

Le fossé numérique en France*

L'accès aux réseaux et aux technologies numériques est devenu l'une des conditions d'intégration dans notre société. Le déploiement géographique d'un réseau très haut débit, qui devrait permettre l'accès à tous ne suffit cependant pas, si les citoyens ne cherchent pas à s'y raccorder, ou n'en exploitent pas les potentialités. Or la France de ce point de vue est en retard : environ un tiers de la population ne possède pas d'ordinateur et n'utilise pas Internet. Cette fracture correspond non pas à un mais à trois fossés numériques, liés à la possession des outils, mais aussi à leur usage : un fossé générationnel, laissant les personnes âgées en marge des nouvelles technologies ; un fossé social, qui exclut les plus démunis ; et un fossé culturel, qui prive les moins instruits des opportunités de l'outil informatique. L'accès au réseau des ménages défavorisés peut

être assuré en abaissant les coûts et en mettant à leur disposition, sous diverses formes, des ordinateurs raccordés. L'intégration des personnes âgées dans la société numérique, qui leur permettrait de rester plus longtemps chez elles et de correspondre avec leurs proches, nécessite un accompagnement adapté. La situation est plus critique pour ceux qui, parmi la jeune génération, sont à l'écart de ces technologies et qui risquent de souffrir de ce handicap tout au long de leur vie. L'école, notamment par le renforcement de l'aide personnalisée, est bien évidemment au cœur des solutions qui pourront être mises en place. Ce n'est qu'en relevant ces défis que nous parviendrons à entrer de plain-pied dans la société du numérique et à disposer des compétences nécessaires à la compétitivité de nos entreprises. ■

PROPOSITIONS

- 1 Accorder, dans le cadre du "Plan de développement des usages du numérique à l'École⁽¹⁾", une attention particulière aux jeunes (15-24 ans) à l'écart du numérique en leur proposant des formations adaptées (y compris en dehors du cursus scolaire) et en mettant à leur disposition des ordinateurs et des abonnements à tarif réduit.
- 2 Permettre un accès haut débit à bas coût pour les plus démunis par un abaissement des tarifs d'accès à Internet résultant soit d'un renforcement de la concurrence, soit de la mise en place d'un tarif social de l'Internet, ainsi que par le déploiement du réseau d'espaces numériques publics et la mise à disposition d'ordinateurs.
- 3 Familiariser les personnes âgées aux outils numériques par un accompagnement personnalisé et des logiciels, voire des matériels, adaptés. Cela leur permettrait de correspondre plus aisément avec leurs proches, de bénéficier d'un suivi médical à distance, et ainsi de rester chez elles plus longtemps.

* Centre d'analyse stratégique (2011), *Le Fossé numérique en France*, rapport du Gouvernement au Parlement établi en application de l'article 25 de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique.

(1) Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative, "Plan de développement des usages du numérique à l'École", 25 novembre 2010.

LES ENJEUX L'utilisation de l'ordinateur et d'Internet apparaît incontournable aujourd'hui, que ce soit pour accéder à l'information, communiquer, accomplir des formalités administratives, etc. Devenus des éléments de cohésion de notre société et d'efficacité de notre économie, les outils numériques le seront plus encore dans le futur. Or une part non négligeable de la population ne possède pas d'ordinateur et ne se connecte jamais à Internet. Parallèlement, si les plus jeunes ont grandi avec les technologies numériques, force est de constater que, malgré les apparences, certains ne les maîtrisent que partiellement.

Comment, dès lors, envisager une véritable société numérique française ? Après avoir rappelé les déterminants du fossé numérique en France, cette note présente des pistes pour garantir à tous l'accès au réseau. Elle envisage un certain nombre d'utilisations des technologies numériques à l'école, autant pour répondre aux attentes des jeunes générations que pour lutter contre l'échec scolaire et les inégalités sociales. Elle aborde également les conditions d'un traitement social de l'Internet. Enfin, elle propose plusieurs recommandations, inspirées notamment de bonnes pratiques identifiées dans six pays de l'OCDE particulièrement avancés dans l'utilisation des technologies numériques.

NON PAS UN MAIS TROIS FOSSÉS NUMÉRIQUES

Avant de s'interroger sur la nature et les conditions d'un traitement du fossé numérique en France, il convient de mieux cerner les caractéristiques de l'appropriation des nouvelles technologies par les différentes générations, en fonction notamment des revenus disponibles et du niveau culturel et technique.

Le fossé générationnel apparaît comme le plus important (figure 1) : les différences dans la possession d'un ordinateur sont particulièrement marquées selon les classes d'âges considérées. Seuls 16,9 % des plus de 75 ans et 40 % des 55-64 ans disposent à leur domicile d'un ordinateur contre 91 % pour les 15-24 ans. Le niveau de revenu creuse un deuxième fossé numérique, lui aussi particulièrement visible. Vient enfin le fossé lié à l'éducation, moins net que les deux précédents.

En revanche, le fossé géographique est en France moins prononcé qu'on pourrait le penser *a priori*. Les différences entre "urbains" et "ruraux" sont minimes, qu'il s'agisse de la présence d'un ordinateur à domicile (respectivement 69,4 % contre 65 %) ou de la connexion à Internet (65,4 % contre 58,7 %).

Toutefois, ces fossés ne se résument pas à l'accès aux technologies numériques. Ils concernent également, et tout autant, les usages qui en sont faits. On peut se servir des technologies numériques sans les maîtriser pour autant. La figure suivante montre ainsi le pourcentage de la population qui, au sein d'un groupe donné, n'a jamais utilisé un ordinateur ou Internet.

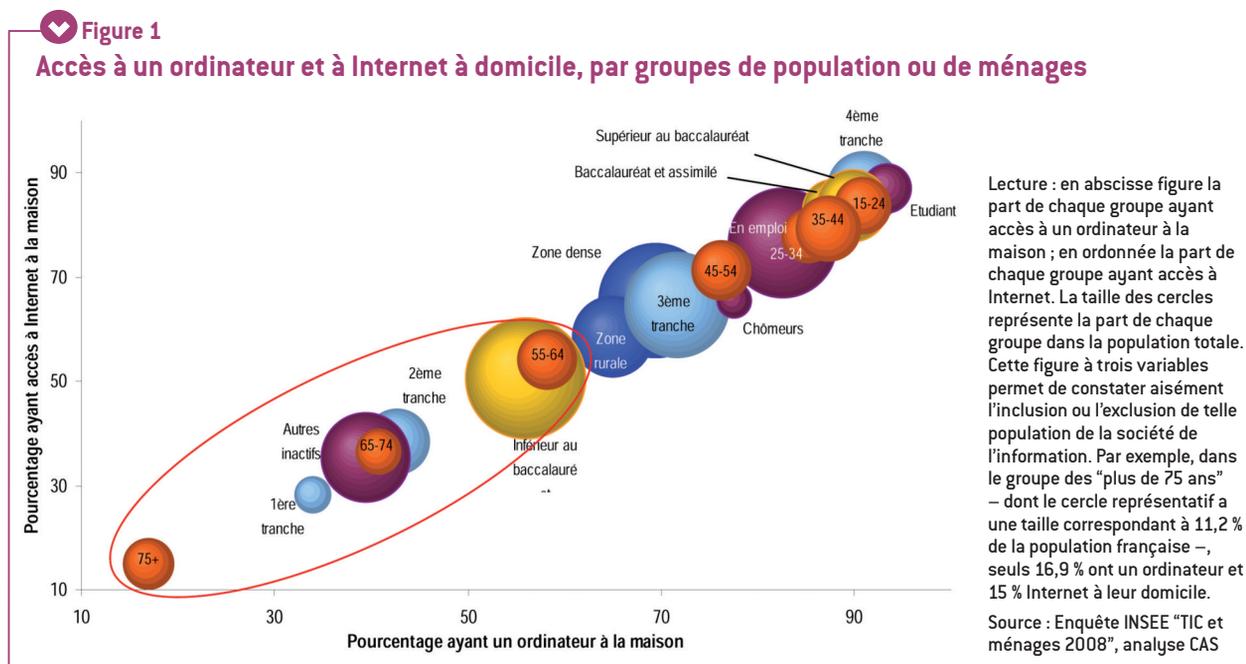
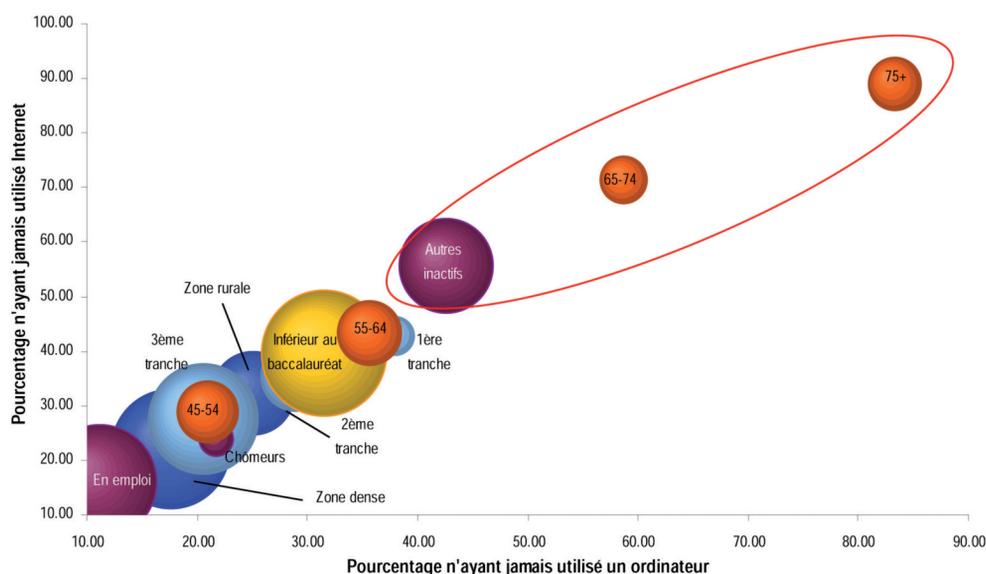


Figure 2

Non-usage de l'ordinateur et d'Internet, par groupes de population ou de ménages



Source : Enquête INSEE "TIC et ménages 2008", analyse CAS

Un fossé générationnel qui a pour résultat l'exclusion des seniors

L'âge est de loin le facteur le plus important et le plus discriminant dans l'usage d'un PC et d'Internet, bien plus que la simple possession de l'outil. Les seniors, qui représentent en France environ 21 % de la population, sont particulièrement concernés : seuls 18 % des plus de 65 ans utilisent Internet contre 65 % au Danemark et 68 % en Finlande.

Les raisons invoquées pour cette non-utilisation des outils numériques sont notamment l'absence de besoin, une résistance (ou une peur) face à la nouveauté, le coût d'acquisition du matériel, ainsi que la crainte de ne pas maîtriser l'outil. Ces nombreux freins mettent les seniors dans une situation d'isolement, alors même que les technologies numériques pourraient, au contraire, participer au maintien du lien social. Les outils numériques, s'ils sont adaptés, peuvent en effet permettre de surmonter un certain nombre des handicaps sociaux, physiques, psychologiques ou cognitifs de l'âge. En outre, un suivi médical à distance rendu possible par les TIC permettrait une prévention plus efficace, pouvant réduire le nombre d'hospitalisations et favoriser le maintien à domicile.

Un fossé social mettant les personnes à bas revenus en difficulté : exclusions sociale et numérique vont souvent de pair

Le deuxième type de population fragilisée dans l'accès aux technologies numériques est celui des personnes aux plus faibles revenus (première tranche). Parmi celles-ci, 34 % ont un ordinateur et 28,2 % Internet à domicile contre respectivement 91 % et 87,1 % pour les revenus les plus élevés (quatrième tranche).

Définition des tranches de revenu

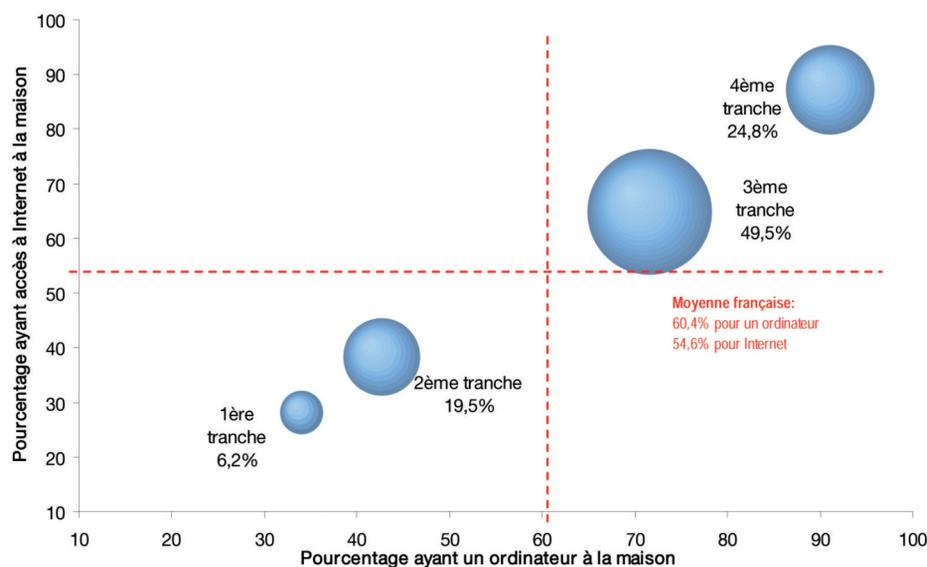
1 ^{re} tranche	De 150 à 999 euros par mois
2 ^e tranche	De 1 000 à 1 499 euros
3 ^e tranche	De 1 500 à 3 000 euros
4 ^e tranche	3 000 euros et plus

Source : Enquête INSEE "TIC et ménages 2008", analyse CAS

Les ménages à bas revenus invoquent pour les deux tiers d'entre eux les coûts trop élevés des équipements et de l'accès pour expliquer l'absence d'accès à Internet à leur domicile.

Figure 3

Accès à un ordinateur et à Internet à domicile selon le niveau de revenus



Source : Enquête INSEE 'TIC et ménages 2008', analyse CAS

En outre, si les plus jeunes sont logiquement pour la plupart reliés au réseau, une attention particulière doit cependant être portée aux 16 % des 15-24 ans qui n'ont pas accès aujourd'hui à Internet à leur domicile et qui risquent de se trouver marginalisés dans la société numérique de demain. 34 % des jeunes les moins diplômés ne sont pas des utilisateurs réguliers d'Internet. Ce chiffre est à rapprocher des résultats d'une enquête⁽²⁾ conduite en Belgique en 2008 montrant que 36 % des 16-24 ans n'avaient pas une maîtrise d'Internet et étaient uniquement capables de réaliser des tâches élémentaires.

Un fossé culturel, moins connu, mais tout aussi important

Les personnes dont le niveau d'étude est le moins élevé constituent le troisième type de population ayant un moindre accès à domicile à un ordinateur et à Internet. Si ce fossé lié à l'éducation semble moins important que les deux précédents pour l'accès, il reste significatif pour l'usage. Une pleine exploitation des outils numériques nécessite des connaissances et des compétences qui sont loin d'être maîtrisées par tous. Elles sont de trois ordres :

- **les compétences instrumentales** correspondent à la manipulation des logiciels et du matériel informatique et sont aujourd'hui maîtrisées par la plupart des personnes compte tenu de la convivialité des interfaces ;
- **les compétences informationnelles** sont relatives aux nouvelles façons de chercher, de comprendre et d'évaluer l'information ;

- **les compétences stratégiques** permettent d'utiliser l'information de manière dynamique, pour prendre des décisions personnelles ou professionnelles.

La structure des ménages est un facteur secondaire déterminant : plus un ménage a d'enfants, plus la probabilité qu'il utilise Internet est forte

La structure du ménage joue un rôle important, bien plus en France que dans l'Europe des Vingt-sept. Quel que soit le nombre d'adultes dans le ménage, la présence d'un enfant augmente généralement d'un facteur 2 la "probabilité" d'avoir un ordinateur ou Internet à la maison. Les parents élevant seuls un ou plusieurs enfants estiment avoir plus besoin d'Internet à domicile que l'ensemble des ménages. Ils semblent donc avoir conscience de l'importance que revêtent les outils numériques, en particulier pour l'éducation, malgré les contraintes budgétaires.

Certaines populations, au croisement de plusieurs facteurs, sont totalement à l'écart de la société du numérique, en particulier les personnes âgées à faible revenu ou faible niveau d'éducation ainsi que les chômeurs sans diplôme

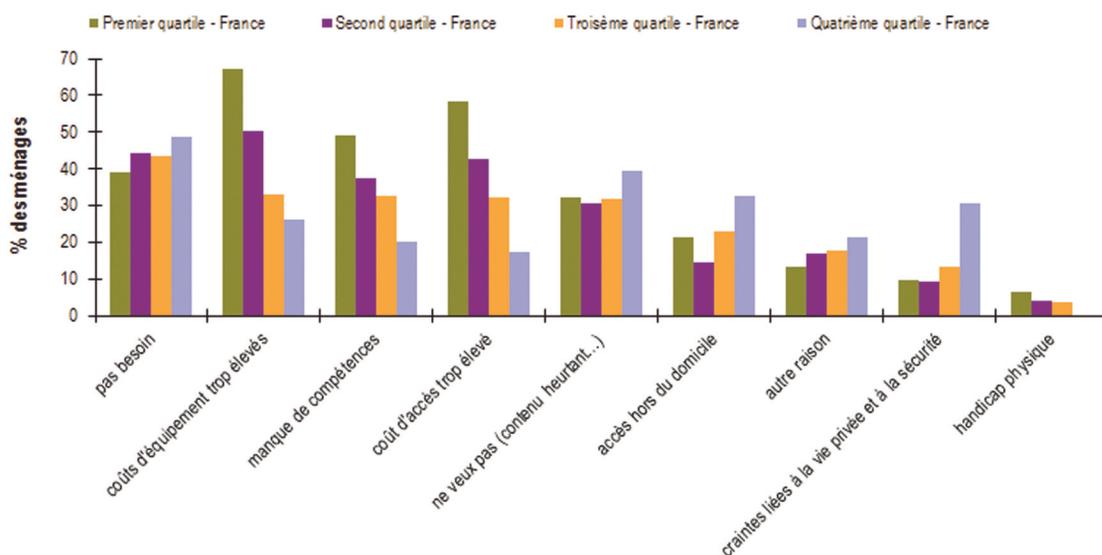
Certaines catégories au sein du groupe de personnes à bas revenus sont encore plus touchées que d'autres. Les chômeurs, étudiants, et familles monoparentales en font partie. Ces populations ressentent souvent des manques spécifiques liés à l'absence de l'Internet : ils sont gênés par exemple dans leur recherche d'emploi et dans la poursuite de leurs études.



[2] Enquête réalisée par Statbel en 2008, citée par Brotcorne P., Mertens L. et Valencu G. (2009), Les jeunes off-line et la fracture numérique. Les risques d'inégalités dans la génération des "natifs numériques", Service public de programmation "Intégration sociale", Bruxelles.

Figure 4

Raisons invoquées pour l'absence d'accès à Internet au domicile, en fonction de la structure du ménage



Sources : Eurostat et enquête INSEE "TIC et ménages 2008", analyse CAS

Plus de 70 % des personnes cumulant faible revenu et faible niveau d'éducation n'ont jamais utilisé Internet. Ce taux est supérieur à 90 % s'il s'agit de personnes âgées de plus de 65 ans.

L'ÉCOLE CONFRONTÉE À DES DÉFIS MAJEURS

L'école est probablement le lieu où les attentes d'une génération qui est née avec les TIC et qui, dans sa grande majorité, les utilise en permanence, sont les plus importantes.

L'auteur et consultant américain Marc Prensky distingue les "natifs" et les "immigrants" du numérique⁽³⁾. Comment parvenir à ce que les uns et les autres puissent se comprendre et dialoguer dans un univers en rupture ?

Les TIC influencent les natifs du numérique dans leur rapport au temps, à l'espace et à autrui, transformant ainsi leur manière d'apprendre

Les jeunes sont devenus multitâches : 67,5 % des 11-20 ans déclarent utiliser régulièrement plusieurs médias en même temps⁽⁴⁾. Travailler dans des communautés virtuelles leur semble naturel, de même que la navigation entre le monde réel et le monde numérique. Les commu-

nications plurielles synchrones ou asynchrones font partie de leurs habitudes. Comme le souligne Philippe Mallein⁽⁵⁾, l'usage des TIC a fait naître peu à peu des paradoxes dans le rapport au temps, à l'espace et aux autres. Il entraîne la coexistence de phénomènes auparavant contradictoires, engendrant des modifications de comportement parmi les nouvelles générations :

- **la possibilité quasi simultanée à la fois de "gagner du temps" et de "perdre son temps"** : la segmentation du temps devient plus difficile à l'heure où le numérique mélange temps de travail et de loisirs, où la recherche d'information et l'accroissement des connaissances est plus rapide qu'autrefois mais peut conduire à des navigations sur la toile à la fois plus longues et plus morcelées ;
- **une réalité augmentée par le virtuel effaçant les contraintes géographiques** : le passage fréquent du monde virtuel au monde réel rend plus confuse la distinction entre les deux ;
- **un individualisme communiquant** : grâce à Internet, les frontières géographiques n'existent plus, si bien que se créent de nouvelles communautés. Il est devenu aisé et tout à fait normal d'avoir des "amis" partout dans le monde.



[3] Prensky M. (2001), *Digital Natives, Digital Immigrants*, Essai publié en ligne.

[4] Données énoncées dans Fourgous J.-M. (2010), *Réussir l'école numérique*, rapport de la mission parlementaire sur la modernisation de l'école par le numérique, confiée par le Premier ministre, 15 février.

[5] Mallein P. (2008), *Usage des TIC et signaux faibles du changement social*, université de Grenoble.

L'utilisation accrue des technologies numériques modifie la manière d'être et de réfléchir de la jeune génération. Les "natifs" sont en constante interaction avec leurs pairs, partageant leurs productions et échangeant de très nombreux messages. Ils n'ont pas eu à s'adapter aux technologies numériques et à Internet et ne peuvent imaginer le monde sans ces outils. Les élèves sont désormais habitués à obtenir des informations rapidement grâce à Internet et ne comprendraient pas que l'école néglige les technologies nouvelles.

L'éducation est confrontée à trois défis majeurs. Elle doit apprendre à l'enfant à se servir des technologies numériques et à en connaître les écueils. Elle doit tirer parti de toutes leurs potentialités, y compris dans la lutte contre l'échec scolaire, et répondre ainsi aux attentes d'une nouvelle génération. Elle doit enfin accompagner la communauté éducative dans son appropriation des TIC.

Selon l'usage, un impact plus ou moins positif sur la scolarité

Un usage fréquent et varié de l'ordinateur et d'Internet peut favoriser une meilleure performance scolaire ainsi qu'une plus grande autonomie. Le fait d'être toujours interconnecté, les passages incessants entre monde réel et monde virtuel ou encore l'utilisation de multiples médias en même temps, habituent les natifs du numérique aux changements de rythme et de situations. Il convient de préciser cependant que tous n'en font pas le même usage. Deux catégories ont tendance à n'utiliser les nouvelles technologies que de manière parcellaire voire "sectaire" : les "gamers" ou passionnés de jeux vidéo, et les "nolife", que la pratique très isolée d'Internet prive de toute forme de sociabilité. Ces profils peuvent être corrélés à la catégorie socioprofessionnelle des parents, creusant un fossé numérique social et culturel.



Paul Attewell⁽⁶⁾ remarque que les enfants qui ont des difficultés à écrire et à lire sont parfois frustrés lorsqu'ils effectuent des recherches sur Internet. Ils n'orthographient pas correctement les mots-clés dans les moteurs de recherche et ont de la peine à trouver les informations. De même, il note que les enfants issus de milieux défavorisés tendent à se contenter des "divertissements" informatiques tandis que les enfants issus de milieux aisés se montrent plus actifs, tout en se divertissant comme les autres. Internet devient pour les uns un important outil d'accumulation de compétences et de savoirs alors qu'il apporterait peu aux enfants issus de milieux défavorisés.

Posséder un ordinateur à domicile améliorerait la performance scolaire

Le rapport de l'OCDE sur le dépouillement des tests PISA réalisés en 2006 met en évidence une corrélation entre les moindres résultats scolaires et l'absence d'ordinateur et d'Internet à domicile, ou plus précisément entre la performance scolaire et la fréquence d'utilisation de l'informatique au domicile (plutôt qu'à l'école). De tels résultats semblent conforter la volonté de mettre des ordinateurs à disposition des plus jeunes, en particulier ceux issus de milieux défavorisés.

L'enseignement doit tirer parti de toutes les potentialités des technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (TICE)

Il n'y a pas de "déterminisme technologique", qui conduirait à une amélioration automatique du niveau scolaire des enfants en fonction des technologies disponibles : les tests PISA réalisés en 2006 ne montrent pas de corrélation entre les résultats des élèves à ces tests et leur utilisation de l'ordinateur à l'école.

L'utilisation et l'apprentissage des technologies numériques tout au long de la formation initiale n'en restent pas moins indispensables. Le rapport de la mission parlementaire menée par Jean-Yves Fourgous, déjà cité, insiste sur la nécessité d'agir dès à présent pour réussir l'école numérique en 2012. Dans une note au ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative datée d'avril 2010, le Haut Conseil de l'éducation plaide pour un grand plan en faveur des TICE, avec plusieurs objectifs :

- ▶ renforcer la motivation et la confiance en eux-mêmes des élèves ;
- ▶ améliorer l'apprentissage dans certains domaines, notamment les langues étrangères, essentielles à la formation professionnelle ;
- ▶ diversifier les ressources pédagogiques offertes aux enseignants ;
- ▶ atténuer les inégalités face à l'école par la mise en place d'outils de suivi individualisé.

Les comparaisons internationales dans le domaine de l'utilisation des technologies numériques pour l'éducation doivent être maniées avec prudence, dans la mesure où de tels outils ne constituent qu'une composante d'un système éducatif qui doit être considéré dans son ensemble, en tenant compte du contexte culturel. Néanmoins, à l'examen des plans mis en œuvre par plusieurs pays de l'OCDE (Canada, Danemark, Pays-Bas, Finlande, Corée du Sud, Royaume-Uni), **plusieurs éléments semblent déterminants (au-delà de la mise en place d'outils numériques au sein des établissements scolaires) :**



(6) Paul Attewell est professeur de sociologie et d'éducation urbaine au CUNY Graduate Center, à New York.

- ▶ des financements à la hauteur des enjeux, qui doivent intégrer la maintenance et le renouvellement des matériels ;
- ▶ l'existence d'une plate-forme nationale ou régionale de ressources numériques utilisables à la fois par les enseignants et les élèves : au-delà de l'accès à des contenus, elle doit offrir un accompagnement pédagogique pour tous les élèves qui le souhaitent ;
- ▶ le développement de ressources numériques apportant un véritable avantage par rapport au support papier ;
- ▶ la création de contenus destinés à former les élèves à un usage responsable d'Internet ;
- ▶ la mise en place d'un accompagnement adéquat des enseignants ;
- ▶ la création de ressources et de contenus innovants par le recours à des appels d'offres ou par le soutien et la valorisation des travaux des enseignants ;
- ▶ le recours à des expérimentations de projets innovants (soutenus et généralisés par la dépense publique), accompagnées d'une évaluation précise et transparente permettant de décider de leur extension ou non en toute connaissance de cause ;
- ▶ l'implication des parents, grâce aux technologies numériques, dans le suivi scolaire, qui constitue un facteur d'amélioration des performances des élèves ;
- ▶ l'utilisation des tableaux blancs interactifs (TBI), qui peuvent être un soutien à des approches pédagogiques favorisant l'interactivité : au Royaume-Uni, la généralisation des tableaux blancs interactifs dans les écoles primaires a conduit à une amélioration significative des performances des élèves de dix ans aux tests nationaux en mathématiques et en sciences ; cette amélioration n'a cependant été constatée ni pour la lecture ni pour l'écriture.

Les TIC comme outils de remédiation face à l'échec scolaire

Un des facteurs majeurs de l'échec scolaire en France tient aux inégalités sociales, que le système éducatif n'atténue pas : 18 % des élèves issus d'un milieu social défavorisé obtiennent un baccalauréat général contre 78 % pour les élèves de familles favorisées⁽⁷⁾.

Les TIC favorisent une meilleure prise en compte de l'hétérogénéité. La généralisation des manuels numériques, par exemple, pourrait permettre à l'enseignant d'adapter sa pédagogie et les supports associés au niveau de ses élèves et favoriser un suivi plus personnalisé du travail de chacun. Le Haut Conseil de l'éducation précise que l'utilisation de manuels numériques ouvrirait "la possibilité d'une forte interactivité, d'un enrichissement permanent, d'une ouverture vers des liens web, etc.". Le

manuel numérique faciliterait également la prise en charge des élèves handicapés.

Le projet de manuels numériques en Corée du Sud

Projet pilote lancé en 2007, la création de livres de cours numériques est au cœur d'une réflexion sur la pédagogie qui vise à améliorer la qualité du système éducatif en favorisant la créativité et l'autonomie des élèves. Les manuels numériques sont de véritables "e-écoles". Enseignants et élèves communiquent de manière plus interactive grâce aux outils pédagogiques intégrés ou reliés aux livres : les logiciels associés proposent des contenus multimédia et des outils de *e-learning*, autorisent des interactions en ligne et sont interconnectés avec les tableaux blancs interactifs. Ils permettent aux élèves, via une plate-forme, d'accéder à des contenus adaptés, les résultats de leurs travaux étant évalués et intégrés dans un système de suivi personnalisé. Tous les niveaux d'enseignement sont couverts ; un élargissement progressif des matières concernées est prévu. Ce projet a vocation à s'appliquer à l'ensemble des écoles primaires et secondaires. Plus de 100 écoles sont impliquées, 18 manuels ont été conçus et des résultats positifs ont été observés. La diffusion de ce projet pilote a été facilitée par le lancement d'une campagne de communication autour du thème "Knowledge Korea".

Là encore, les mesures mises en place à l'étranger fournissent des enseignements précieux⁽⁸⁾, même si la lutte contre l'échec scolaire et les inégalités sociales relève de l'organisation du système éducatif dans son ensemble. Les technologies numériques permettent :

- ▶ de développer un enseignement plus individualisé proposant à l'élève ou à son tuteur numérique des exercices adaptés au niveau de l'élève : c'est notamment l'exemple du *Cyber Home learning* en Corée du Sud qui compte plus de 300 000 utilisateurs quotidiens et qui a conduit à créer un système d'*e-learning* pour les classes élémentaires et secondaires afin de réduire les inégalités de formation entre élèves ;
- ▶ de proposer des logiciels adaptés aux enfants de familles étrangères, au travers de portails spécialisés ;
- ▶ de soutenir les élèves en difficulté, ceux-ci pouvant retrouver les notions qu'ils maîtrisent mal grâce aux liens hypertextes des manuels numériques.

Les TIC peuvent également contribuer à réduire l'anxiété de certains élèves vis-à-vis de l'institution scolaire par une approche plus ludique, plus concrète, grâce à des situations pédagogiques où l'erreur est valorisée comme moyen d'atteindre la réussite.



(7) Cour des comptes (2010), *L'Éducation nationale face à l'objectif de la réussite de tous les élèves*, mai.

(8) Étude BearingPoint (2010) pour le CAS. Voir également Wastiau P. et al. (2009), *Quels usages pour les jeux électroniques en classe ?*, European Schoolnet.

L'usage des outils numériques devrait favoriser la formation continue

L'évolution de la société et des métiers nécessite que chacun puisse se former tout au long de la vie. Le *e-learning* peut grandement faciliter la formation continue et constituer une "seconde chance", en permettant l'obtention d'une formation diplômante depuis chez soi, effaçant ainsi les barrières sociales et les freins intellectuels.

Toutefois, face au foisonnement de formations en *e-learning* présentées comme plus novatrices les unes que les autres, les pouvoirs publics ont un rôle majeur à jouer d'information, d'évaluation et de labellisation de cette offre.

En 2008, 40 % des Coréens du Sud utilisaient le *e-learning* et près de 39 écoles en ligne ont été créées dans le cadre du projet "Promotion de la cyber éducation tout au long de la vie" : ce succès est lié au développement du *e-learning* dans les grandes entreprises (Samsung, PG, KT, etc.) mais aussi au fait que ces formations continues sont généralement qualifiantes.

❖ RÉDUIRE LE FOSSÉ NUMÉRIQUE : LES CONDITIONS D'UN TRAITEMENT SOCIAL EN FRANCE

Permettre un accès haut débit à bas coût pour les plus démunis par un abaissement des tarifs d'accès à Internet

37,1 % des Français n'ont pas accès aujourd'hui à Internet à leur domicile. Si certains ménages affirment ne pas en éprouver le besoin, le principal obstacle pour les autres réside dans les coûts trop élevés d'équipement et d'abonnement^[9]. Or l'accès – à un prix abordable – aux outils numériques et à Internet haut débit devient chaque jour de plus en plus nécessaire, au même titre que l'accès à l'eau et à l'énergie, et le sera encore plus demain.

La première solution pour permettre un accès Internet au plus grand nombre réside dans une plus forte concurrence entre les opérateurs qui devrait se traduire par une plus grande diversité des offres et par un abaissement du coût d'accès à Internet. Dans la plupart des pays de l'OCDE, la multiplication du nombre des opérateurs a entraîné un abaissement significatif du coût de l'abonnement.

En France, la plupart des opérateurs, répondant aux vœux exprimés ces derniers mois par le gouvernement, proposent des offres Internet haut débit pour moins de 20 euros. Mais ces tarifs ne sont accessibles que dans les grandes villes et ne portent que sur la seule connexion à Internet. Il faut y ajouter 16 euros pour l'abonnement à une ligne téléphonique. Cette somme de 36 euros est alors plus élevée que les offres de *triple play* (télévision, téléphone, Internet) en dégroupage total à 29,90 euros ! Ces offres à 20 euros doivent en outre être comparées aux abonnements que l'on peut trouver au Canada (9,68 euros)^[10] et au Danemark (13,31 euros)^[11].

Dès lors qu'un abaissement des tarifs d'accès à Internet ne peut résulter du seul renforcement de la concurrence, l'autre solution consisterait, en modifiant la loi, à élargir la notion de service universel^[12] des communications électroniques à Internet haut débit. Elle garantirait un accès de tous au réseau à un prix raisonnable et permettrait à l'État d'imposer aux opérateurs la mise en place d'un tarif social de l'Internet "prenant en compte les difficultés particulières rencontrées (...) par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu"^[13]. Cette extension n'est toutefois pas envisageable sans une modification de la directive définissant le service universel des communications électroniques qui n'intègre pas aujourd'hui les services Internet à haut débit dans son champ. Ce texte est en cours de révision : la Commission européenne a lancé le 2 mars 2010 une consultation publique visant à déterminer les conditions d'un tel élargissement à l'ensemble de l'Union européenne. Elle devrait en présenter les conclusions dans le courant du premier trimestre 2011 et indiquer les modifications de la directive qu'elle envisage.

Une autre piste pourrait consister à inclure, dans le service universel des communications électroniques^[14], la composante téléphonique des offres multiservices (*Triple play*) et permettre ainsi d'avoir accès, *indirectement*, à Internet à prix réduit. Cette solution ne peut cependant être que transitoire : elle ne reconnaît l'utilité d'Internet qu'à travers la transmission de la voix et ne s'applique donc qu'à des offres couplées téléphone et Internet. Elle suppose également de pouvoir identifier le coût spécifique de la composante téléphonique dans l'offre groupée. Elle doit enfin être validée par la Commission.



[9] Données de l'enquête INSEE "TIC et ménages 2008".

[10] Broadband Internet Access Cost, Van Dijk/Commission européenne, janvier 2010.

[11] OECD Broadband Portal: www.oecd.org/sti/ict/broadband.

[12] Le service universel garantit à tous l'accès "au réseau de communications public (...) à un prix abordable. Cette exigence s'applique à la fourniture (...) de communication de données à des débits suffisants pour accéder à des services en ligne tels que ceux qui sont proposés sur le réseau Internet public" : directive 2009/136/CE du 25 novembre 2009.

[13] Article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

[14] Code des postes et communications électroniques, article R.20-34. La première phrase de l'article deviendrait : *Les personnes physiques (...) qui ont souscrit une offre comprenant la fourniture d'un service téléphonique fixe auprès de l'opérateur qui les dessert, autorisé selon les conditions fixées au II, bénéficient, sur leur demande, d'une réduction de la part de leur facture correspondant au service téléphonique.*

Le tarif social lié au service universel des communications électroniques

France Télécom, opérateur chargé du service universel, propose, au titre de cette composante, une réduction sociale téléphonique (RST) à l'abonnement à son réseau téléphonique commuté. Celle-ci est octroyée aux invalides de guerre ainsi qu'aux personnes allocataires de l'un des trois minima sociaux que sont le revenu de solidarité active socle, l'allocation de solidarité spécifique et l'allocation aux adultes handicapés. En pratique, le montant mensuel de l'abonnement social est de 6,50 euros, contre un abonnement standard de 16 euros. Toutefois, force est de constater le peu de visibilité du dispositif actuel pour les bénéficiaires potentiels. Au début de sa mise en œuvre, en 2000, un million de personnes ont bénéficié de la réduction sociale téléphonique. Avec la montée en puissance de la téléphonie sur IP, en offres illimitées, ou du mobile généralisé, cette offre ne touchait plus que 700 000 personnes en 2004 et 430 000 en 2008.

Mettre à disposition du public des accès Internet

Poursuivre l'implantation d'espaces publics numériques de proximité

Les espaces publics numériques (EPN) assurent un service non commercial d'accès à Internet et d'accompagnement du grand public à l'utilisation des outils et usages numériques. Ils sont implantés dans des structures culturelles ou sociales telles que bibliothèques, médiathèques, centres socioculturels ou maisons des jeunes. La France compte aujourd'hui plus de 4 000 espaces qui contribuent à la démocratisation de l'accès public à Internet. Il existe trois grands réseaux nationaux d'EPN :

- ▶ le réseau des Espaces culturels multimédias (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⁽¹⁵⁾ lancé par la Caisse des Dépôts. Ce dernier couvre près des trois quarts des départements, représente plus de 830 sites, reçoit 2 millions de visites par an, et dispose de 1 800 animateurs.

Le projet Online Basics/My guide au Royaume-Uni

Le but de ce projet est de créer une formation élémentaire diffusée à l'échelle nationale et destinée à initier les adultes à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet. Trente modules de formation ont été conçus pour couvrir tous les niveaux, de l'absence de maîtrise à une utilisation avancée (achats en ligne, sites comparateurs, etc.), et sont accessibles sur le site Myguide. À titre d'illustration, le cours "Online Basics", lancé en 2010, propose une formation élémentaire autour de cinq sujets clés :

les messages électroniques, la recherche d'information, l'utilisation d'Internet, la sécurité et l'utilisation d'une souris et d'un clavier. Une messagerie électronique ainsi qu'un système de recherche très simple adapté aux personnes handicapées sont également disponibles. Ces modules de formation peuvent être suivis soit à domicile soit dans un centre UK Online. Le projet est piloté par UFI/LearnDirect (entreprise créée en 1997 par le gouvernement britannique afin de proposer des formations en ligne). Sa mise en œuvre a mobilisé plus de 2 millions d'euros, tandis que les coûts annuels de maintenance s'élèvent à 300 000 euros. L'objectif est d'obtenir 430 000 nouveaux inscrits en 2010. 89 % des utilisateurs déclarent avoir mis en œuvre les compétences acquises rapidement après avoir suivi une formation en ligne. Le module Online Basics est particulièrement prisé : 92 % de ses utilisateurs ont exprimé leur satisfaction.

Encourager les bailleurs à équiper les logements sociaux d'un accès Internet haut débit à faible coût (label "Logement social numérique").

À l'initiative de certains bailleurs sociaux, des ensembles de logements ont été dotés d'ordinateurs et d'accès Internet haut débit dont le coût, plus faible qu'un abonnement normal, est compris dans les charges. De tels projets ont vu le jour à Angers, Angoulême, Brest, etc. La plupart sont encore en phase d'expérimentation.

Le secrétaire d'État chargé du Logement se propose d'élargir cette initiative et de mettre en place un label "Logement social numérique". Il vise à encourager les bailleurs à équiper les logements sociaux en accès aux technologies numériques et permettre ainsi le développement de l'Internet haut débit dans le parc HLM français. Il porterait sur l'équipement, les usages et les services et serait attribué aux projets immobiliers des bailleurs sociaux. Les financements de l'État accordés à ces projets devraient dépendre de la qualité de cet environnement numérique.

PROPOSITIONS

Au-delà des questions de couverture du territoire par les réseaux, la promotion d'une véritable société numérique suppose de traiter les trois fossés numériques précédemment identifiés : le fossé générationnel, le fossé social et le fossé culturel. En la matière, les réussites à l'étranger se sont appuyées non seulement sur un engagement politique fort et renouvelé dans le temps, mais aussi sur un suivi spécifique réalisé par une entité administrative (à l'image de la *National Information Society Agency* en Corée ou la *Digital Public Services Unit* au Royaume-Uni), sur le lancement d'appels à projets et sur la réalisation de larges campagnes de sensibilisation ciblées.



[15] Voir actes du colloque "Société numérique solidaire", 28 mai 2010 www.strategie.gouv.fr/article.php?id_article=987

PROPOSITION 1

Accorder, dans le cadre du “Plan de développement des usages du numérique à l'École^[16]”, une attention particulière aux jeunes (15-24 ans) à l'écart du numérique en leur proposant des formations adaptées (y compris en dehors du cursus scolaire) et en mettant à leur disposition des ordinateurs et des abonnements à tarif réduit.

Dans la lignée des propositions du Haut Conseil de l'éducation et du rapport de la mission parlementaire conduite par Jean-Michel Fourgous, le Plan de développement des usages du numérique à l'École, paru fin novembre 2010, a pour objectifs principaux de :

- ▶ “faciliter l'accès à des ressources numériques de qualité pour les équipes pédagogiques, en simplifiant l'accès à un portail national et des financements dédiés ;
- ▶ former et accompagner les enseignants dans les établissements scolaires dans la prise en compte du numérique dans leur pédagogie ;
- ▶ généraliser les services numériques, pour ouvrir les établissements vers l'extérieur ;
- ▶ réaffirmer le partenariat avec les collectivités locales à travers un appel à projets en direction des académies, afin de donner les meilleures conditions de développement des usages numériques ;
- ▶ former les élèves à l'usage des technologies de l'information et de la communication, et notamment à un usage responsable”.

Plusieurs points semblent déterminants dans la réussite d'un tel plan :

- ▶ une meilleure connaissance des ressources numériques pédagogiques pertinentes par les enseignants et la facilité avec laquelle les enseignants et les élèves peuvent échanger les documents ;
- ▶ la généralisation des Espaces numériques de travail ;
- ▶ le développement de ressources numériques tant par des appels d'offres de contenus innovants qu'en soutenant et en valorisant les travaux des enseignants ;
- ▶ la mise en place d'un accompagnement adéquat des enseignants ;
- ▶ le recours à des expérimentations de projets innovants accompagnées d'évaluations précises et transparentes ;
- ▶ l'implication des parents, grâce aux technologies numériques, dans le suivi scolaire.

Dans la mise en œuvre de ce plan, une attention particulière devrait être apportée aux jeunes (15-24 ans) à l'écart du numérique

Si le fossé générationnel doit progressivement s'estomper, la situation est plus critique pour les 34 % des 15-24 ans les moins diplômés, qui n'ont souvent pas accès à Internet à leur domicile (16 %) ou qui ne maîtrisent pas cet outil. Cette population qui éprouve souvent des difficultés de lecture risque de se trouver marginalisée dans la société numérique de demain.

Le renforcement à l'école de l'aide personnalisée, et plus généralement de la lutte contre l'échec scolaire, ainsi que l'amélioration de l'accès à Internet des populations les plus défavorisées (par la mise à disposition d'ordinateurs, de tarifs d'abonnement adaptés, etc.) constituent des pistes de solution. Des formations spécifiques pourraient également être proposées à l'occasion des Journées d'appel de préparation à la défense (JAPD).

Dans tous les cas, l'existence d'une population éprouvant des difficultés de lecture et d'utilisation d'Internet implique de veiller à ce que les portails publics et les procédures administratives mis en ligne soient d'un accès aisé.

PROPOSITION 2

Permettre un accès haut débit à bas coût pour les plus démunis par un abaissement des tarifs d'accès à Internet résultant soit d'un renforcement de la concurrence, soit de la mise en place d'un tarif social de l'Internet, ainsi que par le déploiement du réseau d'espaces numériques publics et la mise à disposition d'ordinateurs.

La part grandissante des TIC et leur utilisation au quotidien comme lien de cohésion social et de proximité avec l'administration et les services publics demandent que tous puissent avoir accès à ces outils.

Plusieurs mesures peuvent conduire à réduire le fossé social :

- ▶ une première possibilité réside dans une plus grande diversité de l'offre et dans l'abaissement du coût d'accès à l'Internet par le développement d'une concurrence forte entre les opérateurs. C'est la solution utilisée dans les six pays étudiés que sont le Canada, la Corée du Sud, le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas et le Royaume-Uni ;



[16] “Plan de développement des usages du numérique à l'École”, *op. cit.*

- ▶ à défaut, si les prix devaient rester trop élevés, une solution transitoire serait de mettre en place un **tarif social portant sur la composante téléphonie des offres multiservices accessibles via une connexion à Internet haut débit**. La compatibilité d'une telle approche avec le cadre européen devra néanmoins être validée par la Commission. Enfin, dans l'état actuel des textes européens, le financement de cette réduction tarifaire ne pourra être couvert par le fonds de service universel que dans la mesure où il s'appliquera exclusivement sur la composante téléphonie de l'offre ;
- ▶ à moyen terme, une véritable tarification sociale de l'Internet pourrait être mise en place. Elle suppose néanmoins une modification de la directive correspondante ; l'accès à Internet à haut débit deviendrait une composante du service universel des communications électroniques ;
- ▶ le déploiement du réseau d'espaces numériques publics (EPN) existant doit permettre aux ménages dont les revenus sont les plus bas d'accéder gratuitement à Internet et en même temps de bénéficier de formations au numérique ;
- ▶ la mise en place dans les logements sociaux d'ordinateurs connectés est une initiative encore limitée mais qui se développe à l'instigation des collectivités locales et des bailleurs sociaux
- ▶ la mise à disposition des familles défavorisées d'ordinateurs, comme c'est le cas en France via l'expérience "Ordi 2.0", semble également constituer une piste intéressante.

PROPOSITION 3

Familiariser les personnes âgées aux outils numériques par un accompagnement personnalisé et des logiciels, voire des matériels, adaptés. Cela leur permettrait de correspondre plus aisément avec leurs proches, de bénéficier d'un suivi médical à distance, et ainsi de rester chez elles plus longtemps^[17].

À partir de 55 ans, l'accès à un ordinateur ou à Internet diminue progressivement, presque linéairement, avec l'âge. Les seniors en France paraissent plus isolés que dans certains autres pays, qui ont su mieux les préparer à l'utilisation d'Internet en leur permettant d'accéder à des centres de formation ou en adaptant l'ergonomie des ordinateurs.

Les maisons de retraite et les accueils de jour pourraient comporter des espaces numériques adaptés permettant non seulement aux personnes âgées de correspondre avec leurs proches, mais aussi de les assister, par exemple celles souffrant de la maladie d'Alzheimer, dans le maintien d'une activité intellectuelle et sociale.

Aux Pays-Bas, le projet SeniorWeb a ainsi été conçu pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, renforcer leur autonomie et améliorer leur qualité de vie. Il a conduit à la création d'une communauté virtuelle qui propose à ses membres des cours ou des jeux en ligne, des forums et des groupes de discussion. Cinquante-cinq mille personnes âgées suivent ces cours annuellement. Plusieurs milliers de volontaires répartis dans 375 centres dédiés dispensent aux personnes âgées des cours adaptés et peu onéreux et fournissent même une aide à domicile aux personnes qui le souhaitent.

CONCLUSION Si l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet progresse en France, un tiers de la population n'est toujours pas équipé. Au-delà des questions de couverture du territoire par les réseaux, trois fossés numériques apparaissent nettement, non seulement en ce qui concerne la possession des outils, mais aussi leur usage : un fossé générationnel, un fossé social, un fossé culturel.

L'école est probablement le lieu où le décalage est le plus notable entre l'utilisation encore limitée des technologies numériques et les attentes d'une génération de "natifs". L'institution scolaire est l'une des plus à même de tirer toutes les potentialités de tels outils.

Comme le montre l'examen des politiques mises en place dans six pays de l'OCDE, il est possible de relever ces défis et de permettre à l'ensemble des Français d'entrer de plain-pied dans la société et l'économie du numérique.



Dominique Auverlot, Joël Hamelin, Eugénie Lejeune, Jean-Loup Loyer et Laurence Rivière, département Développement durable
Avec la collaboration pour l'analyse internationale du cabinet conseil BearingPoint



[17] Centre d'analyse stratégique (2010), *Vivre ensemble plus longtemps : enjeux et opportunités pour l'action publique du vieillissement de la population française*, Rapports et Documents n° 28, travaux coordonnés par Gimbeet V. et Godot C.

“Le fossé numérique en France”

Rapport du Gouvernement au Parlement établi en application de l'article 25 de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre le fossé numérique est disponible sur

www.strategie.gouv.fr, rubrique publications



La Note de synthèse n° 218 - avril 2011 est une publication du Centre d'analyse stratégique

Directeur de la publication : Vincent Chriqui, directeur général

Directeur de la rédaction : Pierre-François Mourier, directeur général adjoint

Secrétaire de rédaction : Delphine Gorges

Service éditorial : Olivier de Broca

Impression : Centre d'analyse stratégique

Dépôt légal : avril 2011

N° ISSN : 1760-5733

Contact presse :

Jean-Michel Roullé, responsable de la Communication

01 42 75 61 37 / 06 46 55 38 38

jean-michel.roulle@strategie.gouv.fr

Le Centre d'analyse stratégique est une institution d'expertise et d'aide à la décision placée auprès du Premier ministre. Il a pour mission d'éclairer le gouvernement dans la définition et la mise en œuvre de ses orientations stratégiques en matière économique, sociale, environnementale et technologique. Il préfigure, à la demande du Premier ministre, les principales réformes gouvernementales. Il mène par ailleurs, de sa propre initiative, des études et analyses dans le cadre d'un programme de travail annuel. Il s'appuie sur un comité d'orientation qui comprend onze membres, dont deux députés et deux sénateurs et un membre du Conseil économique, social et environnemental. Il travaille en réseau avec les principaux conseils d'expertise et de concertation placés auprès du Premier ministre : le Conseil d'analyse économique, le Conseil d'analyse de la société, le Conseil d'orientation pour l'emploi, le Conseil d'orientation des retraites, le Haut Conseil à l'intégration.

www.strategie.gouv.fr