

Faire du numérique une chance pour tous

SOPHIE DELILE est responsable de la communication de *WeTechCare* et *Emmaüs Connect* (France), VICTOR ESTIENNEY est responsable d'activité *Emmaüs Connect* à Marseille.

La digitalisation du monde s'accélère et impacte toutes les pratiques de notre quotidien. Sans accès pérenne à internet ni maîtrise des nouvelles technologies, il devient de plus en plus compliqué de réaliser de nombreuses démarches quotidiennes. *Emmaüs Connect* et *WeTechCare* agissent ensemble depuis plusieurs années pour appeler à une plus grande mobilisation collective face à ce défi social de grande ampleur. Dialogue entre la Revue Quart Monde et deux responsables, à Paris et à Marseille.

RQM : De quel constat partez-vous ?

S. D. : La transition numérique extrêmement rapide que nous vivons crée une société à deux vitesses : vecteur de progrès et de pouvoir d'agir pour les 60% de Français qui maîtrisent tous les codes et les usages du web d'un côté, facteur de marginalisation sociale pour les personnes qui en sont complètement exclues de l'autre côté.

Alors qu'un droit à la déconnexion a été inscrit, cette année, dans la loi pour protéger la santé des salariés, plus d'un français sur quatre¹ rencontre des difficultés dans ses usages du numérique. 7%² des français sont bloqués à quai alors que 13 millions³ essaient d'attraper le train du « tout numérique » en marche. L'exclusion numérique se superpose aujourd'hui aux facteurs d'exclusion existants (pauvreté, chômage, isolement, handicaps, etc.), fragilisant des populations déjà précaires, tout en menaçant également des individus jusqu'alors intégrés dans la société. Leurs visages sont multiples : personnes à bas revenus, jeunes en insertion, seniors, personnes sans domicile, personnes sans diplôme ou formation, migrants... etc.

1. Enquête *L'illectronisme en France* par CSA Research pour le Syndicat de la presse sociale, juin 2018, <https://www.csa.eu/fr/survey/l-illectronisme-en-france>

2. *Baromètre du numérique*, éditions 2016 et 2017, étude réalisée par le Credoc : <https://laboratoire.agence-dunumerique.gouv.fr/barometre/>
<https://laboratoire.agence-dunumerique.gouv.fr/2016/11/10/barometre-du-numerique>
Enquête Capacity : <https://laboratoire.agence-dunumerique.gouv.fr/2017/03/23/premiers-resultats-capacity>

3. Idem.

Prenons le cas de l'e-administration, où la transition numérique à marche forcée a généré à bien des égards de nouvelles inégalités. Pensée initialement pour améliorer la qualité de l'offre, le temps de traitement des demandes tout en favorisant les économies de gestion, la politique de modernisation de l'action publique pénalisait en 2017, 32 % des Français qui ne pouvaient pas faire seuls une démarche administrative en ligne⁴. Or depuis 2016 de nombreuses démarches ne proposent plus d'alternatives hors ligne : inscription à Pôle emploi et actualisation du dossier, demande de carte vitale, aide au logement étudiant, prise de rendez-vous en préfecture, etc.

Membre du mouvement Emmaüs, l'association *Emmaüs Connect* a redonné, depuis 2013, le pouvoir d'agir à 35 000 personnes en difficulté grâce à une équipe de 80 salariés, 300 services civiques et bénévoles. Dans ses espaces dédiés à la solidarité numérique elle accueille, conseille, forme et équipe les publics fragiles.

RQM : Concrètement, par quels biais abordez-vous la précarité numérique?

S. D. : Pour se familiariser avec les outils digitaux et devenir autonome en ligne, la majorité des personnes en difficulté numérique ont besoin d'être accompagnées. Derrière ce constat simple se cachent des modalités pédagogiques très complexes : un jeune, un senior, un migrant, n'auront ni les mêmes leviers de motivation, ni les mêmes besoins, ni les mêmes appréhensions face à un écran. Alors qu'une personne âgée sera plus longuement en pénibilité sur l'interface elle-même, un jeune, habitué à l'usage récréatif du smartphone, aura davantage de difficulté à assimiler les outils numériques traditionnels pour son insertion professionnelle. Une personne migrante, quant à elle, sera plus fréquemment confrontée à la barrière de la langue. À l'inverse, son apprentissage du numérique pourra accélérer son assimilation du français. Pour former ces personnes, des ressources d'apprentissage adaptées, mais aussi une véritable présence sur le terrain est nécessaire. Pour cela, *Emmaüs Connect* développe une offre d'ateliers pédagogiques adaptés à ces publics et poursuit son déploiement dans les grandes villes de France, aux côtés de centaines de structures du tissu social et associatif.

V. E. : *Emmaüs Connect* a été créé à Marseille en 2013 sur la base d'un constat fort.

Au début des années 2010, l'offre de télécommunication était encore assez onéreuse. Les personnes dépensaient 50 euros par mois dans la télécommunication, et davantage encore quand elles avaient recours aux cartes prépayées. Pour souscrire à un forfait, il fallait s'engager sur 24 mois, ce qui était problématique voire impossible pour des personnes en grande précarité, avec de faibles ressources, pas d'adresse ni de compte courant. Ces dernières avaient donc recours aux recharges prépayées qui leur permettaient de maîtriser leur consommation, mais ces recharges coûtent très cher.

4. D'après l'enquête du Credoc, *Conditions de vie et aspirations*, juin 2016.

Face à cette double peine, nous avons créé notre association grâce à un engagement fort de SFR, qui nous a permis de proposer une offre de téléphonie à tarif solidaire aux personnes en situation de précarité. Depuis, nos moyens d’agir sur l’exclusion numérique se sont étoffés. Chez *Emmaüs Connect*, nous équipons à moindres coûts les personnes sans ordinateur, sans connexion internet ou sans smartphone, nous les formons aux compétences numériques de base et nous les aidons à dédramatiser le monde digital. Le tout dans sept villes de France.

RQM : Comment vous adaptez-vous aux besoins des personnes que vous accompagnez ?

V. E. : Des grands débutants aux plus autonomes, nos bénéficiaires n’éprouvent pas les mêmes difficultés face aux technologies numériques, ce qui nous demande d’adapter notre offre à leurs besoins. Les obstacles rencontrés peuvent être des difficultés d’accès, l’absence de compétences ou un manque de littératie numérique. À l’origine de ces freins, on retrouve des facteurs économiques (prix des équipements et de la connexion), géographiques (territoires enclavés mal desservis par les réseaux de télécommunication ou pauvres en lieux de formation), éducationnels (manque de pratique et d’éducation numérique) ainsi que d’autres facteurs discriminants tels que la méconnaissance des principaux canaux d’accès (comment souscrire à une offre télécom, où trouver des bornes internet et des ordinateurs en accès libre, etc.), ou encore, tout simplement, la méfiance ou l’absence de motivation.

Tout accompagnement chez *Emmaüs Connect* débute donc par une évaluation des besoins réalisée en partie grâce au diagnostic des compétences numériques proposées sur la plateforme www.lesbonsclics.fr. Ensuite, nous dessinons ensemble un parcours personnalisé. Permanences connectées, ateliers d’initiation informatique ou encore *appliHours*, nous accompagnons l’apprentissage des personnes qui souhaitent se former. L’ensemble de nos formations sont gratuites et dispensées par des bénévoles formés à notre pédagogie. D’ailleurs, nous recherchons encore de nombreux bénévoles à Marseille mais aussi dans nos autres espaces de solidarité numérique à Lille, Lyon, Bordeaux, Grenoble, Strasbourg et St-Denis.

RQM : Quels sont vos partenaires ?

S. D. : Comme organisme de formation, *Emmaüs Connect* forme des milliers de professionnels du secteur social afin qu’ils puissent agir, eux aussi, à leur échelle en intégrant les problématiques numériques à leurs pratiques d’accompagnement social.

Malgré la multitude de structures prêtes à agir face à l’exclusion numérique, leur nombre et leurs moyens restent insuffisants pour accompagner les millions de Français dans le besoin. Aujourd’hui, sur le terrain, les structures de l’action sociale, les associations, les centres sociaux, les bibliothèques, les acteurs de la médiation numérique ou encore les Points d’information et de Médiation Multi-services (PIMMS), les centres communaux d’action sociale

(CCAS) et les Maisons de service aux publics (MSAP) subissent des demandes croissantes d'accompagnement numérique. Certains regrettent de ne pas avoir été formés à l'accompagnement social numérique, d'autres manquent d'outils⁵ ou de ressources pédagogiques adéquats, la plupart manquent d'information sur les acteurs de proximité et s'interrogent sur leur rôle (faire à la place, motiver, orienter, former, acculturer...). C'est pourquoi, à l'image du Morbihan ou des Pyrénées-Atlantiques, de nombreux départements ont pris l'initiative d'organiser le parcours d'accompagnement numérique sur leur territoire en répartissant les rôles et les efforts entre les forces en présence. De leurs expériences dans la structuration de ces réseaux, trois mots d'ordre s'imposent : clarifier (le rôle et le positionnement de chacun), mutualiser (les compétences, les outils, les financements) et, surtout, engager.

V. E. : Sur Marseille, nous travaillons en partenariat avec plus de deux cents structures locales qui nous orientent quotidiennement du public. Nos partenaires sont très variés, par exemple nous travaillons avec les plateformes d'accueil des migrants de l'ADRM, le Secours catholique, les Centres sociaux, les Petits Frères des pauvres, les Pôles info seniors ou encore les Associations de jeunes travailleurs. C'est la diversité de nos partenaires qui nous permet d'accueillir un public varié mais qui partage une certaine fragilité sociale et numérique. Nous avons également des partenariats avec la Fondation de France via un projet spécifique d'accompagnement des Seniors lors de sessions de formations de trente heures, mais également avec la politique de la ville du 13^{ème} arrondissement pour proposer des ateliers d'initiation de douze heures, directement dans les structures du territoire (MPT La Maurelle, Massajobs,...) et à destination de leur public.

S. D. : Le changement d'échelle escompté ne sera possible qu'à travers la mise en réseau de tous les acteurs impliqués. Comment ? En développant des plateformes pour coordonner le travail à mener sur chaque territoire, et en outillant les acteurs de l'insertion pour les former eux-mêmes à la médiation numérique. C'est effectivement à cela que travaille actuellement *WeTechCare*. À travers la plateforme *Les Bons Clics*, cette association sœur d'*Emmaüs Connect* diagnostique le niveau de précarité numérique, oriente les usagers vers les bons intermédiaires, et fournit les ressources pédagogiques nécessaires. Le chemin peut sembler long mais nous faisons face à un magnifique défi dont l'impact est immense, pour faire du numérique une chance pour tous et lui donner un nouveau sens. ■

5. Création de la plateforme www.lesbonsclics.fr en 2017.