

Caisse des dépôts

Évaluation de la « fracture numérique » dans les territoires sensibles traités par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU)

Rapport final

Décembre 2009



Nota bene : toute reproduction est interdite et toute utilisation, même partielle, doit être soumise à validation de la Caisse des Dépôts.

Paris, le 7 Janvier 2010

Rapport final sur l'évaluation de la fracture numérique dans les quartiers sensibles traités par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU)

La Caisse des Dépôts a le plaisir de livrer les résultats de l'étude sur « *L'évaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'ANRU* » lancée fin 2008 par la Direction du Développement Territorial et du réseau et deux de ses départements :

- Le Département **Politique de la Ville et Développement Urbain** qui intervient en appui des politiques publiques et des collectivités locales, en ciblant prioritairement les zones urbaines sensibles. Son action dans ce domaine est encadrée par une convention signée avec l'Etat en décembre 2008. Le champ d'application de cette convention concerne notamment : la réalisation des programmes de rénovation urbaine des grands quartiers d'habitat social, l'accompagnement des collectivités dans leurs interventions sur les copropriétés en difficulté et les quartiers anciens dégradés ;
- Le Département **Développement Numérique des territoires** qui a pour mission d'accompagner les collectivités dans leurs projets de développement numérique avec pour objectif de renforcer l'attractivité et la compétitivité de tous les territoires. Le Département a trois axes d'intervention principaux : le développement des infrastructures haut et très haut débit, le développement des services numériques et l'accompagnement aux usages.

Cette étude, menée en relation avec les partenaires de la rénovation urbaine (ANRU, SG-CIV, ACSé, USH, DGALN) présents au comité de pilotage, avait pour objectif d'évaluer la fracture numérique dans ces quartiers et d'en qualifier les ressorts afin de produire des recommandations pour améliorer cette situation. Pour mener à bien cette évaluation sur les infrastructures, les équipements, les services et les usages, trois grandes étapes ont été menées :

- La **réalisation d'un sondage** en partenariat avec l'institut IPSOS permettant d'interroger en miroir deux panels représentatifs des habitants des ZUS et des habitants de la France entière ;
- Un **travail de terrain sur 18 sites** complétant cette première approche essentiellement quantitative. Sur chacun des 18 sites, les ressorts de la fracture numérique ont été analysés en interrogeant un large panel d'acteurs locaux.
- **L'organisation de deux groupes de travail** réunissant des personnalités expertes afin de poser les bases d'un diagnostic partagé, de formuler les enjeux clés, d'identifier des pistes d'actions concrètes ainsi que les modalités de mise en œuvre des actions recommandées.

Ce rapport définit **trois objectifs prioritaires** pour réduire cette fracture encore persistante aujourd'hui qui sont de permettre une meilleure prise en compte de la problématique numérique par les acteurs locaux, de simplifier l'accès au numérique et de diversifier les usages numériques.

Pour y répondre, **9 pistes de recommandations** sont proposées, qui pourront alimenter les dispositions de la loi Pintat relative à la "fracture numérique" adoptée fin décembre 2009 et contribuer aux travaux en cours ou ultérieurs menés sur le sujet.

Restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer Mesdames, Messieurs, nos meilleures considérations.

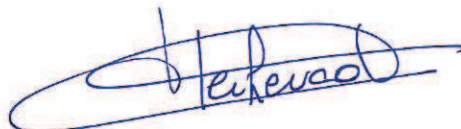
Alain WEBER

Directeur du Département Politique de la Ville et Développement Urbain (DPVDU)



Karen LE CHENADEC

Directeur du Département du Développement Numérique des Territoires (DDNT)



Pour toute question, vous pouvez contacter :

DVPDU : Eric Le Marec (eric.lemarec@caissedesdepots.fr)

DDNT : Emilie Berdellou (emilie.berdellou@caissedesdepots.fr)

Contexte et objectifs de l'étude

Une fracture numérique spécifique dans les ZUS ?

La notion de « fracture numérique » est apparue de façon concomitante à l'émergence d'Internet dans les années 1990 pour désigner les inégalités entre territoires et individus dans l'accès et l'utilisation des outils numériques.

La fracture numérique peut s'expliquer par trois types de disparités :

- ▶ dans les possibilités d'accès aux réseaux, qui sont conditionnées par les infrastructures de télécommunication déployées (type de technologie et qualité du débit),
- ▶ dans la capacité à s'équiper à domicile (ordinateurs et, par extension, abonnements...),
- ▶ dans l'appropriation des usages des outils multimédias et d'Internet.

La fracture numérique reste aujourd'hui une réalité en France puisque près de 40%¹ de la population n'utilise pas Internet. Ces taux restent beaucoup plus forts que ceux observés en France pour d'autres médias comme le téléphone ou la télévision ou que ceux observés à l'étranger (dans les pays d'Europe du Nord, plus de 80% de la population utilise Internet).

La fracture numérique a toutefois sensiblement et rapidement diminué ces dernières années puisque d'après le CREDOC², le taux de pénétration d'Internet qui ne s'élevait qu'à 14% en 2000 s'établissait à 58% en 2008.

Les études déjà réalisées ont permis d'identifier les principaux facteurs de la fracture numérique. Le niveau d'éducation, le niveau de revenu, l'âge et, dans une moindre mesure, le sexe influent sur le niveau d'équipement et l'appropriation des usages.

Avec une proportion de non diplômés et de ménages non imposés deux fois supérieure en ZUS que sur le reste de la France, les Zones Urbaines Sensibles présentent a priori des risques élevés d'une forte fracture numérique.

Dans une société où la maîtrise des TIC est devenue incontournable (accès à la connaissance, accès aux services publics en ligne...), il est impératif de lutter contre la fracture numérique dans les ZUS compte tenu des autres fractures (socio-économique, géographique...) dont souffrent déjà ces quartiers et que le Programme National de Rénovation Urbaine ambitionne de résorber.

La Caisse des dépôts a chargé le cabinet Ernst & Young d'évaluer la fracture numérique dans les ZUS traitées par l'ANRU et d'en qualifier les ressorts afin de produire des recommandations pour améliorer cette situation. Pour mener à bien cette étude, le cabinet Ernst & Young s'est appuyé sur :

- ▶ La réalisation d'un sondage en partenariat avec l'institut IPSOS permettant d'interroger en miroir deux panels représentatifs des habitants des ZUS et des habitants de la France entière. Leurs réponses ont permis de disposer de données objectives et comparables.

1 Sondage IPSOS mené dans le cadre de la présente étude, en octobre 2008.

2 CREDOC, Enquête « Conditions de vie et aspirations des Français » - 2007

- ▶ Un travail de terrain sur 18 sites complétant cette première approche essentiellement quantitative. Sur chacun des 18 sites, les ressorts de la fracture numérique ont été analysés en termes d'infrastructures, d'équipements (en particulier d'équipements publics), de services et d'usages en interrogeant un large panel d'acteurs locaux.
- ▶ L'organisation de deux groupes de travail réunissant des personnalités expertes afin de poser les bases d'un diagnostic partagé, de formuler les enjeux clés, d'identifier des pistes d'actions concrètes ainsi que les modalités de mise en œuvre des actions recommandées.

Constats

La présence d'infrastructures de télécommunication ne constitue pas jusqu'à présent un élément de fracture numérique spécifique aux ZUS

Au regard des technologies utilisées (xDSL, Câble...), les quartiers situés en ZUS ne souffrent pas d'une moins bonne desserte en infrastructures de télécommunication que le reste des agglomérations auxquelles ils appartiennent. Au contraire, les ZUS sont aussi bien, voire mieux desservies que d'autres quartiers moins denses et surtout, que les zones rurales.

Les internautes des ZUS bénéficient du haut débit dans des proportions similaires au niveau national (93% contre 96%). L'ADSL y occupe cependant une place légèrement moindre (8 ménages sur 10). Le câble, historiquement plus présent dans les quartiers d'habitat social, explique cet écart. L'importante progression du dégroupage constatée ces trois dernières années profite prioritairement aux zones denses et, par là même, aux ZUS. Cela a permis le développement d'offres haut débit concurrentielles à celle de l'opérateur historique. Sur ce point, les ZUS étudiées bénéficient dans leur quasi-totalité du dégroupage total, avec une grande proportion des internautes ayant fait le choix d'une offre « triple play » (Internet - Téléphone - TV).

Cette situation plutôt favorable des ZUS qui s'explique par un habitat dense et une situation urbaine, peut être localement renforcée par le fait que les ZUS bénéficient d'interventions des acteurs publics et des bailleurs sociaux. Les collectivités territoriales peuvent décider de créer une infrastructure à haut débit partagée entre les opérateurs et ainsi favoriser l'émergence d'offres concurrentielles. Plus récemment, les bailleurs sociaux peuvent décider d'irriguer les immeubles collectifs en fibre optique permettant à chaque occupant de bénéficier d'offres concurrentielles à haut débit ou négocier globalement avec un opérateur la fourniture d'une offre minimale pour tous les occupants.

Parmi les initiatives observées, figurent par exemple :

- ▶ A Angoulême : la mise en place d'une boucle locale en fibre optique jusqu'à l'abonné avec un ciblage sur l'habitat social et une offre tarifaire basse. Ce même type d'infrastructure a aussi été réalisé à Pau avec une approche globale et non ciblée sur le logement social.
- ▶ A Angers, la contractualisation entre un bailleur social et Numéricâble a permis de mettre en place une offre triple play « dégradée » (télévision, Internet à 512 Kb/s, numéro d'appel) à bas coût (4€/mois).
- ▶ A Angers, Dunkerque et Poitiers : grâce au CPL (Courant Porteur en Ligne ou accès à Internet via le réseau électrique mais avec des débits limités), les occupants disposent d'offres d'accès internet à bas coût sur des périmètres limités ou de services associés à la gestion locative (facturation, suivi de consommation eau/chauffage).
- ▶ Enfin, des opérations de mutualisation des connexions, par le biais du Wifi, ont pu voir le jour pour proposer des coûts acceptables aux habitants (débits faibles en cas d'utilisation simultanée). Ces initiatives portées par les habitants eux même ou en lien avec des associations de quartier posent la question de leur légalité.

Les offres triple play proposées par les FAI peuvent encore constituer un obstacle pour de nombreuses familles vivant en ZUS (cf. infra). Les baisses de prix obtenues grâce à ces initiatives se font, dans la plupart des cas, au détriment du niveau de service obtenu par l'utilisateur ou de l'existence d'offres concurrentielles.

Le périmètre et l'ambition des projets observés varient en fonction du champ de compétence et de la sensibilité des porteurs de projets, à savoir principalement les collectivités locales et les bailleurs sociaux. La sensibilité des bailleurs sociaux à la problématique numérique, observée dans les visites de site, reste en général assez faible, bien qu'inégale. Plus généralement, les projets de rénovation urbaine sont encore rarement l'occasion d'une réflexion sur la modernisation des réseaux de télécommunication. Les obligations réglementaires découlant de la LME (obligation pour les immeubles neufs à compter de 2010 de les pré-câbler en fibre optique) constituent des opportunités pour une meilleure prise en compte de cette dimension dans les programmes de rénovation urbaine.

Un des enjeux dans la mise en place d'infrastructures est qu'elles n'induisent pas de nouvelles fractures.

Le niveau d'équipement à domicile (ordinateurs et abonnements) légèrement inférieur en ZUS est compensé par le rôle des lieux publics d'accès à Internet

Un léger écart persiste entre les ménages des ZUS et la moyenne nationale tant en ce qui concerne le taux d'équipement en ordinateurs à domicile (62% des foyers en ZUS contre 69% au niveau national) qu'en ce qui concerne le fait de disposer d'un abonnement à Internet (48% en ZUS contre 56% au niveau national). Cependant, cette différence est assez peu marquée et tend à se réduire car de façon générale, les habitants des ZUS se sont massivement équipés ces cinq dernières années (56 % des internautes en ZUS se sont équipés / abonnés ces trois dernières années contre 49 % pour le reste de la France) et ont l'intention de continuer à le faire (28 % des non internautes en ZUS comptent s'abonner dans les mois qui viennent).

Les freins économiques à l'acquisition de l'équipement demeurent néanmoins plus forts qu'au niveau national. Ainsi 59% des internautes des ZUS qui ne disposent pas d'Internet à domicile l'expliquent par une raison de coût (contre 33% au niveau national). Au-delà du coût intrinsèque de l'abonnement, les acteurs locaux considèrent que l'engagement sur 12 ou 24 mois constitue un frein.

Le moindre taux d'accès à Internet à domicile (81% des internautes en ZUS contre 91% au niveau national) ou sur le lieu de travail (24% des internautes en ZUS contre 30% au niveau national) est compensé par le développement des lieux d'accès publics à internet qui jouent un rôle plus important en ZUS (27% des internautes les utilisent) que dans le reste de la France (9% des internautes les fréquentent). Le développement de l'accès à l'Internet mobile par le biais de nouveaux supports (téléphones mobiles, consoles de jeux) est, d'autre part, légèrement plus marqué en ZUS qu'ailleurs en France. Ainsi 13,7% des jeunes utilisent Internet depuis leur téléphone mobile en moyenne nationale contre 14,7% dans les ZUS. Ces pratiques, majoritairement ludiques, apparaissent toutefois beaucoup plus développées dans les ZUS d'Ile-de-France que dans les autres.

Les établissements scolaires (écoles, collèges, lycées) constituent également clairement un point d'accès important à Internet (25% en ZUS contre 22% au niveau national)

notamment grâce aux efforts d'investissement consentis par les collectivités locales. Néanmoins, au-delà de la mise en place d'équipements (notamment le déploiement d'environnements numériques de travail) à disposition dans les établissements d'enseignement, l'enjeu réside davantage dans leur intégration dans le projet éducatif et l'offre pédagogique. Indépendamment de l'impact de l'éducation dans l'accès des élèves à Internet, il convient de noter que les ENT³ constituent un vecteur possible de sensibilisation et d'entraînement sur les parents.

En complément à ces initiatives, certaines collectivités (en direct ou à travers des associations) proposent un soutien à l'équipement des familles soit à un tarif réduit, soit gratuitement. Certaines collectivités proposent en sus de la mise à disposition d'équipements, une offre d'accompagnement (en s'appuyant sur les espaces publics numériques) et, pour les actions les plus complètes, une offre de maintenance (exemple de Besançon). Ces politiques peuvent être menées sur l'ensemble du territoire ou concentrées sur les quartiers sensibles (exemple de Poitiers).

Des usages d'Internet différenciés et des phénomènes d'exclusion numérique de certains groupes sociaux propres aux ZUS

Les pratiques et usages numériques marquent une nette fracture et sont générateurs d'exclusion.

Plus que sur les réseaux et les équipements, c'est dans les usages que l'on observe une fracture numérique dans les ZUS par rapport au reste de la France.

En effet, la nature des usages en ZUS tend à s'écarter de la moyenne observée au niveau national. Le taux d'internautes n'est pas significativement différent (58,5% en ZUS et 61,1% au niveau national). Mais la fréquence des utilisations d'Internet est moindre (36% des internautes des ZUS font une utilisation au moins quotidienne d'Internet contre 46% au niveau national). Les usages à caractère ludique (téléchargement de musique, de films) y sont plus nombreux et, à l'inverse, les usages à caractère utilitaire (consommation de biens ou de services y compris services publics) y sont moins développés (à titre d'exemple, 44% des internautes utilisent Internet pour consulter leur compte en banque en ZUS contre 61% au niveau national).

A rebours de ces tendances fortes, il convient de préciser que les usages d'Internet à des fins de recherche d'emploi et de travaux scolaires sont plus développés en ZUS. Ainsi, 26% des internautes des ZUS utilisent Internet pour des recherches d'emploi contre 22% au niveau national. Cependant, le niveau de chômage en ZUS étant près de deux fois supérieur à la moyenne nationale, il y a plutôt lieu de penser qu'un demandeur d'emploi en ZUS utilisera moins Internet.

En revanche, l'importance de l'utilisation d'Internet pour réaliser des travaux ou recherches scolaires (20% en ZUS contre 9% au niveau national) ne peut être expliquée seulement par la plus grande jeunesse de la population des ZUS (39,7% de moins de 25 ans contre 31,2% au niveau national). Elle trouve davantage son explication dans la fréquente difficulté des parents à accompagner leurs enfants dans leur scolarité (barrière technique, linguistique ou culturelle). Ainsi, le taux d'utilisation d'Internet à finalité scolaire est d'autant plus fort que les revenus du foyer baissent et qu'augmente la taille

³ ENT ou Environnement Numérique de Travail : L'ENT est une plateforme accessible depuis n'importe quel navigateur connecté à l'Internet qui assemble les services numériques adaptés aux catégories d'utilisateurs (enseignants, élèves, familles, personnels administratifs...) : s'informer, produire des informations, consulter des ressources, organiser son travail, communiquer, travailler seul ou en groupe, / apprendre, accompagner la scolarité de ses enfants, ...

de la famille. Ceci n'est pas sans risque compte tenu du nécessaire accompagnement des mineurs sur internet, qui suppose un contrôle parental avisé.

Par ailleurs, les ZUS sont marquées par une très nette accentuation des phénomènes d'exclusion de certains groupes sociaux : les femmes, les seniors, les handicapés, les travailleurs migrants vivant en foyer apparaissent comme des publics exclus de l'accès à internet, et ce plus sensiblement encore qu'au niveau national. L'accumulation de facteurs économiques, culturels et linguistiques explique cette aggravation ciblée de la fracture numérique en ZUS. Si des initiatives de sensibilisation et de formation existent en direction de ces publics, elles restent rares et peinent souvent à atteindre leur objectif. A contrario, les jeunes rejoignent les niveaux et les fréquences d'utilisation observés pour leur classe d'âge au niveau national même si l'utilisation à des fins ludiques y est relativement importante.

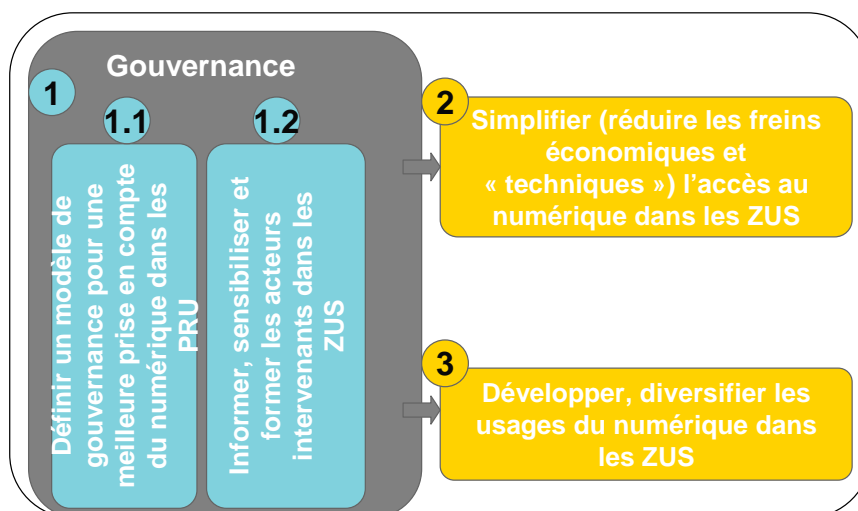
En conclusion, quatre grands constats émergent de l'état des lieux :

- ▶ **Il existe des freins spécifiques à l'accès à Internet en ZUS qui découlent notamment d'un moindre niveau d'accès à domicile et sur le lieu de travail.** En effet, les revenus moyens en ZUS sont plus faibles et la précarité de la population, plus forte. Ceci est très fortement invoqué par les habitants comme un frein à l'équipement à domicile (ordinateur et abonnement) bien qu'on observe une tendance au rattrapage des ZUS par rapport à la moyenne nationale. De même, les différences socioprofessionnelles (importance de la proportion des demandeurs d'emplois, des ouvriers et agents de maîtrise en ZUS) aboutissent à un taux d'accès sur le lieu de travail plus faible. Aussi, celui-ci ne joue-t-il pas le même rôle dans l'apprentissage et la familiarisation à l'usage d'Internet que dans le reste de la France.
- ▶ **Les usages d'Internet sont moins diversifiés** qu'au niveau national ce qui fait peser sur la population des ZUS la menace d'une utilisation finalement appauvrie d'Internet excluant notamment les potentialités de ce média en matière d'inclusion sociale et citoyenne, d'accès au savoir, de production économique etc.
- ▶ **Il existe une fracture numérique au sein même des ZUS, concentrée sur certains publics** qui souffrent de l'accumulation des difficultés (difficultés économiques à l'accès, freins culturels) renforcées par le fait qu'ils n'identifient pas toujours des services susceptibles de répondre à leurs besoins.
- ▶ **Les acteurs locaux présents dans les quartiers et les politiques publiques qui y sont menées (la rénovation urbaine en particulier) n'intègrent, de façon générale, que trop faiblement les problématiques numériques** du fait d'un fonctionnement administratif en « silo », d'une absence de leadership institutionnel et d'une connaissance parfois insuffisante des enjeux et des pistes d'intervention envisageables.

Objectifs à poursuivre pour réduire la fracture numérique

Compte tenu des constats précédents, il apparaît pertinent de se fixer les objectifs suivants :

- ▶ **Objectif n°1 : Permettre une meilleure prise en compte de la problématique numérique par les acteurs présents dans les quartiers grâce à la mise en place d'une véritable gouvernance.**
- ▶ **Objectif n°2 : Simplifier (réduire les freins) l'accès au numérique dans les ZUS.**
- ▶ **Objectif n°3 : Développer et diversifier les usages du numérique dans les ZUS.**



Objectif n°1 : Permettre une meilleure prise en compte de la problématique numérique par les acteurs présents dans les quartiers grâce à une amélioration de la gouvernance

La thématique de la gouvernance s'avère double. Il s'agit :

- ▶ d'une part, de favoriser une mobilisation des acteurs locaux (collectivités locales, bailleurs sociaux, associations) autour du numérique,
- ▶ d'autre part, de promouvoir la prise en compte du numérique dans les projets ANRU afin de saisir l'opportunité que représentent les financements prévus pour la rénovation urbaine et les obligations réglementaires découlant de la LME (obligation de pré câbler en fibre optique les immeubles neufs à compter de 2010).

Objectif 1.1 : Définir un modèle de gouvernance pour une meilleure prise en compte du numérique dans les projets de rénovation urbaine (PRU)

Force est de constater que la promotion du numérique ne constitue pas l'une des dimensions spécifiques des PRU, ni même un objectif transversal. Pourtant, le numérique pourrait trouver sa place dans les différentes dimensions d'un PRU : intégration systématique de la question des réseaux de télécommunication dans l'analyse des réseaux (trame viaire, chauffage urbain), prise en compte des obligations de fibrage posées par la loi LME dans les constructions neuves, amélioration de l'offre de logements grâce au numérique, maîtrise de la consommation d'énergie, renforcement de la communication et de l'association des habitants...

Atteindre cet objectif d'intégration du numérique aux PRU suppose :

- ▶ D'identifier des référents numériques au niveau national (ANRU) mais également local,
- ▶ De sensibiliser et de former le réseau des acteurs de l'ANRU en particulier les DDEA (Directions Départementales de l'Équipement et de l'Agriculture) sur lesquelles s'appuient les Préfets (Délégués territoriaux de l'ANRU) et les maîtres d'ouvrage locaux,
- ▶ De systématiser l'intégration des problématiques d'infrastructures de télécommunications aux PRU et anticiper les obligations de la LME,
- ▶ De proposer des outils d'analyse (diagnostic numérique territorial) voire de planification (schéma numérique local).

Objectif 1.2 : Informer, sensibiliser et former les acteurs intervenants dans les ZUS

La mobilisation des acteurs locaux (collectivités locales, associations, bailleurs sociaux) suppose de :

- ▶ Sensibiliser et former les acteurs locaux aux enjeux du développement numérique dans les quartiers sensibles,
- ▶ Fournir des éléments de méthodes et des outils pour mener à bien les projets numériques, et notamment pour favoriser leur prise en compte dans les Contrats Urbains de Cohésion Sociale,
- ▶ Diffuser des informations sur la réglementation (contraintes et opportunités actuelles et à venir), les sources de financement mobilisables ainsi que les initiatives et bonnes pratiques menées en France et à l'étranger.

Il apparaît également indispensable de s'appuyer sur les têtes de réseau des acteurs cibles : réseaux d'élus, réseaux des acteurs de la politique de la ville (Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances, associations nationales ayant une action sur l'ensemble du territoire national).

Objectif n°2 : Simplifier (réduire les freins) l'accès au numérique dans les ZUS

La simplification de l'accès au numérique dans les ZUS recouvre deux priorités :

- ▶ Rendre plus accessible le prix des équipements et des abonnements notamment pour les ménages modestes en :
 - Favorisant la fourniture d'équipements (ordinateurs) gratuits ou à prix réduits. La collecte et le reconditionnement d'équipements, notamment en s'appuyant sur des entreprises d'insertion ou des associations, peuvent constituer une façon de maîtriser le coût lié à ce type d'initiative,
 - Bonifiant le coût de l'abonnement,
 - Assouplissant les conditions de tarification notamment en envisageant l'intégration du coût de la fourniture du matériel dans les charges locatives ainsi que la facturation à l'usage pour éviter l'effet potentiellement dissuasif de l'abonnement,
 - Mettant en place des dispositifs de financements spécifiques (micro crédit).
 - Plus généralement, une réflexion sur un service universel et un tarif social du haut débit comme pour le téléphone pourrait être menée.
- ▶ Réduire les freins techniques (complexité...) à l'installation et l'utilisation des équipements. Certaines collectivités proposent ainsi une offre d'accompagnement (en s'appuyant sur les espaces publics numériques) et, pour les actions les plus complètes une offre de maintenance.

Objectif n°3 : Développer, diversifier les usages du numérique dans les ZUS

Le développement et la diversification des usages impliquent de favoriser :

- ▶ l'émergence de services adaptés aux besoins des publics exclus et présentant une forte valeur ajoutée (gestion énergétique des immeubles et des logements, portails de l'insertion...),
- ▶ la simplicité d'usage et l'ergonomie des sites Internet (standardisation et simplification des sites administratifs locaux en ligne, développement d'interfaces homme -machine, multilinguisme),
- ▶ l'accessibilité et l'accueil accompagné en :
 - développant l'accueil et l'accompagnement ciblés des publics les plus en difficulté (spécialisation des EPN, politiques tarifaires ciblées),
 - proposant des horaires adaptés et une proximité accrue (lieux d'accès en pied d'immeubles, dans les établissements scolaires, dispositif mobile),

- couplant le déploiement des Environnements Numériques de Travail avec des actions de sensibilisation et d'accompagnement des parents (suivi de la scolarité des enfants, communication avec l'établissement, contrôle parental...).
- proposant des formations à l'utilisation des services en ligne dans les points d'accueil physique disposant d'une politique multicanale (CAF, CPAM, CCAS, Pôle Emploi...)

Pistes d'actions

La mission formule 8 recommandations opérationnelles qui sont de nature à apporter des réponses concrètes pour atteindre les objectifs ci-dessus :

- ▶ **Recommandation n°1** : Promouvoir un schéma numériques des ZUS en vue d'aider les acteurs à mieux identifier la situation de leur territoire, de favoriser une démarche partenariale autour de la thématique du numérique et de favoriser l'articulation entre les projets de rénovation urbaine et le développement numérique,
- ▶ **Recommandation n°2** : Systématiser le fibrage des immeubles faisant l'objet d'opérations de rénovation pour saisir les opportunités que constituent les financements ANRU et respecter ou anticiper les obligations prévues par la loi LME à compter de 2010,
- ▶ **Recommandation n°3** : Mettre en place un observatoire numérique des quartiers sensibles en vue de pouvoir étalonner les ZUS entre elles, favoriser le travail de diagnostic, suivre dans le temps l'évolution dans les ZUS en matière numérique et favoriser la capitalisation et l'échange d'expériences ou bonnes pratiques en faveur de la réduction de la fracture numérique dans ces quartiers,
- ▶ **Recommandation n°4** : Mettre en place des actions de formation / médiation ciblées pour faire levier sur les acteurs de terrain et les politiques publiques menées localement,
- ▶ **Recommandation n°5** : Proposer une politique tarifaire adaptée aux ZUS, voire promouvoir un tarif social de l'Internet, ce qui suppose une réflexion en faveur d'un service universel de l'Internet,
- ▶ **Recommandation n°6** : Faciliter, soutenir l'équipement des ménages modestes, Recycler, reconditionner les PC dans le cadre d'ateliers / chantiers d'insertion pour favoriser l'accès à domicile des ménages les plus modestes aux équipements informatiques mais également pour développer une filière d'insertion par l'économique,
- ▶ **Recommandation n°7** : Agir sur l'accompagnement et l'accueil ciblés des publics les plus exclus en jouant sur la proximité, la mise en réseau des acteurs, la politique tarifaire...
- ▶ **Recommandations n°8** : Développer de nouveaux services à valeur ajoutée, améliorer l'ergonomie et l'accessibilité des services.