




Agir pour l'inclusion numérique

Les propositions de la MedNum pour 2022

La Mednum, société coopérative d'intérêt collectif née en 2017, rassemble les acteurs de la médiation numérique sur tout le territoire, autour d'une ambition : oeuvrer pour faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'égalité et d'inclusion pour toutes et tous. Pour ce faire, elle crée des outils communs en réponse à des besoins partagés, pour faire changer d'échelle les solutions d'accompagnement aux usages numériques.



LA
MED
NUM

Nous contacter :

Direction études & plaidoyer de la MedNum

Coline Siguier Rigoni, directrice : coline.siguier@lamednum.coop

Clarisse Honoré, chargée de mission : clarisse.honore@lamednum.coop

Contactez ses proches, prendre rendez-vous chez le médecin, trouver un emploi, suivre un cours ou une formation, accéder à des prestations sociales... Quel geste de la vie quotidienne échappe encore à l'usage du numérique aujourd'hui ? Mais le numérique des services utiles, voire indispensables, qui facilitent la vie et renforcent nos liens, peut également être subi, inaccessible et angoisser une trop grande partie de nos concitoyens. **En France, plus de 14 millions de personnes seraient en situation de fragilité numérique**, c'est-à-dire éloignées, non équipées et/ou en grande difficulté avec les différents usages du numérique. Si nous convenons tous qu'il faut encourager l'innovation et s'appuyer sur le formidable potentiel qu'offre le numérique, il faut s'assurer qu'il soit un facteur d'égalité et non le catalyseur d'une exclusion sociale toujours plus forte. Nous, acteurs de la médiation numérique, agissons concrètement, avec nos moyens, sur nos territoires, pour donner à nos concitoyens, notamment les plus fragiles, les clés d'une société qui évolue vite. Dans le cadre de cette campagne électorale, nous souhaitons alimenter le débat et être force de propositions pour agir concrètement sur ces fragilités sociales. Car cette "révolution" numérique peut être mise au service de nouveaux modes de vie qui seraient, avec des politiques publiques adaptées, bien plus humains, durables et inclusifs. À l'instar du Plan très haut débit qui mobilise **1 milliard d'euros, chaque année**, depuis 2013, nous demandons un effort au moins équivalent **pour accompagner les Françaises et les Français dans leurs pratiques numériques personnelles et professionnelles**. Contributions des entreprises, formation professionnelle, taxes GAFAM, condamnations CNIL, ou encore réserves sur les projets numériques financés par l'État... les possibilités sont nombreuses pour fournir cet effort nécessaire et agir réellement sur ce chiffre de 14 millions de personnes éloignées du numérique.

Pour le déploiement d'un numérique d'intérêt général, qui réponde aux besoins de proximité et aux usages des citoyens, la MedNum propose de :

Créer une véritable filière professionnelle de la médiation numérique

- Structurer la formation initiale et la formation continue des professionnels de la médiation numérique, techniciens comme cadres, en construisant un socle commun de compétences et différentes spécialisations (ex : l'accès aux droits ou la gestion d'un fablab).
- Veiller à la qualité et à la stabilité des emplois de la médiation numérique, de la même manière que ceux créés par l'essor de l'usage des plateformes (emplois dits "ubérisés"), en commençant par pérenniser le financement des postes des 4 000 conseillers numériques France Services.

Offrir des services numériques accessibles à tous et partout

- Élaborer et développer une offre publique numérique avec et pour les usagers de ces services, c'est-à-dire en tenant compte des problématiques d'accès pour les publics en difficulté et le risque d'exclusion numérique afférent.
- Prévoir, dès la conception des services publics en ligne, la formation et l'outillage des travailleurs sociaux et les agents de l'État pour qu'ils accompagnent les publics au plus près de leurs besoins. Cette obligation pourrait se traduire par un système d'audit préalable et d'agrément et s'appliquerait à certains services numériques de grandes entreprises.
- Garantir l'accessibilité des services publics en ligne par l'accès à une offre de médiation numérique à moins de 20 minutes de chez soi, et ce sur tout le territoire.

Garantir des financements stables aux structures de l'inclusion numérique

- Responsabiliser les acteurs économiques privés en matière d'inclusion numérique à l'aide, par exemple, d'une contribution spécifique. Ces derniers devant assurer tant l'accès à leurs services numériques que l'accompagnement et la formation de leurs salariés. Elle pourrait être par exemple un pourcentage, défini conjointement, du revenu d'activité des entreprises de plus de 500 salariés.
- Sortir de l'unique logique de "financement par projet" et permettre un financement structurel, de long terme, des actions de médiation numérique (coordination, animation, etc.) en reconnaissant l'inclusion numérique comme un service d'intérêt économique général (SIEG).
- Adopter une dynamique d'accompagnement technique et financier des structures de la médiation numérique pour favoriser l'émergence et le passage à l'échelle d'acteurs nationaux capables de prétendre aux dispositifs d'investissement "classiques".

Promouvoir un numérique d'intérêt général, libre, ouvert, universel et collectif

- Construire un cahier des charges avec les acteurs de la médiation numérique qui servirait de support à l'élaboration de toutes les politiques publiques qui touchent au numérique.
- Développer une culture du libre et des communs numériques pour donner la capacité aux citoyens de choisir leurs outils numériques de manière éclairée.
- Sensibiliser aux enjeux de transparence et de souveraineté numérique, dont la compréhension est nécessaire au développement de l'esprit critique et à l'exercice de la citoyenneté.
- Intégrer systématiquement à l'éducation numérique une sensibilisation aux valeurs et pratiques nécessaires à l'essor d'un numérique "éthique" cher aux réseaux d'acteurs de la médiation numérique.

L'éducation au numérique, un enjeu de citoyenneté et de justice sociale

L'éducation numérique peut renvoyer à plusieurs champs qui se rattachent à des politiques publiques différentes : si la médiation et l'inclusion numérique (équiper, accompagner, former) relèvent de la sphère sociale, l'éducation au numérique se rapporte spontanément au champ éducatif (enseigner, transmettre, éveiller). Et les exclus du numérique d'aujourd'hui, accompagnés par la médiation, le sont pour différentes raisons, parmi lesquelles le manque d'appropriation du sujet en amont. La relation entre médiation et éducation au numérique apparaît alors clairement : l'acquisition de compétences techniques - permettant les différents usages du numérique - doit impérativement s'accompagner d'une connaissance et une compréhension du sujet et de ses enjeux. L'éducation numérique devient donc une question de justice sociale qui ne s'adresse pas qu'aux jeunes car c'est **une condition nécessaire à la confiance des utilisateurs dans le numérique, au développement de leur esprit critique, et, par extension, à l'exercice de leur citoyenneté.**

Pour répondre à ces enjeux, la MedNum propose de :

Faire de l'éducation numérique une priorité dans l'enseignement, du primaire au supérieur, pour former les citoyens éclairés de demain

- Intégrer systématiquement, **dès les pratiques éducatives du premier degré**, des modules d'éducation numérique de base pour une première appréhension du sujet.
- **Renforcer les programmes scolaires du secondaire** en matière d'éducation numérique pour développer les compétences et la culture numérique de tous les élèves.
- Généraliser **à l'université** des modules d'acquisition de **compétences numériques transversales**, nécessaires aux études supérieures, parmi lesquelles la maîtrise des outils numériques et la compréhension des enjeux.

Outils, sensibiliser et former les professionnels de l'éducation et de l'accompagnement social

- Renforcer la formation initiale et **développer l'offre de formation continue pour tous les enseignants** en proposant des modules mis à jour sur les outils techniques et sur la sensibilisation aux enjeux du numérique.
- **Former les travailleurs sociaux à l'éducation numérique**, premiers professionnels au contact de familles en grande difficulté, ainsi que les professionnels de la jeunesse et de l'éducation populaire (animateurs, éducateurs, etc.).
- Travailler sur des **référentiels de compétences et de savoirs harmonisés**, pour l'interopérabilité des initiatives et des données.

Affirmer les complémentarités entre médiation et éducation numérique pour donner une attention spécifique aux publics particulièrement éloignés

- Organiser la jonction entre les **dispositifs institutionnels** et les **savoir-faire des acteurs éducatifs et de la médiation**, dans l'objectif de la structuration d'une offre de formation initiale et continue lisible et ouverte aux acteurs de tous les temps éducatifs.
- Accorder une importance à **l'éducation numérique des jeunes filles** afin de réduire, à terme, les **inégalités de genre dans le secteur** (différences d'usages, de compétences, et d'accès aux métiers du numérique).
- **Faciliter la médiation numérique au sein des familles**, en visant les structures d'accompagnement à la parentalité, pertinentes pour un accompagnement parents-enfants aux usages du numérique. Il faut, dans ce cadre, penser à la place particulière des mères de famille qui sont, de fait, les plus exposées aux problèmes (liés au numérique ou non) de leurs enfants mais qui se sentent également, à cause de pratiques genrées, les moins légitimes sur le sujet.
- S'appuyer sur les réseaux de médiation numérique, dans les territoires, lors de la mise en oeuvre de grands programmes autour de services publics dématérialisés, par exemple, pour **systématiser l'éducation numérique à l'ensemble des publics éloignés.**

Faire du numérique un accélérateur pour l'emploi et le pouvoir d'achat

Le numérique a gagné toutes les sphères de l'économie et du monde du travail. Les entreprises, de toutes tailles, se transforment : digitalisation des ventes, utilisation de clouds, déploiement du télétravail... Ainsi, pour que ces évolutions économiques et sociétales profitent à tous, **l'accès à l'emploi par la maîtrise des outils numériques, l'accompagnement des petites structures dans leur transformation numérique et le développement des compétences afférentes des salarié.e.s doivent être assurés.** Par ailleurs, l'accès à certaines pratiques numériques (économie du partage, outils de comparaison de produits, gain de temps pour effectuer ses achats ou ses démarches en ligne...) a une influence directe sur le pouvoir d'achat. Dès lors, leur accès - dans des conditions de respect de la sécurité et de la vie privée des usagers - devient un **enjeu d'égalité économique et de justice sociale.**

Pour répondre à ces enjeux, la MedNum propose de :

Intensifier les efforts de formation et d'accompagnement au numérique pour les jeunes et les demandeurs d'emploi

- **Systématiser les tests Pix emploi** dans les agences Pôle emploi, les Missions locales, et les agences Cap emploi afin de mesurer le niveau de compétences numériques et de proposer des parcours sur mesure adaptés au niveau des personnes.
- Cibler prioritairement et à grande échelle **les demandeurs d'emploi peu qualifiés ou de longue durée** et financer, dans le cadre de dispositifs spécifiques d'insertion (SIAE), des parcours de remobilisation spécifiquement dédiés aux compétences numériques.
- Généraliser pour l'ensemble des lycéens et étudiants, sur le modèle de ce qui se fait dans certaines formations, la présence d'enseignements permettant d'acquérir les **compétences numériques nécessaires à leur autonomie et leur intégration sociale**, y compris dans leur parcours professionnel.
- **Promouvoir les métiers du numérique** dans le cadre de reconversions professionnelles, mais aussi dès l'orientation en accordant une attention particulière aux jeunes filles.

Accompagner les petites structures dans leur transformation numérique

- Mettre en place des « chèques équipements » pour **soutenir les petites structures professionnelles** (TPE/PME, associations, travailleurs indépendants) dans leurs investissements de matériel informatique essentiel et de connexion au réseau, en encourageant l'accès à des terminaux recyclés et reconditionnés.
- Soutenir prioritairement **l'équipement des structures de l'économie sociale et solidaire** porteuses de projets d'accompagnement des publics en situation d'exclusion sociale avec du matériel informatique reconditionné et cibler tout particulièrement les territoires ultra-marins, ainsi que les zones en situation de grande fragilité numérique (rurales, QPV, etc.).

Faire de l'entreprise un véritable lieu d'apprentissage du numérique

- Intégrer la médiation numérique en entreprise au sein du **cadre de la formation professionnelle** et inciter les entreprises à développer ces actions en direction de leurs salariés. Ces dispositifs volontaristes de médiation numérique pourraient être **financés, à hauteur de 250 M€ par an, pendant 5 ans.**
- Rendre obligatoire, via les accords de branche, par exemple, l'intégration dans le cadre des **entretiens annuels l'évaluation des compétences numériques des salariés** (en se basant par exemple sur un référentiel PIX dédié).
- **Considérer la formation au numérique comme un investissement** pour la compétitivité des entreprises et permettre, dans les PME et TPE, un crédit d'impôt intégrant la formation des dirigeants et des salariés à l'utilisation des outils et équipements numériques.

Faire du numérique un accélérateur de pouvoir d'achat des citoyens

- Sur le même modèle que les tarifs sociaux sur l'énergie, construire, avec les opérateurs un réel **"tarif social internet/mobile" accessible sous condition de ressources**, et sur l'ensemble du territoire français. Cette mesure permettrait un gain d'environ 100M€ de pouvoir d'achat pour les 4 millions de Français les plus modestes.
- Proposer **de la médiation numérique dans les espaces d'aide et d'accompagnement où se rendent régulièrement les personnes en situation de grande précarité** (épiceries solidaires, banques alimentaires, accueils sociaux...) afin de présenter et former aux outils permettant de comparer, faire des choix, gérer son budget... et donc d'agir en consommateurs "éclairés" grâce au numérique.
- Soutenir le développement des entreprises et acteurs qui mettent en oeuvre des **modèles économiques responsables basés sur la mutualisation d'usages, comme les plateformes coopératives**, plutôt que sur la possession des biens, tout en facilitant leur diffusion auprès des plus éloignés du numérique.

Mieux soigner grâce à un numérique à la portée de tous

Prendre rendez-vous chez le médecin, se faire vacciner, consulter ses résultats d'analyse... Il est quasiment impossible aujourd'hui d'accéder aux soins et à ses informations sans utiliser des outils numériques. Pourtant, ces outils numériques ne facilitent pas l'accès à notre système de santé pour tous les citoyens. Les usagers éloignés - ou complètement exclus - du numérique et de ses usages, sont souvent laissés pour compte. **L'égalité d'accès aux informations de santé, aux droits et aux soins doit rester notre boussole dans ce processus de dématérialisation des démarches de santé.** Par ailleurs, les précieuses données des patients doivent être protégées, faire l'objet d'encadrement et de pédagogie, dans un système basé sur la transparence et la confiance.

Pour répondre à ces enjeux, la MedNum propose de :

Agir au plus près des personnes en situation de fragilité pour leur garantir un accès aux informations et aux soins

- Cibler spécifiquement les personnes éloignées des usages du numérique - et donc éloignées des nouveaux outils numériques en santé - pour les accompagner culturellement et techniquement dans leur recherche d'informations et dans leur utilisation de ces outils.
- Créer un **accompagnement particulier et systématique pour les usagers en perte d'autonomie**, de plus en plus confrontés à ces outils numériques mais souvent privés d'aidants familiaux ou bénévoles.
- Sur le modèle de la plateforme Solidarité Numérique, mettre en place, avec les acteurs de la médiation, un **guichet téléphonique permettant un premier accompagnement** dans la réalisation de démarches de santé en ligne du quotidien. En complémentarité de ce travail d'assistance, les usagers devront être **orientés vers les lieux proposant une formation** et permettant d'atteindre une pleine autonomie.
- Cibler les personnes déjà suivies dans les espaces de médiation numérique pour les préparer à l'utilisation de "Mon Espace Santé", **en systématisant la démarche "aller-vers"** mise en place pendant la crise sanitaire.

Faire entrer la médiation numérique dans les établissements de santé

- **Sensibiliser les établissements de santé et leurs professionnels** aux enjeux d'utilisation des outils dématérialisés de partage d'informations.
- Intégrer les médiateurs numériques à l'élaboration, par les représentants d'usagers et les professionnels de santé, lors des CDU (commissions des usagers) - ou des CVS (conseils de vie sanitaires) -, des actions pour les droits et le bien-être des patients. Cela permettrait une **meilleure prise en compte des enjeux d'accessibilité dans l'innovation en santé.**
- Lancer un grand plan d'équipement des établissements de santé en matériel informatique pour permettre aux patients, pendant qu'ils séjournent dans les établissements, de **se familiariser avec l'environnement numérique de la santé.**

Renforcer la dynamique d'accompagnement pour la prise en main des outils du numérique en santé

- Créer une **dynamique d'acculturation mutuelle entre les professionnels de santé et les professionnels de la médiation numérique** en s'appuyant sur le maillage territorial existant : les hubs territoriaux, le réseau France Services, en lien avec les réseaux territoriaux de santé (ARS, CPTS, réseaux mutualistes...).
- Sur le modèle des CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé), **créer des espaces de rencontre et de partage** entre les différents réseaux d'accompagnement numérique des personnes (aidants, bénévoles, soignants, médiateurs, conseillers,...). Systématiser cette logique dans le cadre du dispositif de l'Article 51 sur l'expérimentation de nouvelles organisations en santé.
- Rendre obligatoire l'intégration aux formations des professionnels de la santé des **modules portant sur les outils numériques de santé** et, dans une logique d'acculturation, former les médiateurs numériques à l'utilisation de ces outils.

Créer les conditions de la confiance des usagers dans l'utilisation de leurs données de santé

- Généraliser la **sensibilisation des usagers à l'existence des données médicales** et donner les moyens aux acteurs de l'accompagnement (en santé ou en médiation numérique) de faire de la médiation sur ce sujet pour rendre ces données accessibles et compréhensibles par tous.
- Accompagner la pédagogie et l'acculturation au sujet des données personnelles en santé d'une **transparence totale sur le choix, le fonctionnement et les usages des outils mis en place.**
- Donner aux acteurs de la santé, qui partagent les données anonymisées de leurs patients, un **accès à ces données** à des fins de recherche qui servent l'intérêt général et la santé de demain.

Soutenir une médiation numérique écologique

Le numérique a un réel impact sur l'environnement : entre la fabrication des équipements utilisateurs, les infrastructures réseaux, les data centers et les services en ligne, il génère 4% des émissions de gaz à effet de serre mondiales (soit l'équivalent des émissions d'un pays comme le Japon). La responsabilité incombe, certes, en partie aux utilisateurs. Mais il ne faut pas oublier que ce sont, avant tout, **les choix sociétaux, réglementaires, économiques et politiques de son implémentation qui amènent à des usages non responsables du numérique**. En effet, les usagers ne peuvent être rendus coupables de politiques commerciales qui proposent "un téléphone neuf pour 1€ de plus" quand un téléphone d'occasion coûterait bien plus cher. Aussi, **l'effort pour un numérique plus écologique doit être porté conjointement par tous les acteurs** : ceux de la médiation numérique, les pouvoirs publics, les fabricants de terminaux, les opérateurs télécom, les éditeurs, les concepteurs de services numériques, jusqu'aux universités et écoles qui forment les faiseurs et les décideurs des technologies de demain.

Afin de limiter l'impact environnemental du recours grandissant aux outils numériques, la MedNum propose de :

Créer une offre de proximité pour le réemploi et le recyclage des terminaux informatiques

- Créer une obligation de réutilisation des parcs informatiques renouvelés des entreprises, en dissuadant les clauses de destruction encore présentes dans les contrats cadres fournisseurs, afin de systématiser la redistribution par les structures qui font de la médiation numérique sur les territoires. C'est ainsi plus d'1 million de terminaux qui pourraient, chaque année, être mis à disposition de ceux qui ne peuvent s'équiper.
- Créer des micro-circuits territoriaux de réparation et réutilisation accessibles en proximité aux citoyens, aux agents publics et aux petites et moyennes entreprises en s'appuyant notamment sur le réseau des 300 tiers-lieux Fabriques de Territoire et des 100 tiers-lieux Manufactures de Proximité.
- Rendre obligatoire, dès le second degré, une formation de "Premiers secours numériques" pour comprendre et réparer son matériel informatique. Ces formations pourraient être menées sur les temps périscolaires dans les collèges et dans les tiers-lieux du territoire.

Former les professionnels de la tech au numérique écologique, pour faire des métiers du numérique des métiers de la transition écologique !

- Développer l'offre de formation aux métiers du recyclage et de la réparation des équipements informatiques sur l'ensemble du territoire.
- Sanctuariser, dans les maquettes pédagogiques des formations aux métiers de la tech, des modules sur les enjeux d'éco-conception et d'accessibilité pour mettre en oeuvre un numérique responsable.
- Faire évoluer le titre professionnel REMIN et Fabmanager, pour y intégrer des modules sur les usages raisonnés du numérique.

Garantir l'accès aux services dématérialisés pour tous, en permettant l'utilisation de technologies plus neutres et accessibles, notamment dans les dynamiques de « smart city »

- Accompagner les éditeurs de logiciels pour les inciter à développer des mises à jour compatibles avec les parcs informatiques existants et des réflexes d'utilisation des utilisateurs les plus éloignés du numérique.
- Systématiser un volet budgétaire dédié à la conception usagers et la médiation numérique dans chaque projet urbain "smart city" développé sur le territoire. Cette part sanctuarisée dans les budgets pourrait être de 5% sur chacun des projets financés.
- Eco-concevoir tous les sites internet et applications mobiles publics, dans la même logique que les obligations issues de la loi posant le cadre RGAA "accessibilité numérique".
- Garantir un droit à l'accès aux mises à jour des services dématérialisés même pour les utilisateurs qui n'ont pas de smartphone, en préservant, par exemple, sur chaque nouveau service, la possibilité d'accès par les voies analogues, sans tomber dans le solutionnisme technologique et l'injonction du tout numérique.

