

SOCIÉTÉ

Un questionnaire pour mesurer la fracture numérique dans le Sedanais

Cette étude, initiée par le centre social Le Lac, vise notamment à savoir si les usagers de Pôle emploi et de la Mission locale de Sedan utilisent les services publics en ligne.

Les services publics n'échappent pas à la révolution numérique. En témoigne le récent projet du ministère de l'Économie de généraliser la déclaration des revenus en ligne. Ce principe du « tout Internet » soulève la question de la « fracture numérique », notamment à Sedan. « Nous avons des quartiers dits "sensibles" avec une fracture sociale importante qui risquerait d'être accentuée avec la fracture numérique, prévient Bruno Lemoine. Notre grande inquiétude est qu'une partie de la population sedanais risque de passer à côté de la révolution numérique. Il s'agit avant tout d'un problème d'usage. » En clair, d'une mauvaise utilisation des outils en ligne qui induit « un problème d'accès aux services publics numériques ».

« Il faut convaincre les gens de l'intérêt d'utiliser les outils numériques »

Bruno Lemoine

Pour vérifier cette hypothèse, le directeur du centre social Le Lac et son équipe travaillent à l'élaboration d'un questionnaire. Le but est de « mesurer l'utilisation et l'appropriation du numérique des habitants dans l'utilisation des services publics numériques. » Une première version de ce document a été soumise aux jeunes en insertion professionnelle suivis par la Mission locale de l'arrondissement de Sedan. La « Milo » est partenaire du centre social Le Lac sur ce projet tout comme l'agence sedanais de Pôle emploi.

Ces deux structures vont distribuer la version définitive du questionnaire auprès de leurs publics. « On partage le même constat qu'avec le centre social Le Lac, confie Sylvain Pognon, le directeur de l'agence Pôle emploi de Sedan. Si on se compare avec d'autres agences, on a un usage moins important de l'outil numérique. » Pôle emploi dispose pourtant

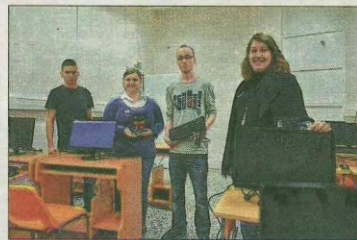


Le centre social Le Lac s'appuie sur un partenariat avec la Mission locale et le Pôle emploi Sedan pour distribuer les questionnaires.

Quatre jeunes « guides du numérique »

Kevin Lamotte effectue son service civique à la logistique du centre social Le Lac. En plus d'y animer des initiations à l'informatique, il a participé à l'élaboration du questionnaire sur l'usage des services public numériques. Il a passé près de trois semaines à la Mission locale de Sedan pour recueillir les réponses des jeunes en insertion professionnelle : « Le public ciblé est principalement la tranche d'âge des 16-20 ans. Beaucoup m'ont dit préférer aller encore au guichet pour avoir une présence plutôt que de passer par le "tout Internet" »

Heidi Fromont, Doraline Dalla-Pria et Sullivan Dumont effectuent tous trois leur service civique à l'agence Pôle emploi de Sedan. Leur mission : animer tous les matins un atelier numérique : « On aide les gens à instruire leur CV en ligne, on leur montre comment échanger avec leur conseiller sur Internet, on leur présente leur espace personnel numérique », détaille Heidi. « On fait aussi la promotion de l'emploi store, (la nouvelle plateforme qui regroupe tous les partenaires de Pôle emploi) et on leur fait faire des exercices ludiques pour qu'ils se familiarisent avec l'utilisation du clavier et de la souris », enchaîne Do-



Les jeunes en service civique partagent leurs connaissances des outils numériques.

raline. Sullivan complète : « Les besoins sont très variés. Certaines personnes ont besoin qu'on leur montre comment se servir d'une souris, d'autres ont plus besoin de conseils pour naviguer sur Internet. »

d'une large palette de services sur Internet, à commencer par son site, pole-emploi.fr, qui regroupe les démarches pour la recherche d'emploi et l'indemnisation. Encore faut-il que les bénéficiaires l'utilisent. « On ne peut pas se permettre d'envoyer une offre d'emploi par courrier. » Question d'économie, mais surtout de réactivité pour les demandeurs d'emploi.

Même son de cloche du côté de Martine Hody, directrice de la Mission locale de l'arrondissement de Sedan : « Nous avons une base de données qui envoie automatiquement aux jeunes que nous suivons des informations collectives comme des offres d'emploi, de stage ou des ouvertures de formation en fonction de leur profil. »

Ces données sont envoyées sur les téléphones et les adresses mails des jeunes. Problème : « Souvent, leurs numéros de portable changent sans arrêt et peu d'entre eux ont des boîtes mail. » Bruno Lemoine pointe un paradoxe : « Certes, on développe les services en ligne, mais tout cela ne servira à rien si personne ne s'en sert. Il faut convaincre les gens de l'intérêt d'utiliser les outils numériques. »

Vers des ateliers en commun

Pôle emploi comme la Mission locale agissent en ce sens : « Cela fait quelques années que nous animons des ateliers concernant l'utilisation de nos plateformes en ligne », raconte Sylvain Pognon. « Les ateliers que nous menons sont en lien avec Pôle emploi, complète Martine Hody. Nous apprenons à nos jeunes comment cibler les entreprises sur internet, comment sélectionner les sites de recherche d'emploi... C'est incontournable, au même titre que d'avoir une boîte mail. » Le centre social Le Lac dispense de son côté des cours d'informatique à ses adhérents.

Après la diffusion des questionnaires, la mise en commun de ces ateliers sera la deuxième étape de ce vaste projet sur le numérique. Martine Hody le martèle : « Il faut une complémentarité de l'offre. »

BORIS MAROIS