

PAR EMILE MARZOLF

1 octobre 2024, 14:57, mis à jour le 1 octobre 2024, 18:29

“La mesure d’impact fait encore défaut au secteur de l’inclusion numérique”

Le groupe de réflexion Impact Tank* va publier, jeudi 3 octobre, un recensement des initiatives prometteuses en matière d’inclusion numérique. Sa présidente, Agnès Audier, incite à travers cet exercice à mettre l’accent sur la mesure d’impact pour démultiplier les actions qui ont fait la preuve de leur efficacité, afin de mieux lutter contre l’illectronisme, mais aussi d’optimiser la dépense publique. Elle espère aussi convaincre les entreprises de prendre leur part.



Comme le nom de votre groupe de réflexion l'indique, vous militez pour mettre l'accent sur l'évaluation d'impact des dispositifs d'inclusion numérique. Pourquoi ?

Impact Tank est né de l'idée qu'il existait de très nombreuses initiatives pour accompagner les personnes et territoires fragiles, qu'il s'agisse de personnes très précaires, de personnes handicapées ou de l'aide sociale à l'enfance, avec des résultats parfois bons et même très encourageants. Mais problème : on ne sait pas les faire passer à l'échelle. Or si nous voulons vraiment faire face à l'immensité des difficultés d'inclusion numérique, il faut se forcer à mesurer l'impact de chaque initiative. Pour ce faire, nous travaillons avec 4 types d'acteurs : les entreprises, les acteurs de l'économie sociale et solidaire, les pouvoirs publics et les chercheurs. Si nous entendons mesurer, et avoir confiance dans cette mesure, il faut nécessairement associer plus largement les chercheurs, et surtout les amener à travailler sur ces questions. À l'évidence, il y a plus de laboratoires et de chercheurs qui travaillent sur les télécoms ou la banque-assurance, car ce sont des secteurs qui attirent plus de financements. Notre rôle est d'aller chercher les initiatives, de les collecter et les décrire, et d'en mesurer l'impact pour essayer de démultiplier ce qui marche et de redéployer les moyens affectés à ce qui marche moins bien. C'est aussi une façon d'optimiser la dépense publique.

Il existe pourtant quelques initiatives, comme le LabAccès, pour évaluer les actions d'inclusion numérique. N'est-ce pas suffisant à vos yeux ?

Il existe clairement un déficit de mesure d'impact. Car pour en faire, il faut encore recenser toutes les initiatives, tenir compte des publics touchés et de leurs objectifs. Or nous nous sommes rendu compte, en réalisant notre rapport, qu'il existait une multitude d'actions à différents stades de la "chaîne de valeur" : du recyclage et

reconditionnement de matériel à la formation et l'accompagnement à l'utilisation du matériel. Et surtout, que les besoins étaient très nombreux et très différents. Une personne âgée qui entre en Ehpad et doit apprendre à accéder à son dossier patient pour connaître ses traitements en cours n'a pas du tout le même besoin qu'un jeune en recherche d'emploi, ni même qu'une personne qui cherche simplement à acquérir une certaine autonomie pour consulter différents espaces personnels, comme son compte de suivi de consommation énergétique.

L'État ne doit pas chercher à faire effet de levier sur le privé, mais plutôt chercher à faire avec.

Est-on encore loin d'en avoir fini avec l'illectronisme ?

Il y a évidemment encore un énorme travail à faire, qui s'étendra encore au moins sur des dizaines d'années, pour la simple et bonne raison que les objectifs de la numérisation évoluent en permanence, et donc qu'il faut amener chacun à un niveau qui lui-même évolue. Et il ne faut pas croire que ce n'est qu'une question d'âge. La distance au numérique est avant tout corrélée à la situation sociale : les personnes exclues de l'école, du travail, sont toujours plus éloignées que des personnes bien intégrées.

L'État et les collectivités se sont-ils suffisamment emparés de cette question ?

La réponse facile est de dire qu'ils n'en font pas assez. C'est vrai, mais tout ne peut pas reposer sur l'État et les collectivités. C'est pourquoi nous défendons une plus grande implication des entreprises. Notamment au titre d'activités en propre, pour former et

reformer leurs collaborateurs pour qu'ils soient plus efficaces. Cela doit être intégré aux programmes de formation des entreprises et ne pas dépendre des financements de telle ou telle collectivité. L'effet de levier serait plus important que ce que peuvent espérer l'État et les collectivités.



Il faut sortir d'une vision où l'on attend tout des financements publics.

Justement, avec sa première stratégie d'inclusion numérique de 2018, l'État espérait créer un effet de levier sur les collectivités, mais aussi sur le secteur privé, pour qu'il prenne sa part. Cela n'a visiblement pas fonctionné...

Non car l'État ne doit pas chercher à faire effet de levier sur le privé, mais plutôt chercher à faire avec. Il ne s'agit pas d'investir un euro en espérant que le privé aligne aussi un euro, mais de penser cette stratégie ensemble. Il n'y a qu'à voir la carte des solutions d'inclusion numérique proposée par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), elle ne recense que les initiatives publiques ou associatives, et très peu celles du privé, qui existent pourtant. Ces cartes doivent être complétées par des approches territoriales qui partent des besoins des habitants et proposent des solutions pour tout le monde, et pas seulement vers des publics bien spécifiques. C'est important car les personnes âgées ne sont pas les seules concernées par les besoins de formation. Et d'ailleurs, si les services publics sont en voie de dématérialisation, celle-ci est déjà beaucoup plus avancée dans les services privés, qui doivent prendre leur part. Il faut sortir d'une vision où l'on attend tout des financements publics.

Comment convaincre les entreprises de jouer le jeu ?

C'est selon moi davantage un sujet d'organisation : une personne ne va pas faire 35 kilomètres pour se rendre à une formation. Il faut donc construire des coalitions dans chaque territoire pour retrouver une capacité à construire ensemble une offre de solutions entre le public et le privé. C'est là aussi que la mesure d'impact prend tout son sens et doit permettre de dépasser une forme d'attentisme : ce sera beaucoup plus facile de convaincre une entreprise de soutenir une action si elle a déjà des preuves de son efficacité. Une entreprise aura beaucoup plus de facilité à faire don de matériel si on lui démontre qu'il existe des personnes capables de le remettre en bon état et des circuits de distribution efficaces.

Propos recueillis par Émile Marzolf

** Impact Tank est un "think and do tank" d'innovation sociale. Créé à l'initiative du Groupe SOS et de 4 organismes de recherche, il publie le 3 octobre son rapport "Faire numérique ensemble".*