

L'ILLECTRONISME NE DISPARAÎTRA PAS D'UN COUP DE TABLETTE MAGIQUE !

Mission d'information

« Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique »

Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers

Rapport n° 711 (2019-2020)

Une fracture numérique sociale et générationnelle, un handicap dans une société toujours plus numérisée

Le numérique est porteur de promesses d'amélioration de la qualité de vie, d'inclusion sociale, d'augmentation des connaissances et des capacités en chacun. Il est aujourd'hui synonyme de progrès pour tous.

Pourtant, **14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise**. Si la France est dans la moyenne européenne, la situation n'est pas satisfaisante.



Les personnes en situation de handicap, qui représentent une personne en exclusion numérique sur cinq, subissent une double peine. Si les sites en ligne doivent être théoriquement accessibles, seulement 13 % de démarches administratives leur étaient, en avril 2020, réellement accessibles.

Les personnes détenues, les patients hospitalisés sans leur consentement, et les étrangers sont davantage encore des exclus du numérique, tout comme les personnes illettrées (2,5 millions), car le numérique est textuel.

Quelle que soit la forme, l'exclusion numérique constitue **un handicap majeur dans une société toujours plus numérisée**. L'accélération de cette évolution avec le confinement et le développement du télétravail rendent encore plus urgente l'inclusion numérique du plus grand nombre. Face à une société hyperconnectée, ceux qui en sont exclus ont le sentiment d'être des citoyens de deuxième zone. L'humiliation vire parfois à la colère.

Entreprise depuis 1998 par tous les gouvernements successifs, la **dématérialisation généralisée des services publics, à marche forcée, pour 2022** laisse sur le bord de la route **3 Français sur 5, incapables de réaliser des démarches administratives en ligne**. Même l'Inspection générale des affaires sociales n'a pu réaliser, en décembre 2019, un test de demande d'aide au logement en ligne !

Le droit de saisine des administrations par voie électronique est devenu, dans les faits, une obligation, même si le Conseil d'État a rappelé, le 27 novembre 2019, l'absence de caractère juridiquement obligatoire de cette saisine par voie électronique.

Cette dématérialisation pourrait permettre d'économiser chaque année 450 millions à l'État. La gestion de la complexité administrative est externalisée vers les usagers, qui ne peuvent se retourner vers les guichets des administrations, qui ont fermé. L'ergonomie des sites publics est très en retard. Beaucoup d'usagers se découragent et renoncent à leurs droits.

Pendant le confinement, **l'éducation nationale a basculé dans le tout-numérique, outil de la continuité pédagogique.** Les inégalités entre élèves et enseignants se sont révélées, soulignant la carence d'une obligation de formation au numérique du corps enseignant. Or, contrairement à une idée reçue, les jeunes, les *millennials*, y compris les étudiants, manquent également de compétences numériques.

Le numérique, s'il peut à la marge, mieux garantir les **droits sociaux** en repérant les bénéficiaires potentiels, constitue, pour les bénéficiaires réels, un obstacle croissant d'accès à leurs droits. Malgré des efforts récents, les opérateurs offrent rarement des outils de repérage des fragilités numériques et de proposition de formation au numérique.

Les exclus du numérique se tournent de plus en plus, pour garantir leurs droits sociaux, vers les **travailleurs sociaux** qui, dans 75 % des cas, effectuent des démarches à la place de l'utilisateur, et vers les **bénévoles des associations** d'aide aux personnes en grande précarité, qui sont de plus en plus débordés. Plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît.

Pour les salariés, l'accès à l'emploi est désormais conditionné à la maîtrise du numérique. Toutefois, **12 % des demandeurs d'emploi ne le maîtrisent pas.** Dans l'emploi, le numérique constitue désormais une compétence professionnelle de base. Le numérique envahit toute l'économie, y compris les métiers traditionnels et pas seulement dans l'industrie du futur. Le numérique n'est pas non plus une porte dérobée de retour à l'emploi pour les décrocheurs scolaires, malgré certains parcours

individuels exemplaires grâce à un réseau d'écoles du numérique à la pédagogie disruptive. Le confinement ayant souligné que **5 millions de salariés rencontrent des difficultés face au numérique**, il est urgent de prendre la mesure du défi d'une économie en compétition avec d'autres dans la société de la connaissance, clé de la compétitivité du XXI^e siècle.

Pour les citoyens, si le recours au vote par Internet demeure limité, les procédures participatives recourent plus fréquemment au numérique, comme le référendum d'initiative partagée, ou le droit de pétition devant le Parlement. La culture numérique est également un élément de l'information indépendante qui permet de surmonter les manipulations de l'opinion (*fake news*).

Les laissés pour compte du numérique, des alertes déjà anciennes

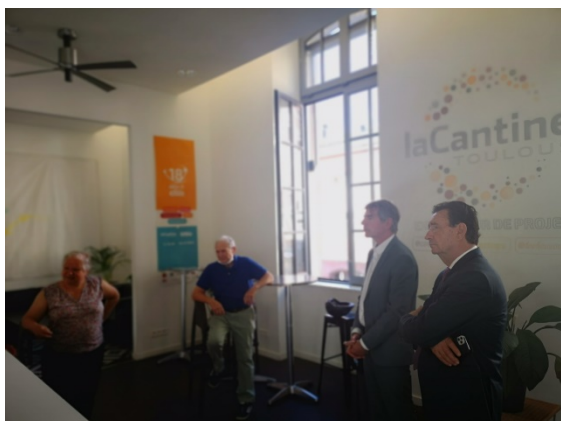
L'illectronisme, dont les conséquences sur le pacte social sont dévastatrices, a longtemps été sous-estimé.

L'appropriation du numérique s'est faite, tant par les professionnels que par le grand public, par autoformation. **Nous sommes tous des autodidactes sur Internet.** Chacun est supposé savoir utiliser des outils numériques vendus comme « simples », voire « intuitifs ».



Cependant, si le risque d'illectronisme a été pointé par Lionel Jospin dès 1999, les pouvoirs publics ont longtemps considéré que l'équipement numérique suffisait, et en ont fait leur priorité. **Une tablette magique ne suffit pas à effacer la fracture numérique.** Celle-ci s'est même élargie outre-mer, qui n'a pas bénéficié de la baisse des prix de la téléphonie mobile.

La priorité a longtemps été la couverture numérique du territoire, et non la maîtrise des usages par les personnes. Pourtant, de nombreux rapports ont souligné l'urgence de fournir à chacun un mode d'emploi du numérique. Une première tentative de structuration de l'aide aux usages numériques a certes eu lieu de 2000 à 2014. Mais elle s'est soldée par un échec dont les conclusions n'ont pas été toutes tirées : atomisation des initiatives, coordination insuffisante, absence de qualification d'une offre de médiation numérique insuffisamment professionnalisée.



Une Stratégie nationale en 2018 mais sous-dimensionnée et sous-financée

Alors que France Stratégie met en valeur, dans un rapport de 2018, **les bénéfices attendus d'une meilleure autonomie numérique, chiffrés à 1,6 milliard par an si la fracture numérique se résorbait**, une Stratégie nationale pour un numérique inclusif est lancée la même année.

Volontariste, annonçant des parcours d'accompagnement dès l'été 2018, elle manque toutefois d'ambition financière. Alors que le rapport Borloo avait imaginé un « *plan de bataille nationale* » de 600 millions par an pour combattre l'illectronisme et favoriser la formation linguistique des personnes immigrées, et que le Gouvernement avait évoqué un financement global de 100 à 150 millions d'euros, ce ne sont finalement que

10 millions puis 30 millions, respectivement en 2019 et 2020, qui sont mobilisés pour le déploiement du principal outil de la Stratégie, le pass numérique, pour la formation, d'ici 2022, de 2,5 millions de Français éloignés du numérique. Le plan de relance, présenté en septembre 2020, acte d'ailleurs **l'insuffisance des moyens initialement alloués à la Stratégie et sa faible ambition** : le Gouvernement entend désormais consacrer 250 millions d'euros d'ici 2022 à la formation de 4 millions de Français.

La mise en œuvre de cette Stratégie est cependant à la peine. Seulement 209 000 pass numériques qui doivent servir à payer la formation numérique ont été à ce jour achetés, et peu ont été utilisés, obérant la cible de 2,5 millions de Français formés d'ici 2022. La mission d'information est bien consciente des difficultés rencontrées dans l'élaboration et l'application de cette politique nouvelle mais **le rythme de déploiement doit s'accélérer compte tenu de l'urgence économique et sociale.**

Dans certains territoires, le **manque de médiateurs labellisés, répondant à une exigence de qualité et capables d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique, est criant. L'équilibre économique** de la formation au numérique n'est **pas bien calibré** : le pass numérique semble avoir été fixé à une valeur trop faible (10 euros), si bien que les heures de formation et leur rémunération sont insuffisantes pour solvabiliser les prestataires, associations ou *start-ups*.

La structuration des lieux de la formation au numérique **manque de clarté et plusieurs labels se sont déployés en silos sans coordination entre eux** : aux *Hubs France Connectée*, interdépartementaux mais ne couvrant que la moitié des départements, et aux *Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif*, lancés par le secrétariat d'État au numérique, se sont ajoutés, en décembre 2018, les *maisons France Service*, qui seront déployées dans chaque canton d'ici 2022, puis, en février 2020, les tiers-lieux « *Fabriques de territoire* », *La Poste* étant

par ailleurs prête à participer à la détection des fragilités numériques, grâce à son réseau de postiers et à la relation de confiance qu'ils ont nouée avec les Français. D'autres structures, comme les bibliothèques, les *Points Information Médiation Multi Services* ou les centres sociaux, sont aussi concernées par cette mise en réseau.

Des **outils d'accompagnement** sont déployés comme *Aidants Connect*, permettant aux aidants de réaliser des démarches administratives, *PIX* et *Cléa Numérique* (dont le financement a été laborieux), pour évaluer les compétences, mais la formation des agents locaux et travailleurs sociaux tarde.

L'accessibilité des sites en ligne pour les personnes en situation de handicap demeure un objectif alors que la loi de 2005 voulait voir disparaître cet obstacle en 2011 ! Si l'objectif est de rendre 80 % des sites accessibles, seuls 13 % le sont actuellement. Le recours à la notion de « charge disproportionnée » offre une échappatoire à ceux qui ne veulent pas jouer le jeu.

Les propositions de la mission d'information : un milliard d'euros pour une politique ambitieuse d'inclusion numérique

Au terme de trois mois d'investigations, de 31 auditions et 4 tables rondes, réalisées essentiellement en visioconférence en raison des circonstances sanitaires, et un déplacement au Sicoval de Labège et au *Hub France Connectée* de Toulouse, la mission d'information avance **45 propositions** articulées autour de **sept axes d'une politique ambitieuse d'inclusion numérique**.



Axe n° 1 : évaluer plus finement l'exclusion numérique, en renouvelant régulièrement l'enquête de l'Insee et en exploitant l'expérience du confinement pour analyser les usages du numérique pendant cette période. L'évaluation des capacités numériques devrait par ailleurs être systématisée autour d'un **référentiel commun**. Les **cartographies locales** de l'exclusion numérique sont à généraliser.

Axe n° 2 : passer d'une logique 100 % dématérialisation à une logique 100 % accessible. À cet effet, il faut conserver la faculté d'un **accès physique et/ou d'un accueil téléphonique** pour l'ensemble des démarches dématérialisées des services publics. À cet égard, la **plateforme téléphonique « Solidarité numérique »**, mise en place pendant le confinement, doit être pérennisée, pour accompagner les personnes mal à l'aise avec l'outil numérique. Un **droit à l'erreur** doit être reconnu pour toute démarche numérique. La **conception** des sites internet doit prendre en compte dès leur conception **l'accessibilité la plus large** en intégrant notamment le **point de vue des usagers** tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public. L'État se doit d'être exemplaire. Le **label « e-accessible »** doit être rendu **plus visible** et chaque administration doit évaluer son niveau d'accessibilité. Les **sanctions** en cas de non-respect de la mise en accessibilité des sites internet doivent être **renforcées**. Les administrations doivent être incitées à utiliser pleinement les ressources du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) pour rendre accessibles leurs sites et applications internet.

Axe n° 3 : proclamer l'inclusion numérique comme priorité nationale et service d'intérêt économique général.

Un milliard d'euros doit être mobilisé d'ici 2022 pour financer l'inclusion numérique, soit quatre fois plus que le montant alloué par le Gouvernement dans le cadre du plan de relance. Les 250 millions seront probablement insuffisants pour atteindre le nouvel objectif de 4 millions formés d'ici 2022. En tout état de cause, cet objectif semble peu ambitieux, considérant que 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et que près d'un Français sur deux est mal à l'aise avec cet outil. Ces moyens alloués doivent par ailleurs être pérennisés dans un **fonds de lutte contre l'exclusion numérique, politique publique ayant vocation à devenir structurelle**. Le fonds pourrait être abondé par les **gains budgétaires réalisés grâce à la dématérialisation des services publics**, la taxe sur les services numériques (**taxe GAFA**) et une taxe sur le *streaming*, préconisée par la mission d'information du Sénat sur l'empreinte environnementale du numérique.

Le fonds devra principalement contribuer :

- à garantir une montée en puissance du pass numérique, qui devra être généralisé sur l'ensemble du territoire ;
- à accélérer la structuration de l'offre de médiation numérique, par la généralisation et la montée en puissance du modèle des Hubs France Connectée et l'accroissement des moyens mis à disposition de l'opérateur APTIC ;
- à faire émerger une véritable filière professionnelle de la médiation numérique, *via* un plan national de formation ;
- à financer la remise d'un chèque-équipement pour les ménages à bas revenus, conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.



Pour **donner une vraie ambition au pass numérique, l'ensemble du territoire doit être couvert par le dispositif d'ici 2022**, et sa **valeur augmentée**, afin d'accroître la qualité de l'offre de médiation et de privilégier l'organisation d'ateliers aux effectifs resserrés. Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, **l'inclusion numérique doit être définie comme un service d'intérêt économique général (SIEG)** et les **moyens de l'opérateur APTIC**, acteur en charge de déployer le pass, doivent être largement accrus par l'État. Une **plus grande transparence** doit par ailleurs être faite dans la mise en œuvre du pass numérique par la **publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles**. Enfin, l'ensemble du territoire doit être couvert par les **Hubs France Connectée** d'ici 2022, et leurs moyens renforcés pour leur permettre d'exercer pleinement leurs missions, notamment afin **d'épauler les collectivités dans le déploiement du pass**.

L'inclusion numérique doit être une priorité de l'action publique locale, pilotée par les territoires. Une **conférence des financeurs** doit coordonner, dans chaque département, les interventions territoriales – publiques et privées – et permettre le déploiement du pass numérique dans l'ensemble des territoires. Un **référent inclusion numérique** doit être désigné à l'échelle intercommunale, pour garantir **l'infusion des offres d'inclusion numérique dans l'ensemble des territoires**, y compris ruraux.

Axe n° 4 : l'offre et l'architecture de la médiation numérique doivent être repensées.

L'ensemble des réseaux et offres de médiation numérique, déployés en silos et peu visibles des populations cibles, doivent être **regroupés sous une bannière unique**, certifiés et cartographiés par APTIC et les *Hubs* France Connectée.

Il convient également **d'accroître la qualité de l'offre de médiation numérique**, en passant d'une logique d'assistance – où le médiateur fait à la place de la personne formée – à une logique capacitaire – tendant à l'autonomie numérique. L'urgence est donc, en parallèle du développement du pass, de **forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques**, par le **lancement d'un plan national de formation** et par une **meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique**. Une partie importante du fonds de lutte contre l'exclusion numérique préconisée par la mission d'information devra y être consacrée. En la matière, un **baccalauréat professionnel « médiation numérique »** pourrait notamment être créé. En parallèle, le travail de certification des lieux de médiation numérique doit mieux associer les *Hubs* France Connectée et les lieux certifiés doivent être **évalués de manière régulière**, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations.

Des « **sentinelles de l'illectronisme** » doivent également être mobilisées pour **mieux repérer et orienter les personnes éloignées du numérique vers les lieux de médiation**.

Les « guichets » (La Poste, CAF...) doivent être **formés et associés au repérage des fragilités numériques** et les **actions de diagnostic** doivent y être **systématisées**. La **formation** à la médiation numérique doit être rendue obligatoire dans le cursus dispensé par les **instituts régionaux du travail social**. Les **travailleurs sociaux doivent être mieux informés** des actions de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les

publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.



Pour une meilleure coordination de l'action publique, la politique d'inclusion numérique doit englober **tout le champ social** et tous les opérateurs sociaux (Pôle emploi, CNAM, CNAF, CNAV, MSA...), qui **doivent systématiquement proposer le pass numérique**.

Axe n° 5 : l'exclusion par le coût, angle mort de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, doit être combattue plus efficacement.

Dans cet objectif, la Stratégie nationale doit être complétée par un volet d'inclusion au numérique des personnes à faibles revenus. La conférence des financeurs déclinerait ce plan à l'échelle départementale. **Un chèque-équipement**, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus pourrait être expérimenté. La remise du chèque pourrait être conditionnée à la participation à une formation financée par le pass.

Le renouvellement contraint des terminaux numériques pèse fortement sur le pouvoir d'achat des ménages à faibles revenus. La durée de vie des terminaux doit être allongée par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement ; les sanctions pour obsolescence programmée doivent être renforcées, par exemple *via* un recours au *name and shame*. La lutte contre l'obsolescence logicielle pourrait passer par une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

Le droit à la connexion à Internet, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté depuis 2017 dans trois départements doit être étendu à tout le territoire. Une gratuité d'accès (*zero-rating*) à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement pourrait être instaurée.

Axe n° 6 : construire une « Éducation nationale 2.0 » qui doit être le fer de lance de la lutte contre l'illectronisme.



Dans ce but, il faut, dans chaque académie, procéder par établissement à un **recensement des difficultés numériques** rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de la Covid-19, par type de difficulté (infrastructures – zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes)

La formation à l'utilisation des outils numériques pédagogiques doit être obligatoire pour l'ensemble des enseignants des premier et second degrés, ainsi qu'aux enseignants dans les universités. Un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants doit être publié sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale. Un test sur l'illectronisme doit être incorporé lors de la Journée Défense et Citoyenneté.

Axe n° 7 : un choc de qualification au numérique des salariés est nécessaire.

Les entreprises doivent être des partenaires de la lutte contre l'illectronisme, laquelle obère la montée en compétence numérique des salariés dans une économie de plus en plus numérisée, et pas seulement par le télétravail.

L'inclusion numérique doit intégrer le champ de la **norme ISO 26000** relative à la responsabilité sociale et environnementale des entreprises (RSE). Le **mécénat de compétences** des entreprises doit être encouragé, notamment chez celles qui ont des compétences numériques pour la structuration de la médiation numérique, par exemple dans sa partie

cartographique. Il faut enfin **considérer la formation au numérique comme un investissement** et permettre dans les PME et TPE soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE, soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

Enfin, la crise engendrée par la pandémie de Covid-19 a montré que le numérique n'était plus, **dans les entreprises**, une option, mais une condition non seulement de leur développement, mais de leur survie. **Aider les entreprises à se numériser par l'achat d'équipements ne doit pas conduire à oublier la formation au numérique de leurs salariés.** Le plan de relance doit prendre en compte le fait que les salariés des TPE-PME, les commerçants, artisans et auto-entrepreneurs demeurent exclus des dispositifs de formation alors qu'ils sont les premiers à souffrir de leur manque de compétences numériques.

45 PROPOSITIONS POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Proposition n° 1 : Affiner et renouveler régulièrement **l'étude de l'Insee** pour s'adapter à l'émergence de nouvelles pratiques numériques et décrire plus précisément certaines catégories de compétences existantes.

Proposition n° 2 : Exploiter l'expérience du confinement pour **analyser plus finement** par une étude chiffrée **les usages numériques** de nos concitoyens et mieux comprendre le phénomène d'exclusion numérique.

Proposition n° 3 : **Systématiser l'évaluation** des capacités numériques autour d'un **référentiel commun**.

Proposition n° 4 : Avec l'appui de la MedNum et des Hubs, **généraliser un système de cartographie locale** de l'exclusion numérique correspondant au périmètre de chaque conférence départementale des financeurs.

Proposition n° 5 : **Passer d'une logique de services publics 100 % dématérialisés à une logique de services publics 100 % accessibles.**

Proposition n° 6 : **Conserver la faculté d'un accès physique ou un accueil téléphonique** aux services publics, en nombre suffisant, et pour l'ensemble des démarches dématérialisées.

Proposition n° 7 : **Pérenniser la plateforme Solidarité numérique.** En faire une porte d'entrée au déploiement du pass numérique, qui doit être systématiquement proposé aux personnes y ayant recours.

Proposition n° 8 : Permettre de revenir en arrière et de reconnaître **un droit à l'erreur dans toute démarche numérique.**

Proposition n° 9 : Prendre en compte **dès la conception** des sites internet les **difficultés d'accès et d'utilisation** que peuvent connaître certains usagers, et simplifier leur mise en page.

Proposition n° 10 : Intégrer le **point de vue des usagers** *via* des tests utilisateurs, tout au long du développement et de l'exploitation d'un site numérique public.

Proposition n° 11 : Rendre plus visible le **label « e-accessible »** et inviter chaque administration à auto-évaluer son niveau d'accessibilité.

Proposition n° 12 : Renforcer les **sanctions** en cas de non-respect de mise en accessibilité des sites internet.

Proposition n° 13 : Inciter les administrations à utiliser pleinement les ressources du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) qui peut être mobilisé pour rendre accessibles leurs sites et applications internet.

Proposition n° 14 : Créer un **fonds de lutte contre l'exclusion numérique** pour atteindre un **milliard d'euros** de soutien public, mobilisable d'ici 2022. Pérenniser, au-delà de cette date, les moyens de la lutte contre l'illectronisme, politique ayant vocation à devenir structurelle.

Proposition n° 15 : **Affecter** au fonds de lutte contre l'exclusion numérique les gains budgétaires associés à la dématérialisation des services publics et le produit de la taxe sur les services numériques (taxe « GAFA ») et d'une taxe *streaming* vidéo préconisée par la mission d'information sur l'empreinte environnementale du numérique.

Proposition n° 16 : Donner une vraie ambition au pass numérique en **couvrant l'ensemble du territoire par le dispositif d'ici 2022.**

Proposition n° 17 : Pour accélérer le déploiement du pass numérique par les collectivités, **définir l'inclusion numérique comme un service d'intérêt économique général (SIEG).**

Proposition n° 18 : **Accroître largement les moyens** de la SCIC APTIC, pour permettre un plus large déploiement du pass numérique.

Proposition n° 19 : **Augmenter la valeur du pass numérique**, afin d'accroître la qualité de l'offre de médiation et de privilégier l'organisation d'ateliers aux effectifs resserrés.

Proposition n° 20 : Assurer une **transparence** dans la mise en œuvre du pass numérique par la publication trimestrielle ou semestrielle de statistiques relatives à son déploiement et son utilisation par les publics cibles.

Proposition n° 21 : **Assurer la couverture de l'ensemble du territoire en Hubs France Connectée d'ici 2022.**

Proposition n° 22 : **Accroître les moyens mis à disposition des Hubs**, notamment afin d'épauler les collectivités dans le déploiement du pass.

Proposition n° 23 : Créer des **conférences des financeurs**, à l'échelle départementale, pour coordonner les interventions territoriales - publiques et privées - et permettre le déploiement du pass numérique dans l'ensemble des territoires.

Proposition n° 24 : Désigner un **réfèrent inclusion numérique** à l'échelle intercommunale.

Proposition n° 25 : **Exclure** les dépenses réalisées par les collectivités territoriales au titre de l'inclusion numérique **du champ du « pacte de Cahors »**.

Proposition n° 26 : Regrouper sous une **bannière unique** toutes les offres publiques de médiation numérique, certifiées et cartographiées par APTIC et les *Hubs* France Connectée.

Proposition n° 27 : Forger une véritable **filière de médiateurs numériques**, par le lancement d'un plan national de formation et par une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique en :

- chargeant l'OPIIEC (Observatoire des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil et de l'évènement) d'une mission de redéfinition du métier de médiateur numérique dans une perspective de « formation » et non « d'animation » ;
- créant un baccalauréat professionnel « médiation numérique » ;
- créant un Campus des métiers et des qualifications dédié à la médiation numérique ;
- assurant leur formation continue permanente ;
- créant un engagement de développement de l'emploi et des compétences « médiation numérique ».

Proposition n° 28 : **Associer les *Hubs* France Connectée au travail de certification des lieux de médiation numérique.**

Proposition n° 29 : **Évaluer de manière régulière les lieux certifiés**, en s'appuyant sur un test Pix soumis aux participants des formations. S'assurer que les ateliers de formation ne dépassent pas un effectif maximal.

Proposition n° 30 : **Former et associer les « guichets » (La Poste, CAF...) au repérage des publics éloignés du numérique.** Y systématiser les actions de diagnostic numérique.

Proposition n° 31 : **Rendre obligatoire la formation à la médiation numérique dans le cursus dispensé par les instituts régionaux du travail social.** Mieux informer les travailleurs sociaux de l'existence de la politique de lutte contre l'exclusion numérique, pour orienter les publics vers les offres de formation financées par le pass numérique.

Proposition n° 32 : **Englober les opérateurs sociaux dans la coordination de la politique d'inclusion numérique.** Y systématiser le recours au pass numérique.

Proposition n° 33 : Compléter la Stratégie nationale pour un numérique inclusif par un volet **d'inclusion au numérique des personnes à faibles revenus**. Donner à la conférence des financeurs la responsabilité de décliner ce plan à l'échelle départementale.

Proposition n° 34 : Expérimenter la mise en place d'un **chèque-équipement**, destiné à la location ou à l'achat d'un équipement de préférence reconditionné pour les ménages à bas revenus. Conditionner la remise du chèque à la participation à une formation financée par le pass.

Proposition n° 35 : **Allonger la durée de vie des terminaux** par la mise en place d'un taux de TVA réduit sur la réparation et le reconditionnement, par le renforcement des sanctions pour obsolescence programmée, par exemple *via* un recours au *name and shame*, par le renforcement de la lutte contre l'obsolescence logicielle, par exemple *via* une dissociation des mises à jour correctives et des mises à jour évolutives.

Proposition n° 36 : Étendre à tout le territoire le **droit à la connexion à Internet**, introduit par la loi pour une République numérique et expérimenté dans trois départements depuis 2017.

Proposition n° 37 : Instaurer une **gratuité d'accès (zero-rating)** à certains services numériques essentiels à l'exercice des droits civiques et sociaux ou à l'enseignement.

Proposition n° 38 : Dans chaque académie, procéder par établissement à un **recensement des difficultés numériques** rencontrées par les élèves et les enseignants en matière de continuité pédagogique pendant la crise de Covid-19, par type de difficulté (infrastructures – zone blanche, matériel insuffisant ou inadéquat, compétences numériques insuffisantes).

Proposition n° 39 : Intégrer dans la formation initiale et continue des enseignants des premier et second degrés et du supérieur un enseignement périodique obligatoire à l'utilisation des outils numériques pédagogiques.

Proposition n° 40 : Publier un état des lieux détaillé des compétences numériques des élèves et des enseignants, sur le fondement des résultats obtenus lors des évaluations de compétences prévues par l'éducation nationale.

Proposition n° 41 : Incorporer un test sur l'illectronisme lors de la Journée Défense et Citoyenneté.

Proposition n° 42 : Intégrer l'inclusion numérique dans le champ de la norme ISO 26 000 relative à la responsabilité sociale et environnementale (RSE) des entreprises.

Proposition n° 43 : Encourager le mécénat de compétences des entreprises, notamment

celles qui ont des compétences numériques, pour la structuration de la médiation numérique, notamment dans sa partie cartographique.

Proposition n° 44 : Considérer la formation au numérique comme un investissement et permettre dans les PME et TPE soit un amortissement des frais d'accompagnement à la RSE soit un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

Proposition n° 45 : Financer, dans le cadre du plan de relance de l'économie, un plan de formation aux compétences numériques des salariés, ciblant prioritairement les salariés peu qualifiés, les jeunes, et les salariés des PME, les commerçants et les artisans.



Jean-Marie MIZZON
Président
Sénateur de la Moselle
(UC)



Raymond VALL
Rapporteur
Sénateur du Gers
(RDSE)



Mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique »

Le présent document et le rapport complet n° 711 (2019-2020) sont disponibles sur le site du Sénat :
http://www.senat.fr/commission/missions/lutte_contre_lillelectronisme.html