

Face à une administration toujours plus numérique, l'Etat veut désamorcer les peurs

Le gouvernement annonce des mesures en faveur de l'inclusion numérique, parmi lesquelles un « chèque numérique ».

LE MONDE | 29.11.2016 à 12h22 • Mis à jour le 29.11.2016 à 12h29 | Par Vincent Fagot ([journaliste/vincent-fagot/](#))



Une personne utilise une tablette près d'une déclaration papier des revenus de l'année 2012. DAMIEN MEYER / AFP

Payer ses impôts en ligne, accéder sur Internet aux informations sur sa retraite ou sur ses droits en terme de protection sociale. Oui mais à quel prix ? Si pour la plupart des usagers le service offre un gain de temps, nombreux sont ceux pour qui ces mutations sont sources de difficultés...

A l'occasion de la publication du 16^e baromètre du numérique, mardi 29 novembre, le secrétariat d'Etat à l'économie numérique a annoncé des mesures en faveur de l'inclusion numérique. Celles-ci visent à *favoriser* par un document cadre les politiques locales en matière de médiation numérique, et à leur *offrir* les moyens de se *financer*, notamment par la création d'un dispositif de « *chèque numérique* » qui pourrait être abondé par tous les grands services engagés dans des processus de dématérialisation.

L'agence du numérique, dont c'est une des missions, est à l'avant-poste de cette mission pour « *l'acculturation numérique* ». Son directeur, Antoine Darodes, en convient : « *2016 a été l'année de la dématérialisation d'un certain nombre de services publics, et ce mouvement va s'approfondir en 2017. Face à cela nous avons une offre d'accompagnement pas assez visible ou structurée. Il fallait mener de front ces deux chantiers.* »

Lire aussi : [Projet de loi numérique : ce que contient le texte que vont examiner les députés](#) ([/economie/article/2016/01/19/projet-de-loi-numerique-ce-que-contient-le-texte-que-vont-examiner-les-deputes_4849704_3234.html](#))

Mises à l'écart

Selon les chiffres publiés mardi, la part de la *population* qui accomplit des démarches administratives et fiscales a bondi de 9 points en 2016 pour *atteindre* 62 %. Pour autant, 40 % des personnes interrogées par le *Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie* (Credoc) voient avec défiance le passage au tout numérique de ces démarches essentielles (enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de 2 213 personnes de 12 ans et plus). Outre les personnes âgées, qui n'ont pas été bercées dans cette *culture* (72 % des plus de 70 ans sont

inquiets du passage au tout numérique), les populations peu éduquées sont mises à l'écart par ces outils numériques : 68 % des non-diplômés et 47 % des personnes n'ayant que le BEPC sont effrayées par le passage au tout numérique.

Lire aussi : « **La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique** » ([/idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique_4897781_3232.html](https://idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique_4897781_3232.html))

« *On n'est pas en avance, c'est un défi qui est permanent. Maintenant on a réussi en un an à faire émerger la problématique et à structurer ces acteurs de la médiation numérique* », soutient Antoine Darodes. Parmi les actions récentes soulignées figure d'ailleurs la création d'une coopérative des acteurs de la médiation numérique, dont l'Agence du numérique veut faire un interlocuteur privilégié à qui il souhaite **pouvoir assurer** un « *financement pérenne* ».

La question n'est pas nouvelle pour le gouvernement. Plusieurs membres du Conseil national du numérique – qui avait produit un rapport sur le sujet en 2013 – déploraient dans une tribune publiée dans *Libération* le 22 novembre, que « *les enjeux d'inclusion numérique ne sont aujourd'hui pas suffisamment pris en compte dans nos politiques publiques* » tout en admettant que « *le portage politique de ces questions par les pouvoirs publics centraux et locaux s'est amélioré ces dernières années* ». En avril des **entreprises** (dont **Google**) et des associations (dont Emmaüs Connect) mettaient en garde dans *Le Monde* contre « *ces services 100 % en ligne [qui] font vaciller le pacte républicain pour tous ceux qui sont éloignés d'Internet* ».

Lire aussi : **Emmaüs Connect et Google s'associent en faveur des oubliés du numérique** ([/pixels/article/2016/04/13/emmaus-connect-et-google-s-associent-en-faveur-des-oublies-du-numerique_4900980_4408996.html](https://pixels/article/2016/04/13/emmaus-connect-et-google-s-associent-en-faveur-des-oublies-du-numerique_4900980_4408996.html))