

# L'acquisition des compétences numériques par tous, une priorité européenne

Mener le développement du numérique de manière transversale, ainsi peut-on résumer la stratégie de l'Union européenne qui considère les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans leurs différentes dimensions : en tant que technologie source d'innovations multiples, moyen de communication, vecteur d'intégration sociale, secteur économique... Comment cette priorité européenne se décline-t-elle dans les quartiers urbains en difficulté ? Comment se concrétise-t-elle, quels types de projets locaux sont-ils mis en place ? Explications par le CR•DSU.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent depuis longtemps une priorité transversale des programmes européens, au même titre que le développement durable ou l'égalité des chances. Récemment, le développement du numérique a été affirmé comme l'une des priorités de l'Union européenne. « *En temps de crise, nous devons concentrer nos efforts sur les secteurs qui peuvent induire de la croissance. Les TIC ont ce potentiel* », telle est la vision européenne formulée en 2011 par Neelie Kroes, vice-présidente de la Commission européenne chargée du numérique. Le développement du numérique a ainsi été érigé en l'une des initiatives phares de la stratégie Europe 2020 qui devrait se voir allouer 9,2 milliards d'euros pour son financement.

Les orientations de cette stratégie numérique ont été développées au sein d'un document intitulé *Agenda numérique*<sup>1</sup>. Sept objectifs, d'une grande diversité, ont été déterminés : créer un marché unique numérique ; améliorer la normalisation des TIC ; renforcer la sécurité de l'Internet et la confiance des utilisateurs ; améliorer l'accès à l'Internet rapide et ultra-rapide pour tous d'ici à 2020 ; augmenter les investissements dans la recherche et le développement ; doter tous les Européens de compétences numériques ; utiliser les TIC pour affronter les grands enjeux de société (par exemple, développement de l'administration en ligne, amélioration de la multimodalité, maîtrise de l'énergie, amélioration de la qualité des soins...).

Les États de l'Union n'ont pas tous intégré dans leurs politiques publiques nationales la question de la réduction des inégalités numériques, qu'elles soient de diffusion (concernent le déploiement d'infrastructures), d'équipements ou d'usage.

En France, si les inégalités d'accès aux TIC ont été résorbées dans les territoires urbains, les inégalités d'usage du numérique y sont vivaces. Elles touchent particulièrement les habitants des quartiers défavorisés. Or, alors même que les technologies de l'information et de la communication peuvent être vecteurs d'intégration sociale<sup>2</sup>, l'incapacité de tirer parti de ces technologies constitue un facteur d'aggravation des inégalités sociales, dans notre société du tout numérique. Rares sont les villes qui se sont dotées d'une stratégie numérique de territoire. Par ailleurs, la politique de développement social urbain en faveur des quartiers populaires n'a pas fait de l'e-inclusion une priorité. Toutefois, on assiste actuellement dans certains territoires à une prise de conscience des conséquences des inégalités d'usage du numérique. Concernant plus précisément les quartiers urbains de la région Rhône-Alpes, les actions existantes en faveur du développement de la société de la connaissance et de l'e-inclusion ont été en grande partie impulsées par l'Europe, en particulier via le PIC Urban puis les PUI<sup>3</sup>.

**Une prise de conscience des conséquences des inégalités d'usage**

## Une stratégie territoriale pour développer les usages numériques des habitants

Les inégalités d'usage du numérique subies par certains habitants des quartiers défavorisés de l'agglomération de Chambéry ont des impacts directs sur leur possibilité de bénéficier des services en ligne (problèmes d'accès aux droits), de trouver un emploi ou une formation professionnelle et, pour les parents, d'accompagner les pratiques numériques de leurs enfants... Face à ce constat, les élus ont décidé de mettre en place un plan de développement des usages numériques, dans l'objectif de réduire ces inégalités d'usage, en permettant aux habitants d'acquérir les compétences numériques « de base » et de comprendre les enjeux de la société numérique.

Cette stratégie numérique de territoire est élaborée de manière participative avec l'ensemble des acteurs locaux (associations de toute nature, institutions, élus, agents des collectivités, entreprises...). Le processus d'élaboration prévoit la réalisation d'un état des lieux participatif des ressources, permettant d'identifier les actions locales pré-existantes en matière d'e-inclusion, mais également l'ensemble des acteurs en lien avec les TIC. Le plan d'actions sera ensuite construit collectivement lors de différentes rencontres territoriales et thématiques (insertion professionnelle, éducation, citoyenneté, habitat, santé).

Ce plan est piloté par un acteur régional de référence, la m@ison de Grigny, qui sera également chargé d'accompagner la réalisation des trois premiers projets du futur plan qui porteront respectivement sur l'insertion professionnelle, l'éducation et la citoyenneté.

Cette action d'envergure a débuté en septembre 2012 et s'achèvera en juin 2013. Elle est financée pour moitié par le FEDER (25 000 € initialement prévus) dans le cadre du PUI, et pour moitié par Chambéry métropole via son contrat urbain de cohésion sociale.

## Petites entreprises des quartiers : élargir sa clientèle grâce à Internet

L'économie locale des quartiers en difficulté de la communauté urbaine de Lyon est caractérisée par une forte présence d'artisans et de petites entreprises. Faute de visibilité commerciale, la clientèle de ces TPE (très petites entreprises) dépasse rarement les frontières du

quartier d'implantation. Considérant Internet comme un outil de communication privilégié voire incontournable pour gagner en visibilité, le Grand Lyon a sollicité la Chambre des métiers et de l'artisanat du Rhône pour accompagner les dirigeants de TPE dans le développement de leur activité grâce à un site Internet dédié à leur entreprise. Dans le cadre de cette opération, ils ont bénéficié de deux jours de formation : le premier sur l'optimisation de leur communication à travers un site web (pertinence du contenu, optimisation du référencement) ; le deuxième sur la prise en main de l'outil de gestion du site. Les entrepreneurs ont ensuite été accompagnés lors d'entretiens individuels pour la mise en place stratégique de leur nouvel outil de communication. Cela a été l'occasion pour les entreprises participantes d'améliorer leur démarche commerciale et de bénéficier d'un outil performant.

D'avril 2009 à avril 2011, 74 entrepreneurs se sont dotés d'un site Internet, ont appris à l'utiliser et à optimiser son utilisation à des fins commerciales.

En ce qui concerne les impacts de cette initiative, les entreprises qui ont bénéficié de l'accompagnement lors de leur création et qui se sont par la suite emparées stratégiquement de cet outil pour développer leur activité ont, pour une majorité d'entre elles, fait remonter des résultats positifs. Certaines allant même jusqu'à imputer la bonne santé économique de leur entreprise à la formation suivie. Pour les entreprises « plus anciennes », l'impact est plus difficile à mesurer.

Cette initiative a été co-financée par le FEDER (à hauteur de 45 100 €) dans le cadre du PUI du Grand Lyon. La participation de fonds européen a permis d'abaisser le coût de la mise en place des sites Internet (passant de 500 € à 113 € par participant) et d'offrir un accompagnement approfondi aux dirigeants des TPE implantées en quartier sensible. L'opération est actuellement reconduite pour deux ans, jusqu'à avril 2014. ■

Marion Pollier

**Un outil de communication privilégié pour gagner en visibilité**

1 - Adopté le 31 mai 2010 et accessible sur Internet : [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/si0016\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_fr.htm)

2 - Les outils numériques comme moyens alternatifs à la mobilité pour accéder à des ressources sociales ; Internet comme outil pour valoriser l'estime de soi...

3 - Cf. Catherine Fabbri et Michel Peisey, « Le rôle déterminant de l'Europe dans le déploiement des usages numériques dans les quartiers », les cahiers du Développement Social Urbain n°55, premier semestre 2012.