



Confédération des Organisations Familiales de l'Union européenne  
Confederation of Family Organisations in the European Union

## Position de la COFACE sur l'insertion numérique des familles

*Adoptée par le Conseil d'administration de la COFACE  
les 15-16 décembre 2008*

### **L'insertion numérique: une préoccupation pour les familles**

En 2007, si plus de la moitié de la population de l'UE utilisait régulièrement internet, 40% ne l'ont jamais utilisé. Ainsi, de grandes disparités demeurent tant en matière d'usage d'internet que de compétences numériques entre la moyenne de la population de l'UE et diverses catégories défavorisées telles que les personnes âgées, les chômeurs, les immigrés ou les personnes avec un faible niveau de diplôme. La contribution de cette fracture numérique à l'exclusion sociale est une préoccupation commune. En effet, les nouvelles technologies sont de plus en plus utilisées pour chercher un emploi, accéder aux services administratifs ou obtenir des informations. Il y a donc un risque réel que les groupes marginalisés se retrouvent encore plus défavorisés du fait de cette fracture numérique. Par ailleurs il est largement avéré que les nouvelles technologies inclusives peuvent servir d'instrument pour promouvoir l'inclusion sociale des groupes à risque, par exemple en permettant un meilleur accès à l'éducation, au logement et à l'emploi.

La COFACE se félicite de l'existence d'une politique d'insertion numérique au niveau européen, dans le cadre de la Stratégie i2010. La COFACE soutient la Déclaration ministérielle de Riga adoptée en 2006<sup>1</sup>, ainsi que de l'initiative sur l'insertion numérique "Participer à la société de l'information". La COFACE approuve aussi largement les recommandations pour la planification et la mise en œuvre des politiques d'insertion numérique de l'étude "Stratégies pour l'inclusion dans les TIC"<sup>2</sup> (Juillet 2008, Projet ICT for All), et en particulier son appel en faveur d'une politique globale allant des politiques directement liées à la société de l'information aux politiques en matière sociale ou d'éducation. En particulier, il doit y avoir un lien clair et une articulation souple entre la politique d'insertion numérique et la méthode ouverte de coordination dans le domaine de l'inclusion sociale.

La COFACE considère cependant qu'une place plus grande devrait être accordée à la dimension familiale de l'insertion numérique. Les familles sont les premières concernées par la fracture numérique. Pour la plupart des européens, le foyer familial est, dans la vie quotidienne, le lieu d'apprentissage des nouvelles technologies. En tant que consommateurs, les familles sont aussi

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/events/ict\\_riga\\_2006/doc/riga\\_decl\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/riga_decl_fr.pdf)

<sup>2</sup> [http://www.ictforall.info/public\\_docs/d2\\_5.pdf](http://www.ictforall.info/public_docs/d2_5.pdf)

un élément moteur de la croissance de la société de l'information. Pourtant les familles à faible revenu sont moins connectées à internet que la moyenne. Pour ces familles qui n'utilisent ni ordinateur ni internet, cela signifie concrètement ne pas bénéficier des mêmes possibilités que les autres en matière de soutien à leurs enfants dans leur parcours scolaire, en matière d'outils professionnel, social, culturel et de communication. L'approche familiale est essentielle dans la lutte contre l'exclusion intergénérationnelle. Les enfants issus de familles défavorisées sont exposés à plus de risques lorsqu'ils utilisent l'internet en raison de l'absence de maîtrise des nouvelles technologies par leurs parents. De façon générale, les moyens doivent être donnés aux familles d'assurer la sécurité de leurs enfants en ligne ; à défaut certains parents sont tentés de déconnecter leur foyer de l'internet ce qui crée de l'exclusion. Par ailleurs les familles et les enfants à risque (y compris les parents isolés, les familles nombreuses et les familles où sévit la violence) sont une cible des politiques d'insertion via les TIC, comme par exemple l'administration en ligne.

Les familles sont donc des acteurs de premier plan pour le déploiement d'une société de l'information inclusive. L'intégration de la dimension familiale est cruciale tant pour les politiques visant à promouvoir l'utilisation des TIC pour vaincre l'exclusion que dans les politiques visant à réduire les fossés subsistant dans l'utilisation des TIC.

### **Inclusion des familles grâce à l'utilisation des TIC**

Internet a de très nombreuses applications possibles dans les domaines de l'éducation, de l'emploi, du logement, de la santé, de l'intégration, de la réinsertion, des relations avec l'administration, de la culture, etc. Les services en ligne peuvent potentiellement répondre aux besoins des catégories les plus vulnérables comme les personnes âgées, les personnes handicapées, les chercheurs d'emploi, les migrants, les populations isolées, les jeunes qui ont quitté prématurément l'école ou encore les familles nombreuses. Entre autres, internet permet un accès plus facile à divers services et permet de rompre l'isolement.

Les nouvelles technologies ouvrent d'énormes opportunités pour vaincre la pauvreté des familles et les autres difficultés auxquelles peuvent faire face les familles vulnérables. Le plan de route pour l'administration en ligne (2007-2010)<sup>3</sup> mis en place par la Commission européenne identifie à juste titre les familles et les enfants à risque comme des groupes cibles pour l'administration en ligne, avec des bénéfices potentiels dans des domaines aussi variés que les conditions matérielles (aide au revenu, aide au logement), la sécurité (aide pour la sécurité dans la maison, protection contre les abus domestiques), le sentiment d'affection et d'appartenance (soutien pour la prise en charge des enfants à la maison ou en dehors, soutien des pairs et mise en relation avec d'autres familles éprouvant des difficultés similaires et/ou avec des familles qui ont résolu leurs problèmes, meilleure insertion dans la communauté locale grâce à des clubs de familles et jeunes enfants), et estime de soi (soutien pour améliorer les compétences parentales, aide pour concilier travail et responsabilités familiales, etc.). Il s'agit en effet de domaines où il convient de mener une action. Les avancées sur ces terrains doivent être évaluées et le plan de route doit être révisé en fonction des résultats.

Concernant plus particulièrement les familles pauvres, des services en ligne combinés avec le développement de réseaux sociaux locaux avec des travailleurs sociaux formés aux nouvelles technologies peuvent permettre:

- une meilleure prévention de la pauvreté et des difficultés auxquelles font face les familles pauvres ;
- un meilleur accès à la loi et aux droits ;

---

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/docs/inclusive\\_egovernment\\_roadmap.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/inclusive_egovernment_roadmap.pdf)

Cet accès est facilité grâce à des portails d'information et des services d'administration en ligne. Certains Etats membres ont créé des portails d'information gratuits destinés aux familles<sup>4</sup>. D'autres ont publié des guides sur les procédures en ligne pour les familles<sup>5</sup>. Les organisations familiales fournissent aussi beaucoup d'informations utiles aux familles sur leurs sites internet<sup>6</sup>, y compris quelques fois dans les langues des minorités vivant dans le pays concerné. Grâce à l'administration en ligne, il est possible d'atteindre des personnes qui autrement n'interagiraient pas avec l'administration et donc ne demanderaient pas la mise en œuvre de leurs droits.

- une plus grande autonomie dans la trajectoire de sortie de la pauvreté ;  
Des services en ligne d'information, de prévention mais aussi d'aide à la décision peuvent permettre aux familles de comprendre elles-mêmes leur situation et leurs difficultés, d'avoir une vision globale et claire de leurs droits et des aides existantes ainsi que de leurs conditions, de poser des questions de façon anonyme et de recevoir des réponses, d'identifier le meilleur interlocuteur, de s'appuyer sur l'expérience et le vécu d'autres personnes, et en fin de compte d'élaborer un projet dans le cadre d'un réseau social local avec des contacts réguliers avec les travailleurs sociaux. Dans ce contexte, les nouvelles technologies sont une façon de gagner ou regagner de l'autonomie, que cette autonomie soit en lien avec des informations, des concepts ou des relations.
- une meilleure collaboration entre les services sociaux impliqués, y compris au niveau local ;  
Les situations des familles exigent souvent l'intervention de divers acteurs sociaux, parfois sur une longue période. Le soutien personnalisé aux familles fait appel à la mise en réseau et à la coordination des divers acteurs, sur la base d'un échange d'informations et de connaissances. Les nouvelles technologies de l'information peuvent fournir les outils pour une telle mise en réseau, permettant ainsi de gagner en temps et en efficacité. Ces services sociaux coordonnés doivent répondre à des critères qualitatifs en termes d'articulation et de traçabilité de l'action des différents acteurs et du parcours des usagers.
- une plus grande efficacité des aides grâce à une meilleure prise en compte de la diversité des situations ;  
Les nouvelles technologies offrent de nombreuses possibilités pour la collecte, le traitement et la diffusion d'informations, ainsi que pour l'échange de bonnes pratiques et de savoir-faire. Cela permet d'élaborer de nouvelles stratégies répondant de manière plus adéquate à la complexité et à la diversité des situations vécues par les familles pauvres. L'évaluation du travail des réseaux sociaux en est aussi facilité.

Un large soutien doit donc être accordé au niveaux européen, national, régional et local pour le développement de services en ligne dont le but est de vaincre les difficultés des personnes défavorisées, et notamment les familles. Pour cela un soutien financier important doit être accordé tant à des projets expérimentaux qu'à des programmes de plus grande échelle. Une analyse des besoins doit être minutieusement effectuée dans la phase d'élaboration des projets, ciblant les situations et besoins des familles. Des examens réguliers et des évaluations doivent également être effectués. Les utilisateurs doivent être consultés à toutes les étapes.

Des campagnes doivent être organisées pour faire la promotion des services sociaux en ligne. Les sites internet liés à ces services doivent être accessibles, ergonomiques et faciles à utiliser. Le contenu doit être facilement compréhensible et disponible également dans les langues des minorités vivant dans le pays/la région. Par exemple, les efforts menés par les organisations familiales pour vulgariser et rendre compréhensibles des informations juridiques complexes mais

<sup>4</sup> Par exemple en Autriche : <http://www.familienberatung.gv.at/>

<sup>5</sup> Par exemple en France : <http://www.forumInternet.org/telechargement/documents/guide-telepro-032003.pdf>

<sup>6</sup> Par exemple en France, certaines unions d'associations familiales propose un guide administratif en ligne, par événements de vie, complémentaire à celui proposé par le site national public [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr). Ce guide s'adresse tout à la fois aux familles internautes mais aussi aux intermédiaires contacts des familles non-internautes.

essentielles pour la connaissance de leurs droits par les familles doivent être encouragés et soutenus.

Par ailleurs, les services publics et sociaux doivent également toujours être accessibles via les canaux traditionnels. La délivrance par les canaux traditionnels ne doit pas entraîner de coûts supplémentaires arbitraires pénalisant l'utilisateur non internaute. Enfin, la prestation des services en ligne doit être conçue pour répondre aux besoins individuels des usagers.

### **Réduire la fracture numérique entre les familles**

L'inclusion des familles à travers l'utilisation des TIC peut seulement atteindre son plein potentiel si des efforts sont menés pour réduire la fracture numérique existant entre les familles. Plusieurs facteurs expliquent cette fracture: le coût de l'équipement informatique et de la connexion internet, mais aussi le manque d'accessibilité, le manque de besoin qui en réalité reflète avant tout le manque de connaissance des possibilités offertes par ces technologies, et les déficiences en matière de compétences numériques.

Pour vaincre ces obstacles et réduire la fracture numérique, les organisations familiales défendent une politique de l' "e-famille" promouvant un accès universel à l'internet pour les familles, l'e-accessibilité, les usages familiaux et sociaux d'internet, et les compétences numériques.

#### **Problème 1: coût élevé de l'équipement informatique et d'internet**

Malgré la diminution des coûts de l'équipement informatique et de la connexion à internet dans la plupart des pays, l'obstacle financier demeure pour les familles à faible revenu. Les organisations familiales considèrent que toutes les familles doivent pouvoir accéder à internet et la COFACE soutient les mesures allant dans ce sens. Cet accès à l'internet doit être fiable et de haut débit.

##### *Solution proposée 1a: soutenir la connexion à internet des foyers*

Les programmes subventionnant l'utilisation des ordinateurs et d'internet dans les foyers doivent être plus largement répandus et cibler les familles vulnérables, qu'ils s'agissent de chèques, de déductions fiscales, de prêts facilités ou d'autres systèmes de subvention.

Les programmes de prêts facilités ne doivent pas seulement couvrir l'acquisition d'un ordinateur et le coût d'une connexion haut débit, mais aussi la formation à domicile. Ils doivent être accompagnés pour les bénéficiaires d'informations sur les mesures de soutien et de formation disponibles localement. Un taux réduit de TVA pour la fourniture d'internet serait aussi une mesure importante en faveur de l'insertion numérique.

Les familles nombreuses ont souvent besoin que trois personnes ou plus puissent se connecter simultanément pour divers raisons (professionnelles, éducatives, récréatives, etc.). Or le coût mensuel de la connexion haut débit requise est très élevé pour ces familles. Des efforts de recherche sont nécessaires pour développer des systèmes efficaces permettant les connexions multiples. Des fonds doivent aussi être débloqués pour aider les familles nombreuses à bénéficier du niveau d'accès requis.

Le "cartable électronique" servirait aussi à promouvoir l'accès à internet. Une telle allocation, accordée à tous les étudiants et enfants en âge scolaire, ne devrait pas être soumise à des conditions de ressources. Versée mensuellement aux familles ou aux étudiants, elle couvrirait le coût de la location ou de l'achat à crédit d'un ordinateur portable et d'une connexion internet.

Des logiciels libres permettant de protéger les enfants en ligne (ex. des systèmes de contrôle parental) devraient être mis gratuitement à la disposition de toutes les familles.

Les familles vivant en milieu rural doivent se voir garantie la possibilité d'accéder au réseau internet haut débit. Le haut débit devrait être inclus au niveau européen dans le champ du service universel pour les communications électroniques tel qu'actuellement défini par la directive 2002/22/CE. La législation européenne sur le service universel vise à s'assurer que toutes les personnes qui en font la demande disposent des services qui sont essentiels pour participer à la vie sociale et sont déjà accessibles à la grande majorité de la population, en recourant au marché ou, en cas de défaillance de celui-ci, aux pouvoirs publics. Le haut débit doit être considéré comme un service essentiel pour participer à la vie sociale, déjà accessible à la grande majorité de la population. Toutes les personnes qui en font la demande doivent pouvoir bénéficier d'une telle connexion.

### *Solution proposée 1b: développement de points publics d'accès à l'internet*

L'accès collectif à internet doit aussi être promu grâce aux points publics d'accès à l'internet (PPAI). Les PPAI déjà mis en place remportent un grand succès avec un fort taux d'utilisation et un public très diversifié allant des jeunes et des chômeurs aux retraités ou parents au foyer. Les PPAI doivent être encore plus largement répandus et ceux existant pérennisés. Ils doivent comprendre des ordinateurs en libre accès connectés à internet, mais aussi l'aide de formateurs et de travailleurs sociaux. Des postes de travail doivent être équipés de manière à assurer l'e-accessibilité pour les personnes handicapées. Les PPAI doivent être localisés dans des endroits faciles d'accès pour tous, tels que les centres pour les familles quand ils existent. Dans les zones rurales, aucune habitation ne doit être située à plus de 10km d'un PPAI (dans la mesure où cela est géographiquement possible). Les salles informatiques des écoles doivent être ouvertes aux familles des élèves, et plus largement à tous les citoyens.

Beaucoup d'organisations familiales locales ont mis en place des PPAI. Des subventions devraient leur être plus largement accordées pour les aider à mettre en place et faire fonctionner de tels points d'accès. Le travail de popularisation d'internet mené par de telles associations se heurte dans certains pays à des coûts élevés de connexion qui ne reflètent pas le coût réel de l'internet, en raison d'une absence de compétition entre les fournisseurs d'accès à internet. Des bonnes pratiques doivent être encouragées afin que les fournisseurs d'accès octroient des tarifs préférentiels à de telles associations.

Des actions doivent également être menées pour encourager les personnes exclues et marginalisées à utiliser les PPAI, où elles doivent pouvoir accéder à une adresse électronique privée et à des services d'aide en ligne. Pour les familles les plus pauvres, ces points d'accès sont encore trop éloignés. Pour atteindre cette population marginalisée, une approche proactive est nécessaire. L'effort de sensibilisation à l'utilisation de l'internet doit les toucher dans la rue ou chez eux, grâce à des ordinateurs portables et des connexions Wi-Fi, avec pour objectif de les convaincre de devenir des utilisateurs des PPAI. Une telle expérience a été menée avec succès en France par ATD Quart Monde à travers le projet "L'internet de rue"<sup>7</sup>. Des projets similaires devraient être répandus plus largement grâce à un financement adéquat.

### Problème 2: manque d'e-accessibilité

La société de l'information ouvre de grandes opportunités pour l'inclusion des personnes handicapées et des personnes âgées (ex. accès facilité aux achats, à la banque, aux services sociaux, etc.). Néanmoins, en pratique, ces personnes sont souvent confrontées à des problèmes d'e-accessibilité en raison d'un équipement informatique et de sites internet non adaptés à leurs besoins spécifiques. De façon similaire, internet peut contribuer au bien-être des familles migrantes en facilitant la communication avec leurs proches et amis restés dans le pays d'origine,

<sup>7</sup> <http://www.atd-quartmonde.org/Le-projet-Internet-de-rue.html>

mais lorsqu'il s'agit d'accéder à des services, ces familles vont souvent être confrontées à des problèmes d'accessibilité en raison d'obstacles linguistiques.

*Solution proposée 2a: une plus grande e-accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes âgées*

Le matériel informatique, les logiciels et les sites internet doivent être rendus accessibles aux personnes avec une déficience visuelle ou physique. L'Union Européenne doit imposer des obligations plus fortes aux Etats membres et aux entreprises privées à cet égard.

*Solution proposée 2b: des sites internet multilingues*

L'accès des migrants aux sites internet publics doit être facilité grâce la disponibilité de nombreuses informations dans les langues des principaux groupes de migrants résidents dans le pays. L'accessibilité des sites internet relevant du secteur privé doit aussi être encouragée.

### Problème 3: manque d'intérêt pour l'utilisation d'internet

Les barrières financières ne constituent pas le seul obstacle à l'insertion numérique. On constate chez certaines familles un manque d'intérêt et en apparence une absence de besoin. Ces familles n'ont pas conscience de ce qu'elles ont à perdre en n'utilisant pas internet. Il est donc nécessaire de sensibiliser les familles aux possibilités offertes par l'internet.

*Solution proposée 3a: promouvoir les usages familiaux et sociaux de l'internet*

Une façon de susciter l'intérêt pour l'utilisation d'internet est de développer les usages familiaux, c'est-à-dire les usages d'internet qui simplifient la vie des familles et leur apporte un soutien, notamment dans le domaine social, administratif ou de l'éducation (ex. services administratifs en ligne, utilisation du courrier électronique pour échanger avec l'administration, sites internet éducatifs, ...). Ces usages doivent être encouragés dans une approche participative et citoyenne, à tous les niveaux et en particulier au niveau local.

Le développement de projets collaboratifs proches des préoccupations des familles peut renforcer l'appropriation d'internet par les familles, que ce soit dans le domaine de l'éducation, de la culture ou de la solidarité<sup>8</sup>. Ces projets peuvent être réalisés en collaboration avec les écoles. L'interaction entre l'utilisation d'internet à l'école et son utilisation à la maison permettrait aussi un développement des usages familiaux.

De manière générale, le lien école-enfant-famille a un rôle moteur dans la sensibilisation à l'utilisation des nouvelles technologies.

*Solution proposée 3b: encourager l'utilisation des nouvelles technologies par les organisations familiales*

Si l'on souhaite développer les usages familiaux et sociaux d'internet, cela implique aussi d'encourager l'utilisation des nouvelles technologies par toutes les associations familiales et sociales qui fournissent aux familles des services de soutien, d'aide, d'information, d'éducation et de formation. Les associations familiales doivent s'approprier cette mutation technologique et apprendre la conception de services en ligne. Des fonds spéciaux doivent être mis en place à divers niveaux pour soutenir les projets de ces associations impliquant l'achat d'équipement, l'accès à internet, le développement de contenu en ligne public, le développement d'intranet pour l'échange d'informations et l'apprentissage mutuel entre associations, et la gestion d'un PPAI (ou un partenariat avec un PPAI).

---

<sup>8</sup> Par exemple : [www.peuplade.fr](http://www.peuplade.fr)

#### Problème 4: absence de compétences numériques

La fracture numérique est aussi liée à des difficultés relatives à l'utilisation et la maintenance du matériel, des logiciels et des réseaux, notamment en ce qui concerne les personnes âgées et les familles les moins informées. Si les parents ne sont pas équipés de compétences numériques, l'utilisation croissante des nouvelles technologies par les enfants et les jeunes peut conduire à un fossé générationnel au sein de la famille en termes d'utilisation et de compétences.

##### *Solution proposée 4a: promouvoir la formation dans les points d'accès publics et à domicile*

Les écoles, les universités et les centres de formation professionnelle sont bien évidemment des lieux d'apprentissage des compétences numériques. Cependant les associations locales (et notamment les organisations familiales) organisant des formations informatiques doivent elles aussi être soutenues. Les points d'accès publics doivent comprendre des possibilités de formations, accessibles à tous. Ces formations, données par des tuteurs agissant à la fois en la capacité de formateurs et de travailleurs sociaux, doivent inclure l'acquisition de compétences numériques et techniques de base mais aussi la connaissance et la maîtrise des services d'administration en ligne et de leurs avantages, la faculté de gérer diverses situations de vie grâce à l'aide d'internet, et une bonne compréhension des dangers que peut aussi receler internet et des moyens d'y faire face (en particulier pour la protection des enfants). De tels programmes existent dans certains Etats membres. Les échanges de bonnes pratiques et l'apprentissage mutuel doivent être encouragés de façon à développer de tels programmes dans d'autres Etats membres.

Des réseaux de formateurs devraient aussi être organisés et soutenus au niveau local pour conseiller, former et apporter une aide à domicile dans les foyers qui ne disposent pas des compétences numériques suffisantes.

La formation aux dangers d'internet ne doit pas seulement viser les parents mais aussi les enfants. Afin d'éviter les écueils que sont l'isolement et l'auto-exclusion de la famille et de la société, les parents doivent être sensibilisés au fait qu'un usage trop important des nouvelles technologies à la maison peut affecter négativement la dynamique, les contacts, le partage de temps, et la communication au sein de la famille et au-delà.

##### *Solution proposée 4b: adapter la formation aux besoins des catégories les plus vulnérables*

Les formations doivent être adaptées aux besoins spécifiques de telles ou telles catégories faisant l'objet d'exclusion sociale (ex. les immigrés, les chômeurs, les personnes âgées).

Les initiatives visant à encourager l'apprentissage intergénérationnel doivent être soutenues afin de promouvoir l'acquisition des compétences numériques par les personnes âgées. En France, des expérimentations de jeunes médiateurs de l'Internet ont été réalisées : des jeunes formés à cette fin assurent une formation aux usages sociaux et familiaux au domicile des personnes. Ce dispositif permet tout à la fois de permettre l'accès de personnes éloignées de l'Internet, en particulier des personnes âgées, mais aussi de valoriser les compétences des plus jeunes. Des initiatives semblables se retrouvent dans d'autres Etats membres<sup>9</sup>. En Hongrie, un concours informatique Petits-enfants - Grands-parents a été mis en place dans le cadre d'une initiative plus large pour l'insertion numérique des personnes âgées qui a été sélectionnée pour les prix européens e-Inclusion 2008<sup>10</sup>.

L'apprentissage à domicile est particulièrement adapté aux besoins des parents aux foyers pour les aider à réintégrer le marché du travail, en leur permettant de rester en contact avec l'évolution des nouvelles technologies. La maîtrise de ces technologies leur ouvrent aussi la porte de l'apprentissage en ligne qui est essentiel pour leur permettre de rester compétitif sur le marché du

<sup>9</sup> Par exemple, en Espagne, le projet Conecta Joven : <http://www.conectajoven.org/index.htm>

<sup>10</sup> <http://www.inforum.org.hu/mission/>

travail. L'apprentissage du télétravail répond aussi aux besoins des parents de familles nombreuses pour le télétravail constitue un atout primordial pour continuer à travailler et donc ne pas se retrouver confronté au risque d'exclusion sociale.

### **Conclusion: l'insertion numérique, élément indissociable d'une stratégie globale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale des familles**

La pauvreté et l'exclusion sociale sont des phénomènes complexes auxquels on ne peut s'attaquer efficacement qu'à travers une approche multidimensionnelle. Il y a une interdépendance de l'exclusion numérique, du faible niveau de diplôme, du chômage, etc. Le renforcement du capital culturel et social est une condition préalable pour une vraie insertion numérique, et les mesures prises dans ce dernier domaine doivent appartenir à une stratégie globale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale comprenant un revenu minimum adéquat, des services sociaux de qualité, des politiques d'emploi et des politiques en matière d'éducation. Cela peut par exemple se traduire en pratique par l'existence de centres sociaux locaux où les usagers ont accès tout à la fois à des services juridiques, des services de soutien psychologique et à des cours d'aide à la recherche d'emploi et à la maîtrise des nouvelles technologies.

Réciproquement, la problématique de l'insertion numérique doit être intégrée dans toutes les politiques pertinentes (par ex. politique d'éducation, mesures de conciliation vie familiale-vie professionnelle, non-discrimination, etc.).

Stratégies globales et politiques intégrées impliquent un engagement politique et des programmes sur une longue durée. A travers toute l'Union européenne il existe de très nombreux projets locaux innovants, dynamiques et efficaces, richesse célébrée par les prix européens e-Inclusion. Cela doit maintenant se traduire par des politiques publiques et des programmes à long terme, pour faire de l'inclusion numérique une réalité durable de l'Europe.

*Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter le Secrétariat de la COFACE:*

+32 2 511 41 79

[secretariat@coface-eu.org](mailto:secretariat@coface-eu.org)

Avec le  
soutien de

