

Un an après le premier confinement, limiter la fracture numérique demeure un enjeu majeur

La crise sanitaire a accentué la fracture numérique entre les personnes équipées, connectées et celles privées de cet accès au numérique. Alors que la plupart des interactions et démarches sont désormais réalisées à distance, les institutions et associations tentent de limiter la casse.

Temps de lecture : minute

22 mars 2021

“L’exclusion numérique est un problème largement sous-estimé aujourd’hui”, martèle Victor Estienney, responsable national des opérations chez Emmaüs Connect, association qui agit pour l’inclusion numérique des personnes précaires. Selon un rapport de l’Insee, publié en 2019, 12% des personnes vivant en France ne disposent d’aucun accès à internet et plus d’un usager sur trois manque de compétences numériques de base.

“Ce phénomène est encore plus inquiétant chez les jeunes, puisqu’une personne sur deux, entre 22 et 33 ans, n’a pas les moyens de s’équiper”, se désole-t-il. Les principaux freins identifiés par l’association sont l’accès au matériel et à la connexion, le besoin d’accompagnement pour former les personnes aux compétences numériques, mais aussi le blocage psychologique et la peur de ne pas savoir gérer les outils et matériaux.

250 millions d’euros déployés

“La crise a accentué ces fractures, surtout chez les publics jeunes, qui ont subi une rupture pédagogique avec le passage des cours à distance”, poursuit Victor Estienney. Mais ils ne sont pas les seuls : *“Les seniors ont aussi été durement touchés par l’exclusion numérique, et cela notamment pour garder un lien social avec leurs proches, ou encore pour prendre rendez-vous avec un docteur”*.

Face à cette problématique amplifiée par la pandémie, le gouvernement a intégré dans son plan de relance une série de mesures et d’actions pour lutter contre la fracture numérique et l’illectronisme. *“Nous avons procédé à un changement quantique d’ampleur de la politique d’inclusion numérique, en passant d’un budget de 350 000 euros par an en 2017 à 250 millions aujourd’hui”*, a fait valoir Cédric O, secrétaire d’Etat en charge de la Transition numérique, lors d’une conférence de presse au sujet des aidants numériques.

Connexion, matériel et formation

L'une des principales actions gouvernementales consiste à déployer 4000 conseillers numériques sur l'ensemble du territoire - contre 500 aujourd'hui - pour aider les personnes qui en sont exclues et ont besoin d'être accompagnées dans leurs démarches. Pour ce faire, l'idée est surtout de former des professionnels en fonction : employés de médiathèques, personnels de centre d'actions sociaux ou de mairies... Des outils comme "aidants connect" - un dispositif pour sécuriser les démarches en ligne entre aidants et aidés - et Pix - outil de formation certifiant pour standardiser le développement de compétences - accompagnent l'Etat dans sa mission.

Mais d'autres structures et associations, à l'image d'Emmaüs Connect, prennent part à cette lutte contre la fracture numérique. *"Depuis 2013, nous proposons à toute personne qui nous est orientée par l'action sociale d'être accompagnée, explique Victor Estienney. L'ambition est d'être un vrai acteur de l'inclusion numérique sur les problématiques de connexion, de matériel et de prise en main des outils"* . Depuis sa création, l'organisation revendique l'accompagnement 46 000 personnes.

"Sortir de l'urgence"

Au début de la crise, Emmaüs Connect a d'ailleurs lancé un dispositif, "Connexion d'urgence" , qui, en partenariat avec un réseau de 1200 structures - associations, établissements, collectivités - collecte et distribue des équipements (ordinateurs, téléphones, tablettes) et des moyens de connexion (recharges prépayées mobiles/internet) pour les jeunes en décrochage scolaire et les publics en grande précarité. *"Cette initiative nous a permis d'accompagner 41 000 personnes avec 19 500 équipements et 123 000 recharges distribuées"* , se félicite le responsable national des opérations.

"Mais cela doit se faire en parallèle d'actions plus pérennes et durables pour sortir de l'urgence et remédier à ce problème, qui existait déjà bien avant la pandémie de Covid-19" , rappelle Victor Estienney, qui a vu dans la crise une occasion de structurer aussi des initiatives durables. C'est de cette volonté qu'est née, en novembre 2020, [LaCollecte.tech](#), une plateforme de dons à destination des entreprises pour collecter du matériel. L'objectif est de changer d'échelle dans la collecte et de traiter 50 000 dons en 2021. Autre idée qu'Emmaüs Connect avait avant le confinement : "les relais numériques" . Ce programme vise à accompagner les structures sociales pour qu'elles deviennent actrices de l'inclusion numérique, en dispensant elles-mêmes des formations. 39 structures sont déjà engagées dans ce dispositif.



À lire aussi

La fracture numérique est-elle vraiment celle que l'on croit ?

“Cela fait 20 ans que la fracture numérique est un sujet lourd en France... Les politiques publiques s'en saisissent enfin, tant mieux. Mais, maintenant, il faut garantir un accompagnement sur le long terme : on ne doit pas uniquement rester sur un plan de relance qui durera deux ans, mais poursuivre l'investissement des collectivités et de l'Etat sur ces questions” , tempère pour conclure Victor Estienney.

Article écrit par Heloïse Pons