

Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux



Chambre des régions

16^e SESSION PLENIERE
CPR(16)1REP
27 janvier 2009

La fracture numérique et l'e-inclusion dans les régions

Jean-Marc Bourjac, France (R, SOC)

Exposé des motifs
Commission de la cohésion sociale

Résumé:

Il existe, aujourd'hui en Europe, des écarts importants entre différents groupes de la population dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur diffusion et leurs usages.

Bien que le terme « fracture numérique » soit souvent utilisé, ces écarts ne correspondent pas à une fracture bien nette, mais plutôt à une série de clivages qui se superposent ; les TIC ne font que révéler l'exclusion existant déjà dans nos sociétés.

La notion d'e-inclusion pose la question de l'égalité d'accès à la "société de l'information" ou la "société de la connaissance" ; Notion multidimensionnelle, elle incarne le droit de chaque citoyen à l'accès aux TIC, à l'acquisition de compétences, à l'information.

A cet égard, les pouvoirs publics ont une grande responsabilité et un rôle fondamental à jouer en tant que décisionnaires, fournisseurs de services incontournables et propulseurs de changement.

R : Chambre des régions / L : Chambre des pouvoirs locaux
GILD : Groupe Indépendant et Libéral Démocratique du Congrès
PPE/DC : Groupe Parti Populaire Européen - Démocrates Chrétiens du Congrès
SOC : Groupe Socialiste du Congrès
NI : Membre n'appartenant à aucun groupe politique du Congrès



Tables des matières

Avant-propos	3
Introduction	3
Les fractures numériques en Europe : contexte et facteurs.....	4
Contexte	4
Une généralisation progressive des équipements informatiques et de l'accès à l'internet	4
Les différences restent marquées entre régions européennes	5
Une prise en compte par la Commission Européenne	6
Les facteurs d'exclusion numérique	6
Niveau de formation, revenus et activité : les principaux marqueurs de fractures numériques	7
Le niveau de formation initial	7
Les revenus.....	7
L'activité et le statut social	7
Les seniors distancés par les jeunes	8
Les femmes, utilisatrices mais encore peu actrices du secteur TIC.....	8
La composition familiale : les enfants moteurs de l'e-inclusion	9
Le handicap : un enjeu d'accessibilité universelle des services numériques	9
La méconnaissance des opportunités et la résistance au changement	10
Les régions face aux fractures numériques : recommandations.....	11
Conclusion	22

Avant-propos

Consciente de la nécessité de fournir des réponses concrètes aux situations qui portent atteinte à la cohésion sociale au sein des villes et des régions d'Europe, la Commission de la cohésion sociale du Congrès des Pouvoirs Locaux et Régionaux est particulièrement attentive à la question de l'équité d'accès aux nouvelles technologies. C'est pourquoi la Commission a décidé d'aborder la question de la fracture numérique entre les régions et au sein des régions, et la problématique liée de l'e-inclusion, dans le cadre d'un rapport à la demande de sa Chambre des Régions.

L'objectif de ce rapport est de présenter la problématique (impact présent et futur des fractures numériques), le rôle possible des régions (quelques exemples de bonnes pratiques) et les recommandations qui pourraient être adressées aux autorités régionales et nationales européennes.

Introduction

Fracture numérique, fossé digital ("*digital divide*"), e-inclusion ou e-exclusion, les concepts et les mots-clés se multiplient pour décrire le fait que la société de l'information laisse de côté une partie de la population.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC), symbolisées par l'omniprésent réseau internet, mais aussi par les terminaux mobiles tels que les téléphones mobiles, ne sont certes pas appropriée de la même manière par tous les citoyens européens. Mais peut-on vraiment parler de "fracture numérique" ? Le terme, tout comme celui de "fracture sociale", présuppose une société d'un seul tenant, un "corps social unique" que les technologies seraient parvenues à briser¹. Les TIC sont moins génératrices de cassure que révélatrices de l'exclusion existant dans nos sociétés. Par ailleurs, si fracture il y a, elle est multidimensionnelle. Dans un contexte en pleine évolution, elle dépend de nombreux facteurs (décrits en première partie de ce rapport), et prend des formes très diverses.

Autre visage de la manière dont les TIC tissent ou détissent la société, la notion d'e-inclusion se veut plus positive. Elle pose la question de l'égalité d'accès à la "société de l'information" (un modèle de société dans lequel les TIC jouent un rôle central) ou la "société de la connaissance" (notion qui suppose que les TIC permettent d'échanger non seulement de l'information mais de la connaissance).

Quels que soient les termes retenus, l'enjeu se situe au niveau du lien social, et non des technologies. Le cœur du problème, c'est l'information et la communication qui sont les objectifs des TIC, et non les technologies, simple moyens qui permettent ces interactions sociales.

Il faut se garder de toute injonction à l'intégration numérique. Les politiques publiques doivent favoriser, donner la possibilité, mais ne pas forcer l'usage, ce qui serait de toutes façons contre-productif. Il ne faut pas confondre différences et inégalités. L'exclusion s'enracine dans les inégalités et conduit à la marginalisation. L'inclusion n'est pas le contraire de l'exclusion : on peut ne pas utiliser les TIC, ou se situer du "mauvais côté" de la fracture, tout en étant parfaitement intégré socialement.

L'inclusion numérique n'est donc pas autonome et distincte de l'inclusion sociale : les politiques d'e-inclusion devraient viser l'inclusion sociale dans le contexte d'une "société de la connaissance". En ce sens, elles constituent une priorité dans le domaine de l'action publique.

Ce rapport est donc parti du présupposé que les technologies n'avaient pas d'intérêt et de valeur en elles-mêmes et que seuls les usages "à valeur sociale ajoutée" justifiaient une intervention publique pour permettre un développement harmonieux et durable de la société, avec l'aide de ces outils que sont les TIC.

A un moment où le développement durable est de rigueur, il peut être éclairant de comparer le développement actuel des réseaux de télécommunication et des TIC au développement passé des réseaux routiers et de l'automobile. La voiture, comme les TIC, est un outil au service d'un besoin. Le fait de disposer d'un véhicule, d'habiter ou d'installer son entreprise à proximité d'une connexion à une route à grande vitesse constitue indéniablement un "plus" pour bien des citoyens européens. Comme le fait de ne pas disposer d'une voiture individuelle, et/ou de vivre dans des zones reculées, a longtemps constitué un marqueur social négatif. Pourtant,

1. Philippe Cazeneuve, « L'accessibilité pour tous aux TIC », CREATIF 2006.

on se rend compte aujourd'hui de l'absence de durabilité du modèle du "tout auto", on en viendrait parfois à regretter la construction de certaines infrastructures ou la difficulté à faire admettre aux citoyens qu'ils n'ont pas besoin d'une voiture personnelle.

De même, les TIC, globalement positives, facteurs de développement économique, social et humain, doivent être abordées avec discernement, sans perdre de vue l'intérêt général à long terme.

Ce rapport souhaite proposer des éléments de réflexion et d'aide à la décision, dans cet objectif de cohésion sociale au-delà des TIC, parfois grâce à elles, mais jamais au seul service des technologies elles-mêmes ou des acteurs économiques qui sont impliqués dans leur développement.

Les fractures numériques en Europe : contexte et facteurs

Contexte

Une généralisation progressive des équipements informatiques et de l'accès à l'internet

Le niveau d'accès à l'internet à domicile s'améliore progressivement : au sein de l'Union Européenne, en 2004, un tiers des ménages s'était connecté à internet depuis le domicile au moins une fois au cours des trois derniers mois. Ils sont presque la moitié en 2007 selon une étude de 2008 du ministère de la culture français². Cependant, en 2007, à l'échelle de l'Union Européenne (27 pays), 46% des ménages ne disposent toujours pas d'une connexion à internet.

La part des connexions en haut débit progresse encore plus rapidement : le nombre de foyers connectés grimpe de 30 % à 42 % entre 2006 et 2007³. La notion de haut débit reste relative et évolutive. En absence de définition officielle, on peut considérer comme débit "plancher" les performances de 2 Mbps, mais surtout la fonctionnalité d'accès permanent à un coût forfaitaire. Le "sentiment" de disposer du haut débit dépend aussi des usages : quelques centaines de Kbps suffisent pour adresser un e-mail sans fichier volumineux attaché, alors que regarder un film sur internet avec une qualité télévisuelle exige un débit d'au moins 1 Mbps.

Le prix moyen des micro-ordinateurs a considérablement chuté. Un micro-ordinateur de base est désormais moins cher qu'une télévision de gamme moyenne ou qu'une machine à laver, pour prendre l'exemple de biens d'équipement les plus répandus. L'offre croissante de contenus à vocation culturelle commerciale ou ludique motive de plus en plus les achats d'ordinateurs, surtout au sein des ménages ayant des enfants. Aussi, le fait de posséder un ordinateur dépend, dans une moindre mesure qu'avant, de l'âge, du niveau d'éducation, des revenus et de la profession.

Avec cette réduction du coût d'achat des matériels informatiques, et l'accès de plus en plus fréquent de ces ressources à l'école ou au sein d'espaces publics numériques, l'usage simple de certaines fonctionnalités (messagerie, recherche d'informations, accès à des contenus en ligne, bureautique), les principaux freins évoqués par les ménages au non-achat d'un ordinateur s'atténuent (manque d'utilité, prix et manque de compétences).

Ces résultats sont encourageants, néanmoins, en 2007, à l'échelle de l'Union Européenne (27 pays), 36% des ménages ne possèdent toujours pas d'ordinateur à domicile.

Une évolution récente amène à relativiser l'indicateur du nombre de foyers disposant d'un ordinateur. Là où l'ordinateur (objet parfois intimidant pour certains utilisateurs) était jusqu'à une date récente l'unique modalité d'accès à l'internet et le terminal numérique emblématique, le téléphone mobile représente désormais un véritable compagnon numérique. Avec des taux de pénétration dépassant allègrement les 100%, y compris

2. "Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe en 2008", Etude réalisée par le Département des Etudes, de la prospective et des statistiques du Ministère de la Culture et de la Communication (France - mai 2008), <http://www.culture.gouv.fr>.

3. Eurostat.

dans des pays dont le développement est plus récent (Turquie, Ukraine), le téléphone mobile s'affirme comme un nouveau moyen d'accès à une offre de services numériques encore en gestation.

Les budgets consacrés à la téléphonie mobile par les ménages européens sont en croissance. En observant la situation des pays les plus avancés, et compte tenu du renforcement de la concurrence dans le secteur, on peut tabler sur des tarifs à la minute inférieurs à 20 cents dans les années à venir.

Depuis 2007 et le développement des réseaux dit "3G" (notamment l'UMTS en Europe), le téléphone mobile s'ouvre à des applications et services nouveaux. L'UMTS permet en particulier de transférer dans des temps relativement courts des contenus multimédia tels que les images, les sons et la vidéo. Les nouveaux services concernent surtout l'aspect vidéo : visiophonie, MMS, vidéo à la demande, télévision.

Des services interactifs font également leur apparition : géolocalisation de données (répondant par exemple à la question "où trouver un bureau de poste le plus proche ?"), applications dans les transports (billets numériques sur téléphone, transport à la demande par SMS, etc.), information en temps réel sur les événements importants ou liés aux risques naturels.

Les différences restent marquées entre régions européennes

Les pays du nord de l'Europe (Islande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Pays-Bas) restent les champions du haut débit. Le taux de pénétration du haut débit au Danemark (37,2) est plus de 2 fois supérieur à la moyenne européenne.

En termes d'usages, on peut distinguer 4 groupes de pays européens :

- Un premier groupe de pays où les utilisateurs réguliers d'internet représentent plus de 85% de la population de 25 à 54 ans : Pays-Bas, Finlande, Danemark, Suède.
- Un deuxième groupe, qui compte entre 70% et 80% d'utilisateurs réguliers parmi les 25-54 ans : Luxembourg, Allemagne, Belgique, Royaume-Uni, Autriche. Deux autres pays (France et Estonie) se situent entre ce groupe et le groupe suivant, avec 65% d'utilisateurs réguliers.
- Un troisième groupe rassemble les pays où les utilisateurs d'internet constituent une petite majorité dans cette tranche d'âge (autour de 50% jusqu'à 60%). Il s'agit de tous les pays qui n'ont pas encore été cités et qui ne figurent pas non plus dans le quatrième groupe.
- Dans le quatrième groupe, le pourcentage d'utilisateurs réguliers entre 25 et 54 ans va de 40% à 20%, dans l'ordre décroissant : Pologne, Italie, Chypre, Portugal, Grèce, Bulgarie, Roumanie.

En termes d'équipement, les pays de l'est méditerranéen apparaissent moins équipés en haut débit que les autres, du fait du déploiement plus tardif de l'ADSL ou de la fibre optique dans cette zone de l'Europe. Les connexions à bande étroite tendent à disparaître, sauf dans certains pays : dans les pays de l'est méditerranéen⁴, le bas débit reste plus présent que le haut débit ; en Irlande et à Chypre, il fait jeu égal avec le haut débit, et en Allemagne, il concerne 30 % des ménages ayant un accès à l'internet.

En ce qui concerne les disparités régionales en terme de milieux urbains ou ruraux, on constate que 52% des européens urbains utilisent régulièrement internet en 2006 contre 30% des européens ruraux utilisant régulièrement internet en 2006⁵. Dans les régions européennes rurales, près de 3 personnes sur 10 n'ont pas accès à une connexion haut débit. La couverture haut débit dans les zones rurales s'élève à 71%.

L'accès à internet engendre un impact sur l'implantation des entreprises : les zones aujourd'hui peu ou mal connectées qui s'équiperaient deviendraient plus attractives vis-à-vis d'entreprises qui viendraient s'implanter en raison de l'accès facilité à internet et au haut débit. Ceci permettrait donc à ces zones un développement économique nouveau et des activités sociales et culturelles accrues.

4. "Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe en 2008", Etude réalisée par le Département des Etudes, de la prospective et des statistiques du Ministère de la Culture et de la Communication (France - mai 2008).

5. Etude "European Commission, Measuring Progress in e-inclusion : Riga Dashboard 2007".

Une prise en compte par la Commission Européenne

En terme d'accès internet, l'Union Européenne s'est engagée à ce que le lieu de résidence ne limite pas les opportunités d'accès aux TIC. Les états membres se sont fixés un objectif : en 2010, près de 90% de la population auront accès l'internet haut débit.

Les enjeux sont de taille : partout en Europe, les disparités régionales sont liées aux écarts de développement économique. Dans certains pays européens, les activités économiques sont fortement concentrées autour de grandes métropoles. La fracture numérique géographique risque de s'accroître si certaines zones restent "exclues" de l'accès à l'internet haut débit. Internet est un moyen de communication peu onéreux qui facilite la transmission des informations d'un point du territoire à l'autre. Dès lors, le fait d'être installé en dehors des grands pôles urbains n'empêche pas nécessairement de participer à l'activité économique, à partir du moment où l'on dispose d'un point de connexion au réseau de télécommunications.

Au delà des infrastructures, les Etats Membres de l'Union européenne ont affirmé leur engagement en faveur de l'e-inclusion lors de la conférence de Riga⁶ en juin 2006 et défini un agenda pour cette thématique dans la déclaration ministérielle qui a découlée de cette rencontre. Ils ont approuvé la volonté paneuropéenne d'utiliser les TIC pour aider les gens à dépasser des difficultés éprouvées de par le handicap, le territoire, l'éducation, le milieu social ou économique. Les principaux objectifs d'e-inclusion sur lesquels les Ministres se sont accordés visent à accroître l'utilisation d'internet par des groupes en situation de risque d'exclusion, accélérer la couverture en réseaux à large bande en Europe pour couvrir au moins 90% du territoire, améliorer les compétences numériques et les rendre appropriables par le plus grand nombre (e-skills) et rendre tous les sites internet publics accessibles d'ici 2010.

La notion d'e-accessibilité a été réaffirmée par ce texte comme pré-requis à l'e-inclusion. Par e-accessibilité, on entend assurer l'accès aux TIC et à leurs services aux personnes ayant des besoins spécifiques comme, par exemple, les personnes handicapées ou les personnes âgées. En septembre 2005, la Commission adoptait une communication sur l'e-accessibilité⁷ proposant une série de mesures visant une meilleure coordination entre l'industrie et les Etats Membres afin d'harmoniser les solutions offertes au niveau européen sur cette thématique. Entre autres mesures, ce texte proposait d'utiliser les contrats de marché public pour améliorer les exigences d'accessibilité dans le domaine des TIC ou encore de développer un schéma de certification pour des produits et services TIC accessibles. Désormais, les efforts de l'UE en faveur de l'e-accessibilité sont intégrés au 3ème pilier d'i2010 dans le cadre de l'e-inclusion.

Aujourd'hui, malgré les efforts et initiatives poursuivies par la Commission et les Etats Membres pour remplir les objectifs de Riga, le fossé numérique persiste. Si l'on souhaite atteindre ces objectifs, l'UE doit relever certains défis, qui pourraient figurer dans la liste des recommandations proposée dans le présent rapport :

- Dépasser les barrières liées à la disponibilité, l'accessibilité et la capacité numérique, ou au coût, pour intégrer davantage d'utilisateurs à la Société de l'Information ;
- Stimuler la création de solutions TIC inclusives et en faire un marché viable et prospère ;
- Définir des politiques et une législation d'e-inclusion cohérentes et efficaces.

Les facteurs d'exclusion numérique

Dans l'accès aux TIC, leur diffusion et leurs usages, il existe aujourd'hui des écarts importants entre différents groupes de la population. Ces écarts peuvent être mesurés en fonction de variables démographiques et socioprofessionnelles (âge, genre, composition familiale, niveau de formation, revenus, catégorie professionnelle) ou de variables géographiques ou géopolitiques (écarts entre zones urbaines et rurales, entre régions ou entre pays, entre le Nord et le Sud).

Ces écarts ne correspondent pas à une fracture bien nette, mais plutôt à une série de clivages qui se superposent. Comme pour toute situation d'exclusion, on peut observer un effet d'entraînement entre ce qui relève des causes et ce qui apparaît comme des conséquences de ce phénomène. Des données résultant

6. http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf .

7. Document officiel : Communication du 13 septembre 2005 "L'e-accessibilité" [COM (2005) 425 final].

d'études récentes permettent de construire une image nuancée des clivages dans l'accès aux TIC (en particulier l'accès à l'internet) et leurs usages. S'appropriier pleinement les TIC et leur contenu – c'est-à-dire en avoir un usage motivé et efficace – est bien une dynamique complexe, qui requiert de nombreuses ressources d'ordre tant matériel que mental, social et culturel.

Selon l'étude "Construction des compétences numériques et réduction des inégalités - une exploration de la fracture numérique au second degré", réalisée en juin 2008 par Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, "Les trois premiers facteurs de risque sont le fait d'être sans travail, le faible niveau d'instruction et l'exercice d'un métier manuel peu qualifié."

Selon la même étude, trois visages de la fracture numérique apparaissent : la fracture sociale, la fracture générationnelle et l'usage par procuration, qui concerne un public qui n'est pas autonome dans son usage d'internet, mais qui n'est pas non plus exclu des bénéfices des services en ligne, et qui a besoin d'une médiation pour utiliser les TIC.

Niveau de formation, revenus et activité : les principaux marqueurs de fractures numériques

- Le niveau de formation initial

En matière de niveau de formation, on constate que 75% des européens de haut niveau de formation utilisent régulièrement internet en 2006, contre 25% des européens de faible niveau de formation⁸. Parmi le groupe des personnes de faible niveau de formation à l'échelle européenne, 67 % n'ont jamais utilisé internet et seuls 2 % ont un haut niveau d'appropriation d'internet. Les personnes n'ayant pas de diplôme du secondaire représentent clairement un sous-groupe en marge d'internet, ainsi que les personnes illettrées.

Des analyses comparatives menées au fur et à mesure des ans à l'échelle européenne font ressortir que la situation des personnes faiblement diplômées n'évolue guère. Néanmoins, certains efforts ciblés d'éducation permanente peuvent permettre de réduire les écarts de manière significative.

- Les revenus

Il existe une relation quasi linéaire entre les revenus / le niveau de vie et le taux d'utilisation régulière d'internet. Cette inégalité tend à persister dans les pays où internet atteint une diffusion plus large. La fracture numérique se superpose à une certaine fracture sociale pour de nombreux européens. Des personnes se trouvent non seulement en fracture numérique, mais également dans une situation de fracture sociale et de pauvreté qui rend leur accès aux technologies presque impossible.

Les divers obstacles sont généralement couplés avec des difficultés émotionnelles ou des sentiments négatifs par rapport aux TIC (frustration, agacement), des difficultés de formation, d'accessibilité financière, de pression sociale, de monopolisation du PC par les enfants et/ou d'illettrisme, qui rendent l'accès aux technologies encore plus difficile. Ces publics précarisés se trouvent piégés par l'exclusion et menacés par la marginalisation⁹.

- L'activité et le statut social

Les utilisateurs les plus nombreux de l'internet sont principalement les étudiants, ainsi que les personnes en activité. En 2006 60 % des salariés utilisent régulièrement internet, on tombe à 38 % pour les demandeurs d'emploi, et à 18 % pour les inactifs utilisent¹⁰.

La prédominance des professions intellectuelles et des étudiants persistent, mais les TIC et internet font une percée progressive parmi les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi. Parmi le groupe des demandeurs d'emploi à l'échelle européenne, 48 % n'ont jamais utilisé internet et seuls 3 % ont un haut niveau

8. Etude "European Commission, Measuring Progress in e-inclusion : Riga Dashboard 2007".

9. Colloque fédéral Pauvreté et technologie, conférence de Gérard Valenduc UCL et FUNDP, mise en perspective du rapport viWTA.

10. Etude "European Commission, Measuring Progress in e-inclusion : Riga Dashboard 2007".

d'appropriation d'internet. Parmi le groupe des inactifs à l'échelle européenne on passe à 75 % de personnes qui n'ont jamais utilisé internet et aucun utilisateur disposant d'un haut niveau d'appropriation d'internet.

Les personnes qui n'ont pas d'activité professionnelle et qui ne sont pas demandeuses d'emploi représentent donc un sous-groupe en marge d'internet. Dans un monde professionnel où les technologies de l'information se développent (y compris dans l'industrie, l'agriculture ou le commerce), ceux qui ne sont pas familiarisés et formés à l'utilisation d'un ordinateur et d'internet renforcent leur situation d'exclusion et souffrent d'un réel handicap pour leur évolution professionnelle.

- *Les seniors distancés par les jeunes*

Sans surprise, les utilisateurs les plus nombreux des TIC et d'internet sont principalement les jeunes. Parmi les 16-24 ans au sein de l'Union Européenne des 27, 89% en moyenne ont utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois et 85% se sont connectés au moins une fois à l'internet (en comparaison, seuls 16% des personnes de 65 à 74 ans se sont connectées sur la toile au cours des trois derniers mois).

En 2007, parmi les personnes européennes âgées de plus de 65 ans, 78% n'ont jamais utilisé d'ordinateur ou en ont utilisé un il y a plus d'un an. Parmi le groupe des personnes âgées de plus de 65 ans à l'échelle européenne, 83 % n'ont jamais utilisé internet et le nombre d'utilisateurs disposant d'un "haut niveau d'appropriation d'internet" est de zéro... La tranche d'âge des plus de 65 ans apparaît véritablement comme un sous-groupe en marge des TIC et d'internet.

Cette fracture numérique liée à l'âge tend toutefois à se résorber. Face au vieillissement de la population européenne, les TIC apparaissent comme une nécessité sociale et une opportunité économique. Des analyses comparatives menées au fur et à mesure des ans à l'échelle européenne démontrent que les plus de 50 ans s'approprient progressivement les TIC. Les seniors sont de plus en plus nombreux à se socialiser via internet et les préretraités viennent gonfler les rangs.

ECLAIRAGE :

Les TIC, une opportunité face au vieillissement de la population

Au-delà de l'apport des TIC dans le domaine de la Santé (les TIC peuvent aider les personnes âgées à améliorer leur qualité de vie, à rester en bonne santé et à vivre plus longtemps de manière autonome), les TIC peuvent également permettre aux personnes âgées de communiquer avec l'extérieur, de continuer à travailler ou de rester actives dans leur communauté. L'expérience et les compétences qu'elles ont accumulées constituent une ressource considérable, notamment dans la Société de la connaissance (cf. le Plan d'action sur le vieillissement et les TIC de juin 2007 - "Bien vieillir dans la société de l'information" - Une initiative i2010 - Commission des communautés européennes).

Soulignons que la variable de l'âge a également des conséquences en terme de relations intergénérationnelles. Alors que certains seniors restent en marge des technologies, leurs enfants ou petits-enfants sont dès leur plus jeune âge utilisateurs de ces technologies. Se dessine alors une fracture intergénérationnelle, numérique et sociale. Or les TIC peuvent représenter des opportunités dans les relations entre générations. Elles peuvent jouer un rôle pour repousser les barrières intergénérationnelles, voire constituer un vecteur de liens.

- *Les femmes, utilisatrices mais encore peu actrices du secteur TIC*

Des analyses comparatives menées au fur et à mesure des ans à l'échelle européenne font ressortir que les écarts hommes/femmes en terme d'usages des TIC tendent progressivement à disparaître. Les disparités s'atténuent lorsque la diffusion d'internet se généralise (Finlande, Danemark, Pays-Bas).

Mais lorsque l'on observe la faible place des femmes dans les filières d'études et les formations TIC, et par conséquent dans les métiers en lien avec les TIC, il apparaît évident qu'un important travail d'information et de sensibilisation reste à mener. Dans la plupart des pays d'Europe, les informatiennes représentent moins de 30% des effectifs du métier et c'est un des rares secteurs où ce nombre diminue.

L'univers des TIC et la vie numérique sont porteurs de représentations sociales spécifiques et l'accès des femmes à ces environnements bute contre des obstacles qui ne peuvent se résumer à des questions de plafond de verre ou de manque d'attraction des femmes pour les sciences. Favoriser l'accès des femmes à l'usage des TIC est un préalable à la réduction du fossé numérique, les inciter à participer au développement de la technologie est un autre enjeu majeur de l'égalité femmes-hommes.

- *La composition familiale : les enfants moteurs de l'e-inclusion*

Les ménages ayant des enfants ont plus souvent des ordinateurs que ceux composés seulement d'adulte(s). En 2007, au sein de l'UE-27, 79 % des ménages ayant des enfants au domicile disposent d'un ordinateur ou d'un ordinateur de poche alors que seulement 57 % des ménages sans enfants en ont un. Des écarts analogues existent aussi sur les niveaux d'accès à l'internet. En 2007, au sein de l'UE, 66% des ménages ayant des enfants disposent d'une connexion à l'internet au domicile alors que seulement 49% des ménages sans enfants en ont un.

Ces écarts reflètent l'importante demande en communication et loisirs émanant des familles avec enfants. Les ménages sans enfants regroupent les adultes seuls, les ménages dont les enfants ont quitté le foyer et ceux qui n'ont pas eu d'enfant. Les écarts s'expliquent aussi en partie par les différences de revenus des ménages. Par exemple, les familles monoparentales sont en général moins équipées en ordinateur que les familles avec deux adultes.

La présence d'enfants dans le foyer ne suffit toutefois pas à résorber des situations d'exclusion sociale qui se traduisent en e-exclusion : les parents isolés et les femmes seules avec enfants font partie des groupes défavorisés. Les femmes seules représentent par ailleurs un des sous-groupe clairement en marge d'internet (69%).

- *Le handicap : un enjeu d'accessibilité universelle des services numériques*

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les personnes handicapées (notamment celles atteintes de déficiences visuelles) disposent de plusieurs outils pour naviguer sur la Toile. Cependant, nombreux sont les sites qui ne tiennent pas compte de ces utilisateurs et qui les empêchent de pouvoir utiliser totalement des contenus en ligne.

Un site web accessible est un site qui permet l'accès à son contenu et à ses fonctionnalités de manière équivalente indépendamment des caractéristiques de l'utilisateur (âge, handicaps, etc.) et des conditions d'utilisation (terminal d'accès, connexion bas débit, etc.).

Tim Berners-Lee, président du W3C (World Wide Web Consortium) et inventeur du Web définit l'accessibilité de la manière suivante : "Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales."

Avec davantage d'utilisateurs d'internet dans le monde (un milliard) que d'utilisateurs d'ordinateur (898 millions), l'accessibilité numérique devient un enjeu crucial. L'Union Européenne souhaite rendre 100% des sites publics européens accessibles d'ici 2010. Mais si les gouvernements européens semblent soucieux de donner accès à des services en ligne, il est surprenant de constater qu'autant de sites publics restent encore si peu accessibles ou difficiles d'utilisation.

Une étude, commandée en 2005 par la présidence britannique de l'Union Européenne et menée auprès de 436 sites de services publics des 25 pays membres de l'Union Européenne, révèle que 70 % d'entre eux ne sont pas conformes aux critères WCAG 1.0. Plus concrètement, on retrouve des images sans titre ou descriptif, du contenu peu séparé de la présentation, du code HTML invalide dans 99 % des cas... L'Etude "European Commission, Measuring Progress in e-inclusion : Riga Dashboard 2007" confirme ces statistiques : en 2006, seulement 5% des sites publics européens sont accessibles.

En ce qui concerne les sanctions en cas de non-respect des recommandations d'accessibilité, aucune sanction financière ou condamnation à la fermeture du site web n'est apparemment prévue aujourd'hui en Europe (l'Angleterre prévoit ces deux types de sanctions). Il est question de répertorier les sites non accessibles au sein d'une liste et de leur signifier la nécessité de se conformer à la loi. Au vu de ces constats, il devient impératif d'améliorer la prise en compte de l'accessibilité et des handicaps.

- *La méconnaissance des opportunités et la résistance au changement*

De manière concomitante à la diffusion des équipements, les pratiques numériques s'intensifient progressivement, y compris dans les catégories sociales dans lesquelles les TIC étaient les moins diffusées. La convergence numérique y contribue beaucoup, car elle augmente sensiblement les services : voix sur IP pour téléphoner depuis son ordinateur, offres groupées *triple* ou *quadruple play* (télévision sur internet- téléphonie fixe et/ou mobile). Elle s'accompagne de nouveaux modes d'accès aux contenus culturels : *streaming*, *podcast* audio ou vidéo (téléchargement).

Mais alors que ces technologies (informatique, internet, téléphonie mobile, télévision numérique, produits multimédia) se répandent dans tous les domaines de la société, une partie des européens ne les utilise pas, par méconnaissance des opportunités d'usages offertes ou par manque de maîtrise. La non-utilisation des TIC et/ou d'internet peut être liée à un manque d'intérêt ou d'utilité perçue. Le plus souvent, ces comportements sont le fruit d'une méconnaissance générale de ces outils.

Une autre forme de fracture réside dans l'incapacité à utiliser utilement et efficacement les TIC et/ou internet du fait d'une méconnaissance des savoir-faire nécessaires et des ressources disponibles. On constate que la distance qui sépare la manière de vivre des internautes de celle des non-internautes est chaque année plus importante et contribue à rendre l'initiation plus difficile ou encore à accroître la marginalisation de ceux qui restent en retrait de ces technologies.

Le non-usage (actuel ou futur) des TIC ou d'internet à l'échelle européennes peut également relever de variables psychologiques : résistance à la nouveauté ou comportements réfractaires.

Certains utilisateurs projettent sur les TIC leurs difficultés personnelles, sociales, cognitives, alors même que ces outils représentent un moyen de sortir de cette situation. Ils ont un sentiment de peur ou de méfiance envers ce qui est nouveau, ce qui est trop technique, ce qui paraît trop complexe, elles n'ont pas la patience d'apprendre à utiliser un ordinateur et n'éprouvent l'envie de posséder la technologie pour ces raisons.

D'autres utilisateurs, dont le niveau d'étude est parfois élevé, se disent méfiants ou sceptiques face aux TIC, mais ils ont souvent un discours argumenté, lié aux risques et limites objectifs des TIC. Nombre d'entre eux connaissent les technologies pour les avoir déjà utilisées, notamment pendant leur vie active, mais elles ont délibérément choisi de ne pas utiliser les TIC bien que les conditions économiques et les niveaux de compétences soient souvent favorables. A terme, la pression sociale grandissante peut avoir raison de leur refus d'utiliser les TIC. Chez certains européens, de réelles appréhensions persistent concernant l'usage de l'internet. Des thèmes tels que la sécurité, la fiabilité des données et la protection des mineurs sont récurrents.

Une catégorie particulière de la fracture numérique est par ailleurs constituée de personnes qui n'utilisent pas elles-mêmes internet, mais qui chargent des proches d'effectuer à leur place des recherches ou des communications sur les réseaux.

Ces populations sont très disparates dans leurs caractéristiques socio-économiques (ce qui rend difficile la mise en place d'actions ciblées). Ces non-usagers se retrouvent parmi les divers groupes cités précédemment : ils sont de tous âges (excepté les moins de 25 ans), de toutes catégories professionnelles (excepté les étudiants), de tous niveaux d'éducation, d'orientations professionnelles très variées ou inactifs (jeunes retraités ou seniors).

Citons enfin les barrières linguistiques ou culturelles : l'Europe présente une grande diversité de langues et de cultures, ce qui représente une force. Mais cette force peut se transformer en faiblesse. Les personnes immigrées notamment font partie d'un des sous-groupes présentant les faibles niveaux d'appropriation ou de compétences en TIC. L'Union Européenne reste convaincue qu'en renforçant le niveau d'appropriation et les usages des TIC, la communication entre les différentes communautés et cultures s'en trouvera facilitée et renforcée, ce qui permettra une construction européenne harmonieuse. Un enjeu majeur de l'appropriation des TIC est ici souligné : permettre de construire des ponts entre les cultures.

Les régions face aux fractures numériques : recommandations

Les recommandations suivantes sont classées dans un ordre logique, mais en aucun cas de priorité. La conclusion du rapport propose différents scénarios de mise en œuvre de ces préconisations, que nous avons cherché à illustrer avec des "bonnes pratiques" issues de territoires variés, notamment en Europe.

1. Un accès à internet universel au "juste débit"

L'enjeu aujourd'hui en terme d'accès à internet est de pouvoir disposer d'un accès partout, y compris dans les zones rurales, reculées, insulaires, etc., et ce avec un débit suffisant, à un tarif compétitif. Plutôt que de proposer une généralisation d'un "très haut débit" dont l'une des conséquences pourrait être de ne faire que creuser les écarts existants, et dont les usages socialement utiles restent en grande partie à définir, il nous a semblé plus pertinent de proposer un "juste débit". La notion n'est certes pas plus précise que celle du haut ou du très haut débit, mais elle renvoie non pas à une question de volume mais à une question de pertinence, de qualité.

Le juste débit, c'est le débit qui permet de se servir convenablement de toutes les richesses d'internet, de suivre un cours en ligne, de télécharger un film ou un documentaire, de suivre ses podcasts préférés, et de pouvoir soi-même envoyer ce type d'information. C'est le débit qui permet de mener confortablement une conversation en visioconférence, d'utiliser le téléphone IP tout en surfant sur le Web. Aujourd'hui, la plupart de ces applications sont déjà utilisées avec des débits de l'ordre de quelques Mbps.

La question du débit est trop souvent l'arbre qui cache la forêt. Les pouvoirs publics ont leur rôle à jouer dans le déploiement équilibré des infrastructures de télécommunication, ils doivent veiller, notamment à travers la réglementation, à faire en sorte que les lois du marché soient équilibrées par l'intérêt général. Le très haut débit est positif s'il ne suppose pas que les pouvoirs publics y investissent des sommes colossales qui limitent par ailleurs leur capacité d'intervention sur les services, les usages, bref les contenus de ces infrastructures.

BONNES PRATIQUES :

Différents modes d'interventions possibles des acteurs publics en matière d'aménagement numérique du territoire et d'infrastructures de télécommunication.

Les politiques des infrastructures de télécommunication et de l'aménagement numérique des territoires peuvent varier fortement selon les régions, en fonction notamment de l'importance de l'investissement privé dans ce domaine, des contraintes technologiques et géographiques mais également en fonction de choix stratégiques.

Certaines collectivités peuvent décider d'intervenir directement dans la création de réseaux de télécommunication. Les modalités juridiques et techniques de ces initiatives sont variées, mais on peut les distinguer en fonction de la nature des réseaux créés.

Certaines collectivités peuvent créer des réseaux de télécommunication fermés, c'est-à-dire uniquement destinés à des communautés d'utilisateurs publics (établissements d'éducation, de santé, collectivités locales, etc.). Ainsi, la Région Rhône-Alpes (en France) a créé "AMPLIVIA". Ce réseau haut débit fonctionne via le réseau national d'enseignement et recherche "Renater". Il bénéficie à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur et de recherche ainsi qu'à l'ensemble des établissements relevant de l'enseignement scolaire dans le souci de favoriser le partage d'information et de services entre ces établissements. A ce jour, plus de 1500 établissements sont raccordés au réseau "AMPLIVIA". Il relie les sept grandes villes régionales par une boucle à 1Gb/s et 10 autres points de présence répartis sur le territoire régional.

D'autres collectivités peuvent choisir de créer des réseaux ouverts aux acteurs privés (entreprises, association, voire grand public). C'est souvent le cas pour les investissements en matière de téléphonie mobile. Citons notamment en France le programme gouvernemental "zones blanches". Ce programme vise les centres bourgs de la totalité des communes identifiées comme n'étant couvertes par aucun opérateur de téléphonie mobile. L'Etat finance la phase 1 du programme à hauteur de 44M Euros (plus 20M Euros en compensation de TVA). L'objectif visé pour fin 2007 était la couverture de 1833 bourgs (au 31 décembre 2006, 1683 communes bénéficiaient de la couverture d'un réseau de téléphonie mobile).

Certaines collectivités en Europe peuvent décider d'investir largement dans la création de réseaux haut débit voire très haut débit ouverts au grand public. Ainsi, dans la Région Pays de la Loire (en France), le projet de réseau d'initiative public très haut débit "Gigalis" doit contribuer à l'expansion du dégroupage sur le territoire ligérien. D'un point de vue technique, la Région pourrait exercer un véritable rôle d'opérateur, en mettant en place de manière prioritaire une location longue durée de fibre optique "noire" et en l'équipant ou – lorsque cela n'est pas possible – en achetant des services de bande passante évolutive de type GigaEthernet à des opérateurs. L'objectif affiché est la desserte en fibre de 17 villes préfectorales et sous-préfectorales ligériennes. Une articulation devrait être trouvée pour ne pas agir en superposition avec les réseaux d'initiative publique existants.

a. Le projet "Broadband Action Plan to 2008" en Grèce

Si toutes ces initiatives font intervenir à un stade ou à un autre des acteurs privés, certaines collectivités peuvent choisir de ne pas se substituer à l'investissement privé et de travailler à rendre plus attrayant le marché des télécommunications tout en favorisant la concurrence. Ainsi, la Grèce a conduit un projet de développement des infrastructures par la stimulation du marché dans les territoires les moins équipés. Il s'agit, selon M. Larios, du Ministère grec de l'économie et des finances, "d'un projet s'appuyant sur des fonds structurels européens et des investissements privés, afin de développer l'accès local à l'internet et les infrastructures haut débit et de stimuler la demande, à travers le pays dans les endroits où les entreprises et les particuliers ont des difficultés en terme d'accès au haut débit"¹¹.

Les autorités grecques ont ainsi défini sept régions, représentant des marchés homogènes. Chacune d'entre elles a été soumise à un appel d'offre, conçu pour stimuler la concurrence : les prestataires ne pouvaient se porter candidats que pour trois régions, aucune technologie n'était favorisée, etc. Mais les collectivités ont aussi voulu rendre plus attrayant l'investissement privé en développant une politique de la demande qui a bénéficié de près du quart du budget total.

b. Les HLM de Dunkerque (France) expérimentent l'accès internet à petit prix

Dans le cadre du projet Domitil, la communauté urbaine de Dunkerque propose à plus de 800 foyers HLM d'accéder au Net pour seulement quelques euros par mois. Si la demande répond favorablement, l'offre sera étendue à 60.000 foyers.

11. Voir : M. Larios (2007) "Broadband Action Plan to 2008 : Enhancing broadband by spurring competition" Conférence How Europe can bridge the broadband gap ? Bruxelles 14 mai 2007 - http://ec.europa.eu/information_society/istevent/broadband_gap_2007/cf/conference-detail.cfm?id=1119

À partir du 10 janvier, 835 foyers HLM situés à Dunkerque et dans les communes environnantes (Nord-Pas-de-Calais) bénéficient d'un accès internet au débit minimum de 512 kilobit par seconde facturé 5 euros par mois. Il s'agit de la phase expérimentale du projet Domitil dont l'initiateur est le cabinet parisien de conseil en informatique Equitia.

2. Des terminaux numériques à la portée de tous

Cette recommandation peut concerner certaines régions dans lesquelles se posent effectivement des problèmes de coût d'acquisition de matériel informatique, notamment d'ordinateurs. Elle constitue, avec la question de l'accès à internet, une partie du "socle" nécessaire mais pas suffisant pour assurer les conditions de la e-inclusion. Et comme pour l'accès internet, elle invite les pouvoirs publics à réguler le marché et à accompagner les populations les plus défavorisées.

Pour cette recommandation comme pour la précédente, il est également important de rappeler que l'accès n'induit pas l'usage, de même que l'information n'est pas le savoir. Il convient de distinguer les inégalités dans l'accès aux TIC (*technical access*), des inégalités dans les connaissances et les compétences (*social access*) parmi ceux qui sont déjà connectés.

Enfin, rappelons que les TIC ne se résument pas à l'ordinateur personnel, mais qu'elles peuvent passer par d'autres terminaux numériques. Un téléphone mobile ne remplace pas aujourd'hui un ordinateur dans sa capacité à produire des textes, mais il permet de nombreux autres modes d'expression déjà largement adoptés par les jeunes : photos, vidéos, sons, etc.

L'équipement en ordinateurs de foyers peut passer par l'acquisition d'ordinateurs bon marché, voire de modèles simplifiés (type OLPC¹²), suffisants à l'ensemble des usages courants de l'internet. Mais il peut également s'insérer dans une logique de réemploi de matériel.

Pour les régions, cette recommandation peut prendre la forme de la mise en place d'une politique de réemploi du matériel informatique de l'institution régionale. Les collectivités sont en effet des structures consommatrices de matériel informatique, qui sont souvent amenées à se débarrasser de leur matériel ancien, qui, une fois reconditionné, peut tout à fait connaître une nouvelle vie lorsqu'il est mis à disposition des ménages à bas revenus.

BONNES PRATIQUES :

a. *Projet JOKER mené dans le canton de Lausanne (Suisse)*

Projet dans lequel des ordinateurs sont requalifiés et mis à disposition pour un prix très compétitif. De plus, l'ordinateur est également installé au domicile de l'acquéreur par l'association JOKER et des cycles de formation sont assurés. Ce projet est mené en partenariat avec des organismes de réinsertion professionnelle des chômeurs. Ces derniers sont ainsi formés à la réparation des ordinateurs et au support des utilisateurs. Une mesure de ce type serait particulièrement appréciée pour faciliter la prise en main de l'ordinateur par les plus âgés¹³.

b. *L'expérience suédoise, un exemple réussi en matière d'équipement des foyers en PC*

Au milieu des années 1990, le gouvernement suédois, qui défend l'accès à une information durable et de qualité pour tous, considère qu'il revient à l'État de fournir un service public de bonne qualité, y compris pour les infrastructures de l'information et de la communication.

Le gouvernement suédois a mis en place une réduction d'impôt lors de l'acquisition de matériel informatique grâce à la "Home PC reform". Cette réforme a été soutenue par les entreprises pour équiper leurs employés

12. <http://laptop.org/>

13. <http://www.lausanne.ch/view.asp?DocId=29092>

d'ordinateurs à domicile. La mesure a donc été financée par l'État, qui a permis la déduction d'une partie du coût de l'ordinateur du revenu imposable de l'employé si ce dernier souhaite l'acheter à son employeur. En effet, en octobre 1997, le Parlement a décidé d'accorder une déduction des impôts pour l'achat de PC dits "loan PCs". Cette mesure donne la possibilité à un employeur de prêter des PC neufs à ses employés.

La réforme a permis à des centaines de milliers d'employés suédois d'équiper leur domicile en PC. En 1998 et 1999, 767 500 PC ont été acquis par des foyers suédois grâce à ce projet. Entre 1998 et 2001, le pourcentage de foyers équipés en PC est passé de 41 % à 80 %¹⁴.

c. L'opération française "Micro-portable étudiant pour 1 euro par jour"

En 2004, en France, 100 % des étudiants déclaraient utiliser régulièrement internet, mais seulement 22 % possédaient un ordinateur portable. L'opération "Micro-portable étudiant pour 1 euro par jour" permet aux étudiants qui le souhaitent d'acquérir un micro-portable grâce à des financements à taux préférentiels, parmi un large choix de micro-portables à des prix compétitifs. Tous les établissements financiers partenaires ont mis au point un prêt étudiant pour un montant équivalent au prix d'achat du PC, les remboursements s'échelonnant de 12 à 36 mois¹⁵.

Chaque micro-portable possède une connectivité Wifi. Un accès gratuit à internet au sein des espaces Wifi est progressivement mis en place dans chaque université. Un mois après son lancement, 30 000 micro-portables ont été achetés. Alors qu'en septembre 2004, 8 % des étudiants sont équipés, ils sont 35 % à l'être en septembre 2006. En 24 mois, 450 000 micro-portables ont été vendus¹⁶.

d. Les Ateliers du bocage : création d'une activité économique autour du réemploi et du recyclage (France)

Les Ateliers du Bocage appartiennent à la Branche Economie Solidaire et Insertion d'Emmaüs France. Cette entreprise d'insertion française est au service des entreprises et des administrations. Elle collecte et traite de nombreux types de déchets et matériaux (cartouches d'impression usagées, téléphones mobiles inutilisés, matériels informatiques usagés, piles, néons, lampes usagées). Depuis fin 2006, l'entreprise d'insertion sociale a notamment passé un partenariat avec la FNAC pour collecter les anciens téléphones mobiles et ordinateurs des personnes achetant de nouveaux équipements.

Les Ateliers du Bocage ont également mis en place à Ouagadougou (Burkina Faso) une structure qui réunit sous le même toit trois activités complémentaires : un atelier de démantèlement et de dépollution des déchets électroniques et informatiques ; une surface de vente d'équipements informatiques reconditionnés venant de France ; et un espace internet. Les publics visés par l'initiative sont les demandeurs d'emploi, les particuliers, les écoles, et les associations. La synergie ainsi créée a généré 15 emplois et permis d'équiper des écoles et des associations.¹⁷

3. Développer ou pérenniser les lieux d'accès publics à internet

La situation des lieux d'accès publics à internet en Europe est particulièrement contrastée. Entre les pays qui comme la France, la Belgique ou les pays nordiques, ont développé depuis longtemps des politiques structurées, des labels, financements, mise en réseau, etc, et les nouveaux entrants où la seule offre est privée, il est difficile de proposer une recommandation unique.

14. "2010, l'internet pour tous" - Renaissance Numérique – mars 2007 ; Government Digital Inclusion, Programs and Open Source Software : Technology Perspective, by Intel, May 2005 - page 9 ; <http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4D1/38/27.pdf> - page 13.

15. Tableau des offres disponible en ligne : <http://delegation.internet.gouv.fr/mipe/banques.htm>

16. "2010, l'internet pour tous" - Renaissance Numérique – mars 2007 ; <http://delegation.internet.gouv.fr/mipe/projet.htm> ; et <http://delegation.internet.gouv.fr/mipe/actualite.htm>

17. <http://www.oten.fr/spip.php?article4116> et <http://www.ateliers-du-bocage.com>

Pour les lieux d'accès à internet publics ou associatifs, l'accueil d'un public très défavorisé est généralement une préoccupation majeure. La situation de précarité de ces utilisateurs demande un investissement humain important allant dans le sens de la recréation du lien social. Les difficultés auxquelles ces personnes font face sont souvent d'un autre ordre que celui du seul apprentissage de l'informatique et de l'usage de l'internet.

Au-delà de leurs deux missions fondamentales d'accès et d'accompagnement, que l'on retrouve à travers les différentes formules mise en place à travers l'Europe, les espaces publics numériques sont aussi de puissants lieux de rencontre et de socialisation. En tant que tels, ils participent à une resocialisation de publics en situation d'exclusion.

Il est donc important, dans les pays disposant déjà de lieux d'accès public, de pérenniser ces dispositifs par la mise en réseau des politiques et lieux d'accès. Trop souvent gérés dans une logique de "boutique", les lieux d'accès public à internet doivent s'inscrire dans une dynamique de territoire.

Pour les pays ne disposant pas de ce type de dispositifs, ou n'ayant pas les moyens de mettre en place une telle politique, il est possible de s'appuyer sur les opérateurs privés (call shop et autres cyber cafés). Il ne faut cependant pas en attendre le même résultat en terme de socialisation. Il s'agit simplement, à travers un système de chèque ou de bons d'accès financés par les villes ou régions, de donner accès à l'internet, sans prétendre apporter une plus-value éducative.

BONNES PRATIQUES :

a. Le projet polonais "Ikonk@" : des points d'accès publics à l'internet dans les bibliothèques municipales et les centres communaux

Le Ministère de la recherche scientifique et des technologies de l'information polonais, a initié le projet à portée régionale "Ikonk@" qui vise à ouvrir des points d'accès publics à l'internet dans les bibliothèques municipales et centres communaux. Il s'agit principalement d'équiper les petites villes et villages où l'accès et l'usage des TIC sont faibles. Ce projet a pour objectif de pallier les effets de la fracture numérique par l'accès gratuit à internet et la formation aux outils informatiques et multimédias. Plus de 2500 points d'accès publics à l'internet ont été créés, chacun équipé d'un accès Wifi 802.11 b. Le projet se poursuit et des communes continuent d'être équipées dans plus de 12 régions¹⁸.

b. Un exemple de déploiement et d'animation efficace : le Réseau "Picardie en Ligne 2.0" (France)

En 1999, le Conseil Régional de Picardie s'engage dans un vaste programme d'équipement de sites de formation et de perfectionnement à l'utilisation des TIC appelé "Picardie en Ligne". Dans le but de rester conforme aux évolutions d'usages des TIC et aux attentes du public picard, le Conseil Régional porte depuis début 2006 une nouvelle version du dispositif : "Picardie en Ligne 2.0". En partenariat avec de nombreux acteurs locaux, il soutient et accompagne un réseau d'une centaine d'Espaces Publics Numériques (EPN), des points d'accès publics gratuits au web, répartis de manière homogène dans toute la Picardie, qui offrent de multiples formations aux nouveaux usages multimédias à destination de tous les publics.

Le dispositif a pour principal objectif d'éviter une nouvelle fracture numérique, engendrée par les nouveaux services et usages des TIC. Il met les espaces labellisés au cœur d'une véritable animation numérique des territoires¹⁹.

c. Les Cybercentres de Strasbourg (France) engagés dans une démarche d'éducation populaire

Créés en 1997 sous l'impulsion de Catherine Trautmann, quatre cybercentres s'inscrivent dans un projet d'éducation populaire visant en priorité à redonner aux jeunes des quartiers défavorisés le goût de se former en dehors de l'école. L'objectif est de leur permettre de s'approprier les TIC comme moyen d'accès aux

18. <http://www.iris-europe.eu/spip.php?article3539> (IRIS Europe 2007).

19. <http://www.oten.fr/spip.php?article3728> .

savoirs, à la culture et comme nouveau mode d'exercice de la citoyenneté. La fédération des Centres sociaux ainsi que les antennes des Missions locales se sont associés à cette démarche en participant au développement des points d'accès publics. Le bilan de cette initiative est positif : Augmentation du nombre d'utilisateurs, acquisition de connaissances concernant les logiciels, la bureautique, tendance chez les jeunes à utiliser le matériel pour les loisirs²⁰.

d. Des "Cyberbus" à la rencontre des publics éloignés (Guadeloupe, France)

L'efficacité des points d'accès publics à l'internet dans les politiques de lutte contre la fracture numérique a été reconnue par l'ensemble des Etats européens dans la Déclaration de Riga. Mais d'autres actions de sensibilisation à l'égard du grand public sont envisageables. C'est notamment le cas des cyberbus qui permettent d'atteindre des populations particulièrement isolées.

Citons l'exemple de la région française Guadeloupe qui a lancé en 2003 un dispositif "Cyberbus" pour favoriser l'accès à tous aux technologies de l'information et de la communication. Deux camions spécialement aménagés et équipés permettent à la population de s'initier ou de perfectionner ses pratiques des outils informatiques et multimédias. L'animation est assurée par des acteurs qualifiés ce qui renforce la démarche de sensibilisation.

De nombreux territoires à l'échelle européenne ont expérimenté les "Cyberbus", des dispositifs efficaces en terme de lutte contre la fracture numérique²¹.

4. Formation aux TIC : donner la priorité aux usages à valeur ajoutée

L'accès aux compétences et leur répartition dans la société sont les causes principales des fractures numériques. La formation apparaît dès lors comme un levier possible pour sortir de cette situation. Cependant, l'acquisition de compétences TIC n'est jamais acquise. Les technologies et leurs usages évoluent, et une mise à niveau permanente est nécessaire. Cette mise à niveau peut être apportée par le milieu professionnel, ou une immersion dans les TIC à travers un usage personnel. Mais elle ne va pas de soi pour un grand nombre de personnes qui ne bénéficient pas de ces environnements porteurs. La posture qui consiste à "apprendre à apprendre" se révèle essentielle dans les formations aux TIC.

La volonté d'intégration sociale des individus exerce une influence fondamentale sur la motivation à se former dans le domaine des TIC. Cela signifie aussi qu'une formation aux TIC dispensée à un public peu motivé risque de ne pas déboucher sur une réelle amélioration du niveau d'usage des TIC. Par ailleurs, les blocages face à l'outil technologique sont souvent associés à un manque de confiance et d'estime de soi. Il est important de prendre ce facteur en compte dans la conception et la mise en œuvre de formations.

La formation à l'utilisation des TIC n'est pas une fin en soi, mais un moyen pour atteindre des objectifs sociétaux plus transversaux. Les formations qui offrent les meilleurs résultats sont celles qui se situent dans une logique de projet, qui replacent les TIC comme outils au service d'une activité à dimension sociale (rassembler des éléments sur l'histoire de son quartier, faire son arbre généalogique, formaliser ses connaissances en cuisine, communiquer avec ses petits-enfants, etc.) Dans la même idée, les TIC peuvent être intégrées dans d'autres formations (langues, etc.).

Dans cette perspective, la mise à disposition de contenus s'avère également importante pour développer les usages les plus pertinents, une plus grande autonomie des citoyens, et favoriser les échanges.

BONNES PRATIQUES :

a. Un bureau virtuel nomade sur clé USB pour chaque lycéen et apprenti (France)

Depuis 1998, le Conseil régional d'Ile-de-France (France) a fait du soutien au développement de l'usage des

20. "2010, l'internet pour tous" - Renaissance Numérique – mars 2007

21. <http://www.iris-europe.eu/spip.php?article3539> (IRIS Europe 2007)

TIC l'une de ses priorités. Après une étape dédiée aux équipements, l'effort s'est attaché au développement des usages. Dans un contexte de forte "numérisation" de la société (tendance appelée à se développer avec la "société de la connaissance"), l'objectif visé par le Conseil régional d'Ile-de-France est d'offrir aux jeunes, dès le lycée, l'occasion de se familiariser avec l'informatique sous toutes ses formes.

Ainsi, à la rentrée scolaire 2007, tous les lycéens de seconde et les apprentis en centre de formation des établissements publics franciliens (255 000 élèves au total) ont reçu une clé USB d'un gigaoctet. Avec ses logiciels sous licence GNU/GPL, elle constitue un bureau numérique virtuel nomade destiné à réduire la fracture numérique et à promouvoir les logiciels libres.

L'enjeu du projet est triple : un enjeu d'insertion car celle-ci s'appuiera de plus en plus sur le trépied : bonne qualification, maîtrise des TIC et maîtrise des langues ; un enjeu de démocratisation, puisque l'école est le seul lieu où la pratique des TIC puisse réduire la fracture sociale et la fracture numérique, tout en conservant un regard critique à son endroit ; un enjeu de société dans la mesure où l'environnement numérique de travail (ENT) pourra faciliter la coéducation (par la relation facilitée avec les parents) et plus encore "l'école active", la méthode expérimentale, la recherche documentaire et la démarche créative, permettent de faire qu'au-delà de la transmission des savoirs, l'éducation soit aussi émancipation, construction de la citoyenneté. Ce type d'initiative est tout à fait reproductible à l'échelle d'une autre région²².

b. "La Source", un distributeur autonome de contenus numériques au Mali

L'objectif de ce projet est de diffuser à un coût modique des logiciels libres, ainsi que d'autres ressources comme des livres, l'encyclopédie Wikipedia, des documentaires, des ressources éducatives et des clips vidéo d'artistes locaux. Le fonctionnement est simple : conçu comme un kiosque, l'utilisateur se déplace dans les menus à l'aide de trois boutons et choisi le contenu qu'il veut transférer sur sa clé USB. Une participation modique est demandée pour chaque transaction dans le but d'assurer l'entretien de la machine.

"La Source" répond à un besoin de diffusion de contenus qui soit bon marché et accessible au plus grand nombre. Si les connexions internet se démocratisent au Mali, elles restent inaccessibles au plus grand nombre et la seule alternative est d'utiliser les cyber cafés. Mais télécharger les 500MO qui constituent Wikipedia dans un cybercafé n'est pas à la portée de toutes les bourses. De plus, bien souvent les personnes ne savent pas qu'il existe des logiciels et des ressources libres et de bonne qualité, disponibles à tous. Autant de freins à la diffusion des ressources libres que "La Source" entend supprimer.²³

5. Uniformiser les offres de formation numérique en Europe

En mettant en œuvre des actions de formation aux TIC dont l'emploi tend à se généraliser (pour différents postes et différents niveaux de qualification), on augmente les possibilités de reclassement lors de licenciements économiques et on facilite des évolutions possibles de postes pour certaines catégories (comme les ouvriers ou les employés par exemple).

Encore faut-il que les formations soient reconnues, d'une région à l'autre, d'un pays à l'autre. L'Europe a un rôle à jouer sur ce plan, en proposant des référentiels universels, et une reconnaissance des formations dispensées dans les lieux d'accès public à internet.

BONNES PRATIQUES :

a. Tim P@ss : un passeport pour les TIC

Afin de lutter contre la fracture numérique et pour compléter l'offre de formation existante dans le domaine des nouvelles technologies, la Région Nord – Pas de Calais (France) a mis en œuvre un produit culturel grand public appelé Tim P@ss. Le dispositif permet à toute personne de bénéficier gratuitement d'une initiation aux TIC (initiation de base à la micro-informatique et à l'internet), en 7 séquences. Ce passeport est

22. <http://www.iris-europe.eu/spip.php?article3775> (IRIS Europe 2007)

23. <http://www.nord-internet-solidaire.org/spip.php?article2426> et <http://lasource.kunnafoni.org>

accessible par tous et en particulier aux personnes les plus éloignées des technologies et de la formation (notamment les demandeurs d'emploi, les adultes ou les jeunes non scolarisés).

Les objectifs du dispositif sont les suivants : Acquisition de compétences de base et d'un savoir-faire minimal dans la maîtrise des outils multimédia ; possibilité d'offrir à tous l'acquisition des connaissances techniques et des compétences nécessaires aux usages citoyens et culturels des technologies ; recherche d'une élévation du niveau de ces connaissances et compétences attestées.

Les éléments de bilan sont positifs : Au 20 juillet 2007, 32.861 personnes ont suivies la formation Timp@ss, avec plus de femmes que d'hommes (19.711 femmes) dont 13.744 de plus de 45 ans. Les demandeurs d'emploi représentent une part importante des formés mais Timp@ss touche également des salariés 6.809 et des mères au foyer pour 1166 personnes.

Le projet est en cours de duplication dans d'autres régions françaises, ce qui permet d'envisager une uniformisation de l'offre de formation et une meilleur reconnaissance entre régions²⁴.

6. Des services publics en ligne conçus pour tous les publics

Les services en ligne sont un élément essentiel de développement de l'e-inclusion. Il n'y a pas d'usage sans service, et le service public est l'un des fournisseurs de services incontournables. De bons services publics en ligne ne peuvent que développer un usage de qualité, susceptible de participer à une plus forte inclusion sociale. Cela passe par le fait de renforcer la qualité des services proposés, dans leur caractère accessible, utilisable et abordable (trois caractéristiques à distinguer). Il y a derrière cette idée les notions de design de service, notamment de "design for all" et d'universalité dans la conception technique et ergonomique.

Bien plus que de permettre l'accès du web aux personnes handicapées, les recommandations du World Wide Web Consortium de la WAI en matière d'accessibilité sont des règles bénéfiques à tous et sources d'une efficacité accrue pour les sites web. Par exemple, elles permettent de garantir que les sites web seront utilisables quelle que soit la configuration du poste. Le navigateur peut être configuré pour afficher les pages sans image (ce qui permet de surfer plus rapidement). Dans ce cas, le texte alternatif apparaît en lieu et place de l'image et permet à l'internaute de disposer de l'information. Ces recommandations assurent ainsi une meilleure portabilité des sites sur l'ensemble des supports d'affichage (constat important quand on connaît l'essor des terminaux mobiles).

Depuis le plan eEurope 2002 confirmé par le plan eEurope 2005, la Commission Européenne a intégré l'accessibilité des personnes handicapées et âgées à la société de l'information comme une priorité de son action.

Plusieurs pays européens ont déjà adopté une loi imposant aux sites web publics d'être accessibles à tous les utilisateurs (lois en Italie, au Royaume Uni, au Portugal, en Espagne, en Suède par exemple). Il faut noter que la loi anglaise s'adresse autant aux sites publics que privés. Aux États-Unis, cette prise en compte de l'accessibilité existe depuis 1999 au travers de la section 508 du Rehabilitation Act.

L'harmonisation des référentiels nationaux d'accessibilité, autrement dit l'usage d'une même base de recommandations d'accessibilité, est en fait indispensable pour plusieurs raisons :

- Pour des raisons de simplicité de compréhension et de clarté du sujet de l'accessibilité, encore mal appréhendé.
- Afin que les sites Web puissent être mis en conformité sur une base commune ; en quoi par exemple un site dit accessible en France ne le serait-il pas en Allemagne ou inversement ?
- Afin que la formation aux recommandations d'accessibilité soit facilitée et les coûts de formation limités, conditions nécessaires pour que le plus grand nombre possible d'acteurs soit formé.
- Afin que la prise en compte des règles d'accessibilité dans les outils de conception des pages Web soit possible (on ne peut raisonnablement pas imaginer autant de déclinaisons d'un produit ou d'une option d'accessibilité dans un produit que de référentiels).

24. http://www.nordpasdecalais.fr/Tim_Pass/intro.htm

La question se pose pour les collectivités en tant que fournisseurs de contenus et de services, mais aussi pour les opérateurs privés, qui doivent faire l'objet d'une sensibilisation, notamment dans le fait de favoriser l'implication des utilisateurs dans la mise au point des services en ligne.

ECLAIRAGES :

Le Web 2.0 et son usage par le grand public

L'internet connaît le développement d'une nouvelle génération de plate formes et services, souvent qualifiée de Web 2.0. Celle-ci se caractérise notamment par l'interactivité, la formation de communautés, des outils collaboratifs, des contenus autoproduits et partagés, une composante vidéo de plus en plus présente. Les usages correspondants connaissent un succès significatif en Europe. Par exemple la communication via les réseaux sociaux se classe désormais en 3ème place des usages du Net à l'échelle européenne (Source : "Europe : les usages du Web par les internautes" - novembre 2007 – Le Journal du Net). Le pendant "industriel" du Web 2.0 doit également être souligné à travers les premiers succès nationaux et internationaux de jeunes pousses innovantes : DailyMotion, Netvibes, vpod.tv, Kewego, etc.

Ces nouveaux usages sont intéressants pour s'attaquer à la fracture numérique – notamment celle qui est générationnelle – car ils comportent un effet d'entraînement et une incitation nouvelle à la connexion pour des personnes qui n'ont pas trouvé, jusqu'à présent, une motivation suffisante pour franchir le pas "internet". Ainsi, les phénomènes de contenus créés et partagés par les utilisateurs (blogs, photos, vidéos,...) peuvent jouer un rôle particulier pour s'attaquer à la fracture numérique. Ce sont notamment des contenus numériques autoproduits qui ne sont pas disponibles sur les médias "traditionnels" (radio, télévision, papier,...) et accessibles exclusivement via internet. Ces formes d'usage peuvent jouer un rôle incitatif spécifique pour attirer des personnes qui autrement seraient tenues à l'écart d'une communauté (famille, amis, association, passions,...). Par exemple, les grands-parents qui souhaitent profiter des photos, vidéos ou blogs relatifs à leurs petits-enfants et partagés sur internet, au même titre que les autres membres de la famille connectés.

Le Web 2.0 mérite donc d'être encouragé, non seulement pour ses perspectives "industrielles" (création d'entreprises), mais aussi pour son rôle potentiel dans la réduction de la fracture numérique..

BONNES PRATIQUES :

a. *AnySurfer : rendre l'Internet davantage accessible aux personnes présentant un handicap (Flandre, Belgique)*

AnySurfer (qui remplace BlindSurfer depuis le 1er juillet 2006) se définit comme « le label de qualité belge pour les sites web accessibles ». Les difficultés des personnes malvoyantes, aveugles et des personnes âgées sont le plus souvent abordées dans les directives, mais il est important de souligner que AnySurfer prend également en considération l'accessibilité des utilisateurs à mobilité réduite ainsi que des personnes sourdes et malentendantes.

Depuis janvier 2008, le réseau AnySurfer réunit plusieurs organisations en Belgique, qui collaborent pour améliorer les directives AnySurfer. Ensemble, ces associations entendent accroître leur efficacité en termes d'amélioration des normes d'accessibilité en offrant des formations, des conseils et des screenings de sites web, etc. Un des objectifs de cette collaboration est de préciser plus particulièrement les directives qui concernent le contenu. Elles doivent être améliorées pour garantir la bonne compréhension et la lisibilité du contenu textuel publié sur internet. Les alternatives aux contenus sonores seront également précisées. De plus, ces associations ont pour projet de placer cette problématique sous le feu des projecteurs à travers des campagnes de sensibilisation dans les médias.

En outre, AnySurfer est actuellement partenaire dans le projet Euracert (www.euracert.org) qui réunit la France, l'Espagne et la Belgique²⁵.

25. www.anysurfer.be

b. L'Article 47 de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances de la loi française

Cette loi sur la participation et la citoyenneté des personnes handicapées précise que "les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées". L'accessibilité numérique devient un critère d'éligibilité des réponses aux appels d'offre publics concernant le développement de services numériques ou de logiciels, qui renvoient aux spécifications du "référentiel accessibilité".

En préalable à l'Article 47, en février 2004, l'ADAE (Agence pour le Développement de l'Administration Electronique) avait lancé le "Référentiel accessibilité des services internet de l'administration française" qui reprend intégralement les critères du label AccessiWeb (mis en place par l'association française Brailletnet) qui permettent d'évaluer l'accessibilité d'un site web selon les recommandations internationales de la WAI. Il est indiqué dans la présentation du "référentiel accessibilité" de l'ADAE que "les délais d'adoption du référentiel international (notamment celui du W3C WCAG 2.0) imposent la publication immédiate d'un référentiel national. Les critères du Référentiel sont appelés à évoluer périodiquement afin de converger vers les travaux internationaux et notamment ceux du W3C/WAI (les WCAG 2.0)."

7. Informer le public, réduire les freins psychologiques et aller au devant des publics éloignés

Le fait de dépasser les barrières psychologiques est aussi important que résoudre les problèmes d'accès au réseau et à l'équipement, car la fracture numérique n'est pas seulement matérielle : elle est aussi dans les mentalités.

De nombreuses situations à l'origine de la fracture numérique se basent sur des systèmes de représentation des non-usagers qui peuvent considérer qu'Internet n'est pas fait pour eux, qu'ils ne seront pas capables d'utiliser un ordinateur, ou qu'ils risquent de dérégler ou de casser quelque chose.

Les TIC sont une composante du statut socioculturel et un facteur de motivation pour l'inclusion. Il est important de trouver des solutions adaptées à chaque situation, à chaque handicap. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour identifier les domaines les plus sensibles et éviter une approche généraliste.

Cela peut passer par le fait de viser spécifiquement le public des non-internautes, faire circuler l'information via les médias les plus susceptibles d'atteindre les publics visés (ménagères, demandeurs d'emplois, aînés, etc.).

b. Le Cyberspace Agora Emmaüs Paris (France) : un espace d'accès à internet dédié aux "sans domicile fixe"

En novembre 2003, l'accueil de jour "Agora" d'Emmaüs bénéficiant d'une subvention de Microsoft, ouvrait un cyberspace destiné à un public de SDF. Animé par des bénévoles, l'espace assure l'accès gratuit en formule libre service, et permet la formation des hommes et des femmes touchés par la précarité. Une catégorie particulière de public (sans travail, sans argent, sans logement, etc.) peut s'initier, se perfectionner aux usages de l'informatique, accéder à la connexion internet.

Pour la première année d'existence, le self-service a assuré l'accueil de 3.000 utilisateurs, 700 personnes ont suivi différentes formations, 866 boîtes e-mail ont été ouvertes. 40 personnes par jour sont utilisatrices du cyberspace et 45 personnes ont pu trouver du travail²⁶.

26. <http://www.nord-internet-solidaire.org/?article723> et http://www.paris.fr/portail/Solidarites/Portal.lut?page_id=5406&document_type_id=5&document_id=8637&portlet_id=11636

c. Le "Point Relais Services d'Hondschoote" : une agence locale de services publics en milieu rural (France)

Le dispositif est une expérimentation pilote qui permet une meilleure accessibilité des populations rurales aux services des administrations et organismes publics, par l'utilisation des TIC.

Inauguré en 1999, l'objectif de ce dispositif est d'offrir aux habitants du canton la possibilité de contacter, depuis le chef lieu, différents services publics pour effectuer des démarches administratives à distance. En plus d'un accompagnement personnalisé par un médiateur, les bornes internet mises à disposition permettent l'accès en ligne aux services publics partenaires du Département : ANPE, ASSEDIC, Caisse d'Allocations familiales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Mutualité sociale Agricole, Sous Préfecture.

Les services du Point Relais Services d'Hondschoote sont également accessibles depuis les bornes internet présentes dans chaque mairie du canton, aux heures habituelles d'ouverture. Ces bornes peuvent mettre l'utilisateur en relation directe par visioconférence avec le Point Relais Services d'Hondschoote, et les partenaires. Cette expérimentation, qui vise le désenclavement, entre dans le cadre d'un programme européen transfrontalier mené conjointement avec le Kent County Council (pointe sud de l'Angleterre)²⁷.

d. Les femmes sur les autoroutes de l'information (France)

Depuis quinze années, IVCA (Centre interculturel pour femmes - Anvers - Belgique) organise des formations et des rencontres à l'intention de femmes d'origines diverses, se trouvant souvent dans un certain isolement social. D'expérience, l'a.s.b.l. IVCA sait que les cours d'informatique pour personnes peu instruites destinés à ces femmes ne sont pas encore suffisamment "tous publics". L'association a pour projet de concevoir un schéma faisant appel à un forum pratique dédié. Cette approche a pour objectif de rendre les cours accessibles à tous les publics et de diffuser le manuel d'utilisation parmi les organisations qui travaillent avec le même groupe cible. Le projet sera mené en 2008 avec le soutien de la Telenet Foundation (Belgique) (<http://www.telenetfoundation.be>).

8. Adopter une approche durable de la société de l'information

Derrière les questions de fractures numériques et d'e-inclusion, il y a la question du modèle de société de l'information. Une approche durable de la société de l'information, cela signifie de mener des projets et des politiques numériques durables, mais aussi de mettre les TIC au service du développement humain, et du durable des territoires. Cela revient à poser la question de la fracture numérique sous l'angle du développement durable, et en particulier de son pilier social.

En effet, pour assurer la place de tous dans cette société de l'information en construction, encore faut-il garantir les libertés individuelles, repositionner à leur juste place les acteurs économiques (en ces temps de crise financière, l'action publique retrouve aujourd'hui toute sa légitimité), mettre l'intérêt général au centre des préoccupations, et développer un modèle de société qui "réponde aux besoins des *générations* du présent sans compromettre la capacité des *générations futures* à répondre aux leurs", selon la définition du développement durable²⁸.

Un moyen pour développer une approche durable de la société de l'information est la mise en place d'agendas numériques locaux, des stratégies endogènes pour le développement de la société de l'information, qui inclurait des projets — si possible des projets conjoints entre différentes autorités locales — préparés pour et avec les citoyens, afin de répondre, au mieux, à leurs besoins et à leurs attentes.

27. <http://www.nord-internet-solidaire.org/?article1112> et <http://www.cg59.fr/FrontOffice/AfficheArticle.aspx?IdArticle=2065>

28. http://www.wikilivres.info/wiki/index.php/Rapport_Brundtland_-_2#I. La notion de d.C3.A9veloppement durable

BONNES PRATIQUES :

a. Les Agendas Numériques Locaux

L'Agenda Numérique Local est un Plan Stratégique axé sur le Développement de la Société de l'Information sur un territoire en particulier "une stratégie commune pour le développement de la Société de l'Information, un projet partagé par tous les citoyens et capable de répondre à leurs besoins et leurs attentes.

Un projet qui prenne en compte les critères socio-économiques, culturels et institutionnels de chaque ville ou région et qui contribue à renforcer les politiques et les actions vouées à la réalisation effective du développement durable (croissance économique, culture et identité, cohésion sociale et environnement) et qui favorise, à long terme, l'essor des habitants des villes et des régions, notamment des groupes les plus défavorisés"²⁹.

Conclusion

Les recommandations émises dans ce rapport peuvent être classées dans différents ordres. L'ordre proposé est un ordre logique, qui débute par l'accès, passe par la formation pour se terminer sur des éléments plus généraux d'e-gouvernement. Le fait de disposer d'un accès internet et d'un terminal numérique (fixe ou mobile) est un élément nécessaire mais en aucun cas suffisant pour bâtir une politique d'e-inclusion. Ces différentes recommandations n'ont de sens que si elles sont mises en œuvre en parallèle.

Une autre manière d'aborder ces différentes recommandations est de voir à quel niveau de territoire elles s'adressent :

	Europe	États	Régions	Villes
1.Un accès à internet universel au "juste débit"	x	x	x	
2.Des terminaux numériques à la portée de tous			x	x
3.Développer ou pérenniser les lieux d'accès publics à internet			x	x
4.Formation aux TIC : donner la priorité aux usages à valeur ajoutée		x	x	
5.Uniformiser les offres de formation numérique en Europe	x	x		
6.Des services publics en ligne conçus pour tous les publics	x	x	x	x
7.Informer le public, réduire les freins psychologiques et aller au devant des publics éloignés		x	x	
8.Adopter une approche durable de la société de l'information	x	x	x	

Dans tous les cas, une approche globale est nécessaire pour répondre au caractère complexe et multidimensionnel de la fracture numérique. Les solutions durables et effectives sont celles qui sont incorporées dans un réseau intégré ou un "écosystème", prenant en compte des éléments techniques liés aux TIC mais aussi la dimension sociale des fractures numériques. En effet, l'objectif final est bien social : la réduction des fractures numériques et le développement de l'e-inclusion n'ont de sens que s'ils permettent de renforcer le lien social et l'inclusion de tous dans la société.

29. <http://www.nord-internet-solidaire.org/?article706> et <http://conseil-recherche-innovation.net/>