

Synthèse du rapport de saisine 2017 de la commission 1

I. Rappel de la saisine

Sujet initial : « *Les différents usages du numérique qu'il est envisageable de développer sur notre territoire, en particulier s'agissant des domaines suivants : relations entre l'administration et ses usagers, nouveaux usages du numérique en matière de services à la population, nouveaux services attendus par les entreprises, utilisation du numérique dans l'ensemble des champs de la vie quotidienne* ».

Le sujet étant large dans sa définition, les membres de la commission ont choisi de s'intéresser à la manière dont il est possible de limiter ou réduire la fracture numérique et l'isolement ainsi qu'à l'identification des points de rupture et des besoins de la population en ayant une meilleure connaissance des usages actuels, des manques, des freins et des envies. Trois sous-thématiques ont nourri la réflexion avec une répartition dans différents groupes de travail:

- Le numérique et le « bien vieillir »
- Point d'accès unique et portail Internet - lieux d'accès et contenu
- Technologies alternatives pour l'accès au numérique pour tous

II. Synthèse du rapport

Comme le souligne le sénat dans sa proposition de loi pour une république numérique (2017), disposer du numérique suppose un accès de qualité au réseau pour tous les citoyens. L'aménagement numérique des territoires doit garantir que le numérique est un outil au service de l'égalité des territoires et non facteur de nouvelles fractures. Lorsque son accès fait défaut, le numérique ne constitue pas une chance mais devient un problème supplémentaire pour les habitants en particulier en zone rurale.

Il y a urgence à remettre les personnes à égalité sur un même territoire. Le seul jeu du marché ne suffira pas pour offrir à tous les citoyens les mêmes moyens en raison du manque de rentabilité dans les zones les moins densément peuplées. C'est dans ce cas que les différentes échelles territoriales peuvent entrer en jeu afin de compenser ce problème économique par des aides et un accompagnement de ses citoyens, où qu'ils soient.

L'intervention récente (juillet 2017) du Président Macron qui prévoit de couvrir l'ensemble du territoire d'ici 2020 et de « *déployer à court terme la solution la plus avantageuse sur les secteurs les moins rentables en utilisant toutes les techniques d'amélioration du débit (satellite, montée en charge sur le cuivre, solution hertzienne)* » met en avant certaines propositions avancées par cette commission. Ces propos semblent être consolidés par le Vice-Président du Conseil Régional du Grand Est lors de la conférence du CESER à la foire de Châlons-en-Champagne avec l'engagement de la Région pour le déploiement du Très Haut Débit par l'utilisation d'une seule technologie, la fibre, à partir de 2018 et jusqu'en 2022.

Dans le cadre d'un câblage généralisé et à chaque fois que cela est possible il serait intéressant de prévoir la possibilité pour des personnes âgées de venir, comme cela se fait déjà, se former à l'informatique, voire de se connecter au réseau dans les

établissements scolaires avec leur propre ordinateur afin d'apprendre ou progresser avec ou par les élèves, dans l'utilisation ergonomique, et intellectuelle courante.

Cette pratique permettrait de « re-connecter » des personnes de plusieurs générations entre elles, de les aider d'une manière docte ou ludique à comprendre et utiliser un clavier qui fait si souvent peur aux aînés. L'utilisation socialisante de la communication électronique fiable par un réseau câblé trouve dans ce schéma son fondement dans l'accueil et la visite concentrés dans un lieu neutre (qui peut aussi être une mairie ou tout autre local citoyen).

La référence permanente à Internet et aux réseaux sociaux constitue une violence symbolique pour ceux qui n'ont pas les moyens d'y participer : que ce soit les moyens financiers pour le matériel mais aussi les capacités de compréhension et d'analyse nécessaires pour une utilisation éclairée. On sait que les inégalités se logent dans l'accès à Internet mais de plus en plus dans l'usage des nouvelles technologies. Ces inégalités sont générationnelles mais pas uniquement. Ainsi la question des compétences numériques des utilisateurs se pose.

Un répertoire des lieux de médiation numérique au niveau local pourrait être établi et diffusé largement à la population. Une consultation locale sur la médiation numérique serait utile ou bien encore des assises locales de la médiation numérique réunissant les élus, les personnes intervenant en médiation et des usagers. Des médiateurs numériques sont indispensables afin de mettre l'humain au centre du processus.

Au final, on peut dire que la transition vers la fibre optique est un passage inévitable pour les années à venir, les technologies aériennes comme le satellite ou le mobile pouvant appuyer le développement du très haut débit sur le territoire.

L'Internet par satellite semble une solution pertinente, là où aucune technologie ne passe (ADSL, Wi Max, 3G) et où les connexions Internet bas débit sont incompatibles avec les contenus en ligne de plus en plus lourds. Les aides à l'installation d'Internet par satellite sont ou seront nécessaires pour ne pas renforcer le sentiment d'inégalité de traitement avec les régions couvertes où une connexion ne nécessite ou ne nécessitera qu'un abonnement.

Selon le plan numérique Grand Est, annoncé début septembre, la question du mix technologique pour couvrir l'ensemble du territoire ne se pose plus. En effet, ce plan indique que l'ensemble de la région sera couvert par une seule et même technologie, la fibre, d'ici à 2022. Les communes les moins bien couvertes ont été repérées et seront les premières raccordées à la fibre dans le cadre du plan régional.

III. Préconisations

Immédiat

- La transition vers le numérique ne se fera pas sans que la population apprenne à se servir des outils numériques. **Former les utilisateurs sur ces nouveaux supports devient une nécessité et les collectivités doivent s'y engager plus fortement.**
- **Un répertoire des lieux de médiation numérique** (type maisons des services au public etc.) **au niveau local** pourrait être établi et **diffusé largement** à la population.

Court terme

- **Une consultation locale sur la médiation numérique** serait utile ou bien encore des **assises locales de la médiation numérique** réunissant les élus, les personnes intervenant en médiation et des usagers.
- Le plan de développement de la fibre optique **doit être corrigé par les collectivités** afin d'assurer une couverture homogène sur tous les territoires malgré les différences de densité ou un accès physique plus difficile.
- Prévoir la possibilité pour des personnes âgées de venir se former à l'informatique et de se connecter au réseau dans les établissements scolaires (éventuellement avec leurs propres ordinateurs) **afin d'apprendre ou progresser avec ou par les élèves**. Une salle commune et/ou séparée peut être dédiée en cas de besoin et chaque fois que cela est possible dans chaque établissement scolaire (CFA, université...). Un projet pourrait être lancé en direction des établissements. Prévoir aussi la possibilité de déplacement à domicile.
- **Des médiateurs numériques sont indispensables afin de mettre l'humain au centre du processus**. Il conviendrait de créer ou renforcer la fonction de médiateur du numérique et de former les personnes assurant la fonction. Le médiateur du numérique peut aussi être itinérant et se déplacer dans les clubs du troisième âge, maisons de retraite, maisons des jeunes ... Son intervention serait en rapport avec des projets ou des besoins individuels ou collectifs.
- **Multiplier les points d'accueil du numérique avec des personnes qui font la médiation** ; ce peut être dans les mairies, des lieux d'enseignement : collèges, lycées, CFA, IUT..., des associations, des bibliothèques ...
- **Accompagner le déploiement des technologies alternatives dans les zones les moins accessibles** afin d'harmoniser l'accès au haut débit sur tout le territoire