

Usages du numérique et accès aux droits dans le pays de Saint-Brieuc : Déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble



La révolution numérique

1.1

Les différents usages, aujourd'hui et demain

C'est indéniable, les usages et les pratiques numériques impactent l'ensemble des services à la population. Dématérialisation des services et de l'information mais aussi évolutions des attentes, des relations sociales, des formes de travail... les changements sont considérables et suscitent tantôt des craintes, tantôt une fascination.

Considérant que le territoire briochin, qui s'étend du littoral à l'arrière-pays et de Saint-Brieuc à Lamballe, ne pouvait faire l'économie de cette réflexion pour penser son avenir, le Conseil de développement s'est penché sur ce sujet. Plus précisément, les membres ont souhaité approcher la question numérique via celle de l'accès aux droits.

Les habitant-e-s et citoyen-ne-s sont-ils en capacité de s'approprier les outils et services numériques ? Existe-t-il une fracture numérique sur le territoire ? La dématérialisation peut-elle faciliter l'accès aux services ?

Ce document synthétise la réflexion qui a été menée grâce à la mobilisation d'acteurs variés du territoire : administrations et collectivités territoriales, médiateurs numériques, acteurs sociaux, syndicats de salariés, associations, centre de recherche [...] qui ont participé à plusieurs temps d'échanges et de débats. Le partage d'expériences, la recherche de l'intérêt général, d'une plus grande qualité de vie, et d'un mieux-vivre ensemble sur le territoire ont guidé les réflexions du groupe.

Pour trouver et chercher un emploi, pour faire sa demande d'aide au logement, sa déclaration d'impôt, mais aussi pour s'inscrire en formation, réserver son voyage, se former, échanger avec ses pairs et collaborer, les outils numériques sont désormais indispensables.

Dans de nombreux secteurs, le numérique constitue tout à la fois une menace (destruction d'emplois notamment) et une opportunité de développement de nouvelles formes de services et d'organisations.

En parallèle, la vitesse d'évolution de la technologie et des services rend les exercices de prospective délicats : qui aurait pu prédire, il y a 10 ans, le déploiement des smartphones ?

Objets connectés qui développent la circulation de l'information, commerce mobile via smartphone, déploiement du wifi pour rendre service aux touristes, réalité augmentée... dans de nombreux secteurs d'activités et pour de nombreuses administrations et entreprises (à l'instar du Groupe La Poste, qui est un des exemples les plus emblématiques sur cette question), le numérique constitue à la fois une menace mais aussi une opportunité pour développer et renouveler les offres de services.

Les changements de pratiques sont profonds et ne concernent pas que les outils et les supports : le numérique fait évoluer les métiers et les formes d'emploi, il fait évoluer le volume d'échanges d'information, la nature des relations entre les individus, le rapport à sa vie privée,...



Les Constats

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

1.2

L'accès au numérique : droit ou devoir des citoyen-ne-s ?

Dans ce contexte, et afin de garantir une égalité d'accès aux services, accéder au numérique peut désormais être considéré comme un droit ; certains le considèrent comme un besoin essentiel, au même titre que l'eau ou l'électricité puisqu'il permet de répondre à des besoins essentiels : relations sociales, accès aux droits et aux services.

Mais en parallèle, accéder au numérique est également un devoir ; ainsi, en 2019, la déclaration d'impôt ne se fera plus qu'en ligne et nécessitera de savoir manier cet outil. De même, aujourd'hui s'inscrire comme demandeur d'emploi se fait obligatoirement en ligne. Certains services nécessitent désormais d'avoir une adresse mail ; très répandu, cet accès devient, de ce fait, obligatoire.

Cette interrogation n'est pas anecdotique, car elle questionne la responsabilité des acteurs publics dans le déploiement des usages et des services numériques. Si le numérique est un droit, s'il est un devoir, les institutions publiques dans leur diversité doivent le promouvoir et l'accompagner comme tel. A cet effet, de nombreux lieux ressources numériques existent sur le territoire. Le Conseil de développement a tenté de les cartographier et en a recensé une cinquantaine, avec pas moins de 250 ordinateurs recensés.

[Accéder à la cartographie des lieux ressources numériques](#)

Pourtant, l'accès au numérique n'est pas encore généralisé.

2.1

Les inégalités numériques prennent différentes formes mais génèrent toutes une plus grande exclusion sociale.

Dans ce contexte, l'accès au numérique de tou-te-s apparaît indispensable. On pourrait penser, en 2016, que toute la population accède facilement au numérique. En fait, la fracture numérique prend des formes différentes, mais toutes renforcent l'exclusion sociale.

20% des bretons ne possèdent pas d'ordinateur connecté à internet, soit 1 personne sur 5, ce qui est loin d'être négligeable. (source : *Les usages du numérique en Bretagne - M@rsouins - 2016*)

Au-delà de ce constat, de nombreuses personnes sont équipées, connectées, mais ne disposent pas de la culture numérique leur permettant de tirer pleinement parti des outils numériques. L'équipement matériel est parfois un leurre.

« Certaines personnes fréquentent Lamballe Communauté Numérique, parce qu'elles sont démunies face à leur nouveau smartphone. »

« Dans les ateliers animés à La Citrouille, la plupart des parents sont convaincus que leurs enfants « sont nés avec le numérique ». Leur usage de cet outil est parfois pauvre : ils regardent une vidéo en ligne, mais n'utilisent pas le numérique pour chercher du travail, ou développer leur créativité. »

Les inégalités numériques ne sont donc pas nécessairement générationnelles. En revanche, le faible usage numérique se combine avec d'autres formes d'exclusion financières ou sociales. Les espaces publics numériques témoignent de l'accueil quotidien de personnes très éloignées du numérique ; cette précarité numérique se cumule souvent avec une précarité sociale. Interrogés, plusieurs des centres communaux et intercommunaux d'action sociale du territoire ont confirmé l'existence de ces fractures, et le renforcement de l'exclusion qu'elles induisent : difficulté à appréhender les nouveaux supports, nouvelles barrières pour accéder à un vrai interlocuteur, délai d'accès aux droits plus long, ... Les conséquences sur les publics sont donc nombreuses.

2.2

Un temps d'appropriation collectif long

Au-delà des fractures individuelles, le temps d'acculturation au numérique dans les organisations est également long. Chez les opérateurs de services publics, dans les institutions, les entreprises, l'appropriation des outils, des nouvelles fonctionnalités, mais aussi des nouvelles façons de s'organiser et de se positionner prennent du temps à se diffuser.

Les salariés, peu formés et inquiets des restrictions budgétaires et des suppressions de postes, sont parfois réticents à la numérisation des services et des usages. Alors que le déploiement de services plus interactifs, plus participatifs et contributifs pourrait susciter l'engouement, le déploiement des services dématérialisés engendre encore beaucoup de craintes dans les organisations.

Les Préconisations

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

Permettre à tou-te-s d'accéder à une culture numérique de base



La culture numérique de base

Elle permet à chacun d'être autonome avec les outils et les services numériques et elle repose sur :

- les connaissances techniques de base, sur les outils matériels ou numériques.
- la connaissance des potentialités du numérique dans leur ensemble : accès aux droits et aux services, à de l'information. Cette culture de base inclut également une capacité critique quant aux contenus diffusés et à la protection des données personnelles.
- l'apprentissage de nouvelles formes de coopération, d'interactivité et de participation. Le web n'est en effet pas seulement un espace de consommation, il peut également être un espace social et de participation.

Cette culture ne se résume donc pas à la possession d'un ordinateur ou d'un smartphone et n'est pas uniquement un outil pour faciliter l'accès aux droits et aux services - publics ou privés - numériques. La relation humaine, la sociabilité sont au cœur de cet apprentissage et du déploiement de cette culture numérique qui a une dimension collective et individuelle. Il s'agit de permettre à chacun d'avoir un usage autonome, social et créatif du numérique.

Diffuser la culture numérique de base : pour un parcours d'apprentissage numérique



1 Animer un débat collectif et territorial.

Les politiques publiques numériques comme la numérisation des politiques publiques doivent être mises en débat. En effet, l'importance des usages, des outils et services numériques est telle, qu'ils mériteraient d'être davantage débattus, tant pour faciliter leur diffusion que pour en interroger les conséquences, les modes d'appropriation. L'anticipation, la veille des nouveaux usages et services, leurs impacts sur les emplois et les façons de travailler nécessitent aussi d'être débattus collectivement sur le territoire.

2 Les espaces numériques, des lieux de rencontres.

Il n'est pas nécessaire que les lieux qui facilitent le développement de la culture numérique de base soient tous des lieux connotés « numériques » ou « technologiques ». Omniprésent, le numérique peut au contraire se déployer partout, dans toutes formes d'espaces de rencontres et d'accompagnement aux droits : dans les mairies, les centres intercommunaux d'action sociale et tous les lieux qui accompagnent vers l'accès aux droits, mais aussi les espaces publics, les salles de cinéma, les assemblées générales des associations... Ainsi, la cinquantaine de lieux recensée, qui propose un accompagnement numérique, pourrait être renforcée dans l'optique de faciliter les rencontres, l'accès aux droits, la créativité.

3 Aménager des tiers-lieux.

Les tiers-lieux sont des lieux de rencontres, d'échanges, de créativité collective pour les personnes en activité : télétravailleurs, créatrices d'entreprises, entrepreneurs, porteuses de projets. Ces lieux peuvent se développer et se déployer dans de nouveaux espaces ou dans tous ces lieux ouverts qui proposent déjà un accompagnement au numérique.

4 Mobiliser les lieux traditionnels de l'apprentissage pour la diffusion de cette culture.

Les écoles, les établissements scolaires, universitaires et les centres de formation, tous peuvent contribuer à diffuser les outils numériques, mais aussi les pratiques d'apprentissage collectives et collaboratives.

Les Préconisations

Comment déployer les usages et les services numériques pour mieux vivre ensemble ?

Diffuser la culture numérique de base : pour un parcours d'apprentissage numérique

5 Acquérir des compétences de base à domicile.

Certaines personnes, parce qu'il leur est difficile de se déplacer ou parce qu'elles sont plus à l'aise avec un apprentissage individualisé devront être formées à domicile. A cet effet, certaines compétences de médiation numérique pourraient être transmises aux professionnels intervenant à domicile : postier-e-s, aides à domicile,... la médiation numérique apparaît ainsi comme un support supplémentaire à la relation.

7 S'appuyer sur les nombreuses ressources et compétences de médiation déjà présentes.

Le territoire dispose de ressources matérielles pour déployer l'accès au numérique. Plus de 250 postes ont été décomptés sur le territoire. D'autres ressources enrichissent l'équipement disponible (imprimantes 3D, machines numériques...); mais autant, voire plus que le matériel ce sont surtout les ressources humaines de médiation qui sont importantes pour déployer cette culture.

9 Offrir un accès plus spontané au réseau.

Les bornes d'accès wifi dans les espaces publics, dans les gares, ou encore les transports en commun facilitent le déploiement du numérique. Mais ces investissements n'ont de sens qu'au service de cette culture numérique collective et territoriale.

6 La formation professionnelle en entreprise.

Parce que les compétences numériques et informatiques sont désormais indispensables pour les entreprises, les employeurs ont eux aussi une responsabilité quant à la formation des salariés sur ce volet.

8 Anticiper la médiation dans le développement des services numériques, partir des besoins des usagers.

Numérisation culturelle, nouvelles applications, les offres numériques se diversifient et se déploient avec parfois le soutien des pouvoirs publics. La médiation devrait être pensée dès la numérisation ou la conception de l'outil. Les besoins des usagers devraient aussi être le point de départ de ces nouvelles offres de services.

10 Lutter contre le non-recours aux droits.

L'ensemble de ces évolutions numériques prennent du sens si elles contribuent également à améliorer et faciliter l'accès aux droits, aux services et au bien-vivre ensemble. Au-delà du numérique, la lutte contre le non-recours aux droits apparaît indispensable.



Crédits photos : Petits débrouillards, Kreizenn Dafar.

Les Cahiers



Conseil de développement de l'agglomération briochine et du pays de Saint-Brieuc
Etudes.cd@pays-de-saintbrieuc.org - 02 96 58 62 26

Le Conseil de développement réunit des femmes et des hommes, issus des secteurs qui animent la vie des habitants : développement économique, formation, culture, emploi, santé, solidarité,... une soixantaine de structures, des habitants, font vivre le Conseil de développement.

Tous ces acteurs, aux compétences diverses, sont rassemblés pour s'informer, échanger, débattre et participer aux politiques publiques locales. Leurs approches, différentes et complémentaires, éclairent les thèmes abordés, et permettent de faire émerger des suggestions, des nouveaux projets.