

## CONFERENCE DE PRESSE

### « BAROMETRE DU NUMERIQUE »

Bonjour à tous,

Merci d'être ici avec nous aujourd'hui pour la publication des chiffres du Baromètre du numérique ; enquête annuelle qui a déjà plus de 10 ans dont le sérieux – **je remercie le Credoc** qui en est l'opérateur – et l'utilité sont largement reconnus.

**Merci aux trois organisations – l'Arcep, le CGE et la Mission Société Numérique – pour leur présentation.**

Avant de revenir sur quelques données intéressantes du Baromètre, **je tenais à vous indiquer que cette étude est largement mise en valeur dans le cadre du nouveau Labo de la Mission Société Numérique qui a été récemment lancé.**

Derrière ce projet de laboratoire, une conviction de mon Secrétariat d'Etat au Numérique : les politiques publiques se construisent dans le dialogue avec les sciences humaines et sociales, se pilotent par les données et requièrent des espaces de réflexivité. Ce laboratoire se veut donc être un espace qui présente des connaissances utiles à la mise en œuvre de politiques publiques, au niveau national comme au niveau local.

Par exemple, **ce Labo aide à saisir la complexité de la notion d'inclusion numérique.** Il n'y a pas un type d'exclusion numérique mais de multiples facteurs (isolement social, faible estime de soi, difficultés d'apprentissage...) et au contraire de nombreuses motivations à s'approprier les outils numériques au-delà de l'âge, du revenu. C'est que je peux voir à chacun de mes déplacements, à Bordeaux, dans les Ardennes, à Guéret, dans la Drôme.

C'est aussi ce que m'ont précisé des chercheurs engagés sur ces questions comme Dominique Pasquier, Pascal Plantard, Jacques François Marchandise ou encore Pierre Mazet. Il n'existe pas de frontière étanche entre des "exclus" et des "inclus" du numérique.

Que l'on raisonne en termes d'infrastructures, d'équipements, de services ou de pratiques, les lignes de clivage sont nombreuses et se croisent. *[Par exemple, ne pas avoir accès au réseau chez soi ne fait pas d'un employé utilisant internet tous les jours dans le cadre professionnel un exclu du numérique. De la même façon, ne pas savoir remplir une démarche administrative en ligne ne fait pas d'un individu, qui utilise par ailleurs les réseaux sociaux et des applications de communication, un relégué du numérique].*

Revenons-en au Baromètre à proprement parlé, **quelques chiffres sur lesquels je souhaitais revenir :**

- **L'ordinateur semble entrer dans une phase de déclin** (-7 points par rapport à 2012), surtout chez les populations les plus jeunes (jusqu'à 40 ans). Cette donnée est essentielle parce qu'elle témoigne de pratiques différenciées au sein de la population qu'il faut être capable de prendre en compte, notamment dans la conception des services publics numériques, dans l'accès aux démarches administratives en ligne.
- Globalement **le numérique est perçu comme une chance** pour l'emploi (70% le pensent), pour l'éducation et la formation (70% aussi) ou encore pour la création artistique (66%).
- **Mais les Français ne sont pas optimistes concernant l'impact du numérique sur l'environnement** : 80% de la population a envie de réduire l'empreinte environnementale de ses équipements.

**Au-delà de ces éléments, je souhaite m'attarder sur des résultats marquants de ce baromètre car des nouvelles questions ont été introduites pour cette nouvelle édition.**

**Ce baromètre est l'occasion d'agrèger de nouveaux résultats sur l'impact d'internet sur les relations avec l'administration publique.**

- En la matière, pour les Français, **le numérique joue un rôle important dans la modification des relations avec les administrations publiques mais complexifie (pour 31%) plus qu'il ne simplifie (seulement 18%).**

-

- **Par ailleurs, la complexité des démarches (pour 25% des réponses) et des outils numériques (pour 20%) sont les deux principaux freins à l'e-administration.** 18% jugent aussi que les sites sont mal conçus. 9% font état de difficultés à gérer leurs comptes, identifiants et mots de passe.
- Ces résultats mettent l'accent sur le besoin d'une simplification des démarches administratives, indépendantes des capacités liées à l'usage du numérique, et par ailleurs, une meilleure « formation » aux outils du numérique pour les populations n'en ayant pas, ou peu, bénéficié pendant leur vie professionnelle.
- L'entourage reste le principal recours en cas de difficultés. Ce qui montre que l'isolement des personnes est vraiment problématique bien plus que d'autres facteurs comme l'âge ou encore le niveau de revenus.
- **5% disent encore abandonner face aux difficultés tandis que 11% n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques.**
- Enfin, réunir plusieurs services publics dans un lieu de proximité apparaît la réponse la plus attendue aux besoins d'accompagnement de ceux qui sont éloignés.

**Les chiffres le montrent, nous devons encore progresser. La tâche est grande pour permettre à tous de bénéficier pleinement de services publics numériques, à la fois en mettant l'accent sur la qualité de ces services et en formant tous les citoyens.**

**Il s'agit de deux priorités de mon action :**

- 1. D'abord la transformation numérique de l'État pour qu'elle soit centrée sur son rapport aux usagers.**

Le numérique a trop longtemps été considéré comme une finalité. Le problème, c'est que pour toute démarche administrative, il faut prévoir les 20 % de cas inhabituels ou imprévus qui étaient jusqu'à présent "absorbés" par les guichets et les agents. Nous avons trop longtemps eu une vision quantitative du numérique, alors que le vrai sujet est qualitatif.

**- C'est d'ailleurs tout l'intérêt de notre décision de publier chaque trimestre le tableau de la qualité des 250 démarches phares de l'État.** Il permet d'évaluer les démarches et de vérifier des aspects aussi basiques, mais essentiels, que l'accessibilité sur smartphone, qui est pour beaucoup de Français – nous le voyons aujourd'hui dans le Baromètre - le seul moyen d'accéder à leurs démarches. Nous continuons à améliorer cet observatoire : la nouvelle version intègre d'ailleurs désormais un critère d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

**- Nous avons aussi lors du dernier Comité Interministériel à la Transformation publique lancé un panel usagers qui challengera et améliorera les démarches dématérialisées par une meilleure prise en compte des besoins des usagers notamment les plus vulnérables.**

**- Nous devons continuer ces efforts pour améliorer la qualité des services publics numériques.**

**2. Ensuite, et c'est complémentaire mais c'est là où nous devons encore le plus progresser, il s'agit de consolider un Numérique de proximité où chacun peut être accompagné, formé.**

- On dénombre environ 13 millions de Français qui ne sont pas à l'aise avec le numérique. La moitié peut être formée et l'autre moitié beaucoup plus difficilement, car il y aura toujours des gens qui n'utiliseront pas Internet, même dans dix ou vingt ans.

Pour ceux-là, notamment les 9% qui disent avoir des difficultés à gérer leur compte, le dispositif numérique Aidants Connect va se déployer progressivement et permettra à des aidants professionnels de faire à la place d'un usager sa démarche en recevant un mandat sécurisé pour le faire.

- Pour les autres, la grande majorité des Français, l'inclusion numérique passe par l'existence de réseaux locaux d'accompagnement au numérique, présents en proximité, et

accessibles aux habitants dans leurs parcours de vie. Une pluralité des lieux existent et détiennent tous une partie de la réponse : espaces publics numériques, tiers-lieux, maisons France services, bibliothèques, centres sociaux, régies de quartier, etc. **Nous travaillons à tous les mobiliser.**

**- Il nous faut aller plus loin encore.**

Je suis disponible pour répondre à vos questions.