

LES EXCLUS DE LA DATACRATIE

À l'heure où le sujet du droit à la déconnexion émerge pour la première fois et où l'usage de nos données personnelles fait débat, *plus d'un Français sur quatre est en difficulté numérique*, c'est-à-dire dans l'incapacité de bénéficier de ce que les nouvelles technologies apportent à nos concitoyens. Plus qu'un « manque à gagner », ce handicap est en réalité un facteur d'exclusion. Malgré les besoins d'accompagnement immenses, aucune solution collective à la hauteur de l'enjeu n'a été mise en œuvre à ce jour.

137

La transition numérique bouleverse l'ensemble de la société. À la fois vecteur d'innovation et source de progrès, elle porte aussi en elle le risque de créer une société à deux vitesses : d'un côté, les personnes pour qui le numérique est devenu une seconde nature, voire un deuxième « cerveau » ; de l'autre, les exclus de ce système où la maîtrise des nouvelles technologies est une clé d'entrée. Entre ces deux extrêmes, un très grand nombre d'individus, pénalisés dans certains cas de figure par les nouvelles technologies et dotés à l'inverse d'un pouvoir d'agir renouvelé dans d'autres situations. Bien loin d'être figée, cette segmentation complexe est susceptible d'évoluer en permanence, au gré de l'entrée sur le marché d'innovations et des capacités variables des individus à s'y adapter rapidement.

Ce fossé est cependant complexe à appréhender : les « absents » du numérique sont invisibles sur la Toile et ne produisent pas de *data*, mais les incidences sur leur vie hors ligne sont bien réelles. La dichotomie inclus/exclus est quant à elle plus graduelle qu'elle n'y paraît, influencée par une multitude de facteurs. Comment s'opère actuellement la discrimination, et dans quels champs de la société le numérique peut-il devenir un facteur d'exclusion sociale supplémentaire ? Qui sont ces personnes en difficulté numérique aujourd'hui ? Enfin et surtout, quelle stratégie opérer au niveau national pour inverser la donne, éviter

la marginalisation d'un plus grand nombre de personnes, et exploiter le formidable potentiel du numérique en matière d'insertion ?

Dans un contexte d'absence de stratégie nationale financée par l'État, les associations Emmaüs Connect et WeTechCare ont été respectivement créées en 2013 et 2015 pour réduire la fracture numérique et développer des solutions innovantes afin de faire du digital un levier d'insertion. Les pages suivantes apportent des éléments de réponse aux questions évoquées ci-dessus, à partir des observations menées en France sur le terrain et des expérimentations mises en place depuis 2013.

COMMENT LA DATACRATIE GÉNÈRE-T-ELLE DE NOUVELLES FORMES D'EXCLUSION ?

- 138 Qu'elle soit sociale, économique ou institutionnelle, l'exclusion correspond à une mise à l'écart progressive d'un individu de la société. Si l'exclusion existe sous différentes formes et avec différents degrés d'intensité, c'est généralement l'accumulation des fragilités et des facteurs d'exclusion (pauvreté, chômage, isolement, handicaps, etc.) qui engendre le risque de rupture. Une particularité de l'exclusion numérique est qu'elle se superpose aujourd'hui aux facteurs d'exclusion existants, fragilisant des populations déjà précaires, tout en impactant des individus complètement intégrés dans la société. L'exclusion numérique est par ailleurs extrêmement transverse : de même que la transition numérique concerne l'ensemble des secteurs économiques et des composantes de la vie dans la cité (administration, finance, emploi, santé, éducation, mobilité, etc.), les individus en difficulté numérique se retrouvent potentiellement désavantagés dans l'ensemble de ces domaines.

Les difficultés numériques résultent de deux problématiques : des difficultés d'accès, et des limitations liées aux usages. À l'origine de ces difficultés, on retrouve des facteurs économiques (prix des équipements et de la connexion), géographiques (territoires enclavés mal desservis par les réseaux de télécommunications), 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.). Parallèlement, les problématiques d'usages concernent la maîtrise d'internet et de ses interfaces, pour réaliser de façon autonome une démarche en ligne, y faire une recherche, créer et utiliser une boîte e-mail, manier le clavier d'un ordinateur, etc. Alors que les problématiques d'accès ont longtemps été au cœur des stratégies d'inclusion numérique, on observe aujourd'hui une explosion

des difficultés sur les usages, liées à la dématérialisation croissante et totale d'un très grand nombre de services.

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 génère aujourd'hui une administration à deux vitesses. *En 2016, 32 % des Français ne peuvent pas faire seuls une démarche administrative en ligne*¹. Or on assiste depuis cette année-là à la dématérialisation d'un nombre croissant de démarches qui désormais ne proposent plus d'alternatives hors ligne : inscription à Pôle emploi et actualisation du dossier ; demande de carte Vitale ; aide au logement étudiant, etc. Le cas du dossier social étudiant, devenu 100 % en ligne en 2014, est un exemple classique de dématérialisation injuste, impliquant une double peine pour les individus cumulant précarité sociale et numérique : depuis cette migration sur internet, les étudiants les plus précaires font moins de demandes et, *a contrario*, le nombre de demandes d'étudiants plus aisés a augmenté.

139

Dans les cas de figure où l'alternative hors ligne est maintenue, on assiste également à des situations de paralysie où les guichets se sont confrontés à un nombre de sollicitations ingérable. Plusieurs agences de la Caisse d'allocations familiales (CAF) ont ainsi été contraintes de fermer leurs portes, parfois plusieurs semaines, pour absorber l'avalanche de demandes et de questions sur les procédures en ligne. Même si les alternatives hors ligne existent toujours officiellement, elles sont donc moins accessibles et demandent des temps de traitement plus longs que par le passé. Ces complications résultent en vérité d'une erreur de jugement quant au profil et au nombre de personnes touchées par la précarité numérique en France, aujourd'hui estimé à 26 % – soit un peu plus d'un adulte sur quatre².

Voir la société plus mûre pour la dématérialisation qu'elle ne l'est vraiment présente un certain nombre de dangers : si la France compte parmi les pays les plus avancés en termes de développement de ses infrastructures numériques, elle figure également dans le dernier tiers des pays développés quant à l'usage de ces mêmes services. L'ambition du gouvernement visant à dématérialiser 100 % des démarches administratives

1. Crédoc, enquête « Conditions de vie et aspirations », juin 2016.

2. D'après une étude menée par Caggemini et WeTechCare en 2017, on estime à 7 % le nombre d'adultes exclus du numérique, et à 19 % le nombre de personnes éloignées du numérique.

à l'horizon 2022 est un non-sens sans politique d'accompagnement adaptée. Au total, 40 % des Français se déclarent inquiets à l'idée d'accomplir des démarches administratives en ligne, et 28 % souhaitent être accompagnés dans ces démarches grâce à des lieux de proximité³. Dans le cas de l'e-administration, les personnes en situation de précarité sociale, qui représentent le cœur de cible de structures comme la CAF ou Pôle emploi, sont de surcroît les individus les plus pénalisés.

140 L'éducation, dont la dématérialisation en est encore à ses débuts, constitue un autre exemple de secteur où émergent des inégalités numériques : la mise en place du livret scolaire unique numérique, pensé pour accompagner l'élève du CP à la troisième et pour fournir aux parents un suivi plus détaillé que le bulletin trimestriel, ne propose pas d'alternative hors ligne. De même, l'application Pronote, dont l'utilisation est imposée par certains établissements, propose un suivi en ligne des notes, des devoirs scolaires, de l'agenda des classes, ou encore des absences. « Apprendre à me servir de l'informatique, c'est aussi être capable d'aider mon fils avec ses devoirs et de pouvoir encadrer l'utilisation de l'ordinateur à la maison. Je veux savoir ce qu'il fait, poser des limites. » Ce témoignage d'une mère de famille accompagnée par l'association Emmaüs Connect n'est qu'un exemple parmi des millions de difficultés rencontrées par les personnes en précarité numérique dans le suivi de la scolarité de leurs enfants.

En parallèle, de nouvelles opportunités d'apprentissage n'ont cessé de se développer depuis le début des années 2010 : les MOOC⁴, les tutoriels ou les webinaires (séminaires en ligne) sont aujourd'hui très répandus et permettent à des jeunes et des moins jeunes d'acquérir des connaissances et des compétences nouvelles, parfois éloignées de leur formation principale. À titre d'exemple, les premiers centres de formation à distance 100 % en ligne ont ouvert en octobre 2017. Dans l'éducation comme dans tous les secteurs touchés par la dématérialisation, on observe régulièrement ce phénomène de double peine, où les solutions innovantes qui permettent de gagner un temps considérable, de réaliser des économies ou de faciliter son quotidien sont peu accessibles aux personnes qui en auraient le plus besoin.

Cette vague de dématérialisation n'en est cependant qu'à ses débuts : à l'instar de l'e-administration, la généralisation de la transition numérique à l'ensemble des secteurs de la société n'est qu'une question de temps.

3. Crédoc, « Le baromètre du numérique », 2016.

4. Pour *massive open online courses* (« cours en ligne ouvert et massif »).

Au sein de WeTechCare, nous travaillons dès à présent sur huit thématiques prioritaires, tant pour leur caractère indispensable à l'insertion que pour les transformations profondes déjà en cours dans ces secteurs : l'inclusion bancaire, le lien social et la citoyenneté, l'emploi, la santé, mais également la mobilité et le logement, aux côtés de l'administration et de l'éducation.

QUI SONT LES EXCLUS ?

Plus que jamais, les nouvelles technologies vont plus vite que l'homme. Il est avéré que la dématérialisation marginalise déjà les personnes fragiles qui cumulent un ou plusieurs facteurs d'exclusion. Chose nouvelle, elle risque également de mettre à l'écart des personnes jusqu'alors parfaitement intégrées, si rien n'est fait pour accompagner ce changement. 141

En 2016, on estime qu'*un tiers de la population française serait potentiellement en difficulté face à la transition numérique*⁵. Et se distinguent aujourd'hui *trois profils types*, avec des degrés d'éloignement numérique très variés :

- *Les proches du numérique* (environ 14 % de la population), qui possèdent un équipement et des compétences numériques basiques mais qui ne les mobilisent pas de manière optimale par peur de « mal faire » ou par préférence pour les interactions en face-à-face. Cette catégorie regroupe par exemple les jeunes ayant une utilisation d'internet majoritairement orientée vers le loisir.

- *Les éloignés du numérique* (environ 19 %), qui ne disposent généralement pas d'accès à internet à domicile et dont les compétences numériques sont faibles.

- *Les exclus* (environ 7 %), qui n'ont aucune autonomie dans l'utilisation des outils numériques. Parmi eux, certains voient leurs difficultés renforcées par des situations particulières comme un handicap lourd, l'illettrisme ou l'absence de maîtrise de la langue française.

Actuellement, les conséquences de la précarité numérique varient également selon le niveau de précarité sociale des individus. Pour les individus cumulant précarité numérique et précarité sociale, l'exclusion numérique est devenue un « facteur aggravant » : ils sont aujourd'hui entre cinq et six millions. En vérité, les facteurs à l'origine de l'exclusion numérique sont multiples et se cumulent bien souvent : l'âge, les revenus et le niveau de diplômes sont ainsi les marqueurs les plus fréquents, mais

5. Crédoc, enquête « Conditions de vie et aspirations » citée.

d'autres paramètres tels que les situations de handicap ou le milieu de vie (on compte toujours cinq cents « zones blanches » en France) entrent également en jeu.

Ainsi, une enquête menée par WeTechCare en Île-de-France auprès de cinq cents bénéficiaires de la Caisse nationale d'assurance vieillesse révèle que 38 % des personnes interrogées ne se connectent jamais à internet, faute de compétence. Un tiers d'entre elles ne dispose par ailleurs d'aucun équipement informatique. L'exclusion est-elle subie ou volontaire ? La réponse à cette question est loin d'être aussi caricaturale qu'il n'y paraît, puisque plus de la moitié des personnes interrogées souhaiteraient être formées au numérique pour pouvoir communiquer avec leurs proches, s'informer sur l'actualité et réaliser leurs démarches administratives de manière autonome. Face à l'ampleur du segment concerné, on voit bien ici qu'un accompagnement de ces publics, qui représentent 59 % des non-connectés, est indispensable pour ne pas laisser tout un pan de la population sur le bord de la route.

Mais l'âge est trop souvent considéré à tort comme l'unique facteur d'exclusion numérique, justifiant des politiques attentistes selon lesquelles le renouvellement de la population suffirait à résoudre un problème en vérité bien plus complexe. Loin des idées reçues, le mythe des *digital natives* ne concerne pas l'ensemble des individus de moins de 30 ans. De nombreux jeunes confrontés à des problématiques d'insertion rencontrent aujourd'hui des difficultés par rapport au numérique, tant pour effectuer leurs recherches d'emploi en ligne que pour réaliser leurs démarches administratives. Ainsi, une étude menée en 2014 par Emmaüs Connect dans quatre structures d'insertion nous apprenait que 40 à 50 % des jeunes inscrits en mission locale ne possèdent pas d'adresse électronique lors de leur arrivée au sein d'une telle structure – une lacune problématique pour s'insérer aujourd'hui sur le marché de l'emploi.

Au-delà des âges, *la précarité sociale* est bien l'un des facteurs les plus discriminants dans l'accès et la maîtrise du numérique, puisque plus de la moitié des non-connectés disposent de bas revenus et/ou ne possèdent aucun diplôme. Dans les cas extrêmes, le manque d'éducation peut se révéler particulièrement discriminant, par exemple pour les personnes illettrées, qui représentent 7 % de la population adulte. Une enquête menée en juillet 2016 par WeTechCare auprès des bénéficiaires de la Mutualité sociale agricole du Nord-Pas-de-Calais révélait que 34 % des adhérents ne possèdent aucun équipement informatique et que 39 % d'entre eux ne se connectent jamais à internet. Pour ces publics en particulier, le coût du matériel informatique est une problématique

réelle. Mais on observe aussi un manque de confiance évident dans la capacité à apprendre sur les outils en ligne et à s’y former : l’accompagnement numérique des publics en difficulté suppose d’abord de lever les appréhensions liées à l’usage d’internet et de montrer les réels avantages que représente le numérique pour s’insérer socialement.

Enfin, *les personnes en situation de handicap* constituent également l’une des populations les plus touchées par cette problématique : d’après l’Organisation mondiale de la santé, douze millions de Français en situation de handicap sont confrontés à des problématiques d’accessibilité numérique⁶. Les déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives sont aujourd’hui extrêmement discriminantes pour naviguer sur internet et accéder à l’ensemble des contenus disponibles en ligne. Là encore, les facteurs à l’origine de ces difficultés sont multiples : du matériel informatique inadapté aux systèmes d’exploitation imparfaits pour offrir certaines fonctionnalités indispensables (lecteur d’écran, système de reconnaissance vocale, navigation sur clavier, etc.), en passant par les sites internet inaccessibles, ce qui est encore le cas de leur immense majorité.

143

Le numérique offre pourtant de formidables opportunités d’insertion aux individus qui en maîtrisent les codes. C’est bien là tout le paradoxe de cette transformation digitale, ambivalente à bien des égards. Pour les situations de handicap temporaires ou permanentes, le recours au numérique permet déjà de pallier des problématiques de mobilité importantes dans les démarches de la vie quotidienne (faire ses courses, se déplacer), travailler à distance, ou encore recourir à ses droits. S’il n’est pas utilisé comme alibi afin d’excuser l’inaccessibilité de certains services dans le monde physique, le potentiel qu’offrent les nouvelles technologies pour soulager des problèmes de surdité, de cécité ou de troubles cognitifs est infini. Il en va de même pour les personnes en situation de précarité sociale ou économique, qui peuvent accéder à des offres de service moins onéreuses en ligne, se former gratuitement, gagner du temps dans leurs démarches administratives pour se concentrer sur les enjeux clés de leur insertion. Hélas, force est de constater que ces nouvelles offres de service ne bénéficient pas encore aux personnes qui en auraient le plus besoin : si les alternatives physiques à ces offres disparaissent avant d’avoir embarqué l’ensemble de la population dans la transition digitale, nous courons le risque de renforcer les inégalités,

6. Cf. Dominique Burger, « L’accessibilité numérique, une émancipation et un marché non négligeable », Syntec-numerique.fr, 10 février 2014.

d'accélérer certains phénomènes d'exclusion et de fragiliser également des individus jusqu'alors parfaitement intégrés dans la société.

SE DONNER LES MOYENS D'UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE SOLIDAIRE

144 Comment créer un cercle vertueux autour de la transition numérique et permettre à tous de bénéficier des opportunités offertes par les nouvelles technologies ? Il n'existe pas un unique acteur responsable de la transition numérique et de ses conséquences mais bien une myriade de structures, privées, publiques, étatiques, sociales, impliquées dans la dématérialisation. Face à l'incapacité individuelle de résoudre un problème d'une telle ampleur et au défaut de coordination pour traiter le sujet à grande échelle, le premier obstacle à lever est celui de la responsabilité et de la coordination : *l'inclusion numérique n'est la responsabilité exclusive de personne, mais celle de tout le monde*. Pour générer une prise de conscience sur cette responsabilité collective, le rôle de l'État, des leaders d'opinion mais également des structures déjà confrontées aux publics en précarité numérique est central. Les avancées juridiques peuvent bien sûr contribuer à normaliser le droit d'accès à internet, au même titre que le droit à la déconnexion ou le droit à l'oubli, mais ne permettent pas à elles seules d'amorcer une véritable logique de mobilisation collective.

Face à la dématérialisation de tous les services à l'horizon 2022 et à l'urgence sociale qui en résulte, les leviers donnant les moyens d'entamer un véritable passage à l'action valent donc ici tous les discours. Le diagnostic de la précarité numérique des territoires, la formation de masse, l'équipement et la création de réseaux et d'outils pour opérer le changement d'échelle ont ainsi été les principaux axes de travail explorés par Emmaüs Connect et WeTechCare.

La capacité à *diagnostiquer la précarité numérique d'un territoire* ou de certains publics est la première pierre angulaire de toute stratégie d'inclusion numérique. En effet, la méconnaissance des difficultés numériques de ces publics (ou la tendance à surestimer l'autonomie numérique des usagers) a conduit un trop grand nombre d'opérateurs publics à dématérialiser leurs services trop rapidement, sans accompagnement adapté. À l'inverse, le processus de digitalisation de certaines banques est un bon contre-exemple d'une stratégie de dématérialisation réussie : la plupart des banques projettent de fermer 10 % de leurs agences d'ici à 2020, une ambition plus raisonnable que celles de certains opérateurs publics affichant des objectifs de fermeture de 30 à

40 % sur la même période. En outre, la majorité des agences bancaires fermées jusqu'à présent sont principalement les succursales situées dans des zones urbaines très connectées, où le taux de fréquentation est déjà en baisse depuis plusieurs années au profit des procédures en ligne.

Le diagnostic de la précarité numérique permet par ailleurs de mettre en place des dispositifs d'accompagnement adaptés aux usagers dans le cadre d'un processus de dématérialisation. En effet, *le niveau numérique d'un individu* se caractérise par un ensemble de facteurs, de l'équipement à l'accès à la connexion en passant par le niveau de maîtrise du numérique. Là aussi, on retrouve entre les grands débutants, les personnes autonomes et les individus intermédiaires une disparité de niveaux nécessitant différentes formes de prise en charge : les individus d'un niveau avancé pourront facilement être accompagnés par la structure impliquée dans un processus de dématérialisation pour une mise à niveau par rapport à ses nouveaux services en ligne. En revanche, les publics intermédiaires devront être pris en charge par des organismes de formation spécialisés et les grands débutants devront impérativement accéder à des services d'assistance numérique pour leurs démarches indispensables. Enfin, le diagnostic de précarité numérique permet d'identifier le *degré de motivation* d'un public à se former. Ce facteur, déterminant pour bâtir une stratégie d'accompagnement, a pu conduire à l'expérimentation de dispositifs de formation ambitieux pour de grands débutants désireux de se former. À l'inverse, il permet d'identifier les grands exclus, pour lesquels seuls les mécanismes d'assistance peuvent apporter une solution à ce jour : *ces individus, qui cumulent exclusion numérique et désintérêt ou incapacité à être formés, sont les véritables laissés-pour-compte de la datacratie.*

145

Afin de permettre un accompagnement de masse de toutes les personnes désireuses de développer leur autonomie en ligne se pose bien sûr la question des formateurs : en vue d'apprendre pas à pas, un grand débutant ne peut se passer d'une présence humaine pour lever ses appréhensions face au numérique et être guidé dans son apprentissage. *Qui dit millions de personnes à former signifie également milliers de formateurs à mobiliser.* Emmaüs Connect explore depuis 2014 le potentiel du volontariat pour relever cette tâche immense : en trois ans, près de quatre cent cinquante bénévoles ont été mobilisés par l'association pour former plus de quatre mille personnes cumulant précarité sociale et numérique. Pour éviter une société à deux vitesses, il faut mobiliser les « inclus » disposant d'un socle de connaissances numériques pour former ces « exclus ». Les réseaux de solidarité familiale ne doivent pas être sous-estimés et la

sensibilisation de masse à ce nouveau défi de société est ici primordiale. « Après un après-midi d'atelier, j'ai un immense sentiment d'humilité, quand je me dis que cette révolution numérique avec laquelle je suis presque née a évolué en laissant une multitude de gens derrière. Pour nous, c'est complètement intuitif, et avec les services progressivement dématérialisés on ne s'en rend pas compte. Mais il y a des personnes qu'on a laissées derrière et qui ont besoin de nous. » Ce témoignage d'une jeune femme engagée en service civique au sein des équipes de terrain d'Emmaüs Connect rejoint les retours d'expérience de dizaines d'autres accompagnants numériques bénévoles, souvent saisis par les difficultés insoupçonnées d'un bénéficiaire quand utiliser les nouvelles technologies est pour d'autres une seconde nature.

146 La mobilisation de formateurs bénévoles ne peut bien sûr résoudre l'intégralité du problème : pour opérer le changement d'échelle et permettre le déploiement de stratégies d'inclusion numérique au niveau d'un territoire, *la création de réseaux d'e-inclusion est le ciment indispensable à la construction d'une société numérique inclusive*. Très concrètement, de quoi s'agit-il ? Un réseau d'inclusion numérique est une coalition d'acteurs sur un même territoire en contact direct avec des publics touchés par la précarité sociale et numérique : assistants sociaux, médiateurs numériques, opérateurs de services publics ou privés, collectivités, etc. Construire un réseau d'inclusion suppose de recenser dans un premier temps les structures existantes, leurs capacités d'accompagnement et leurs potentielles modalités d'engagement au sein du collectif. Combinée au diagnostic, cette cartographie des acteurs permet de déterminer si les capacités d'accompagnement sont suffisantes au regard des besoins – ce qui n'est jamais le cas. La structuration de ce réseau rend possible de définir les modalités de gouvernance, d'animation et de coordination entre les acteurs : par exemple, les assistants sociaux et les agents d'accueil du service public peuvent être amenés à réaliser un premier diagnostic du niveau de précarité numérique de leurs bénéficiaires et, le cas échéant, à réorienter ces publics vers le type d'accompagnement adapté à leur niveau. En parallèle, la construction du réseau doit permettre de donner aux structures les moyens d'agir en termes d'outils, de ressources humaines et de financements : moins de 30 % des acteurs sociaux sont en mesure d'orienter leurs publics touchés par la précarité numérique, et la formation de formateurs est ici encore un levier indispensable.

Pour fluidifier ce fonctionnement, WeTechCare a développé la plateforme numérique LesBonsClics.fr afin de guider ces personnes dans la

réalisation d'un diagnostic numérique individuel et l'identification des acteurs de proximité membres du réseau. La plateforme met également à disposition un ensemble de ressources de formation pour guider pas à pas un individu dans son apprentissage. Un premier réseau de quarante acteurs se développe depuis 2016 dans le département du Morbihan, où 24 % des publics ont été diagnostiqués en précarité numérique forte. En région parisienne, un projet ambitieux a également été mis en place en 2017 avec la Ville de Paris autour de neuf axes d'action, de la formation d'aidants numériques à la mise en place de solutions au non-équipement, en passant par l'outillage pédagogique du réseau et la mobilisation massive d'aidants numériques bénévoles.

LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE, NOUVELLE CAUSE NATIONALE ?

147

Nous avons vu que la transition numérique génère de nouvelles formes d'exclusion, alors qu'elle pourrait être une opportunité, et qu'elle touche une part croissante de la population française.

Des solutions concrètes existent, si seulement nous dépassons la prise de conscience et agissons au plus vite afin d'accompagner la dématérialisation. Ainsi, un ajustement du rythme de la transition numérique à nos capacités d'accompagnement réelles s'avère nécessaire en vue d'éviter la « digitalisation sauvage » de la société aux dépens d'une part significative de nos concitoyens. Il n'existe pas de fatalité face à l'exclusion numérique, mais il n'existe pas non plus de main invisible permettant à l'ensemble de la société de s'adapter sans heurt et sans accompagnement à de tels changements. Le numérique réveille peut-être en ce sens une nouvelle forme de *darwinisme social*. Mais qu'est-ce qu'un monde qui tend vers la *smart city* si un Français sur quatre n'arrive pas à se connecter ?

Nous avons le devoir d'accompagner l'ensemble des Français dans l'accès à ces outils. De ce fait, l'inclusion numérique est un sujet résolument social, économique, mais aussi politique.

R É S U M É

Dans un contexte de digitalisation accélérée de la société, plus d'un Français sur quatre est aujourd'hui en difficulté numérique. Ce papier propose un éclairage sur la façon dont s'opère cette nouvelle forme de discrimination, et les raisons pour lesquelles le numérique est devenu un facteur d'exclusion sociale supplémentaire. À partir des expérimentations menées par les associations Emmaüs Connect et WeTechCare, l'article présente les moyens d'action pour inverser la donne et exploiter le potentiel du numérique en matière d'insertion.