagné dans la transition numérique
  - Former les agent·es d'accueil de la commune à l'aide au numérique pour toutes les démarches administratives, à destination de : personnes âgées, SDF et grands exclus, familles en difficultés, travailleur·ses pauvres, demandeur·ses d'emploi et jeunes en insertion. Cet accompagnement effectué dans le respect des personnes doit aussi leur donner accès par formation-action à une certaine autonomie et appropriation des outils dont ils ont besoin.

- Créer un « pack de services numériques » (matériel, fournisseur d'accès Internet, accompagnement) à destination des publics les plus éloignés du numérique, et aux conseiller-es/médiateur-trices accompagnant ces publics. Par exemple, permettre à chacun et chacune d'avoir un ordinateur, en participant à des réseaux de réemploi et en favorisant le reconditionnement des ordinateurs.

## En pratique

Face à la fermeture physique de nombreux services publics depuis leur passage au numérique, les mairies deviennent des lieux centraux dans l'accès des personnes à leur citoyenneté et donc à leurs droits

Il appartient à la commune de s'emparer de ces questions pour accompagner effectivement ses habitant-es dans l'utilisation des outils numériques et l'humanisation des démarches. La possibilité de créer et de gérer un établissement ou service public à caractère social ou médico-social reconnue aux communes constitue la principale mise en pratique de cette mesure.

Participer aux travaux de la commission locale d'insertion sociale et professionnelle (CLI) permet également de se coordonner et mutualiser ses pratiques entre communes du département.

Concrètement, s'attacher à rendre le numérique inclusif, c'est accompagner les personnes dans leur accès, leur formation jusqu'à la maîtrise du numérique. Cela passe également par l'effort de rendre les logiciels libres plus accessibles pour tous les citoyens et citoyennes, et celui de favoriser l'accès de toutes et tous aux infrastructures et aux services numériques.

## Arguments et idées reçues

### "Aujourd'hui, en France, tout le monde a accès à internet"

*Faux* : Une étude de l'association Emmaus Connect intitulée "Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ?" a mis en avant que 78% des personnes qu'elle accompagne déclarent ne pas disposer d'un accès privé et personnel à internet. L'étude ajoute que ces personnes "se contentent d'y accéder chez un proche (à 32%), ou auprès de services spécialisés (cybercafés 9%). La débrouille est de mise et l'accès non personnel peut s'avérer onéreux pour quiconque doit passer par un service payant."

### "Aujourd'hui, tout le monde maîtrise internet"

*Faux* : L'étude menée en 2011 par le Ministère chargé de la Ville sur les solidarités numérique mettait déjà en avant que ce n'est pas nécessairement l'accès qui est le principal facteur d'exclusion numérique, mais la question de la maîtrise de ces outils. Ainsi "contrairement à ce qu'on l'on pourrait penser, les quartiers populaires ne souffrent plus d'un manque d'infrastructures de télécommunications ; ils sont même souvent mieux desservis que d'autres quartiers moins denses ou que les zones rurales, et bénéficient d'une offre d'accès au haut débit; en effet, la densité de la population ainsi que la demande sociale a attiré une offre concurrentielle en haut débit et la plupart des ménages bénéficient d'un accès au Triple play (internet, téléphone, TV). (...) En revanche, des disparités existent encore dans le domaine des usages, avec un déficit de maîtrise et un manque d'accompagnement, variables selon divers facteurs : âge, revenus, situation d'isolement, etc. Ces disparités s'expliquent par une accumulation de facteurs économiques, culturels et linguistiques défavorables. Elles démontrent qu'il existe une fracture numérique au sein même des quartiers et qu'elles touchent des populations particulièrement sensibles : les seniors, les chômeurs et bénéficiaires de minima sociaux, les femmes au foyer, les personnes handicapées, les migrants..."

### "La fracture numérique est générationnelle"

*Faux* : Encore une fois, l'étude menée par Emmaus Connect établit que c'est une erreur de penser que seules les personnes âgées éprouvent des difficulté d'accès ou d'usage d'internet. "Intuitivement, nous sommes tentés de rejeter la faute sur la fracture géographique (« zones blanches ») ou générationnelle. Il est donc d'usage de penser que le fossé va naturellement se résorber. Or, parmi les 20% de Français qui se considèrent déconnectés, on trouve des jeunes, des salariés, des migrants, mais surtout une surreprésentation des ménages pauvres, puisque, selon une étude du CRÉDOC, 40% d'entre eux s'estiment déconnectés."

## "Internet n'est pas indispensable à l'exercice de la citoyenneté et à l'accès aux droits"

*Faux* : S'inscrire au chômage, faire valoir ses droits à la retraite, déclarer ses revenus, prendre rendez vous en préfecture... Toutes ces actions impliquent désormais que pour avoir accès aux services publics ou faire valoir nos droits, il est essentiel de maîtriser les outils numériques.

### Ces communes qui l'ont déjà fait

Pour rendre le web accessible à tou-tes, le centre communal d'action sociale (CCAS) de Nantes (298 000 hab.) a aménagé un espace multimédia fournissant, en libre service, ordinateurs, scanners et imprimantes. Les personnes en grande précarité peuvent se connecter gratuitement à internet pour consulter leurs courriels, rechercher un emploi, actualiser un dossier administratif ou s'inscrire sur Facebook. « *Aujourd'hui, tous les actes de la vie quotidienne se numérisent, nous devons permettre aux personnes en situation de rupture de se saisir des opportunités offertes par le web. Le numérique est un levier d'insertion* », explique Abbassia Hakem, vice-présidente du CCAS et adjointe au maire, chargée des solidarités.

<https://www.lagazettedescommunes.com/531008/exclusion-numerique-des-initiatives-pour-familiariser-les-francais-aux-nouvelles-technologies/>

La métropole de Brest (208 930 hab.) a déjà mis en place de nombreuses pistes pour développer le rôle de médiation numérique de la commune: *"Depuis vingt ans, Brest Métropole développe une politique ambitieuse favorisant le développement de l'économie numérique et l'appropriation sociale des usages de ces outils."* Par exemple: proposer dans les quartiers d'habitat social de Brest Métropole une offre d'accès à Internet à moindre coût (1,18 euros/mois/logement au 01/01/2018) et un accompagnement des habitant-es pour s'équiper, se former aux outils et gérer leur contrat en téléphonie/internet.

- *Internet en habitat social à Brest : où en est-on ?* : <https://www.a-brest.net/article17191.html>
- *Retrouver d'autres initiatives sur ce Cahier Pratique "Solidarités numériques et politique de la ville" de 2011* : [http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes\\_Solidarites\\_numeriques\\_2011.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_Solidarites_numeriques_2011.pdf)

### Ressources

L'Association Emmaüs Connect : <https://emmaus-connect.org/>

L'étude "Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion?"  
<https://www.inclusion-numerique.fr/pauvrete-et-acces-au-numerique-en-france/>

Le Cahier Pratique "Solidarités numériques et politique de la ville", février 2011 :  
[http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes\\_Solidarites\\_numeriques\\_2011.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_Solidarites_numeriques_2011.pdf)