

REDORTIER Annabelle
annabelle.redo@gmail.com



Master en Science Politique,
Parcours Politique Transnationale,
Enjeux de coopération et rapport Nord/Sud

Promo 2018-2020
Passage en soutenance le 26 novembre 2020

Mémoire encadré par Monsieur Kolja Lindner

Lutte contre la fracture numérique : un combat global, un sujet d'expert ou une lutte locale ?

**Enquête sur les pratiques numériques et la structuration de l'action sociale et leurs
impacts sur la lutte en faveur de l'inclusion numérique**

Article de synthèse :

Enquête sur l'action sociale et son rôle dans la lutte en faveur de l'inclusion numérique. Comment l'action sociale peut-elle agir contre l'exclusion numérique des plus fragiles ?

Novembre 2020, Annabelle Redortier

Constat

La fracture numérique décrit les inégalités entre les personnes ayant accès et maîtrisant les codes du numérique et ceux qui en sont exclus. Elle touche particulièrement les publics déjà en difficulté ou isolés notamment les plus modestes et les moins diplômés. Avec la dématérialisation croissante des services publics et plus largement de toutes les démarches du quotidien, **les intervenants sociaux sont les premiers témoins de ces inégalités**. Souvent, les lacunes liées au numérique des personnes qu'ils accompagnent viennent entraver leur mission première d'accompagnement vers l'insertion et l'autonomie. Au contraire, **le bagage numérique pourrait permettre d'accélérer le parcours d'insertion de ces mêmes personnes**.

- **90% des répondants considèrent les outils numériques comme indispensables et plutôt indispensables dans le parcours des personnes accompagnées.**
- Alors que ce sont déjà 23% des Français qui sont mal à l'aise avec les outils numériques¹, pour les publics de l'action sociale, le chiffre est explosif : **83% des répondants déclarent leurs bénéficiaires comme "Plutôt pas à l'aise" ou "Pas à l'aise du tout"**.

Afin de comprendre quelle peut être la place de l'action sociale dans la lutte contre l'exclusion numérique j'ai mené une enquête sociologique. Associée à l'expertise d'Emmaüs Connect, association de lutte contre la fracture numérique dans laquelle je travaille et à mon analyse de terrain, elle m'a permis de construire des solutions locales pour impulser un changement d'échelle décisif dans la lutte contre la fracture numérique.

Une grande partie des chiffres de cette étude proviennent d'un questionnaire réalisé **entre août et septembre 2020 sur un échantillon de 235 intervenants sociaux**. Les

¹Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

témoignages ont été recensés pendant dix mois d'observation participante, entre janvier et novembre 2020. Certains proviennent d'entretiens semi-directifs.

Principaux enseignement

1/ Les acteurs sociaux sont globalement intéressés par le sujet

- **96% des intervenants sociaux pensent que l'accès au numérique est un enjeu majeur.**
- **Seulement un quart des répondants pensent que leurs collègues ne sont pas intéressés par les enjeux du numérique.**
- Plus de 900 structures sociales et collectivités ont répondu à l'appel d'Emmaüs Connect pendant le premier confinement pour lutter contre la précarité numérique à laquelle faisait face leur(s) public(s).

2/ Ils ne savent pas toujours comment agir et les solutions qui existent sont déséquilibrées

- **35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques.** Soit les services liés au numérique manquent, soit les acteurs sociaux ne sont pas assez informés.
- Le déséquilibre est illustré par la situation géographique : **plus on s'éloigne des milieux urbains, moins les intervenants sociaux savent vers quels services ils peuvent orienter leurs bénéficiaires.** On perd globalement 10 points entre chaque catégorie en partant des métropoles vers le milieu rural.
- Un autre déséquilibre vient des solutions proposées par l'action sociale : **63% des répondants déclarent savoir comment venir en aide aux personnes qu'ils accompagnent,** mais on constate que la plupart du temps **venir en aide signifie faire à la place de** (63% des répondant qui font "à la place de" et 48% qui déclarent "faire avec"), ce qui pose question quant à l'autonomisation de ces publics.
- Enfin, certaines solutions notamment autour des moyens de connexion sont peu proposées. **Seulement 5% des structures déclarent spontanément mettre à disposition de la connexion.**

3/ La fracture numérique demande un accompagnement complet, qui ne peut être proposé que via le croisement d'expertise

Il existe une multiplicité de publics qui va générer une multiplicité de besoins. Ainsi, les structures spécialisées dans l'inclusion numérique comme Emmaüs Connect ne

peuvent répondre qu'à une partie de ces besoins. Les besoins spécifiques à chaque public devant être couverts par **les structures de l'action sociale** et co-construits par des experts de l'inclusion numérique et des publics spécifiques concernés.

De plus, **les structures de l'action sociale, déjà sur le terrain, connaissent les publics et leurs spécificités et peuvent agir vite à condition d'y être accompagnées.**

Recommandations

Dans cette année 2020 particulière où l'on aura vécu au moins trois mois confinés, **il apparaît urgent de proposer à tous les acteurs sociaux des moyens d'agir efficacement et rapidement contre la fracture numérique.**

Les intervenants sociaux ont besoin d'un coup de pouce, ils sont **86% à vouloir la mise en place d'actions d'inclusion numérique au sein de leur structure.** L'enjeu est de leur donner les moyens de le faire.

Face à ces constats et pour accélérer la lutte contre la fracture numérique, trois recommandations ont émergé :

1/ Développer la coordination et la complémentarité :

- partager les bonnes pratiques et s'inspirer dans la mise en oeuvre des projets d'inclusion numérique ;
- croiser les expertises (immersions réciproques, groupes de travail...) ;
- faciliter l'orientation et donc le parcours des bénéficiaires... ;
- rendre visible les services de chacun et établir des complémentarités ;
- démultiplier l'impact par la montée en compétence des aidants.

2/ Placer l'humain au coeur du projet :

- agir localement, au plus près des publics ;
- garder un lien social direct avec les personnes accompagnées par l'intermédiaire des intervenants sociaux de terrain ;
- être accompagné par un interlocuteur bien identifié pour maintenir le contact humain et bénéficier d'un coaching personnalisé.

3/ Proposer une palette de solutions variées et modulables :

- des solutions modulables qui s'adaptent aux capacités et ambitions de chacun ;
- des solutions adaptables qui peuvent s'insérer dans les fonctionnements pré-existants des structures ;
- des outils simples à comprendre et à mettre en oeuvre.

Propositions de solutions

C'est pourquoi avec Emmaüs Connect, acteur majeur de l'inclusion numérique, nous avons construit une nouvelle offre adressée à l'action sociale. Jusque là, Emmaüs Connect s'adressait directement et uniquement aux publics en situation de précarité via ses 13 points d'accueil. Le premier confinement est venu bouleverser les activités de l'association qui a mis en place un dispositif exceptionnel : #ConnexionD'Urgence. Grâce à plus de 900 structures sociales et collectivités, Emmaüs Connect a équipé et connecté gratuitement plus de 25 000 personnes. Comment faire perdurer cette dynamique ?

Il s'agit maintenant d'organiser la transmission de l'expertise de l'inclusion numérique vers les acteurs sociaux. **Via le réseau des Relais Numériques, nous proposons des solutions autour de trois grands axes :**

1/ Connecter et équiper : des plateformes pour faire de la vente solidaire de matériel reconditionné et de moyens de connexion.

2/ Se former pour passer à l'action : ressources pédagogiques, webinaires et formations complètes.

3/ Être coaché : sur son projet d'inclusion numérique via un accompagnement personnalisé ponctuel ou sur le long terme.