



Une société numérique solidaire

Actes du colloque du 28 mai 2009
présidé par

Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET,
secrétaire d'État chargée de la Prospective
et du Développement de l'Économie numérique

Paris, Amphithéâtre Serge Antoine

Sommaire

Ouverture

par Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET,

*Secrétaire d'État chargée de la Prospective et du Développement
de l'Économie numérique.....*

5

Première table ronde

Les leviers numériques de l'aide à l'emploi :

autour des Espaces publics numériques..... 8

I. L'importance d'une synergie entre les différents acteurs 8

II. Les Espaces publics numériques : leur rôle, leurs actions, leurs usages 10

III. La Caisse des Dépôts : favoriser l'aménagement numérique des territoires 14

IV. L'engagement multi-canal de Pôle emploi 15

V. La promotion de l'emploi sur Internet 17

Débat 19

Deuxième table ronde

L'entraide sociale et ses formes numériques..... 23

I. Les enjeux du numérique en matière de solidarité..... 23

II. Des limites au numérique ? 25

III. Penser la solidarité 25

IV. L'exclusion, un phénomène de génération ? 27

V. L'apport du numérique et l'évolution des initiatives solidaires 29

Débat 30

Troisième table ronde

Le logement social et l'équipement des foyers..... 32

I. Une expérience de mutualisation de l'accès Internet dans un organisme HLM 33

II. Internet dans le dispositif de lutte contre l'exclusion 34

III. La vision des opérateurs..... 35

IV. Le label « logement social numérique », axe de l'action gouvernementale pour
l'équipement numérique des logements sociaux..... 40

Débat 42

Conclusion

par Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET 44

Ouverture

*Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET
Secrétaire d'État chargée de la Prospective
et du Développement de l'Économie numérique*

Je débiterai cette matinée par un constat un peu sombre. La « fracture numérique », dont il a été beaucoup question ces dernières années, sépare deux ensembles de citoyens : ceux qui ont les moyens de se connecter et ceux qui en sont dépourvus. Cette fracture s'accroît car les outils numériques sont de plus en plus présents dans la vie quotidienne. Ceux qui n'en disposent pas voient s'éloigner de nombreux objets sociaux qui s'évanouissent au fur et à mesure de la dématérialisation des usages. Une telle évolution est constatée dans le monde de l'information, du loisir, de l'administration, de l'emploi, etc. Des liens qui se tissent peu à peu se trouvent aujourd'hui défaits, même si certains parviennent à renaître sous une forme numérique.

Face à ce constat, les enjeux apparaissent clairement. Nous sommes en présence d'un défi, qui doit être relevé. Nous pouvons agir sur l'équipement des territoires, des foyers mais aussi en matière de maîtrise des usages d'Internet. Nous évoquerons donc au cours de cette matinée l'équipement et les lieux où peut se dérouler cet apprentissage du numérique, ainsi que les usages qui permettent de rétablir le lien grâce au numérique.

Une double intention préside donc à l'organisation de ces ateliers, qui s'intégreront à un cycle sur les différents aspects de la société numérique. La prochaine rencontre se tiendra en septembre. Elle sera consacrée à l'équipement numérique du foyer.

Aujourd'hui, nous avons souhaité réunir les différents acteurs de la solidarité numérique, qu'elle soit privée, associative ou publique. Je remercie l'ensemble des intervenants d'avoir accepté cette invitation. Cette première rencontre se place donc sous le signe de la solidarité, terme dont l'emploi ne va peut-être pas de soi dans le domaine du numérique. La solidarité comprend ici à la fois le don des outils et l'enseignement des usages dispensé à ceux qui en ont besoin pour agir, directement ou comme relais.

Les récents débats de société ont brouillé l'image de l'Internet, cantonné à des enjeux d'usage et de droits commerciaux. Pourtant, le réseau n'est pas seulement un moyen de communication et de diffusion des œuvres, ni un simple instrument de loisir. Il est un moyen d'accéder à l'information, de communiquer et, au-delà, un véritable organe social, dans la mesure où il nous permet d'accomplir une partie des opérations constitutives de notre appartenance à une société. Avec Internet, nous lisons, nous nous documentons, nous nous exprimons, nous remplissons des formulaires, nous déclarons des revenus, nous menons des démarches médicales, nous gérons un patrimoine, nous organisons des déplacements, nous votons, nous cherchons un emploi. Il sera question bientôt des Espaces publics numériques : les demandeurs d'emploi sont plus nombreux à mener des recherches sur Internet qu'à se rendre dans une agence. Les chiffres sont éloquentes, je suis sûre qu'ils seront détaillés par les intervenants. Le site de Pôle emploi reçoit ainsi 25 millions de visites par mois. Nous comprenons combien l'équipement et la maîtrise de l'usage sont indispensables.

La France compte 18 millions d'abonnements à l'Internet haut débit, soit 65 % des foyers. Ce chiffre la place en onzième position dans le monde, en deçà des objectifs en matière d'équipement du territoire. Les équipements et les usages sont moins répandus parmi nos concitoyens les plus modestes. Cette diffusion doit donc être poursuivie : nous nous y engageons.

Chacune des trois tables rondes vérifiera aujourd'hui ce constat, en indiquant des pistes pour contribuer au renforcement du lien numérique. La solidarité privée, associative, souvent bénévole, sera évoquée dans la deuxième table ronde. Certaines associations travaillant dans ce domaine se sont jointes à nous aujourd'hui. Je les remercie de leur présence et je compte sur leur regard d'observateurs privilégiés pour nous guider dans la découverte de nouveaux réseaux sociaux solidaires. Nous sommes avides de mieux les connaître. N'hésitez pas à nous faire partager les beaux projets qui sont menés.

La solidarité publique sera également évoquée, notamment à travers le projet des Espaces publics numériques (EPN), dont le travail d'accompagnement et de pédagogie est souvent mal connu. Ces espaces sont de plus en plus fréquentés par des demandeurs d'emploi qui viennent y apprendre à rédiger des CV, consulter des offres d'emploi et y répondre. Un de nos objectifs est donc de mieux faire connaître ces espaces, de les développer et de soutenir leur action. Je crois que les participants à la première table ronde montreront aussi comment la découverte des usages d'Internet peut servir le retour à l'emploi. Le Délégué aux usages de l'Internet, Bernard Benhamou, en collaboration avec la Caisse des Dépôts représentée par son directeur financier Alain Quinet, nous expliquera comment on peut développer des Espaces publics numériques toujours mieux adaptés au retour à l'emploi. Le

lancement d'un portail *ad hoc*, destiné à la fois aux formateurs et aux usagers sera notamment évoqué.

Enfin, la troisième table ronde sera l'occasion de réfléchir aux moyens actuels et possibles d'accélérer l'équipement des logements sociaux. Nous évoquerons les offres existantes, développées par différents opérateurs, notamment les offres à bas coûts inscrites dans les chartes locatives. L'équipement des logements sociaux doit être une mission importante des bailleurs. Ma collègue Christine Boutin nous rejoindra à ce moment pour expliquer le label « logement social numérique », qui vise à renforcer l'homogénéité et la lisibilité des offres existantes.

Première table ronde

Les leviers numériques de l'aide à l'emploi : autour des Espaces publics numériques

Participent à la table ronde :

Bernard BENHAMOU, délégué aux usages de l'Internet

Reynald CHAPUIS, Cadre Emploi

Alain QUINET, Caisse des Dépôts

Karen LE CHENADEC, Caisse des Dépôts

Yannick LANDAIS, CRÉATIF-ARTESI

Marie-Hélène FERON, CRÉATIF-ARTESI

*Valérie VAILLANT, Association des professionnels
pour la promotion de l'emploi sur Internet (APPEI)*

La table ronde est animée par Dominique DESAUNAY, journaliste à RFI

Le modérateur

Bernard Benhamou, vous êtes délégué aux usages de l'Internet auprès des ministres de la Recherche et de l'Enseignement supérieur, et de l'Économie numérique. On peut imaginer actuellement un nouveau type de convergence entre les acteurs privés de l'emploi, les Pôles emploi, les Espaces publics numériques, qui favorisent la recherche d'un emploi et la lutte contre l'exclusion. Comment envisagez-vous cette convergence entre les services pour les usagers, les initiatives privées et les appels à participation du privé ?

I. L'importance d'une synergie entre les différents acteurs

Bernard BENHAMOU

Je m'exprimerai en effet au titre du travail que nous effectuons auprès du secrétariat d'État au Développement de l'Économie numérique. Comme madame la ministre l'a rappelé, nous vivons un moment très particulier dans l'évolution des usages et des technologies. Ce n'est qu'en mettant à contribution l'ensemble des compétences du réseau que nous trouverons des

solutions. La Délégation aux usages de l'Internet a pour mission historique d'accompagner le développement et les acteurs publics de terrain, notamment avec le label Net-public. Nous constatons à l'heure actuelle la nécessité d'une synergie entre les acteurs. Celle-ci semble désormais acquise. Les technologies Internet et leur maîtrise dans le retour à l'emploi apparaissaient autrefois comme un plus. Elles sont aujourd'hui un prérequis indispensable au retour à l'emploi : les personnes en situation d'exclusion numérique pour des raisons techniques ou personnelles se trouvent en réel danger social. Il y a quelques années, un tel discours se heurtait à des réticences ou des incompréhensions. Aujourd'hui, la nécessité de mettre les technologies au service de l'insertion professionnelle, en particulier en situation de crise, semble évidente. J'ai donc grand plaisir à rappeler que les différents intervenants de cette table ronde sont nos partenaires. Ce travail est d'autant plus important que nous souhaitons à l'avenir intensifier notre action.

Les Espaces publics numériques ou EPN constituent un des éléments clés du développement sur le terrain de la maîtrise des usages de l'Internet. Pendant longtemps, ils sont apparus comme un besoin nécessaire mais transitoire. Nous savons aujourd'hui que ces besoins se sont ancrés et qu'ils continueront de se développer et de lancer des activités thématiques spécialisées. C'est là une demande essentielle de ces espaces. À l'évidence, le rôle des acteurs reste distinct. Pôle emploi est investi d'une mission de recherche d'emploi, mais il est clair que les animateurs-médiateurs des EPN ont vocation à aider les utilisateurs à maîtriser ces outils. Des portails permettent d'ores et déjà à ces personnes d'aller plus loin dans cet accompagnement.

Les aspects d'accessibilité et d'ergonomie ont été trop souvent négligés. Contrairement à l'univers papier, si une ressource est mal conçue sur Internet, elle n'existe pas : non consultable, elle n'est pas consultée. Il faut donc agir sur les deux volets de l'équation :

- le premier consiste à aider les utilisateurs à maîtriser ces technologies ;
- le deuxième vise à guider les concepteurs, les fournisseurs de services d'information, afin que ces ressources soient adaptées à leurs publics.

Le web public français a mis longtemps à intégrer ces notions d'accessibilité et d'ergonomie. Un gros travail reste à accomplir, et il est très positif que des acteurs d'horizons différents puissent discuter des bonnes pratiques dans ces domaines. La démocratie en ligne se doit d'être accessible et ergonomique. Ces axes ne relèvent pas d'une action de communication par rapport aux actions que nous mettons en place, mais de notre cœur de métier.

II. Les Espaces publics numériques : leur rôle, leurs actions, leurs usages

Le modérateur

Yannick Landais et Marie-Hélène Feron, vous militez depuis de nombreuses années pour le développement de la société de l'information dans les collectivités locales à des fins de service public. Vous évoluez également dans CRÉATIF, une association qui regroupe de nombreux collaborateurs de réseaux EPN et des acteurs de l'accès public à Internet. Vous collectez diverses initiatives qui montrent combien ces Espaces publics numériques participent à la formation des demandeurs d'emploi et au retour à l'emploi. Pouvez-vous nous faire part d'expériences concluantes dans ce domaine ?

Yannick LANDAIS

En guise d'introduction, je dirai qu'il ne faut pas se focaliser sur les lieux. Ceux-ci doivent s'intégrer dans des stratégies, tant au niveau local (ils sont financés par les collectivités territoriales et s'intègrent dans une logique d'aménagement numérique des usages) que national. En matière d'emploi, il est nécessaire de lancer de grands projets, comme des campagnes massives de retour à l'emploi ou le lancement de parcours pour les demandeurs d'emploi. La notion de projet est donc importante et il ne suffit pas de se focaliser sur les espaces proprement dits. L'Île-de-France compte environ 600 espaces, qui n'entrent pas dans une logique de réseau. Il est donc nécessaire de concevoir des projets qui leur donneront de la visibilité et feront en sorte qu'ils participent à une action globale.

Marie-Hélène FERON

J'interviens aujourd'hui au titre de mon travail d'observation, d'accompagnement et d'information de l'accès public à Internet en Île-de-France, au sein de l'agence régionale ARTESI Île-de-France et en tant que représentante de CRÉATIF, une association qui regroupe des animateurs de réseaux d'Espaces publics numériques ou de lieux d'accès publics à Internet. CRÉATIF a pour mission principale de participer à la mutualisation, au partage d'expérience à travers des guides ou des rencontres thématiques régulières.

1. EPN, un terme générique

Définition

Je commencerai par expliciter le mot d'EPN, un terme générique utilisé aujourd'hui pour qualifier l'ensemble des lieux publics d'accès à Internet. Un espace public numérique est d'abord un lieu de proximité, ouvert à tous, accessible gratuitement ou à moindre coût, équipé d'ordinateurs connectés, et qui offre grâce à la présence d'un ou plusieurs animateurs un accompagnement (sous la forme d'ateliers collectifs ou individuels) sur la maîtrise de ces technologies et les usages et les services qui se développent, notamment les services publics en ligne. Les activités les plus courantes de ces lieux vont de l'initiation (maîtrise de l'ordinateur, traitement de texte, Excel, ouverture d'une messagerie) à des usages plus poussés (retouches d'images, création et écriture en ligne à travers les blogs, création de vidéos, ateliers autour du web 2.0).

À qui s'adressent les EPN ?

Ces espaces sont fréquentés non seulement par des primo-utilisateurs mais également par des personnes plus averties, en raison de la convivialité et de l'esprit de partage qui y règnent. Lieux de mixité sociale et générationnelle, ils regroupent tous les publics et sont souvent localisés dans des structures existantes (bibliothèque, centre social, MJC, etc.). L'EPN est ainsi multi-facettes, multi-projets.

Aperçu historique : les EPN dans la lutte contre l'exclusion

Quelle est l'origine de la création de ces Espaces publics numériques ? Dès 1998, des politiques de lutte contre la fracture numérique ont été mises en place tant sur le plan territorial que national. Elles visaient à éviter que le fossé se creuse entre les personnes maîtrisant les technologies numériques et celles qui ne savaient pas s'en servir. Tous ces Espaces publics numériques ont une finalité identique : initier, sensibiliser la population locale aux usages de l'Internet.

2. Le réseau actuel des EPN

Un réseau très fourni

La France compte trois grands réseaux nationaux d'EPN :

- le réseau des Espaces culture multimédia (ECM), soutenus par le ministère de la Culture ;
- le réseau des points Cyb, du ministère de la Jeunesse et des Sports ;
- le réseau Cyber-base, dont traitera la Caisse des Dépôts.

À ces réseaux s'ajoutent une multitude de structures conçues au niveau des régions, des départements, des communautés de communes et des communes. Les cyber-communes bretonnes font partie des premiers réseaux constitués, avec les cyber-centres du Nord-Pas-de-Calais, les espaces Internet régionaux citoyens en PACA ou les EPNE en Essonne.

Ces dix années de politique de lutte contre la fracture numérique ont conduit, malgré des aléas de financement, à la création de plus de 4 000 espaces qui contribuent aujourd'hui à la démocratisation de l'accès public à Internet. Pour autant, en 2008, 37 % de la population française ne s'est jamais connectée à Internet. Le travail d'accompagnement fourni dans ces Espaces publics numériques reste donc majeur. Il ne s'agit plus tant de réduire « la » fracture numérique que de combler « les » fractures, qui sont nombreuses et diverses. Comme je le disais, les utilisateurs des EPN sont à la fois des personnes très éloignées de ces technologies et des publics qui, bien que connaissant ces technologies et étant équipées, ressentent le besoin d'un accompagnement pour faire face à l'évolution des techniques.

Le rôle des animateurs

Les animateurs de ces espaces ont été recrutés au départ dans le cadre de dispositif Emploi Jeune. Leurs formations étaient donc très diversifiées, de l'autodidacte au diplômé bac + 5 sans rapport avec le multimédia. Ces animateurs se sont donc beaucoup formés sur le terrain. Ils ont dû répondre à de nombreuses demandes et entrent difficilement dans la classification ROME (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois). L'appellation de « mouton à cinq pattes » leur est souvent attribuée. En effet, ils doivent savoir :

- accueillir des publics très différents ;
- gérer un espace ;
- créer et animer un atelier ;
- s'auto-former et faire preuve de capacités techniques pour résoudre de nombreux problèmes.

Les premiers animateurs, qui étaient davantage des techniciens, ont eu l'occasion de changer de poste. Aujourd'hui, des animateurs sont recrutés en priorité. Une formation technique leur est assurée.

3. Les EPN tournés vers l'emploi

Au début, les EPN recevaient essentiellement la visite de jeunes, scolarisés ou non, attirés par de nouveaux outils. Les publics se sont diversifiés par la suite et les demandeurs d'emploi ont rapidement fréquenté ces espaces. Ils y trouvaient non seulement un accompagnement dans l'accès à Internet mais aussi un lieu de convivialité qui tranchait avec une certaine stigmatisation en tant que chercheur d'emploi. Dès 2001, les espaces ont mis en place des ateliers spécifiques destinés à la recherche d'emploi. Cette tendance a été confirmée en 2002, lorsque l'association Les Jeudis des EPN a organisé une conférence sur la problématique des demandeurs d'emploi dans les Espaces publics numériques. À l'époque, un certain nombre de partenariats se mettaient en place localement sur le territoire. En 2004, une augmentation du nombre des demandeurs d'emploi dans les Espaces publics numériques a été constatée. Ces derniers représentaient jusqu'à 30 % du public.

L'accompagnement des demandeurs d'emploi dans les EPN ne constitue pas une nouveauté, même si un manque de ressources complique parfois les partenariats. Le rôle de l'animateur est donc très important. Il conduit l'utilisateur à comprendre son nouvel environnement. Il apprend à connaître les besoins du public et est capable d'y répondre de façon collective et individuelle. Son rôle de médiation est crucial. Sans lui, un espace serait un lieu sans âme.

Par leur proximité dans les territoires, ces espaces sont susceptibles d'intéresser un certain nombre de politiques sociales et culturelles. Pour autant, l'animateur ne peut remplir toutes les missions. Son rôle concerne l'accompagnement sur les techniques, les technologies, les usages. En revanche, les animateurs ne sont pas des professionnels de l'emploi, bien que les demandes des publics ne s'arrêtent souvent pas à la technique. Des partenariats doivent donc être mis en place, afin que le rôle de chacun soit maintenu. Les cyber-bases emploi ont été créées dans cette optique.

À l'avenir, les EPN devront continuer d'accomplir leur mission, notamment celle d'accueil des demandeurs d'emploi. Le soutien des animateurs passe à la fois par la reconnaissance de leur travail, par des formations ou la mise à disposition de ressources et de moyens pour assurer leur pérennité. En matière d'emploi, il serait intéressant de travailler à une approche coordonnée et structurée entre les professionnels de l'emploi et de l'espace public numérique, en indiquant clairement les rôles et les limites de chacun.

III. La Caisse des Dépôts : favoriser l'aménagement numérique des territoires

Le modérateur

Alain Quinet, vous êtes directeur des finances et de la stratégie du groupe Caisse des Dépôts. Vous êtes accompagné de Karen Le Chenadec. Le département Développement numérique des territoires que vous dirigez agit dans les domaines des infrastructures, des services numériques et du développement des usages. Depuis 2000, dans le cadre d'un mandat interministériel pour la société de l'information, la Caisse des Dépôts accompagne les collectivités territoriales dans le déploiement d'espaces labellisés Cyber-bases.

Alain QUINET

1. Les missions de la CDC

La Caisse des Dépôts a investi dans le champ du numérique au début des années 2000, après l'éclatement de la bulle Internet. Notre action visait à favoriser l'aménagement numérique des territoires. Nous l'avons menée à trois niveaux :

- à celui des infrastructures, avec le déploiement de réseaux d'infrastructures mutualisées ;
- à celui des services, notamment ceux rendus aux élus locaux (mairie conseil, service public local) ;
- au niveau individuel, avec l'accompagnement des personnes, notamment par le réseau des cyber-bases.

La Caisse des Dépôts n'agit pas de sa seule initiative mais en appui des politiques publiques, locales ou nationales. Nous avons par exemple cherché à répondre aux attentes d'un certain nombre de maires ou de présidents de conseils régionaux pour développer le numérique au niveau local. Par ailleurs, un partenariat renouvelé nous liera avec le secrétariat d'État dans au moins deux domaines, celui du très haut débit et celui du portail que Karen Le Chenadec vous exposera.

2. Les cyber-bases et l'emploi

Les cyber-bases sont l'une des déclinaisons publiques des espaces numériques. Ce réseau de 830 sites compte 1 800 animateurs. Un tiers des

sites appartient à des zones relevant de la politique de la ville ; un autre tiers est implanté dans les zones rurales. Les publics qui fréquentent ces espaces sont assez variés (jeunes, seniors, collégiens et demandeurs d'emploi, pour moitié). Les cyber-bases sont déclinées au sein des établissements scolaires et dans le cadre des maisons de l'emploi, dès le milieu des années 2000.

Le numérique devient un enjeu de plus en plus important dans la confrontation entre offre et demande d'emploi. L'accès à Internet est de plus en plus répandu tant auprès des employeurs que des personnes en recherche d'emploi. Les employeurs n'hésitent pas à lancer une recherche Google et à profiler les candidats grâce aux réseaux sociaux, ou à organiser des entretiens par le biais d'une caméra numérique. Dans cette optique, le réseau cyber-bases joue un rôle clé. Aujourd'hui, 33 000 usagers sont inscrits, dont 82 % disent rechercher un emploi.

3. Construire un partenariat au niveau national et local : le portail collaboratif des cyber-bases

Karen LE CHENADEC

Après l'installation des cyber-bases dans les maisons de l'emploi, nous avons été assez rapidement conduits à spécifier et à thématiser ces espaces. Parallèlement à la mise en place des lieux physiques, nous avons donc commencé à travailler le contenu du projet avec différents partenaires, aux niveaux national et local. À l'heure actuelle, les animateurs trouvent sur le portail cyber-bases des outils leur permettant d'accompagner les différents publics. Dans cette optique, les thématiques ont dû être adaptées spécialement aux demandeurs d'emploi. Nous avons mis à la disposition des animateurs et des responsables d'Espaces publics numériques un guide contenant des cas pratiques issus de notre expérience. En 2007, la Caisse des Dépôts a organisé une rencontre entre différents partenaires pouvant faire avancer la problématique de l'accueil des demandeurs d'emploi. L'objectif était de définir un partenariat national et de mettre en place des synergies. Sur le plan local, il s'agissait également de nouer des liens entre les agences de l'emploi locales et les cyber-bases. Nous apportons aux animateurs et aux collectivités locales les outils permettant la mise en œuvre de ces partenariats.

Comme nous l'avons souligné, les Espaces publics numériques ont pour objectif d'accompagner les usagers et de leur permettre un accès libre à ces environnements numériques, soit en utilisant les postes individuels, soit en participant à des ateliers. Il s'agit bien là de rester ouvert à tous les publics et de servir toutes les politiques publiques de l'emploi. 45 % de notre public est aujourd'hui composé de demandeurs d'emploi, de créateurs d'entreprises et

d'artisans qui souhaitent être accompagnés dans la création de leur site Internet. Nous voulons rendre ces publics autonomes dans l'utilisation de ces outils Internet, pour renforcer leur employabilité. L'animateur des cyber-bases n'est pas un conseiller emploi ; il travaille en lien avec les partenaires de l'emploi, sans perdre sa spécificité. Le portail collaboratif rassemble déjà un grand nombre de contenus. Nous sommes prêts à travailler sur ces sujets pour apporter notre expérience.

IV. L'engagement multi-canal de Pôle emploi

Le modérateur

Reynald Chapuis, vous travaillez à la direction Développement multi-canal de Pôle emploi. Votre mission consiste à accompagner les demandeurs d'emploi dans leur recherche, jusqu'au placement. Un numéro de téléphone (3949) et un site Internet ont été mis en place ces derniers mois. Est-ce efficace ?

Reynald CHAPUIS

Pôle emploi est né de la fusion entre les réseaux opérationnels Assédic et ANPE, avec pour mission d'accompagner tous les actifs dans un changement d'orientation professionnelle ou un retour à l'emploi. L'objectif de simplification des missions (inscription, suivi, etc.) a été souligné. Il constitue l'axe fondateur de cette fusion. Notre maillage territorial couvre l'ensemble du territoire, avec un réseau équipé de 11 000 bornes multimédia. Nous mettons à disposition de tous les demandeurs un outil gratuit, qui leur permet de consulter les offres, d'effectuer une candidature en ligne ou de rédiger un CV. Parallèlement, un important dispositif de formations pour le retour à l'emploi a été mis en place : plus de 200 000 ateliers ont été organisés avec, en amont, des sessions autour des compétences clé (écriture, calcul, etc.). L'objectif est bien de satisfaire les attentes de nos clients en amont afin qu'ils puissent retourner le plus rapidement vers l'emploi.

Vous avez également parlé de notre site Internet : tous les outils qui contribuent à la fluidification des usages est pour nous un axe majeur de développement. En matière d'ergonomie, tous les éléments placés sur le site www.poleemploi.fr sont testés par des demandeurs et des employeurs, puis optimisés. Grâce à ce dispositif de simplification, sans communiquer, nous avons gagné deux millions de visiteurs uniques. Notre efficacité opérationnelle a donc été fortement renforcée. Par ailleurs, la mise en place du 3949 ou celle,

à venir, d'un numéro permettant aux employeurs de déposer leurs offres concourt à l'accompagnement des parcours spécifiques.

En partenariat avec la Caisse des Dépôts, nous mettons à disposition de tous les pôles emploi des contenus et des supports de conventionnement pour permettre aux cyber-bases de bénéficier de la présence de conseillers emploi. Une telle action concourt à compléter notre maillage territorial. Dans une logique de visioconférence, nous avons mis en place Point Visio Public, à destination des communes rurales.

Enfin, nous travaillons pour rendre nos sites Internet accessibles aux personnes handicapées, selon neuf critères principaux. De nombreux efforts ont été réalisés en ce sens.

V. La promotion de l'emploi sur Internet

Le modérateur

Valérie Vaillant, vous êtes présidente de l'Association des professionnels pour la promotion de l'emploi sur l'Internet ou APPEI. Vous êtes parvenue avec vos membres à intensifier la promotion de l'emploi sur ce canal, en instaurant par exemple des règles de déontologie. De quel type de règles s'agit-il ?

Valérie VAILLANT

Il s'agit tout d'abord de respecter l'ordonnance de la CNIL et les règles antidiscrimination.

1. Présentation de l'APPEI

L'APPEI a été créée en 2004 et regroupe aujourd'hui 50 sites d'emploi privés. Notre but initial était de favoriser l'emploi sur Internet. Le travail réalisé ces dernières années semble avoir été efficace... Les responsables de sites généralistes ou spécialisés (par métier ou secteur), nationaux ou régionaux, participent à l'APPEI. Les offres proposées sont diverses (cadres, non cadres, CDD, CDI, etc.).

Notre métier consiste à mettre en relation entreprises et candidats afin d'aider les demandeurs d'emploi à s'insérer ou se réinsérer sur le marché du travail. Nous proposons également de nombreux conseils aux candidats et

accompagnons tant les demandeurs que les entreprises, pour qu'elles communiquent correctement sur les postes qu'elles veulent pourvoir.

L'APPEI accueille tous les mois plus de 18 millions de visites, soit 8 millions de visiteurs individuels. Chaque mois, les sites de l'association offrent plus de 110 000 offres d'emploi en moyenne aux demandeurs. Plus de 20 000 entreprises clientes nous confient leur recrutement tous les ans. L'année dernière, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 80 millions d'euros.

2. Les actions menées dans le domaine de l'emploi

La lutte contre la discrimination à l'embauche constitue un axe majeur de notre action. Par la diffusion gratuite des campagnes de la HALDE, nous avons sensibilisé les candidats à ce thème. Nous sommes également intervenus auprès des entreprises pour expliquer le phénomène de discrimination. Aujourd'hui, les annonces diffusées sur nos sites ne sont pratiquement plus discriminantes.

L'accès aux offres d'emploi est totalement gratuit. D'autres services sont offerts aux demandeurs : nous accompagnons les candidats dans la rédaction de leur CV et de leurs lettres de motivation ; nous leur proposons de passer gratuitement des tests pour auto-évaluer leurs compétences. Par ailleurs, nous mettons directement en relation entreprises et demandeurs, par des *chats* de discussion.

3. Le modèle économique de l'APPEI

Le modérateur

Ce modèle économique fonctionne-t-il bien ?

Valérie VAILLANT

Oui. Il est très simple : les entreprises paient pour diffuser leurs offres d'emploi. Néanmoins, bien qu'étant une entreprise privée, nous effectuons aussi des actions gratuites. L'année dernière, dans le but de favoriser le retour à l'emploi, nous avons créé le site www.purjob.com, un meta moteur regroupant toutes les offres d'emploi de l'APPEI, pour faciliter l'accès des demandeurs.

Débat

De la salle

Je suis animateur dans un espace public numérique dans le 18^e arrondissement de Paris. De nombreux demandeurs d'emploi et créateurs d'entreprises fréquentent ce lieu, souvent le soir. La convention avec le Pôle emploi de notre arrondissement prévoit un travail conjoint du conseiller emploi et de l'animateur de la cyber-base. Les formations dispensées aux demandeurs sont gratuites alors que, dans le même temps, Pôle emploi lance un appel d'offres national vers des entreprises s'occupant de l'accueil et de la recherche d'emploi des personnes éloignées. Il serait peut-être utile de voir comment intégrer les EPN dans ces dispositifs. Les chèques emploi-service pourraient par exemple être utilisés par les Espaces publics numériques pour accueillir les demandeurs d'emploi.

Reynald CHAPUIS

La mission de Pôle emploi est de mettre à disposition de manière gratuite l'ensemble des outils, pour tous les actifs. Nous sommes bien dans une logique de service public, où les services sont gratuits tant pour les employeurs que pour les demandeurs.

Karen LE CHENADEC

La création des Espaces publics numériques se voulait temporaire. Or, aujourd'hui, nous nous apercevons qu'ils répondent à des besoins réels, qui s'accroissent. Le métier d'animateur et sa professionnalisation sont donc au centre de nos préoccupations, de même que le modèle économique de ces espaces. Pour la plupart des cyber-bases, ce sont les collectivités locales qui supportent une grande partie des coûts de mise en place et de fonctionnement. Des réflexions sont en cours sur la mutualisation des services au public dans les Espaces publics numériques.

Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET

Nous travaillons sur la question des chèques emploi-service, qui constituent un bon moyen de répondre aux besoins pour tous les services à la personne. Nous avons failli aboutir à un amendement en ce sens dans le projet de loi actuellement en discussion à l'Assemblée nationale.

Un intervenant de la table ronde

À l'évidence, une meilleure synergie est à trouver entre les différents instruments, budgétaires et financiers. Nous tenterons nous-mêmes de mettre en place des outils d'aide, mais on conçoit aisément que l'initiative ne peut être ni purement centralisée, ni purement décentralisée. Une concertation s'avère nécessaire : nous devons essayer de trouver des synergies autour de ces questions. Nous devons également tenter de penser l'étape suivante, où les services deviendront encore davantage mobiles. L'impulsion initiale publique, reprise telle quelle par les collectivités, ne pourra pas rester en l'état.

Un autre intervenant de la table ronde

L'accompagnement sur le terrain ne peut être mutualisé, c'est pourquoi des ressources doivent être trouvées pour les Espaces publics numériques, car les collectivités locales ne supporteront pas à court terme la totalité de leur financement. Des projets d'accompagnement globaux ont bien fonctionné dans certaines régions. En Nord-Pas-de-Calais, par exemple, des projets d'éducation populaire ont conduit à accompagner 10 000 personnes par an. Le financement est assuré par les départements et par la région. Les outils de mutualisation sur des lieux sont intéressants, mais ils ne font pas avancer la question des ressources pour les espaces.

Une représentante de l'association M3

54 % des Français n'ont pas accès à l'Internet. Parmi ceux-ci, on trouve au moins 75 % de femmes dont la recherche d'emploi est orientée vers les services à la personne. La formation de ces femmes aux outils numériques n'est pas envisagée, bien que ces outils soient de plus en plus nécessaires pour transmettre une information au médecin ou à la personne qu'elles accompagnent.

Bernard BENHAMOU

Je ne suis pas d'accord avec les chiffres que vous avancez. Les études du Crédoc parlent de 65 % des foyers connectés. Quant aux inégalités hommes/femmes, elles ont nettement diminué. La délégation s'occupe prioritairement de deux populations menacées en termes de fracture numérique. Il s'agit des seniors et des catégories socioprofessionnelles défavorisées. Des mesures spécifiques doivent être mises en œuvre pour ces populations, mais cernons bien les personnes en difficulté avant d'agir.

Dominique DARDEL, fondateur de l'espace public numérique de Belleville

Quel est le contenu des formations que les animateurs ou responsables des EPN reçoivent ? Celles-ci sont-elles désormais orientées vers le web 2.0 ou vers la rédaction d'un CV que personne ne lira ? Un plan de formation est-il prévu pour les primo-demandeurs d'emploi qui auront à exercer leur activité dans un contexte numérique croissant ?

Un intervenant de la table ronde

Il est évident que les formations et les outils doivent s'adapter aux nouveaux contextes. Nous poursuivrons cet effort, en faisant en sorte que les outils à destination des publics, vecteurs de formation dans les espaces, puissent être adaptés. C'est notre objectif du moment, avec la mise en ligne dans les prochaines semaines de notre portail collaboratif.

Yannick LANDAIS

Il faut tenir compte du fait que les animateurs disposent de très peu de temps pour participer à des formations. CRÉATIF et ARTESI sont en train de lancer des micromodules de formation sur les usages web 2.0. Ils seront mis à la disposition des animateurs comme du grand public.

Karen LE CHENADEC

Nous attachons une grande importance à la formation des animateurs. La Caisse des Dépôts n'avait pas revu son programme de formation depuis l'origine des cyber-bases. En 2000, nous venons donc de revoir l'ensemble des programmes. La nouvelle version sera mise à la disposition des animateurs à partir du mois de juin 2009. Des formations sur site et à domicile sont prévues.

Un intervenant de la table ronde

Apprendre à réaliser un CV est important, mais celui-ci doit être utilisable dans un système d'information en ligne. Les contenus doivent donc être orientés vers le rapprochement en ligne d'une offre et d'une demande d'emploi.

Deuxième table ronde

L'entraide sociale et ses formes numériques

Participent à la table ronde :

Stéphane COSTE, Crédit Coopératif

Paul MATHIAS, philosophe

Jacques-François MARCHANDISE, Fondation Internet Nouvelle Génération (FING)

La table ronde est animée par Dominique DESAUNAY, journaliste à RFI

Le modérateur

Dans cette table ronde, nous parlerons des sites, des associations privées et des réseaux communautaires et participatifs à l'origine d'initiatives solidaires mettant en relation des individus et des groupes qui échangent mutuellement des services en ligne.

I. Les enjeux du numérique en matière de solidarité

Jacques-François Marchandise, philosophe de formation, vous êtes fondateur et directeur scientifique de la FING, la Fondation Internet Nouvelle Génération. Vous définissez cette fondation comme une communauté apprenante, où chacun est l'expert ou le débutant. La solidarité numérique fait-elle appel à cette interopérabilité ?

Jacques-François MARCHANDISE

Des questions de postures sont en effet sous-jacentes à la solidarité. Une conception où le numérique parviendrait en surplomb serait inquiétante et embarrassante. Comment faire pour que les acteurs de la solidarité s'approprient les questions que pose le numérique, sans se sentir contraints de courir après la modernité ?

Le modérateur

Paul Mathias, vous êtes professeur de philosophie et membre de l'équipe de recherche « Réseaux, savoirs et territoires », membre du comité scientifique du programme Vox Internet. Vous avez dit qu'Internet contribue au « redéploiement des forces sociales, économiques ou politiques ». Est-ce plus pertinent dans les réseaux associatifs ?

Paul MATHIAS

Dans la société civile comme dans les réseaux associatifs, Internet permet un véritable redéploiement des idéaux, des pratiques sociales, de la culture, des idées, des actions, de l'économie.

Le modérateur

Stéphane Coste, vous êtes responsable Prospective stratégique au Crédit coopératif. Que représente cette banque ?

Stéphane COSTE

Nous sommes la banque de l'économie sociale, ce qui nous confère une position d'observateur de ce secteur et du développement des nouvelles initiatives, notamment sur le web.

Le modérateur

Pensez-vous que ce web 2.0., dans son mode collaboratif, soit proche des principes de l'économie sociale ?

Stéphane COSTE

En effet, ces nouvelles initiatives sont permises parce que le web favorise les rencontres entre des individus isolés, qui construisent ensemble des solutions. Ce fonctionnement est assez proche des pratiques des coopératives, des associations ou des mutuelles que le Crédit coopératif connaît depuis de nombreuses années.

II. Des limites au numérique ?

Le modérateur

Stéphane Coste, pensez-vous qu'il existe des limites à l'exercice du numérique dans les solidarités ?

Stéphane COSTE

Il faut rester optimiste. De nouvelles formes d'accès aux ressources et à la pédagogie ont vu le jour. Néanmoins, ces initiatives ont besoin d'un terreau favorable. Il faut donner envie aux entrepreneurs de créer par cette voie, et leur montrer que l'on peut créer par exemple des plateformes favorisant la rencontre d'une offre et d'une demande d'emploi. Les associations créent des fonds de dotation : elles passent par l'Internet pour trouver de nouvelles ressources. Tous ces éléments nous rendent plutôt optimistes mais nous avons besoin de pédagogie, de valorisation. Des acteurs institutionnels peuvent à leur tour valoriser ces initiatives.

Le modérateur

On pourrait aussi demander à Paul Mathias pourquoi les associations n'ont pas investi la toile mondiale bien avant ?

Paul MATHIAS

Je n'en ai pas la moindre idée. Je ne suis pas un analyste objectif de la situation, ni un homme de terrain. Je suis philosophe.

III. Penser la solidarité

Le modérateur

Quelle est votre réflexion philosophique sur les solidarités numériques ? Vous vous êtes beaucoup exprimé à ce sujet dans les blogs, notamment.

Paul MATHIAS

1. Problématique de l'être ensemble

Je ne m'exprimerai pas en faisant référence à Platon, Hannah Arendt ou Kant. Je vois deux modèles de solidarité :

- un modèle technique, celui du « tenir ensemble », exemplifié par la solidarité du réacteur avec l'aile d'un avion ;
- un modèle organique, celui de la solidarité cellulaire, comme les organes d'un corps sont solidaires entre eux.

Quel modèle doit prévaloir lorsque l'on réfléchit à la répartition des richesses (matérielles, numériques, etc.) ? Je crois que les deux modèles peuvent fonctionner, pour des raisons différentes. Le modèle technique pose la question de la répartition des objets techniques, lorsque nous cherchons à transférer des biens, à donner des ordinateurs, des ressources techniques. Cette répartition suppose un travail des institutions et des associations. Pour quoi faire ? La répartition des richesses vise à établir et maintenir une certaine cohésion sociale. Mais je ne crois pas que cette répartition soit seulement affaire d'égalité approximative entre les citoyens. Au-delà du modèle technique, il faut s'intéresser au modèle organique. Les véritables enjeux relèvent de ce que la philosophie appelle « l'être ensemble ». Être ensemble, cela signifie partager, organiquement, des idées, une culture, et même des conflits. La démocratie a cela de merveilleux que l'on peut exposer des points de vue contradictoires, discuter rudement et se fâcher, tout en étant toujours ensemble, dans la fâcherie, dans le discours. Fondamentalement, la répartition des ressources numériques n'est pas seulement « chosique », mais culturelle, intellectuelle. Ses véritables enjeux sont cognitifs et touchent à l'être ensemble culturel.

Si l'on réfléchit aux associations, à la solidarité, à la société civile et à sa numérisation, on s'aperçoit que nous ne sommes plus indépendants des objets numériques. Les citoyens sont désormais connectés en permanence. Nous sommes ici, mais en même temps ailleurs ; nous partageons des idées, des informations, des ordres, des images dans cet espace numérique. Tous ces objets partagés sont intellectuels, cognitifs. Je les appelle des « objets de sens ». Le véritable enjeu de la solidarité est là, dans le partage. Le Net est partage de flux, de connaissances, de compétences professionnelles, économiques, pratiques. Il fabrique de l'humain et passe par l'humain. Tout à l'heure, nous disions : « il ne suffit pas de donner des machines, il faut accompagner les animateurs ». La société compte un grand nombre d'accompagnateurs intellectuels, qui portent le nom de « professeurs ». À la base de cette création

d'unité que nous fabriquons en permanence, au-delà de la solidarité, on trouve l'école. L'être ensemble se joue là, dans des interactions humaines, cognitives, qui de plus en plus passeront par le partage de ressources numériques. Pourtant, l'informatique n'est pas véritablement enseignée à l'école. J'ai fréquemment soulevé ce point avec les responsables du ministère de l'Éducation nationale, sans que l'idée ne soit mise en pratique. Il ne serait pas forcément nécessaire de disposer de professeurs d'informatique : les différents professeurs pourraient agréger leurs compétences.

2. La solidarité, entre liberté et contrôle

Il y a cinq ans, je suis intervenu dans un séminaire sur l'éthique et la solidarité, et j'en ai proposé une conception réticulaire, relative aux réseaux. Dans l'assistance, un philosophe sociologue a fait observer que le sigle pour « conception réticulaire de la société » était CRS. Nous sommes en effet à la croisée des chemins : le partage des ressources et des compétences mises en œuvre sur les réseaux ouvre sur deux voies :

- le partage des biens numériques, des connaissances, une voie de liberté et d'abandon peut-être de certaines normes ;
- le contrôle social, le guidage et au-delà, l'attention à ce que font les uns et les autres.

Ce problème nécessite un grand regard sartrien, un strabisme divergent puisqu'il faut que l'on regarde à la fois du côté du contrôle des flux et du côté de la liberté, de l'invention, de la créativité. La solidarité se pense donc entre liberté et contrôle.

IV. L'exclusion, un phénomène de génération ?

Le modérateur

On peut avoir l'impression que l'exclusion est un phénomène de génération : on est toujours exclus face à un nouveau système, une nouvelle technique.

Jacques-François MARCHANDISE

Je n'ai pas une vision linéaire du développement du numérique, avec un avant sombre et un après radieux. Les personnes connectées peuvent rencontrer des difficultés dans l'utilisation de l'outil Internet. Nous voyons se développer des mésusages, y compris chez les personnes de la génération Internet. En

effet, les outils numériques ne résolvent pas les questions d'orthographe, d'accès à l'information. Ces personnes équipées ont donc toujours beaucoup à apprendre des générations antérieures.

Deux visions doivent donc être évitées :

- celle qui fait de la solidarité la voiture-balai de la société ;
- celle qui consiste à envisager un contentement toujours plus grand des générations successives envers le numérique.

Le mot « usage » est ambigu car il laisse à penser qu'une médiation devrait être instaurée pour aider les individus à accéder à des technologies, alors que la réalité montre davantage de continuité. Le contrat à durée indéterminée n'étant plus le modèle dominant d'emploi, il faut parler de recherche d'emploi tout au long de la vie. Désormais, la perte d'emploi touche de très nombreuses personnes : nous aurons tous besoin dans les années à venir de la solidarité des autres. Ce sujet s'intègre donc pleinement à une réflexion d'ensemble sur la société. Je suis d'ailleurs frappé de constater que des actions qui, voici quelques années, étaient menées par les seules associations d'insertion, sont aujourd'hui reprises pour des demandeurs d'emploi ordinaires, pour des cadres ou des personnes menant une démarche de valorisation des acquis de l'expérience.

Le modérateur

Pour vous, l'entraide sociale n'est pas qu'une affaire de technologie, mais pose-t-elle tout de même un problème de technologie ?

Jacques-François MARCHANDISE

Ce problème est énorme. Pendant des années, nous avons parlé seulement de l'accès. Le vocabulaire change et nous commençons à évoquer l'appropriation, les pratiques actives, la maîtrise individuelle et collective. Les structures associatives sont habituellement organisées de manière pyramidale, jusqu'à leur président. Le sujet numérique ne concernait trop souvent que le technophile. Désormais, les associations évoluent vers des modes de fonctionnement coopératifs, avec une meilleure répartition du pouvoir de décision et une meilleure coopération entre les parties prenantes.

V. L'apport du numérique et l'évolution des initiatives solidaires

Stéphane COSTE

Je partage largement la vision de Jacques-François Marchandise. Une association est organisée autour d'un projet très concret. Les outils numériques n'arrivent que dans un second temps et permettent à l'association d'exprimer son projet de manière différente, plus collaborative, plus ouverte. Si le champ du numérique appartenait en propre au projet de l'association, celle-ci devient acteur de l'économie numérique dans le champ donné. Les actions menées ne sont donc pas des initiatives à l'intention de tous les nécessiteux, mais des nécessiteux de l'information. Certaines personnes, qui ont les moyens de s'équiper, ne savent pas comment s'engager dans une démarche de consommation responsable, de prévention des discriminations dans leur entreprise, ou dans la recherche de financements. Le numérique offre un nouveau champ qui permet à ces coopératives, ces associations, de s'exprimer différemment.

Le modérateur

Les *business angels* vont-ils investir la sphère associative ?

Stéphane COSTE

Il s'agit là d'un nouveau champ d'entrepreneuriat, avec à la clé des entreprises, des emplois, des réponses à des besoins nouveaux.

Le modérateur

La FING fonctionne également selon un mode associatif et coopératif.

Jacques-François MARCHANDISE

La FING travaille beaucoup à détecter les innovations. Depuis plusieurs années, nos rencontres – *Les carrefours des possibles* – ont montré que les réelles innovations ne se mesurent pas en termes de performance technologique mais d'efficacité économique ou sociale. Nous considérons que les champs d'innovation sont considérables là où les difficultés sont les plus grandes, par exemple du côté de l'identité (iPortfolio, par exemple). Nous n'avons probablement pas assez travaillé sur l'outillage de la personne. Je suis très inquiet chaque fois que l'on investit dans des systèmes centralisés,

simplifiés. Une partie de la réalité des plateformes web 2.0. est centralisée par de grandes entreprises, alors que le principe de l'Internet repose précisément sur une architecture multipolaire pour donner autonomie et maîtrise à chacun. Les modes de l'accès ne manquent donc pas de m'inquiéter car ils représentent une expropriation de soi-même.

Paul MATHIAS

Le problème de la lecture et de l'écriture reste entier. Pensons à la manière dont s'est développée l'idée de l'école : il faut partager des ressources cognitives.

Débat

De la salle

Je félicite les intervenants d'avoir posé les vraies questions. Il ne faut pas confondre la solidarité numérique et la solidarité dans le monde Internet. En Afrique, le téléphone portable est utilisé pour des services que nous ne parvenons pas à fournir sur Internet.

Un intervenant de la table ronde

Je partage votre avis. Néanmoins, les règles du jeu dans le champ d'Internet sont bien différentes, plus ouvertes et plus fertiles socialement que dans un ensemble de technologies et de réseaux plus fermés. J'aimerais que les deux systèmes puissent s'allier davantage. La relative autonomie et la capacité de coconstruction de l'Internet seront fortement mises en jeu par les évolutions technologiques. Demain, nous risquons fort d'avoir à laisser faire les professionnels dans de nombreux domaines.

Alain LENOIR

Je suis un dirigeant retraité qui, depuis trois ans, s'intéresse à la solidarité de proximité, avec les outils numériques. Je travaille avec l'ANSA (Agence nouvelles des solidarités actives) et avec la DUI (Délégation aux usages de l'Internet).

Le thème de la solidarité de proximité n'a pas été beaucoup évoqué par Paul Mathias. Nathalie Kosciusko-Morizet a la chance de pouvoir organiser cette solidarité car elle dispose de trois magnifiques terreaux de bénévolat :

- les personnes âgées, comme moi, qui ont la culture numérique et qui sont prêtes à travailler sur des aspects sociaux ;
- les étudiants, qui reçoivent des crédits en participant de manière bénévole à des projets de solidarité de proximité ;
- les entreprises, en utilisant le mécénat d'entreprise.

Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET

La DUI s'est en effet beaucoup intéressée au sujet et continue à le faire. J'ai lancé hier un nouvel outil, les appels d'offres de la commande publique dans le cadre du volet numérique du plan de relance, sur la partie web 2.0. J'ai tenu à ce que le plan de relance inclue des aspects relatifs aux infrastructures numériques et que l'on puisse envoyer des signaux à des secteurs particulièrement innovants du web. 50 millions d'euros ont été réservés pour des appels d'offres de la commande publique sur ces secteurs. Toutes les bonnes initiatives sur ce sujet sont les bienvenues. Il faut déposer son dossier sur www.telecom.gouv.fr avant le 6 juillet 2009.

Jean-Pierre FERRAUT, AGIRabcd, Massy

Il est beaucoup question d'aide aux personnes en recherche d'emploi. Outre savoir utiliser un ordinateur et rédiger un CV, il faut apprendre à se connaître soi-même. Je crois que le rôle des associations de retraités comme la mienne est de dialoguer avec ces personnes, de manière à ce qu'elles découvrent leurs qualités et parviennent à exprimer celles-ci dans un CV. L'outil numérique fera le reste...

Troisième table ronde

Le logement social et l'équipement des foyers

La table ronde est présidée par Mme Christine BOUTIN, ministre du Logement.

Participent à la table ronde :

Pierre-Antoine BADOZ, directeur des Affaires publiques de France Télécom

Éric LAMOULEN, Le Toit Angevin

Maxime LOMBARDINI, FREE

Arnaud LUCAUSSY, SFR

Michel PIRON, président du Conseil national de l'habitat

Jérôme YOMTOV, Numericable

La table ronde est animée par Dominique DESAUNAY, journaliste à RFI

Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET

Je voudrais remercier Christine Boutin, engagée à titre personnel sur ces sujets depuis longtemps et grande utilisatrice des outils numériques.

Le modérateur

La fracture numérique touche d'abord les plus fragiles, dans l'accès aux équipements. De toute évidence, l'équipement des logements sociaux est une préoccupation majeure. Comment permettre aux plus démunis d'accéder aux offres Internet à bas coûts ? De quelle manière les bailleurs conçoivent-ils l'équipement de ces foyers ?

I. Une expérience de mutualisation de l'accès Internet dans un organisme HLM

Éric LAMOULEN

Le projet est très local, puisqu'il concerne 600 logements dans une opération de renouvellement urbain à Angers. Ces logements abritent majoritairement des personnes gagnant moins de 1 000 euros par mois. Le projet visait à répondre à cinq objectifs :

- lutter contre la fracture numérique, avec l'espoir de dépasser les deux tiers de personnes connectées et ayant un usage raisonnablement diversifié de l'Internet ;
- contribuer à diminuer les consommations d'énergie et d'eau ;
- améliorer la qualité de service aux locataires ;
- contribuer au lien social ;
- améliorer le pouvoir d'achat des personnes.

Un certain nombre de fonctionnalités ont été développées autour du projet :

- Internet, offre télévisuelle, téléphone fixe inclus dans le loyer ;
- système d'évaluation de la consommation ;
- possibilité de fixer des objectifs, de contrôler la consommation, et mécanisme d'alerte en cas de déviation ou de brusque variation ;
- possibilité de relever les températures dans les logements ;
- mise à disposition d'ordinateurs recyclés ou d'équipements neufs à bas coût ;
- formations par l'association Terre des Sciences, qui gère le cybercentre du quartier.

J'ajouterai que le cybercentre est très important, mais que l'équipement du domicile n'en demeure pas moins la solution la plus efficace pour des populations éloignées de ces problématiques. Nous avons également mis en place avec la ville d'Angers un portail collaboratif pour animer le quartier.

Compte tenu des accords passés avec des opérateurs, l'Internet nous coûte environ deux euros par mois. Les coûts des services proposés se sont substitués aux coûts initiaux de comptage.

Des développements sont prévus à court ou moyen terme :

- meilleure intégration de la gestion technique (interphonie, surveillance technique, contrôle d'accès) ;

- meilleure optimisation de la gestion énergétique (équilibre, intégration du photovoltaïque, etc.) ;
- utilisation de la gestion des consommations énergétiques pour appuyer les dispositifs de maintien à domicile ;
- renforcement du soutien scolaire.

Les organismes de logement social sont souvent réticents à se lancer dans de tels projets. En réalité, nous avons eu le sentiment que si le développement plus efficient des biens communs sur Internet n'était pas assorti d'un équipement accru, le fossé numérique s'agrandirait. Nous sommes donc très soucieux de procurer à nos locataires un accès convenable à la santé, à l'éducation, à l'emploi. Cette question est au cœur de nos préoccupations sociales.

Mais tous les patrimoines sociaux ne sont pas gérés ainsi, de manière intégrée. Nous souhaitons donc participer à un renforcement de l'offre sur l'Internet social, afin de répondre aux besoins des personnes placées dans des contextes différents. Plusieurs sujets nous préoccupent à l'heure actuelle. La question de la gestion des données personnelles devient par exemple centrale dans notre réflexion. Par ailleurs, le travail avec les opérateurs a placé ces derniers en situation d'opération commerciale facilitée sur notre parc.

II. Internet dans le dispositif de lutte contre l'exclusion

Le modérateur

Nous évoquerons ce sujet avec les opérateurs eux-mêmes. Michel Piron, vous êtes député du Maine-et-Loire, et auteur du rapport parlementaire sur le projet de loi de *Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion* (décembre 2008). Quelle place tiennent les nouvelles technologies dans ce dispositif de lutte contre l'exclusion ?

Michel PIRON

Le descriptif qui vient d'être fait est suffisamment clair. En matière d'accès de tous au numérique, on doit distinguer l'accès au contenant (l'outil) de l'accès au contenu. L'outil est une chose, mais il faut également voir ce qu'il permet de véhiculer.

L'accès au numérique repose sur la collaboration, la discussion, la contractualisation, la concertation entre opérateurs, bailleurs, locataires et collectivités

territoriales. La ville d'Angers, par exemple, s'est depuis longtemps engagée sur la question du câblage et de l'accès. Les collectivités territoriales sont beaucoup plus présentes aujourd'hui dans les conseils d'administration des bailleurs sociaux. Mais qui rédige le cahier des charges ? Qui pèse sur lui ?

Je n'oublie pas que l'accès à Internet est du ressort des espaces publics dans les quartiers. J'entendais dire tout à l'heure que l'école serait au-delà de la solidarité numérique. Ne serait-il pas plus approprié qu'elle se trouve en deçà de celle-ci ? Nous avons aussi des publics, parfois très fragilisés, qui rencontrent des difficultés liées aux savoirs et à l'apprentissage. Les bailleurs ont dans l'accompagnement social un savoir-faire qui peut bénéficier aux jeunes. Au fond, le débat pourrait être soumis à des expérimentations et à des échanges de bonnes pratiques. Ce partage pourrait d'abord se tenir dans la fédération des bailleurs sociaux : l'USH (Union sociale pour l'habitat). Grâce à ces échanges, on pourra imaginer des solutions, par exemple une amélioration des normes de construction. Faudra-t-il ensuite aller au-delà, jusqu'au domaine législatif ? Je ne sais pas, tant certaines questions peuvent trouver des réponses sans règlement ou dans le champ réglementaire.

III. La vision des opérateurs

1. Numericable équipe les logements sociaux

Le modérateur

Jérôme Yomtov, vous êtes secrétaire général de Numericable, qui dispose d'une offre unique, numérique, Internet, haut débit à 2 méga. Ce sont plus de 40 chaînes de télévision assorties d'un accès à une ligne téléphonique. Vous proposez cette offre depuis quelques semaines pour le prix de 4 euros.

Jérôme YOMTOV

Numericable réfléchit en permanence afin d'apporter des services à des prix compétitifs pour des foyers démunis, dans le cadre d'offres sociales. Nous avons signé un partenariat avec Le Toit Angevin. Jusqu'à présent, nous proposons des services de télévision aux logements sociaux, mais nous avons modernisé notre réseau pour apporter l'Internet, la télévision haut débit, la TNT, la téléphonie. Nous avons donc enrichi l'offre Services Antenne, et proposons désormais pour 4 euros par mois et par foyer un accès Internet illimité à haut débit, à 2 méga, ce qui permet à nos clients d'économiser

300 euros par an. Nous apportons donc du pouvoir d'achat à ces familles. Au-delà de l'Internet, nous apportons la TNT, avec quelques dizaines de chaînes étrangères.

Le modérateur

Combien de foyers sont concernés ?

Jérôme YOMTOV

Le réseau de Numericable irrigue 10 millions de foyers, dont 2 millions vivent dans des logements sociaux. Nous signons un accord avec le gestionnaire d'immeuble, qui reporte dans les charges locatives les 4 euros mensuels de l'abonnement.

2. L'offre sociale au cœur de la réflexion stratégique de SFR

Le modérateur

Arnaud Lucaussy, vous êtes Directeur Stratégie, réglementation, relations extérieures de SFR Cegetel. Vous proposez l'appel illimité vers 4 numéros SFR à 5 euros par mois. Cette offre ne s'adresse pas uniquement aux plus démunis, mais vous avez des projets en ce sens.

Arnaud LUCAUSSY

Je suis très heureux de participer à cet atelier consacré à l'économie numérique solidaire, qui figure au cœur de la stratégie de SFR. Nous avons d'ailleurs organisé l'entreprise pour intéresser tous nos salariés aux résultats du développement durable et étendu cette préoccupation à tous les domaines (réduction de l'utilisation des box, tutorat des jeunes des banlieues). Trois cents collaborateurs de SFR sont déjà engagés dans des actions solidaires. Nous agissons en matière de marketing responsable, qui touche les domaines de l'action sociale et du handicap. Nous avons également mis en place un programme Jeunes Talents pour faire émerger des artistes : sur des plateformes communautaires, de jeunes photographes ou musiciens amateurs déposent leur projet.

En matière d'offre de télécommunications, la formule prépayée des mobiles est déjà une forme d'action sociale. Certaines cartes SFR coûtent 5 euros et sont

valables 6 mois. Les formules d'abonnement commencent à 7 euros par mois. Nous réfléchissons également à une proposition d'offre sociale, à l'invitation de la LME (loi de modernisation de l'économie). En ce qui concerne le téléphone fixe, les tarifs de *triple play* à 30 euros par mois sont parmi les moins chers d'Europe. Tous les Français peuvent en bénéficier. Le coût d'une ligne fixe est sensiblement plus cher, et SFR regrette que sa proposition pour l'abaisser n'ait pas été retenue par le gouvernement dans le cadre de la réflexion sur le service universel.

Les opérateurs réalisent actuellement le déploiement de la fibre. Nous estimons que les logements sociaux devraient représenter au moins un tiers des expérimentations en cours. Nous avons conclu un accord fin 2007 avec l'OPAC, aujourd'hui Paris Habitat : nous fournirons à la fin de cette année un service de *triple play* social, avec un accès à Internet à 512 ko, un service de télévision comprenant toutes les chaînes de la TNT et un service de téléphonie fixe entrant illimité et sortant limité à 12 numéros. Le service est de 1 euro par mois, inclus dans les charges du locataire. Nous n'avons donc pas de relation avec l'abonné final, mais nous réalisons toute l'installation et la *hot line* de cette offre.

3. France Télécom et le logement social

Le modérateur

Pierre-Antoine Badoz, nous venons de voir apparaître chez France Télécom une offre *triple play* réservée aux plus démunis. Elle coûte une vingtaine d'euros par mois et pourrait être lancée début juillet.

Pierre-Antoine BADOZ

Cette dimension de lutte contre la fracture sociale fait partie de l'histoire du Groupe France Télécom. L'abonnement au téléphone fixe coûtera en réalité 16 euros, et le *triple play*, 30 euros. Nous disposons depuis de nombreuses années d'un abonnement social réservé aux bénéficiaires des minimas sociaux : il coûte 6,49 euros TTC par mois et donne accès à tous les services de l'abonnement téléphonique. Des réductions complémentaires sont accordées aux jeunes, aux familles nombreuses, aux personnes de plus de 60 ans ou aux demandeurs d'emploi.

Le 12 mai 2009, nous avons lancé notre offre commerciale mobile : pour 10 euros par mois et 40 minutes de communication (ainsi que 40 SMS), la connectivité est rétablie. Des terminaux d'occasion seront bientôt disponibles,

pour un montant minimal de 10 euros. Quant au *triple play*, il pourrait être lancé à 20 euros par mois pour les allocataires du revenu de solidarité active. Cette offre d'accès Internet jusqu'à 18 méga comprend la téléphonie et la téléphonie sur Internet. Elle est valable sans abonnement, renouvelable, sans frais de résiliation. Nous avons besoin pour la commercialiser de l'approbation des pouvoirs publics car cette offre représente un effort pour notre groupe. Nous pensons néanmoins que cet effort est également à la portée de nos concurrents.

Le modérateur

Comment expliquez-vous la différence, de 4 euros à 1 euro ?

Pierre-Antoine BADOZ

Je ne fais que constater que notre offre n'est pas réellement anticoncurrentielle. Je crois qu'elle répond à une urgence sociale qui invite à sortir d'une vision étroite du droit de la concurrence.

Christine BOUTIN

Je suggère que nous n'entrons pas dans un débat entre les différents opérateurs sur ce qui est légal et ce qui ne l'est pas. Chaque opérateur présente son offre. Nous n'entrons pas plus avant dans le sujet.

Pierre-Antoine BADOZ

Nous travaillons et nous souhaitons obtenir le feu vert des pouvoirs publics avant le 1^{er} juillet.

4. Les solutions de Free

Le modérateur

Maxime Lombardini, en tant que directeur général de la maison mère de l'opérateur Free, quelles solutions proposez-vous pour réduire la fracture numérique et équiper les foyers en numérique ?

Maxime LOMBARDINI

Je crois que cette table ronde intervient au bon moment. La France compte déjà des offres très bon marché et très riches, qui incluent la téléphonie en France et dans le monde.

Nous discutons ensemble aujourd'hui car des réseaux nouveaux se développent. Les opérateurs autour de cette table déploient des réseaux à fibre optique dans les zones denses où se trouve une bonne partie de l'habitat social.

La générosité n'est pas l'unique motivation des opérateurs qui lancent des offres « sociales ». Nous avons mis en place une offre à zéro euro pour un débit Internet faible (128 ko) qui permet de lire des mails, d'accéder à l'ensemble des chaînes de la TNT, de recevoir des appels entrants et de passer des appels au tarif de l'opérateur historique. Un service supplémentaire est donc apporté, sans passer par un contrat avec le bailleur.

Le risque de création d'un monopole au travers d'une offre sociale a été souligné, et soulève d'importants débats juridiques. Le fait d'introduire plusieurs fibres entre un logement et l'endroit où les réseaux se rejoignent peut constituer une bonne garantie d'accès.

Le modérateur

Quel modèle économique sous-tend ce modèle à zéro euro ?

Maxime LOMBARDINI

Le service est gratuit, mais vous téléphonez au coût des communications de France Télécom.

IV. Le label « logement social numérique », axe de l'action gouvernementale pour l'équipement numérique des logements sociaux

Christine BOUTIN

Je remercie beaucoup Nathalie Kosciusko-Morizet de m'avoir invitée à participer à vos débats. La fragilité constitue le moteur de mon engagement

politique et je m'intéresse depuis longtemps au numérique. Il est impossible d'envisager le 21^e siècle sans numérique. Je crois que les débats entre les opérateurs ont montré la teneur des enjeux. Pour moi, l'accès à Internet est une composante incontournable de l'habitat. Nous savons qu'il participe à la vie professionnelle, familiale, associative. C'est un outil nécessaire du parc social et nous devons mettre nos talents et nos volontés dans un esprit de solidarité.

Tout le monde reconnaît aujourd'hui l'intérêt pour un bailleur social de veiller à la mixité sociale. Je propose d'aller plus loin : il faut que les bailleurs accompagnent les locataires, et contribuent à leur inclusion sociale et numérique. L'accès au numérique est en train de devenir indissociable des missions des bailleurs sociaux, au même titre que l'aménagement des espaces publics, la fourniture de l'eau, etc. Les bailleurs sociaux ne doivent pas se transformer en opérateurs télécom mais ils peuvent jouer un rôle d'intermédiaire pour garantir une offre à un prix cohérent par rapport aux moyens des locataires, avec des services adaptés.

Avec l'obligation, prévue par la loi de modernisation de l'économie, d'installer la fibre optique à partir de 2011, les bailleurs sociaux vont devoir adopter une stratégie active vis-à-vis du numérique. Seuls quelques-uns se sont engagés à l'heure actuelle. Le Toit Angevin constitue un cas concret, prioritaire, presque pionnier. L'Union sociale pour l'habitat a également engagé des travaux. Aussi, pour encourager les bailleurs à remplir ces nouvelles missions et pour valoriser les bonnes pratiques, je souhaite créer un label pour développer le numérique dans le logement social. La France compte actuellement 4 200 000 logements locatifs sociaux. Vous voyez l'ampleur du défi. Il reste naturellement à travailler entre les services de l'État, les bailleurs sociaux, les collectivités territoriales et les opérateurs télécom.

Ce label pourrait s'appeler « logement social numérique ». Il évalue les moyens mis à la disposition des locataires pour accéder aux services numériques, notamment Internet. Il porte sur l'ensemble de l'environnement numérique (infrastructures, services, usages) et concerne tout le parc, prenant en compte le bailleur et la politique de la collectivité territoriale.

Je propose trois niveaux, en fonction de la performance atteinte en matière d'infrastructures, de services et d'usages (label 1 clic, 2 clics, 3 clics).

Le projet nécessite naturellement une concertation en amont avec les acteurs. Elle sera conduite avant cet été. Mais il aboutira également, en septembre ou octobre 2009, à une concertation publique, sur un projet de règlement public du label. Ce label pourra être applicable d'ici la fin de l'année. Un comité de

sélection sera chargé d'examiner les dossiers présentés par les bailleurs. Il serait composé de représentants :

- de l'État (ministère du logement, secrétariat d'État au numérique) ;
- de l'Union sociale pour l'habitat ;
- de bailleurs sociaux ;
- du 1 % pour l'habitat ;
- de la Caisse des Dépôts et Consignations ;
- d'une agence d'urbanisme ;
- d'opérateurs ;
- d'un bureau d'études ;
- d'universitaires ;
- d'un éditeur de logiciels de services ;
- d'associations de locataires.

Par ailleurs, il faut prévoir une évaluation continue de la performance du bailleur par les résidents. Un espace Internet devra être conçu à cet effet.

Dans les deux années à venir, j'envisage un financement majoré pour les logements neufs en fonction de la performance. Il sera réservé à 20 opérations expérimentales. Par ailleurs, j'ai engagé une démarche *Logement : design pour tous*. Les bailleurs sont encouragés à y participer. Cette démarche est conduite par le PUCA (Plan Urbanisme Construction Architecture) pour proposer des formes innovantes de logement, prenant en compte le numérique et l'intégration des différents éléments dans l'habitat. Dans le cadre de l'appel à projet *Logement : design pour tous*, des aides seront apportées pour la réalisation d'opérations innovantes. Je vous rappelle que la loi que j'ai portée, défendue par le rapporteur Michel Piron, prévoit la signature de conventions d'utilité sociale, par tous les bailleurs sociaux, d'ici la fin de l'année 2010. Ces conventions, signées pour une durée de six ans, comprendront différents indicateurs, sur plusieurs thèmes (effort d'entretien, accompagnement social, transparence des indications, etc.). On peut aussi inclure un indicateur sur l'équilibre numérique des logements afin que chaque bailleur définisse le niveau de performance qu'il souhaiterait atteindre.

Dans une approche plus globale, il faudra prévoir que les communes et les intercommunalités intègrent un volet sur l'aménagement numérique de l'habitat dans les programmes locaux de l'habitat (PLH). Cette table ronde montre bien la volonté de tous, la prise de conscience de chacun du caractère incontournable de la nouvelle technologie mise à notre disposition. Il ne faut pas que les plus fragiles en soient exclus. Le ministère du Logement se préoccupe avec force des aspects concernant les logements sociaux. C'est la raison pour laquelle ce label permettra de répondre, en dehors de tout autre

objectif, à ce besoin d'accès à Internet pour que tous nos compatriotes puissent entrer dans le 21^e siècle.

Débat

Laurent BAPTISTE, association Aurore

Je travaille dans une association qui accompagne des sans-abri, des grands exclus. Je dirige un accueil de jour pour jeunes majeurs en difficulté. Les moins de 25 ans, même isolés ou exclus, sont pour la plupart experts en matière de technologies. Les ressources mises à leur disposition sont largement insuffisantes et il est temps de dépasser le cadre expérimental pour s'engager dans la généralisation. À l'heure des ordinateurs à moins de 100 euros, nous avons les moyens d'équiper des logements en matériel informatique. Sans adresse Internet, numéro de téléphone et carte bancaire, nous sommes exclus de la société. Il n'est pas possible de parler d'insertion sans lien interpersonnel, sans réseau, sans relation avec d'autres. Il faut pour cela être joignable et pouvoir joindre. Si le budget moyen d'accompagnement d'un SDF est de 20 000 euros par an, nous devons pouvoir trouver les moyens pour financer l'acquisition d'outils électroniques qui permettront à la personne de rester en contact.

En matière de formation, il faut également aller très vite, car les évolutions sont parfois plus rapides que la formation du formateur ! Il faut bien plutôt mettre en place des réseaux solidaires, de transmission continue des savoirs.

Jean-Gabriel RÉMY, ingénieur général CGTI (Conseil général des technologies de l'information)

Madame la ministre a évoqué l'équipement lié à la loi LME. Avec la CGTI, en liaison avec la Direction générale des entreprises (DGE), nous avons observé qu'il fallait prolonger l'accès au foyer par un équipement dans le foyer. Dans cette optique, le ministère de l'Économie a souhaité pousser une initiative, l'association *L'agora du réseau domiciliaire*, qui définit des solutions pratiques faciles à installer avec les technologies disponibles.

Conclusion

*Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET
Secrétaire d'État chargée de la Prospective
et du Développement de l'Économie numérique*

Merci à vous tous d'avoir accepté de vous associer à cette journée. Christine [Boutin], ta présence était indispensable, en raison de tes fonctions et de ton engagement personnel. Cet atelier est le premier d'une série sur l'économie sociale solidaire. En réalité, je me sens davantage ministre de la société numérique solidaire, qui inclut naturellement l'économie. Ces ateliers ont vocation, édition après édition, à nous entraîner sur tous les sujets qui sont autant de miroirs que le numérique renvoie à la société. Ils sont l'occasion de changer, de mieux comprendre, de faire des propositions, de mûrir nos projets.

La prochaine édition, vraisemblablement en septembre, concernera l'équipement personnel du foyer, dans des conditions sociales et environnementales satisfaisantes. Je pense notamment au programme Ordinateur 2.0. qui permet de récupérer les vieux ordinateurs, de les réadapter, en général grâce à des entreprises d'insertion, et de les donner ou de les vendre à bas prix à des publics qui n'y auraient pas forcément accès (demandeurs d'emploi, collégiens, etc.).

Je vous remercie de votre engagement dans ces projets. Je trouve la fréquentation de cet atelier très encourageante, de même que la concurrence que se livrent les opérateurs en matière d'économie sociale solidaire. Lorsque le social devient un objet de concurrence, nous sommes sûrement sur la bonne voie.