

LA FRACTURE NUMERIQUE

Femme Avenir Meurthe et Moselle a eu le plaisir de recevoir **Jean-Marie Mizzon, Sénateur et Président de l'association des Maires Ruraux de Moselle**, pour évoquer la question de la fracture numérique.

En préambule, Jean-Marie Mizzon rappelle les principales missions des sénateurs : voter les lois et contrôler l'action du gouvernement. C'est dans ce cadre qu'en 2020, il a présidé une mission d'information concernant la lutte contre l'illectronisme (les illettrés du numérique) et l'inclusion numérique.

Contexte : 14 millions de Français ne savent pas se servir des outils informatiques et 1 personne sur 2 n'est pas à l'aise dans ce domaine. Toutes les strates de la population sont concernées par ces difficultés d'accès : les seniors, les jeunes, mais aussi certains salariés. Pourtant, on assiste à une dématérialisation généralisée des services publics.

Le rapport d'information énonce 45 propositions articulées autour de 7 axes de travail ; si la plupart ont été mises en œuvre partiellement ou totalement, il reste d'importants moyens à prévoir pour permettre l'inclusion numérique de tous.

La vie se numérise de plus en plus, notamment avec la démarche « Action Publique 2022 » lancée par le gouvernement qui vise à dématérialiser les services les plus courants. Beaucoup de personnes sont ainsi écartées d'informations pourtant essentielles et l'administration ne tient pas toujours compte de cette exclusion. Aujourd'hui, on est un « laissé pour compte » quand on ne sait pas se servir du numérique.

Axe 1 : Il s'agit d'évaluer l'exclusion numérique et de disposer d'un référentiel commun afin de positionner les personnes selon leur niveau et de cartographier les situations.

Axe 2 : Les sénateurs souhaitent pouvoir proposer **une solution « 100 % accessible » ; à savoir un « mix » entre usage des services en ligne et accès physique et/ou accueil téléphonique** (sachant que 7 % des Français sont illettrés).

Cet état des lieux a mis en évidence des situations très disparates. Ainsi, sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du SICOVAL (Sud Est toulousain), il existe de nombreuses associations qui ont investi le champ du numérique et qui offrent aux habitants une mise à niveau. **La mission sénatoriale recommande l'accélération de la structuration de l'offre de médiation numérique et la mise en place d'un référent inclusion numérique à l'échelle intercommunale.**

Quand les services sont proposés en version dématérialisée, ils doivent prendre en compte les besoins de tous, y compris ceux des personnes handicapées. Aussi, il est nécessaire qu'ils soient plus facilement accessibles. Le label e-accessible doit être visible sur les sites internet des administrations.

Par ailleurs, il convient d'être attentif au vocabulaire utilisé ; celui-ci doit être compréhensible par tous. Il est indispensable de vulgariser les termes pour faciliter l'accès à l'information du plus grand nombre.

Axe 3 : Faire de l'inclusion numérique une priorité nationale. Jusqu'à présent, la priorité a été donnée à la couverture numérique du territoire et ce sont 14 milliards € qui ont été investis dans les réseaux; alors que seuls 30 M€ ont été affectés à la maîtrise des usages en 2020. 250 M€ étaient prévus en 2021 pour former 4 millions de personnes.

Les sénateurs estiment qu'il faut **mettre en place un fonds de lutte contre l'exclusion numérique de 1 milliard € sur 2021-2022** soit 4 fois plus que le montant alloué par le Gouvernement dans le cadre du Plan de Relance.

Axe 4 : former des conseillers en numérique, il convient de recruter environ 4 000 personnes et de les former pendant 1 an. Certains sont déjà en poste, d'autres le seront prochainement. Il est parfois difficile d'implanter ces professionnels sur les territoires car ils sont débauchés par des structures étrangères plus attractives (Luxembourg, Suisse, pour ce qui concerne le Grand Est).

Selon le projet de loi de finances en cours d'examen, ces emplois devraient être pérennisés sur 3 ans.

Le rapport recommande aussi la mise en place d'une véritable filière professionnelle du conseiller en numérique (via un plan national de formation : baccalauréat, BTS et la reconnaissance du métier de médiateur numérique). Cette proposition n'a pas été reprise par le Gouvernement.

Une autre proposition consistait en la mobilisation de « sentinelles », pour repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers des lieux de médiation. Par ailleurs, il faut former et associer au repérage des fragilités numériques les agents qui sont au guichet des administrations (La Poste, CAF, ...) pour accompagner les usagers.

Axe 5 : La mission sénatoriale a étudié le coût du numérique pour les familles et a proposé de financer une **aide à l'investissement pour l'achat d'équipements, pour les foyers aux revenus les plus modestes**, conditionnée à la participation d'une formation financée par le pass numérique. Cette proposition n'a pas été suivie d'effets.

S'il faut du temps pour former un médiateur numérique, il faut aussi que la personne formée pratique pour conserver ses acquis (ce qui implique de disposer d'un équipement et d'une connexion).

Le système s'appuyait sur le pass-numérique pour la formation (prévu pour les 2,5 M de Français les plus éloignés du numérique) dont le montant était insuffisant (10 €); la mission sénatoriale a demandé le doublement de la somme pour accroître la qualité de l'offre de formation et favoriser l'organisation d'ateliers adaptés aux besoins des personnes à former.

Axe 6 : L'Éducation Nationale doit également former ses enseignants à l'utilisation des outils numériques pédagogiques **et lutter contre l'illectronisme** (avec le recensement des difficultés rencontrées par les élèves et les professeurs).

Axe 7 : La problématique de l'illectronisme concerne également les entreprises ; celles-ci doivent former leurs salariés dans une économie de plus en plus numérisée, et pas seulement par le télétravail (qui peut être un point positif dans les organisations). En s'engageant dans cette démarche qui devrait être considérée comme un investissement, elles pourraient alors bénéficier de crédits d'impôt.

Conclusion : Certains financements liés à la mise en place du numérique contribuent à des économies pour l'Etat (la dématérialisation pourrait permettre d'économiser 450 M€/an à l'Etat). Ainsi, certains postes administratifs pourraient être réorientés vers des missions de contrôle (lutte contre la fraude fiscale et sociale par exemple).

L'Etat hésite à s'engager sur le sujet car il est endetté ; mais si le numérique engendre des dépenses, c'est aussi un investissement pour l'avenir. Les pays nordiques l'ont d'ailleurs bien compris.

Si l'Etat a fait un effort sur cette question, il reste encore beaucoup à faire. Le « stock » d'illectronistes va prendre du temps à être résorbé. Il est aussi indispensable d'identifier les besoins d'aujourd'hui et de demain de la population (communiquer avec les proches, faire des démarches en ligne, ...), et de trouver les solutions adaptées.

Ainsi, les bénéfices attendus d'une meilleure autonomie numérique sont estimés à hauteur de 1,6 milliard € si la fracture numérique se résorbait, et au-delà de cet aspect financier, cela favoriserait la montée en compétence de la population française.

A l'issue de cette présentation, plusieurs sujets ont fait l'objet d'échanges entre Jean-Marie Mizzon et les membres de Femme Avenir 54 :

- Le Zéro Artificialisation Nette, qui a pour objectif la sobriété foncière ; si l'objectif de réduction de l'urbanisation est intéressant, il va générer des difficultés pour les communes, mais aussi amplifier les problèmes d'accès au logement,
- La problématique de la méthanisation, de la transition énergétique (nucléaire, isolation, ...),
- La mise en œuvre de la loi Handicap de 2005 (tout devait être fait dans les 5 ans, le constat est tout autre).