

LES SERVICES NUMÉRIQUES À LA PERSONNE

Proximité et garantie des usages du numérique pour tous





ÉDITO

Cet ouvrage consacre une profession encore trop méconnue dans l'immense famille des acteurs du numérique : celle des services numériques à la personne (SNP).

Il y a quelques mois, ceux qui les délivrent – filiales de groupes de la grande distribution, d'opérateurs télécoms, réseaux spécialisés mais aussi myriade d'intervenants de proximité – ont choisi de rejoindre Syntec Numérique, et j'en suis très heureux.

Cela va permettre de faire connaître, reconnaître et entendre ces professionnels. C'est l'objet de ce livre blanc : ils sont à la fois des agents économiques dynamiques et, par leurs interventions d'assistance, d'accompagnement au démarrage et de formation du grand public à l'informatique, ceux par qui le numérique s'implante réellement et profondément dans notre société française.

Vous le découvrirez dans les pages qui suivent, les SNP sont la clé du progrès et du mieux vivre pour nos années futures : ils seront indispensables à la concrétisation de la domotique dans nos foyers, au bon fonctionnement de l'école numérique en et hors ses murs, à l'aide au maintien des personnes âgées à domicile (dont on sait que le nombre va croître considérablement dans les 20 ans à venir), etc.

Mais il est un aspect remarquable de cette profession que je souhaiterais mettre en exergue : par la nature même de ses prestations mais aussi par sa proximité avec une clientèle de particuliers, elle contribue à créer et à maintenir du lien social. Disons-le clairement, son œuvre quotidienne, c'est la réduction de la fracture numérique territoriale, générationnelle, culturelle, sociale !

Les acteurs des SNP contribuent à ce que les jeunes les moins instruits et les moins favorisés bénéficient des avantages du numérique ; de même les trouve-t-on aux côtés des personnes isolées, âgées ou pas, afin qu'elles gardent, grâce aux TIC*, des liens avec leur famille, leurs proches, le monde économique...

Il s'agit désormais d'aller plus loin : dans un effort commun, accompagner ces entreprises qui contribuent à faire émerger une société française plus moderne et plus juste.

Très bonne lecture.

Guy Mamou-Mani



**Guy Mamou-Mani,
Président
de Syntec Numérique**

* Technologies de l'Information et de la Communication.



SOMMAIRE

ÉDITORIAL 3

**1. LES SERVICES NUMÉRIQUES À LA PERSONNE :
UN MÉTIER EN SOI 6**

1.1. Présentation.....6

1.2. Le numérique et les SNP aujourd’hui et demain8

2. MISSIONS 10

2.1. Accompagner, former et perfectionner à l’usage10

2.2. Garantir et sécuriser la continuité de fonctionnement
 et de service.....12

**3. DONNÉES CLÉS SUR LES EMPLOIS, TYPOLOGIE
DES ACTEURS 13**

3.1. Des emplois de qualité qui ciblent les jeunes13

3.2. Des acteurs diversifiés16

3.3. Trois millions et demi d’interventions par an17

**4. RENDRE EFFICACE LA RÉSORPTION DE LA FRACTURE
NUMÉRIQUE 18**

4.1. Les quatre fossés de la fracture numérique18

4.2. Les SNP au service des politiques publiques de réduction
 de la fracture numérique.....22

**5. ACCOMPAGNER LA SOCIÉTÉ DANS LA MAÎTRISE
DES USAGES 23**

5.1. Répondre au défi du 5^e risque dépendance23

5.2. Le développement durable et la compétitivité économique.....25

5.3. La connexion et la sécurisation de la maison
 et de ses occupants.....26

5.4. L’accompagnement à la numérisation des écoles27

5.5. La dématérialisation des démarches et services administratifs28

6. FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS..... 29

6.1. La nécessaire mise à jour du cadre réglementaire et fiscal29

6.2. Le maintien d’un système d’agrément formel et bien encadré30

6.3. Le passage du service à domicile au service à la personne30

6.4. La création de formations diplômantes.....30

6.5. L’augmentation de la visibilité des acteurs des SNP dans le cadre
 des politiques publiques de soutien au développement
 du numérique.....31

**7. CINQ PROPOSITIONS CONCRÈTES DES ENTREPRISES
DES SNP 32**

POUR EN SAVOIR PLUS 34

RÉDACTEURS DU LIVRE BLANC..... 34

1. Les Services Numériques à la Personne : un métier en soi

1.1. Présentation

Le secteur de l'assistance à domicile s'est réellement structuré à partir de 2003 pour répondre à un besoin d'accompagnement de la société dans l'utilisation d'Internet et des nouvelles technologies. Il s'adresse :

- aux particuliers, pour lesquels les prestations incluent l'accompagnement au démarrage, le dépannage et la formation pour des produits et services informatiques ainsi que la formation à domicile aux usages numériques. Ces prestations entrent dans le cadre de la fiscalité des services à la personne.
- aux entreprises et professionnels (PME, TPE, professions libérales et indépendants), pour de nombreuses prestations similaires à celles réalisées auprès des particuliers mais non reconnues dans le cadre des services à la personne.

Cette activité s'étend de l'initiation et la formation à l'assistance au fonctionnement du matériel informatique, multimédia, Internet et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante⁽¹⁾ dans le cadre familial.

■ **L'accompagnement au démarrage** : aider le client à installer son nouveau matériel informatique et ses extensions, à le connecter à Internet puis à se familiariser à cet environnement.

■ **La formation** : accompagner dans l'apprentissage à l'utilisation du matériel informatique et des différents supports logiciels.

■ **L'assistance** : aider à résoudre les problèmes qui surviennent lors de l'utilisation de matériel informatique et de ses périphériques.

Composante clé de ce domaine, les services numériques à la personne (SNP) ont pour particularité d'être très fragmentés. Une multitude d'acteurs, depuis la boutique de quartier jusqu'aux réseaux nationaux d'agences spécialisées, délivrent ces services.

Les données précises sur cette activité d'assistance numérique à destination des particuliers sont d'autant plus difficiles à analyser qu'il n'existe pas de nomenclature précise des services inclus dans ces prestations.

De 2005 à 2008, la profession a connu une croissance importante expliquée principalement par l'entrée de grands acteurs sur ce marché, et notamment les FAI (fournisseurs d'accès à Internet).

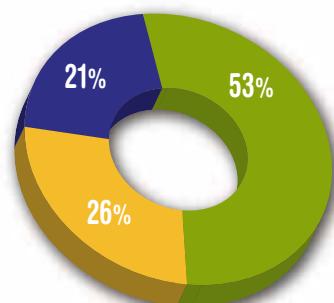
Estimé à 200 M€ en France en 2008, le marché de l'assistance informatique à domicile pour les particuliers a connu une croissance spectaculaire puisqu'il avoisinait en 2010 les 2 Md€ !

Ce résultat provient de :

- La croissance supérieure à 38 % du taux d'équipement des foyers en ordinateurs entre 2005 et 2010.
- La croissance annuelle supérieure à 30 % de l'adoption d'Internet haut-débit et des services associés par les particuliers sur la même période (le nombre de connexions Internet haut-débit chez les particuliers passant de 5 millions à 15 millions. *Source : Credoc*).
- La complexification croissante des produits et des services numériques : offres dites « triple play » par ADSL ou par câble, réseaux wifi et CPL...

Pour les années à venir, les SNP devraient bénéficier de relais de croissance prometteurs : accélération de la démocratisation des offres « triple play » et « quadruple play », déploiement de la fibre optique, mise en œuvre des compteurs d'électricité intelligents, domotique, etc. De surcroît, la baisse des prix contribuera à la multiplication des équipements numériques ainsi qu'à la pénétration des services numériques (Internet, TNT, etc.) dans des foyers encore peu sensibilisés à ces technologies.

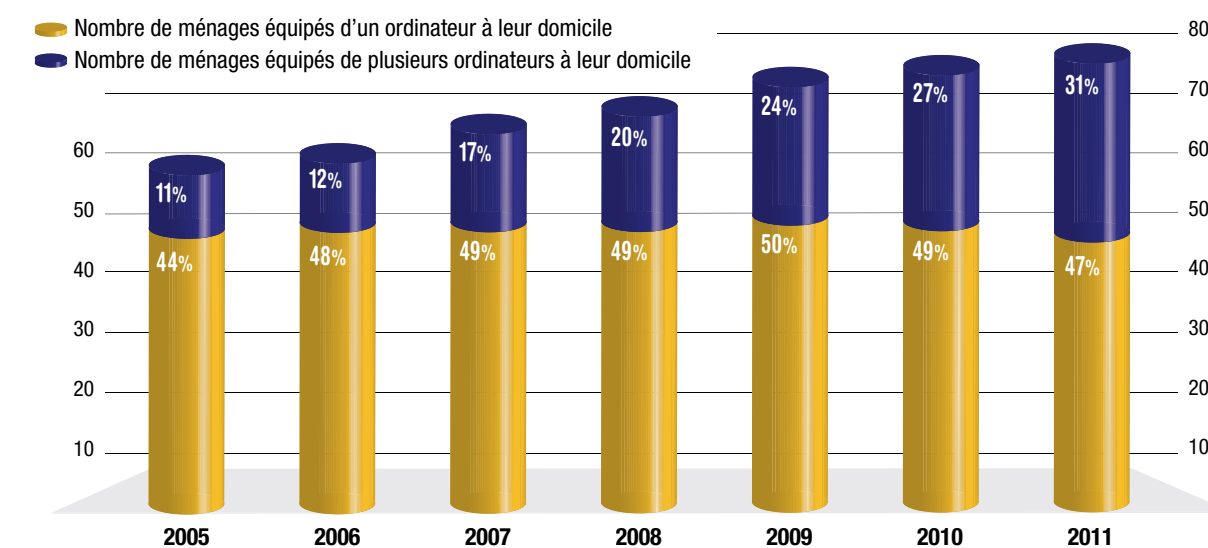
■ Part de chiffre d'affaires pour les trois activités principales



■ Accompagnement au démarrage
■ Assistance
■ Formation

Source SESP 2010. © DR

Taux d'équipement des ménages français en micro-informatique



Source CREDOC 2011. © DR

(1) Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007, page 25.



1.2. Le numérique et les SNP aujourd'hui et demain

Actuellement

Taille du marché SNP

- Chiffre d'affaires estimé en 2011 : 2 Mds€
- CA part Borloo : 200 M€
- Nombre d'acteurs SNP agréés⁽¹⁾ : 3 223
- Nombre d'interventions en 2011 : plus de 3,5 millions

Emplois au sein des sociétés des SNP

- Nombre d'équivalents temps plein (ETP) actuels : 10 000
- Profils : Bac+2 informatique ; moyenne d'âge 27 ans
- CDI/CDD : 95 % en CDI ; 79 % à temps complet

Couverture géographique des acteurs SNP

- 85 % des clients des réseaux et chaînes d'envergure nationale sont à moins de 30 min d'un intervenant

Profil des clients des SNP⁽²⁾

- Sexe : 58 % hommes / 42 % femmes
- Âge moyen : 50 ans
- Situation :
 - 2 % étudiants
 - 56 % actifs
 - 11 % sans profession
 - 31 % retraités
- Répartition catégories socioprofessionnelles : plus de 80 % de CSP - et --
 - 7 % employés
 - 74 % agents de maîtrise
 - 11 % cadres
 - 4 % professions libérales
 - 4 % artisans

Dans les prochaines années

Nombre d'objets connectés⁽³⁾ : 20 milliards d'objets connectés en 2020

Durée de vie moyenne d'un ordinateur

- Théorique⁽⁴⁾ : 5 à 6 ans
- Effective⁽⁵⁾ : 3,5 ans par obsolescence des matériels / logiciels

Nombre de personnes en télétravail⁽⁶⁾ (dont auto-entrepreneurs, professionnels)

Le télétravail pourrait concerner 40 à 50 % des emplois dans les dix ans à venir.

Marché de la domotique⁽⁷⁾

En 2010, la France ne représentait que 10 % du marché européen. Mais 40 % des français interrogés envisagent de s'équiper d'un système intégré.

Nombre de personnes dépendantes⁽⁸⁾

Les «plus de 85 ans», au nombre de 1,4 million en 2011, seront 2,1 millions en 2020.

École numérique

Connexion de 100 % des établissements scolaires en haut débit dès 2012, et en très haut débit dans les années suivantes ; généralisation des tableaux numériques interactifs.

Adaptation aux besoins de la société

Les SNP, services de proximité, ont une capacité à s'adapter aux besoins et attentes en mutation de la société en fonction du développement des usages numériques. Leur rôle devrait pouvoir être envisagé comme soutien aux politiques publiques vers les personnes fragiles ou isolées.

Rappel sur la loi Borloo de juillet 2005 concernant les SNP

- La réduction / crédit d'impôt s'applique pour des prestations réalisées exclusivement au domicile des particuliers par des organismes agréés et concernant l'assistance informatique et Internet pour l'ordinateur et ses périphériques, exclusivement.
- Le montant ouvrant droit à réduction / crédit d'impôt pour ces prestations à domicile représente 50 % des dépenses effectuées, plafonné à 1 000 € par an et par foyer fiscal.
- Depuis le 1^{er} janvier 2012, la facturation de ces services est soumise à une TVA de 7 %.

(1) Source nOva/ANSP, fin janvier 2012.
(2) Enquête interne Solutions 30, 2010.
(3) Source : IMS Research.
(4) Source : rapport Desgeorges – FIEE.
(5) Source : Etude du Bureau européen de l'Environnement – 2009.
(6) Source : Le développement du télétravail dans la société numérique de demain, Dares, novembre 2009.
(7) Source : étude BSRIA.
(8) Source : Insee



2. Missions

Le métier des acteurs des SNP les conduit à comprendre les besoins, déployer les solutions technologiques, maintenir les installations numériques, accompagner l'utilisateur pour l'aider à profiter pleinement des possibilités offertes par ses équipements, former les plus démunis à l'utilisation et à la compréhension des procédures.

2.1. Accompagner, former et perfectionner à l'usage

Accompagner les utilisateurs est un point majeur du bon fonctionnement du matériel et des logiciels. Les rayons multimédia des magasins sont remplis de matériels informatiques, vidéo, photo, se renouvelant chaque jour en fonction du design, des performances, des normes en vigueur, des prix. Comprendre les besoins des utilisateurs pour les conseiller sur la meilleure solution pour eux est fondamental pour permettre l'accès aux technologies, dans des conditions optimales, au plus grand nombre.

Généralement, un bon accompagnement au démarrage garantit une bonne utilisation. Une fois les achats effectués, il s'agit de connecter les différents éléments : box internet, box TV (STB), ordinateurs, tablettes, téléphones / smartphones, équipements wifi... La maison numérique devient réalité et le rôle des acteurs des SNP est de faire fonctionner harmonieusement chaque matériel, même si la tendance à l'interconnexion de tous les équipements numériques et la convergence fixe / mobile rendent les choses de plus en plus complexes.

Les questions-clés sont :

- **Quel besoin ?** Professionnel ou personnel, social, jeux, utilitaire, logiciels
- **Quel niveau ?** Débutant ou confirmé, profils utilisateurs différents

La formation, le perfectionnement et les mises à niveau régulières représentent une partie importante des prestations quotidiennes fournies par les sociétés des SNP. Au-delà de l'accompagnement, la formation permet aux personnes de gagner en autonomie, de maîtriser le matériel, de mieux comprendre le rôle des logiciels. Une personne formée pourra également transmettre son savoir-faire, et, par proximité, la population dans son ensemble, s'éduquera et profitera des technologies numériques. Tous les utilisateurs sont concernés par la formation : primo-accédants, jeunes, seniors, enfants, actifs, en recherche d'emploi, toutes catégories CSP confondues.

3 QUESTIONS À...

Madame Jo Boust, cliente B'DOM

Quelle est votre situation professionnelle et personnelle ? Que vous permet de faire l'informatique ?

Jo Boust : Depuis quelques années, je vis dans un village du Maine et Loire d'à peine plus de 550 habitants mais sans commerce aucun. Cet isolement géographique n'en est pas moins propice à la créativité : j'écris sous pseudonyme des nouvelles, des contes pour enfants et, en ce moment même, travaille à mon sixième roman. Ma précieuse correctrice vit, pour sa part, dans le Sud de la France : qu'importe, l'informatique et Internet abolissent les distances et le temps ! Mon ordinateur, j'en ai besoin souvent : pour écrire bien sûr, mais aussi pour faire des recherches poussées, pour réaliser différents travaux graphiques et autres démarches.

Pourquoi avez-vous fait appel à une société spécialisée dans les services numériques à la personne ? Quelles prestations vous rend-elle ?

J.B. : Comme à nombre de personnes de ma génération – je viens d'avoir 63 ans – les technologies numériques me faisaient peur. Je me sentais fragilisée, à la merci du moindre blocage, de la plus petite panne. Mon goût insatiable pour l'apprentissage, et la chance d'avoir rencontré la bonne personne au bon moment m'ont permis de vaincre ces appréhensions. En effet, il y a trois ans, alors que j'avais fait l'acquisition d'un nouvel ordinateur, j'ai eu droit à un forfait de 30 minutes de prise en main. Cela a été l'occasion de découvrir les services de la société B'DOM et de nouer des relations durables avec ses collaborateurs. L'un d'entre eux m'a donc appris à me servir de cet ordinateur et depuis, tous les trois mois environ, je fais appel à ses services pour approfondir mes connaissances et maîtrise des différents matériels et logiciels qui me sont indispensables. Excellent technicien et bon pédagogue, cette personne a contribué à faire que je me sente désormais à l'aise avec mon matériel informatique et – en cas de problème – à ce que j'arrive bien souvent à trouver par moi-même une solution.

Quels bénéfices tirez-vous de l'achat récurrent de ces prestations ?

J.B. : Par rapport à certaines de mes relations, je constate que, dans ce registre au moins, mes connaissances sont bien meilleures que les leurs... Avec ces années de recul, je me rends compte combien il est important pour moi de bien maîtriser l'informatique ; de ne pas appréhender un changement de machine et / ou de système d'exploitation ; d'acquiescer avec gourmandise de nouveaux logiciels tout en sachant vers qui me tourner pour m'aider à leur mise en œuvre et me former à leur utilisation. Le coût financier de ces prestations est plutôt un investissement : il se rentabilise aisément. Néanmoins, si je ne pouvais plus bénéficier de la déduction fiscale pour ces services, les choses en iraient différemment. Pour terminer, je voudrais insister sur la relation – je veux dire le lien social – qui s'est créée au fil des ans et des péripéties informatiques entre le collaborateur fidèle, attentif et patient de cette entreprise et moi-même. Il y a quelque temps, j'ai pu écrire une nouvelle intitulée « Les joies de l'informatique »... c'est en partie grâce à lui !



2.2. Garantir et sécuriser la continuité de fonctionnement et de service

Le rôle des SNP auprès des utilisateurs est de les assister afin de garantir la continuité de service, à savoir le fonctionnement adéquat du hardware et du software ainsi que la connectivité. Les enjeux liés à la continuité de fonctionnement augmentent avec la multiplication des terminaux et des usages : la réactivité et la qualité de service, dans des délais garantis, sont des enjeux essentiels pour les professionnels et les particuliers.

En assurant la continuité du service, les SNP oeuvrent à la prolongation de l'utilisation. À ce titre, ils satisfont aussi à l'effort écologique en réparant afin de rallonger la durée de vie des équipements ou en proposant des solutions de recyclage. Avec le développement des nouveaux usages et la multiplication des appareils et objets connectés, les SNP participent à la sécurisation des services dont l'interruption peut être particulièrement problématique et préjudiciable : assistance médicale électronique, domotique avancée, sécurité intelligente à distance et maîtrise des consommations d'énergie.

3. Données clés sur les emplois, typologie des acteurs

L'assistance informatique et Internet à domicile constitue l'un des vingt-et-un métiers entrant dans le champ de la loi Borloo ; celle-ci ouvrant le droit aux particuliers qui font appel à une entreprise agréée, à un avantage fiscal⁽¹⁾.

3.1 Des emplois de qualité qui ciblent les jeunes

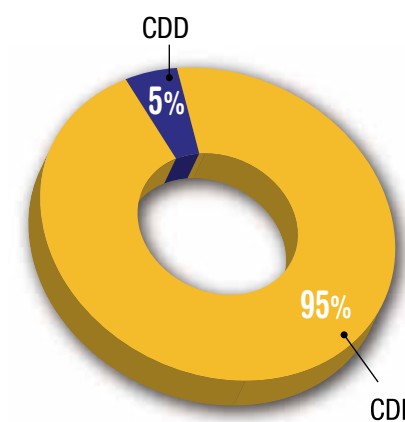
Source vive de recrutement, l'assistance informatique à domicile représentait en 2010 environ 10 000 salariés selon les acteurs du domaine.

Dans le secteur de l'informatique, des télécoms et des technologies multimédias, qui connaît un taux de croissance stable et continu, notamment en termes de recrutement pour les plus diplômés, les **SNP contribuent à l'embauche de jeunes de Bac + 2 (BTS ou IUT)** auxquels ils proposent des emplois de qualité, alors que le nombre de recrutements de jeunes diplômés à ce niveau de qualification est en baisse dans tous les autres secteurs.

Il s'agit d'emplois stables, de métiers originaux et enrichissants, mêlant relation client et technicité. Pour pouvoir mener à bien leurs missions, les techniciens sont en apprentissage continu, ce qui représente 30 à 35 heures de formation pendant l'année. Ces emplois valorisants ont pour objectif l'accompagnement des individus à l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. En ce sens, ils sont d'**utilité sociale**.

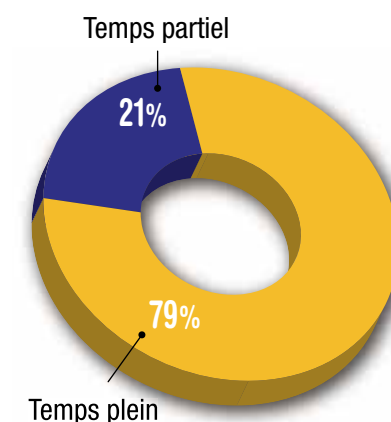
(1) Article D. 7231-1 du 7 mars 2008 du code du travail.

Des CDI comme norme



Source FESP 2008.

Une majorité de temps plein



Source FESP 2008. © DR



3 QUESTIONS À...

Ali Sadkaoui,

Responsable de comptes, Solutions 30

Quel est votre parcours et quel poste occupez-vous aujourd'hui? Comment en êtes-vous arrivé à postuler dans ce métier? Avec quels diplômes et expériences? Quelle idée aviez-vous de ce travail?

Ali Sadkaoui : Je suis originaire de la Haute-Saône en Franche-Comté. Il y a bientôt 8 ans, à peine arrivé de ma province natale, mon employeur m'a fait confiance en m'embauchant en contrat par alternance pour valider un Bac+2 en tant que technicien informatique. Depuis, j'ai fait du chemin en passant par plusieurs postes pour être aujourd'hui responsable de comptes.

Depuis tout jeune, je suis passionné par l'électronique et l'informatique : c'est donc tout naturellement que j'ai suivi un cursus scolaire dans cette voie. à l'image de beaucoup d'informaticiens, j'étais autodidacte... J'ai acquis mon diplôme en informatique puis développé mon expérience professionnelle à travers mes évolutions dans l'entreprise. Ce qui m'a attiré, c'est évidemment de travailler dans l'informatique mais aussi et surtout d'être en contact avec l'utilisateur : l'idée que la solution arrive jusqu'à l'utilisateur et non l'inverse m'a réellement séduit.

Comment avez-vous pu apprendre ce métier, puis progresser (à quel rythme, formations continues, etc...), quelles sont les clés pour durer et évoluer en responsabilités?

A.S. : Dans un premier temps, la société m'a fait passer un bilan de compétences afin de cerner mes aptitudes. Je suis ensuite resté en « atelier » afin d'apprendre auprès d'informaticiens confirmés : lorsque mes compétences techniques ont été validées, j'ai suivi une formation de communication afin de me familiariser avec le langage et les valeurs de la société.

Après quelques temps, j'ai été promu assistant de responsable d'agence, puis responsable d'agence. Par la suite, j'ai saisi l'opportunité d'ouvrir une agence à Toulouse où j'étais responsable régional... Depuis un an, je suis responsable de comptes et je bénéficie de l'accompagnement d'un Account Manager Senior. J'ai fait depuis peu une demande de VAE (validation d'acquis professionnels) dans le management afin de faire valoir mon expérience et de valider un diplôme de type Master 2.

Quelles sont vos ambitions professionnelles actuelles? Et que diriez-vous à un jeune qui souhaiterait entrer dans ce métier?

A.S. : Valider mon diplôme puis un TOIEC afin de me diriger vers l'international car je pense qu'il y a des opportunités à saisir.

Tout d'abord, je lui dirais qu'il s'agit d'un métier en perpétuelles mutations, et donc qu'il est important d'avoir la curiosité de s'informer sans cesse sur les innovations.

Ensuite et surtout, je lui parlerais du sens relationnel assez développé qu'il s'agit d'avoir, car nous sommes en contact permanent avec les clients. à ce titre, la pédagogie est un élément essentiel de notre métier : être à l'écoute d'un client qui ne connaît pas nécessairement les termes techniques pour expliquer ses attentes (besoins ou problèmes) ; être en mesure de lui expliquer dans un langage clair et simple la manière dont nous allons répondre à ses problématiques (formation, accompagnement, assistance...).

3 QUESTIONS À...

Valérie Heurtebise,

Responsable des ressources humaines, Form@home

Présentez-nous votre entreprise et ses collaborateurs.

Valérie Heurtebise : Filiale de la Fnac, Form@home existe depuis fin 2006. à l'origine, il y avait une activité de cours collectifs à l'informatique dans les magasins de l'enseigne. La loi Borloo sur les services à la personne a été l'occasion pour Form@home de proposer des prestations enrichies (formations, accompagnement au démarrage, assistance) directement chez les clients. Cinq années plus tard, nous réalisons plus de 40 000 prestations à domicile par an pour un chiffre d'affaires de 4 millions d'euros en 2011. à ce jour, nous sommes 70 salariés dont 60 sont des experts services. En 2011, nous avons recruté 5 personnes, dont deux seniors, plus des stagiaires. Quant à notre politique d'embauche, elle reste directement dépendante de différents facteurs, de la conjoncture bien évidemment mais aussi du maintien, ou pas, des avantages fiscaux.

Quels profils-types et quelles compétences recherchez-vous pour travailler dans les services numériques à la personne?

V.H. : Il y a une très grande hétérogénéité de profils chez Form@home ; et c'est ce qui fait sa richesse. Nos experts services ont une moyenne d'âge de 33 ans environ. Ce sont des jeunes qui sortent d'une école d'informatique (niveau BTS) mais aussi des personnes de tous horizons, notamment des anciens managers, des auto-entrepreneurs – passionnés par les technologies numériques – qui ont fait un choix de vie : celui de délivrer des services à la personne. Ce sont en majorité des hommes, mais nous travaillons à des actions spécifiques pour intéresser toujours plus de femmes à ce métier. Et elles y ont leur place, car outre un irréprochable bagage technologique, nos expert(e)s services doivent avoir un excellent relationnel, une grande qualité d'écoute, le goût de transmettre, le sens de la pédagogie, le sens commercial et une forte autonomie. Intervenant seul, dans le cadre d'un planning préétabli, l'expert doit faire montre de rigueur, d'un sens certain des priorités et de maturité.

Quelles perspectives professionnelles offrez-vous aux collaborateurs? Quelles formations spécifiques leurs sont indispensables?

V.H. : Nos experts services ont la possibilité d'évoluer selon quatre niveaux – le salaire d'embauche, niveau 1 s'élève à 1 600 euros. Nous embauchons aussi directement à des niveaux plus élevés, selon l'expertise technique, les compétences, expériences et qualités du/de la candidat(e).

Nous travaillons à la mise en œuvre d'actions de formation permettant de renforcer d'une part, la multi-compétence technique et d'autre part, les aptitudes pédagogiques de chacun. Du reste, nombre de ces formations sont dispensées en interne par des experts services qualifiés qui, un peu comme dans un compagnonnage, contribuent à la qualification de leurs pairs.

Installer, former et dépanner dans les technologies informatiques supposent – compte-tenu de la vitesse à laquelle ces domaines évoluent continuellement – de se remettre en cause, aimer apprendre sans cesse. Portés par ces défis, par la passion et par le goût du service aux autres : c'est ainsi que nos collaborateurs viennent aux services numériques à la personne. Et y travaillent heureux.

3.2 Des acteurs diversifiés

Si le nombre d'acteurs intervenant sur ce marché a explosé à partir de 2005, peu d'entre eux ont atteint à ce jour une taille significative, hormis quelques réseaux indépendants (Solutions 30, Bugbusters, Dr Ordinateur, etc.) ainsi que les filiales de chaînes de distribution ou de fournisseurs de services numériques vouées à s'adresser directement à des particuliers : B'DOM (Boulangier), Form@home (Fnac), Connect Assistance (SFR), etc.

En dépit de cette grande disparité, l'offre tarifaire est plutôt homogène sur ce segment, quel que soit le type d'acteur.

Taille des principaux acteurs présents sur le marché du dépannage informatique en France

Société	Type de société	Couverture	Mode de développement actuel	Nombre de techniciens	CA en 2011
Solutions 30	Réseau indépendant	Nationale	Principalement par filiales	1 200 ETP	64 M€ dont Borloo 10 M€
Bugbusters	Réseau indépendant	Nationale	Principalement par filiales	250 ETP	12 M€ dont Borloo 6 M€ (2010)
PSM et Docteur Ordinateur (Groupe 5Com)	Réseau indépendant	Nationale	Filiales et franchises	Environ 200 ETP	8 M€ dont Borloo 3 M€ (2010)
Connect Assistance	Filiale de SFR	Nationale	NA	Environ 110 ETP	5 M€
Serca	Filiale du groupe Casino	Nationale	NA	300 ETP	NA
B'DOM	Filiale de Boulangier	Nationale	NA	80 ETP	4 M€ exclusivement Borloo
Form@home	Filiale de la Fnac	Nationale	NA	65 ETP	4 M€ exclusivement Borloo

Source : déclaration sociétés 2011

3.3. Trois millions et demi d'interventions par an

Selon l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), structure administrative de référence, l'assistance informatique et Internet fait partie des services les plus demandés. En effet, plus de trois millions et demi d'interventions sont réalisées chaque année chez les particuliers générant, selon l'agence, un chiffre d'affaires estimé à 200 M€.





4. Rendre efficace la résorption de la fracture numérique

D'après des analyses du cabinet d'études Gartner, 14,8 millions de PC auraient été vendus en France en 2011.

Avec la crise économique, les ménages préfèrent épargner plutôt que de consommer et, mécaniquement, le cycle de vie du PC s'allonge (en moyenne 6 ans contre 4 ans auparavant). Mais l'arrivée des netbooks et depuis peu des tablettes génère une reprise progressive des ventes. Ce qui laisse à penser que le marché des équipements numériques en France n'est pas prêt de s'essouffler.

Pénétration des micro-ordinateurs et du haut débit en 2010 dans les principaux pays européens

	 France	 Allemagne	 Espagne	 Italie	 Royaume-Uni
Taux de pénétration des micro-ordinateurs fin 2010 (sur les ménages)	71 %	80 %	69 %	58 %	77 %
Taux de pénétration du haut débit fin 2010 (sur les ménages)	69 %	65 %	57 %	57 %	75 %
Accroissement du taux de pénétration du haut débit en 2010 (en points de %)	+ 7	+ 3	+ 6	+ 3	+ 2

(source : Eurostat)

4.1. Les quatre fossés de la fracture numérique

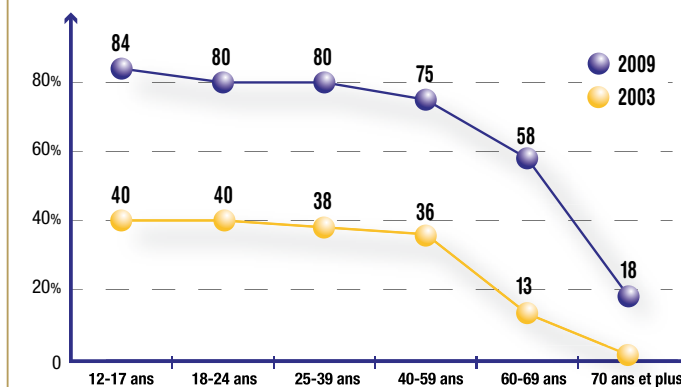
Si 3 foyers sur 4 sont équipés d'au moins un ordinateur et comptent jusqu'à 14 équipements numériques en moyenne, 25 % des foyers qui n'ont aucun équipement connaissent de facto une fracture numérique aggravée.

En avril 2011, le rapport du gouvernement au parlement relatif au fossé numérique en France met en relief le fait : « *qu'environ un tiers de la population ne possède pas d'ordinateur et n'utilise pas Internet.* »

Cette fracture est le fait de quatre «fossés» distincts ayant rapport avec la possession des outils, mais aussi avec leur usage :

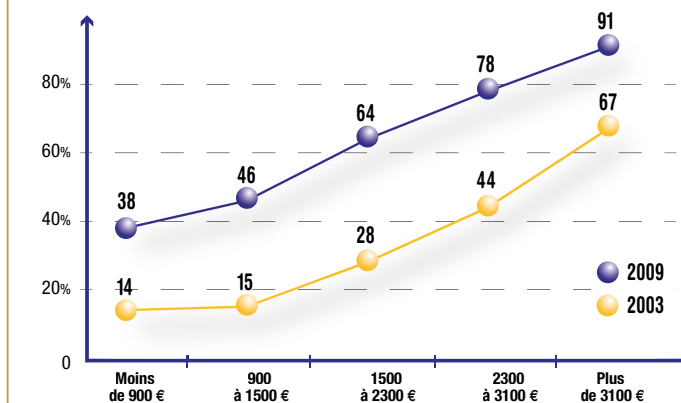
■ **Un fossé générationnel** laissant les personnes âgées en marge des nouvelles technologies. Seuls 16,9 % des plus de 75 ans et 40 % des 55-64 ans disposent à leur domicile d'un ordinateur contre 91 % pour les 15-24 ans.

Possession de matériels numériques par tranche d'âge*



■ **Un fossé social** qui exclut les plus démunis. Parmi les personnes aux plus faibles revenus, 34 % ont un ordinateur et 28,2 % disposent d'Internet à domicile, contre respectivement 91 % et 87,1 % pour les revenus les plus élevés. Certaines catégories de personnes à bas revenus, comme les chômeurs ou les étudiants, sont doublement pénalisées. Selon une étude du Ministère du Travail en 2007, la moitié des chômeurs considère que la non-possession d'Internet limite leur recherche d'emploi.

Possession de matériels numériques par tranche de revenus mensuels*

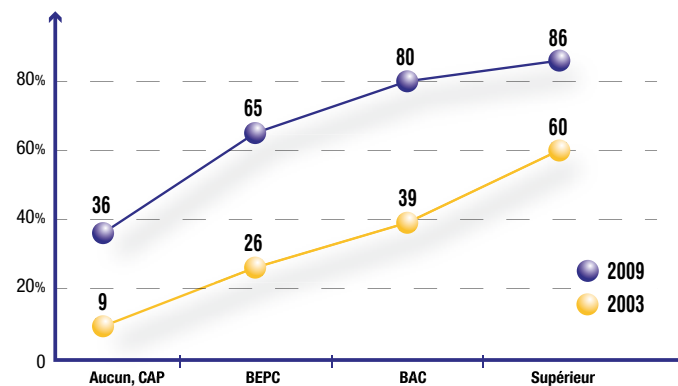


* Source Credoc 2009. © DR



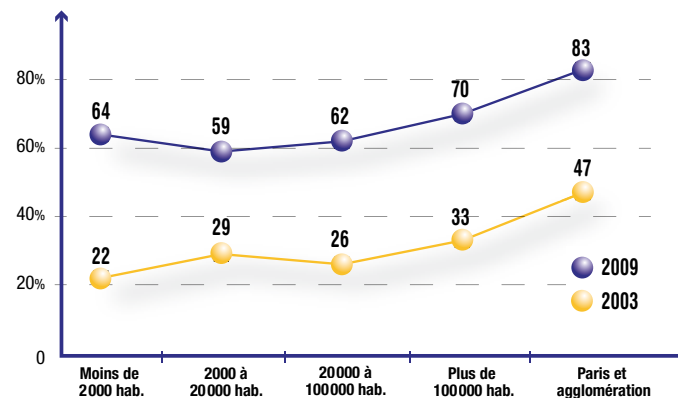
■ **Un fossé culturel** qui prive les moins instruits des opportunités de l'outil informatique.

Possession de matériels numériques selon le niveau d'éducation*



■ **Un fossé géographique** qui prive les zones rurales d'Internet et de 3G car elles se situent dans des zones blanches, mal desservies par les opérateurs.

Possession de matériels numériques selon la taille de la ville*



Une rupture préoccupante concernant les jeunes

Si l'on s'attend à ce que le fossé générationnel s'estompe progressivement avec le temps, les fossés social et culturel – qui se creusent parmi les plus jeunes – risquent au contraire de perdurer tout au long de la vie de ces derniers et de les placer un peu plus à l'écart de notre société. Ce risque est d'autant plus grand que l'usage d'Internet et des réseaux sociaux devrait s'intensifier à l'avenir.

Une attention particulière doit donc être portée aux 15-24 ans qui ne disposent pas d'accès Internet à leur domicile (16 %) et / ou qui ne maîtrisent pas cet outil. Des tests PISA** réalisés en 2006 par l'OCDE

montrent une corrélation entre de moindres résultats scolaires et la très faible utilisation ou l'absence d'un ordinateur connecté à domicile.

Certains jeunes ne disposent pas d'ordinateur à domicile mais ont malgré tout accès à ces technologies, notamment dans des espaces numériques publics. D'autres peuvent les utiliser mais avec une maîtrise très imparfaite : une enquête conduite en Belgique en 2008 montrait ainsi que 36 % des 16-24 ans étaient uniquement capables de réaliser des tâches élémentaires sur Internet.

Cette population, souvent issue de milieux défavorisés et éprouvant des difficultés de lecture, risque de se trouver marginalisée dans la société numérique de demain. Elle correspond principalement, comme le montre l'étude précédemment citée, à un niveau d'instruction faible ou moyen.

Compte tenu de l'apport d'Internet à la croissance économique et de sa position centrale dans le développement des usages du numérique, les personnes qui ne sont pas connectées ou qui méconnaissent l'usage d'Internet sont victimes d'une fracture économique et sociale, aggravée par le vieillissement de la population, le chômage, et la paupérisation d'une partie de la société. Les SNP, en contribuant au développement d'Internet, participent à la résolution de cette fracture.

Par leurs seules activités, les entreprises de SNP contribuent pleinement à cet objectif :

- **Économique**
 - Essor de leurs activités
 - Source de croissance économique
 - Création d'emplois
- **Social**, par l'accès aux services numériques liés à Internet ainsi rendu possible
 - Accompagnement au démarrage / assistance
 - Formation / éducation
 - Santé
 - ...

Réduire, amoindrir ou supprimer les réductions d'impôts octroyées aux clients des entreprises de services numériques serait tout à fait contre-productif.

À l'inverse l'évolution du principe de réduction d'impôts vers un système adapté de subventions / remboursements serait une solution équitable et un moteur de relance économique.

En effet, certaines populations clés, qui ont un réel besoin d'accès au numérique et donc aux services d'accompagnement et d'assistance, ne peuvent profiter des avantages de la loi Borloo, car elles ne sont pas imposables (retraités, chômeurs en particulier).

La France numérique selon l'Arcep, le CGIET et le Credoc

4 FRANÇAIS SUR 5

Près de quatre Français sur cinq sont équipés d'un ordinateur à leur domicile qui est, pour les deux tiers, un ordinateur portable.

3/4 DES ABONNÉS

L'usage est très majoritairement quotidien ; ainsi, les trois quarts des abonnés à Internet se connectent tous les jours ; 41 % des internautes expliquent avoir du mal à se passer d'Internet plus de trois jours.

48% D'AUGMENTATION

Le succès de l'administration en ligne se poursuit : parmi les usages, les démarches administratives et fiscales sur Internet réalisent l'une des plus fortes progressions (+5 points en un an, soit 48 %).

3 FRANÇAIS SUR 4

Trois Français sur quatre disposent à la fois d'un téléphone fixe à leur domicile et d'un téléphone mobile personnel (+4 points en un an) ; l'équipement en téléphonie s'élève désormais à 89 % pour le fixe et 85 % pour le mobile.

3/4 DES FRANÇAIS

L'accès à Internet est présent au domicile des trois quarts des Français qui se connectent de plus en plus en mobilité dans leur foyer et principalement avec le wifi.

28% D'E-VENDEURS

Si près de la moitié des Français achètent des produits en ligne, ils sont également 28 % à déclarer vendre sur Internet.

(juin 2011)

* Source Credoc 2009. © DR
**Programme International pour le Suivi des Acquis des élèves.



Par ailleurs, la multiplication, la coopération et la croissance des acteurs du secteur permettent d'innover dans la création de dispositifs et de packages de services adaptés. Le Crédit d'impôt recherche (CIR) et les aides à l'innovation seraient ici utiles.

Enfin, des coopérations peuvent être mises en place avec les laboratoires de recherche et ainsi, via les programmes financés par l'Europe, permettre aux acteurs de différents pays de collaborer à la conception, à l'industrialisation, à la commercialisation, au déploiement et au maintien en conditions opérationnelles de systèmes numériques spécifiquement conçus pour les populations cibles (écoles, personnes âgées, jeunes déscolarisés...).

4.2. Les SNP au service des politiques publiques de réduction de la fracture numérique

Les entreprises de services numériques à la personne sont à même de lutter avec le gouvernement contre la pérennisation du « fossé numérique » et pour la relance économique. Pour ce faire, des efforts conjoints doivent être faits, du côté du service public comme du côté des acteurs des SNP.

Impulsion publique

Les aides sociales et économiques aux utilisateurs de services numériques auraient pour objectifs de subventionner les services d'accompagnement au démarrage / dépannage informatique pour les créateurs d'entreprises, de rembourser les services d'accès à Internet pour les plus démunis, en particulier les jeunes, étudiants et chômeurs et de rembourser des services numériques de maintien à domicile des personnes dépendantes.

Ces aides gouvernementales favoriseraient indirectement la croissance du secteur en donnant aux personnes les plus nécessiteuses l'accès aux services numériques. Cela entraînerait une augmentation de la demande de services par les bas revenus, les étudiants, les chômeurs et les personnes dépendantes; ferait croître les acteurs du secteur et attirerait de nouvelles entreprises créatrices d'emplois.

Impulsion privée

La multiplication des acteurs et leur coopération créeraient de la valeur et permettraient l'innovation de services adaptés aux différents besoins des utilisateurs, rendant ces services plus efficaces encore. Ainsi se dessine un cercle vertueux, offrant bien plus que des réductions de coûts pour le service public :

- **Accompagnement au démarrage / assistance.** Aide à la création d'entreprise (croissance économique).
- **Accès à Internet.** Générateur d'économies pour les consommateurs et les institutions.
- **Éducation / Formation / Chômage.** Rendre plus aisés la recherche, l'accès et le retour à l'emploi.
- **Santé.** Le maintien des personnes dépendantes à domicile économise leur présence dans les infrastructures publiques.

5. Accompagner la société dans la maîtrise des usages

5.1. Répondre au défi du 5^e risque dépendance

Le 5^e risque concerne à la fois **les personnes déjà en situation de dépendance et les personnes en risque ou en voie de dépendance**. Pour cette dernière population, au regard du vieillissement de la société française, des solutions et des politiques publiques de prévention vont devoir être mises en place parallèlement à la prise en charge et au traitement social de la dépendance. Ce défi comprend :

■ **une dimension humaine et sociétale**, liée à la capacité de prendre en charge les personnes dépendantes ou en risque de dépendance ;

■ **une dimension économique**, liée à la capacité de financer la prise en charge de la dépendance à court, moyen et long termes.

En réponse à ces deux problématiques s'impose la nécessité d'accompagner et d'encourager le maintien à domicile.

D'ici à 2030, le seul nombre de personnes âgées dépendantes va être multiplié par 1,4.

Entre 2010 et 2030, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans dans la population française devrait passer de 14 à 17 millions d'après les prévisions de l'Insee et le nombre de personnes âgées dépendantes de 1,15 million à 1,55 million (Groupe de travail n°2 « perspectives démographiques et financières de la dépendance juin 2011 »).

Les dépenses annuelles liées à la dépendance des personnes âgées ont été évaluées à 24 milliards d'euros en France en 2010 pour la dépense publique, mais correspond à près de 40 milliards d'euros si l'on tient compte de l'ensemble des dépenses des familles.

Les coûts de la dépendance

D'après les estimations du coût annuel actuel de la dépendance et du nombre de personnes âgées dépendantes à domicile ou en établissement, il ressort que le coût moyen d'une personne âgée dépendante en établissement (51 432 €) est environ 4 fois supérieur à celui d'une personne âgée dépendante vivant à domicile (12 726 €).

Pour aller dans le sens du maintien à domicile, souhaitable tout à la fois en termes humain, sociétal et économique, une nouvelle orientation de la politique publique pourrait prioriser le développement de structures permettant un meilleur accompagnement, que ce soit pour l'offre de soins à domicile, l'aide à la vie quotidienne ou des structures de répit. La répartition entre hébergement à domicile (y compris la solution de foyer logement) à l'heure actuelle de 60 %, évoluerait vers une répartition similaire à celle de l'Allemagne, de 70 %.

Le coût de la dépendance des personnes âgées est encore accru du

**Les SNP,
en facilitant
le maintien
à domicile
des personnes
dépendantes,
participent
à la politique
publique
de réduction
des coûts.**



3 QUESTIONS À...

Myriam Lewkowicz, Maître de Conférences
en informatique à l'Université de Technologie de Troyes

Présentez-nous vos différents travaux concernant l'informatique appliquée aux services à la personne (personnes âgées, aide aux auxiliaires de vie, etc.)

Myriam Lewkowicz : Je participe aux travaux du laboratoire Tec-CICO (Technologies pour la Coopération, l'Interaction et les Connaissances dans les Collectifs) en m'intéressant à la conception d'outils supports aux interactions humaines. Nous pratiquons une recherche pluridisciplinaire mêlant les informaticiens aux psychologues, sociologues et linguistes et étudions notamment des réseaux et des communautés en ligne. Nous nous sommes préoccupés en particulier ces dernières années des personnes âgées à domicile et de leurs aidants afin d'en comprendre les impératifs de communication et d'évaluer l'opportunité de dispositifs nouveaux, basés sur l'informatique et Internet.

Concernant la seule France, savez-vous quel est le nombre de personnes directement concernées par ces systèmes informatiques, forums, blogs et messagerie instantanée dans les années qui viennent? Quels en seraient les bénéfices qualitatifs pour les utilisateurs finaux?

M.L. : Selon le Ministère de la Santé (Rapport Bachelot, juin 2011) le nombre de personnes âgées dépendantes en France métropolitaine sera multiplié par 1,4 entre 2010 et 2030 (de 1 150 000 personnes à 1 550 000) et 70% de ces personnes à l'horizon 2030 seront à domicile (contre 61% aujourd'hui). Or, différentes études approfondies ont montré combien l'isolement – géographique mais surtout social – de ces populations influait sur leur santé et plus directement encore sur leur espérance de vie. Pour les utilisateurs finaux, éviter ce piège de l'isolement est un impératif, et les bénéfices sont évidents en termes de qualité de vie. Pour notre pays, il y a d'une part, un enjeu de santé publique à traiter de ces problématiques de lien social et d'autre part, un enjeu économique puisque le maintien de personnes à domicile minimise les dépenses en structures spécialisées, médicalisées ou non.

Travaillez-vous déjà avec les acteurs des SNP pour anticiper les problématiques de mise en oeuvre, formation, maintenance de ces systèmes et services? Plus généralement et selon vous, quels rôles leur seront dévolus?

M.L. : Nous sommes actuellement investis dans deux projets européens : FoSIBLE (Fostering Social Interactions for a Better Life of the Elderly) qui vise à définir et à mettre en place un centre multimédia social basé sur la télévision (TV-based Social Media Center) au domicile de personnes âgées pour renforcer le lien social avec leurs pairs, leurs familles et le personnel de soin et d'assistance ; PaeLife qui cherche à évaluer l'usage d'un assistant virtuel pour augmenter la communication, l'accès à des contenus familiaux et la participation à des réseaux sociaux de personnes âgées à leur domicile.

Ces projets vont entrer en phase d'évaluation l'an prochain, pour une durée d'un an. Mon objectif, en partant de ces expériences, est de lancer un projet de déploiement pour une évaluation longitudinale sur 3 ans de ces technologies et services en impliquant tous les acteurs concernés : ceux de la chaîne de santé, de l'action sociale, les fournisseurs de matériels, d'accès à Internet et, bien évidemment, les SNP qui occuperaient à l'évidence une place cruciale pour installer, former et maintenir les systèmes et logiciels en place.

fait de plusieurs dysfonctionnements organisationnels dans le système de prise en charge de la dépendance : le manque de coordination entre professionnels médicaux, socio-médicaux, le manque de prévention des hospitalisations inadéquates.

Les outils numériques permettant une meilleure coordination des acteurs du domaine médical, médico-social et même familial existent déjà mais ils sont encore très peu déployés dans ce milieu. La dématérialisation des dossiers médicaux des patients et le partage de données médicales améliorent la coordination des différents personnels intervenant auprès des personnes âgées en perte d'autonomie.

Certaines solutions numériques telles que les détecteurs de chute et les capteurs biomédicaux qui mesurent les paramètres vitaux renforcent la prévention et peuvent donc retarder l'entrée en situation de dépendance.

De même la télésurveillance non intrusive, ou même les dispositifs de réassurance (comme la téléassistance mobile), existent et permettent à la personne âgée d'être autonome, sécurisée et d'éviter l'hospitalisation.

Rompres l'isolement des personnes âgées notamment par le lien virtuel (Internet, visiophonie) fait partie des dispositifs reconnus de prévention de la dépendance.

Un nouveau marché pour les SNP

Les technologies numériques offrent un grand potentiel d'amélioration de l'efficacité des dépenses de santé. Les expériences réalisées jusqu'à présent montrent que les personnes dépendantes accompagnées et suivies se révèlent tout à fait aptes à utiliser les nouvelles technologies. À long terme, l'ampleur des économies générées par les technologies numériques devrait être largement supérieure à tous les investissements préalables.

5.2. Le développement durable et la compétitivité économique

Le télétravail est l'un des axes importants du développement durable puisqu'il va permettre de réduire significativement les déplacements quotidiens (voiture, avion...) et donc les effets de pollution liés. Cela enclenche un cercle vertueux au niveau de très nombreux acteurs économiques : professionnels indépendants, auto-entrepreneurs, artisans, petits commerçants, etc. Autres conséquences bénéfiques : l'augmentation du temps de travail et / ou de récupération (temps de transport économisé), la réduction des effets néfastes du stress liés aux déplacements professionnels.

Des acteurs présents localement et réactifs

Pour rendre opérationnel, et sûr, le travail et les démarches dématérialisés de ces personnes actives, un accompagnement devra



être fait localement, au domicile des télétravailleurs sur leur matériel informatique professionnel et / ou personnel (qui est souvent le même) par des sociétés de services ayant les capacités à se déplacer rapidement.

Il y aura donc un besoin fort de prestations d'accompagnement au démarrage, de mise en service et guide à l'utilisation de matériels informatiques de type imprimante, webcam, de logiciels type Word, Excel, logiciels comptables et professionnels... sur les nouveaux espaces de collaboration (réseaux sociaux) et sur les moyens de communication (connexion Internet). La formation sur ces mêmes équipements et le dépannage étant, là encore, indispensables.

5.3. La connexion et la sécurisation de la maison et de ses occupants

Les technologies de l'information et des télécommunications – Internet par ADSL / fibre, wifi, Bluetooth, tablettes, PDA – ouvrent de nouvelles perspectives pour la maison connectée.

Le lien de la maison vers l'extérieur (et réciproquement) comme le lien entre les objets connectés à Internet vont démultiplier les solutions et les opportunités.

Maîtrise et transparence des consommations d'énergie

De nouvelles solutions émergent avec la connectivité des objets (compteur, réfrigérateur, chaudière, volets...). Il sera donc désormais possible de mesurer, contrôler, piloter la consommation d'énergie des différents éléments de la maison. Cela permettra de réaliser des économies d'énergie, d'adapter sa consommation et d'améliorer le confort de vie.

Sécurité «intelligente» et à distance

Les solutions de sécurisation du domicile sont aujourd'hui encore souvent limitées et chères. En effet, elles nécessitent souvent des moyens humains et elles disposent de solutions technologiques limitées. Il devient désormais possible d'installer des solutions de surveillance de la maison, de détecteur de fumée et d'intrusion relativement simples, connectées à Internet, capables de déclencher des alertes automatiques vers les services de sécurité civile idoines et consultables à distance d'un ordinateur ou d'un téléphone mobile.

Nouvelle dimension du loisir social

TV, radio, console jeux, tablette... L'ensemble des éléments de loisir de la maison connectée à Internet crée de nouveaux modes de communication et de loisirs sociaux entre proches, amis, tribus, associations...

Il y aura donc un besoin fort de prestations d'accompagnement au démarrage et / ou de mise en service notamment au niveau du paramétrage et de la connexion entre objets, de guidage à l'utilisation et de formation sur ces mêmes matériels, de dépannage sur le matériel et sur les moyens de communication.

5.4. L'accompagnement à la numérisation des écoles

L'école numérique est déjà une réalité : de nombreux tests, projets, missions, groupes de travail ont vu le jour. Les premières initiatives concernent l'école numérique rurale répondant à un réel besoin immédiat. Un tel enseignement permettra également de toucher les enfants à mobilité réduite, les enfants hospitalisés, etc.

L'éducation est en mouvement, en route vers un changement certain, sans doute une réelle transformation qu'il sera nécessaire d'accompagner tant sur le plan technique (produits, équipements, accompagnements au démarrage) que sur le plan humain (information, formation, suivi).

Cette évolution se fera via de multiples petites étapes comme :

■ **La Vie Scolaire en ligne** : cahiers de textes, absences ou retards en ligne, bulletins scolaires numériques... Aujourd'hui, la vie scolaire est souvent numérique. Les parents sont de plus en plus nombreux à pouvoir ainsi suivre la progression de leurs enfants.

■ **Les réunions d'information** : les initiatives autour du numérique sont nombreuses comme à Bordeaux la « semaine digitale » qui a rassemblé au printemps 2010 plus de 40 000 personnes et a permis de dresser un état des lieux des usages – notamment dans les écoles primaires – qui témoigne du dynamisme de la cité bordelaise en matière de numérique.

■ **La création de bibliothèques de l'éducation en ligne** : le CNDP propose un site de ressources pédagogiques et documentaires à destination de la communauté éducative, en faveur de la réussite des élèves.

Ce sujet ne se cantonne pas au seul périmètre géographique de l'école elle-même. Cette numérisation s'étend en dehors de l'école, pour les devoirs et travaux des enfants les soirs et week-ends, mais aussi pour les enseignants eux-mêmes : gestion et correction des copies, préparation des cours et des conseils de classe, etc...

Les collectivités sont très motivées par les projets numériques dans leurs écoles. Le corps éducatif reste inquiet face à cette évolution et un peu perdu avec tout ce qu'elle comporte comme matériels, installations, usages...

Un Guide de l'école numérique a été créé pour aider les élus, enseignants, parents – et élèves – à se poser les bonnes questions, à faire les bons choix en adoptant progressivement le numérique.

Il y a quatre phases à déployer pour réussir la mise en place de l'école numérique :

- les infrastructures,
- les équipements,
- les services numériques ENT (Environnement Numérique de Travail) et de contenus
- les usages et la vie locale.

Le rapport de la mission Fourgous

Le rapport de la mission Fourgous démontre le rôle central du numérique dans la réussite scolaire.

S'appuyant sur plus de 12 000 contributions et témoignages, le rapport a donné la parole à tous les acteurs de l'école et du numérique. Il propose un état des lieux précis des expériences menées en France en les confrontant aux politiques mises en place à l'étranger.

Afin de renforcer ce déploiement des TICE (Technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement) sur l'ensemble du territoire, le rapport préconise 12 priorités et 70 mesures, dont :

- La connexion de 100% des établissements scolaires en haut débit d'ici 2012 et après en très haut débit, ainsi que la généralisation des tableaux numériques interactifs ;
- La formation des enseignants aux outils et services numériques ;
- La création d'espaces interactifs dans les établissements scolaires, de nouveaux supports et de manuels numériques innovants ;

La création d'une structure de pilotage et d'impulsion du numérique à l'école, légère et opérationnelle.



Accompagner les élèves souffrant de handicaps

L'apport des TIC s'avère aussi décisif pour accompagner les élèves souffrant de handicaps. Ainsi, les élèves non-voyants doivent avoir la possibilité de faire des exercices en braille, tout comme les malentendants doivent pouvoir suivre les cours en langue des signes et bénéficier de dispositifs leur permettant d'être compris et corrigés par leurs enseignants.

Dès 2008, l'Éducation nationale a consacré 500 000 euros au lancement d'une véritable politique d'accessibilité des ressources destinée à assurer les mêmes conditions d'apprentissage à tous les élèves. Les sections les plus consultées du site www.education.gouv.fr seront désormais accessibles aux déficients visuels et auditifs. Cet effort sera prolongé par la création d'un portail dédié (www.ecolepourtous.education.fr) destiné à faciliter l'enseignement et les apprentissages grâce à la mise à disposition de ressources numériques adaptées.

Des financements pour l'école numérique

Dans le cadre du plan de relance de l'économie, l'État a décidé de consacrer une enveloppe de 50 millions d'euros à l'équipement numérique des écoles rurales. Cette mesure concernera 5 000 communes de moins de 2 000 habitants : les écoles bénéficient d'une enveloppe de 9 000 € (à hauteur de 80 % de l'équipement complet). Pour acquérir des ressources payantes, les établissements seront dotés de « chèques ressources », d'un montant allant de 500 euros annuels pour une école à 2 500 euros pour un lycée.

Ressources et support : la 31^e académie et les SNP

L'école numérique s'appuie sur un réseau structuré de Centres de Ressources Informatiques pour le développement et la maintenance de ses infrastructures matérielles, logicielles et documentaires, ainsi que pour la formation continue et l'accompagnement des enseignants. Il s'agit d'un vaste support en ligne gratuit à l'échelle nationale, animé par des professeurs nommés dans la 31^e académie : l'académie en ligne. Ces professeurs sont formés au tutorat en ligne.

5.5. La dématérialisation des démarches et services administratifs

Depuis plusieurs années, l'ensemble des services administratifs se dématérialise (déclaration d'impôt, certificat de naissance, d'immatriculation, envoi de LRAR...). Au nombre des bénéfices : des horaires d'acceptation des demandes étendus (7/7j, 24/24h), des délais de traitement raccourcis, des coûts de traitement moindres grâce à l'automatisation de certaines tâches.

L'étape suivante – la généralisation de cette dématérialisation auprès d'une très large part de la population française – va nécessiter un accompagnement des utilisateurs potentiels (en particulier ceux touchés par la fracture numérique) qui demanderont des prestations simples d'accompagnement au démarrage, de mise en service et guide à l'utilisation de matériels informatiques type ordinateur, webcam, de logiciels type navigateur Internet (liaison sécurisée, certificats...).

6. Facteurs clés de succès

6.1. La nécessaire mise à jour du cadre réglementaire et fiscal

Il y a 5 ans, la mise en place de la loi Borloo a indéniablement renforcé la notoriété et l'accessibilité des services informatiques à domicile en les rendant plus abordables financièrement pour nos concitoyens.

En 2010, la suppression de l'allègement de charges sur salaires (pourtant fixé par le dispositif Borloo 2006) a impacté les entreprises des SNP au moins à deux niveaux.

Économiquement, cette mesure a contribué à augmenter la masse salariale chargée de 11,6 % en moyenne et donc à geler les stratégies d'embauche et de développement

Cette hausse des charges – qui équivaut à 8 % / 10 % du chiffre d'affaires – s'est traduite au bilan par des pertes, fragilisant de fait la pérennité de nombreux acteurs des SNP et / ou les obligeant à augmenter leurs tarifs.

Prise en compte de la situation contrainte des finances publiques

Le secteur des SNP, conscient de la nécessaire prise en compte de la situation contrainte des finances publiques, propose que tout aménagement à venir du dispositif Borloo soit précédé d'une réflexion globale sur le soutien à l'activité qui :

- rééquilibrerait le crédit d'impôt, ou la réduction d'impôt, en fonction des revenus et la nécessité de service (dépendance, sécurité, économie d'énergie) ;
- pérenniserait le cadre juridique et fiscal dans le temps afin de sécuriser la pratique au quotidien du secteur tout en prenant en compte l'évolution des usages.

Les SNP ont, et auront, **un rôle déterminant à jouer dans l'acceptation, la mise en place avec les services publics et les collectivités locales, le déploiement, l'accompagnement au démarrage, le suivi, la maintenance et aussi la formation des utilisateurs (professeurs, parents, élèves de l'école numérique).**



6.2. Le maintien d'un système d'agrément formel et bien encadré

Pour accompagner le développement de ces SNP, il est fondamental de conserver un cadre structurel fort. La procédure, déclarative mais très formelle, permet à chaque entreprise de services à domicile de fixer les points structurels essentiels dès sa phase de création : moyens et modes de fonctionnement, charte qualité, type d'emplois, formation des équipes, information des clients sur les tarifs et les attestations fiscales, devis et factures types. L'agrément, délivré pour 5 ans, peut être supprimé à la moindre dérive et en particulier si le bilan qualitatif et quantitatif de l'activité exercée au titre de l'année précédente n'est pas communiqué en temps et heure au Préfet.

6.3. Le passage du service à domicile au service à la personne

Le service à domicile doit évoluer dans sa définition pour accompagner d'une part les évolutions technologiques et d'autre part l'évolution des besoins de la société et des consommateurs.

La prise en main à distance, par exemple, est une avancée technologique qui permet d'assurer un service immédiat à la personne, peu coûteux et sans déplacement. Il participe du service à domicile, répondant tout à fait à l'esprit initial de la loi, et est économe en temps comme en énergie.

Dans différents domaines (domotique, médical...), le service à la personne doit encore évoluer et s'adapter pour apporter une réponse adéquate permettant de coller parfaitement à la modernisation de la société et de l'économie. À titre d'exemple, il existe de nouveaux logiciels simplifiés qui permettent aux seniors de rester chez eux tout en étant connectés au monde extérieur grâce à des solutions de visioconférence.

On peut y adjoindre des systèmes de surveillance prévenant en cas de chute, de perte de connaissances ou de sortie intempestive du domicile. Ces solutions à distance rompent l'isolement, offrent une sécurité supplémentaire pour les seniors et rassurent leur famille.

6.4. La création de formations diplômantes

L'assistance informatique à domicile est un métier complet et complexe qui nécessite de la part des intervenants une expertise relationnelle, technique, pédagogique et organisationnelle.

Des relations « écoles-entreprises » doivent être mises en place et des formations spécifiques devront voir le jour afin de diplômer les intervenants pour les rendre encore plus performants en clientèle.

6.5. L'augmentation de la visibilité des acteurs des SNP dans le cadre des politiques publiques de soutien au développement du numérique

Le secteur des SNP souffre encore d'un manque de notoriété et de reconnaissance. Situation d'autant plus anormale que la qualité des services est particulièrement appréciée par les clients qui ont eu l'occasion de faire appel à l'assistance informatique à domicile.

Le principal frein à l'accès à Internet est la complexité et la peur de ne pas s'en sortir. La France ne tient pas son rang parmi les pays les plus connectés en Europe. Les services d'assistance informatique à domicile constituent un levier important pour réduire ces freins. Et accélérer encore la révolution numérique pour tous.

Développer l'accès aux nouvelles technologies pour une population passe nécessairement par un service alliant technicité, relationnel et pédagogie auprès de chaque citoyen qui en a besoin.

L'assistance informatique et Internet pour les particuliers doit s'intégrer au sein d'un véritable projet politique de développement du numérique en France.

Ainsi, chacun saura qu'il peut franchir le cap du numérique dans les meilleures conditions.



7. Cinq propositions concrètes des entreprises des SNP

Proposition 1 : pour une intégration des métiers des SNP dans les stratégies globales et les politiques sociales de l'État

On a pu le lire dans les pages précédentes, les acteurs des SNP jouent un rôle déterminant dans la mise en œuvre et l'accompagnement au quotidien du numérique et des services sur lesquels ils s'appuient : école numérique, personnes âgées à domicile, dématérialisation des relations citoyennes, domotique, auto-entrepreneuriat et télétravail... Voilà pourquoi les entreprises des SNP souhaitent voir le volet «formation des utilisateurs, aide au dépannage et assistance» systématiquement associé aux grands projets de modernisation ainsi qu'aux politiques sociales s'appuyant sur le numérique.

Proposition 2 : pour une actualisation du cadre juridique et fiscal

Essentielle mais très limitative, la loi Borloo date de plus de 6 ans : une «très longue» période pour les technologies de l'information qui évoluent tous les 18 mois ! En ne prenant en compte que le seul périmètre de l'ordinateur, ses périphériques et Internet, la loi conduit à des services rendus bien trop partiels. La mobilité, les tablettes, les smartphones, la TV connectée, les capteurs domotiques, les compteurs électriques intelligents sont le numérique d'aujourd'hui et de demain, par lesquels de nombreuses applications grand public vont émerger. Les utilisateurs doivent pouvoir faire appel aux acteurs des SNP pour ces appareils et systèmes, tout en profitant de la réduction d'impôt. Il faut donc actualiser rapidement le périmètre de la loi en l'accompagnant d'une réflexion plus globale sur la solvabilité des publics concernés et les contreparties à la participation des SNP à la mise en œuvre des politiques publiques.

Proposition 3 : pour une structuration de la filière

Dès lors qu'est reconnue la place essentielle des SNP dans la modernisation du pays, il semble logique de faire en sorte que la filière des acteurs des SNP soit créée et organisée. Et en particulier sur les plans des formations initiale et continue, de l'emploi et des statuts afférents auprès des organismes sociaux.

Proposition 4 : pour l'élaboration et la délivrance d'un certificat de qualité, au-delà du dossier d'agrément

Partant actuellement d'une démarche déclarative, l'agrément permettant aux acteurs des SNP de se prévaloir de la loi Borloo devrait être rapidement renforcé, sinon enrichi, afin que les 3 200 acteurs puissent aligner leurs engagements clients, homogénéiser leurs processus et, in fine, «industrialiser» le métier. Un certificat de qualité devrait être élaboré et délivré annuellement sous conditions par un organisme tiers. De même, des labels sectoriels devraient être créés afin de s'assurer des compétences spécifiques et de la qualité des services délivrés par les acteurs des SNP dans les différents domaines d'intervention : santé, éducation, domotique, etc.

Proposition 5 : pour la création de champions nationaux et internationaux

Dans un marché en forte croissance, les salariés sont à la recherche et notre économie a besoin d'emplois pérennes, de qualité, et non délocalisables. Les Services Numériques à la Personne peuvent créer et maintenir une partie de ces emplois. Pour cela, il faut les aider à devenir des champions nationaux, voire internationaux, en leur réservant une partie des appels d'offres de l'administration concernant le numérique.

Pour en savoir plus

- **Syntec Numérique** : www.syntec-numerique.fr
- **les services à domicile** : www.annuaire-service-a-domicile.fr
- **les entreprises agréées** : www.travail-emploi-sante.gouv.fr
- **l'Agence Nationale des Services à la Personne** :
www.servicesalapersonne.gouv.fr
- **l'école numérique** :
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000080/0000.pdf>
http://www.hce.education.fr/gallery_files/site/21/56.pdf

Rédaction du livre blanc

- Direction du projet : Gianbeppi Fortis – Solutions 30
- Déléguée référente : Anne-Dauphine Cambournac – Syntec Numérique
- Rédaction et rewriting : Philippe Grange – Faits & Chiffres

Ont contribué à l'élaboration du Livre Blanc :

- Maxime Berreby – Docteur Ordinateur
- Martine Bocquillon – Point Services Mobiles
- Guillaume Chikli – Bug Busters
- Mehdi Dahmani – FNAC
- Cyrille Ferrachat – Connect Assistance
- Gianbeppi Fortis – Solutions 30
- Nadia Frontigny – Orange Sante
- Cédric Leprince-Ringuet – B'DOM

Remerciements

Nous tenons à remercier Mesdames Boost, Lewkowicz, Heurtebise et Monsieur Sadkaoui pour leurs témoignages.

