

Thématique – Inclusion numérique

Contexte - la Collectivité de Corse s'engage en faveur d'une politique d'inclusion numérique

Dans un rapport de 2005, le "groupe d'experts eEurope" réuni par la Commission européenne affirmait déjà que « l'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance » et proposait les deux définitions suivantes : « l'e-inclusion désigne la participation effective des individus dans toutes les dimensions d'une société de la connaissance (...), qui plus est, l'e-inclusion désigne la manière dont les technologies de l'information et de la communication contribuent à développer la participation de tous à la société. »¹

Les indicateurs des différents baromètres du numérique en Corse en attestent, les enjeux de l'inclusion numérique concernent l'ensemble de la population insulaire. En effet, l'omniprésence du numérique dans la sphère privée comme dans la sphère professionnelle interroge le pouvoir d'agir de chacun dans une société immatérielle. L'inclusion numérique fait partie d'un projet de société dans lequel il est essentiel que chacun dispose des conditions matérielles et culturelles pour sortir de sa condition de simple utilisateur, consommateur ou produit de l'industrie du numérique pour devenir un citoyen à part entière.

Si la question de l'accès matériel aux outils et au réseau tend à devenir moins prégnante en Corse, l'appropriation du numérique au sein de la société insulaire rend compte de fortes inégalités. Toutefois, plutôt que de chercher à éviter que le numérique n'accroisse les inégalités, le pari de l'action publique est de s'appuyer sur le numérique justement pour les réduire.

Dans ce contexte, il convient d'envisager l'e-inclusion comme l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel. L'inclusion numérique désigne donc cette capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome.

Ainsi la Collectivité de Corse a choisi de donner une définition à l'e-inclusion tournée vers :

- La réduction des inégalités sociales et, en particulier, les cas et les risques d'exclusion sociale, en mobilisant le numérique ;

¹ *Citoyens d'une société numérique, Rapport à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'Économie numérique, Octobre 2013 (url : https://cnumerique.fr/files/2018-02/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf)*

- La prise en compte du numérique comme un véritable levier de transformation individuelle et collective.

C'est dans ce cadre que **la Collectivité de Corse est engagée en faveur de la structuration** d'un réseau territorial des espaces de médiation numérique à destination de publics variés afin de leur permettre de comprendre, de maîtriser les outils et technologies numériques et leurs enjeux, au sein de la société.

Cette politique s'est principalement traduite par un cofinancement octroyé aux Espaces Publics Numériques de Corse (EPN), appelés P@M (Point d'Accès Multimédia) en s'appuyant sur des fonds européens de développement régional (FEDER).

Aujourd'hui, ce réseau est constitué de 20 EPN répartis sur l'ensemble de la Corse et de 2 Fablabs. Il existe également 9 espaces de coworking et 43 médiathèques sur le territoire.

Présentation des enjeux

Le temps est venu de bousculer près de deux décennies de politique publique de lutte contre la "fracture numérique" pour inscrire résolument l'action publique dans le refus de l'accroissement des inégalités, la construction de nouvelles solidarités, l'aspiration à une société authentiquement inclusive.

Ainsi, faire de la Corse « un territoire modèle en matière d'inclusion numérique » est l'une des trois ambitions de la démarche *Ambizione Digitale*. En effet l'inclusion numérique est devenue une condition indispensable du plein épanouissement de l'individu, de sa volonté d'apprendre et d'entreprendre, elle est aussi la condition d'émergence d'un « vivre ensemble » harmonieux et émancipateur. La Corse ne pourra faire face aux grands défis de notre temps comme la mondialisation de l'économie ou la transition écologique, qu'avec l'aide du numérique, et la participation de tous au monde numérique. L'e-inclusion relève donc à la fois d'un principe de justice sociale et d'un souci d'efficacité économique.

Pour cela il convient de s'attacher aux enjeux suivants :

1. Considérer l'accès généralisé et de qualité à Internet comme le préalable à la réussite d'une société inclusive en Corse ;
2. Ancrer le numérique pour tous comme le socle fondateur d'une société inclusive (de l'école à l'université) ;
3. S'appuyer sur le numérique pour renforcer le pouvoir d'agir de tous les citoyens ;
4. Structurer et réinventer les médiations au sein de l'ensemble des territoires ;
5. Disposer d'un observatoire adapté afin de mesurer l'état de la société et l'évolution de l'e-inclusion ;
6. Accompagner les décideurs à embrasser les enjeux sociaux et politiques du numérique.

Les questions relatives à l'inclusion numérique

Sur la base des enjeux exposés ci-dessus, six questions devront être abordées :

1. L'enjeu n°1 sera adressé essentiellement dans les thématiques « infrastructures numériques » et « action publique, territoire solidaire et numérique » ;
2. Comment permettre à chaque personne de comprendre et d'utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des objectifs personnels et d'étendre ses compétences et ses capacités ?

Quels leviers ?

- A. Comment adresser ce sujet avec l'éducation nationale et l'université ?
- B. Comment résoudre la problématique du « tout au long de la vie », en permettant aux personnes qui n'ont pas ou peu bénéficié du système scolaire initial, d'acquérir les bases d'une culture numérique qui leur permette de vivre, travailler, et évoluer dans un monde de plus en plus numérique ?
- C. Comment prendre en charge les personnes en situation de fragilité ou en situation d'exclusion pour leur offrir les bases indispensables à la réinsertion sociale ?

3. Avec l'apport du numérique, comment développer la contribution citoyenne aux initiatives locales, aux débats publics, aux projets collaboratifs et à la participation sociale, culturelle et économique ?

Quels leviers ?

- D. Comment définir le périmètre de la concertation citoyenne en Corse (modalités d'organisation, temporalité, sujets concernés, applicabilité, outils utilisés)
- E. Est-il souhaitable de créer un point d'entrée unique ou de mettre en capacité tous les échelons de la société pour l'organisation de la concertation ?
- F. Comment sensibiliser la population aux initiatives locales par le numérique ?

4. Comment construire un terrain propice à l'émergence d'un réseau d'espaces partagés de proximité capables, en fonction des besoins locaux, de répondre à des besoins divers : accès aux services et aux droits, formation, mutualisation de moyens, espaces de travail, etc. Comment redéfinir l'écosystème d'inclusion numérique en Corse et diversifier l'offre sur le territoire ?

Quels leviers ?

- B. Créer un catalogue d'offre de médiation numérique régional** pour qu'un usager puisse visualiser instantanément l'ensemble de l'offre de médiation numérique disponible localement. L'offre est actuellement très spécifique à chaque structure et peu relayée en dehors de la structure elle-même. L'offre reste hétérogène et disséminée, donc peu visible pour la population mais aussi pour les décideurs publics qui doutent de l'efficacité du dispositif.
- C. Labéliser les animateurs et les formations de médiation numérique pour établir un standard commun de qualité d'offre sur le territoire.** Si l'offre de médiation numérique a vocation à être accessible via un unique point d'entrée, l'offre doit être construite de manière multi partenariale, et ainsi laisser des espaces d'expression à tous les acteurs. Il est cependant nécessaire d'avoir des standards de qualité et une offre modulée en fonction des compétences de chaque acteur. L'idée est donc d'avoir un système de labélisation pour garantir une même qualité de service sur l'ensemble du territoire tout en permettant une certaine flexibilité aux structures de l'écosystème.
- D. Mettre en réseau les lieux physiques autour d'une charte.** L'objectif est que l'ensemble des formations disponibles et labélisées puissent être animées en tous lieux de l'écosystème. L'élaboration d'une charte de l'inclusion numérique en Corse permettrait de donner la possibilité à chaque lieu de médiation numérique corse y adhérant d'accueillir dans ses locaux l'ensemble des formations proposées dans le catalogue unifié.
- E. Développer un système de chèquiers numériques en Corse.** Ce système pourrait s'inspirer du dispositif APTIC² porté par le Plan national pour un numérique inclusif³, c'est-à-dire un chèque délivrant un droit à la formation numérique conçu sur le modèle des titres restaurants. Chaque chèque donnant accès à des services de médiation numérique. De plus, ce type de dispositif par chèque permet de disposer d'un meilleur suivi des politiques d'inclusion numérique mises en place.

² Le chèque APTIC, édité par la coopérative #APTIC. En ligne : <https://www.aptic.fr/>

³ Mission Société Numérique – Plan national pour un numérique inclusif, <https://societenumerique.gouv.fr/plannational/>

5. Comment disposer d'indicateurs permettant de mesurer la politique d'e-inclusion ? Quid de la mise en place d'un observatoire de l'e-inclusion ?

Quels leviers ?

- A. **Mettre en place des outils de diagnostics communs** entre les différentes structures de médiation numérique, tel qu'un référentiel commun de compétences. Ce type d'outil peut permettre de mieux organiser et penser les parcours des publics concernés par la médiation numérique.
- B. **Développer un maillage des acteurs de la médiation numérique dans les territoires.** La présence de référents de médiation numérique doit permettre de mieux recenser les besoins locaux et de les faire remonter à l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la médiation numérique. Ces correspondants locaux pourraient également mieux identifier les ressources existantes pour répondre à ces besoins, et faire appel à des ressources complémentaires pour les besoins restants.

6. Comment amener les personnes en position de responsabilité, que ce soit dans le secteur public ou le secteur privé, à prendre à bras-le-corps les questions d'inclusion numérique dans toute leur complexité ?

Quels leviers ?

- A. **Quels outils mettre à disposition de ces acteurs pour créer une dynamique collective d'inclusion numérique ?**
- B. **Comment mettre en capacité ces acteurs pour l'identification des besoins de formation de leurs collaborateurs/structures ?**

Les questions et leviers numériques peuvent ne pas être encore assez exhaustifs, l'objet des groupes de travail consistera à mêler les différents points de vue et compléter la réflexion.

Les chiffres clés et tendances

Taux d'équipement internet des ménages⁴

- 86% des ménages éligibles à internet, dont 23% au Très Haut Débit
- 14% des ménages ne sont pas éligibles

Taux d'équipement des ménages en matière de numérique⁴

- 85% possèdent un ordinateur,
- 98% possèdent un téléphone mobile
- 79% des foyers sont équipés d'un smartphone
- 68% possèdent une ou plusieurs tablettes
- 10% sont dotés d'objets connectés

Principales utilisations d'internet au sein des ménages⁴

- 91% envoient et reçoivent des e-mails
- 76% achètent en ligne
- 71% sont inscrits sur Facebook
- 71% préparent et réservent des voyages sur internet
- 31% possèdent un compte Twitter

Démographie

- Croissance de 20% de la population d'ici 2050 (Scénario médian)
- 35% de la population de plus de 65 ans en 2050 (21% en 2013)
- 52% de la population habite dans 10 communes, principalement concentrées sur le littoral (43% à Bastia et Ajaccio)

Infrastructures numériques

- 100% de couverture fibre d'ici 2023 (signature de la DSP SFR Collectivités)

⁴ Baromètre des usages numériques de la Corse, 2016

Les projets inspirants

Les deux questions soulevées permettent d'ores et déjà d'identifier plusieurs projets inspirants menés en Corse et ailleurs.

Projets menés en Corse

Les espaces de Médiation Numérique



Les EPN ont pour vocation de sensibiliser la population insulaire aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Ils participent au lien social, à l'éducation, à la culture et à la citoyenneté par l'usage des technologies de l'information.

De manière générale, ils contribuent à :

- Démocratiser l'accès aux TIC et lutter contre la fracture numérique,
- Impliquer et intégrer les citoyens dans la vie locale, sociale et économique,
- Développer une dynamique autour des usages et services.

Ils offrent la possibilité d'être accompagné pour découvrir, s'informer et d'échanger sur les pratiques et les usages du numérique. Centres de ressources à la fois humains et matériels, les EPN mettent à disposition un ensemble d'équipements, de méthodes d'accompagnement, d'ateliers et de débats pour favoriser l'accès aux TIC. Lieux d'expérimentation et d'animation, les EPN sont les défenseurs d'une société collaborative avec comme point d'ancrage, la médiation numérique.

Le projet Code4Corsica



Code4Corsica : une coopérative numérique avec l'ambition de devenir un hub de compétence digital au service de l'emploi et du territoire

Code4Corsica est un projet porté par A Prova, une coopérative d'activité et d'emploi (CAE) conçue comme un outil de développement de l'emploi dans le secteur du numérique. Dans cette optique, la démarche Code4Corsica mène des actions de médiation numérique en organisant des ateliers sur les usages numériques sur différents thèmes :

- Démarche Living Lab pour expérimenter des solutions au service de l'amélioration du citoyen avec par exemple fixmystreet.corsica ou la mise en place de cartoparties ;
- Organisations d'ateliers participatifs (Barcamp) pour favoriser la coopération d'acteurs locaux sur les sujets de solutions numériques innovantes.

Fablab Corti et le Repair Café, des lieux d'échanges de compétences et de mises à dispositions d'outils



Fablab Corti

A la fois atelier de fabrication et lieu de partage de compétences, le Fab Lab Corti est une structure de l'Université de Corse et de sa Fondation⁵ orientée vers le coworking pour accueillir les étudiants développant des projets entrepreneuriaux. Fablab Corti est ouvert au grand public et aux professionnels, il a suscité l'émergence d'une dynamique collective des acteurs du numérique. Depuis 2015, sont à disposition un panel de machines à conception numérique mais aussi des outils traditionnels, des ressources d'accompagnement de projets et de conception et un magasin de matériaux. Dans cet esprit, la Fondation a créé en 2014 le programme Fabbrica Design qui vise tous les ans à revisiter un matériau local.



Repair Café Corsica

Le Café Balagne met à disposition du matériel pour effectuer des réparations sur toute sorte d'objets (vêtements, meubles, appareils électriques, jouets...). Des experts bénévoles sont également présents pour accompagner les plus novices.

Le Baromètre Numérique de la Corse, un outil pour mesurer le taux d'appropriation des technologies numériques sur le territoire



Baromètre Numérique de la Corse

Afin de conforter et de poursuivre la démarche Baromètre Numérique pour la Corse, l'Assemblée de Corse a validé le 10 novembre 2017, le renouvellement de la démarche pour les années 2018, 2019 et 2020.

Cette démarche, initiée en 2009 vise à mesurer le niveau d'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication au sein de la société insulaire. Il s'agit d'un recueil d'indicateurs qui permettent d'identifier les effets du Numérique dans l'ensemble des secteurs de la société tels que les particuliers, les entreprises, les collectivités.

Les résultats de ces enquêtes permettent d'identifier les fractures numériques, le niveau d'appropriation, et de définir la feuille de route qui permettra de répondre aux problématiques, attentes et besoins des territoires.

⁵ A Fondazione di l'Università di Corsica a été créée en 2011. Elle a pour missions principales :
 - la promotion de l'esprit entrepreneurial ; l'internationalisation des compétences ; les transferts des savoirs ; la promotion de l'innovation et de la créativité.

Projets inspirants menés hors de Corse

Emmaüs Connect



FAIRE DU NUMÉRIQUE
UNE CHANCE POUR TOUS

WETECHCARE

Emmaüs Connect : une coopération entre Emmaüs et les services de l'Etat pour mieux cibler, orienter et former les personnes en réinsertion professionnelle.

L'association qui appartient au mouvement Emmaüs travaille depuis 2013 dans le domaine de la médiation numérique en lien avec les services sociaux, le service public de l'emploi.

L'objectif de l'association est de proposer un accompagnement sur le numérique pour fournir à tous les publics un socle de compétences numériques de base, aider à s'équiper en outils numériques et faire connaître les services numériques publics et privés utiles pour s'insérer professionnellement. L'association agit sur le terrain en développant des antennes territoriales. En matière d'action auprès du grand public :

- L'association produit des contenus pédagogiques,
- Propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés,
- Propose un accès solidaire à du matériel et à une connexion internet.

L'association travaille étroitement avec les acteurs sociaux et les services publics en leur fournissant des outils d'évaluation pour mieux évaluer leurs publics cibles, des formations clés en mains, des diagnostics et cartographies de l'état des usages du grand public.

L'association a lancé une start-up sociale nommée WeTechCare qui vise à créer des plateformes d'apprentissage pour les publics en difficultés mais également accompagner les collectivités et opérateurs de services publics dans leur stratégie d'inclusion numérique. La start-up a par exemple développé une application (*Les bons clics*) pour mieux évaluer les publics défavorisés dans leurs difficultés, aide à effectuer des diagnostics territoriaux et à créer localement des réseaux d'inclusion numérique.

Porteur : Association Emmaüs

Intérêt dans le contexte corse :

- Une coopération public-privée entre une association et les services publics sur les questions de médiation numérique.
- L'association accompagne l'administration dans la mise en place de dispositifs pour mieux cibler et évaluer les publics défavorisés en matière de médiation numérique.

Le Pass Numérique APTIC



Le pass numérique APTIC : cibler les publics, faciliter l'enrôlement des financeurs et consolider les acteurs de proximité

Le Pass numérique #APTIC⁶ est un dispositif distribué par la Coopérative #APTIC et soutenu par la Mission Société Numérique de l'Agence du Numérique. Déployé sous la

forme du **chèque #APTIC**, le dispositif vise à répondre aux besoins de formation de l'ensemble des publics cibles (salariés, particuliers, associations) en fournissant des chèquiers éligibles dans les lieux de médiations labélisés.

Ce dispositif va permettre de créer un « choc de demande » en créant un pouvoir d'achat de formation aux publics cibles. D'autre part, **le Pass Numérique est susceptible de constituer un « choc d'offre » sur l'ensemble de la chaîne de médiation** : les lieux en question devront engager une démarche de labellisation pour être habilités à recevoir les Pass Numériques, ce qui aura pour effet d'unifier l'offre de médiation sous un référentiel commun, et de renforcer la qualité et la visibilité des structures.

Intérêt dans le contexte corse :

- Un dispositif concentré sur un public cible de populations en risque de situation de décrochage numérique ;
- La création d'un parcours de compétences impliquant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique du département ;
- Une politique de suivi possible par l'analyse de l'utilisation des chèques compétences numériques.

L'outil PIX



PIX : un outil dédié pour élaborer un diagnostic de compétences numériques.

Par l'intermédiaire de tests en situation réelle (recherches web, renseignement d'informations, mail...), PIX permet à tout utilisateur d'obtenir un diagnostic de compétences numériques sur 100 points.

Un parcours PIX Grands Débutants sera proposé à tous les professionnels de la médiation numérique dès 2019, il permettra :

- aux professionnels de la médiation d'adapter leur accompagnement, et éventuellement d'orienter la personne ou lui remettre un droit à la formation
- aux personnes de mesurer et développer leur capacité à s'approprier les outils numériques

⁶ Le chèque APTIC est à l'origine une expérimentation en Gironde opérée depuis 2015 par Médias-Cité, coopérative d'intérêt collectif contributrice des politiques publiques en matière de médiation numérique depuis 20 ans et pôle référent de la médiation numérique en Nouvelle-Aquitaine. L'initiative va être déployée au niveau national avec le soutien de l'Agence du Numérique. <https://www.aptic.fr/>