



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

7.10.2010

MIIS/2010/02
Préparation de la deuxième phase du plan national
de lutte contre la fracture numérique 2011-2015

Résumé opérationnel

Périne Brotcorne
Jan Dekelver
Luc Mertens
Karine Nicolay
Gérard Valenduc

FTU – Fondation Travail-Université

Centre de recherche Travail & Technologies
Rue de l'Arsenal, 5
5000 Namur
www.ftu-namur.org

KH Kempen

K-point
Kleinhoefstraat, 4
2440 Geel
www.k-point.be

Ce document est le rapport final d'une étude confiée par le SPP Intégration sociale à la Fondation Travail-Université et au Centre de recherche K-point de la Katholieke Hoogeschool Kempen, dans le cadre du plan national de lutte contre la fracture numérique. L'étude consiste à évaluer la première phase du plan (2005-2010) et à préparer des orientations et des propositions pour une seconde phase du plan (2011-2015).

Dans leur travail d'évaluation des réalisations et de préparation de propositions, les équipes de recherche ont mis en œuvre une méthode de participation active d'acteurs de terrain, à travers des workshops. Deux workshops ont été organisés avec des acteurs institutionnels, c'est-à-dire des participants qui ont des responsabilités dans des institutions fédérales ou régionales qui ont été amenées à intervenir dans le cadre du plan. Deux autres workshops ont été organisés avec des acteurs de terrain, c'est-à-dire des participants qui ont réalisé des projets concrets directement soutenus par le plan ou inscrits dans les objectifs du plan. Le comité de suivi du plan s'est réuni trois fois au cours de l'étude, à l'invitation du Cabinet du Secrétaire d'État Philippe Courard, en charge de l'intégration sociale.

1. L'évaluation de la première phase du plan

1.1 Évaluation des objectifs généraux du plan

Les objectifs généraux du plan 2005-2010 étaient les suivants : réduire d'un tiers la fracture numérique dans les cinq années à venir, mettre au point un baromètre de la fracture numérique et participer à l'effort européen en faveur de l'inclusion numérique.

a) La fracture numérique s'est-elle réduite en Belgique ?

En Belgique, la diffusion d'internet s'est poursuivie à un rythme soutenu au cours des cinq dernières années, de 2005 à 2009 (+29.3% sur la période, soit +6.6% par an en moyenne). En 2009, la proportion d'utilisateurs d'internet dans la population belge de 15 à 75 ans s'élève à 75%, contre 58% en 2005. L'augmentation de la proportion d'utilisateurs d'internet est visible dans toutes les catégories sociodémographiques habituellement utilisées pour mesurer les inégalités numériques. On peut affirmer que l'objectif général du plan de "réduire d'un tiers la proportion de citoyens qui ne sont pas capables aujourd'hui d'utiliser les TIC" a été atteint. En effet, la proportion de non-utilisateurs dans l'ensemble de la population a été réduite de plus d'un tiers : de 42% à 25% de la population, ce qui constitue une baisse relative de 40%. Le nombre de ménages ne disposant pas de connexion à internet a été réduit d'un tiers (de 50% à 33%).

Toutefois, la fracture numérique ne se mesure pas au nombre total de personnes connectées ou non, mais aux écarts entre différentes catégories pour une même variable sociodémographique. En ces termes, on peut également affirmer que les inégalités au sein de la population se sont réduites, puisque les écarts entre les catégories défavorisées et la moyenne des utilisateurs ont diminué entre 2005 et 2009 pour toutes les variables sociodémographiques (niveau d'instruction, âge, genre, localisation géographique) sauf pour le revenu où l'écart entre les plus faibles et les plus gros revenus augmente. Il reste néanmoins impossible de mesurer dans quelle mesure ces tendances peuvent être imputées aux mesures du plan.

De plus, la mesure de la réduction de la fracture numérique ne peut se limiter aux inégalités d'accès, mais doit aussi prendre en compte les inégalités dans les usages, notamment dues à une inégale répartition des compétences parmi les utilisateurs. Ce point est développé dans la deuxième partie du rapport.

b) Le baromètre de la fracture numérique

Le deuxième objectif du plan 2005-2010 qui consistait à mettre au point un baromètre de la fracture numérique en Belgique a été réalisé dans l'ensemble puisque le plan a bénéficié de la mise en œuvre, sous l'égide d'Eurostat à partir de 2004, d'un dispositif européen d'enquêtes sur l'accès aux TIC et leurs utilisations par les ménages, par les individus et par les entreprises. Le SPF Économie et statistique (Statbel) s'est chargé de la réalisation et de l'analyse de ces enquêtes en Belgique. Le baromètre permet donc non seulement d'obtenir un portrait statistique pour la Belgique, mais aussi de faire des comparaisons avec les autres pays européens. De plus, les autres niveaux de pouvoir ont aussi lancé ou poursuivi des travaux réguliers de mesure de l'accès aux TIC et de leurs utilisations, notamment le Studiedienst Vlaamse Regering (SVR) et l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) ; des "baromètres" spécifiques ont été réalisés pour certains secteurs, notamment l'enseignement.

Toutefois, les inégalités numériques restent une notion difficile à apprécier à l'aide d'indicateurs quantitatifs pertinents, exhaustifs et uniformes. De plus, on connaît aujourd'hui l'importance des facteurs qualitatifs pour comprendre l'évolution des pratiques d'usage et celle des inégalités numériques en général.

c) Le positionnement par rapport aux initiatives européennes

Le troisième objectif du plan consistait à participer à l'effort européen en faveur de l'inclusion numérique. On peut affirmer dans l'ensemble que cet objectif est atteint puisque le plan belge, conçu à l'origine dans l'esprit du Sommet mondial de la société de l'information en 2004, s'est intégré sans difficulté dans les objectifs européens définis à Riga en 2006, reformulés en 2007, puis en 2010. Les politiques européennes et belges en matière d'inclusion numérique montrent en effet de nombreux points de convergence. Cependant, on peut déplorer que la politique belge en matière de lutte contre la fracture numérique ait été peu visible lors des grandes conférences sur l'e-inclusion organisées par la Commission européenne après 2006, notamment la conférence d'évaluation intermédiaire des objectifs de Riga en décembre 2008.

1.2 Évaluation du volet "sensibilisation"

Le premier objectif de ce volet était de "réduire la proportion de la population qui ne connaît pas l'utilité pratique des TIC, qui croit que ces technologies sont complexes à utiliser et qui n'a pas confiance dans l'outil TIC", par le biais de campagnes de sensibilisation sur différents supports. Dans l'ensemble, plusieurs campagnes et activités de sensibilisation ont été réalisées à la fois par les autorités et par de nombreux acteurs de terrain, dont notamment la "Semaine numérique" qui couvre les trois régions du pays. Par rapport à l'état de la fracture numérique, diagnostiquée au moment de l'élaboration du plan en 2004, les actions de sensibilisation sont pertinentes, car les enquêtes montraient que la majorité des non-utilisateurs d'internet n'en percevaient pas l'utilité ou trouvaient que c'était trop compliqué à utiliser pour eux ou qu'ils n'avaient pas confiance en internet. Toutefois, aujourd'hui, ces actions ne suffisent plus, dans la mesure où le public atteint par les médias classiques ou numériques a déjà été touché. Pour toucher d'autres publics plus difficiles à atteindre, la sensibilisation doit désormais s'accompagner d'un accompagnement à plus long terme. Il reste qu'il est difficile de se prononcer sur l'efficacité des campagnes générales de sensibilisation. Elles ont certainement apporté une contribution au changement d'attitude de la population à l'égard des TIC, mais il n'est pas possible d'isoler leur effet.

Le second objectif était de centraliser l'information relative à toutes les initiatives luttant contre la fracture numérique. A cet égard, l'objectif n'a pas été atteint au niveau des autorités fédérales, malgré quelques tentatives. Par contre, les acteurs de terrain ont eux-mêmes mis en

place diverses plateformes. Toutefois, la situation actuelle est considérée comme relativement peu efficace, bien que l'idée soit pertinente pour la plupart des acteurs de terrain et des acteurs institutionnels. Une forme d'interconnexion entre les plateformes qui existent dans les trois Régions, mais qui résultent d'initiatives volontaristes d'acteurs décentralisés pourrait constituer le point de départ d'une nouvelle approche.

1.3 Évaluation du volet "formation"

Le plan affichait trois objectifs : assurer une formation aux TIC à tous les jeunes, offrir des instruments d'auto-apprentissage pour les citoyens désireux de se former aux TIC et favoriser les structures de formation aux TIC pour les publics défavorisés.

En ce qui concerne le premier objectif, des initiatives ont été essentiellement prises par les autorités régionales et communautaires compétentes en la matière. La pertinence de l'éducation et de la formation comme instrument de réduction des inégalités numériques ne fait aucun doute, ni parmi les experts ni parmi les acteurs de terrain. En termes d'efficacité, l'objectif d'assurer une formation TIC à tous les jeunes requiert non seulement une implication forte du système scolaire, mais aussi des structures d'accompagnement pour les jeunes, ce qui est loin d'être le cas. Les éléments d'évaluation montrent en outre que l'implication du système scolaire est très inégale entre la Flandre et la Communauté française, en défaveur de cette dernière.

L'objectif qui consistait à créer des outils d'auto-apprentissage a fait l'objet de peu d'attention par les pouvoirs publics, contrairement au monde associatif qui s'est révélé très actif dans le domaine. Toutefois, l'auto-formation ne semble pas être une méthode pertinente, notamment pour des publics socialement fragilisés ou culturellement défavorisés, car ceux-ci ont besoin d'un médiateur humain pour les accompagner dans leur apprentissage.

Développer les structures de formation aux TIC pour les publics défavorisés est un objectif qui a fait l'objet d'une grande attention, tant de la part des pouvoirs publics, essentiellement pour les demandeurs d'emploi, que de la part des acteurs de terrain, pour les publics faiblement scolarisés et les seniors en particulier. Si la pertinence de ces types de formation ne fait aucun doute, on peut toutefois déplorer que les initiatives des acteurs de terrain aient été le plus souvent développées dans une certaine précarité financière, ce qui a eu des impacts négatifs sur ces formations en termes d'efficacité.

1.4 Évaluation du volet "accès pour tous"

Dans ce domaine, le plan affiche trois objectifs à travers huit actions concrètes : garantir à chaque citoyen un accès public à internet proche de son domicile et à un coût raisonnable, encourager l'équipement et la connexion des ménages et développer des applications attractives pour le citoyen, mettre au service de la lutte contre la fracture numérique des ordinateurs fonctionnels à coût réduit.

Le premier objectif qui consistait à garantir à chaque citoyen un accès public à internet proche de son domicile par le biais de la création d'EPN/OCR a été un axe majeur des politiques publiques en matière de réduction de la fracture numérique. De nombreux acteurs associatifs ont également été très actifs dans ce domaine. La pertinence de ces mesures a évolué. Aujourd'hui, l'objectif est moins de fournir un accès à ceux qui n'en ont pas, que de proposer un environnement non seulement technique, mais aussi et surtout pédagogique et humain de qualité. Le modèle des EPN/OCR peut s'avérer efficace, moyennant la réunion d'une série de conditions concernant la professionnalisation du métier d'animateur, l'intégration dans le tissu social local et la stabilisation des modalités de financement.

Le second objectif qui visait à encourager la connexion des ménages et fournir des services attractifs a été un axe important des politiques d'inclusion numérique au niveau fédéral. Cependant, la pertinence des mesures de type "internet pour tous" décline au fur et à mesure que la diffusion d'internet s'accroît. Leur efficacité est limitée étant donné qu'elles se basent sur des incitants fiscaux, qui bénéficient plus aux classes moyennes qu'aux publics réellement défavorisés. Ces derniers sont d'ailleurs arrêtés davantage par d'autres obstacles, comme le coût des connexions et des charges de maintenance, ainsi que le manque d'accompagnement dans l'utilisation.

En ce qui concerne l'attractivité des services publics en ligne, celle-ci a fait l'objet de nombreuses améliorations, à tous les niveaux de pouvoir. Certaines applications sont toutefois pénalisées par le démarrage très lent de l'utilisation de la carte d'identité électronique (eID).

Enfin, en matière de recyclage des ordinateurs des administrations, seules des réalisations limitées ont été mises en œuvre au niveau fédéral. C'est le secteur de l'économie sociale qui s'est montré le plus actif dans ce domaine. La réelle pertinence de ces actions doit être réévaluée, dans la mesure où la question du recyclage ne doit plus se limiter à la réhabilitation de matériel obsolète et doit être replacée dans un contexte plus large : celui d'une informatique durable.

1.5 Évaluation du volet "actions transversales"

Le plan s'était fixé trois objectifs à travers huit actions concrètes : favoriser la diversité des types de logiciels, garantir aux citoyens le droit aux services traditionnels, augmenter l'accessibilité et la connaissance des TIC pour les publics défavorisés.

L'objectif de favoriser la diversité des types de logiciels a essentiellement consisté en actions de promotion des logiciels open source, tantôt au niveau des pouvoirs publics, tantôt dans le monde associatif, notamment au bénéfice des EPN/OCR. Cet objectif a souvent été interprété comme la promotion des logiciels libres, qui fait débat parmi les acteurs de terrain. De plus, le lien avec la réduction de la fracture numérique n'est pas évident de prime abord.

L'objectif de garantir l'accès de tous aux canaux traditionnels de service public est, quant à lui, un principe politique qui n'était pas formulé de manière opérationnelle, ce qui rend son évaluation impossible.

Les actions réalisées en matière d'études ont concerné des thèmes qui sont tous pertinents par rapport aux objectifs du plan. Elles ont toutefois connu des fortunes diverses au niveau de leur prolongement politique.

Enfin, dans le domaine de l'e-accessibilité, les objectifs fixés ne sont que très partiellement atteints. Les sites des pouvoirs publics présentent toujours des déficits importants en termes de conformité aux recommandations de la Commission européenne. Le label AnySurfer n'a pas pu être octroyé à tous les sites qui avaient été mentionnés dans les programmes du gouvernement fédéral et des entités fédérées. La situation est encore moins favorable du côté des sites communaux. Quant aux sites du secteur privé, ils accusent en Belgique un retard considérable en termes d'e-accessibilité.

De manière générale, le volet "actions transversales" apparaît plutôt comme une rubrique "divers" que comme un ensemble cohérent de mesures.

1.6 Évaluation de la méthodologie et du suivi de la première phase du plan

Le plan prévoyait plusieurs dispositifs d'évaluation et de suivi, mais seule la création d'une cellule fracture numérique au sein du SPP Intégration sociale a réellement été mise en œuvre et a fonctionné pendant toute la durée du plan.

Dans l'ensemble, il faut déplorer un déficit en matière de visibilité et de coordination du plan, ce qui a conduit notamment à masquer l'importance des initiatives prises par d'autres acteurs que les autorités publiques, ainsi qu'à un réel manque d'échange d'expériences entre elles.

Dans un pays aussi complexe sur le plan institutionnel que la Belgique, le plan est néanmoins une avancée significative dans la mesure où il donne une vision commune en matière d'accès, de compétences, de régulation et de politiques sociales.

2. De 2005 à 2010, les nouveaux visages de la fracture numérique

2.1 Une fracture multidimensionnelle et évolutive

La notion de "fracture numérique" désigne communément le fossé séparant ceux qui bénéficient de l'accès à internet et aux technologies numériques et ceux qui n'en bénéficient pas. Toutefois, les chercheurs considèrent aujourd'hui que cette notion est moins polarisée, dans le sens où elle comporte plusieurs dimensions qui interagissent et évoluent.

La fracture numérique a d'abord une dimension matérielle. Elle renvoie alors à un déficit en termes d'équipement et d'accès. C'est ce que l'on désigne comme étant la *fracture numérique au premier degré*. La fracture numérique a aussi une dimension intellectuelle et sociale. Elle renvoie alors au manque de maîtrise des compétences et connaissances fondamentales pour l'usage des TIC et l'exploitation de leurs contenus, ainsi que le manque de ressources sociales pour développer des usages qui permettent de négocier une position sociale valorisante. C'est ce que l'on désigne comme étant la *fracture numérique au second degré*. Cette sorte de fracture dans la fracture se crée une fois que la barrière de l'accès est surmontée, au niveau des modes d'usages de la technologie et des contenus numériques. La fracture numérique est également évolutive, dans la mesure où elle est un *processus social* dynamique qui évolue au fil du temps et non un état stable. Ceci implique que tous les individus – et pas uniquement ceux appartenant aux groupes sociaux défavorisés – sont susceptibles de se trouver provisoirement plus en moins vulnérables.

Tous les écarts observés entre sous-groupes de la population n'ont pas nécessairement un caractère inégalitaire. Certains renvoient à de simples différences de comportements. Il s'agit donc moins de s'intéresser aux écarts dans les usages qu'aux effets discriminatoires que ceux-ci peuvent engendrer dans certains domaines de la vie sociale.

Cet éclairage sur l'évolution de la notion de fracture numérique permet de souligner que la première phase du plan a eu le mérite d'appréhender la fracture numérique dans sa double dimension d'accès et d'usage. Les deux volets liés à l'accès et à la sensibilisation concernent la lutte contre la fracture numérique au premier degré tandis que le troisième volet lié à la formation concerne la lutte contre la fracture numérique au second degré. Il reste toutefois que la première phase du plan focalise essentiellement l'attention sur des actions à caractère curatif, qui visent les populations actuellement exclues, tandis que la dimension préventive n'est que peu envisagée.

2.2 L'évolution des usages d'internet en Belgique

Le baromètre de la fracture numérique, mis au point par Statbel dans le cadre du programme de travail Eurostat, permet de mettre en évidence quelques grandes tendances dans l'évolution de l'utilisation d'internet et des TIC au cours des cinq dernières années, dont on trouve le détail dans le rapport complet.

On retient, dans l'ensemble, qu'une fois la barrière de l'accès franchie, la grande majorité des utilisateurs d'internet l'utilisent au moins une fois par semaine. Les utilisateurs assidus (tous les jours ou presque) représentent 75% des utilisateurs en 2009, contre 66% en 2005. La plupart

des utilisateurs d'internet (92% en 2009 contre 81% en 2005) ont un accès à domicile. L'accès à internet sur le lieu de travail est nettement moins fréquent que l'accès à domicile. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, seulement 52% des personnes utilisent internet au travail en 2009 (40% en 2005). Les personnes de 25 à 54 ans qui utilisent internet uniquement sur leur lieu de travail, sans y accéder à domicile, ne représentent plus que 3% des utilisateurs en 2009, contre encore 12% en 2005. Les lieux d'utilisation d'internet se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années : 20% des utilisateurs accèdent aujourd'hui à internet dans leur réseau de relations (voisins, amis, parents), contre 8% en 2005. Cette tendance va encore s'accroître avec le développement de l'internet mobile.

Les enquêtes de Statbel montrent par ailleurs un accroissement significatif du pourcentage d'utilisateurs dans la plupart des domaines d'utilisation au cours des dernières années, notamment la lecture de journaux ou magazines, la banque en ligne et les achats en ligne, dont l'utilisation a crû de plus de moitié. Quelques inégales répartitions des utilisations d'internet sont toutefois constatées selon certaines variables sociodémographiques, notamment l'âge, le niveau d'instruction et le statut socioprofessionnel.

2.3 La Belgique face à l'évolution des politiques en Europe

La Commission européenne a tout récemment renouvelé ses engagements en matière d'inclusion numérique dans la Stratégie numérique pour l'Europe, qui s'inscrit dans la continuation de i2010 et vise à exploiter au mieux le potentiel social et économique des TIC, surtout d'internet. Celle-ci constitue la première des sept initiatives phares prises dans le cadre plus large de la stratégie Europe 2020 – une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive.

Si les politiques belges d'inclusion numérique continuent à s'inscrire dans la continuité de l'agenda européen en la matière, quelques divergences sont toutefois perceptibles dans leurs visions respectives de l'inclusion numérique. Par ailleurs, la lecture des plans nationaux voisins permet d'identifier quelques bonnes pratiques en matière de types d'actions à mener, de modalités d'implication des acteurs concernés et de gouvernance des plans d'action.

3. Propositions pour un "Plan stratégique belge e-inclusion 2011-2015"

3.1 Les principes de base du nouveau plan stratégique

- Le plan doit plutôt consister en une épure, dans laquelle sont esquissés les principes et les grandes orientations d'une politique belge d'e-inclusion 2011-2015. Ce sont alors les autorités fédérales, régionales et communautaires qui, dans le cadre de leurs compétences respectives, auront à transformer ces principes et orientations en actions concrètes.
- Le plan tient compte du fait que la politique d'inclusion numérique doit être constamment adaptée à de nouveaux défis technologiques et sociétaux. C'est pourquoi le plan prévoit la création d'un dispositif de concertation qui suit les évolutions dans le domaine de l'inclusion numérique et peut les accompagner.
- Le plan s'engagera plus en avant dans la réduction des risques pour les personnes et les groupes potentiellement vulnérables. Au lieu d'une stratégie de remédiation, la politique d'e-inclusion 2011-2015 doit devenir préventive et proactive.
- L'enseignement, le secteur socioculturel, le travail avec la jeunesse, le secteur du bien-être et tous les autres médiateurs sociaux doivent clairement partager la mission de prévenir l'exclusion numérique des citoyens et des groupes vulnérables.

- Le plan stratégique accordera une importance particulière à la culture numérique des responsables politiques locaux et intermédiaires, ainsi que de tous ceux qui ont un rôle de médiateur ou de relais dans le domaine éducatif, socioculturel et associatif.
- Le plan doit favoriser une approche intersectorielle et des partenariats multi-acteurs, pour développer une logique de concertation et de dialogue.

3.2 Une coordination à la mesure des objectifs

Le plan stratégique est un plan cadre, qui laisse une grande autonomie aux entités fédérale et fédérées pour la définition des actions à mettre en œuvre. Il doit donc reposer sur une coordination et une articulation forte entre les différents niveaux de pouvoir.

a) Mettre sur pied un dispositif institutionnel adéquat, efficace et flexible

La lutte pour l'e-inclusion suppose une approche intégrée dans divers domaines de vie et de niveaux de compétences. Ceci implique la mise en place d'un dispositif institutionnel qui permet une coopération active entre les différents niveaux de pouvoir.

Pour ce faire, les pouvoirs publics peuvent s'appuyer, soit sur un accord de coopération intergouvernemental, qui est un dispositif institutionnel robuste mais complexe, soit sur un protocole d'accord intergouvernemental, qui est une solution moins lourde et contraignante.

b) Mettre en place une coordination stratégique et une fonction de “porte-parole e-inclusion”

Pour que la collaboration entre les différents niveaux de pouvoir soit effective et régulière, le dispositif de coopération doit prévoir la création d'un organe de coordination générale, chargé d'assurer la coopération entre les entités fédérales et fédérées, ainsi que de veiller au respect et au suivi régulier des objectifs stratégiques formulés collectivement. Celui-ci devra également veiller à assurer la promotion et la visibilité du plan vers l'extérieur et à être le relais de concertation privilégié avec les plateformes régionales. Il est donc clair que cet organe n'est pas créé dans une logique de contrôle ou de surveillance, mais bien dans une logique de concertation et de dialogue. Il devra être composé d'au moins un représentant de chaque entité impliquée dans la mise en œuvre du plan.

La responsabilité de son fonctionnement sera confiée à une nouvelle fonction de “porte-parole e-inclusion”, qui en assurera la supervision et coordonnera tout ce qui relève de la communication et de la visibilité du plan.

c) Mettre sur pied des plateformes régionales

La dimension transversale de la lutte pour l'inclusion numérique implique la participation d'une diversité d'acteurs et d'initiatives. Ceci nécessite la création de plateformes régionales, composées d'acteurs de terrain et de pouvoirs locaux et régionaux, en vue de favoriser les partenariats entre les acteurs de terrain et les institutions ainsi que de donner une plus grande visibilité et cohérence aux diverses initiatives de lutte contre la fracture numérique, encore trop souvent dispersées à l'échelle de la région.

3.3 Des objectifs qui répondent aux défis actuels et futurs de l'inclusion numérique

a) Promouvoir des technologies et services numériques intégrateurs, en renforçant leur accessibilité et leur facilité d'utilisation

Au niveau de l'accès et de l'utilisation par les individus

- Redéfinir les politiques d'aide à l'acquisition individuelle d'équipements informatiques multimédia.
- Garantir une réduction du coût de l'internet à haut débit pour l'ensemble de la population.
- Créer un "tarif social internet" pour les catégories les plus défavorisées de la population.
- Développer et soutenir une offre de services de maintenance informatique à des coûts adaptés aux situations des différentes catégories de la population.
- Renforcer les engagements pris par les autorités fédérales et régionales en matière d'e-accessibilité.
- Poursuivre et renforcer la sécurité d'utilisation d'internet et la confiance des utilisateurs, en particulier pour les groupes les plus vulnérables.

Au niveau collectif

- Visibiliser et renforcer les points d'accès publics et les espaces publics numériques existants.
- Poursuivre la création d'au moins un espace public numérique par commune.
- Développer et renforcer les réseaux régionaux d'espaces publics numériques et soutenir la réflexion menée par les EPN/OCR sur leur avenir et l'évolution de leur rôle.
- Développer et soutenir des services associatifs de maintenance et de développement informatique à destination du secteur socio-éducatif.

b) Mettre les technologies numériques au service du lien social, en favorisant les projets qui visent la cohésion sociale avec le support des technologies numériques.

- Sensibiliser les autorités locales à la mise en place de plans locaux d'inclusion numérique et leur apporter un meilleur soutien financier pour qu'elles investissent dans des projets TIC à la portée de tous et qu'elles favorisent une articulation locale entre les différentes initiatives en matière d'inclusion numérique et sociale
- Assurer la reconnaissance professionnelle du métier d'animateur d'EPN/OCR, en valorisant notamment son rôle social grandissant et en professionnalisant son statut.
- Soutenir et renforcer des dispositifs locaux innovants de formation aux TIC mis en place par des EPN, des organismes sociaux ou des infrastructures publiques en vue de toucher des publics traditionnellement éloignés des TIC.

c) Démocratiser l'appropriation de la culture numérique pour favoriser la participation du plus grand nombre de citoyens aux nouvelles formes de communication, d'expression et de production numériques.

Désenclaver l'offre de formation à l'usage des technologies numériques

- Imbriquer les TIC dans la formation générale, tout au long de la vie, en travaillant à l'incorporation systématique des formations à l'usage des technologies numériques au sein

d'un parcours intégré d'enseignement, de formation professionnelle, de formation continuée ou d'éducation permanente.

- Pour les publics particulièrement vulnérables ou isolés, prolonger et renforcer la convergence de l'accompagnement social et de l'accompagnement aux usages des TIC.
- Améliorer la culture numérique des enseignants, des travailleurs sociaux et autres intermédiaires de l'action socioculturelle et mobiliser davantage l'ensemble des professionnels de l'action sociale autour de la problématique de l'inclusion numérique en les formant à une meilleure appropriation des technologies numériques dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes.

Exploiter les nouvelles opportunités du web 2.0

- Former à la production de contenus.
- Inclure la communication interactive et la production de contenus dans les programmes d'insertion socioprofessionnelle.
- Sensibiliser aux formes nouvelles de culture numérique, dans la lecture, l'audiovisuel, la musique, les arts et spectacles, etc.
- Mettre en place un cadre juridique pour les nouveaux usages du web 2.0 dans le travail social.

Ancrer les TIC dans les pratiques des décideurs publics

- Encourager l'acquisition et la diffusion d'une meilleure culture numérique par les décideurs de tous les niveaux des administrations et du pouvoir politique, notamment par la mise en réseau de bonnes pratiques entre les administrations et par l'information constante de leurs décideurs.

d) Promouvoir le déploiement des technologies numériques dans une perspective de développement durable.

Le développement durable s'entend ici à la fois dans sa dimension écologique, sa dimension d'équité sociale et sa dimension de solidarité intergénérationnelle.

Articuler l'inclusion numérique et le développement de la "Green IT"

- Soutenir le développement de filières de recyclage et de réhabilitation pour le matériel informatique et pour les consommables, notamment à travers l'économie sociale et l'entrepreneuriat "vert.
- Réduire l'empreinte écologique des TIC en sensibilisant les divers acteurs institutionnels et de terrain aux critères concrets de diminution de l'empreinte écologique de leurs activités.
- Promouvoir la conception et le développement de solutions open source pour les besoins spécifiques du monde de l'enseignement, de la culture et de l'action sociale.

Mettre les TIC au service d'une qualité de vie durable

- Promouvoir des applications simples des TIC, à la portée de tous, pour optimiser la consommation d'énergie des ménages et améliorer la qualité de l'habitat.
- Prolonger et renforcer les initiatives de communication et de collaboration entre générations à l'aide des TIC, pour viser non seulement un objectif de formation des seniors, mais aussi et surtout un double objectif de solidarité intergénérationnelle et de capitalisation de l'héritage culturel.

- Promouvoir des applications des TIC au service de la qualité de vie et de l'autonomie des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes en mauvaise santé ou des malades chroniques.

e) Anticiper l'évolution technologique ainsi que l'apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d'exclusion

Anticiper les évolutions technologiques

- Mettre en place une plateforme de veille technologique dans le domaine des risques et des opportunités des innovations émergentes, en créant des synergies nouvelles entre les initiatives existantes en matière de veille technologique (AWT, IBBT notamment).
- Mettre en place un monitoring des usages émergents des technologies numériques.

Anticiper les évolutions dans la société

- Anticiper la vulnérabilité numérique en prolongeant non seulement les actions à caractère curatif auprès des populations exclues, mais aussi en renforçant les actions de prévention auprès de ceux qui courent le risque d'être exclus à plus ou moins long terme.
- Améliorer le dispositif existant en matière de baromètre des inégalités numériques en articulant, au niveau d'un groupe d'experts inter-institutionnel, les approches et les résultats des enquêtes réalisées aux différents niveaux de pouvoir et dans différents domaines.
- Mettre en place, au niveau national, un groupe permanent d'experts, provenant des mondes académique, institutionnel et associatif pour formuler notamment des conseils aux décideurs politiques en matière d'inclusion numérique.

Renforcer la recherche interdisciplinaire sur les usages et les implications des TIC dans la société

- Associer plus systématiquement les centres de recherche et les universités aux démarches de monitoring et d'anticipation en matière d'inclusion numérique.
- Lancer et soutenir des projets de recherche dans le domaine des sciences sociales et humaines, concernant l'évolution des usages des TIC ainsi que des inégalités, des risques et des opportunités qui y sont liés.
- Mettre concrètement en œuvre le principe de l'intégration d'un volet de recherche sur les aspects sociaux, juridiques et éthiques dans les programmes de développement technologique.
- Développer plus systématiquement une évaluation scientifique externe des actions conçues et mises en œuvre dans le cadre de la deuxième phase du plan.