

# DOCUMENTATIONS ET ANNEXES FORM'A(C)TION



## Module 1

# *”Comprendre la problématique de l’inclusion numérique”*

*28 novembre 2022*

*présenté par :*

**Frédérique Podolak**

médiatrice numérique diplômée d'état.

## **Documentations et annexes**

- Cahier thématique ANSA**
- Accueillir, diagnostiquer, accompagner, orienter**
- Analyse du niveau de compétences**
- Outils de diagnostic de la CAF**
- Accompagnement des jeunes et des personnes âgées**
- Accompagnement des personnes en difficultés**
- La précarité connectée**

# **Cahier thématique ANSA**

Vers une société numérique  
pleinement inclusive

## Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité

---

Mars 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques lors de *focus groups*, pour leur permettre d'exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques. Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

### Quelques chiffres sur les familles monoparentales et les femmes en situation de fragilité

Selon la définition de la CAF, l'expression « famille monoparentale » recouvre les situations de personnes veuves, séparées, divorcées, abandonnées, ou célibataires qui n'ont pas de vie maritale et exercent seules la charge d'un ou plusieurs enfant(s) de moins de 20 ans. Si cette définition varie à la marge selon les institutions (CAF,

INSEE, UNAF), le critère commun reste le **parent isolé avec une ou des personnes mineures à charge**.

D'après une étude de l'Insee, en 2012, la France comptait 1,7 million de familles monoparentales sur un total de 7,8 millions de familles (22% des familles). Ce chiffre s'inscrit dans **une tendance en progression constante**, avec 4% de familles monoparentales en plus par rapport à 1999. **Dans 85% des cas, le parent isolé est une femme**. La tendance est encore plus importante dans les départements de Paris et sa petite couronne, ainsi que les départements méditerranéens, où se concentrent le plus de familles monoparentales élevant seules un enfant mineur (taux de 24% ou plus).

Si toutes les familles monoparentales ne se trouvent pas en difficulté sociale, l'INSEE indique que **le taux de chômage des personnes dans cette situation est plus élevé que la moyenne**. En effet, en se concentrant spécifiquement sur les femmes, nous observons que si elles sont plus nombreuses à être en emploi que les femmes en couples, leur taux de chômage est de 21,5% contre 11% pour les femmes en couple<sup>1</sup>.

A ces données, il convient d'ajouter d'autres caractéristiques sociales propres à cette situation. En effet, l'INSEE observe parmi les

---

<sup>1</sup> Insee, « Enquête famille et logement », 2011

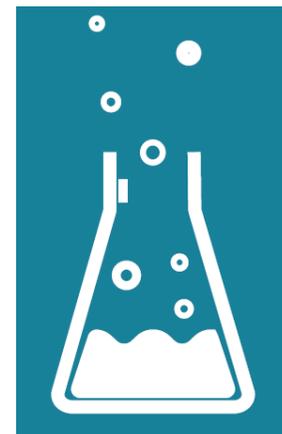
familles monoparentales une plus forte représentation des femmes les moins diplômées, une tendance à vivre une rupture conjugale plus tôt, ainsi que d'avoir plus d'enfants mineurs à charge. De plus, si la séparation entraîne une baisse des ressources, l'INSEE nous indique que cette diminution correspond en moyenne pour les femmes à une baisse du niveau de vie de l'ordre de 20% auquel il faut ajouter d'éventuels impayés de pension alimentaire (30% des cas)<sup>2</sup>.

Enfin, de manière plus globale, il apparaît que les femmes restent plus fragiles et plus exposées aux risques de précarité sur le plan professionnel, social et sanitaire, comme le montre l'étude « Femmes et précarité » du CESE de 2013<sup>3</sup>. En effet, **en France, 70% des travailleurs pauvres sont des femmes et 4,7 millions d'entre elles vivent sous le seuil de pauvreté**. Ces chiffres sont d'ailleurs renforcés par des éléments de contexte indiquant que les emplois non-qualifiés sont pourvus à 62% par des femmes et que les temps-partiels sont occupés à 82% par des femmes.

## L'apport du Labo numérique

Au vu des données relevées, il apparaît que **de nombreuses contraintes pourraient trouver leurs solutions par le numérique**. A ce titre, les rencontres lors des Labos numériques ont permis à de nombreux acteurs de s'exprimer sur la médiation numérique et d'évoquer comment cette dernière pouvait être un levier pour cette population.

Si nous ne possédons pas de données chiffrées sur les compétences numériques des femmes en situation de monoparentalité ou de fragilité, les experts de notre groupe de travail ont identifié, outre une nécessité d'accompagnement global, des problématiques communes qui pouvaient les toucher. La recherche d'un emploi et d'un logement stable, la recherche d'une formation, la capacité à gérer son temps, la capacité à suivre la scolarité de ses enfants, la rupture avec l'isolement social et relationnel, ainsi que l'amélioration du pouvoir d'achat sont apparus comme autant de thèmes à explorer.



---

<sup>2</sup> Voir le dossier de presse réalisé par « Parents Solos » : [http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER\\_PRESSE\\_PARENTS\\_SOLOS\\_COMPAGNI\\_E.pdf](http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER_PRESSE_PARENTS_SOLOS_COMPAGNI_E.pdf)

<sup>3</sup> Femmes et précarité, *Les études du Conseil social économique et environnemental*, février 2013



L'expression des femmes réunies lors d'un des *focus group* a mis en avant les **risques potentiels induits par une mauvaise appropriation de l'outil et des usages numériques** : un risque d'accroissement de l'isolement social, les « machines » venant remplacer la relation humaine ; le sentiment de ne pas « être à la page », de se sentir dépassées face à leurs enfants très connectés ; un sentiment d'impuissance à résoudre ces difficultés si les solutions passent obligatoirement par l'usage numérique pour des femmes qui sont généralement seules dans l'exercice des responsabilités familiales.

## **Dans les cas des familles monoparentales et des femmes isolées en situation de fragilité, quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique ?**

**La situation financière difficile** que peut rencontrer une partie importante des familles monoparentales ou de femmes en situation de fragilité explique que le coût du matériel et de la connexion à Internet (ordinateur, tablette ou Smartphone) constitue un premier frein à l'accès au numérique. L'accès au matériel et à la connexion n'entre alors pas forcément comme une priorité dans le budget du ménage.

Un second niveau de frein correspond plus à **une capacité d'usage limité**. Bien que sachant maîtriser des fonctions de base

(allumer leur outil numérique, aller sur internet), ces personnes peuvent rapidement se trouver démunies face à une utilisation plus poussée des services en ligne.

Un troisième niveau de difficulté concerne des personnes relativement autonomes par rapport aux usages du numérique, capables d'identifier leurs besoins et informées des ressources numériques existantes, mais qui peuvent s'estimer **démunies pour trier les services vraiment utiles, analyser la qualité des informations recueillies, ainsi que pour accorder leur confiance** aux solutions proposées. Face à cette difficulté, des personnes disent préférer se rendre physiquement auprès des services, privilégiant ainsi une relation humaine plus à même de cibler, vite et bien, les bonnes réponses aux problématiques posées.

**A l'opposé de la pensée commune qui argue que le recours aux services numériques permet de gagner du temps**, les femmes interrogées soulignent au contraire que chercher des infos, les trier, les intégrer, remplir les formulaires en ligne (perçus comme intrusifs) leur prend un temps trop important, particulièrement pour ce qui concerne l'accès aux droits. De manière plus fine, la littérature sur le sujet nous informe sur le fait que les sites internet sont *in fine* relativement peu ergonomiques par rapport aux applications et permet ainsi d'établir un lien entre les difficultés rencontrées lors des usages et la clarté des sites internet et outil numérique.

Enfin, l'une des difficultés majeures est **la méconnaissance des lieux d'accès au numérique** dans leur environnement proche, mais aussi la difficulté à se rendre dans un espace numérique dédié, alors que le quotidien du parent isolé en responsabilité familiale est d'ores-et-déjà très rempli.

## En quoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Pour les personnes concernées, le numérique a comme première vertu d'apporter un premier niveau d'informations dans tous les domaines de la vie quotidienne.

**Il est de fait utile dans le suivi des droits**, dès lors que l'usage en autonomie des sites concernés est acquis. Ainsi, le site de Pôle Emploi et de la CAF sont devenus incontournables. Pour ce qui relève des aides et des services possibles délivrés par d'autres acteurs sociaux, comme le Conseil départemental, les personnes mettent en avant des sites plus informatifs que directement opérationnels.

**Le numérique devient aussi le vecteur majeur de transmission d'informations** pour le suivi de la scolarité des enfants, même si certains parents soulignent le manque d'accompagnement de la part des établissements dans le maniement des outils numériques dédiés, comme dans le cas de l'espace numérique de travail (ENT) TOUTATICE de l'Académie de Rennes. Cet exemple illustre par ailleurs comment peut s'opérer une reproduction dans l'utilisation incomplète d'internet, pénalisant les enfants, puisque les parents ne sont pas en mesure d'assurer la transmission d'une culture numérique pourtant demandée dans le cadre scolaire<sup>4</sup>.



L'acte de consommation est aussi impacté par le numérique, notamment grâce aux comparateurs de prix, qui permettent de trouver les meilleures opportunités. L'achat en ligne auprès de la grande distribution est par ailleurs perçu comme un outil permettant de **maitriser et limiter ses achats au strict nécessaire** alors que la circulation physique dans les rayons des grands magasins est plutôt génératrice d'achats non essentiels. Les sites de vente de seconde main, comme Leboncoin ou eBay, sont aussi importants et rapidement cités. Un regret est exprimé par certaines personnes sur le fait que les structures d'aide alimentaire ne disposent pas de sites permettant de connaître les produits disponibles, obligeant à se rendre dans les structures à chaque fois.

---

<sup>4</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BRED A Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », Agora débats/jeunesses, 2007/4, n°46, pp. 20-30.

## Quels outils et services en ligne sont nécessaires au quotidien ?

**Les réseaux sociaux occupent une place importante** pour les petites annonces qu'ils véhiculent, les solutions du « faire soi-même » qu'ils permettent de découvrir. Sans oublier les sites de rencontres.

**Les services bancaires en ligne** sont, pour une gestion rapprochée de son budget, qualifiés de facilement utilisables, en tout cas pour un usage régulier.

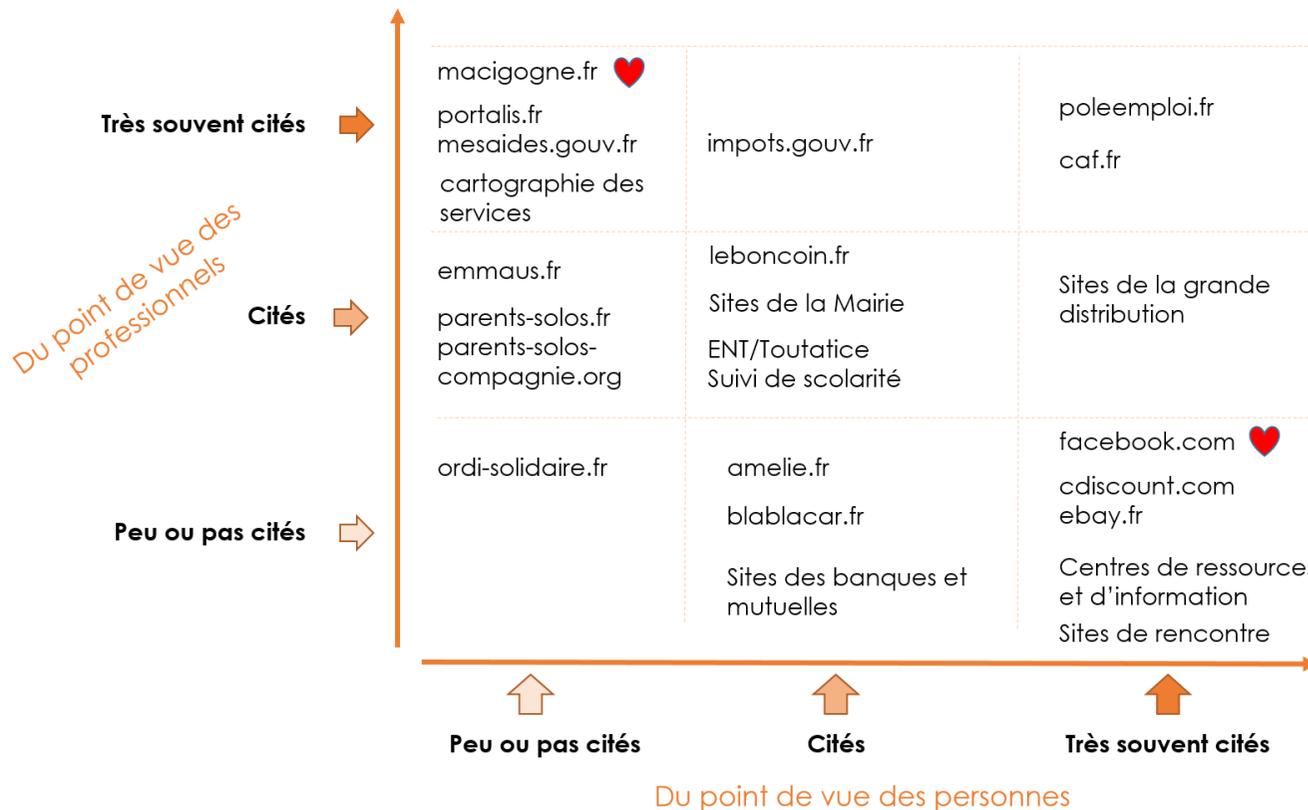
Pour ce qui relève de **la mobilité physique**, Blablacar est très vite cité dans les usages fréquents des personnes, notamment pour des déplacements sur longue distance alors que les sites relatifs aux transports de proximité sont plus rarement évoqués.

**Sont cités enfin les sites spécialisés sur la santé**, régulièrement consultés, et plus rarement les sites d'information quant à l'offre culturelle disponible à proximité, les personnes privilégiant encore les supports papiers plus faciles à manier. Pour illustrer les problématiques identifiées par les experts d'un côté et par des personnes concernées de l'autre, nous avons

procédé à la comparaison des sites jugés utiles par chacun des deux groupes. Les sites ayant fait l'objet de *coups de cœur* de la part des participants sont identifiés par le symbole correspondant.

**Un décalage apparaît entre les sites cités par l'un et l'autre groupe** : alors que les sites institutionnels sont très bien connus des experts, les sites plus grands publics ou des grands opérateurs sociaux sont en effet plus souvent cités par les personnes concernées.

On peut avancer quelques explications face à cette tendance : **les experts vont plutôt citer les services les plus récents et innovants, produits soit par les institutions, soit par des entreprises pour répondre à des besoins identifiés mais encore peu connus et utilisés par les familles.**



A titre d'illustration, le nouveau site « macigogne.fr », récemment mis en ligne par Pôle Emploi pour permettre aux parents de trouver des solutions diverses de garde d'enfants en proximité et à très court terme, apparaît encore peu utilisé tant par les parents que par les structures elles-mêmes ; l'ergonomie du service est pourtant très simple, rendant l'usage facile. Le décalage est donc plutôt à rechercher du côté de la diffusion de son existence auprès des intéressés : **il s'agit d'un problème de communication.**

**Les personnes concernées citent plus souvent les sites relatifs aux services sociaux de base et les services directement nécessaires à leur quotidien**, en termes de consommation et de liens sociaux, dans la mesure où les réseaux sociaux forment une communauté de proche qui renforcent leur utilisation. Ainsi, la recherche de services plus « pointus » quant à un besoin ou une situation plus spécifiques semble encore peu systématique.

### **Quels outils numériques pour faciliter l'accès aux services ?**

Les représentantes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité rencontrées ont fait part de leur difficulté à identifier les sites et/ou dispositif utiles : **la création d'une cartographie des dispositifs proposés en proximité** correspondant aux besoins des personnes peut constituer une première marche dans l'amélioration de la capacité d'agir en autonomie avec les outils du numérique : les experts nous ont fait mention qu'une telle mesure existait d'ores et-déjà à l'échelle de la ville Paris, et que cela permettrait aux personnes de pouvoir identifier rapidement les partenaires proposant de l'assistance, de la facilitation ou de la formation au numérique.

Cette cartographie est aussi nécessaire pour les accompagnants sociaux des ménages. Cela requiert une réelle coopération entre les acteurs sociaux et numériques et une meilleure connaissance réciproque des dispositifs de chacun. A ce titre, **une meilleure coordination des actions des associations et des services sociaux d'accompagnement sur le volet numérique apparaît être une nécessité stratégique.**

## **Comment faire connaître les services utiles ?**

### **Via des espaces physiques**

**Les experts mobilisés ont évoqué de nombreux lieux permettant de diffuser une information sur les services numériques utiles.** Ces lieux peuvent être également des lieux d'accompagnement aux services numériques (voir ci-après). Parmi ces lieux, on citera :

- Les lieux dédiés au numérique : le groupe de travail a mentionné des services locaux comme les points d'accès publics à internet à Brest (PAPI), et les services existant dans toute la France comme les MSaP et les EPN ;
- Les lieux pouvant inclure un espace numérique : les MDPH, les centres sociaux, les MJC et les bibliothèques municipales, les établissements scolaires ... ;
- Les lieux mobiles : les bus numériques...

**Les personnes concernées ont pour leur part insisté sur le fait que les meilleurs lieux pour diffuser des informations sur le numérique** ou qui devraient être mobilisés pour se former au numérique sont :

- Les associations locales ;
- Les cybercafés ;
- La mairie ;
- Les annexes de Pôle Emploi ;
- Les salles informatiques des collèges/lycées ;
- Les espaces privés, en lien avec le développement du statut d'aïdant au numérique.

Par comparaison, nous observons **un décalage entre une volonté des experts** d'accentuer la médiation numérique via des sites déjà dédiés au numérique comme les EPN ou les structures spécialisées, **tandis que du côté des personnes concernées** l'effort serait plutôt à concentrer autour du réinvestissement des lieux déjà fréquentés comme la mairie ou les associations locales.

### **Via des moyens de diffusion**

**Le groupe d'experts a évoqué la possibilité de faire connaître ces services utiles via différents canaux :**

- Chaque opérateur public (CAF, Pôle Emploi, etc.) doit s'engager à communiquer, à informer et à orienter les bénéficiaires vers les services dédiés.

- La diffusion de ces informations doit passer par les différents canaux que sont la TV, les sms, l'affichage dans les lieux d'accueil, les réseaux sociaux, les mails.
- Un réseau commun des différents acteurs travaillant à l'accompagnement doit être établi pour la diffusion de ces informations, requérant une formation des professionnels.

**De leur côté, les personnes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité ont insisté sur l'importance de la dimension visuelle** d'une telle campagne et de conserver des supports papiers, plus faciles à garder et à consulter régulièrement. Le journal local, les affiches, les voitures publicitaires, les calendriers de La Poste ou des pompiers, les magnets à mettre dans la cuisine restent autant de moyens à investir et entretenir.

### **Comment faciliter l'usage des services en ligne ?**

Face à la diversité des problématiques que peuvent rencontrer les femmes en situation de monoparentalité ou fragilité, est apparue comme un principe partagé aussi bien par les experts que par les personnes concernées la **nécessité de repenser l'accès aux services numériques en généralisant sur les sites « l'entrée usager », au travers de leur profil mais aussi de leurs besoins.**

Pour les ménages nous concernant ici, l'organisation du quotidien étant considérée comme l'objectif principal, il pourrait ainsi être développé un site dédié aux parents seuls, dont la page d'entrée permettrait de rapidement identifier le sujet ou la situation pour laquelle de l'information est recherchée, dans un choix assez large de situations généralement vécues par les personnes (droits, scolarité des enfants, mobilité, vacances, loisirs ...) pour pouvoir

ainsi, en quelques clics, accéder aux sites dédiés à cette problématique et aux services de qualité liés.

Une telle démarche met en avant le fait que la demande des familles est plutôt de pouvoir accéder de façon plus « intégrée » et plus directe à des services fiables les concernant et non des services génériques inadaptés à leurs besoins.

**Elle suppose aussi une coopération forte entre les personnes et les structures conceptrices des supports numériques**, pour penser l'ergonomie et les contenus des sites et applications. Les sites parent-solo.fr et parents-solos-compagnie.org vont en ce sens.

Par ailleurs, face au double enjeu de renforcement de la capacité d'agir des personnes en autonomie sur les supports numériques tout en maintenant la relation humaine, **tant les experts que les personnes concernées ont mis en avant la nécessité de mieux structurer la fonction « d'aidants numériques », professionnels et bénévoles.**

Les deux statuts sont importants pour plusieurs raisons :

- **Les personnes concernées**, se font souvent accompagner par des personnes de leur famille et entourage proche (pairs) pour l'apprentissage des usages de base et l'utilisation de services grand public. Dans ces situations, les enfants agissent comme des « formateurs » aux usages du numérique à l'égard de leur parent. Cette réalité permet d'ailleurs d'insister sur le rôle que tient l'école dans la formation des élèves au numérique. **Néanmoins, les personnes concernées sont plus circonspectes à demander un accompagnement dans le recours aux services sociaux**

**numériques, qui supposerait qu'elles dévoilent des éléments très personnels** ; pouvoir alors s'appuyer sur un professionnel ou un tiers de confiance est important.

- **Pour les experts, l'accompagnement par les professionnels reste important** pour amener de la fiabilité tant dans les pratiques que pour les services à consulter ; pour autant, le temps disponible pour un tel accompagnement pour chaque personne reste limité et parfois insuffisant pour permettre une réelle autonomisation de la personne.

Un référentiel simple de formation des « aidants numériques bénévoles » reste à consolider, ainsi qu'une charte relative à une telle mission posant les règles de confidentialité et les limites de l'intervention. Des initiatives existent déjà en France, qui seront autant de sources d'inspiration.

Une telle démarche ne peut pour autant se faire sans qu'elle s'inscrive pleinement dans un système plus large de médiation et d'accompagnement au numérique, porté dans chaque territoire à la fois par les travailleurs sociaux et les médiateurs numériques professionnels, voire des acteurs culturels et des collectivités, notamment dans les mairies en milieu rural. **L'articulation et la coopération entre ces acteurs est ainsi à construire, en veillant particulièrement à ce que la finalité soit l'autonomie numérique des personnes accompagnées.**

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude du CESE sur les femmes et la précarité : <http://www.lecese.fr/travaux-publies/femmes-et-precarite>
- Etude de l'INSEE sur les familles monoparentales : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1285832#sources>
- Etude de faisabilité sur la constitution d'un réseau d'appui et d'entraides pour les familles par parents-solos-compagnie.org : <http://parents-solos-compagnie.org/le-rapport-detude-du-reseau-parents-solos/>

### Pour découvrir des services...

- Réseau associatif favorisant l'appui et l'entraide aux parents seuls : <http://parents-solos-compagnie.org/>
- Site d'informations à destination des familles : <https://www.parent-solo.fr/>
- Partenaire institutionnel UNAF/UDAF : <http://www.unaf.fr/> / Document de présentation : <https://prezi.com/to-js-1ohhg/prezi-udaf-86/>

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Jeunes en démarche d'autonomie**

---

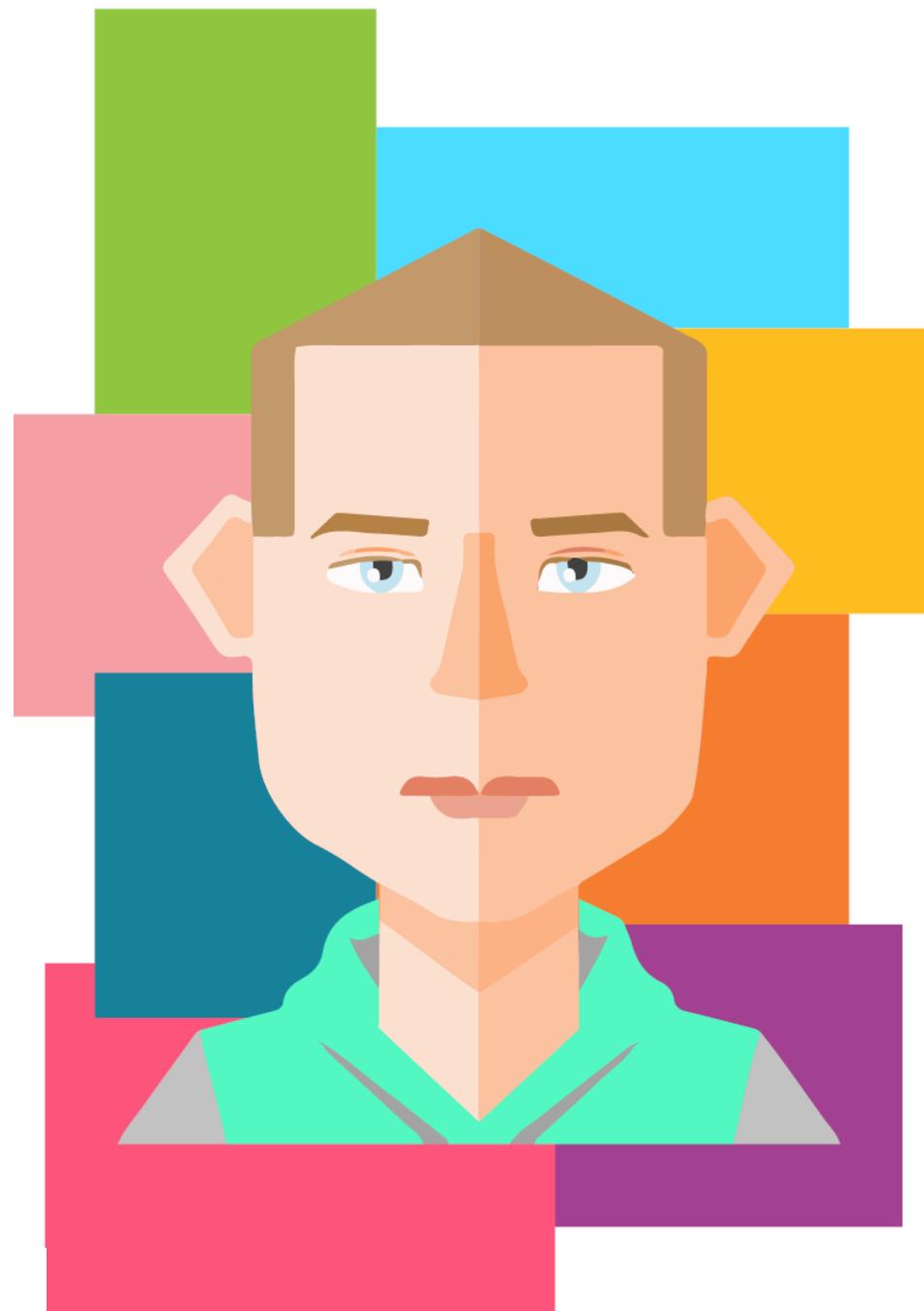
Juin 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

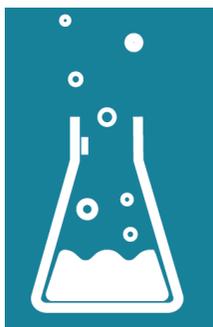


## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, lors de *focus group* sur la question de l'inclusion numérique des jeunes en démarche d'autonomie. Ainsi, des jeunes de la Mission Locale de L'Aigle-Mortagne au Perche, dans l'Orne, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

**L'utilisation des outils et services numériques est devenue incontournable dans la vie quotidienne d'un individu autonome.** Or, des jeunes éprouvent des difficultés dans l'usage des outils numériques dans le cadre leurs démarches d'accès à l'autonomie.

Ces difficultés peuvent avoir un impact dans la recherche d'un emploi, d'une formation adaptée ou bien d'un logement, ou simplement pour l'activation de leurs droits, comme l'attribution d'une aide financière (ex : la Garantie jeune).

### Le numérique, vecteur d'emploi

**Le numérique peut également être considéré comme un vecteur d'emploi pour les publics jeunes**, comme le montre l'émergence de nombreuses formations (ex : Webforce 3) et la création du programme « Grande Ecole du Numérique ». Il peut également représenter un vecteur de revalorisation et d'estime de soi dans une optique sociale ou professionnelle.

### La jeunesse « n'est qu'un mot » : des situations diverses

Les jeunes constituent un public varié. Parmi les jeunes qui peuvent avoir le plus de difficulté vis-à-vis du numérique, on retrouve les **jeunes accompagnés par les Missions Locales** (plus d'1,3 million de personnes), ainsi que les **jeunes accompagnés par des services spécifiques tels que l'aide sociale à l'enfance (ASE)** dans le cadre de contrat jeunes majeurs (plus de 20 000 jeunes âgés de 18 à 21 ans) ou placés sous protection judiciaire de la jeunesse (environ 3000 jeunes).

Si les jeunes sont culturellement habitués à un environnement où le numérique est bien présent, **cela ne signifie pas que certains ne rencontrent pas de difficultés face aux outils numériques**. En effet, au-delà de la question du coût (matériel et connexion) peut se poser également la question de l'usage, les jeunes pouvant maîtriser parfaitement certaines fonctionnalités (réseaux sociaux, loisirs, etc.) sans pour autant maîtriser les fonctionnalités qui pourraient leur être utiles dans une démarche d'autonomie (démarches administratives en ligne, bureautique, etc.).

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les jeunes ?

### 1. Les contraintes budgétaires

**Pour les jeunes en difficultés financières, le coût du matériel et d'une connexion internet** peut représenter un frein important. Il le sera moins pour les smartphones, plus répandus que l'ordinateur chez les publics jeunes. Le smartphone constitue alors un véritable **vecteur d'autonomie pour les jeunes, mais aussi de construction de soi et de maintien des liens sociaux**. Toutefois, les services apportés par un mobile ne sont pas équivalents à ceux qui peuvent être proposés via un ordinateur, et ce notamment dans une optique professionnelle, comme les outils bureautiques.

### 2. Des usages professionnels limités

**Dans les pratiques des jeunes, se pose pleinement la question de l'usage**. Ainsi, pour de nombreux jeunes, la maîtrise des outils numériques est principalement orientée vers les loisirs et les réseaux sociaux alors que d'autres fonctionnalités et services utiles sont peu utilisés, parfois mal maîtrisés, voir inconnus.

### 3. L'éloignement géographique

**Une attention particulière peut être apportée à certains jeunes en fonction de leur situation géographique**. Les jeunes en milieu rural sont ainsi confrontés à des problématiques de qualité de la couverture réseau, de proximité des structures d'accueil et d'accompagnement, ou même du taux d'équipement de ces mêmes structures, et d'accès à la formation.

**Pourtant, le numérique est au cœur de la démarche d'autonomie** : celle-ci passe nécessairement par la réalisation de nombreuses démarches en ligne, que ce soit pour accéder à ses droits (faire une demande à la CAF, s'inscrire comme demandeur d'emploi, etc.), ou aux services nécessaires au quotidien.

**Le numérique peut aussi bien agir comme un frein ou un levier à l'autonomie<sup>1</sup>**, dès lors qu'il est maîtrisé : les services en ligne permettant de trouver un emploi ou une formation, ou tout simplement de se déplacer, sont nombreux. Ils constituent une véritable ressource dans la démarche d'autonomie des jeunes.

<sup>1</sup> Voir *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>

## Quels services numériques utiles dans la démarche d'autonomisation ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux jeunes en démarche d'autonomie. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des jeunes consultés dans le cadre du focus group.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels et les avis du groupe témoin de jeunes.

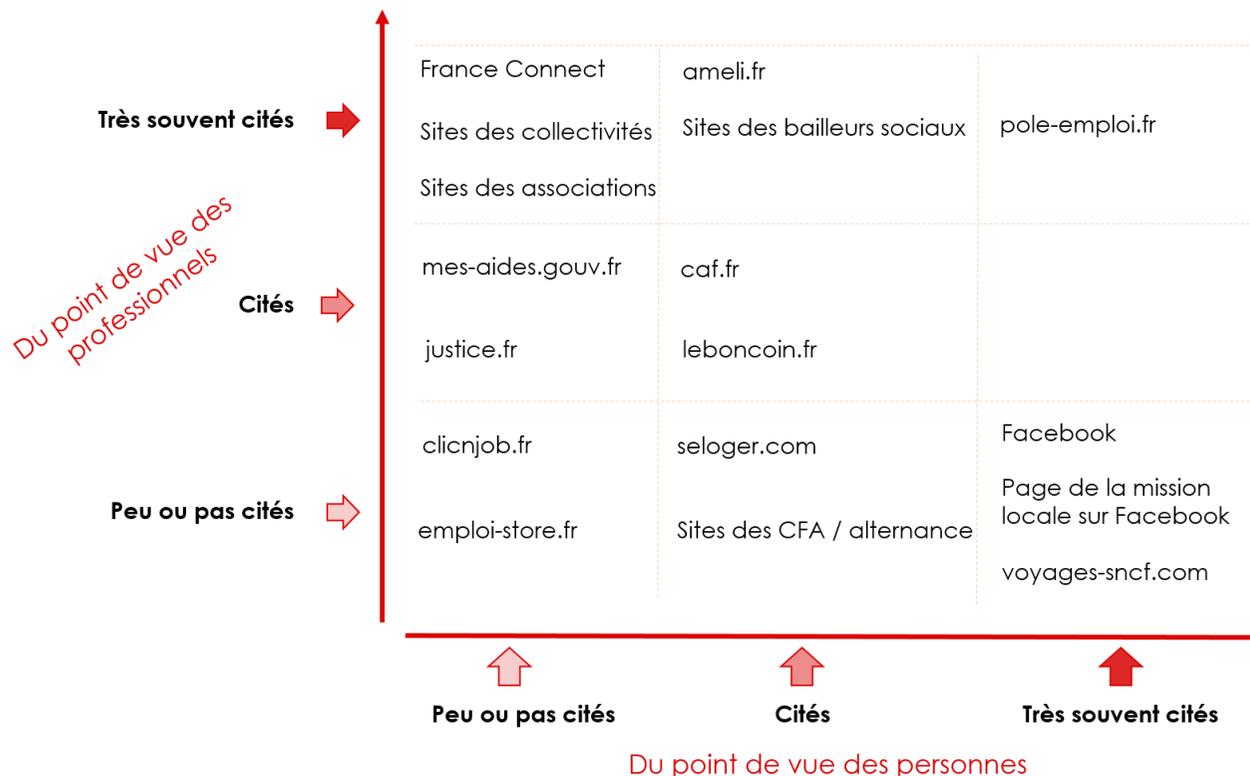
Ainsi, les professionnels interrogés citent plutôt des sites institutionnels, finalement peu ou pas utilisés par les jeunes. En revanche, les jeunes de la Mission Locale citent avant tout les sites communautaires et des réseaux sociaux, notamment Facebook.

Si les jeunes plébiscitent les réseaux sociaux en tant que services utiles, les professionnels sont méfiants vis-à-vis de ceux-ci. Une réflexion plus approfondie serait utile tant il semble que ces services sont aujourd'hui incontournables dans les interactions avec les jeunes.

Parmi les sites identifiés comme « utiles » par les experts, mais pas forcément connus des jeunes interrogés, on retrouve des **services permettant** :

- d'**accéder à ses droits** (ex : mes-aides.gouv.fr)
- de **gérer sa santé** (ex : amelie.fr)
- de **rechercher un logement** (ex : sites des bailleurs sociaux)
- ou de **simplifier ses démarches** (ex : France Connect).

► Il s'agit donc de promouvoir ces sites utiles.



## La question de la recherche d'un emploi

Considéré comme indispensable par les professionnels du groupe de travail, **le site Pôle Emploi est plutôt envisagé par les jeunes comme une nécessité administrative qu'un outil véritablement utile dans la recherche d'emploi.** Ceci provient sans doute d'une déception vis-à-vis des offres d'emploi qui y sont proposées et d'un manque de connaissance des outils pratiques mis à disposition par Pôle Emploi, au sein de l'Emploi Store.

Pour les jeunes de Mission Locale interrogés, le **meilleur moyen pour trouver un emploi passe par des outils non-dédiés à l'emploi tel que Leboncoin ou Facebook.** La transmission d'annonces par des proches, ou par la Mission Locale est donc privilégiée par les jeunes interrogés.

**Une valorisation des services** développés par Pôle Emploi dans le cadre de l'Emploi Store auprès d'acteurs ayant la confiance des jeunes (Missions Locales, associations...) et par un recours au marketing via les réseaux sociaux pourrait dynamiser l'utilisation de ces services utiles.

Concernant la recherche d'un emploi, d'autres sites innovants ont été cités par les professionnels du groupe de travail, à l'instar de Bob-emploi ou de ClicNjob. Ces sites visent à apporter conseils et formations dans la recherche d'emploi au-delà des simples « Job Board »<sup>2</sup>.



La perception des professionnels et des jeunes vis-à-vis de ces nouveaux services restent aujourd'hui à affiner. Ils sont en tous cas peu connus des publics jeunes ciblés.

---

<sup>2</sup> Un jobboard est un site web qui met en ligne des offres d'emploi.

## Comment faire connaître les sites utiles aux jeunes ?

Un important travail de communication est à faire aujourd'hui pour promouvoir l'utilisation de certains sites qui pourraient être utiles aux jeunes dans leur démarche d'autonomie.

### 1. Médias d'information et de diffusion

- Les médias traditionnels (spot radio, télévision, flyers, etc.) ;
- Les outils numériques (campagne email, publicité sur les sites internet fréquentés par les jeunes comme YouTube, création de contenus vidéo, forums, etc.).

La communication doit s'articuler avec une intervention humaine (un professionnel, un ami, la famille) car les jeunes n'accorderont de l'attention au service qui leur est conseillé seulement s'ils ont confiance en la personne qui leur délivre ce conseil.

### 2. Lieux de passages et espaces fréquentés par les jeunes

La rencontre peut avoir lieu dans un espace dédié, comme un espace public numérique, mais il s'agit surtout de privilégier :

- **Les lieux habituels de passage** tels que la Mairie, les bureaux de poste, les galeries marchandes, etc.
- **Les espaces fréquentés par les jeunes**, comme les Missions Locales, les associations, Pôle Emploi, etc.

### 3. Faire appel à l'expertise d'usage des jeunes

Travailler avec des jeunes à la promotion des services utiles semble pertinent. Les jeunes pourraient ainsi :

- Aider les professionnels à créer de nouveaux contenus et solutions adaptés ;
- Participer à la diffusion des solutions, selon un vocabulaire et des modalités adaptés.

## Pour communiquer avec un public jeune, les réseaux sociaux sont-ils incontournables ?

### Les réseaux sociaux offrent plusieurs avantages :

- Utilisation souvent quotidienne par les jeunes ;
- Echanges de bons plans entre pairs (loisirs, offre d'emploi, solutions de transport ou de logement) ;
- Accès à des informations (ex : la page Facebook de la Mission Locale) ;
- Création, diffusion et partage de contenus vidéos ou d'événements en ligne (ex : Facebook live de la Mission Locale).

Au regard des usages des jeunes interrogés, les réseaux sociaux peuvent être considérés comme un média très pertinent pour faire connaître les services pouvant être utiles aux jeunes, mais également comme un outil pratique facilitant l'autonomie.

Comme le montrent bien **les travaux de F. Granjon**<sup>3</sup>, l'utilisation des réseaux sociaux est facilitée par un bon réseau social « non-virtuel » : partant du constat que **les inégalités numériques sont le reflet des inégalités sociales**, c'est bien grâce à un soutien social (ex : soutien d'un collectif, de pairs compétents, Les Promeneurs du Net<sup>4</sup>, ou les Missions Locales...) que le jeune pourra être en mesure de tirer profit des réseaux sociaux numériques<sup>5</sup>.

Afin de permettre à des jeunes de valoriser leurs usages des réseaux sociaux, un travail de prise de contact préalable avec un noyau de jeunes est nécessaire : à titre d'exemple, pour la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne, ce noyau est constitué des jeunes qui fréquentent la Mission Locale, et diffusent les informations à d'autres jeunes. La Mission Locale a ainsi pu organiser des « Facebook Live » qui ont rencontré un succès au-delà des seuls jeunes fréquentant la Mission Locale.

**Notons cependant que le point de vue positif des jeunes sur les réseaux sociaux n'est pas toujours partagé par les professionnels**

---

<sup>3</sup> Sociologue spécialisé en sociologie critique de la communication et des médias numériques, ses travaux portent notamment sur le militantisme et les nouveaux médias de communication.

<sup>4</sup> <http://promeneursdunet.fr/>

du numérique présents au sein du groupe de travail. S'ils sont incontournables pour certains, ils sont rejetés par d'autres car ils font peser un risque sur les données des personnes.

Par ailleurs, il est important de noter la diversité des usages des réseaux sociaux selon la position sociale et l'âge des individus : les usages évoluent, les jeunes délaissant de plus en plus Facebook et Twitter au profit de Snapchat et Instagram. Il s'agit d'avoir pleinement conscience de la dynamique d'évolution des usages, afin de pouvoir communiquer avec les publics jeunes dans les meilleures conditions possibles.

<sup>5</sup> GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », Les Cahiers du numérique, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

## Comment simplifier et promouvoir l'utilisation des services utiles à l'autonomie ?

Au-delà de la simple information, **l'utilisation de certains outils et de certains services exigent des savoir-faire** dont ne disposent pas tous les jeunes en démarche d'autonomie. En effet, alors que certains jeunes peuvent être tout à fait familiarisés aux usages ludiques du numérique (réseaux sociaux, jeux-vidéos, musiques), ils peuvent se trouver plus en difficulté face à l'utilisation pratique d'autres outils et services plus courants dans l'univers professionnel (email, bureautique, services administratifs en ligne, etc.). **Plusieurs canaux peuvent être alors utilisés pour accompagner à l'usage de ceux-ci.**

### 1. Adapter les outils aux usages des jeunes

Le développement de services qui s'appuient sur des solutions existantes dont l'utilisation est généralement bien maîtrisée par les jeunes (applications smartphone, « Serious Game », etc.) ; le développement de supports en ligne pouvant les guider dans leur démarche (« tutos » en ligne, support téléphonique, prise en main de la session) ... sont autant de pistes à explorer.

Cependant, ces solutions ne sont pertinentes qu'à partir du moment où le fournisseur de l'outil **a acquis préalablement la confiance du jeune**. Il s'agit donc de s'appuyer sur des labels de confiance, ou de passer par des acteurs en contact direct avec les jeunes et ayant acquis leur confiance.

### 2. Accompagner les jeunes dans leurs usages

**L'accompagnement doit permettre le maintien du lien social.** Ce lien est nécessaire à l'établissement d'un **rapport de confiance** avec la personne. Il s'avère également essentiel pour adopter une approche personnalisée de l'accompagnement au numérique qui peut, si cela s'avère pertinent, passer par des temps collectifs facilitant l'échange entre pairs.

Cet accompagnement humain peut être le fait de :

- **Professionnels spécialisés sur les usages numériques** : ateliers dédiés, accompagnement des Promeneurs du Net, etc. ;
  - **Professionnels avec qui les personnes sont en contact** : comme c'est déjà le cas dans les Missions Locales.
  - **Proches, de manière plus informelle** : famille, amis, etc.
- ▶ **Le recours à la pair-aidance peut être très pertinent. Il peut s'agir par exemple d'aménager des temps collectifs dans des endroits où les jeunes sont rassemblés (associations, écoles, Mission Locales ...).**

### 3. Eduquer ou former les jeunes aux usages numériques ?

**La formation au numérique doit s'inscrire dans le parcours scolaire** des jeunes. Si cela semble être une évidence, des chercheurs ont souligné depuis une dizaine d'années déjà la différence entre *l'éducation au numérique*, actuellement en œuvre dans les établissements scolaires, et la *formation au numérique*, plus

pragmatique, moins normative, et centrée sur l'acquisition de compétences concrètes<sup>6</sup> : celle-ci devrait être plus développée.

Pour que cela participe réellement de l'autonomisation de tous les jeunes, la formation au numérique devrait aussi être dispensée dans les établissements spécialisés (CFA, écoles de la deuxième chance, centres accueillant des jeunes sous protection judiciaire, etc.).

Cela doit permettre de **décloisonner les lieux d'apprentissages** : aller plus loin que l'acquisition de connaissances sur le numérique proposée dans le cadre scolaire suppose de s'ouvrir à une approche en termes d'usage et d'apprentissage de compétences numériques.

#### 4. Former de jeunes professionnels : enjeu d'inclusion

Aujourd'hui, des offres de formation permettent aux jeunes de développer des compétences très spécifiques dans des domaines du numérique émergents : ces domaines, bien souvent, **se développent à partir des usages qui ont déjà cours sur Internet**. Comme le montre l'essor du *community management* dans l'univers professionnel, les pratiques ludiques des jeunes sur les réseaux sociaux peuvent, avec une formation professionnalisante, se révéler être des atouts pour répondre aux besoins de demain. Pourquoi ne pas imaginer que les jeunes puissent devenir

médiateur numérique pour, à leur tour, accompagner ceux qui en ont besoin ?

Quoiqu'il en soit, les jeunes, même lorsqu'ils rencontrent des difficultés sociales et d'usages numériques, devraient pouvoir profiter des transformations professionnelles induites par le numérique.

A ce titre, un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs** : ces formations, délivrées 100% en ligne, permettent également aux jeunes d'être accompagnés dans le développement de leurs compétences numériques.

---

<sup>6</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BRED A Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4,

n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.htm>

## Tribune de l'Union nationale des Missions Locales (UNML)

Les jeunes le plus en difficulté face au numérique sont les jeunes les plus vulnérables en général, notamment les jeunes en difficulté face à l'écrit. **La transition numérique actuelle risque de fragiliser encore plus ces jeunes, si une attention plus importante ne leur est pas portée.**

Les professionnels des Missions Locales accompagnent les jeunes vers l'autonomie, selon leurs besoins identifiés dans différents domaines : accès aux droits, santé, mobilité, logement, emploi, formation, etc. **Le numérique traverse tous ces champs** : son accès et sa compréhension doivent être favorisés et accompagnés pour garantir l'accès de tous aux mêmes informations et services.

### Les besoins des jeunes identifiés par les Missions Locales<sup>7</sup>

1. **Adapter les moyens de communication** des Missions Locales (communication vers les jeunes et interactions jeune / conseiller)
2. **Favoriser l'acquisition par les jeunes des compétences numériques** pour développer leur capacité à pleinement utiliser le potentiel du numérique et ainsi faciliter leur accès à l'autonomie
3. **Informers les jeunes** sur les nouveaux métiers liés au numérique

## Des actions d'accompagnement des jeunes au numérique proposées par les Missions Locales

Une majeure partie des Missions Locales sont équipées d'un espace numérique, où les jeunes peuvent accéder en libre accès à un poste informatique connecté à Internet. Cela permet aux jeunes d'effectuer les recherches et démarches en ligne dont ils ont besoin, en fonction de leurs projets. Un professionnel de Mission Locale (chargé d'accueil, animateur numérique) est présent sur ces espaces pour permettre aux jeunes qui en ont besoin, d'être guidés et accompagnés dans leurs démarches. **Les Missions Locales étant présentes sur l'ensemble du territoire**, notamment à travers des permanences dans les quartiers, mais aussi en milieu rural et/ou chez des partenaires, les professionnels sont souvent dotés d'ordinateurs portables, et ont développé des applications et services permettant d'accompagner les jeunes dans leurs démarches, sans qu'une connexion Internet ne soit nécessaire.

Des enquêtes menées par les Missions Locales montrent qu'entre les jeunes, d'importantes disparités existent dans la maîtrise des outils numériques. Pour éviter que la fracture numérique ne se creuse entre les jeunes, des actions spécifiques sont mises en place par des Missions Locales. Ainsi, dans certaines structures, **des jeunes volontaires en Service Civique s'engagent pour rendre la pratique du numérique accessible à tous les jeunes**. Leur action contribue à lutter contre la fracture numérique en favorisant les échanges et le partage d'astuces entre jeunes, en rassurant et en expliquant le fonctionnement de l'espace numérique, en participant à l'animation d'ateliers de découverte du web et des bases utiles aux

---

<sup>7</sup> Enquête auprès des 14 Associations régionales des Missions Locales - janvier 2018

démarches quotidiennes, ou encore en participant à l'animation d'ateliers de prévention dans l'usage des réseaux sociaux. **L'UNML encourage le développement de telles initiatives qui favorisent l'échange et le partage entre jeunes**, à travers l'agrément collectif national de Service Civique qu'elle porte pour l'ensemble du réseau des Missions Locales.

Ainsi, en 2017, ce sont près de 350 volontaires qui se sont engagés en Mission Locale en tant que médiateur de la lutte contre la fracture numérique.

Pour accompagner les jeunes à développer leurs compétences numériques, les Missions Locales, en partenariat avec la Fondation Orange, développent et animent des ateliers de découverte et d'initiation au numérique. Ces ateliers permettent aux jeunes d'obtenir un « **passport numérique** ». Des structures travaillent également avec l'association WeTechCare en utilisant **ClicNJob**, interface créée avec des conseillers de Missions Locales, dont l'objectif est double : accompagner les jeunes dans leurs démarches auprès des employeurs et développer leurs compétences numériques (dans la logique d'apprendre en faisant). L'UNML est partenaire de WeTechCare depuis 2015 et appuie son déploiement auprès du réseau des Missions Locales.

Un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs, comme évoqué dans le cahier.**

Par ailleurs, pour faire connaître aux jeunes les métiers du numérique et y accéder, les Missions Locales informent aussi les jeunes sur les

formations dans ce domaine, notamment celles labélisées par la Grande Ecole du numérique.

## **Le réseau des Missions Locales, un acteur de la transition numérique**

La transition numérique risque de creuser encore plus les inégalités d'accès aux droits, à la formation et à l'emploi<sup>8</sup> et les Missions Locales sont depuis longtemps sensibilisées à la question de l'inclusion numérique et ces enjeux.

Un constat partagé par le réseau : le numérique fait constamment évoluer les organisations, les relations de travail et les pratiques professionnelles, ce que les Missions Locales vivent au quotidien. La qualité de la relation jeune/conseiller détermine la réussite de l'accompagnement : **le numérique doit être un outil pour mieux accompagner les jeunes, et ne remplacera pas la relation humaine.**

**Le numérique est un tremplin pour innover dans les modalités d'accompagnement des jeunes dans leurs parcours.** La stratégie numérique des Missions Locales est au cœur de la réflexion du réseau. L'UNML accompagne sa définition et sa mise en œuvre pour favoriser le développement des compétences des professionnels et les investissements (équipements et applicatifs). Pour cela, l'UNML s'appuie sur les initiatives et projets déjà engagés localement et régionalement. C'est le sens de la motion votée à l'AG de l'UNML en décembre dernier<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> <https://www.unml.info/actualites/actualites-partenaires/20174/rapport-du-conseil-dorientation-pour-lemploi-automatisation-numerisation-et-emploi-impact-sur-les-competences.html>

<sup>9</sup> [https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions\\_v.ago\\_unml\\_11.12.2017.pdf](https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions_v.ago_unml_11.12.2017.pdf)

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude Emmaüs Connect sur les jeunes en insertion socioprofessionnelle : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2015/06/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelles-Mai-2015.pdf>
- BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDA Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4, n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.html>
- Résumé d'une enquête issue du partenariat de l'institut Inria et TNS SOFRES sur le site de l'INJEP : <http://www.injep.fr/article/les-jeunes-et-le-monde-numerique-3185.html>
- *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>
- GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

### Pour découvrir des services...

- Page Facebook de la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne : <https://www.facebook.com/missionlocale.laiglemortagne/>
- Découvrir un exemple d'action des volontaires en Service Civique engagés à la Mission Locale pour lutter contre la fracture numérique : <https://www.peps-missionslocales.info/actualites/innovation-sociale1/la-presence-des-volontaires-renforce-le-lien-entre-les-jeunes-et-la-ml.html>
- Programme « Orange » pour la formation des jeunes au numérique : <https://www.fondationorange.com/Le-programme-Ensemble-pour-l-insertion-des-jeunes>
- Outils d'accompagnement à la recherche d'emploi développé par WeTechCare : <https://www.clicnjob.fr/>
- Site internet de l'Emploi Store de Pôle Emploi : <https://www.emploi-store.fr/portail/accueil>

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

**Personnes ne maîtrisant pas  
l'écrit en langue française**

Avril 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

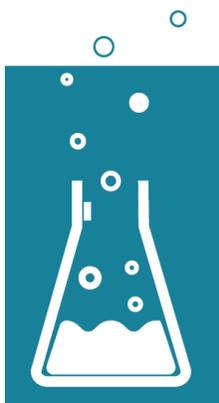


## Contexte d'élaboration de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Lors des ateliers, un groupe de travail dédié a permis de faire émerger les problématiques propres à l'accès et aux usages numériques des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par l'organisation d'un *focus group*, à l'INFREP de Torcy, avec l'ANLCI. Dans ce cadre, les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Quels sont les publics concernés et quelles sont leurs situations aujourd'hui ?

Parmi les citoyens en difficulté avec le numérique, **une personne sur quatre** l'est à cause de sa situation d'illettrisme ou de sa maîtrise insuffisante de la langue française.

**Cette situation recouvre des réalités différentes.** En effet, la population des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française recouvre des publics très variés : personnes ayant réalisé leur scolarité en France, personnes d'origine étrangères, primo arrivants, gens du voyage ... **Nous distinguerons ici :**

### 1. Les personnes en situation d'illettrisme

Les personnes illettrées sont des personnes qui ont été scolarisées en France mais ne maîtrisent pas aujourd'hui l'écriture en langue française. Selon une étude de l'Insee datant de 2011, **2,5 millions de Français seraient concernés par l'illettrisme**, soit 7 % des personnes âgées de 18 à 65 ans.

Pour dresser un rapide portrait idéal-typique de ces personnes, et éviter les stéréotypes qui ont tendance à associer mécaniquement « illettrisme » et « étranger », on peut relever ces caractéristiques :

- 51 % ont un emploi ;
- 50 % vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées ;
- 71 % utilisaient exclusivement le français à la maison à l'âge de 5 ans.

## 2. Les personnes maîtrisant une autre écriture

De nombreuses personnes résidant en France ne maîtrisent pas la langue française à l'écrit mais maîtrisent en revanche l'écriture dans leur langue maternelle ou bien dans une seconde langue. Il peut s'agir de :

- Primo arrivants (personnes résidant en France depuis moins de 5 ans)
- Personnes résidentes en France depuis de nombreuses années

## 3. Les personnes analphabètes

Les personnes analphabètes sont des personnes qui n'ont jamais reçu d'éducation en matière d'écriture. Elles ne savent donc écrire dans aucune langue.

Si ces publics ont tous le point commun de ne pas maîtriser l'écrit en langue française, il est important de bien les distinguer, car leurs besoins et les solutions qui peuvent être déployées à leur endroit concernant le numérique peuvent être très différents. Pour autant, les solutions d'adaptation et d'accompagnement semblent encore trop peu développées.

Au total, toutes situations confondues, une personne sur six, âgées de 18 à 65 ans, résidant en France métropolitaine éprouve des difficultés, au moins partielles, dans un des trois domaines fondamentaux de l'écrit<sup>1</sup>.

A celles-ci s'ajoutent tous les ans plus de 30 000 jeunes de 17 ans qui ont des difficultés graves à l'écrit, d'après le test de la Journée défense et citoyenneté.

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

On relèvera **trois niveaux de freins principaux** dans l'accès et les usages des services numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française :

1. **Les outils et services en ligne sont très souvent fondés sur la lecture, la compréhension et la production de textes.** A titre d'exemple, les personnes qui ont été scolarisées et ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit arrivent souvent à lire des phrases simples. Pourtant, à l'encontre des idées reçues, lorsqu'il s'agit de cocher une case dans un formulaire de type « questions à choix multiples », ces personnes ne saisissent pas nécessairement le sens des textes, et ne peuvent donc répondre convenablement.

<sup>1</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281410>

2. Le manque de connaissance ou de formation à l'utilisation d'outils adaptés aux personnes ne sachant ou ne pouvant pas lire peuvent freiner l'utilisation du numérique.
3. Enfin, pour les publics en situation de grande précarité (ex : personnes migrantes), peuvent venir s'ajouter **les problèmes de la disponibilité du matériel et/ou du coût d'accès à une connexion internet.**

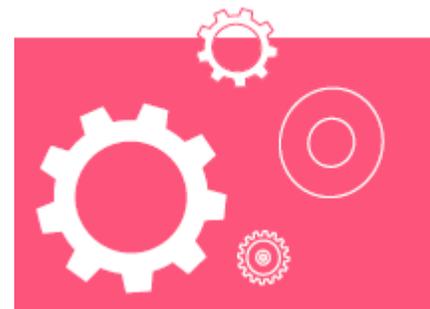
### Des solutions de contournement ?

Les personnes en difficulté avec l'écrit ne sont en fait ni dépourvues, ni incapables face au numérique. De fait, il existe **des stratégies intuitives développées par les personnes pour s'adapter aux outils numériques** présents dans leur vie quotidienne. Par exemple, elles manient les outils numériques à travers la reconnaissance d'image, de couleurs, ou par les fonctions vocales, autant de moyens de contourner l'écrit<sup>2</sup>.

### Pourquoi le numérique est-il utile à ces personnes ?

Les besoins de recours aux services numériques peuvent être très variables d'un individu à un autre en fonction des situations (trouver un emploi ou une formation, se déplacer, accéder à ses droits...).

**Dans le cas spécifique des personnes arrivées récemment en France**, qui ne connaissent pas les services du quotidien disponibles en France (où s'alimenter par exemple), la recherche de services fondamentaux peuvent être facilitées par l'utilisation d'outils numériques (localisation d'un service d'aide alimentaire ou de vêtements, informations sur les horaires, etc.).



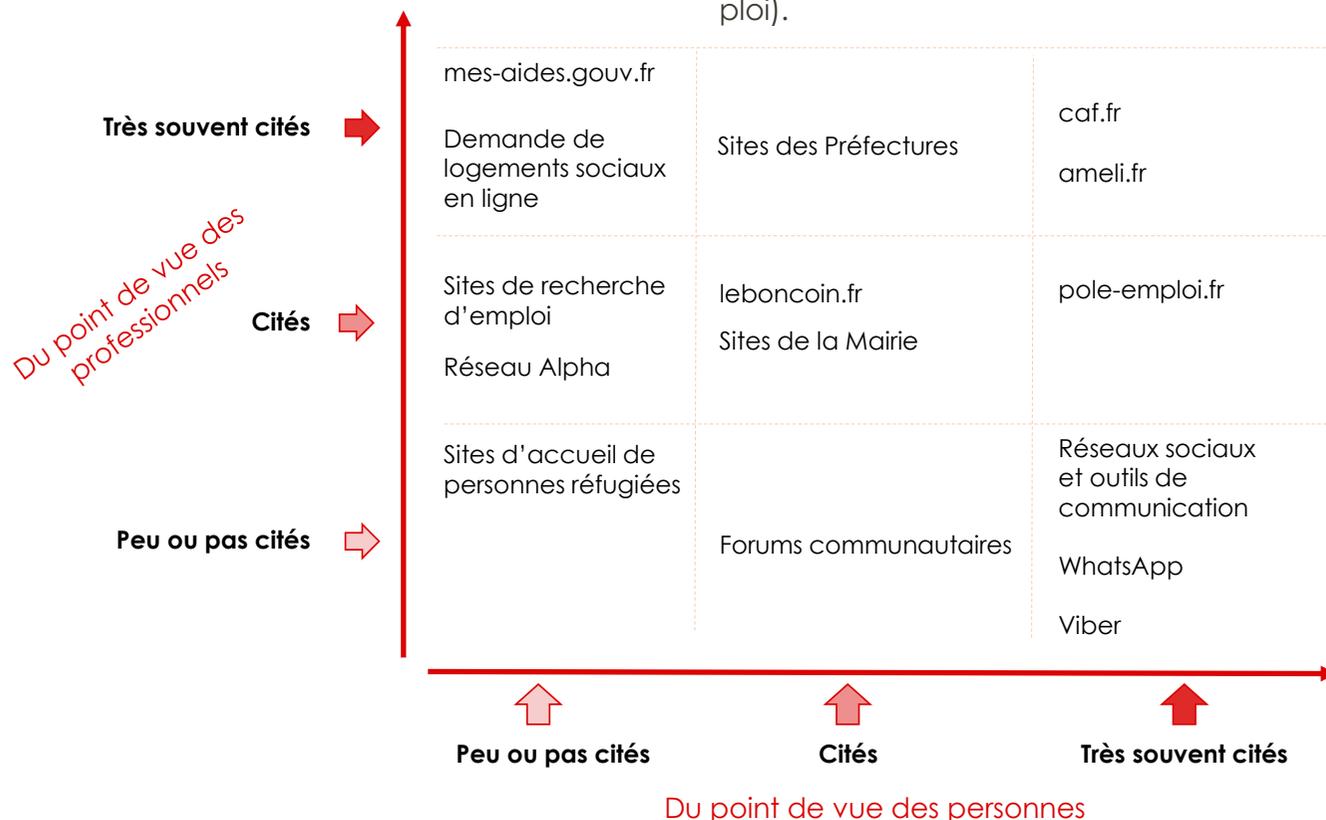
<sup>2</sup> Voir la synthèse du mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID\\_FICHIER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1251709173376)

## Des services utiles peu connus

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes ne maîtrisant pas la langue française. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des usagers.

La matrice permet de noter que parmi les sites utiles cités spontanément par les professionnels et par les personnes, on retrouve **les sites de services publics tels que le site de la CAF ou de la Sécurité sociale ainsi que le site Pôle Emploi**, perçus comme incontournables par les personnes interrogées (la plupart des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* étaient à la recherche d'un emploi).

La matrice permet également de mettre en relief **la méconnaissance des personnes interrogées d'un grand nombre de sites qui pourraient leur être utiles**, que ce soit dans l'accès aux droits (*mesaides.gouv.fr*), dans leur recherche d'emploi ou de formation, pour trouver une solution de logement, etc. Ces sites sont peu connus des personnes elles-mêmes, car il leur est difficile de les utiliser : pas toujours ergonomiques, les sites peuvent avoir un effet repoussoir lors de la première visite, et avoir mauvaise presse auprès des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française.



## L'importance des outils de communication et des sites communautaires

Les personnes interrogées sont en revanche tout à fait habituées à l'utilisation des réseaux sociaux ou des outils numériques de communication via texto/visio tels que **WhatsApp** ou **Viber**. Elles utilisent également des sites communautaires (dans leur langue) au sein desquels elles vont pouvoir s'échanger des informations utiles. **Ces moyens de communication semblent sous-utilisés par les institutions et les acteurs de l'accompagnement social**, pour communiquer avec ces personnes.

## Comment faire connaître les services utiles ?

### 1. Une entrée par les lieux d'usage

Ces publics ne se rendent pas forcément d'eux-mêmes dans des lieux d'accompagnement dédiés au numérique. Il semble dès lors préférable de **fournir une information sur les services numériques utiles dans les lieux de passage** ou des lieux au sein desquels les personnes vont se rendre pour y effectuer d'autres démarches (exemples : associations, centre sociaux, points d'accès aux droits).

Pour que cela soit à la fois *efficace* et *possible*, il faut penser la manière dont cette information peut être délivrée :

- soit en formant les acteurs de l'accompagnement social et de l'accompagnement numérique sur les services qui peuvent être rendus aux personnes grâce au numérique ;
- soit en confiant un « point info numérique » à une structure préalablement formée au sein d'un lieu non dédié (gare, bureau de poste, etc.)

#### Bonne pratique identifiée

Les Centres ressources illettrisme, mobilisés sur l'inclusion numérique des personnes en difficulté avec l'écrit, assurent la sensibilisation et l'initiation des médiateurs numériques et des intervenants associatifs qui accompagnent ces personnes.

### 2. Une entrée par les médias existants

- Les réseaux sociaux et les sites communautaires
- Les médias classiques (presse locale ou spécialisée, radio) à destination des usagers et des accompagnants
- L'envoi d'information en format vidéo / audio sur les téléphones mobiles

Dans le cas spécifique des personnes étrangères, le *smartphone* constitue un média essentiel pour maintenir le lien avec le pays d'origine. Lors des travaux, il est ressorti que le *smartphone* devait être pris en compte comme média privilégié, afin de proposer des services ergonomiques et plus adaptés aux usages déjà en vigueur parmi les personnes concernées.

Le *smartphone* devrait aussi être un support de communication privilégié pour faire connaître les services utiles. Ce travail de communication doit être réalisé à destination des usagers... mais également des accompagnants.



## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

### 1. Un accompagnement humain adapté aux besoins

**Les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française doivent régulièrement se faire aider** pour accomplir des démarches en ligne, dans la cadre de leur vie quotidienne. Elles peuvent être accompagnées par un accompagnant qui les guide, ou bien fait la démarche à leur place, si trop compliqué.

Ainsi, l'accompagnement ne saurait être efficace sans la dimension humaine. L'accompagnement social doit permettre à la personne, au-delà de l'accès aux droits et services numériques, d'être pleinement intégrée dans la société. Les besoins d'accompagnement sont réels, et il convient d'y apporter des réponses.

### 2. L'importance de la coordination des acteurs du territoire

Les Espaces publics numériques n'étant généralement pas en mesure de répondre seuls aux besoins d'une personne ne maîtrisant pas la langue française, il est important qu'ils puissent **fisser des relations plus étroites avec les structures proposant des services spécifiquement à leur attention** (ex : association d'accueil de migrants, centres d'accueil des demandeurs d'asile – CADA, association de lutte contre l'illettrisme, organisme de formation).

Le modèle développé par le centre social Espace Torcy à Paris constitue un exemple de décloisonnement qui favorise l'apprentissage sociolinguistique et l'usage du numérique<sup>3</sup>.

### 3. La médiation et le rôle des pairs

**L'entraide entre pairs** est également une piste à explorer, puisque, de manière informelle, c'est souvent par ce biais que se fait aujourd'hui l'apprentissage des outils numériques ou le transfert d'information. **L'entraide intergénérationnelle**, entre des enfants maîtrisant l'écrit en langue française et des parents ne le maîtrisant pas, en constitue un bel exemple. Cependant, cette entraide ne saurait convenir pour toutes les démarches en ligne : les enfants sont souvent amenés à réaliser des démarches personnelles, ce qui **soulève des questions au regard du droit au respect de sa vie privée ou de la responsabilité des pairs**.

Quelle que soit la forme qu'il prend, **l'accompagnement d'une personne en difficulté avec l'écrit est une source de renforcement des capacités et de l'estime de soi**. Il est donc impérieux pour ces personnes de pouvoir trouver **une personne de confiance** qui l'accompagnera dans son apprentissage ou, à défaut, qui pourra « faire pour elle ».

---

<sup>3</sup> <http://www.ensparis.fr/index.php?page=le-centre-social-espace-thorcy>

#### 4. L'apport des technologies

Enfin, pour faciliter l'utilisation des services en ligne pour les primo-arrivants, il s'agit également de **déployer des solutions techniques** pouvant apporter provisoirement une alternative rassurante à l'insuffisante maîtrise de l'écrit. Il peut s'agir de plateformes multilingues, ou d'outils destinés à se former rapidement à la langue française (applications de traduction ou de formation accélérée à la langue française).

Parmi les solutions techniques qui pourraient être utiles aux personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, les professionnels mettent en avant :

- **La web assistance** : en cas de besoin, un assistant numérique prend le contrôle du poste de l'utilisateur, afin de lui montrer les actions à réaliser ou les faire à sa place.
- **Le recours à la voix** : les outils qui permettent d'utiliser la voix à la place de l'écrit constituent des solutions intéressantes. Cela peut se faire avec des outils dédiés tels que les serveurs vocaux ou avec un opérateur qui va expliquer en direct les démarches à suivre.
- **Des outils plus ergonomiques** : l'ergonomie peut être simplement améliorée avec un recours aux visuels. Par exemple, la table numérique tactile géante à destination de ses usagers expérimentée par le conseil départemental du Val-de-Marne est une innovation intéressante dont le potentiel reste à explorer.

#### La création d'un portail national d'intégration ?

Dans son rapport remis au Premier ministre le 19 février 2018, Aurélien Taché, député du Val-d'Oise, propose la création d'un portail national d'intégration pour améliorer la fluidité des procédures d'intégration des personnes migrantes qui ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit en langue française. Cette proposition rencontre par ailleurs la demande des personnes interrogées. L'Ansa a pu, dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », recueillir des demandes de personnes qui souhaitaient la **création d'un portail généraliste, ergonomique, recensant l'ensemble des informations et services proposés par les services publics**.

Si Aurélien Taché le propose dans le cas de l'intégration des personnes migrantes, une telle solution est envisageable pour toute personne ne maîtrisant pas l'écrit en langue française : un portail généraliste entièrement fondé sur l'accessibilité par l'image pourrait être grandement utile à ces personnes, qui n'ont aujourd'hui ni les moyens d'accéder à certains services dématérialisés, ni même d'en connaître l'existence.

## Tribune de E. Maroun, chargé de mission national à l'ANLCI

**Le texte demeure très largement dominant dans les contenus numériques des services** dont tout individu aurait besoin pour agir dans la société d'aujourd'hui. Certes, les évolutions technologiques ont rendu les usages du numérique plus intuitifs et interactifs avec des matériels plus accessibles ; mais l'écrit reste omniprésent et indispensable notamment pour accéder aux informations et services dématérialisés essentiels pour la vie quotidienne.

La multimédiatisation des contenus en ligne et les efforts ergonomiques ont permis sans doute de simplifier la communication et le traitement des informations. Proposer des supports démonstratifs et explicatifs en format audio, vidéo ou infographique animé apporte une aide ponctuelle à l'usager pour s'informer, comprendre et agir dans certaines situations. A titre d'exemple, les tutoriels en ligne se trouvent dans cette catégorie. Aussi, la vocalisation numérique des textes répondrait notamment aux besoins des personnes en difficulté face à l'écrit, en l'occurrence une partie des personnes en situation d'illettrisme ; comme la traduction numérique le fait pour celles qui ne maîtrisent pas la langue, en l'occurrence pour les non-francophones primo-arrivants en France.

Cependant, ces supports numériques palliatifs ne dénouent que des problèmes relatifs aux situations occasionnellement handicapantes pour ces personnes. Ils ne leur apportent ni de solutions durables pour des difficultés récurrentes ni les clés de base pour naviguer aisément sur des pages aux limites indéterminées. **Perdues dans les multiples hyperliens, ces personnes sont souvent déstabilisées par un sentiment d'insécurité et de peur du risque d'erreur** quant à la compréhension et le traitement des informa-

tions qui portent sur leurs droits ou sur des choix engageant leur responsabilité et leurs parcours personnels et professionnels. La non-maîtrise partielle ou totale de l'expression écrite combinée, pour la majorité de ces personnes, avec l'insuffisance de la maîtrise d'autres compétences de base présente un facteur aggravant leur isolement, leur dépendance, voire leur exclusion.

**Pourtant, le numérique pourrait leur offrir des opportunités dès lors qu'un accompagnement spécifique et adapté à chacun des cas est proposé par les divers acteurs concernés par une société numérique inclusive.** Cette dernière offrirait une occasion inédite, un contexte exceptionnel, de (re)mobilisation de ces personnes pour s'affranchir de leurs difficultés. Le fait numérique à caractère social assez rare pourrait permettre à ces personnes de retrouver le sens, l'utilité et les retombées possibles de la maîtrise des compétences de base nécessaires à leur autonomie, leur épanouissement et leur évolution dans une citoyenneté active. Pour tirer profit du numérique, il convient d'abord de considérer que toute personne est capable de prendre conscience de ses difficultés et d'y faire face, et par conséquent d'accéder en autonomie à la société numérique. L'accompagnement obligatoirement humain, rassurant et renforçant la confiance en soi devrait associer l'aide à la maîtrise d'une compétence numérique de base à celle de la lecture et de l'écriture, et au-delà **à celle de l'apprendre à apprendre**. Cette dernière permettra d'exploiter le (ré)apprentissage des savoirs fondamentaux dans des situations de vie de plus en plus remplies d'environnements numériques.

Accompagner les personnes éloignées du numérique ne devrait pas se limiter à la réalisation des tâches à « la place de ». Outre la question de la préservation de la vie privée, **l'accompagnement risque de virer à l'assistantat s'il ne s'inscrit pas dans un processus**

**formatif visant l'autonomie à l'usage du numérique** ; d'autant plus que la transition numérique de la société n'en est qu'à ses débuts. Plus particulièrement, l'acte d'accompagnement à l'accès au numérique des personnes en difficulté avec l'écrit devrait s'inscrire dans une dynamique collective de proximité mobilisant tous les acteurs potentiellement concernés. Pour réussir durablement l'inclusion numérique de ces personnes, tous les acteurs (aidants, médiateurs, accompagnateurs, conseillers d'insertion, formateurs, concepteurs et porteurs des services numériques, acteurs d'accueil public et d'activités associatives...) sont invités à travailler en complémentarité sur chaque territoire. Ainsi, la société deviendra apprenante afin que ces personnes tirent profit des transformations actuelles et se préparent pour s'impliquer activement dans celles à venir.

**Elie Maroun, chargé de mission national, ANLCI**

**L'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)** accompagne le développement de l'usage du numérique comme levier de prévention de l'illettrisme et d'acquisition des compétences de base. Avec l'accélération de la dématérialisation des services publics, l'ANLCI est mobilisée pour que « l'illettrisme numérique » ne prenne pas racine aggravant ainsi les situations des personnes en difficulté avec l'écrit. Dans ce cadre, elle propose une charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme », cosignée à ce jour par 75 organisations nationales. Son but est de susciter une prise de conscience sur la nécessité d'intégrer les difficultés face à l'écrit comme l'un des principaux risques d'exclusion de la société numérique. Par cet engagement, elle attire l'attention de tout organisme ouvert au public sur le fait que des personnes en difficulté avec l'écrit sont potentiellement accueillies parmi ses usagers, ou à l'inverse, risquent de rester éloignées de ses services restreignant alors leur accès aux droits. Lors de ses manifestations et à travers ses outils de communication, elle valorise et diffuse des initiatives réussies, portées notamment par les signataires de la charte. A titre d'exemple les Journées nationales d'action qui ont lieu tous les ans lors de la semaine du 8 septembre.

**[www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)**

## Conclusion

La situation des personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit en langue française ne peut s'améliorer sans un travail de coordination des partenaires, en veillant notamment à articuler expertise technique et expertise d'usage. La prise en compte de l'expérience des individus doit se faire dès la conception des outils, dans une démarche de recherche d'accessibilité et de pertinence pour tous les utilisateurs.

À ce titre, l'initiative portée à l'échelle internationale par l'UNESCO et l'entreprise Pearson pour l'alphabétisation à travers des outils numériques inclusifs mérite d'être partagée et regardée de près pour nourrir les réflexions nationales<sup>4</sup>. Grâce à plusieurs études de cas, cette initiative offre un appui solide pour des projets locaux, et témoigne de la pertinence du croisement des outils numériques d'inclusion et d'alphabétisation.

---

<sup>4</sup> <https://fr.unesco.org/themes/alphabétisation-tous/initiative-pearson>

Vers une société numérique  
pleinement inclusive

## Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité

---

Mars 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques lors de *focus groups*, pour leur permettre d'exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques. Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

### Quelques chiffres sur les familles monoparentales et les femmes en situation de fragilité

Selon la définition de la CAF, l'expression « famille monoparentale » recouvre les situations de personnes veuves, séparées, divorcées, abandonnées, ou célibataires qui n'ont pas de vie maritale et exercent seules la charge d'un ou plusieurs enfant(s) de moins de 20 ans. Si cette définition varie à la marge selon les institutions (CAF,

INSEE, UNAF), le critère commun reste le **parent isolé avec une ou des personnes mineures à charge**.

D'après une étude de l'Insee, en 2012, la France comptait 1,7 million de familles monoparentales sur un total de 7,8 millions de familles (22% des familles). Ce chiffre s'inscrit dans **une tendance en progression constante**, avec 4% de familles monoparentales en plus par rapport à 1999. **Dans 85% des cas, le parent isolé est une femme**. La tendance est encore plus importante dans les départements de Paris et sa petite couronne, ainsi que les départements méditerranéens, où se concentrent le plus de familles monoparentales élevant seules un enfant mineur (taux de 24% ou plus).

Si toutes les familles monoparentales ne se trouvent pas en difficulté sociale, l'INSEE indique que **le taux de chômage des personnes dans cette situation est plus élevé que la moyenne**. En effet, en se concentrant spécifiquement sur les femmes, nous observons que si elles sont plus nombreuses à être en emploi que les femmes en couples, leur taux de chômage est de 21,5% contre 11% pour les femmes en couple<sup>1</sup>.

A ces données, il convient d'ajouter d'autres caractéristiques sociales propres à cette situation. En effet, l'INSEE observe parmi les

---

<sup>1</sup> Insee, « Enquête famille et logement », 2011

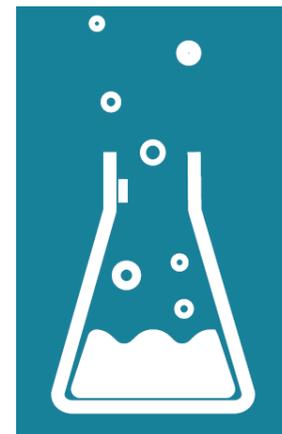
familles monoparentales une plus forte représentation des femmes les moins diplômées, une tendance à vivre une rupture conjugale plus tôt, ainsi que d'avoir plus d'enfants mineurs à charge. De plus, si la séparation entraîne une baisse des ressources, l'INSEE nous indique que cette diminution correspond en moyenne pour les femmes à une baisse du niveau de vie de l'ordre de 20% auquel il faut ajouter d'éventuels impayés de pension alimentaire (30% des cas)<sup>2</sup>.

Enfin, de manière plus globale, il apparaît que les femmes restent plus fragiles et plus exposées aux risques de précarité sur le plan professionnel, social et sanitaire, comme le montre l'étude « Femmes et précarité » du CESE de 2013<sup>3</sup>. En effet, **en France, 70% des travailleurs pauvres sont des femmes et 4,7 millions d'entre elles vivent sous le seuil de pauvreté**. Ces chiffres sont d'ailleurs renforcés par des éléments de contexte indiquant que les emplois non-qualifiés sont pourvus à 62% par des femmes et que les temps-partiels sont occupés à 82% par des femmes.

## L'apport du Labo numérique

Au vu des données relevées, il apparaît que **de nombreuses contraintes pourraient trouver leurs solutions par le numérique**. A ce titre, les rencontres lors des Labos numériques ont permis à de nombreux acteurs de s'exprimer sur la médiation numérique et d'évoquer comment cette dernière pouvait être un levier pour cette population.

Si nous ne possédons pas de données chiffrées sur les compétences numériques des femmes en situation de monoparentalité ou de fragilité, les experts de notre groupe de travail ont identifié, outre une nécessité d'accompagnement global, des problématiques communes qui pouvaient les toucher. La recherche d'un emploi et d'un logement stable, la recherche d'une formation, la capacité à gérer son temps, la capacité à suivre la scolarité de ses enfants, la rupture avec l'isolement social et relationnel, ainsi que l'amélioration du pouvoir d'achat sont apparus comme autant de thèmes à explorer.



---

<sup>2</sup> Voir le dossier de presse réalisé par « Parents Solos » : [http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER\\_PRESSE\\_PARENTS\\_SOLOS\\_COMPAGNI\\_E.pdf](http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER_PRESSE_PARENTS_SOLOS_COMPAGNI_E.pdf)

<sup>3</sup> Femmes et précarité, *Les études du Conseil social économique et environnemental*, février 2013

## Conclusion

La situation des personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit en langue française ne peut s'améliorer sans un travail de coordination des partenaires, en veillant notamment à articuler expertise technique et expertise d'usage. La prise en compte de l'expérience des individus doit se faire dès la conception des outils, dans une démarche de recherche d'accessibilité et de pertinence pour tous les utilisateurs.

À ce titre, l'initiative portée à l'échelle internationale par l'UNESCO et l'entreprise Pearson pour l'alphabétisation à travers des outils numériques inclusifs mérite d'être partagée et regardée de près pour nourrir les réflexions nationales<sup>4</sup>. Grâce à plusieurs études de cas, cette initiative offre un appui solide pour des projets locaux, et témoigne de la pertinence du croisement des outils numériques d'inclusion et d'alphabétisation.

---

<sup>4</sup> <https://fr.unesco.org/themes/alphabétisation-tous/initiative-pearson>

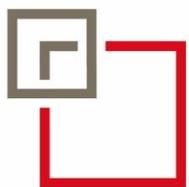
## Webographie

### Pour aller plus loin...

- Mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette sur l'usage des outils numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID\\_FICHER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID_FICHER=1251709173376)
- Charte ANLCI pour lutter contre l'illectronisme : <http://www.illectronisme-ressources.com/lanlci-lance-une-charte-pour-lutter-contre-lillelectronisme/>
- Travaux de DIMINESCU Dana sur les migrants connectés. Reportage sur France Culture en 2013 (4 minutes) : <https://www.franceculture.fr/emissions/ce-qui-nous-arrive-sur-la-toile/le-migrant-connecte>
- « 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », COEPIA, *Rapport sur l'inclusion numérique des usagers des services publics : parcours adaptés, aide aux usagers, accompagnement des agents, moyens et indicateurs de l'accompagnement*, mars 2018 : <http://www.gouvernement.fr/30-recommandations-pour-n-oublier-personne-dans-la-transformation-numerique-des-services-publics>

### Quelques initiatives inspirantes...

- Liste des actions présentées par l'ANLCI dans le cadre de la journée de mobilisation contre l'illectronisme : <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Recueil-des-pratiques-presentees-en-ateliers-lors-des-journees-du-Numerique-des-6-et-7-septembre>
- *Vocabulons* (Conseil départemental du Val de Marne) : utiliser les outils numériques pour lutter contre l'illectronisme : <https://www.valdemarne.fr/vivre-en-val-de-marne/informations/culture-et-numerique-la-nouvelle-recette-du-departement-pour-favoriser-lapprentissage-du-francais>
- Projet de l'Unesco : <https://fr.unesco.org/themes/alphabetisation-tous/initiative-pearson>  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002617/261791e.pdf>
- TACHE Aurélien, FOURCADE Sabine, HESSE Catherine, BABLOTTE Justin, *Rapport au Premier Ministre*, « 72 propositions pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers en France », 2018  
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/184000099/index.shtml>



Agence  
nouvelle des  
**solidarités  
actives**

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Personnes vivant en zone rurale**

---

Juillet 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours de personnes directement concernées, lors de *focus group* dédié aux pratiques numériques. Sur la question du numérique en zone rurale, un groupe a été constitué par des personnes de Moissac (82) membres du Réseau de solidarité du Quercy-Sud du Secours Catholique. Elles ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées avec les professionnels et les personnes concernées. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin d'en tirer des enseignements et faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

Aujourd'hui, un français sur trois vit en zone rurale, et le taux de personnes vivant au sein de grandes communes rurales est en constante augmentation depuis 1975. Cette augmentation de la population au sein de ces zones décentrées interroge les conditions d'accès aux services numériques.

### Diversité des populations rurales

**Les personnes vivant en zone rurale ne forment pas un groupe homogène, également démunis face au numérique.** Les usages numériques des personnes vivant en milieu rural sont en réalité très divers et leurs compétences inégales. A titre d'exemple, la situation d'une famille de néo-ruraux (par exemple, une jeune famille s'installant à la campagne et pratiquant le télétravail) n'est pas comparable à celle d'un couple ou de personnes âgées isolées n'ayant jamais ou peu utilisé d'autres formes d'écriture que le stylo et le papier.

## Les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes vivant en zone rurale

### Vieillesse des populations

Si l'on se concentre sur les personnes vieillissantes en milieu rural, on constate qu'elles éprouvent à la fois des besoins spécifiques auxquels le numérique pourrait répondre (se déplacer, rompre l'isolement, etc.) et des difficultés à appréhender l'utilisation de ces outils, faute de culture numérique suffisante.

## De la problématique de l'accès à celle des usages

On limite trop souvent la question du numérique en zone rurale à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité, dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national. Si la couverture des zones blanches en France est bien inscrite à l'agenda politique à l'échelle nationale et à l'échelle des territoires<sup>1</sup>, **les problématiques d'usages liés aux nouveaux outils et services sont trop souvent oubliées**. A l'échelle des collectivités par exemple trop peu d'actions sont menées pour favoriser une véritable inclusion des personnes, l'accent étant plutôt mis sur le développement des infrastructures que sur celui de l'accompagnement aux usages<sup>2</sup>.

## Peu de solutions d'accès ou d'accompagnement

**Pour certaines personnes, le fait de vivre en zone rurale peut renforcer les inégalités en termes d'accès et d'usage du numérique.** Ainsi, pour les personnes éloignées du numérique du fait d'une absence de matériel ou du coût trop élevé de la connexion, vivre en zone rurale constitue un frein à la fréquentation d'espaces publics numériques, ou à la connexion gratuite via des bornes Wifi mises à disposition par des acteurs publics ou privés dans les zones urbanisées.

Alors même que les points d'accès publics à des équipements numériques restent peu développés et trop éloignés de leur domicile, les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* témoignent de leur volonté d'être accompagnées pour pouvoir accéder aux services numériques. **Au-delà du développement des outils et accès, les personnes mettent surtout en avant un besoin d'accompagnement.**

## La mobilité des personnes

Globalement, alors même que le numérique permettrait de résoudre les difficultés d'accès physiques aux services généralement plus difficiles d'accès en milieu rural (par exemple, pour accéder à ses droits, rechercher un emploi, faire une déclaration en ligne, etc.), une situation de vie en milieu rural associée à un **déficit en mobilité des personnes constitue un frein pour accéder aux services d'appui à l'utilisation du numérique**, ou à une aide adaptée pour la réalisation de démarches en ligne. Dans l'incapacité d'apprendre comment utiliser les services, elles en sont privées alors que cela pourrait leur simplifier la vie à bien des occasions.

---

<sup>1</sup> Le gouvernement se donne pour objectif d'apporter le très haut débit à l'ensemble du territoire pour 2022 : <https://agence.dunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>.

<sup>2</sup> D'après l'étude menée par V. GUERIN & al, « Schéma directeurs et politique numériques territoriales ». URL : <http://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete->

[schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017\\_1507898776757-pdf](https://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete-schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017_1507898776757-pdf)

## Pourquoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Dans un contexte où le numérique est devenu un outil incontournable dans tous les aspects de la vie quotidienne et professionnelle, sa maîtrise est en soi un enjeu d'autonomisation dans notre société, tandis que le non-usage est un facteur renforçant les inégalités préexistantes. La maîtrise du numérique par l'ensemble de la population en milieu rural comme en milieu urbain constitue un enjeu d'égalité des chances.

### Numérique et ruralité, une alliance gagnante

**Le rapport de C. Lebreton<sup>3</sup> rappelle les avantages comparatifs que les territoires ruraux et périurbains pourraient retirer du numérique.**

Ainsi, les problèmes d'accès aux services publics auxquels les territoires ruraux et périurbains sont confrontés peuvent être en partie résolus grâce aux potentialités du numérique :

- **Dans le champ de l'éducation** : l'évolution de la pédagogie, en étroite association avec le monde enseignant est nécessaire pour s'adapter à la « révolution internet ». Des plateformes éducatives numériques (e-learning, MOOC, etc.) rendent disponible à distance une importante offre de formation ;
- **Dans le domaine médico-social** : les avancées technologiques liées à la *télémedecine* doivent pouvoir faciliter l'accès aux soins dans tous les territoires, ainsi que la prise en charge et le maintien à domicile des personnes âgées ;

- **Dans le champ administratif** : les outils numériques peuvent améliorer l'accessibilité des services et faciliter les relations entre l'administration et ses usagers, grâce à des stratégies hybridant présentiel et virtuel.

### Une utilité du numérique variable suivant les publics

L'utilité du numérique est variable en fonction de la situation personnelle des utilisateurs et de leur lieu de résidence. Les professionnels interrogés dans le cadre du groupe de travail insistent surtout sur les dimensions suivantes :

- Des services qui permettent d'éviter les déplacements (administratif, achats, rendez-vous par visio-conférence, télémedecine, etc.) ;
- Ou des services permettant de faciliter les déplacements (covoiturage, transport en commun, etc.) ;
- Des services permettant de créer du lien social (réseaux sociaux, sites de rencontre, Skype, etc.) ;
- Des services qui permettent de télétravailler.

---

<sup>3</sup> <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>

## Les démarches en ligne, sujet d'inquiétude pour les personnes interrogées ...

Le *focus group* a confirmé que l'accompagnement dans les usages numériques était un enjeu important au regard de la généralisation de la dématérialisation administrative. Si les personnes interrogées considèrent que la dématérialisation fait gagner du temps dès lors qu'elles font « comme il faut », elles ont également exprimé un **manque de confiance pour remplir seules des formulaires en ligne**.

Pour elles, le risque des retards de traitement lié à des erreurs potentielles lors de la saisie en ligne est tel, qu'elles se dirigent toujours vers les services sociaux, afin de sécuriser la bonne réalisation de leurs démarches administratives. Cette source d'inquiétude vis-à-vis du numérique doit être surmontée afin que les personnes puissent avoir confiance dans leur capacité à réaliser des démarches. Cela ne passe pas uniquement par un accompagnement au numérique, mais également par le déploiement d'outils en ligne plus pédagogiques.

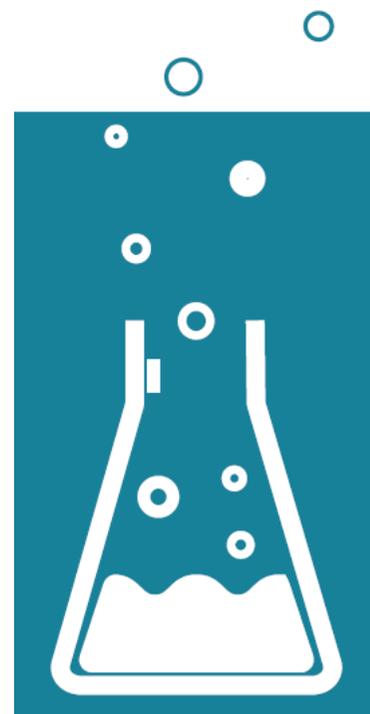
## ... alors que le numérique est perçu très positivement pour améliorer le quotidien

Globalement, le numérique est avant tout perçu de manière positive lorsqu'il permet de réaliser des actions :

- **Informatives** : lecture des journaux locaux ou nationaux, horaires de la SNCF, santé, visite de musée, etc. ;
- **Ludiques** : accès à la musique, aux films et jeux de société ;

- **Sociales** : logiciel de communication gratuit, réseaux sociaux pour rompre l'isolement notamment avec les enfants éloignés, échanges de courriels, etc.

Cette appétence pour les services numériques connus peut être utilisée pour sensibiliser les personnes les plus réfractaires à l'usage du numérique et démarrer un accompagnement qui pourra être dans un second temps consacré à la maîtrise de nouveaux usages.



## Quels sont les services utiles aux personnes vivant en milieu rural ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes vivant en milieu rural. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des personnes consultés dans le cadre du focus group.

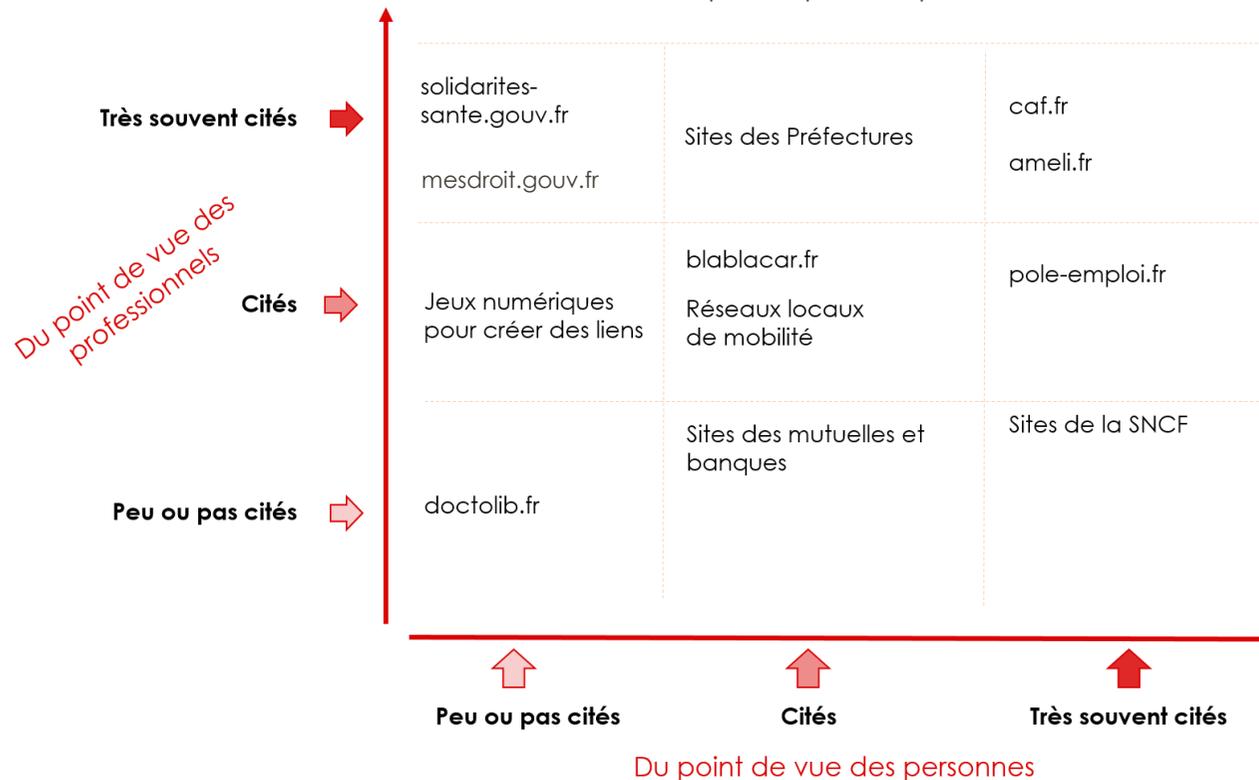
Parmi les sites utiles cités spontanément à la fois par les professionnels du groupe de travail et les personnes du *focus group*, on retrouve les sites de services publics tels que le site de la CAF, de la sécurité sociale ou de Pôle Emploi. Comme nous l'avons vu plus haut, si l'usage du numérique pour réaliser des démarches administratives peut être source d'angoisse pour les personnes, il reste perçu comme de plus en plus important pour ces dernières.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels, et les avis du groupe de personnes interrogées.

Si les experts se sont concentrés sur les trois thématiques de la santé, du télétravail et de **la mobilité, seule cette dernière thématique a tout particulièrement retenu l'attention de notre focus group.**

Enfin, la matrice met également en relief le manque de connaissance des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* concernant les sites institutionnels qui peuvent pourtant leur être très utiles, tels que mesdroits.gouv.fr.

Il existe donc un véritable enjeu de formation à l'ensemble des usages du numérique et d'information plus large sur les sites officiels à l'égard des personnes concernées et des accompagnants.



## Quelles conditions préalables à la mise en place de nouveaux services à destination de ces publics ?

Les professionnels réunis lors des groupes de travail ont proposé des pistes de réflexion quant à la mise en œuvre de nouveaux services qui pourraient être utiles aux personnes fragiles vivant en zone rurale.

### 1. Solliciter l'expertise d'usage : répondre aux besoins des personnes

Il s'agit de répondre aux besoins précis exprimés par les personnes en leur fournissant une information « labellisée » par un tiers de confiance sur des problématiques précises. A titre d'exemple, les personnes interrogées lors du focus group souhaitaient d'une plateforme numérique de santé fournissant toutes les informations utiles aux personnes pour accéder à des soins (médecin le plus approprié, moyens d'accès, créneaux disponibles, etc.).

### 2. Assurer l'accès aux services publics numériques

La capacité à assurer un service universel du numérique est apparue être une nécessité de premier plan. Il semble nécessaire d'impliquer les communes rurales à se doter des moyens humains et techniques nécessaires pour permettre la formation et la mise à disposition des outils pour tous (développement d'un service public de proximité). Pour aller au plus près des usagers, des solutions existent tels que les « bus numériques » ou les permanences de certaines associations dans les petites communes. Ces solutions doivent être mises en place en étroite collaboration avec la commune ou l'intercommunalité.

Les experts ont insisté sur le fait qu'il est de la responsabilité de chaque institution de continuer à mettre à disposition du personnel chargé d'assurer un service « physique », pour éviter que les économies d'échelles réalisées par les institutions ne reportent une charge supplémentaire sur les collectivités territoriales.

### 3. Traiter les vides juridiques repérés

Des vides juridiques sont déjà identifiés et pourraient impacter les personnes en charge d'accompagner les usagers au numérique qu'elles soient des professionnels de l'accompagnement au numérique (médiateur du bus numérique) ou en contact avec les publics dans le cadre d'autres fonctions (un employé de mairie) :

- Agrémenter les personnes réalisant des actions en ligne à la place des usagers ne sachant pas réaliser les démarches afin d'éviter que ces personnes soient rendues responsables en cas d'erreur sur l'aide apportée (par exemple : lors d'une déclaration en ligne)
- Appuyer les personnes accompagnées dans la gestion sécurisée des mots-de-passe (par exemple : trouver des alternatives à la conservation des mots-de-passe dans des coffres-forts numériques par les services des mairies).



## Quels lieux d'accompagnement numérique sont à privilégier ?

Lors des échanges avec les personnes du *focus group*, les lieux spécifiquement dédiés au numérique, comme les EPN, n'étaient pas envisagés comme des lieux possibles de formation car **ils n'étaient tout simplement pas connus par le groupe.**

Cela pose la question des lieux à privilégier pour rendre accessible l'offre d'accompagnement.

### 1. Des lieux dédiés à l'accompagnement

Tout d'abord, **faire connaître les lieux d'accompagnement déjà existants**, qu'ils s'agissent de lieux spécifiquement dédiés à un accompagnement numérique ou d'autres lieux qui n'y sont pas dédiés mais qui peuvent apporter un concours précieux. Les MSaP et les locaux des acteurs associatifs (Missions Locales, antenne du Secours Catholique) ont été mis en avant comme des lieux à privilégier.

#### Les MSaP<sup>4</sup>

**Les Maisons de services aux publics** ont été créées pour répondre aux besoins d'usagers éloignés des opérateurs de services publics, notamment les personnes vivant en zones rurales et périurbaines. En un lieu unique, les animateurs des

MSaP accompagnent les publics dans leurs démarches du quotidien : prestations sociales, accès à l'emploi, transports ou encore services postaux. Les animateurs sont formés par les opérateurs de services publics de manière à assurer la qualité de l'accompagnement.

### 2. Des lieux de passage non-stigmatisants

La seconde solution, privilégiée par les participants au *focus group*, est d'utiliser les lieux de passage, les lieux où les personnes se rendent déjà, tels que les mairies, les salles d'attente des cabinets de médecin, les bureaux de tabac et de presse, voir même les gares où l'accès Wifi peut être gratuit.

Cette préférence spontanée des personnes interrogées pour les lieux qu'ils connaissent d'ores et déjà s'explique par le fait que les conditions d'appropriation d'un usage et de nouvelles pratiques sont optimales lorsque sont réunis les facteurs de proximité et de confiance<sup>5</sup>.

- ▶ **La création d'espaces dédiés au numérique dans des lieux non-dévolus au numérique apparaît donc être une piste pouvant favoriser l'accompagnement et l'apprentissage, dans la mesure où le réinvestissement des lieux préexistants est préféré par les personnes interrogées à la création de nouveaux espaces.**

<sup>4</sup> Voir notamment le site du CGET : <http://www.cget.gouv.fr/dossiers/maisons-de-services-public>

<sup>5</sup> Voir notamment à ce sujet la publication suivante : <http://raudin.u-bordeaux-montaigne.fr/wp-content/uploads/2015/06/16PraxisPartie-IPauelin.pdf>

### 3. Une aide numérique à domicile

Parallèlement à l'augmentation du besoin d'accompagnement aux usages numériques, on observe l'augmentation du nombre d'aidants de proximité qui interviennent pour accompagner la personne dans sa vie quotidienne, notamment les personnes isolées en milieu rural. Ces aidants de proximité interviennent directement au domicile de la personne, qu'ils soient bénévoles ou bien de la famille de la personne, ou encore des professionnels (par exemple, les professionnels de l'ADMR).

Au quotidien, les proches aidants et les professionnels de l'aide à domicile sont de plus en plus amenés à apporter de l'aide aux personnes dans leurs démarches numériques ou en ligne. Il s'agit donc de prendre véritablement en compte l'aide apportée par ces personnes, professionnelles ou non, et de sécuriser leur intervention, autant juridiquement qu'éthiquement. La protection de la vie privée et des données personnelles doit être un point de vigilance dans toutes démarches d'accompagnement.



### Comment faire connaître les services utiles ?

La communication est apparue comme un enjeu clé. Ainsi, le groupe de professionnels comme les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* ont identifié plusieurs médias de communication essentiels.

#### Privilégier les médias classiques, et notamment locaux

**Les deux groupes d'experts et de personnes interrogées soulignent la pertinence des médias traditionnels**, notamment les supports physiques tels que les affiches, mais aussi la télévision, la radio, notamment les chaînes et stations locales. Il faut améliorer la qualité de l'information des services locaux existants.

Le bulletin municipal est un relais indispensable en milieu rural, tout comme le bouche-à-oreille lorsque le service a été de qualité. Les personnes membres du *focus group* insistent sur la pertinence d'une information de qualité *via* les bulletins municipaux.

Parmi les initiatives qui ont pour vocation de rendre accessible et visible une offre de services numériques sur un territoire, nous citerons le projet de bus numérique « l'Esp@ce mobile », portée par le département de la Charente<sup>6</sup>. Ce dispositif a fait ses preuves, et d'autres collectivités territoriales souhaitent développer cette offre itinérante.

---

<sup>6</sup> <http://www.espace-mobile.org/>

## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes vivant en zone rurale ?

Les experts ont pour leur part évoqué plusieurs leviers à renforcer pour favoriser l'appropriation du numérique par les personnes vivant en zone rurale.

### 1. Un accompagnement humain à partir des besoins de la personne

Un **accompagnement** physique, social et numérique<sup>7</sup> qui part du postulat qu'il faut accompagner les personnes à l'acquisition de compétences et non à des savoirs, pour qu'ils soient en mesure de s'adapter aux évolutions rapides de l'environnement numérique. Cet accompagnement doit tenir compte dans sa posture à :

- « Faire avec » et non « à la place de » ;
- Eduquer aux différents risques ;
- Favoriser l'aide et les échanges réciproques entre les personnes elles-mêmes.

L'accompagnement descendant n'est donc pas adapté, ni l'opposition « sachant » / « apprenant » : il s'agit d'apprendre ensemble au regard de la technicité qui évolue rapidement et la capacité de chacun à faire découvrir de nouveaux services à d'autres personnes.

<sup>7</sup> L'importance de l'accompagnement physique est mise en avant par les chercheurs. Voir : COURCELLE Thibault *et al.*, « Numérique et services publics en

### 2. Favoriser les démarches « d'aller-vers »

Cette position a été complétée par le *focus group* en insistant sur le fait que l'accompagnement ne pouvait s'inscrire que dans une démarche d'« aller-vers » : les services sociaux doivent se tourner vers les personnes les plus en difficultés dans leur usage d'internet.

Il est important de spécifier **qu'une personne en difficulté avec l'usage d'internet n'est pas forcément en difficulté sociale** ; or, ce n'est pas le rôle du travailleur social d'accompagner aux usages numériques, mais celui du médiateur numérique. Il est nécessaire de pouvoir orienter les personnes en fonction de leur besoin.

- ▶ **L'articulation entre les acteurs et dispositifs pouvant apporter une aide aux personnes en difficulté avec l'usage du numérique s'avère être un enjeu majeur pour mieux orienter les personnes en fonction de leurs besoins.**

### 3. Des services conçus pour et par les usagers

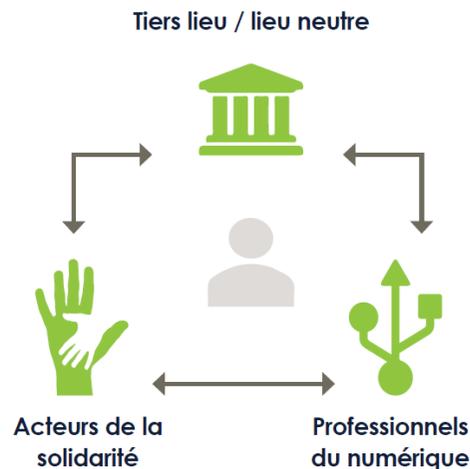
Une meilleure prise en compte de l'avis des usagers à travers des groupes de parole d'utilisateurs au niveau local ou des conseils locaux de citoyens (instances de participation pouvant donner leur avis sur la création de services numériques ou dématérialisés) semble être nécessaire pour fournir des services adaptés aux réalités locales. Par ailleurs, concernant plus spécifiquement le remplissage en ligne de documents administratifs, la prise en compte de l'avis des professionnels et des usagers sur les difficultés rencontrées lors du remplissage des documents Cerfa semble

milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des téléguichets dans le département du Lot », *Sciences de la société*, 86 | 2012, 108-125

nécessaire pour en améliorer l'ergonomie de ces formulaires en ligne.

#### 4. Des services accessibles

Outre l'adaptation des services, le *focus group* a insisté sur le fait qu'il n'était pas possible d'obliger les personnes à se former et utiliser le numérique, si rien n'était mis en œuvre pour **mettre à disposition du matériel informatique lorsque les personnes n'y ont pas accès, en leur garantissant un accès gratuit aux sites institutionnels obligatoires** : la question de la gratuité et de la facilité de l'accès aux services publics est un enjeu crucial de l'accès aux droits. Le respect de l'inconditionnalité de l'accès aux services publics doit être garanti par les institutions et les services de l'Etat.



## Quelles actions peuvent être réalisées pour faire du numérique un levier d'inclusion ?

### 1. Actions pour faire connaître les services existants

Plusieurs axes de réflexion ont émergé pour faciliter l'usage des services en ligne :

- **Lancer une campagne via les médias traditionnels** (TV, radio, presse locale, bulletin municipal) pour faire la promotion des sites utiles. Une telle campagne pourrait aussi permettre de susciter l'adhésion de bénévoles qui viendraient renforcer l'animation de ces permanences dans un cadre précis et sécurisé ;
  - **Faire connaître les services utiles dans les lieux fréquentés par les personnes en milieu rural**, comme les mairies, cafés, ou gares ;
  - **Sensibiliser et (in)former les acteurs locaux** en charge de l'accompagnement des personnes les plus isolées et/ou âgées pour favoriser l'utilisation des services utiles, en les rapprochant des acteurs de la médiation numérique.
- Pour cela, il est nécessaire de rendre visible l'offre d'aide et d'accompagnement disponible sur chacun des territoires, et de structurer un réseau local des acteurs de l'accompagnement pour permettre l'articulation des offres existantes.

## 2. Actions pour accompagner les personnes

- **Développer les lieux d'accès et de formation au numérique en ruralité** pour accompagner à l'utilisation des services utiles : développement des MSAP ou d'autres structures « légères », par exemple en optimisant les permanences numériques de certaines associations ;
- **Développer des moyens d'aide et d'échanges réciproques** dans les lieux de rassemblement en zone rurale (foyers ruraux) facilitant un apprentissage collectif ;
- **Développer les services mobiles d'accompagnement** au numérique et les zones de Wi-Fi gratuit.

## 3. Actions pour développer de nouveaux services pour ces publics

- **Développer des plateformes ou des applications** pour *smartphone* permettant de géolocaliser les lieux utiles sur le territoire (santé, culture, formation...) ;
- **Organiser des « Living Lab »**, favorisant l'élaboration commune de services numériques utiles sur leur territoire avec des personnes vivant en zone rurale : cette initiative existe dans de nombreux départements, citons l'Espace numérique du Sud-Charente, lieu de développement de projet avec les habitants.

## Tribune - M. Dhumeaux, Président de l'association des maires ruraux de la Sarthe

Il est souvent fait un parallèle entre la révolution numérique et l'électrification de nos maisons au début du 20e siècle... La comparaison est tentante, car ces deux évolutions technologiques ont totalement bouleversé la vie d'une grande majorité de nos concitoyens. Mais hélas, la comparaison s'arrête là... car une fois installée, pour l'électricité il suffit d'appuyer sur un interrupteur, alors que pour le numérique le nombre de compétences nécessaires pour son utilisation est bien plus important.

Pour avoir occulté cette évidence, aujourd'hui 13 millions de nos concitoyens sont restés sur le bord du chemin de cette nouvelle révolution technologique. 13 millions de Français qui aujourd'hui, pour une carte grise, une carte d'identité, un rendez-vous médical, un billet de train, une facture de téléphone ou d'électricité, et demain la déclaration d'impôt, se retrouvent bloqués : tous ces actes de la vie courante qui nous font en partie citoyen leur deviennent inaccessible !

**Qui sont ces 13 millions de laissés pour compte ?** Des personnes habitant en zone blanche, des personnes souffrant d'illettrisme ou en grande difficulté de compréhension, des familles modestes incapables d'investir dans du matériel informatique récent ou incapables de financer un abonnement, les plus âgés, mais aussi les plus jeunes : un test fait auprès de jeunes âgés de 20 ans nous révèle qu'un sur quatre n'est pas en capacité d'écrire un email et d'y associer une pièce jointe... De nombreux responsables politiques croient à tort que nous vivons un passage difficile et que très rapidement tout sera réglé. **Cette affirmation est totalement**

**utopique et bon nombre de nos concitoyens seront encore en difficulté dans 10 ans.**

Avec une totale désinvolture sur ce sujet, les gouvernements successifs ont occulté cette réalité, trop concentrés sur les économies réalisables en dématérialisant tous ces actes de la vie courante. Pour eux, l'objectif est atteint, bon nombre de poste de fonctionnaires d'Etat ont disparu grâce à cette fameuse RGPP, peu importe les dégâts collatéraux !

Dans notre histoire contemporaine, c'est sans doute la première fois que l'Etat, pour des raisons économiques, valide le principe d'exclure 13 millions de Français d'actes de la vie de tous les jours, avec pour conséquence d'aggraver encore un peu plus ce sentiment d'abandon qui mine notre fonctionnement démocratique. Alors qu'après chaque élection nationale, nos élus nationaux s'alarment avec plus ou moins de sincérité sur les taux d'abstention et les votes extrêmes dans nos villages, cette manière de faire de la politique est bien surprenante et peu responsable.

**Il n'est peut-être pas trop tard pour agir.** Nous devons en urgence apporter à tous la solution pour que ces actions de la vie courante redeviennent possibles, en intégrant dans nos réflexions que **les difficultés de mobilité sont intimement liées à l'inaccessibilité des démarches administratives dans nos petits villages.** Les maisons de services au public à 20 minutes en voiture de tout point ne régleront pas tous les problèmes.

Seule la mairie est en capacité d'apporter au plus près de chacun de nos concitoyens les moyens d'accéder à ces services prioritaires. L'Etat doit en urgence sécuriser le rôle des élus et des secrétaires de mairie et accompagner financièrement les communes pour enfin trouver des solutions à un drame humain qu'il a lui-même créé...

## Tribune – Mme. Morin, Directrice de la Fédération des Côtes d'Armor de l'association Familles Rurales

« Internet, j'y connais rien, c'est plus de mon âge ! » ; « Comment vais-je faire pour déclarer mes impôts en 2019 ? » ; « Mes enfants m'ont offert une tablette à Noël mais je n'y touche pas, car je ne sais pas comment cela marche et j'ai peur de faire de mauvaises manipulations ! » ; « Il paraît même que n'importe qui peut voir ce qui se passe chez moi avec la caméra de l'ordinateur ! » ...

Telles étaient les craintes échangées entre les personnes âgées lors des animations collectives ou des visites à domicile organisées par Familles Rurales – Fédération des Côtes d'Armor.

Face à la problématique du vieillissement de la population costarmoricaine, et la volonté des seniors de vivre à domicile, depuis 2009, **Familles Rurales - Fédération des Côtes d'Armor a développé un « service en direction des seniors »** afin que ses derniers restent le plus longtemps possible autonomes.

Cependant, la dématérialisation des démarches administratives a eu un impact direct sur leurs vies quotidiennes : d'une personne âgée en capacité de gérer son budget, de s'occuper de ses démarches administratives via le téléphone ou le courrier papier, on est passé à une situation où la personne âgée doit faire face à un nouvel outil et à de nouvelles pratiques qui lui sont inconnus. **Les bénéficiaires de Temps Part'Agé en animation collective ou visite individuelle à domicile n'utilisent quasiment pas le numérique** (10 utilisateurs sur 200 seniors).

Cependant, le frein au changement que constitue le nouvel outil s'estompe dès lors que sont évoqués :

- L'accès au service
- L'accès à l'information (actualité et communication avec l'entourage par mails, ou visioconférence)
- L'accès au ludique (jeux de mémoire)

**Aussi, un accompagnement adapté sur plusieurs mois, afin de lever les craintes par l'acquisition d'une culture numérique** est le nouveau défi à relever pour que les personnes âgées restent autonomes.

### Sensibiliser par des mises en scènes numériques ludiques

**Dans le cadre d'Un Jour Partagé et des animations collectives,** nous avons expérimenté une sensibilisation progressive au numérique par l'appareil photo. Les bénéficiaires, au départ réfractaires, se sont pris au jeu de la prise de vue, de l'appropriation de l'outil en comprenant les possibilités de multiplication de clichés, puis d'effacement et enfin d'enregistrement sur l'ordinateur, pour diffusion par vidéoprojecteur. **Des étapes qui à force de manipulation permettent une familiarisation avec le numérique, qui de fait devient pratique et accepté.** Nous avons réalisé des photos de groupes, des portraits et pratiqué la macro-photo sur les abeilles. Un autre exemple est celui de la carte des étoiles. Il est facile de faire découvrir les applications diverses permettant de cartographier le ciel, soit d'un ordinateur, soit d'un smartphone (STAR NAV). Cela est d'autant plus significatif pour ses seniors, car la plupart sont issus du milieu de la pêche. Nous avons aussi expérimenté ce jeu en mêlant nos seniors à des élèves de l'école primaire de Saint-Cast-le-Guildo. **L'intergénérationnel est**

**l'un des vecteurs favorisant l'apprentissage de la culture du numérique.** Les jeunes de cours moyens sont très à l'aise avec les ordinateurs, c'est encore un moyen de s'approprier des outils avec la complicité d'experts que sont les jeunes.

### **Accompagner les seniors à l'utilisation d'une tablette via un réseau de bénévoles formés : apprivoisons la tablette !!**

En partenariat avec L'Office des Retraités Briochins (ORB), **l'action « les seniors et les tablettes »** a été mis en place. Aussi, tous seniors désireux d'apprivoiser une tablette avec une interface adaptée et simple d'utilisation bénéficient d'un **accompagnement à domicile par un bénévole sur 2 mois**, avec des temps hebdomadaires pour appréhender l'outil, connaître son utilisation en fonction de ses besoins, acquérir un sens critique quant aux contenus diffusés et la protection des données personnelles.

Pour mener à bien leur mission, les bénévoles ont des temps d'échanges sur leur posture, leur rôle et la pédagogie d'apprentissage adaptée, au préalable de l'accompagnement. En effet, ces derniers doivent « faire avec », et non pour les personnes âgées. **De même, ils ne se substituent nullement aux travailleurs sociaux.** Si besoin, ils réorientent vers la structure en capacité de répondre à la problématique.

Entre chaque visite, la tablette est laissée au domicile afin que la personne âgée acquière de la pratique et une confiance dans ses capacités à utiliser l'outil. A la moindre difficulté, elle pourra être aidée par le bénévole.

### **Après l'accompagnement, quels sont les perspectives pour la personne âgée ?**

- **Souhait de l'acquisition de la tablette.** Selon ses besoins, le bénévole pourra le guider vers tel ou tel produit, tout en respectant le budget souhaité. Des alternatives avec du matériel reconditionné peuvent être proposées. De même, lui seront indiqués les lieux de proximité d'apprentissage au numérique et à l'informatique.
- **Souhait de continuer à pratiquer sans pour autant acquérir l'outil.** Aussi, le bénévole l'orientera vers les structures adaptées (Médiathèque, Cyber commune, MSaP) pour l'accès mais aussi pour des formations complémentaires.
- **Souhait de ne pas utiliser le numérique.** Le bénévole l'orientera vers les structures qui pourront l'épauler dans ses démarches administratives.

Enfin, le partenariat avec l'ORB permet non seulement de mutualiser les moyens et les compétences, mais aussi de cerner les différences, les similitudes et les complémentarités entre le milieu urbain et le milieu rural.

## Webographie

### Pour découvrir des services...

- Portail de la médiation numérique : <http://www.mediation-numerique.fr/ruralite.html>
- Le site de Familles Rurales : <https://www.famillesrurales.org>
- Les annonces gouvernementales lors de la CNT : <http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/conference-nationale-des-territoires-le-numerique-au-coeur-des-enjeux>
- Ambition gouvernementale dans le déploiement du numérique : <https://agencedunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>
- Le site internet de l'Espace numérique du Sud Charente : <http://www.espace-mobile.org/>

### Pour aller plus loin...

- Note INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1379802>
- LEBRETON Claudy, Rapport « Les territoires numériques de la France de demain », 2013 : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>
- COURCELLE Thibault et al., « Numérique et services publics en milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des télé-guichets dans le département du Lot », Sciences de la société, 86 | 2012, 108-125.
- BESSON Raphaël, BROUILLARD Julien, « L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux ? Pour un changement de paradigme ! », Nectart, 2018/2 (N° 7), p. 110-121. URL : <https://www.cairn.info/revue-nectart-2018-2-page-110.htm>

Vers une société numérique  
pleinement inclusive

## Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité

---

Mars 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques lors de *focus groups*, pour leur permettre d'exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques. Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

### Quelques chiffres sur les familles monoparentales et les femmes en situation de fragilité

Selon la définition de la CAF, l'expression « famille monoparentale » recouvre les situations de personnes veuves, séparées, divorcées, abandonnées, ou célibataires qui n'ont pas de vie maritale et exercent seules la charge d'un ou plusieurs enfant(s) de moins de 20 ans. Si cette définition varie à la marge selon les institutions (CAF,

INSEE, UNAF), le critère commun reste le **parent isolé avec une ou des personnes mineures à charge**.

D'après une étude de l'Insee, en 2012, la France comptait 1,7 million de familles monoparentales sur un total de 7,8 millions de familles (22% des familles). Ce chiffre s'inscrit dans **une tendance en progression constante**, avec 4% de familles monoparentales en plus par rapport à 1999. **Dans 85% des cas, le parent isolé est une femme**. La tendance est encore plus importante dans les départements de Paris et sa petite couronne, ainsi que les départements méditerranéens, où se concentrent le plus de familles monoparentales élevant seules un enfant mineur (taux de 24% ou plus).

Si toutes les familles monoparentales ne se trouvent pas en difficulté sociale, l'INSEE indique que **le taux de chômage des personnes dans cette situation est plus élevé que la moyenne**. En effet, en se concentrant spécifiquement sur les femmes, nous observons que si elles sont plus nombreuses à être en emploi que les femmes en couples, leur taux de chômage est de 21,5% contre 11% pour les femmes en couple<sup>1</sup>.

A ces données, il convient d'ajouter d'autres caractéristiques sociales propres à cette situation. En effet, l'INSEE observe parmi les

---

<sup>1</sup> Insee, « Enquête famille et logement », 2011

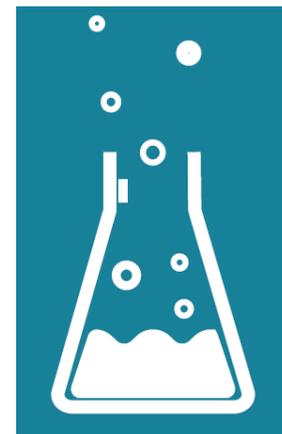
familles monoparentales une plus forte représentation des femmes les moins diplômées, une tendance à vivre une rupture conjugale plus tôt, ainsi que d'avoir plus d'enfants mineurs à charge. De plus, si la séparation entraîne une baisse des ressources, l'INSEE nous indique que cette diminution correspond en moyenne pour les femmes à une baisse du niveau de vie de l'ordre de 20% auquel il faut ajouter d'éventuels impayés de pension alimentaire (30% des cas)<sup>2</sup>.

Enfin, de manière plus globale, il apparaît que les femmes restent plus fragiles et plus exposées aux risques de précarité sur le plan professionnel, social et sanitaire, comme le montre l'étude « Femmes et précarité » du CESE de 2013<sup>3</sup>. En effet, **en France, 70% des travailleurs pauvres sont des femmes et 4,7 millions d'entre elles vivent sous le seuil de pauvreté**. Ces chiffres sont d'ailleurs renforcés par des éléments de contexte indiquant que les emplois non-qualifiés sont pourvus à 62% par des femmes et que les temps-partiels sont occupés à 82% par des femmes.

## L'apport du Labo numérique

Au vu des données relevées, il apparaît que **de nombreuses contraintes pourraient trouver leurs solutions par le numérique**. A ce titre, les rencontres lors des Labos numériques ont permis à de nombreux acteurs de s'exprimer sur la médiation numérique et d'évoquer comment cette dernière pouvait être un levier pour cette population.

Si nous ne possédons pas de données chiffrées sur les compétences numériques des femmes en situation de monoparentalité ou de fragilité, les experts de notre groupe de travail ont identifié, outre une nécessité d'accompagnement global, des problématiques communes qui pouvaient les toucher. La recherche d'un emploi et d'un logement stable, la recherche d'une formation, la capacité à gérer son temps, la capacité à suivre la scolarité de ses enfants, la rupture avec l'isolement social et relationnel, ainsi que l'amélioration du pouvoir d'achat sont apparus comme autant de thèmes à explorer.



---

<sup>2</sup> Voir le dossier de presse réalisé par « Parents Solos » : [http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER\\_PRESSE\\_PARENTS\\_SOLOS\\_COMPAGNI\\_E.pdf](http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER_PRESSE_PARENTS_SOLOS_COMPAGNI_E.pdf)

<sup>3</sup> Femmes et précarité, *Les études du Conseil social économique et environnemental*, février 2013



L'expression des femmes réunies lors d'un des *focus group* a mis en avant les **risques potentiels induits par une mauvaise appropriation de l'outil et des usages numériques** : un risque d'accroissement de l'isolement social, les « machines » venant remplacer la relation humaine ; le sentiment de ne pas « être à la page », de se sentir dépassées face à leurs enfants très connectés ; un sentiment d'impuissance à résoudre ces difficultés si les solutions passent obligatoirement par l'usage numérique pour des femmes qui sont généralement seules dans l'exercice des responsabilités familiales.

## Dans les cas des familles monoparentales et des femmes isolées en situation de fragilité, quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique ?

**La situation financière difficile** que peut rencontrer une partie importante des familles monoparentales ou de femmes en situation de fragilité explique que le coût du matériel et de la connexion à Internet (ordinateur, tablette ou Smartphone) constitue un premier frein à l'accès au numérique. L'accès au matériel et à la connexion n'entre alors pas forcément comme une priorité dans le budget du ménage.

Un second niveau de frein correspond plus à **une capacité d'usage limité**. Bien que sachant maîtriser des fonctions de base

(allumer leur outil numérique, aller sur internet), ces personnes peuvent rapidement se trouver démunies face à une utilisation plus poussée des services en ligne.

Un troisième niveau de difficulté concerne des personnes relativement autonomes par rapport aux usages du numérique, capables d'identifier leurs besoins et informées des ressources numériques existantes, mais qui peuvent s'estimer **démunies pour trier les services vraiment utiles, analyser la qualité des informations recueillies, ainsi que pour accorder leur confiance** aux solutions proposées. Face à cette difficulté, des personnes disent préférer se rendre physiquement auprès des services, privilégiant ainsi une relation humaine plus à même de cibler, vite et bien, les bonnes réponses aux problématiques posées.

**A l'opposé de la pensée commune qui argue que le recours aux services numériques permet de gagner du temps**, les femmes interrogées soulignent au contraire que chercher des infos, les trier, les intégrer, remplir les formulaires en ligne (perçus comme intrusifs) leur prend un temps trop important, particulièrement pour ce qui concerne l'accès aux droits. De manière plus fine, la littérature sur le sujet nous informe sur le fait que les sites internet sont *in fine* relativement peu ergonomiques par rapport aux applications et permet ainsi d'établir un lien entre les difficultés rencontrées lors des usages et la clarté des sites internet et outil numérique.

Enfin, l'une des difficultés majeures est **la méconnaissance des lieux d'accès au numérique** dans leur environnement proche, mais aussi la difficulté à se rendre dans un espace numérique dédié, alors que le quotidien du parent isolé en responsabilité familiale est d'ores-et-déjà très rempli.

## En quoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Pour les personnes concernées, le numérique a comme première vertu d'apporter un premier niveau d'informations dans tous les domaines de la vie quotidienne.

**Il est de fait utile dans le suivi des droits**, dès lors que l'usage en autonomie des sites concernés est acquis. Ainsi, le site de Pôle Emploi et de la CAF sont devenus incontournables. Pour ce qui relève des aides et des services possibles délivrés par d'autres acteurs sociaux, comme le Conseil départemental, les personnes mettent en avant des sites plus informatifs que directement opérationnels.

**Le numérique devient aussi le vecteur majeur de transmission d'informations** pour le suivi de la scolarité des enfants, même si certains parents soulignent le manque d'accompagnement de la part des établissements dans le maniement des outils numériques dédiés, comme dans le cas de l'espace numérique de travail (ENT) TOUTATICE de l'Académie de Rennes. Cet exemple illustre par ailleurs comment peut s'opérer une reproduction dans l'utilisation incomplète d'internet, pénalisant les enfants, puisque les parents ne sont pas en mesure d'assurer la transmission d'une culture numérique pourtant demandée dans le cadre scolaire<sup>4</sup>.



L'acte de consommation est aussi impacté par le numérique, notamment grâce aux comparateurs de prix, qui permettent de trouver les meilleures opportunités. L'achat en ligne auprès de la grande distribution est par ailleurs perçu comme un outil permettant de **maitriser et limiter ses achats au strict nécessaire** alors que la circulation physique dans les rayons des grands magasins est plutôt génératrice d'achats non essentiels. Les sites de vente de seconde main, comme Leboncoin ou eBay, sont aussi importants et rapidement cités. Un regret est exprimé par certaines personnes sur le fait que les structures d'aide alimentaire ne disposent pas de sites permettant de connaître les produits disponibles, obligeant à se rendre dans les structures à chaque fois.

---

<sup>4</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BRED A Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », Agora débats/jeunesses, 2007/4, n°46, pp. 20-30.

## Quels outils et services en ligne sont nécessaires au quotidien ?

**Les réseaux sociaux occupent une place importante** pour les petites annonces qu'ils véhiculent, les solutions du « faire soi-même » qu'ils permettent de découvrir. Sans oublier les sites de rencontres.

**Les services bancaires en ligne** sont, pour une gestion rapprochée de son budget, qualifiés de facilement utilisables, en tout cas pour un usage régulier.

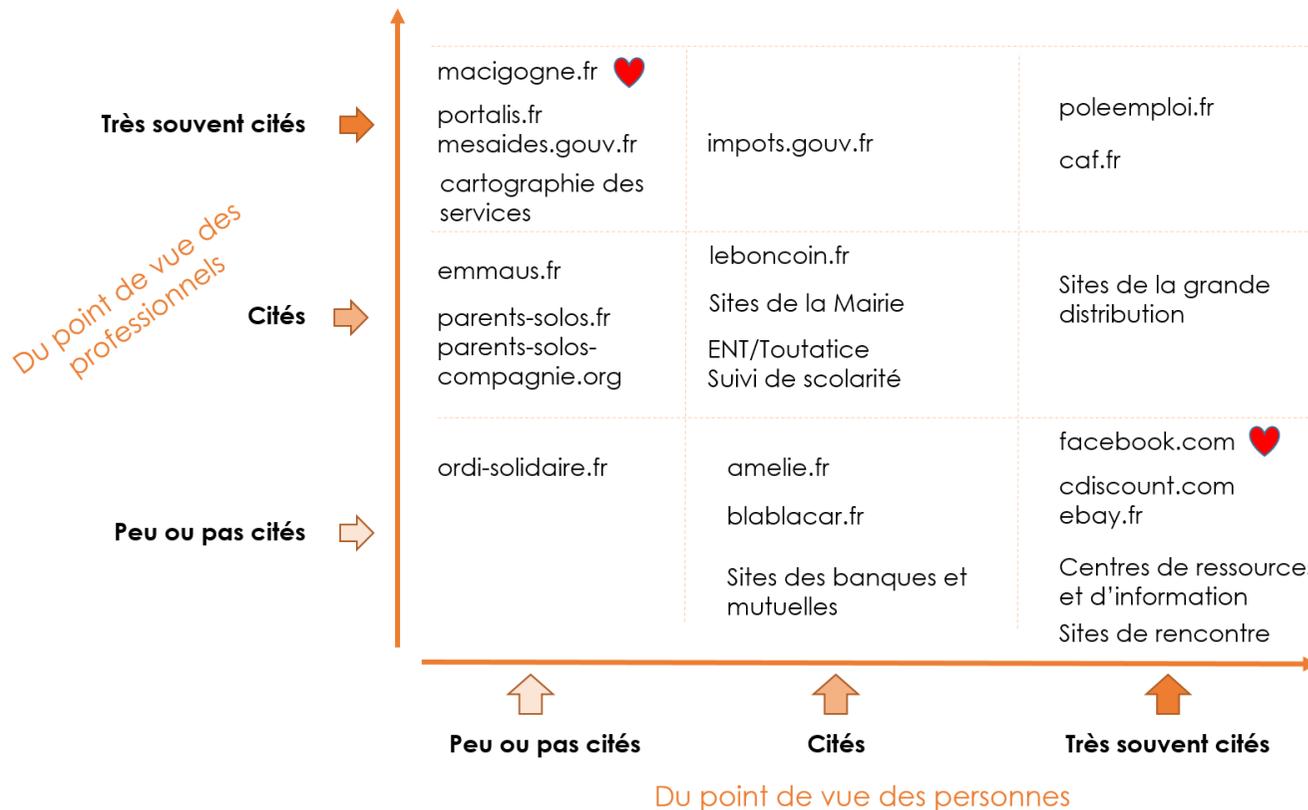
Pour ce qui relève de **la mobilité physique**, Blablacar est très vite cité dans les usages fréquents des personnes, notamment pour des déplacements sur longue distance alors que les sites relatifs aux transports de proximité sont plus rarement évoqués.

**Sont cités enfin les sites spécialisés sur la santé**, régulièrement consultés, et plus rarement les sites d'information quant à l'offre culturelle disponible à proximité, les personnes privilégiant encore les supports papiers plus faciles à manier. Pour illustrer les problématiques identifiées par les experts d'un côté et par des personnes concernées de l'autre, nous avons

procédé à la comparaison des sites jugés utiles par chacun des deux groupes. Les sites ayant fait l'objet de *coups de cœur* de la part des participants sont identifiés par le symbole correspondant.

**Un décalage apparaît entre les sites cités par l'un et l'autre groupe** : alors que les sites institutionnels sont très bien connus des experts, les sites plus grands publics ou des grands opérateurs sociaux sont en effet plus souvent cités par les personnes concernées.

On peut avancer quelques explications face à cette tendance : **les experts vont plutôt citer les services les plus récents et innovants, produits soit par les institutions, soit par des entreprises pour répondre à des besoins identifiés mais encore peu connus et utilisés par les familles.**



A titre d'illustration, le nouveau site « macigogne.fr », récemment mis en ligne par Pôle Emploi pour permettre aux parents de trouver des solutions diverses de garde d'enfants en proximité et à très court terme, apparaît encore peu utilisé tant par les parents que par les structures elles-mêmes ; l'ergonomie du service est pourtant très simple, rendant l'usage facile. Le décalage est donc plutôt à rechercher du côté de la diffusion de son existence auprès des intéressés : **il s'agit d'un problème de communication.**

**Les personnes concernées citent plus souvent les sites relatifs aux services sociaux de base et les services directement nécessaires à leur quotidien**, en termes de consommation et de liens sociaux, dans la mesure où les réseaux sociaux forment une communauté de proche qui renforcent leur utilisation. Ainsi, la recherche de services plus « pointus » quant à un besoin ou une situation plus spécifiques semble encore peu systématique.

### **Quels outils numériques pour faciliter l'accès aux services ?**

Les représentantes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité rencontrées ont fait part de leur difficulté à identifier les sites et/ou dispositif utiles : **la création d'une cartographie des dispositifs proposés en proximité** correspondant aux besoins des personnes peut constituer une première marche dans l'amélioration de la capacité d'agir en autonomie avec les outils du numérique : les experts nous ont fait mention qu'une telle mesure existait d'ores et-déjà à l'échelle de la ville Paris, et que cela permettait aux personnes de pouvoir identifier rapidement les partenaires proposant de l'assistance, de la facilitation ou de la formation au numérique.

Cette cartographie est aussi nécessaire pour les accompagnants sociaux des ménages. Cela requiert une réelle coopération entre les acteurs sociaux et numériques et une meilleure connaissance réciproque des dispositifs de chacun. A ce titre, **une meilleure coordination des actions des associations et des services sociaux d'accompagnement sur le volet numérique apparaît être une nécessité stratégique.**

## **Comment faire connaître les services utiles ?**

### **Via des espaces physiques**

**Les experts mobilisés ont évoqué de nombreux lieux permettant de diffuser une information sur les services numériques utiles.** Ces lieux peuvent être également des lieux d'accompagnement aux services numériques (voir ci-après). Parmi ces lieux, on citera :

- Les lieux dédiés au numérique : le groupe de travail a mentionné des services locaux comme les points d'accès publics à internet à Brest (PAPI), et les services existant dans toute la France comme les MSaP et les EPN ;
- Les lieux pouvant inclure un espace numérique : les MDPH, les centres sociaux, les MJC et les bibliothèques municipales, les établissements scolaires ... ;
- Les lieux mobiles : les bus numériques...

**Les personnes concernées ont pour leur part insisté sur le fait que les meilleurs lieux pour diffuser des informations sur le numérique** ou qui devraient être mobilisés pour se former au numérique sont :

- Les associations locales ;
- Les cybercafés ;
- La mairie ;
- Les annexes de Pôle Emploi ;
- Les salles informatiques des collèges/lycées ;
- Les espaces privés, en lien avec le développement du statut d'aïdant au numérique.

Par comparaison, nous observons **un décalage entre une volonté des experts** d'accentuer la médiation numérique via des sites déjà dédiés au numérique comme les EPN ou les structures spécialisées, **tandis que du côté des personnes concernées** l'effort serait plutôt à concentrer autour du réinvestissement des lieux déjà fréquentés comme la mairie ou les associations locales.

### **Via des moyens de diffusion**

**Le groupe d'experts a évoqué la possibilité de faire connaître ces services utiles via différents canaux :**

- Chaque opérateur public (CAF, Pôle Emploi, etc.) doit s'engager à communiquer, à informer et à orienter les bénéficiaires vers les services dédiés.

- La diffusion de ces informations doit passer par les différents canaux que sont la TV, les sms, l'affichage dans les lieux d'accueil, les réseaux sociaux, les mails.
- Un réseau commun des différents acteurs travaillant à l'accompagnement doit être établi pour la diffusion de ces informations, requérant une formation des professionnels.

**De leur côté, les personnes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité ont insisté sur l'importance de la dimension visuelle** d'une telle campagne et de conserver des supports papiers, plus faciles à garder et à consulter régulièrement. Le journal local, les affiches, les voitures publicitaires, les calendriers de La Poste ou des pompiers, les magnets à mettre dans la cuisine restent autant de moyens à investir et entretenir.

### **Comment faciliter l'usage des services en ligne ?**

Face à la diversité des problématiques que peuvent rencontrer les femmes en situation de monoparentalité ou fragilité, est apparue comme un principe partagé aussi bien par les experts que par les personnes concernées la **nécessité de repenser l'accès aux services numériques en généralisant sur les sites « l'entrée usager », au travers de leur profil mais aussi de leurs besoins.**

Pour les ménages nous concernant ici, l'organisation du quotidien étant considérée comme l'objectif principal, il pourrait ainsi être développé un site dédié aux parents seuls, dont la page d'entrée permettrait de rapidement identifier le sujet ou la situation pour laquelle de l'information est recherchée, dans un choix assez large de situations généralement vécues par les personnes (droits, scolarité des enfants, mobilité, vacances, loisirs ...) pour pouvoir

ainsi, en quelques clics, accéder aux sites dédiés à cette problématique et aux services de qualité liés.

Une telle démarche met en avant le fait que la demande des familles est plutôt de pouvoir accéder de façon plus « intégrée » et plus directe à des services fiables les concernant et non des services génériques inadaptés à leurs besoins.

**Elle suppose aussi une coopération forte entre les personnes et les structures conceptrices des supports numériques**, pour penser l'ergonomie et les contenus des sites et applications. Les sites parent-solo.fr et parents-solos-compagnie.org vont en ce sens.

Par ailleurs, face au double enjeu de renforcement de la capacité d'agir des personnes en autonomie sur les supports numériques tout en maintenant la relation humaine, **tant les experts que les personnes concernées ont mis en avant la nécessité de mieux structurer la fonction « d'aidants numériques », professionnels et bénévoles.**

Les deux statuts sont importants pour plusieurs raisons :

- **Les personnes concernées**, se font souvent accompagner par des personnes de leur famille et entourage proche (pairs) pour l'apprentissage des usages de base et l'utilisation de services grand public. Dans ces situations, les enfants agissent comme des « formateurs » aux usages du numérique à l'égard de leur parent. Cette réalité permet d'ailleurs d'insister sur le rôle que tient l'école dans la formation des élèves au numérique. **Néanmoins, les personnes concernées sont plus circonspectes à demander un accompagnement dans le recours aux services sociaux**

**numériques, qui supposerait qu'elles dévoilent des éléments très personnels** ; pouvoir alors s'appuyer sur un professionnel ou un tiers de confiance est important.

- **Pour les experts, l'accompagnement par les professionnels reste important** pour amener de la fiabilité tant dans les pratiques que pour les services à consulter ; pour autant, le temps disponible pour un tel accompagnement pour chaque personne reste limité et parfois insuffisant pour permettre une réelle autonomisation de la personne.

Un référentiel simple de formation des « aidants numériques bénévoles » reste à consolider, ainsi qu'une charte relative à une telle mission posant les règles de confidentialité et les limites de l'intervention. Des initiatives existent déjà en France, qui seront autant de sources d'inspiration.

Une telle démarche ne peut pour autant se faire sans qu'elle s'inscrive pleinement dans un système plus large de médiation et d'accompagnement au numérique, porté dans chaque territoire à la fois par les travailleurs sociaux et les médiateurs numériques professionnels, voire des acteurs culturels et des collectivités, notamment dans les mairies en milieu rural. **L'articulation et la coopération entre ces acteurs est ainsi à construire, en veillant particulièrement à ce que la finalité soit l'autonomie numérique des personnes accompagnées.**

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude du CESE sur les femmes et la précarité : <http://www.lecese.fr/travaux-publies/femmes-et-precarite>
- Etude de l'INSEE sur les familles monoparentales : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1285832#sources>
- Etude de faisabilité sur la constitution d'un réseau d'appui et d'entraides pour les familles par parents-solos-compagnie.org : <http://parents-solos-compagnie.org/le-rapport-detude-du-reseau-parents-solos/>

### Pour découvrir des services...

- Réseau associatif favorisant l'appui et l'entraide aux parents seuls : <http://parents-solos-compagnie.org/>
- Site d'informations à destination des familles : <https://www.parent-solo.fr/>
- Partenaire institutionnel UNAF/UDAF : <http://www.unaf.fr/> / Document de présentation : <https://prezi.com/to-js-1ohhg/prezi-udaf-86/>

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Jeunes en démarche d'autonomie**

---

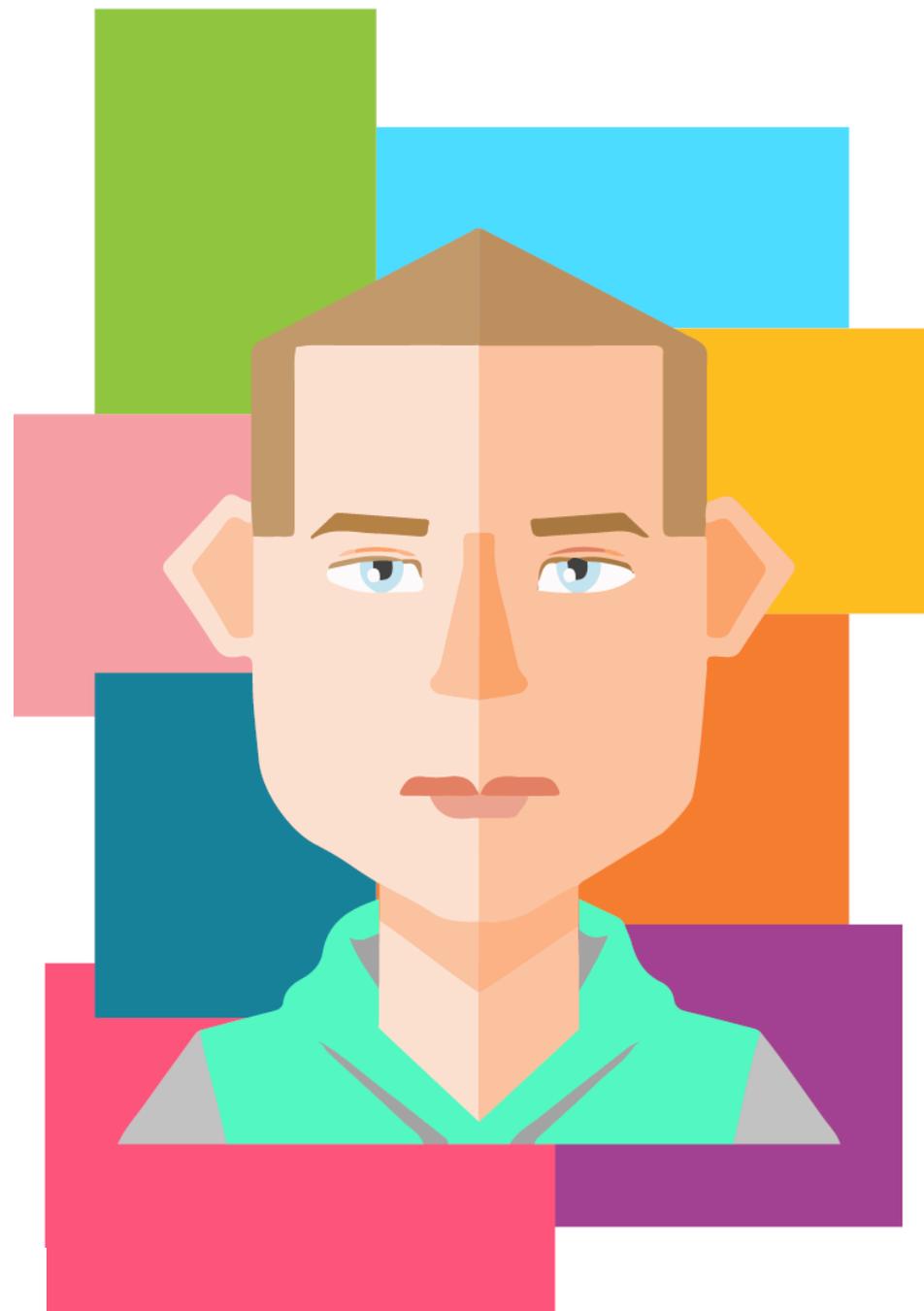
Juin 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

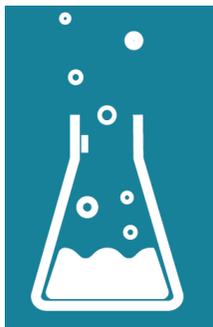


## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, lors de *focus group* sur la question de l'inclusion numérique des jeunes en démarche d'autonomie. Ainsi, des jeunes de la Mission Locale de L'Aigle-Mortagne au Perche, dans l'Orne, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

**L'utilisation des outils et services numériques est devenue incontournable dans la vie quotidienne d'un individu autonome.** Or, des jeunes éprouvent des difficultés dans l'usage des outils numériques dans le cadre leurs démarches d'accès à l'autonomie.

Ces difficultés peuvent avoir un impact dans la recherche d'un emploi, d'une formation adaptée ou bien d'un logement, ou simplement pour l'activation de leurs droits, comme l'attribution d'une aide financière (ex : la Garantie jeune).

### Le numérique, vecteur d'emploi

**Le numérique peut également être considéré comme un vecteur d'emploi pour les publics jeunes**, comme le montre l'émergence de nombreuses formations (ex : Webforce 3) et la création du programme « Grande Ecole du Numérique ». Il peut également représenter un vecteur de revalorisation et d'estime de soi dans une optique sociale ou professionnelle.

### La jeunesse « n'est qu'un mot » : des situations diverses

Les jeunes constituent un public varié. Parmi les jeunes qui peuvent avoir le plus de difficulté vis-à-vis du numérique, on retrouve les **jeunes accompagnés par les Missions Locales** (plus d'1,3 million de personnes), ainsi que les **jeunes accompagnés par des services spécifiques tels que l'aide sociale à l'enfance (ASE)** dans le cadre de contrat jeunes majeurs (plus de 20 000 jeunes âgés de 18 à 21 ans) ou placés sous protection judiciaire de la jeunesse (environ 3000 jeunes).

Si les jeunes sont culturellement habitués à un environnement où le numérique est bien présent, **cela ne signifie pas que certains ne rencontrent pas de difficultés face aux outils numériques**. En effet, au-delà de la question du coût (matériel et connexion) peut se poser également la question de l'usage, les jeunes pouvant maîtriser parfaitement certaines fonctionnalités (réseaux sociaux, loisirs, etc.) sans pour autant maîtriser les fonctionnalités qui pourraient leur être utiles dans une démarche d'autonomie (démarches administratives en ligne, bureautique, etc.).

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les jeunes ?

### 1. Les contraintes budgétaires

**Pour les jeunes en difficultés financières, le coût du matériel et d'une connexion internet** peut représenter un frein important. Il le sera moins pour les smartphones, plus répandus que l'ordinateur chez les publics jeunes. Le smartphone constitue alors un véritable **vecteur d'autonomie pour les jeunes, mais aussi de construction de soi et de maintien des liens sociaux**. Toutefois, les services apportés par un mobile ne sont pas équivalents à ceux qui peuvent être proposés via un ordinateur, et ce notamment dans une optique professionnelle, comme les outils bureautiques.

### 2. Des usages professionnels limités

**Dans les pratiques des jeunes, se pose pleinement la question de l'usage**. Ainsi, pour de nombreux jeunes, la maîtrise des outils numériques est principalement orientée vers les loisirs et les réseaux sociaux alors que d'autres fonctionnalités et services utiles sont peu utilisés, parfois mal maîtrisés, voir inconnus.

### 3. L'éloignement géographique

**Une attention particulière peut être apportée à certains jeunes en fonction de leur situation géographique**. Les jeunes en milieu rural sont ainsi confrontés à des problématiques de qualité de la couverture réseau, de proximité des structures d'accueil et d'accompagnement, ou même du taux d'équipement de ces mêmes structures, et d'accès à la formation.

**Pourtant, le numérique est au cœur de la démarche d'autonomie** : celle-ci passe nécessairement par la réalisation de nombreuses démarches en ligne, que ce soit pour accéder à ses droits (faire une demande à la CAF, s'inscrire comme demandeur d'emploi, etc.), ou aux services nécessaires au quotidien.

**Le numérique peut aussi bien agir comme un frein ou un levier à l'autonomie<sup>1</sup>**, dès lors qu'il est maîtrisé : les services en ligne permettant de trouver un emploi ou une formation, ou tout simplement de se déplacer, sont nombreux. Ils constituent une véritable ressource dans la démarche d'autonomie des jeunes.

<sup>1</sup> Voir *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>

## Quels services numériques utiles dans la démarche d'autonomisation ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux jeunes en démarche d'autonomie. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des jeunes consultés dans le cadre du focus group.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels et les avis du groupe témoin de jeunes.

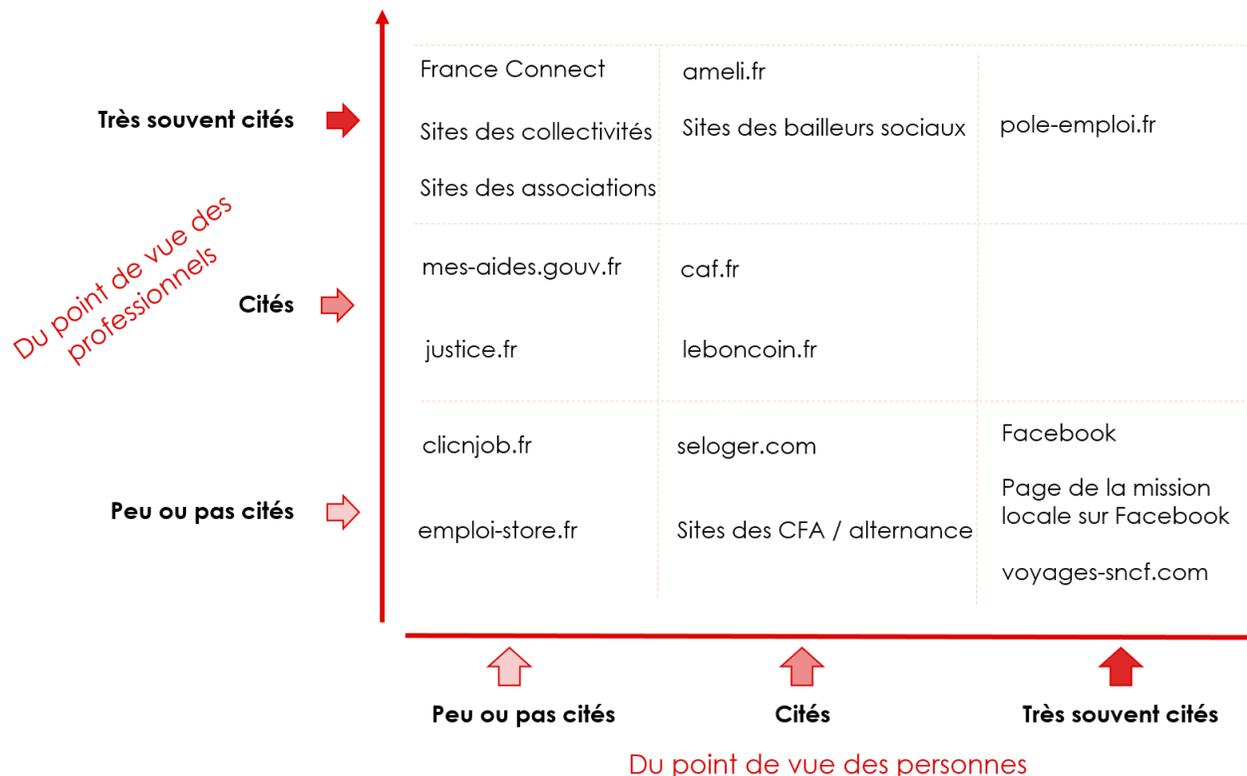
Ainsi, les professionnels interrogés citent plutôt des sites institutionnels, finalement peu ou pas utilisés par les jeunes. En revanche, les jeunes de la Mission Locale citent avant tout les sites communautaires et des réseaux sociaux, notamment Facebook.

Si les jeunes plébiscitent les réseaux sociaux en tant que services utiles, les professionnels sont méfiants vis-à-vis de ceux-ci. Une réflexion plus approfondie serait utile tant il semble que ces services sont aujourd'hui incontournables dans les interactions avec les jeunes.

Parmi les sites identifiés comme « utiles » par les experts, mais pas forcément connus des jeunes interrogés, on retrouve des **services permettant** :

- d'**accéder à ses droits** (ex : mes-aides.gouv.fr)
- de **gérer sa santé** (ex : amelie.fr)
- de **rechercher un logement** (ex : sites des bailleurs sociaux)
- ou de **simplifier ses démarches** (ex : France Connect).

► Il s'agit donc de promouvoir ces sites utiles.



## La question de la recherche d'un emploi

Considéré comme indispensable par les professionnels du groupe de travail, **le site Pôle Emploi est plutôt envisagé par les jeunes comme une nécessité administrative qu'un outil véritablement utile dans la recherche d'emploi.** Ceci provient sans doute d'une déception vis-à-vis des offres d'emploi qui y sont proposées et d'un manque de connaissance des outils pratiques mis à disposition par Pôle Emploi, au sein de l'Emploi Store.

Pour les jeunes de Mission Locale interrogés, le **meilleur moyen pour trouver un emploi passe par des outils non-dédiés à l'emploi tel que Leboncoin ou Facebook.** La transmission d'annonces par des proches, ou par la Mission Locale est donc privilégiée par les jeunes interrogés.

**Une valorisation des services** développés par Pôle Emploi dans le cadre de l'Emploi Store auprès d'acteurs ayant la confiance des jeunes (Missions Locales, associations...) et par un recours au marketing via les réseaux sociaux pourrait dynamiser l'utilisation de ces services utiles.

Concernant la recherche d'un emploi, d'autres sites innovants ont été cités par les professionnels du groupe de travail, à l'instar de Bob-emploi ou de ClicNjob. Ces sites visent à apporter conseils et formations dans la recherche d'emploi au-delà des simples « Job Board »<sup>2</sup>.



La perception des professionnels et des jeunes vis-à-vis de ces nouveaux services restent aujourd'hui à affiner. Ils sont en tous cas peu connus des publics jeunes ciblés.

---

<sup>2</sup> Un jobboard est un site web qui met en ligne des offres d'emploi.

## Comment faire connaître les sites utiles aux jeunes ?

Un important travail de communication est à faire aujourd'hui pour promouvoir l'utilisation de certains sites qui pourraient être utiles aux jeunes dans leur démarche d'autonomie.

### 1. Médias d'information et de diffusion

- Les médias traditionnels (spot radio, télévision, flyers, etc.) ;
- Les outils numériques (campagne email, publicité sur les sites internet fréquentés par les jeunes comme YouTube, création de contenus vidéo, forums, etc.).

La communication doit s'articuler avec une intervention humaine (un professionnel, un ami, la famille) car les jeunes n'accorderont de l'attention au service qui leur est conseillé seulement s'ils ont confiance en la personne qui leur délivre ce conseil.

### 2. Lieux de passages et espaces fréquentés par les jeunes

La rencontre peut avoir lieu dans un espace dédié, comme un espace public numérique, mais il s'agit surtout de privilégier :

- **Les lieux habituels de passage** tels que la Mairie, les bureaux de poste, les galeries marchandes, etc.
- **Les espaces fréquentés par les jeunes**, comme les Missions Locales, les associations, Pôle Emploi, etc.

### 3. Faire appel à l'expertise d'usage des jeunes

Travailler avec des jeunes à la promotion des services utiles semble pertinent. Les jeunes pourraient ainsi :

- Aider les professionnels à créer de nouveaux contenus et solutions adaptés ;
- Participer à la diffusion des solutions, selon un vocabulaire et des modalités adaptés.

## Pour communiquer avec un public jeune, les réseaux sociaux sont-ils incontournables ?

### Les réseaux sociaux offrent plusieurs avantages :

- Utilisation souvent quotidienne par les jeunes ;
- Echanges de bons plans entre pairs (loisirs, offre d'emploi, solutions de transport ou de logement) ;
- Accès à des informations (ex : la page Facebook de la Mission Locale) ;
- Création, diffusion et partage de contenus vidéos ou d'événements en ligne (ex : Facebook live de la Mission Locale).

Au regard des usages des jeunes interrogés, les réseaux sociaux peuvent être considérés comme un média très pertinent pour faire connaître les services pouvant être utiles aux jeunes, mais également comme un outil pratique facilitant l'autonomie.

Comme le montrent bien **les travaux de F. Granjon**<sup>3</sup>, l'utilisation des réseaux sociaux est facilitée par un bon réseau social « non-virtuel » : partant du constat que **les inégalités numériques sont le reflet des inégalités sociales**, c'est bien grâce à un soutien social (ex : soutien d'un collectif, de pairs compétents, Les Promeneurs du Net<sup>4</sup>, ou les Missions Locales...) que le jeune pourra être en mesure de tirer profit des réseaux sociaux numériques<sup>5</sup>.

Afin de permettre à des jeunes de valoriser leurs usages des réseaux sociaux, un travail de prise de contact préalable avec un noyau de jeunes est nécessaire : à titre d'exemple, pour la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne, ce noyau est constitué des jeunes qui fréquentent la Mission Locale, et diffusent les informations à d'autres jeunes. La Mission Locale a ainsi pu organiser des « Facebook Live » qui ont rencontré un succès au-delà des seuls jeunes fréquentant la Mission Locale.

**Notons cependant que le point de vue positif des jeunes sur les réseaux sociaux n'est pas toujours partagé par les professionnels**

---

<sup>3</sup> Sociologue spécialisé en sociologie critique de la communication et des médias numériques, ses travaux portent notamment sur le militantisme et les nouveaux médias de communication.

<sup>4</sup> <http://promeneursdunet.fr/>

du numérique présents au sein du groupe de travail. S'ils sont incontournables pour certains, ils sont rejetés par d'autres car ils font peser un risque sur les données des personnes.

Par ailleurs, il est important de noter la diversité des usages des réseaux sociaux selon la position sociale et l'âge des individus : les usages évoluent, les jeunes délaissant de plus en plus Facebook et Twitter au profit de Snapchat et Instagram. Il s'agit d'avoir pleinement conscience de la dynamique d'évolution des usages, afin de pouvoir communiquer avec les publics jeunes dans les meilleures conditions possibles.

<sup>5</sup> GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », Les Cahiers du numérique, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

## Comment simplifier et promouvoir l'utilisation des services utiles à l'autonomie ?

Au-delà de la simple information, **l'utilisation de certains outils et de certains services exigent des savoir-faire** dont ne disposent pas tous les jeunes en démarche d'autonomie. En effet, alors que certains jeunes peuvent être tout à fait familiarisés aux usages ludiques du numérique (réseaux sociaux, jeux-vidéos, musiques), ils peuvent se trouver plus en difficulté face à l'utilisation pratique d'autres outils et services plus courants dans l'univers professionnel (email, bureautique, services administratifs en ligne, etc.). **Plusieurs canaux peuvent être alors utilisés pour accompagner à l'usage de ceux-ci.**

### 1. Adapter les outils aux usages des jeunes

Le développement de services qui s'appuient sur des solutions existantes dont l'utilisation est généralement bien maîtrisée par les jeunes (applications smartphone, « Serious Game », etc.) ; le développement de supports en ligne pouvant les guider dans leur démarche (« tutos » en ligne, support téléphonique, prise en main de la session) ... sont autant de pistes à explorer.

Cependant, ces solutions ne sont pertinentes qu'à partir du moment où le fournisseur de l'outil **a acquis préalablement la confiance du jeune**. Il s'agit donc de s'appuyer sur des labels de confiance, ou de passer par des acteurs en contact direct avec les jeunes et ayant acquis leur confiance.

### 2. Accompagner les jeunes dans leurs usages

**L'accompagnement doit permettre le maintien du lien social.** Ce lien est nécessaire à l'établissement d'un **rapport de confiance** avec la personne. Il s'avère également essentiel pour adopter une approche personnalisée de l'accompagnement au numérique qui peut, si cela s'avère pertinent, passer par des temps collectifs facilitant l'échange entre pairs.

Cet accompagnement humain peut être le fait de :

- **Professionnels spécialisés sur les usages numériques** : ateliers dédiés, accompagnement des Promeneurs du Net, etc. ;
  - **Professionnels avec qui les personnes sont en contact** : comme c'est déjà le cas dans les Missions Locales.
  - **Proches, de manière plus informelle** : famille, amis, etc.
- ▶ **Le recours à la pair-aidance peut être très pertinent. Il peut s'agir par exemple d'aménager des temps collectifs dans des endroits où les jeunes sont rassemblés (associations, écoles, Mission Locales ...).**

### 3. Eduquer ou former les jeunes aux usages numériques ?

**La formation au numérique doit s'inscrire dans le parcours scolaire** des jeunes. Si cela semble être une évidence, des chercheurs ont souligné depuis une dizaine d'années déjà la différence entre *l'éducation au numérique*, actuellement en œuvre dans les établissements scolaires, et la *formation au numérique*, plus

pragmatique, moins normative, et centrée sur l'acquisition de compétences concrètes<sup>6</sup> : celle-ci devrait être plus développée.

Pour que cela participe réellement de l'autonomisation de tous les jeunes, la formation au numérique devrait aussi être dispensée dans les établissements spécialisés (CFA, écoles de la deuxième chance, centres accueillant des jeunes sous protection judiciaire, etc.).

Cela doit permettre de **décloisonner les lieux d'apprentissages** : aller plus loin que l'acquisition de connaissances sur le numérique proposée dans le cadre scolaire suppose de s'ouvrir à une approche en termes d'usage et d'apprentissage de compétences numériques.

#### 4. Former de jeunes professionnels : enjeu d'inclusion

Aujourd'hui, des offres de formation permettent aux jeunes de développer des compétences très spécifiques dans des domaines du numérique émergents : ces domaines, bien souvent, **se développent à partir des usages qui ont déjà cours sur Internet**. Comme le montre l'essor du *community management* dans l'univers professionnel, les pratiques ludiques des jeunes sur les réseaux sociaux peuvent, avec une formation professionnalisante, se révéler être des atouts pour répondre aux besoins de demain. Pourquoi ne pas imaginer que les jeunes puissent devenir

médiateur numérique pour, à leur tour, accompagner ceux qui en ont besoin ?

Quoiqu'il en soit, les jeunes, même lorsqu'ils rencontrent des difficultés sociales et d'usages numériques, devraient pouvoir profiter des transformations professionnelles induites par le numérique.

A ce titre, un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs** : ces formations, délivrées 100% en ligne, permettent également aux jeunes d'être accompagnés dans le développement de leurs compétences numériques.

---

<sup>6</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDAS Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4,

n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.htm>

## Tribune de l'Union nationale des Missions Locales (UNML)

Les jeunes le plus en difficulté face au numérique sont les jeunes les plus vulnérables en général, notamment les jeunes en difficulté face à l'écrit. **La transition numérique actuelle risque de fragiliser encore plus ces jeunes, si une attention plus importante ne leur est pas portée.**

Les professionnels des Missions Locales accompagnent les jeunes vers l'autonomie, selon leurs besoins identifiés dans différents domaines : accès aux droits, santé, mobilité, logement, emploi, formation, etc. **Le numérique traverse tous ces champs** : son accès et sa compréhension doivent être favorisés et accompagnés pour garantir l'accès de tous aux mêmes informations et services.

### Les besoins des jeunes identifiés par les Missions Locales<sup>7</sup>

1. **Adapter les moyens de communication** des Missions Locales (communication vers les jeunes et interactions jeune / conseiller)
2. **Favoriser l'acquisition par les jeunes des compétences numériques** pour développer leur capacité à pleinement utiliser le potentiel du numérique et ainsi faciliter leur accès à l'autonomie
3. **Informers les jeunes** sur les nouveaux métiers liés au numérique

## Des actions d'accompagnement des jeunes au numérique proposées par les Missions Locales

Une majeure partie des Missions Locales sont équipées d'un espace numérique, où les jeunes peuvent accéder en libre accès à un poste informatique connecté à Internet. Cela permet aux jeunes d'effectuer les recherches et démarches en ligne dont ils ont besoin, en fonction de leurs projets. Un professionnel de Mission Locale (chargé d'accueil, animateur numérique) est présent sur ces espaces pour permettre aux jeunes qui en ont besoin, d'être guidés et accompagnés dans leurs démarches. **Les Missions Locales étant présentes sur l'ensemble du territoire**, notamment à travers des permanences dans les quartiers, mais aussi en milieu rural et/ou chez des partenaires, les professionnels sont souvent dotés d'ordinateurs portables, et ont développé des applications et services permettant d'accompagner les jeunes dans leurs démarches, sans qu'une connexion Internet ne soit nécessaire.

Des enquêtes menées par les Missions Locales montrent qu'entre les jeunes, d'importantes disparités existent dans la maîtrise des outils numériques. Pour éviter que la fracture numérique ne se creuse entre les jeunes, des actions spécifiques sont mises en place par des Missions Locales. Ainsi, dans certaines structures, **des jeunes volontaires en Service Civique s'engagent pour rendre la pratique du numérique accessible à tous les jeunes**. Leur action contribue à lutter contre la fracture numérique en favorisant les échanges et le partage d'astuces entre jeunes, en rassurant et en expliquant le fonctionnement de l'espace numérique, en participant à l'animation d'ateliers de découverte du web et des bases utiles aux

---

<sup>7</sup> Enquête auprès des 14 Associations régionales des Missions Locales - janvier 2018

démarches quotidiennes, ou encore en participant à l'animation d'ateliers de prévention dans l'usage des réseaux sociaux. **L'UNML encourage le développement de telles initiatives qui favorisent l'échange et le partage entre jeunes**, à travers l'agrément collectif national de Service Civique qu'elle porte pour l'ensemble du réseau des Missions Locales.

Ainsi, en 2017, ce sont près de 350 volontaires qui se sont engagés en Mission Locale en tant que médiateur de la lutte contre la fracture numérique.

Pour accompagner les jeunes à développer leurs compétences numériques, les Missions Locales, en partenariat avec la Fondation Orange, développent et animent des ateliers de découverte et d'initiation au numérique. Ces ateliers permettent aux jeunes d'obtenir un « **passport numérique** ». Des structures travaillent également avec l'association WeTechCare en utilisant **ClicNJob**, interface créée avec des conseillers de Missions Locales, dont l'objectif est double : accompagner les jeunes dans leurs démarches auprès des employeurs et développer leurs compétences numériques (dans la logique d'apprendre en faisant). L'UNML est partenaire de WeTechCare depuis 2015 et appuie son déploiement auprès du réseau des Missions Locales.

Un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs, comme évoqué dans le cahier.**

Par ailleurs, pour faire connaître aux jeunes les métiers du numérique et y accéder, les Missions Locales informent aussi les jeunes sur les

formations dans ce domaine, notamment celles labélisées par la Grande Ecole du numérique.

## **Le réseau des Missions Locales, un acteur de la transition numérique**

La transition numérique risque de creuser encore plus les inégalités d'accès aux droits, à la formation et à l'emploi<sup>8</sup> et les Missions Locales sont depuis longtemps sensibilisées à la question de l'inclusion numérique et ces enjeux.

Un constat partagé par le réseau : le numérique fait constamment évoluer les organisations, les relations de travail et les pratiques professionnelles, ce que les Missions Locales vivent au quotidien. La qualité de la relation jeune/conseiller détermine la réussite de l'accompagnement : **le numérique doit être un outil pour mieux accompagner les jeunes, et ne remplacera pas la relation humaine.**

**Le numérique est un tremplin pour innover dans les modalités d'accompagnement des jeunes dans leurs parcours.** La stratégie numérique des Missions Locales est au cœur de la réflexion du réseau. L'UNML accompagne sa définition et sa mise en œuvre pour favoriser le développement des compétences des professionnels et les investissements (équipements et applicatifs). Pour cela, l'UNML s'appuie sur les initiatives et projets déjà engagés localement et régionalement. C'est le sens de la motion votée à l'AG de l'UNML en décembre dernier<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> <https://www.unml.info/actualites/actualites-partenaires/20174/rapport-du-conseil-dorientation-pour-lemploi-automatisation-numerisation-et-emploi-impact-sur-les-competences.html>

<sup>9</sup> [https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions\\_v.ago\\_unml\\_11.12.2017.pdf](https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions_v.ago_unml_11.12.2017.pdf)

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude Emmaüs Connect sur les jeunes en insertion socioprofessionnelle : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2015/06/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelles-Mai-2015.pdf>
- BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDA Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4, n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.html>
- Résumé d'une enquête issue du partenariat de l'institut Inria et TNS SOFRES sur le site de l'INJEP : <http://www.injep.fr/article/les-jeunes-et-le-monde-numerique-3185.html>
- *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>
- GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

### Pour découvrir des services...

- Page Facebook de la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne : <https://www.facebook.com/missionlocale.laiglemortagne/>
- Découvrir un exemple d'action des volontaires en Service Civique engagés à la Mission Locale pour lutter contre la fracture numérique : <https://www.peps-missionslocales.info/actualites/innovation-sociale1/la-presence-des-volontaires-renforce-le-lien-entre-les-jeunes-et-la-ml.html>
- Programme « Orange » pour la formation des jeunes au numérique : <https://www.fondationorange.com/Le-programme-Ensemble-pour-l-insertion-des-jeunes>
- Outils d'accompagnement à la recherche d'emploi développé par WeTechCare : <https://www.clicnjob.fr/>
- Site internet de l'Emploi Store de Pôle Emploi : <https://www.emploi-store.fr/portail/accueil>

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

**Personnes ne maîtrisant pas  
l'écrit en langue française**

Avril 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

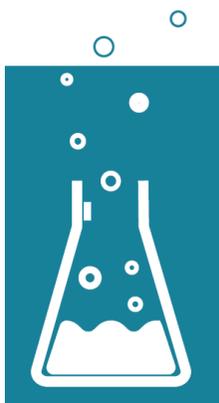


## Contexte d'élaboration de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Lors des ateliers, un groupe de travail dédié a permis de faire émerger les problématiques propres à l'accès et aux usages numériques des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par l'organisation d'un *focus group*, à l'INFREP de Torcy, avec l'ANLCI. Dans ce cadre, les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Quels sont les publics concernés et quelles sont leurs situations aujourd'hui ?

Parmi les citoyens en difficulté avec le numérique, **une personne sur quatre** l'est à cause de sa situation d'illettrisme ou de sa maîtrise insuffisante de la langue française.

**Cette situation recouvre des réalités différentes.** En effet, la population des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française recouvre des publics très variés : personnes ayant réalisé leur scolarité en France, personnes d'origine étrangères, primo arrivants, gens du voyage ... **Nous distinguerons ici :**

### 1. Les personnes en situation d'illettrisme

Les personnes illettrées sont des personnes qui ont été scolarisées en France mais ne maîtrisent pas aujourd'hui l'écriture en langue française. Selon une étude de l'Insee datant de 2011, **2,5 millions de Français seraient concernés par l'illettrisme**, soit 7 % des personnes âgées de 18 à 65 ans.

Pour dresser un rapide portrait idéal-typique de ces personnes, et éviter les stéréotypes qui ont tendance à associer mécaniquement « illettrisme » et « étranger », on peut relever ces caractéristiques :

- 51 % ont un emploi ;
- 50 % vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées ;
- 71 % utilisaient exclusivement le français à la maison à l'âge de 5 ans.

## 2. Les personnes maîtrisant une autre écriture

De nombreuses personnes résidant en France ne maîtrisent pas la langue française à l'écrit mais maîtrisent en revanche l'écriture dans leur langue maternelle ou bien dans une seconde langue. Il peut s'agir de :

- Primo arrivants (personnes résidant en France depuis moins de 5 ans)
- Personnes résidentes en France depuis de nombreuses années

## 3. Les personnes analphabètes

Les personnes analphabètes sont des personnes qui n'ont jamais reçu d'éducation en matière d'écriture. Elles ne savent donc écrire dans aucune langue.

Si ces publics ont tous le point commun de ne pas maîtriser l'écrit en langue française, il est important de bien les distinguer, car leurs besoins et les solutions qui peuvent être déployées à leur endroit concernant le numérique peuvent être très différents. Pour autant, les solutions d'adaptation et d'accompagnement semblent encore trop peu développées.

Au total, toutes situations confondues, une personne sur six, âgées de 18 à 65 ans, résidant en France métropolitaine éprouve des difficultés, au moins partielles, dans un des trois domaines fondamentaux de l'écrit<sup>1</sup>.

A celles-ci s'ajoutent tous les ans plus de 30 000 jeunes de 17 ans qui ont des difficultés graves à l'écrit, d'après le test de la Journée défense et citoyenneté.

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

On relèvera **trois niveaux de freins principaux** dans l'accès et les usages des services numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française :

1. **Les outils et services en ligne sont très souvent fondés sur la lecture, la compréhension et la production de textes.** A titre d'exemple, les personnes qui ont été scolarisées et ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit arrivent souvent à lire des phrases simples. Pourtant, à l'encontre des idées reçues, lorsqu'il s'agit de cocher une case dans un formulaire de type « questions à choix multiples », ces personnes ne saisissent pas nécessairement le sens des textes, et ne peuvent donc répondre convenablement.

<sup>1</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281410>

2. Le manque de connaissance ou de formation à l'utilisation d'outils adaptés aux personnes ne sachant ou ne pouvant pas lire peuvent freiner l'utilisation du numérique.
3. Enfin, pour les publics en situation de grande précarité (ex : personnes migrantes), peuvent venir s'ajouter **les problèmes de la disponibilité du matériel et/ou du coût d'accès à une connexion internet.**

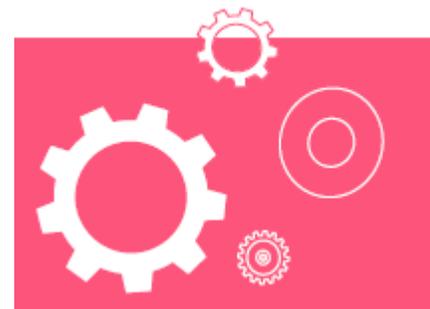
### Des solutions de contournement ?

Les personnes en difficulté avec l'écrit ne sont en fait ni dépourvues, ni incapables face au numérique. De fait, il existe **des stratégies intuitives développées par les personnes pour s'adapter aux outils numériques** présents dans leur vie quotidienne. Par exemple, elles manient les outils numériques à travers la reconnaissance d'image, de couleurs, ou par les fonctions vocales, autant de moyens de contourner l'écrit<sup>2</sup>.

### Pourquoi le numérique est-il utile à ces personnes ?

Les besoins de recours aux services numériques peuvent être très variables d'un individu à un autre en fonction des situations (trouver un emploi ou une formation, se déplacer, accéder à ses droits...).

**Dans le cas spécifique des personnes arrivées récemment en France**, qui ne connaissent pas les services du quotidien disponibles en France (où s'alimenter par exemple), la recherche de services fondamentaux peuvent être facilitées par l'utilisation d'outils numériques (localisation d'un service d'aide alimentaire ou de vêtements, informations sur les horaires, etc.).



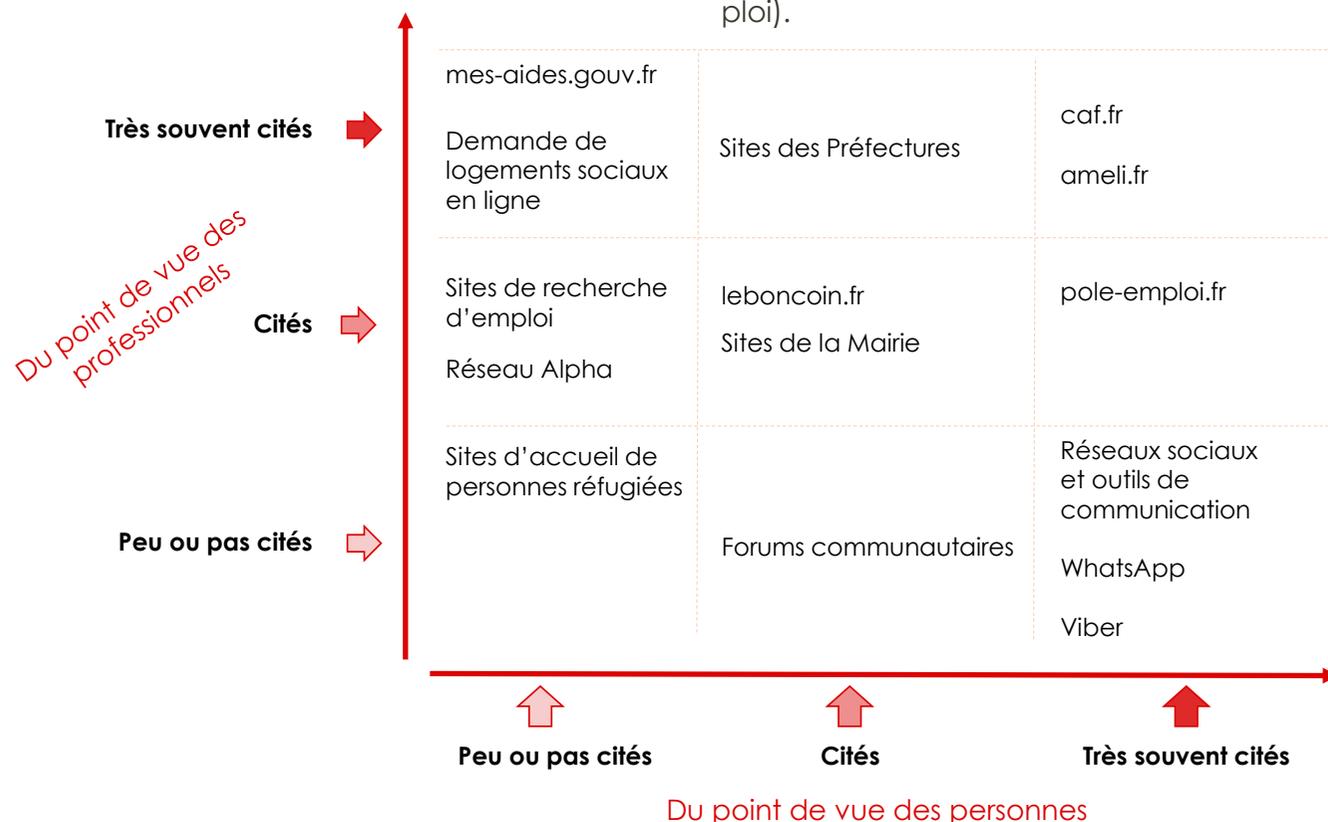
<sup>2</sup> Voir la synthèse du mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID\\_FICHIER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1251709173376)

## Des services utiles peu connus

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes ne maîtrisant pas la langue française. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des usagers.

La matrice permet de noter que parmi les sites utiles cités spontanément par les professionnels et par les personnes, on retrouve **les sites de services publics tels que le site de la CAF ou de la Sécurité sociale ainsi que le site Pôle Emploi**, perçus comme incontournables par les personnes interrogées (la plupart des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* étaient à la recherche d'un emploi).

La matrice permet également de mettre en relief **la méconnaissance des personnes interrogées d'un grand nombre de sites qui pourraient leur être utiles**, que ce soit dans l'accès aux droits (*mesaides.gouv.fr*), dans leur recherche d'emploi ou de formation, pour trouver une solution de logement, etc. Ces sites sont peu connus des personnes elles-mêmes, car il leur est difficile de les utiliser : pas toujours ergonomiques, les sites peuvent avoir un effet repoussoir lors de la première visite, et avoir mauvaise presse auprès des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française.



## L'importance des outils de communication et des sites communautaires

Les personnes interrogées sont en revanche tout à fait habituées à l'utilisation des réseaux sociaux ou des outils numériques de communication via texto/visio tels que **WhatsApp** ou **Viber**. Elles utilisent également des sites communautaires (dans leur langue) au sein desquels elles vont pouvoir s'échanger des informations utiles. **Ces moyens de communication semblent sous-utilisés par les institutions et les acteurs de l'accompagnement social**, pour communiquer avec ces personnes.

## Comment faire connaître les services utiles ?

### 1. Une entrée par les lieux d'usage

Ces publics ne se rendent pas forcément d'eux-mêmes dans des lieux d'accompagnement dédiés au numérique. Il semble dès lors préférable de **fournir une information sur les services numériques utiles dans les lieux de passage** ou des lieux au sein desquels les personnes vont se rendre pour y effectuer d'autres démarches (exemples : associations, centre sociaux, points d'accès aux droits).

Pour que cela soit à la fois *efficace* et *possible*, il faut penser la manière dont cette information peut être délivrée :

- soit en formant les acteurs de l'accompagnement social et de l'accompagnement numérique sur les services qui peuvent être rendus aux personnes grâce au numérique ;
- soit en confiant un « point info numérique » à une structure préalablement formée au sein d'un lieu non dédié (gare, bureau de poste, etc.)

#### Bonne pratique identifiée

Les Centres ressources illettrisme, mobilisés sur l'inclusion numérique des personnes en difficulté avec l'écrit, assurent la sensibilisation et l'initiation des médiateurs numériques et des intervenants associatifs qui accompagnent ces personnes.

### 2. Une entrée par les médias existants

- Les réseaux sociaux et les sites communautaires
- Les médias classiques (presse locale ou spécialisée, radio) à destination des usagers et des accompagnants
- L'envoi d'information en format vidéo / audio sur les téléphones mobiles

Dans le cas spécifique des personnes étrangères, le *smartphone* constitue un média essentiel pour maintenir le lien avec le pays d'origine. Lors des travaux, il est ressorti que le *smartphone* devait être pris en compte comme média privilégié, afin de proposer des services ergonomiques et plus adaptés aux usages déjà en vigueur parmi les personnes concernées.

Le *smartphone* devrait aussi être un support de communication privilégié pour faire connaître les services utiles. Ce travail de communication doit être réalisé à destination des usagers... mais également des accompagnants.



## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

### 1. Un accompagnement humain adapté aux besoins

**Les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française doivent régulièrement se faire aider** pour accomplir des démarches en ligne, dans la cadre de leur vie quotidienne. Elles peuvent être accompagnées par un accompagnant qui les guide, ou bien fait la démarche à leur place, si trop compliqué.

Ainsi, l'accompagnement ne saurait être efficace sans la dimension humaine. L'accompagnement social doit permettre à la personne, au-delà de l'accès aux droits et services numériques, d'être pleinement intégrée dans la société. Les besoins d'accompagnement sont réels, et il convient d'y apporter des réponses.

### 2. L'importance de la coordination des acteurs du territoire

Les Espaces publics numériques n'étant généralement pas en mesure de répondre seuls aux besoins d'une personne ne maîtrisant pas la langue française, il est important qu'ils puissent **fisser des relations plus étroites avec les structures proposant des services spécifiquement à leur attention** (ex : association d'accueil de migrants, centres d'accueil des demandeurs d'asile – CADA, association de lutte contre l'illettrisme, organisme de formation).

Le modèle développé par le centre social Espace Torcy à Paris constitue un exemple de décloisonnement qui favorise l'apprentissage sociolinguistique et l'usage du numérique<sup>3</sup>.

### 3. La médiation et le rôle des pairs

**L'entraide entre pairs** est également une piste à explorer, puisque, de manière informelle, c'est souvent par ce biais que se fait aujourd'hui l'apprentissage des outils numériques ou le transfert d'information. **L'entraide intergénérationnelle**, entre des enfants maîtrisant l'écrit en langue française et des parents ne le maîtrisant pas, en constitue un bel exemple. Cependant, cette entraide ne saurait convenir pour toutes les démarches en ligne : les enfants sont souvent amenés à réaliser des démarches personnelles, ce qui **soulève des questions au regard du droit au respect de sa vie privée ou de la responsabilité des pairs**.

Quelle que soit la forme qu'il prend, **l'accompagnement d'une personne en difficulté avec l'écrit est une source de renforcement des capacités et de l'estime de soi**. Il est donc impérieux pour ces personnes de pouvoir trouver **une personne de confiance** qui l'accompagnera dans son apprentissage ou, à défaut, qui pourra « faire pour elle ».

---

<sup>3</sup> <http://www.ensparis.fr/index.php?page=le-centre-social-espace-thorcy>

#### 4. L'apport des technologies

Enfin, pour faciliter l'utilisation des services en ligne pour les primo-arrivants, il s'agit également de **déployer des solutions techniques** pouvant apporter provisoirement une alternative rassurante à l'insuffisante maîtrise de l'écrit. Il peut s'agir de plateformes multilingues, ou d'outils destinés à se former rapidement à la langue française (applications de traduction ou de formation accélérée à la langue française).

Parmi les solutions techniques qui pourraient être utiles aux personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, les professionnels mettent en avant :

- **La web assistance** : en cas de besoin, un assistant numérique prend le contrôle du poste de l'utilisateur, afin de lui montrer les actions à réaliser ou les faire à sa place.
- **Le recours à la voix** : les outils qui permettent d'utiliser la voix à la place de l'écrit constituent des solutions intéressantes. Cela peut se faire avec des outils dédiés tels que les serveurs vocaux ou avec un opérateur qui va expliquer en direct les démarches à suivre.
- **Des outils plus ergonomiques** : l'ergonomie peut être simplement améliorée avec un recours aux visuels. Par exemple, la table numérique tactile géante à destination de ses usagers expérimentée par le conseil départemental du Val-de-Marne est une innovation intéressante dont le potentiel reste à explorer.

#### La création d'un portail national d'intégration ?

Dans son rapport remis au Premier ministre le 19 février 2018, Aurélien Taché, député du Val-d'Oise, propose la création d'un portail national d'intégration pour améliorer la fluidité des procédures d'intégration des personnes migrantes qui ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit en langue française. Cette proposition rencontre par ailleurs la demande des personnes interrogées. L'Ansa a pu, dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », recueillir des demandes de personnes qui souhaitaient la **création d'un portail généraliste, ergonomique, recensant l'ensemble des informations et services proposés par les services publics.**

Si Aurélien Taché le propose dans le cas de l'intégration des personnes migrantes, une telle solution est envisageable pour toute personne ne maîtrisant pas l'écrit en langue française : un portail généraliste entièrement fondé sur l'accessibilité par l'image pourrait être grandement utile à ces personnes, qui n'ont aujourd'hui ni les moyens d'accéder à certains services dématérialisés, ni même d'en connaître l'existence.

## Tribune de E. Maroun, chargé de mission national à l'ANLCI

**Le texte demeure très largement dominant dans les contenus numériques des services** dont tout individu aurait besoin pour agir dans la société d'aujourd'hui. Certes, les évolutions technologiques ont rendu les usages du numérique plus intuitifs et interactifs avec des matériels plus accessibles ; mais l'écrit reste omniprésent et indispensable notamment pour accéder aux informations et services dématérialisés essentiels pour la vie quotidienne.

La multimédiatisation des contenus en ligne et les efforts ergonomiques ont permis sans doute de simplifier la communication et le traitement des informations. Proposer des supports démonstratifs et explicatifs en format audio, vidéo ou infographique animé apporte une aide ponctuelle à l'usager pour s'informer, comprendre et agir dans certaines situations. A titre d'exemple, les tutoriels en ligne se trouvent dans cette catégorie. Aussi, la vocalisation numérique des textes répondrait notamment aux besoins des personnes en difficulté face à l'écrit, en l'occurrence une partie des personnes en situation d'illettrisme ; comme la traduction numérique le fait pour celles qui ne maîtrisent pas la langue, en l'occurrence pour les non-francophones primo-arrivants en France.

Cependant, ces supports numériques palliatifs ne dénouent que des problèmes relatifs aux situations occasionnellement handicapantes pour ces personnes. Ils ne leur apportent ni de solutions durables pour des difficultés récurrentes ni les clés de base pour naviguer aisément sur des pages aux limites indéterminées. **Perdues dans les multiples hyperliens, ces personnes sont souvent déstabilisées par un sentiment d'insécurité et de peur du risque d'erreur** quant à la compréhension et le traitement des informa-

tions qui portent sur leurs droits ou sur des choix engageant leur responsabilité et leurs parcours personnels et professionnels. La non-maîtrise partielle ou totale de l'expression écrite combinée, pour la majorité de ces personnes, avec l'insuffisance de la maîtrise d'autres compétences de base présente un facteur aggravant leur isolement, leur dépendance, voire leur exclusion.

**Pourtant, le numérique pourrait leur offrir des opportunités dès lors qu'un accompagnement spécifique et adapté à chacun des cas est proposé par les divers acteurs concernés par une société numérique inclusive.** Cette dernière offrirait une occasion inédite, un contexte exceptionnel, de (re)mobilisation de ces personnes pour s'affranchir de leurs difficultés. Le fait numérique à caractère social assez rare pourrait permettre à ces personnes de retrouver le sens, l'utilité et les retombées possibles de la maîtrise des compétences de base nécessaires à leur autonomie, leur épanouissement et leur évolution dans une citoyenneté active. Pour tirer profit du numérique, il convient d'abord de considérer que toute personne est capable de prendre conscience de ses difficultés et d'y faire face, et par conséquent d'accéder en autonomie à la société numérique. L'accompagnement obligatoirement humain, rassurant et renforçant la confiance en soi devrait associer l'aide à la maîtrise d'une compétence numérique de base à celle de la lecture et de l'écriture, et au-delà **à celle de l'apprendre à apprendre**. Cette dernière permettra d'exploiter le (ré)apprentissage des savoirs fondamentaux dans des situations de vie de plus en plus remplies d'environnements numériques.

Accompagner les personnes éloignées du numérique ne devrait pas se limiter à la réalisation des tâches à « la place de ». Outre la question de la préservation de la vie privée, **l'accompagnement risque de virer à l'assistantat s'il ne s'inscrit pas dans un processus**

**formatif visant l'autonomie à l'usage du numérique** ; d'autant plus que la transition numérique de la société n'en est qu'à ses débuts. Plus particulièrement, l'acte d'accompagnement à l'accès au numérique des personnes en difficulté avec l'écrit devrait s'inscrire dans une dynamique collective de proximité mobilisant tous les acteurs potentiellement concernés. Pour réussir durablement l'inclusion numérique de ces personnes, tous les acteurs (aidants, médiateurs, accompagnateurs, conseillers d'insertion, formateurs, concepteurs et porteurs des services numériques, acteurs d'accueil public et d'activités associatives...) sont invités à travailler en complémentarité sur chaque territoire. Ainsi, la société deviendra apprenante afin que ces personnes tirent profit des transformations actuelles et se préparent pour s'impliquer activement dans celles à venir.

**Elie Maroun, chargé de mission national, ANLCI**

**L'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)** accompagne le développement de l'usage du numérique comme levier de prévention de l'illettrisme et d'acquisition des compétences de base. Avec l'accélération de la dématérialisation des services publics, l'ANLCI est mobilisée pour que « l'illettrisme numérique » ne prenne pas racine aggravant ainsi les situations des personnes en difficulté avec l'écrit. Dans ce cadre, elle propose une charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme », cosignée à ce jour par 75 organisations nationales. Son but est de susciter une prise de conscience sur la nécessité d'intégrer les difficultés face à l'écrit comme l'un des principaux risques d'exclusion de la société numérique. Par cet engagement, elle attire l'attention de tout organisme ouvert au public sur le fait que des personnes en difficulté avec l'écrit sont potentiellement accueillies parmi ses usagers, ou à l'inverse, risquent de rester éloignées de ses services restreignant alors leur accès aux droits. Lors de ses manifestations et à travers ses outils de communication, elle valorise et diffuse des initiatives réussies, portées notamment par les signataires de la charte. A titre d'exemple les Journées nationales d'action qui ont lieu tous les ans lors de la semaine du 8 septembre.

**[www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)**

## Conclusion

La situation des personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit en langue française ne peut s'améliorer sans un travail de coordination des partenaires, en veillant notamment à articuler expertise technique et expertise d'usage. La prise en compte de l'expérience des individus doit se faire dès la conception des outils, dans une démarche de recherche d'accessibilité et de pertinence pour tous les utilisateurs.

À ce titre, l'initiative portée à l'échelle internationale par l'UNESCO et l'entreprise Pearson pour l'alphabétisation à travers des outils numériques inclusifs mérite d'être partagée et regardée de près pour nourrir les réflexions nationales<sup>4</sup>. Grâce à plusieurs études de cas, cette initiative offre un appui solide pour des projets locaux, et témoigne de la pertinence du croisement des outils numériques d'inclusion et d'alphabétisation.

---

<sup>4</sup> <https://fr.unesco.org/themes/alphabétisation-tous/initiative-pearson>

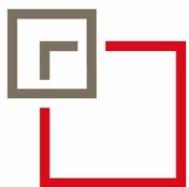
## Webographie

### Pour aller plus loin...

- Mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette sur l'usage des outils numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichier?ID\\_FICHER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichier?ID_FICHER=1251709173376)
- Charte ANLCI pour lutter contre l'illectronisme : <http://www.illectronisme-ressources.com/lanlci-lance-une-charte-pour-lutter-contre-l'illectronisme/>
- Travaux de DIMINESCU Dana sur les migrants connectés. Reportage sur France Culture en 2013 (4 minutes) : <https://www.franceculture.fr/emissions/ce-qui-nous-arrive-sur-la-toile/le-migrant-connecte>
- « 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », COEPIA, *Rapport sur l'inclusion numérique des usagers des services publics : parcours adaptés, aide aux usagers, accompagnement des agents, moyens et indicateurs de l'accompagnement*, mars 2018 : <http://www.gouvernement.fr/30-recommandations-pour-n-oublier-personne-dans-la-transformation-numerique-des-services-publics>

### Quelques initiatives inspirantes...

- Liste des actions présentées par l'ANLCI dans le cadre de la journée de mobilisation contre l'illectronisme : <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Recueil-des-pratiques-presentees-en-ateliers-lors-des-journees-du-Numerique-des-6-et-7-septembre>
- *Vocabulons* (Conseil départemental du Val de Marne) : utiliser les outils numériques pour lutter contre l'illectronisme : <https://www.valdemarne.fr/vivre-en-val-de-marne/informations/culture-et-numerique-la-nouvelle-recette-du-departement-pour-favoriser-lapprentissage-du-francais>
- Projet de l'Unesco : <https://fr.unesco.org/themes/alphabetisation-tous/initiative-pearson>  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002617/261791e.pdf>
- TACHE Aurélien, FOURCADE Sabine, HESSE Catherine, BABLOTTE Justin, *Rapport au Premier Ministre*, « 72 propositions pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers en France », 2018  
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/184000099/index.shtml>



Agence  
nouvelle des  
**solidarités  
actives**

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Personnes vivant en zone rurale**

---

Juillet 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours de personnes directement concernées, lors de *focus group* dédié aux pratiques numériques. Sur la question du numérique en zone rurale, un groupe a été constitué par des personnes de Moissac (82) membres du Réseau de solidarité du Quercy-Sud du Secours Catholique. Elles ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées avec les professionnels et les personnes concernées. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin d'en tirer des enseignements et faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

Aujourd'hui, un français sur trois vit en zone rurale, et le taux de personnes vivant au sein de grandes communes rurales est en constante augmentation depuis 1975. Cette augmentation de la population au sein de ces zones décentrées interroge les conditions d'accès aux services numériques.

### Diversité des populations rurales

**Les personnes vivant en zone rurale ne forment pas un groupe homogène, également démunies face au numérique.** Les usages numériques des personnes vivant en milieu rural sont en réalité très divers et leurs compétences inégales. A titre d'exemple, la situation d'une famille de néo-ruraux (par exemple, une jeune famille s'installant à la campagne et pratiquant le télétravail) n'est pas comparable à celle d'un couple ou de personnes âgées isolées n'ayant jamais ou peu utilisé d'autres formes d'écriture que le stylo et le papier.

## Les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes vivant en zone rurale

### Vieillesse des populations

Si l'on se concentre sur les personnes vieillissantes en milieu rural, on constate qu'elles éprouvent à la fois des besoins spécifiques auxquels le numérique pourrait répondre (se déplacer, rompre l'isolement, etc.) et des difficultés à appréhender l'utilisation de ces outils, faute de culture numérique suffisante.

## De la problématique de l'accès à celle des usages

On limite trop souvent la question du numérique en zone rurale à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité, dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national. Si la couverture des zones blanches en France est bien inscrite à l'agenda politique à l'échelle nationale et à l'échelle des territoires<sup>1</sup>, **les problématiques d'usages liés aux nouveaux outils et services sont trop souvent oubliées**. A l'échelle des collectivités par exemple trop peu d'actions sont menées pour favoriser une véritable inclusion des personnes, l'accent étant plutôt mis sur le développement des infrastructures que sur celui de l'accompagnement aux usages<sup>2</sup>.

## Peu de solutions d'accès ou d'accompagnement

**Pour certaines personnes, le fait de vivre en zone rurale peut renforcer les inégalités en termes d'accès et d'usage du numérique.** Ainsi, pour les personnes éloignées du numérique du fait d'une absence de matériel ou du coût trop élevé de la connexion, vivre en zone rurale constitue un frein à la fréquentation d'espaces publics numériques, ou à la connexion gratuite via des bornes Wifi mises à disposition par des acteurs publics ou privés dans les zones urbanisées.

Alors même que les points d'accès publics à des équipements numériques restent peu développés et trop éloignés de leur domicile, les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* témoignent de leur volonté d'être accompagnées pour pouvoir accéder aux services numériques. **Au-delà du développement des outils et accès, les personnes mettent surtout en avant un besoin d'accompagnement.**

## La mobilité des personnes

Globalement, alors même que le numérique permettrait de résoudre les difficultés d'accès physiques aux services généralement plus difficiles d'accès en milieu rural (par exemple, pour accéder à ses droits, rechercher un emploi, faire une déclaration en ligne, etc.), une situation de vie en milieu rural associée à un **déficit en mobilité des personnes constitue un frein pour accéder aux services d'appui à l'utilisation du numérique**, ou à une aide adaptée pour la réalisation de démarches en ligne. Dans l'incapacité d'apprendre comment utiliser les services, elles en sont privées alors que cela pourrait leur simplifier la vie à bien des occasions.

---

<sup>1</sup> Le gouvernement se donne pour objectif d'apporter le très haut débit à l'ensemble du territoire pour 2022 : <https://agence.dunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>.

<sup>2</sup> D'après l'étude menée par V. GUERIN & al, « Schéma directeurs et politique numériques territoriales ». URL : <http://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete->

[schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017\\_1507898776757-pdf](https://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete-schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017_1507898776757-pdf)

## Pourquoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Dans un contexte où le numérique est devenu un outil incontournable dans tous les aspects de la vie quotidienne et professionnelle, sa maîtrise est en soi un enjeu d'autonomisation dans notre société, tandis que le non-usage est un facteur renforçant les inégalités préexistantes. La maîtrise du numérique par l'ensemble de la population en milieu rural comme en milieu urbain constitue un enjeu d'égalité des chances.

### Numérique et ruralité, une alliance gagnante

#### Le rapport de C. Lebreton<sup>3</sup> rappelle les avantages comparatifs que les territoires ruraux et périurbains pourraient retirer du numérique.

Ainsi, les problèmes d'accès aux services publics auxquels les territoires ruraux et périurbains sont confrontés peuvent être en partie résolus grâce aux potentialités du numérique :

- **Dans le champ de l'éducation** : l'évolution de la pédagogie, en étroite association avec le monde enseignant est nécessaire pour s'adapter à la « révolution internet ». Des plateformes éducatives numériques (e-learning, MOOC, etc.) rendent disponible à distance une importante offre de formation ;
- **Dans le domaine médico-social** : les avancées technologiques liées à la *télémedecine* doivent pouvoir faciliter l'accès aux soins dans tous les territoires, ainsi que la prise en charge et le maintien à domicile des personnes âgées ;

- **Dans le champ administratif** : les outils numériques peuvent améliorer l'accessibilité des services et faciliter les relations entre l'administration et ses usagers, grâce à des stratégies hybridant présentiel et virtuel.

### Une utilité du numérique variable suivant les publics

L'utilité du numérique est variable en fonction de la situation personnelle des utilisateurs et de leur lieu de résidence. Les professionnels interrogés dans le cadre du groupe de travail insistent surtout sur les dimensions suivantes :

- Des services qui permettent d'éviter les déplacements (administratif, achats, rendez-vous par visio-conférence, télémedecine, etc.) ;
- Ou des services permettant de faciliter les déplacements (covoiturage, transport en commun, etc.) ;
- Des services permettant de créer du lien social (réseaux sociaux, sites de rencontre, Skype, etc.) ;
- Des services qui permettent de télétravailler.

---

<sup>3</sup> <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>

## Les démarches en ligne, sujet d'inquiétude pour les personnes interrogées ...

Le *focus group* a confirmé que l'accompagnement dans les usages numériques était un enjeu important au regard de la généralisation de la dématérialisation administrative. Si les personnes interrogées considèrent que la dématérialisation fait gagner du temps dès lors qu'elles font « comme il faut », elles ont également exprimé un **manque de confiance pour remplir seules des formulaires en ligne**.

Pour elles, le risque des retards de traitement lié à des erreurs potentielles lors de la saisie en ligne est tel, qu'elles se dirigent toujours vers les services sociaux, afin de sécuriser la bonne réalisation de leurs démarches administratives. Cette source d'inquiétude vis-à-vis du numérique doit être surmontée afin que les personnes puissent avoir confiance dans leur capacité à réaliser des démarches. Cela ne passe pas uniquement par un accompagnement au numérique, mais également par le déploiement d'outils en ligne plus pédagogiques.

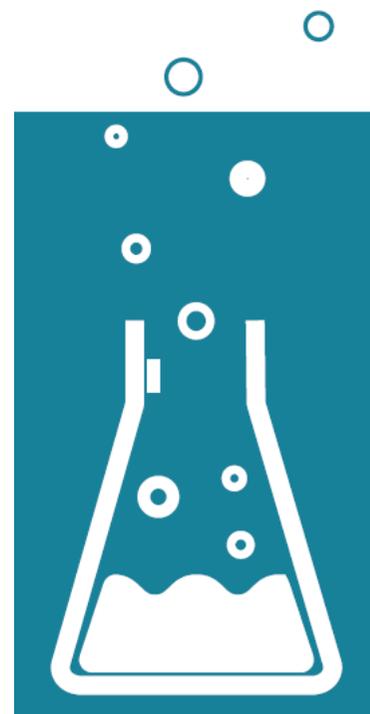
## ... alors que le numérique est perçu très positivement pour améliorer le quotidien

Globalement, le numérique est avant tout perçu de manière positive lorsqu'il permet de réaliser des actions :

- **Informatives** : lecture des journaux locaux ou nationaux, horaires de la SNCF, santé, visite de musée, etc. ;
- **Ludiques** : accès à la musique, aux films et jeux de société ;

- **Sociales** : logiciel de communication gratuit, réseaux sociaux pour rompre l'isolement notamment avec les enfants éloignés, échanges de courriels, etc.

Cette appétence pour les services numériques connus peut être utilisée pour sensibiliser les personnes les plus réfractaires à l'usage du numérique et démarrer un accompagnement qui pourra être dans un second temps consacré à la maîtrise de nouveaux usages.



## Quels sont les services utiles aux personnes vivant en milieu rural ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes vivant en milieu rural. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des personnes consultés dans le cadre du focus group.

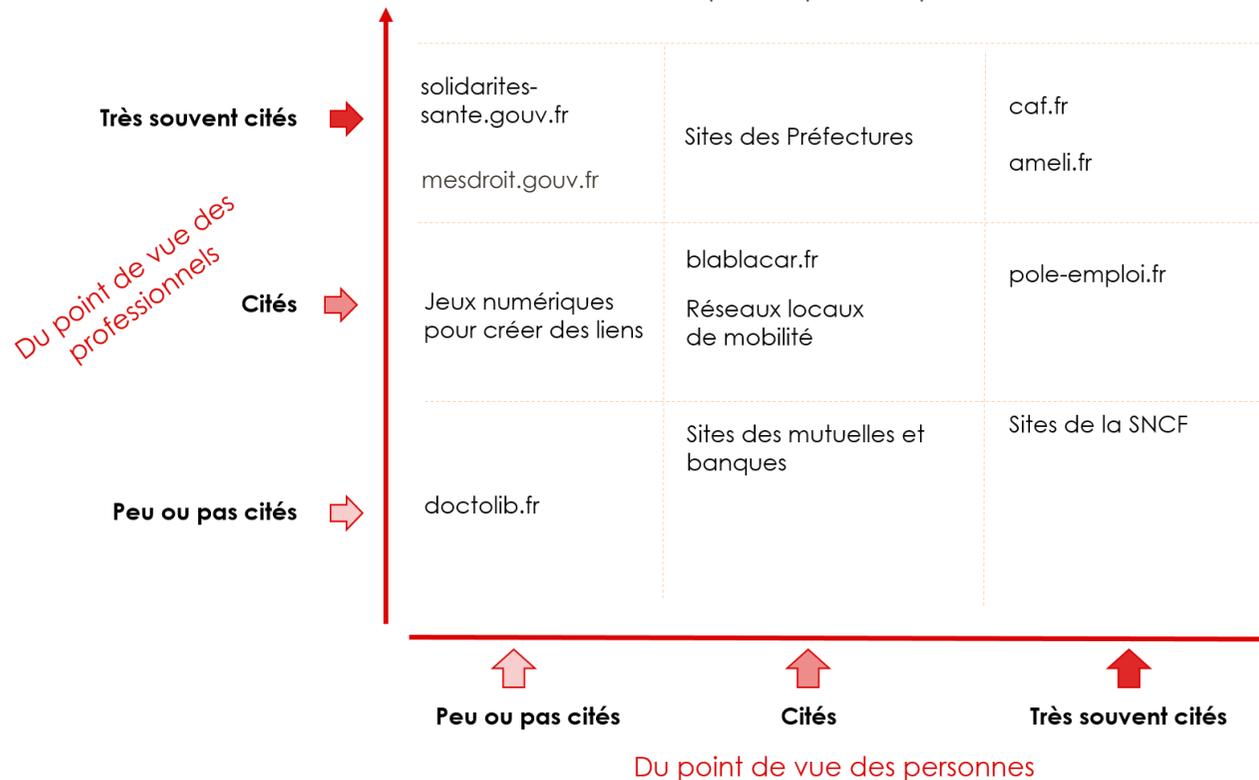
Parmi les sites utiles cités spontanément à la fois par les professionnels du groupe de travail et les personnes du *focus group*, on retrouve les sites de services publics tels que le site de la CAF, de la sécurité sociale ou de Pôle Emploi. Comme nous l'avons vu plus haut, si l'usage du numérique pour réaliser des démarches administratives peut être source d'angoisse pour les personnes, il reste perçu comme de plus en plus important pour ces dernières.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels, et les avis du groupe de personnes interrogées.

Si les experts se sont concentrés sur les trois thématiques de la santé, du télétravail et de **la mobilité, seule cette dernière thématique a tout particulièrement retenu l'attention de notre focus group.**

Enfin, la matrice met également en relief le manque de connaissance des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* concernant les sites institutionnels qui peuvent pourtant leur être très utiles, tels que mesdroits.gouv.fr.

Il existe donc un véritable enjeu de formation à l'ensemble des usages du numérique et d'information plus large sur les sites officiels à l'égard des personnes concernées et des accompagnants.



## Quelles conditions préalables à la mise en place de nouveaux services à destination de ces publics ?

Les professionnels réunis lors des groupes de travail ont proposé des pistes de réflexion quant à la mise en œuvre de nouveaux services qui pourraient être utiles aux personnes fragiles vivant en zone rurale.

### 1. Solliciter l'expertise d'usage : répondre aux besoins des personnes

Il s'agit de répondre aux besoins précis exprimés par les personnes en leur fournissant une information « labellisée » par un tiers de confiance sur des problématiques précises. A titre d'exemple, les personnes interrogées lors du focus group souhaitaient d'une plateforme numérique de santé fournissant toutes les informations utiles aux personnes pour accéder à des soins (médecin le plus approprié, moyens d'accès, créneaux disponibles, etc.).

### 2. Assurer l'accès aux services publics numériques

La capacité à assurer un service universel du numérique est apparue être une nécessité de premier plan. Il semble nécessaire d'impliquer les communes rurales à se doter des moyens humains et techniques nécessaires pour permettre la formation et la mise à disposition des outils pour tous (développement d'un service public de proximité). Pour aller au plus près des usagers, des solutions existent tels que les « bus numériques » ou les permanences de certaines associations dans les petites communes. Ces solutions doivent être mises en place en étroite collaboration avec la commune ou l'intercommunalité.

Les experts ont insisté sur le fait qu'il est de la responsabilité de chaque institution de continuer à mettre à disposition du personnel chargé d'assurer un service « physique », pour éviter que les économies d'échelles réalisées par les institutions ne reportent une charge supplémentaire sur les collectivités territoriales.

### 3. Traiter les vides juridiques repérés

Des vides juridiques sont déjà identifiés et pourraient impacter les personnes en charge d'accompagner les usagers au numérique qu'elles soient des professionnels de l'accompagnement au numérique (médiateur du bus numérique) ou en contact avec les publics dans le cadre d'autres fonctions (un employé de mairie) :

- Agrémenter les personnes réalisant des actions en ligne à la place des usagers ne sachant pas réaliser les démarches afin d'éviter que ces personnes soient rendues responsables en cas d'erreur sur l'aide apportée (par exemple : lors d'une déclaration en ligne)
- Appuyer les personnes accompagnées dans la gestion sécurisée des mots-de-passe (par exemple : trouver des alternatives à la conservation des mots-de-passe dans des coffres-forts numériques par les services des mairies).



## Quels lieux d'accompagnement numérique sont à privilégier ?

Lors des échanges avec les personnes du *focus group*, les lieux spécifiquement dédiés au numérique, comme les EPN, n'étaient pas envisagés comme des lieux possibles de formation car **ils n'étaient tout simplement pas connus par le groupe.**

Cela pose la question des lieux à privilégier pour rendre accessible l'offre d'accompagnement.

### 1. Des lieux dédiés à l'accompagnement

Tout d'abord, **faire connaître les lieux d'accompagnement déjà existants**, qu'ils s'agissent de lieux spécifiquement dédiés à un accompagnement numérique ou d'autres lieux qui n'y sont pas dédiés mais qui peuvent apporter un concours précieux. Les MSaP et les locaux des acteurs associatifs (Missions Locales, antenne du Secours Catholique) ont été mis en avant comme des lieux à privilégier.

#### Les MSaP<sup>4</sup>

**Les Maisons de services aux publics** ont été créées pour répondre aux besoins d'usagers éloignés des opérateurs de services publics, notamment les personnes vivant en zones rurales et périurbaines. En un lieu unique, les animateurs des

MSaP accompagnent les publics dans leurs démarches du quotidien : prestations sociales, accès à l'emploi, transports ou encore services postaux. Les animateurs sont formés par les opérateurs de services publics de manière à assurer la qualité de l'accompagnement.

### 2. Des lieux de passage non-stigmatisants

La seconde solution, privilégiée par les participants au *focus group*, est d'utiliser les lieux de passage, les lieux où les personnes se rendent déjà, tels que les mairies, les salles d'attente des cabinets de médecin, les bureaux de tabac et de presse, voir même les gares où l'accès Wifi peut être gratuit.

Cette préférence spontanée des personnes interrogées pour les lieux qu'ils connaissent d'ores et déjà s'explique par le fait que les conditions d'appropriation d'un usage et de nouvelles pratiques sont optimales lorsque sont réunis les facteurs de proximité et de confiance<sup>5</sup>.

- ▶ **La création d'espaces dédiés au numérique dans des lieux non-dévolus au numérique apparaît donc être une piste pouvant favoriser l'accompagnement et l'apprentissage, dans la mesure où le réinvestissement des lieux préexistants est préféré par les personnes interrogées à la création de nouveaux espaces.**

<sup>4</sup> Voir notamment le site du CGET : <http://www.cget.gouv.fr/dossiers/maisons-de-services-public>

<sup>5</sup> Voir notamment à ce sujet la publication suivante : <http://raudin.u-bordeaux-montaigne.fr/wp-content/uploads/2015/06/16PraxisPartie-IPauelin.pdf>

### 3. Une aide numérique à domicile

Parallèlement à l'augmentation du besoin d'accompagnement aux usages numériques, on observe l'augmentation du nombre d'aidants de proximité qui interviennent pour accompagner la personne dans sa vie quotidienne, notamment les personnes isolées en milieu rural. Ces aidants de proximité interviennent directement au domicile de la personne, qu'ils soient bénévoles ou bien de la famille de la personne, ou encore des professionnels (par exemple, les professionnels de l'ADMR).

Au quotidien, les proches aidants et les professionnels de l'aide à domicile sont de plus en plus amenés à apporter de l'aide aux personnes dans leurs démarches numériques ou en ligne. Il s'agit donc de prendre véritablement en compte l'aide apportée par ces personnes, professionnelles ou non, et de sécuriser leur intervention, autant juridiquement qu'éthiquement. La protection de la vie privée et des données personnelles doit être un point de vigilance dans toutes démarches d'accompagnement.



### Comment faire connaître les services utiles ?

La communication est apparue comme un enjeu clé. Ainsi, le groupe de professionnels comme les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* ont identifié plusieurs médias de communication essentiels.

#### Privilégier les médias classiques, et notamment locaux

**Les deux groupes d'experts et de personnes interrogées soulignent la pertinence des médias traditionnels**, notamment les supports physiques tels que les affiches, mais aussi la télévision, la radio, notamment les chaînes et stations locales. Il faut améliorer la qualité de l'information des services locaux existants.

Le bulletin municipal est un relais indispensable en milieu rural, tout comme le bouche-à-oreille lorsque le service a été de qualité. Les personnes membres du *focus group* insistent sur la pertinence d'une information de qualité *via* les bulletins municipaux.

Parmi les initiatives qui ont pour vocation de rendre accessible et visible une offre de services numériques sur un territoire, nous citerons le projet de bus numérique « l'Esp@ce mobile », portée par le département de la Charente<sup>6</sup>. Ce dispositif a fait ses preuves, et d'autres collectivités territoriales souhaitent développer cette offre itinérante.

---

<sup>6</sup> <http://www.espace-mobile.org/>

## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes vivant en zone rurale ?

Les experts ont pour leur part évoqué plusieurs leviers à renforcer pour favoriser l'appropriation du numérique par les personnes vivant en zone rurale.

### 1. Un accompagnement humain à partir des besoins de la personne

Un **accompagnement** physique, social et numérique<sup>7</sup> qui part du postulat qu'il faut accompagner les personnes à l'acquisition de compétences et non à des savoirs, pour qu'ils soient en mesure de s'adapter aux évolutions rapides de l'environnement numérique. Cet accompagnement doit tenir compte dans sa posture à :

- « Faire avec » et non « à la place de » ;
- Eduquer aux différents risques ;
- Favoriser l'aide et les échanges réciproques entre les personnes elles-mêmes.

L'accompagnement descendant n'est donc pas adapté, ni l'opposition « sachant » / « apprenant » : il s'agit d'apprendre ensemble au regard de la technicité qui évolue rapidement et la capacité de chacun à faire découvrir de nouveaux services à d'autres personnes.

<sup>7</sup> L'importance de l'accompagnement physique est mise en avant par les chercheurs. Voir : COURCELLE Thibault *et al.*, « Numérique et services publics en

### 2. Favoriser les démarches « d'aller-vers »

Cette position a été complétée par le *focus group* en insistant sur le fait que l'accompagnement ne pouvait s'inscrire que dans une démarche d'« aller-vers » : les services sociaux doivent se tourner vers les personnes les plus en difficultés dans leur usage d'internet.

Il est important de spécifier **qu'une personne en difficulté avec l'usage d'internet n'est pas forcément en difficulté sociale** ; or, ce n'est pas le rôle du travailleur social d'accompagner aux usages numériques, mais celui du médiateur numérique. Il est nécessaire de pouvoir orienter les personnes en fonction de leur besoin.

- ▶ **L'articulation entre les acteurs et dispositifs pouvant apporter une aide aux personnes en difficulté avec l'usage du numérique s'avère être un enjeu majeur pour mieux orienter les personnes en fonction de leurs besoins.**

### 3. Des services conçus pour et par les usagers

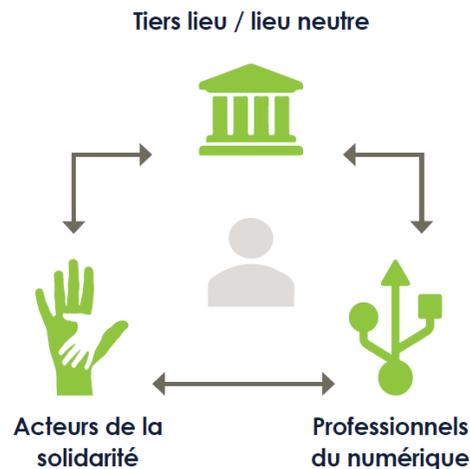
Une meilleure prise en compte de l'avis des usagers à travers des groupes de parole d'utilisateurs au niveau local ou des conseils locaux de citoyens (instances de participation pouvant donner leur avis sur la création de services numériques ou dématérialisés) semble être nécessaire pour fournir des services adaptés aux réalités locales. Par ailleurs, concernant plus spécifiquement le remplissage en ligne de documents administratifs, la prise en compte de l'avis des professionnels et des usagers sur les difficultés rencontrées lors du remplissage des documents Cerfa semble

milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des téléguichets dans le département du Lot », *Sciences de la société*, 86 | 2012, 108-125

nécessaire pour en améliorer l'ergonomie de ces formulaires en ligne.

#### 4. Des services accessibles

Outre l'adaptation des services, le *focus group* a insisté sur le fait qu'il n'était pas possible d'obliger les personnes à se former et utiliser le numérique, si rien n'était mis en œuvre pour **mettre à disposition du matériel informatique lorsque les personnes n'y ont pas accès, en leur garantissant un accès gratuit aux sites institutionnels obligatoires** : la question de la gratuité et de la facilité de l'accès aux services publics est un enjeu crucial de l'accès aux droits. Le respect de l'inconditionnalité de l'accès aux services publics doit être garanti par les institutions et les services de l'Etat.



## Quelles actions peuvent être réalisées pour faire du numérique un levier d'inclusion ?

### 1. Actions pour faire connaître les services existants

Plusieurs axes de réflexion ont émergé pour faciliter l'usage des services en ligne :

- **Lancer une campagne via les médias traditionnels** (TV, radio, presse locale, bulletin municipal) pour faire la promotion des sites utiles. Une telle campagne pourrait aussi permettre de susciter l'adhésion de bénévoles qui viendraient renforcer l'animation de ces permanences dans un cadre précis et sécurisé ;
  - **Faire connaître les services utiles dans les lieux fréquentés par les personnes en milieu rural**, comme les mairies, cafés, ou gares ;
  - **Sensibiliser et (in)former les acteurs locaux** en charge de l'accompagnement des personnes les plus isolées et/ou âgées pour favoriser l'utilisation des services utiles, en les rapprochant des acteurs de la médiation numérique.
- Pour cela, il est nécessaire de rendre visible l'offre d'aide et d'accompagnement disponible sur chacun des territoires, et de structurer un réseau local des acteurs de l'accompagnement pour permettre l'articulation des offres existantes.

## 2. Actions pour accompagner les personnes

- **Développer les lieux d'accès et de formation au numérique en ruralité** pour accompagner à l'utilisation des services utiles : développement des MSAP ou d'autres structures « légères », par exemple en optimisant les permanences numériques de certaines associations ;
- **Développer des moyens d'aide et d'échanges réciproques** dans les lieux de rassemblement en zone rurale (foyers ruraux) facilitant un apprentissage collectif ;
- **Développer les services mobiles d'accompagnement** au numérique et les zones de Wi-Fi gratuit.

## 3. Actions pour développer de nouveaux services pour ces publics

- **Développer des plateformes ou des applications** pour *smartphone* permettant de géolocaliser les lieux utiles sur le territoire (santé, culture, formation...) ;
- **Organiser des « Living Lab »**, favorisant l'élaboration commune de services numériques utiles sur leur territoire avec des personnes vivant en zone rurale : cette initiative existe dans de nombreux départements, citons l'Espace numérique du Sud-Charente, lieu de développement de projet avec les habitants.

## Tribune - M. Dhumeaux, Président de l'association des maires ruraux de la Sarthe

Il est souvent fait un parallèle entre la révolution numérique et l'électrification de nos maisons au début du 20e siècle... La comparaison est tentante, car ces deux évolutions technologiques ont totalement bouleversé la vie d'une grande majorité de nos concitoyens. Mais hélas, la comparaison s'arrête là... car une fois installée, pour l'électricité il suffit d'appuyer sur un interrupteur, alors que pour le numérique le nombre de compétences nécessaires pour son utilisation est bien plus important.

Pour avoir occulté cette évidence, aujourd'hui 13 millions de nos concitoyens sont restés sur le bord du chemin de cette nouvelle révolution technologique. 13 millions de Français qui aujourd'hui, pour une carte grise, une carte d'identité, un rendez-vous médical, un billet de train, une facture de téléphone ou d'électricité, et demain la déclaration d'impôt, se retrouvent bloqués : tous ces actes de la vie courante qui nous font en partie citoyen leur deviennent inaccessible !

**Qui sont ces 13 millions de laissés pour compte ?** Des personnes habitant en zone blanche, des personnes souffrant d'illettrisme ou en grande difficulté de compréhension, des familles modestes incapables d'investir dans du matériel informatique récent ou incapables de financer un abonnement, les plus âgés, mais aussi les plus jeunes : un test fait auprès de jeunes âgés de 20 ans nous révèle qu'un sur quatre n'est pas en capacité d'écrire un email et d'y associer une pièce jointe... De nombreux responsables politiques croient à tort que nous vivons un passage difficile et que très rapidement tout sera réglé. **Cette affirmation est totalement**

**utopique et bon nombre de nos concitoyens seront encore en difficulté dans 10 ans.**

Avec une totale désinvolture sur ce sujet, les gouvernements successifs ont occulté cette réalité, trop concentrés sur les économies réalisables en dématérialisant tous ces actes de la vie courante. Pour eux, l'objectif est atteint, bon nombre de poste de fonctionnaires d'Etat ont disparu grâce à cette fameuse RGPP, peu importe les dégâts collatéraux !

Dans notre histoire contemporaine, c'est sans doute la première fois que l'Etat, pour des raisons économiques, valide le principe d'exclure 13 millions de Français d'actes de la vie de tous les jours, avec pour conséquence d'aggraver encore un peu plus ce sentiment d'abandon qui mine notre fonctionnement démocratique. Alors qu'après chaque élection nationale, nos élus nationaux s'alarment avec plus ou moins de sincérité sur les taux d'abstention et les votes extrêmes dans nos villages, cette manière de faire de la politique est bien surprenante et peu responsable.

**Il n'est peut-être pas trop tard pour agir.** Nous devons en urgence apporter à tous la solution pour que ces actions de la vie courante redeviennent possibles, en intégrant dans nos réflexions que **les difficultés de mobilité sont intimement liées à l'inaccessibilité des démarches administratives dans nos petits villages.** Les maisons de services au public à 20 minutes en voiture de tout point ne régleront pas tous les problèmes.

Seule la mairie est en capacité d'apporter au plus près de chacun de nos concitoyens les moyens d'accéder à ces services prioritaires. L'Etat doit en urgence sécuriser le rôle des élus et des secrétaires de mairie et accompagner financièrement les communes pour enfin trouver des solutions à un drame humain qu'il a lui-même créé...

## Tribune – Mme. Morin, Directrice de la Fédération des Côtes d'Armor de l'association Familles Rurales

« Internet, j'y connais rien, c'est plus de mon âge ! » ; « Comment vais-je faire pour déclarer mes impôts en 2019 ? » ; « Mes enfants m'ont offert une tablette à Noël mais je n'y touche pas, car je ne sais pas comment cela marche et j'ai peur de faire de mauvaises manipulations ! » ; « Il paraît même que n'importe qui peut voir ce qui se passe chez moi avec la caméra de l'ordinateur ! » ...

Telles étaient les craintes échangées entre les personnes âgées lors des animations collectives ou des visites à domicile organisées par Familles Rurales – Fédération des Côtes d'Armor.

Face à la problématique du vieillissement de la population costarmoricaine, et la volonté des seniors de vivre à domicile, depuis 2009, **Familles Rurales - Fédération des Côtes d'Armor a développé un « service en direction des seniors »** afin que ses derniers restent le plus longtemps possible autonomes.

Cependant, la dématérialisation des démarches administratives a eu un impact direct sur leurs vies quotidiennes : d'une personne âgée en capacité de gérer son budget, de s'occuper de ses démarches administratives via le téléphone ou le courrier papier, on est passé à une situation où la personne âgée doit faire face à un nouvel outil et à de nouvelles pratiques qui lui sont inconnus. **Les bénéficiaires de Temps Part'Agé en animation collective ou visite individuelle à domicile n'utilisent quasiment pas le numérique** (10 utilisateurs sur 200 seniors).

Cependant, le frein au changement que constitue le nouvel outil s'estompe dès lors que sont évoqués :

- L'accès au service
- L'accès à l'information (actualité et communication avec l'entourage par mails, ou visioconférence)
- L'accès au ludique (jeux de mémoire)

**Aussi, un accompagnement adapté sur plusieurs mois, afin de lever les craintes par l'acquisition d'une culture numérique** est le nouveau défi à relever pour que les personnes âgées restent autonomes.

### Sensibiliser par des mises en scènes numériques ludiques

**Dans le cadre d'Un Jour Partagé et des animations collectives,** nous avons expérimenté une sensibilisation progressive au numérique par l'appareil photo. Les bénéficiaires, au départ réfractaires, se sont pris au jeu de la prise de vue, de l'appropriation de l'outil en comprenant les possibilités de multiplication de clichés, puis d'effacement et enfin d'enregistrement sur l'ordinateur, pour diffusion par vidéoprojecteur. **Des étapes qui à force de manipulation permettent une familiarisation avec le numérique, qui de fait devient pratique et accepté.** Nous avons réalisé des photos de groupes, des portraits et pratiqué la macro-photo sur les abeilles. Un autre exemple est celui de la carte des étoiles. Il est facile de faire découvrir les applications diverses permettant de cartographier le ciel, soit d'un ordinateur, soit d'un smartphone (STAR NAV). Cela est d'autant plus significatif pour ses seniors, car la plupart sont issus du milieu de la pêche. Nous avons aussi expérimenté ce jeu en mêlant nos seniors à des élèves de l'école primaire de Saint-Cast-le-Guildo. **L'intergénérationnel est**

**l'un des vecteurs favorisant l'apprentissage de la culture du numérique.** Les jeunes de cours moyens sont très à l'aise avec les ordinateurs, c'est encore un moyen de s'approprier des outils avec la complicité d'experts que sont les jeunes.

### **Accompagner les seniors à l'utilisation d'une tablette via un réseau de bénévoles formés : apprivoisons la tablette !!**

En partenariat avec L'Office des Retraités Briochins (ORB), **l'action « les seniors et les tablettes »** a été mis en place. Aussi, tous seniors désireux d'apprivoiser une tablette avec une interface adaptée et simple d'utilisation bénéficient d'un **accompagnement à domicile par un bénévole sur 2 mois**, avec des temps hebdomadaires pour appréhender l'outil, connaître son utilisation en fonction de ses besoins, acquérir un sens critique quant aux contenus diffusés et la protection des données personnelles.

Pour mener à bien leur mission, les bénévoles ont des temps d'échanges sur leur posture, leur rôle et la pédagogie d'apprentissage adaptée, au préalable de l'accompagnement. En effet, ces derniers doivent « faire avec », et non pour les personnes âgées. **De même, ils ne se substituent nullement aux travailleurs sociaux.** Si besoin, ils réorientent vers la structure en capacité de répondre à la problématique.

Entre chaque visite, la tablette est laissée au domicile afin que la personne âgée acquière de la pratique et une confiance dans ses capacités à utiliser l'outil. A la moindre difficulté, elle pourra être aidée par le bénévole.

### **Après l'accompagnement, quels sont les perspectives pour la personne âgée ?**

- **Souhait de l'acquisition de la tablette.** Selon ses besoins, le bénévole pourra le guider vers tel ou tel produit, tout en respectant le budget souhaité. Des alternatives avec du matériel reconditionné peuvent être proposées. De même, lui seront indiqués les lieux de proximité d'apprentissage au numérique et à l'informatique.
- **Souhait de continuer à pratiquer sans pour autant acquérir l'outil.** Aussi, le bénévole l'orientera vers les structures adaptées (Médiathèque, Cyber commune, MSaP) pour l'accès mais aussi pour des formations complémentaires.
- **Souhait de ne pas utiliser le numérique.** Le bénévole l'orientera vers les structures qui pourront l'épauler dans ses démarches administratives.

Enfin, le partenariat avec l'ORB permet non seulement de mutualiser les moyens et les compétences, mais aussi de cerner les différences, les similitudes et les complémentarités entre le milieu urbain et le milieu rural.

## Webographie

### Pour découvrir des services...

- Portail de la médiation numérique : <http://www.mediation-numerique.fr/ruralite.html>
- Le site de Familles Rurales : <https://www.famillesrurales.org>
- Les annonces gouvernementales lors de la CNT : <http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/conference-nationale-des-territoires-le-numerique-au-coeur-des-enjeux>
- Ambition gouvernementale dans le déploiement du numérique : <https://agencedunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>
- Le site internet de l'Espace numérique du Sud Charente : <http://www.espace-mobile.org/>

### Pour aller plus loin...

- Note INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1379802>
- LEBRETON Claudy, Rapport « Les territoires numériques de la France de demain », 2013 : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>
- COURCELLE Thibault et al., « Numérique et services publics en milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des télé-guichets dans le département du Lot », Sciences de la société, 86 | 2012, 108-125.
- BESSON Raphaël, BROUILLARD Julien, « L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux ? Pour un changement de paradigme ! », Nectart, 2018/2 (N° 7), p. 110-121. URL : <https://www.cairn.info/revue-nectart-2018-2-page-110.htm>

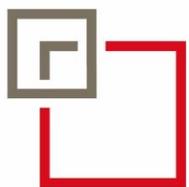
## Webographie

### Pour aller plus loin...

- Mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette sur l'usage des outils numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID\\_FICHER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID_FICHER=1251709173376)
- Charte ANLCI pour lutter contre l'illectronisme : <http://www.illectronisme-ressources.com/lanlci-lance-une-charte-pour-lutter-contre-l'illectronisme/>
- Travaux de DIMINESCU Dana sur les migrants connectés. Reportage sur France Culture en 2013 (4 minutes) : <https://www.franceculture.fr/emissions/ce-qui-nous-arrive-sur-la-toile/le-migrant-connecte>
- « 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », COEPIA, *Rapport sur l'inclusion numérique des usagers des services publics : parcours adaptés, aide aux usagers, accompagnement des agents, moyens et indicateurs de l'accompagnement*, mars 2018 : <http://www.gouvernement.fr/30-recommandations-pour-n-oublier-personne-dans-la-transformation-numerique-des-services-publics>

### Quelques initiatives inspirantes...

- Liste des actions présentées par l'ANLCI dans le cadre de la journée de mobilisation contre l'illectronisme : <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Recueil-des-pratiques-presentees-en-ateliers-lors-des-journees-du-Numerique-des-6-et-7-septembre>
- *Vocabulons* (Conseil départemental du Val de Marne) : utiliser les outils numériques pour lutter contre l'illectronisme : <https://www.valdemarne.fr/vivre-en-val-de-marne/informations/culture-et-numerique-la-nouvelle-recette-du-departement-pour-favoriser-lapprentissage-du-francais>
- Projet de l'Unesco : <https://fr.unesco.org/themes/alphabetisation-tous/initiative-pearson>  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002617/261791e.pdf>
- TACHE Aurélien, FOURCADE Sabine, HESSE Catherine, BABLOTTE Justin, *Rapport au Premier Ministre*, « 72 propositions pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers en France », 2018  
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/184000099/index.shtml>



Agence  
nouvelle des  
**solidarités  
actives**

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Personnes vivant en zone rurale**

---

Juillet 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours de personnes directement concernées, lors de *focus group* dédié aux pratiques numériques. Sur la question du numérique en zone rurale, un groupe a été constitué par des personnes de Moissac (82) membres du Réseau de solidarité du Quercy-Sud du Secours Catholique. Elles ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées avec les professionnels et les personnes concernées. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin d'en tirer des enseignements et faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

Aujourd'hui, un français sur trois vit en zone rurale, et le taux de personnes vivant au sein de grandes communes rurales est en constante augmentation depuis 1975. Cette augmentation de la population au sein de ces zones décentrées interroge les conditions d'accès aux services numériques.

### Diversité des populations rurales

**Les personnes vivant en zone rurale ne forment pas un groupe homogène, également démunis face au numérique.** Les usages numériques des personnes vivant en milieu rural sont en réalité très divers et leurs compétences inégales. A titre d'exemple, la situation d'une famille de néo-ruraux (par exemple, une jeune famille s'installant à la campagne et pratiquant le télétravail) n'est pas comparable à celle d'un couple ou de personnes âgées isolées n'ayant jamais ou peu utilisé d'autres formes d'écriture que le stylo et le papier.

## Les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes vivant en zone rurale

### Vieillesse des populations

Si l'on se concentre sur les personnes vieillissantes en milieu rural, on constate qu'elles éprouvent à la fois des besoins spécifiques auxquels le numérique pourrait répondre (se déplacer, rompre l'isolement, etc.) et des difficultés à appréhender l'utilisation de ces outils, faute de culture numérique suffisante.

## De la problématique de l'accès à celle des usages

On limite trop souvent la question du numérique en zone rurale à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité, dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national. Si la couverture des zones blanches en France est bien inscrite à l'agenda politique à l'échelle nationale et à l'échelle des territoires<sup>1</sup>, **les problématiques d'usages liés aux nouveaux outils et services sont trop souvent oubliées**. A l'échelle des collectivités par exemple trop peu d'actions sont menées pour favoriser une véritable inclusion des personnes, l'accent étant plutôt mis sur le développement des infrastructures que sur celui de l'accompagnement aux usages<sup>2</sup>.

## Peu de solutions d'accès ou d'accompagnement

**Pour certaines personnes, le fait de vivre en zone rurale peut renforcer les inégalités en termes d'accès et d'usage du numérique.** Ainsi, pour les personnes éloignées du numérique du fait d'une absence de matériel ou du coût trop élevé de la connexion, vivre en zone rurale constitue un frein à la fréquentation d'espaces publics numériques, ou à la connexion gratuite via des bornes Wifi mises à disposition par des acteurs publics ou privés dans les zones urbanisées.

Alors même que les points d'accès publics à des équipements numériques restent peu développés et trop éloignés de leur domicile, les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* témoignent de leur volonté d'être accompagnées pour pouvoir accéder aux services numériques. **Au-delà du développement des outils et accès, les personnes mettent surtout en avant un besoin d'accompagnement.**

## La mobilité des personnes

Globalement, alors même que le numérique permettrait de résoudre les difficultés d'accès physiques aux services généralement plus difficiles d'accès en milieu rural (par exemple, pour accéder à ses droits, rechercher un emploi, faire une déclaration en ligne, etc.), une situation de vie en milieu rural associée à un **déficit en mobilité des personnes constitue un frein pour accéder aux services d'appui à l'utilisation du numérique**, ou à une aide adaptée pour la réalisation de démarches en ligne. Dans l'incapacité d'apprendre comment utiliser les services, elles en sont privées alors que cela pourrait leur simplifier la vie à bien des occasions.

---

<sup>1</sup> Le gouvernement se donne pour objectif d'apporter le très haut débit à l'ensemble du territoire pour 2022 : <https://agence.dunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>.

<sup>2</sup> D'après l'étude menée par V. GUERIN & al, « Schéma directeurs et politique numériques territoriales ». URL : <http://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete->

[schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017\\_1507898776757-pdf](https://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete-schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017_1507898776757-pdf)

## Pourquoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Dans un contexte où le numérique est devenu un outil incontournable dans tous les aspects de la vie quotidienne et professionnelle, sa maîtrise est en soi un enjeu d'autonomisation dans notre société, tandis que le non-usage est un facteur renforçant les inégalités préexistantes. La maîtrise du numérique par l'ensemble de la population en milieu rural comme en milieu urbain constitue un enjeu d'égalité des chances.

### Numérique et ruralité, une alliance gagnante

#### Le rapport de C. Lebreton<sup>3</sup> rappelle les avantages comparatifs que les territoires ruraux et périurbains pourraient retirer du numérique.

Ainsi, les problèmes d'accès aux services publics auxquels les territoires ruraux et périurbains sont confrontés peuvent être en partie résolus grâce aux potentialités du numérique :

- **Dans le champ de l'éducation** : l'évolution de la pédagogie, en étroite association avec le monde enseignant est nécessaire pour s'adapter à la « révolution internet ». Des plateformes éducatives numériques (e-learning, MOOC, etc.) rendent disponible à distance une importante offre de formation ;
- **Dans le domaine médico-social** : les avancées technologiques liées à la *télémedecine* doivent pouvoir faciliter l'accès aux soins dans tous les territoires, ainsi que la prise en charge et le maintien à domicile des personnes âgées ;

- **Dans le champ administratif** : les outils numériques peuvent améliorer l'accessibilité des services et faciliter les relations entre l'administration et ses usagers, grâce à des stratégies hybridant présentiel et virtuel.

### Une utilité du numérique variable suivant les publics

L'utilité du numérique est variable en fonction de la situation personnelle des utilisateurs et de leur lieu de résidence. Les professionnels interrogés dans le cadre du groupe de travail insistent surtout sur les dimensions suivantes :

- Des services qui permettent d'éviter les déplacements (administratif, achats, rendez-vous par visio-conférence, télémedecine, etc.) ;
- Ou des services permettant de faciliter les déplacements (covoiturage, transport en commun, etc.) ;
- Des services permettant de créer du lien social (réseaux sociaux, sites de rencontre, Skype, etc.) ;
- Des services qui permettent de télétravailler.

---

<sup>3</sup> <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>

## Les démarches en ligne, sujet d'inquiétude pour les personnes interrogées ...

Le *focus group* a confirmé que l'accompagnement dans les usages numériques était un enjeu important au regard de la généralisation de la dématérialisation administrative. Si les personnes interrogées considèrent que la dématérialisation fait gagner du temps dès lors qu'elles font « comme il faut », elles ont également exprimé un **manque de confiance pour remplir seules des formulaires en ligne**.

Pour elles, le risque des retards de traitement lié à des erreurs potentielles lors de la saisie en ligne est tel, qu'elles se dirigent toujours vers les services sociaux, afin de sécuriser la bonne réalisation de leurs démarches administratives. Cette source d'inquiétude vis-à-vis du numérique doit être surmontée afin que les personnes puissent avoir confiance dans leur capacité à réaliser des démarches. Cela ne passe pas uniquement par un accompagnement au numérique, mais également par le déploiement d'outils en ligne plus pédagogiques.

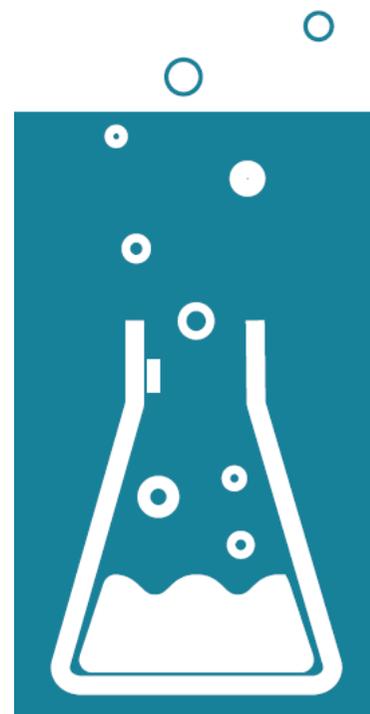
## ... alors que le numérique est perçu très positivement pour améliorer le quotidien

Globalement, le numérique est avant tout perçu de manière positive lorsqu'il permet de réaliser des actions :

- **Informatives** : lecture des journaux locaux ou nationaux, horaires de la SNCF, santé, visite de musée, etc. ;
- **Ludiques** : accès à la musique, aux films et jeux de société ;

- **Sociales** : logiciel de communication gratuit, réseaux sociaux pour rompre l'isolement notamment avec les enfants éloignés, échanges de courriels, etc.

Cette appétence pour les services numériques connus peut être utilisée pour sensibiliser les personnes les plus réfractaires à l'usage du numérique et démarrer un accompagnement qui pourra être dans un second temps consacré à la maîtrise de nouveaux usages.



## Quels sont les services utiles aux personnes vivant en milieu rural ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes vivant en milieu rural. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des personnes consultés dans le cadre du focus group.

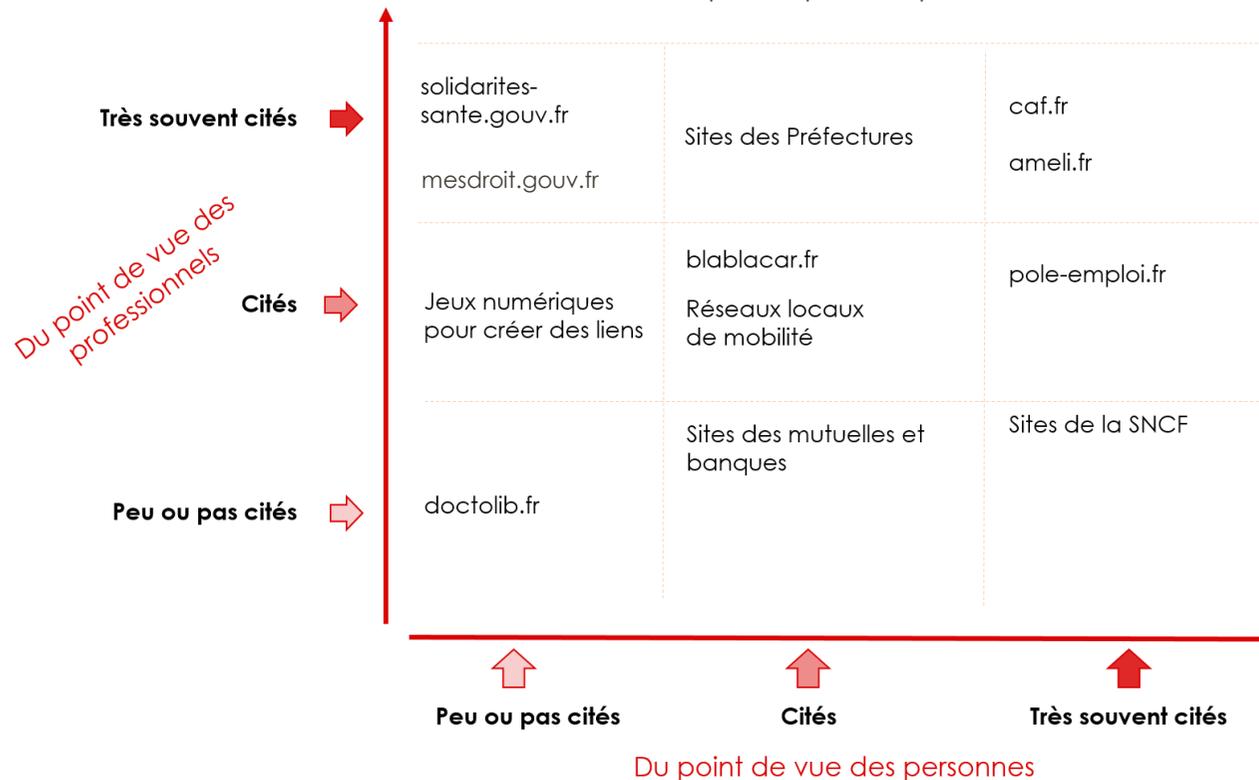
Parmi les sites utiles cités spontanément à la fois par les professionnels du groupe de travail et les personnes du *focus group*, on retrouve les sites de services publics tels que le site de la CAF, de la sécurité sociale ou de Pôle Emploi. Comme nous l'avons vu plus haut, si l'usage du numérique pour réaliser des démarches administratives peut être source d'angoisse pour les personnes, il reste perçu comme de plus en plus important pour ces dernières.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels, et les avis du groupe de personnes interrogées.

Si les experts se sont concentrés sur les trois thématiques de la santé, du télétravail et de **la mobilité, seule cette dernière thématique a tout particulièrement retenu l'attention de notre focus group.**

Enfin, la matrice met également en relief le manque de connaissance des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* concernant les sites institutionnels qui peuvent pourtant leur être très utiles, tels que [mesdroits.gouv.fr](http://mesdroits.gouv.fr).

Il existe donc un véritable enjeu de formation à l'ensemble des usages du numérique et d'information plus large sur les sites officiels à l'égard des personnes concernées et des accompagnants.



## Quelles conditions préalables à la mise en place de nouveaux services à destination de ces publics ?

Les professionnels réunis lors des groupes de travail ont proposé des pistes de réflexion quant à la mise en œuvre de nouveaux services qui pourraient être utiles aux personnes fragiles vivant en zone rurale.

### 1. Solliciter l'expertise d'usage : répondre aux besoins des personnes

Il s'agit de répondre aux besoins précis exprimés par les personnes en leur fournissant une information « labelisée » par un tiers de confiance sur des problématiques précises. A titre d'exemple, les personnes interrogées lors du focus group souhaitaient d'une plateforme numérique de santé fournissant toutes les informations utiles aux personnes pour accéder à des soins (médecin le plus approprié, moyens d'accès, créneaux disponibles, etc.).

### 2. Assurer l'accès aux services publics numériques

La capacité à assurer un service universel du numérique est apparue être une nécessité de premier plan. Il semble nécessaire d'impliquer les communes rurales à se doter des moyens humains et techniques nécessaires pour permettre la formation et la mise à disposition des outils pour tous (développement d'un service public de proximité). Pour aller au plus près des usagers, des solutions existent tels que les « bus numériques » ou les permanences de certaines associations dans les petites communes. Ces solutions doivent être mises en place en étroite collaboration avec la commune ou l'intercommunalité.

Les experts ont insisté sur le fait qu'il est de la responsabilité de chaque institution de continuer à mettre à disposition du personnel chargé d'assurer un service « physique », pour éviter que les économies d'échelles réalisées par les institutions ne reportent une charge supplémentaire sur les collectivités territoriales.

### 3. Traiter les vides juridiques repérés

Des vides juridiques sont déjà identifiés et pourraient impacter les personnes en charge d'accompagner les usagers au numérique qu'elles soient des professionnels de l'accompagnement au numérique (médiateur du bus numérique) ou en contact avec les publics dans le cadre d'autres fonctions (un employé de mairie) :

- Agrémenter les personnes réalisant des actions en ligne à la place des usagers ne sachant pas réaliser les démarches afin d'éviter que ces personnes soient rendues responsables en cas d'erreur sur l'aide apportée (par exemple : lors d'une déclaration en ligne)
- Appuyer les personnes accompagnées dans la gestion sécurisée des mots-de-passe (par exemple : trouver des alternatives à la conservation des mots-de-passe dans des coffres-forts numériques par les services des mairies).



## Quels lieux d'accompagnement numérique sont à privilégier ?

Lors des échanges avec les personnes du *focus group*, les lieux spécifiquement dédiés au numérique, comme les EPN, n'étaient pas envisagés comme des lieux possibles de formation car **ils n'étaient tout simplement pas connus par le groupe.**

Cela pose la question des lieux à privilégier pour rendre accessible l'offre d'accompagnement.

### 1. Des lieux dédiés à l'accompagnement

Tout d'abord, **faire connaître les lieux d'accompagnement déjà existants**, qu'ils s'agissent de lieux spécifiquement dédiés à un accompagnement numérique ou d'autres lieux qui n'y sont pas dédiés mais qui peuvent apporter un concours précieux. Les MSaP et les locaux des acteurs associatifs (Missions Locales, antenne du Secours Catholique) ont été mis en avant comme des lieux à privilégier.

#### Les MSaP<sup>4</sup>

**Les Maisons de services aux publics** ont été créées pour répondre aux besoins d'usagers éloignés des opérateurs de services publics, notamment les personnes vivant en zones rurales et périurbaines. En un lieu unique, les animateurs des

MSaP accompagnent les publics dans leurs démarches du quotidien : prestations sociales, accès à l'emploi, transports ou encore services postaux. Les animateurs sont formés par les opérateurs de services publics de manière à assurer la qualité de l'accompagnement.

### 2. Des lieux de passage non-stigmatisants

La seconde solution, privilégiée par les participants au *focus group*, est d'utiliser les lieux de passage, les lieux où les personnes se rendent déjà, tels que les mairies, les salles d'attente des cabinets de médecin, les bureaux de tabac et de presse, voir même les gares où l'accès Wifi peut être gratuit.

Cette préférence spontanée des personnes interrogées pour les lieux qu'ils connaissent d'ores et déjà s'explique par le fait que les conditions d'appropriation d'un usage et de nouvelles pratiques sont optimales lorsque sont réunis les facteurs de proximité et de confiance<sup>5</sup>.

- ▶ **La création d'espaces dédiés au numérique dans des lieux non-dévolus au numérique apparaît donc être une piste pouvant favoriser l'accompagnement et l'apprentissage, dans la mesure où le réinvestissement des lieux préexistants est préféré par les personnes interrogées à la création de nouveaux espaces.**

<sup>4</sup> Voir notamment le site du CGET : <http://www.cget.gouv.fr/dossiers/maisons-de-services-public>

<sup>5</sup> Voir notamment à ce sujet la publication suivante : <http://raudin.u-bordeaux-montaigne.fr/wp-content/uploads/2015/06/16PraxisPartie-IPauelin.pdf>

### 3. Une aide numérique à domicile

Parallèlement à l'augmentation du besoin d'accompagnement aux usages numériques, on observe l'augmentation du nombre d'aidants de proximité qui interviennent pour accompagner la personne dans sa vie quotidienne, notamment les personnes isolées en milieu rural. Ces aidants de proximité interviennent directement au domicile de la personne, qu'ils soient bénévoles ou bien de la famille de la personne, ou encore des professionnels (par exemple, les professionnels de l'ADMR).

Au quotidien, les proches aidants et les professionnels de l'aide à domicile sont de plus en plus amenés à apporter de l'aide aux personnes dans leurs démarches numériques ou en ligne. Il s'agit donc de prendre véritablement en compte l'aide apportée par ces personnes, professionnelles ou non, et de sécuriser leur intervention, autant juridiquement qu'éthiquement. La protection de la vie privée et des données personnelles doit être un point de vigilance dans toutes démarches d'accompagnement.



### Comment faire connaître les services utiles ?

La communication est apparue comme un enjeu clé. Ainsi, le groupe de professionnels comme les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* ont identifié plusieurs médias de communication essentiels.

#### Privilégier les médias classiques, et notamment locaux

**Les deux groupes d'experts et de personnes interrogées soulignent la pertinence des médias traditionnels**, notamment les supports physiques tels que les affiches, mais aussi la télévision, la radio, notamment les chaînes et stations locales. Il faut améliorer la qualité de l'information des services locaux existants.

Le bulletin municipal est un relais indispensable en milieu rural, tout comme le bouche-à-oreille lorsque le service a été de qualité. Les personnes membres du *focus group* insistent sur la pertinence d'une information de qualité *via* les bulletins municipaux.

Parmi les initiatives qui ont pour vocation de rendre accessible et visible une offre de services numériques sur un territoire, nous citerons le projet de bus numérique « l'Esp@ce mobile », portée par le département de la Charente<sup>6</sup>. Ce dispositif a fait ses preuves, et d'autres collectivités territoriales souhaitent développer cette offre itinérante.

---

<sup>6</sup> <http://www.espace-mobile.org/>

## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes vivant en zone rurale ?

Les experts ont pour leur part évoqué plusieurs leviers à renforcer pour favoriser l'appropriation du numérique par les personnes vivant en zone rurale.

### 1. Un accompagnement humain à partir des besoins de la personne

Un **accompagnement** physique, social et numérique<sup>7</sup> qui part du postulat qu'il faut accompagner les personnes à l'acquisition de compétences et non à des savoirs, pour qu'ils soient en mesure de s'adapter aux évolutions rapides de l'environnement numérique. Cet accompagnement doit tenir compte dans sa posture à :

- « Faire avec » et non « à la place de » ;
- Eduquer aux différents risques ;
- Favoriser l'aide et les échanges réciproques entre les personnes elles-mêmes.

L'accompagnement descendant n'est donc pas adapté, ni l'opposition « sachant » / « apprenant » : il s'agit d'apprendre ensemble au regard de la technicité qui évolue rapidement et la capacité de chacun à faire découvrir de nouveaux services à d'autres personnes.

<sup>7</sup> L'importance de l'accompagnement physique est mise en avant par les chercheurs. Voir : COURCELLE Thibault *et al.*, « Numérique et services publics en

### 2. Favoriser les démarches « d'aller-vers »

Cette position a été complétée par le *focus group* en insistant sur le fait que l'accompagnement ne pouvait s'inscrire que dans une démarche d'« aller-vers » : les services sociaux doivent se tourner vers les personnes les plus en difficultés dans leur usage d'internet.

Il est important de spécifier **qu'une personne en difficulté avec l'usage d'internet n'est pas forcément en difficulté sociale** ; or, ce n'est pas le rôle du travailleur social d'accompagner aux usages numériques, mais celui du médiateur numérique. Il est nécessaire de pouvoir orienter les personnes en fonction de leur besoin.

- ▶ **L'articulation entre les acteurs et dispositifs pouvant apporter une aide aux personnes en difficulté avec l'usage du numérique s'avère être un enjeu majeur pour mieux orienter les personnes en fonction de leurs besoins.**

### 3. Des services conçus pour et par les usagers

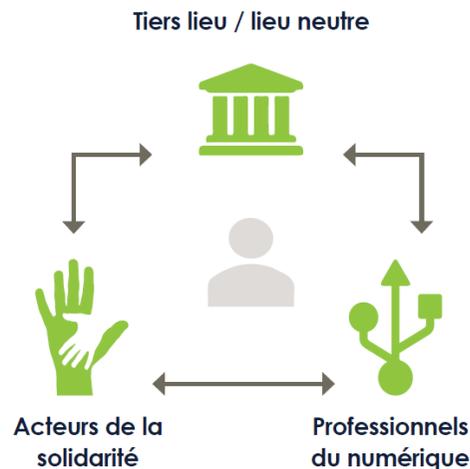
Une meilleure prise en compte de l'avis des usagers à travers des groupes de parole d'utilisateurs au niveau local ou des conseils locaux de citoyens (instances de participation pouvant donner leur avis sur la création de services numériques ou dématérialisés) semble être nécessaire pour fournir des services adaptés aux réalités locales. Par ailleurs, concernant plus spécifiquement le remplissage en ligne de documents administratifs, la prise en compte de l'avis des professionnels et des usagers sur les difficultés rencontrées lors du remplissage des documents Cerfa semble

milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des téléguichets dans le département du Lot », *Sciences de la société*, 86 | 2012, 108-125

nécessaire pour en améliorer l'ergonomie de ces formulaires en ligne.

#### 4. Des services accessibles

Outre l'adaptation des services, le *focus group* a insisté sur le fait qu'il n'était pas possible d'obliger les personnes à se former et utiliser le numérique, si rien n'était mis en œuvre pour **mettre à disposition du matériel informatique lorsque les personnes n'y ont pas accès, en leur garantissant un accès gratuit aux sites institutionnels obligatoires** : la question de la gratuité et de la facilité de l'accès aux services publics est un enjeu crucial de l'accès aux droits. Le respect de l'inconditionnalité de l'accès aux services publics doit être garanti par les institutions et les services de l'Etat.



## Quelles actions peuvent être réalisées pour faire du numérique un levier d'inclusion ?

### 1. Actions pour faire connaître les services existants

Plusieurs axes de réflexion ont émergé pour faciliter l'usage des services en ligne :

- **Lancer une campagne via les médias traditionnels** (TV, radio, presse locale, bulletin municipal) pour faire la promotion des sites utiles. Une telle campagne pourrait aussi permettre de susciter l'adhésion de bénévoles qui viendraient renforcer l'animation de ces permanences dans un cadre précis et sécurisé ;
  - **Faire connaître les services utiles dans les lieux fréquentés par les personnes en milieu rural**, comme les mairies, cafés, ou gares ;
  - **Sensibiliser et (in)former les acteurs locaux** en charge de l'accompagnement des personnes les plus isolées et/ou âgées pour favoriser l'utilisation des services utiles, en les rapprochant des acteurs de la médiation numérique.
- Pour cela, il est nécessaire de rendre visible l'offre d'aide et d'accompagnement disponible sur chacun des territoires, et de structurer un réseau local des acteurs de l'accompagnement pour permettre l'articulation des offres existantes.

## 2. Actions pour accompagner les personnes

- **Développer les lieux d'accès et de formation au numérique en ruralité** pour accompagner à l'utilisation des services utiles : développement des MSAP ou d'autres structures « légères », par exemple en optimisant les permanences numériques de certaines associations ;
- **Développer des moyens d'aide et d'échanges réciproques** dans les lieux de rassemblement en zone rurale (foyers ruraux) facilitant un apprentissage collectif ;
- **Développer les services mobiles d'accompagnement** au numérique et les zones de Wi-Fi gratuit.

## 3. Actions pour développer de nouveaux services pour ces publics

- **Développer des plateformes ou des applications** pour *smartphone* permettant de géolocaliser les lieux utiles sur le territoire (santé, culture, formation...) ;
- **Organiser des « Living Lab »**, favorisant l'élaboration commune de services numériques utiles sur leur territoire avec des personnes vivant en zone rurale : cette initiative existe dans de nombreux départements, citons l'Espace numérique du Sud-Charente, lieu de développement de projet avec les habitants.

## Tribune - M. Dhumeaux, Président de l'association des maires ruraux de la Sarthe

Il est souvent fait un parallèle entre la révolution numérique et l'électrification de nos maisons au début du 20e siècle... La comparaison est tentante, car ces deux évolutions technologiques ont totalement bouleversé la vie d'une grande majorité de nos concitoyens. Mais hélas, la comparaison s'arrête là... car une fois installée, pour l'électricité il suffit d'appuyer sur un interrupteur, alors que pour le numérique le nombre de compétences nécessaires pour son utilisation est bien plus important.

Pour avoir occulté cette évidence, aujourd'hui 13 millions de nos concitoyens sont restés sur le bord du chemin de cette nouvelle révolution technologique. 13 millions de Français qui aujourd'hui, pour une carte grise, une carte d'identité, un rendez-vous médical, un billet de train, une facture de téléphone ou d'électricité, et demain la déclaration d'impôt, se retrouvent bloqués : tous ces actes de la vie courante qui nous font en partie citoyen leur deviennent inaccessible !

**Qui sont ces 13 millions de laissés pour compte ?** Des personnes habitant en zone blanche, des personnes souffrant d'illettrisme ou en grande difficulté de compréhension, des familles modestes incapables d'investir dans du matériel informatique récent ou incapables de financer un abonnement, les plus âgés, mais aussi les plus jeunes : un test fait auprès de jeunes âgés de 20 ans nous révèle qu'un sur quatre n'est pas en capacité d'écrire un email et d'y associer une pièce jointe... De nombreux responsables politiques croient à tort que nous vivons un passage difficile et que très rapidement tout sera réglé. **Cette affirmation est totalement**

**utopique et bon nombre de nos concitoyens seront encore en difficulté dans 10 ans.**

Avec une totale désinvolture sur ce sujet, les gouvernements successifs ont occulté cette réalité, trop concentrés sur les économies réalisables en dématérialisant tous ces actes de la vie courante. Pour eux, l'objectif est atteint, bon nombre de poste de fonctionnaires d'Etat ont disparu grâce à cette fameuse RGPP, peu importe les dégâts collatéraux !

Dans notre histoire contemporaine, c'est sans doute la première fois que l'Etat, pour des raisons économiques, valide le principe d'exclure 13 millions de Français d'actes de la vie de tous les jours, avec pour conséquence d'aggraver encore un peu plus ce sentiment d'abandon qui mine notre fonctionnement démocratique. Alors qu'après chaque élection nationale, nos élus nationaux s'alarment avec plus ou moins de sincérité sur les taux d'abstention et les votes extrêmes dans nos villages, cette manière de faire de la politique est bien surprenante et peu responsable.

**Il n'est peut-être pas trop tard pour agir.** Nous devons en urgence apporter à tous la solution pour que ces actions de la vie courante redeviennent possibles, en intégrant dans nos réflexions que **les difficultés de mobilité sont intimement liées à l'inaccessibilité des démarches administratives dans nos petits villages.** Les maisons de services au public à 20 minutes en voiture de tout point ne régleront pas tous les problèmes.

Seule la mairie est en capacité d'apporter au plus près de chacun de nos concitoyens les moyens d'accéder à ces services prioritaires. L'Etat doit en urgence sécuriser le rôle des élus et des secrétaires de mairie et accompagner financièrement les communes pour enfin trouver des solutions à un drame humain qu'il a lui-même créé...

## Tribune – Mme. Morin, Directrice de la Fédération des Côtes d'Armor de l'association Familles Rurales

« Internet, j'y connais rien, c'est plus de mon âge ! » ; « Comment vais-je faire pour déclarer mes impôts en 2019 ? » ; « Mes enfants m'ont offert une tablette à Noël mais je n'y touche pas, car je ne sais pas comment cela marche et j'ai peur de faire de mauvaises manipulations ! » ; « Il paraît même que n'importe qui peut voir ce qui se passe chez moi avec la caméra de l'ordinateur ! » ...

Telles étaient les craintes échangées entre les personnes âgées lors des animations collectives ou des visites à domicile organisées par Familles Rurales – Fédération des Côtes d'Armor.

Face à la problématique du vieillissement de la population costarmoricaine, et la volonté des seniors de vivre à domicile, depuis 2009, **Familles Rurales - Fédération des Côtes d'Armor a développé un « service en direction des seniors »** afin que ses derniers restent le plus longtemps possible autonomes.

Cependant, la dématérialisation des démarches administratives a eu un impact direct sur leurs vies quotidiennes : d'une personne âgée en capacité de gérer son budget, de s'occuper de ses démarches administratives via le téléphone ou le courrier papier, on est passé à une situation où la personne âgée doit faire face à un nouvel outil et à de nouvelles pratiques qui lui sont inconnus. **Les bénéficiaires de Temps Part'Agé en animation collective ou visite individuelle à domicile n'utilisent quasiment pas le numérique** (10 utilisateurs sur 200 seniors).

Cependant, le frein au changement que constitue le nouvel outil s'estompe dès lors que sont évoqués :

- L'accès au service
- L'accès à l'information (actualité et communication avec l'entourage par mails, ou visioconférence)
- L'accès au ludique (jeux de mémoire)

**Aussi, un accompagnement adapté sur plusieurs mois, afin de lever les craintes par l'acquisition d'une culture numérique** est le nouveau défi à relever pour que les personnes âgées restent autonomes.

### Sensibiliser par des mises en scènes numériques ludiques

**Dans le cadre d'Un Jour Partagé et des animations collectives,** nous avons expérimenté une sensibilisation progressive au numérique par l'appareil photo. Les bénéficiaires, au départ réfractaires, se sont pris au jeu de la prise de vue, de l'appropriation de l'outil en comprenant les possibilités de multiplication de clichés, puis d'effacement et enfin d'enregistrement sur l'ordinateur, pour diffusion par vidéoprojecteur. **Des étapes qui à force de manipulation permettent une familiarisation avec le numérique, qui de fait devient pratique et accepté.** Nous avons réalisé des photos de groupes, des portraits et pratiqué la macro-photo sur les abeilles. Un autre exemple est celui de la carte des étoiles. Il est facile de faire découvrir les applications diverses permettant de cartographier le ciel, soit d'un ordinateur, soit d'un smartphone (STAR NAV). Cela est d'autant plus significatif pour ses seniors, car la plupart sont issus du milieu de la pêche. Nous avons aussi expérimenté ce jeu en mêlant nos seniors à des élèves de l'école primaire de Saint-Cast-le-Guildo. **L'intergénérationnel est**

**l'un des vecteurs favorisant l'apprentissage de la culture du numérique.** Les jeunes de cours moyens sont très à l'aise avec les ordinateurs, c'est encore un moyen de s'approprier des outils avec la complicité d'experts que sont les jeunes.

### **Accompagner les seniors à l'utilisation d'une tablette via un réseau de bénévoles formés : apprivoisons la tablette !!**

En partenariat avec L'Office des Retraités Briochins (ORB), **l'action « les seniors et les tablettes »** a été mis en place. Aussi, tous seniors désireux d'apprivoiser une tablette avec une interface adaptée et simple d'utilisation bénéficient d'un **accompagnement à domicile par un bénévole sur 2 mois**, avec des temps hebdomadaires pour appréhender l'outil, connaître son utilisation en fonction de ses besoins, acquérir un sens critique quant aux contenus diffusés et la protection des données personnelles.

Pour mener à bien leur mission, les bénévoles ont des temps d'échanges sur leur posture, leur rôle et la pédagogie d'apprentissage adaptée, au préalable de l'accompagnement. En effet, ces derniers doivent « faire avec », et non pour les personnes âgées. **De même, ils ne se substituent nullement aux travailleurs sociaux.** Si besoin, ils réorientent vers la structure en capacité de répondre à la problématique.

Entre chaque visite, la tablette est laissée au domicile afin que la personne âgée acquière de la pratique et une confiance dans ses capacités à utiliser l'outil. A la moindre difficulté, elle pourra être aidée par le bénévole.

### **Après l'accompagnement, quels sont les perspectives pour la personne âgée ?**

- **Souhait de l'acquisition de la tablette.** Selon ses besoins, le bénévole pourra le guider vers tel ou tel produit, tout en respectant le budget souhaité. Des alternatives avec du matériel reconditionné peuvent être proposées. De même, lui seront indiqués les lieux de proximité d'apprentissage au numérique et à l'informatique.
- **Souhait de continuer à pratiquer sans pour autant acquérir l'outil.** Aussi, le bénévole l'orientera vers les structures adaptées (Médiathèque, Cyber commune, MSaP) pour l'accès mais aussi pour des formations complémentaires.
- **Souhait de ne pas utiliser le numérique.** Le bénévole l'orientera vers les structures qui pourront l'épauler dans ses démarches administratives.

Enfin, le partenariat avec l'ORB permet non seulement de mutualiser les moyens et les compétences, mais aussi de cerner les différences, les similitudes et les complémentarités entre le milieu urbain et le milieu rural.

## Webographie

### Pour découvrir des services...

- Portail de la médiation numérique : <http://www.mediation-numerique.fr/ruralite.html>
- Le site de Familles Rurales : <https://www.famillesrurales.org>
- Les annonces gouvernementales lors de la CNT : <http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/conference-nationale-des-territoires-le-numerique-au-coeur-des-enjeux>
- Ambition gouvernementale dans le déploiement du numérique : <https://agencedunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>
- Le site internet de l'Espace numérique du Sud Charente : <http://www.espace-mobile.org/>

### Pour aller plus loin...

- Note INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1379802>
- LEBRETON Claudy, Rapport « Les territoires numériques de la France de demain », 2013 : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>
- COURCELLE Thibault et al., « Numérique et services publics en milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des télé-guichets dans le département du Lot », Sciences de la société, 86 | 2012, 108-125.
- BESSON Raphaël, BROUILLARD Julien, « L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux ? Pour un changement de paradigme ! », Nectart, 2018/2 (N° 7), p. 110-121. URL : <https://www.cairn.info/revue-nectart-2018-2-page-110.htm>

Vers une société numérique  
pleinement inclusive

## Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité

---

Mars 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques lors de *focus groups*, pour leur permettre d'exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques. Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

### Quelques chiffres sur les familles monoparentales et les femmes en situation de fragilité

Selon la définition de la CAF, l'expression « famille monoparentale » recouvre les situations de personnes veuves, séparées, divorcées, abandonnées, ou célibataires qui n'ont pas de vie maritale et exercent seules la charge d'un ou plusieurs enfant(s) de moins de 20 ans. Si cette définition varie à la marge selon les institutions (CAF,

INSEE, UNAF), le critère commun reste le **parent isolé avec une ou des personnes mineures à charge**.

D'après une étude de l'Insee, en 2012, la France comptait 1,7 million de familles monoparentales sur un total de 7,8 millions de familles (22% des familles). Ce chiffre s'inscrit dans **une tendance en progression constante**, avec 4% de familles monoparentales en plus par rapport à 1999. **Dans 85% des cas, le parent isolé est une femme**. La tendance est encore plus importante dans les départements de Paris et sa petite couronne, ainsi que les départements méditerranéens, où se concentrent le plus de familles monoparentales élevant seules un enfant mineur (taux de 24% ou plus).

Si toutes les familles monoparentales ne se trouvent pas en difficulté sociale, l'INSEE indique que **le taux de chômage des personnes dans cette situation est plus élevé que la moyenne**. En effet, en se concentrant spécifiquement sur les femmes, nous observons que si elles sont plus nombreuses à être en emploi que les femmes en couples, leur taux de chômage est de 21,5% contre 11% pour les femmes en couple<sup>1</sup>.

A ces données, il convient d'ajouter d'autres caractéristiques sociales propres à cette situation. En effet, l'INSEE observe parmi les

---

<sup>1</sup> Insee, « Enquête famille et logement », 2011

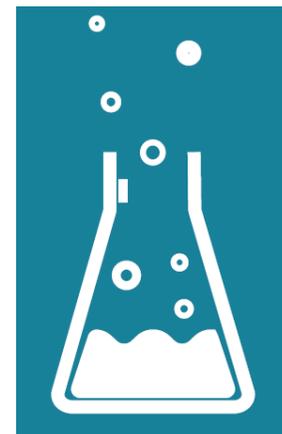
familles monoparentales une plus forte représentation des femmes les moins diplômées, une tendance à vivre une rupture conjugale plus tôt, ainsi que d'avoir plus d'enfants mineurs à charge. De plus, si la séparation entraîne une baisse des ressources, l'INSEE nous indique que cette diminution correspond en moyenne pour les femmes à une baisse du niveau de vie de l'ordre de 20% auquel il faut ajouter d'éventuels impayés de pension alimentaire (30% des cas)<sup>2</sup>.

Enfin, de manière plus globale, il apparaît que les femmes restent plus fragiles et plus exposées aux risques de précarité sur le plan professionnel, social et sanitaire, comme le montre l'étude « Femmes et précarité » du CESE de 2013<sup>3</sup>. En effet, **en France, 70% des travailleurs pauvres sont des femmes et 4,7 millions d'entre elles vivent sous le seuil de pauvreté**. Ces chiffres sont d'ailleurs renforcés par des éléments de contexte indiquant que les emplois non-qualifiés sont pourvus à 62% par des femmes et que les temps-partiels sont occupés à 82% par des femmes.

## L'apport du Labo numérique

Au vu des données relevées, il apparaît que **de nombreuses contraintes pourraient trouver leurs solutions par le numérique**. A ce titre, les rencontres lors des Labos numériques ont permis à de nombreux acteurs de s'exprimer sur la médiation numérique et d'évoquer comment cette dernière pouvait être un levier pour cette population.

Si nous ne possédons pas de données chiffrées sur les compétences numériques des femmes en situation de monoparentalité ou de fragilité, les experts de notre groupe de travail ont identifié, outre une nécessité d'accompagnement global, des problématiques communes qui pouvaient les toucher. La recherche d'un emploi et d'un logement stable, la recherche d'une formation, la capacité à gérer son temps, la capacité à suivre la scolarité de ses enfants, la rupture avec l'isolement social et relationnel, ainsi que l'amélioration du pouvoir d'achat sont apparus comme autant de thèmes à explorer.



---

<sup>2</sup> Voir le dossier de presse réalisé par « Parents Solos » : [http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER\\_PRESSE\\_PARENTS\\_SOLOS\\_COMPAGNI\\_E.pdf](http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER_PRESSE_PARENTS_SOLOS_COMPAGNI_E.pdf)

<sup>3</sup> Femmes et précarité, *Les études du Conseil social économique et environnemental*, février 2013



L'expression des femmes réunies lors d'un des *focus group* a mis en avant les **risques potentiels induits par une mauvaise appropriation de l'outil et des usages numériques** : un risque d'accroissement de l'isolement social, les « machines » venant remplacer la relation humaine ; le sentiment de ne pas « être à la page », de se sentir dépassées face à leurs enfants très connectés ; un sentiment d'impuissance à résoudre ces difficultés si les solutions passent obligatoirement par l'usage numérique pour des femmes qui sont généralement seules dans l'exercice des responsabilités familiales.

## **Dans les cas des familles monoparentales et des femmes isolées en situation de fragilité, quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique ?**

**La situation financière difficile** que peut rencontrer une partie importante des familles monoparentales ou de femmes en situation de fragilité explique que le coût du matériel et de la connexion à Internet (ordinateur, tablette ou Smartphone) constitue un premier frein à l'accès au numérique. L'accès au matériel et à la connexion n'entre alors pas forcément comme une priorité dans le budget du ménage.

Un second niveau de frein correspond plus à **une capacité d'usage limité**. Bien que sachant maîtriser des fonctions de base

(allumer leur outil numérique, aller sur internet), ces personnes peuvent rapidement se trouver démunies face à une utilisation plus poussée des services en ligne.

Un troisième niveau de difficulté concerne des personnes relativement autonomes par rapport aux usages du numérique, capables d'identifier leurs besoins et informées des ressources numériques existantes, mais qui peuvent s'estimer **démunies pour trier les services vraiment utiles, analyser la qualité des informations recueillies, ainsi que pour accorder leur confiance** aux solutions proposées. Face à cette difficulté, des personnes disent préférer se rendre physiquement auprès des services, privilégiant ainsi une relation humaine plus à même de cibler, vite et bien, les bonnes réponses aux problématiques posées.

**A l'opposé de la pensée commune qui argue que le recours aux services numériques permet de gagner du temps**, les femmes interrogées soulignent au contraire que chercher des infos, les trier, les intégrer, remplir les formulaires en ligne (perçus comme intrusifs) leur prend un temps trop important, particulièrement pour ce qui concerne l'accès aux droits. De manière plus fine, la littérature sur le sujet nous informe sur le fait que les sites internet sont *in fine* relativement peu ergonomiques par rapport aux applications et permet ainsi d'établir un lien entre les difficultés rencontrées lors des usages et la clarté des sites internet et outil numérique.

Enfin, l'une des difficultés majeures est **la méconnaissance des lieux d'accès au numérique** dans leur environnement proche, mais aussi la difficulté à se rendre dans un espace numérique dédié, alors que le quotidien du parent isolé en responsabilité familiale est d'ores-et-déjà très rempli.

## En quoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Pour les personnes concernées, le numérique a comme première vertu d'apporter un premier niveau d'informations dans tous les domaines de la vie quotidienne.

**Il est de fait utile dans le suivi des droits**, dès lors que l'usage en autonomie des sites concernés est acquis. Ainsi, le site de Pôle Emploi et de la CAF sont devenus incontournables. Pour ce qui relève des aides et des services possibles délivrés par d'autres acteurs sociaux, comme le Conseil départemental, les personnes mettent en avant des sites plus informatifs que directement opérationnels.

**Le numérique devient aussi le vecteur majeur de transmission d'informations** pour le suivi de la scolarité des enfants, même si certains parents soulignent le manque d'accompagnement de la part des établissements dans le maniement des outils numériques dédiés, comme dans le cas de l'espace numérique de travail (ENT) TOUTATICE de l'Académie de Rennes. Cet exemple illustre par ailleurs comment peut s'opérer une reproduction dans l'utilisation incomplète d'internet, pénalisant les enfants, puisque les parents ne sont pas en mesure d'assurer la transmission d'une culture numérique pourtant demandée dans le cadre scolaire<sup>4</sup>.



L'acte de consommation est aussi impacté par le numérique, notamment grâce aux comparateurs de prix, qui permettent de trouver les meilleures opportunités. L'achat en ligne auprès de la grande distribution est par ailleurs perçu comme un outil permettant de **maitriser et limiter ses achats au strict nécessaire** alors que la circulation physique dans les rayons des grands magasins est plutôt génératrice d'achats non essentiels. Les sites de vente de seconde main, comme Leboncoin ou eBay, sont aussi importants et rapidement cités. Un regret est exprimé par certaines personnes sur le fait que les structures d'aide alimentaire ne disposent pas de sites permettant de connaître les produits disponibles, obligeant à se rendre dans les structures à chaque fois.

---

<sup>4</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BRENDA Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », Agora débats/jeunesses, 2007/4, n°46, pp. 20-30.

## Quels outils et services en ligne sont nécessaires au quotidien ?

**Les réseaux sociaux occupent une place importante** pour les petites annonces qu'ils véhiculent, les solutions du « faire soi-même » qu'ils permettent de découvrir. Sans oublier les sites de rencontres.

**Les services bancaires en ligne** sont, pour une gestion rapprochée de son budget, qualifiés de facilement utilisables, en tout cas pour un usage régulier.

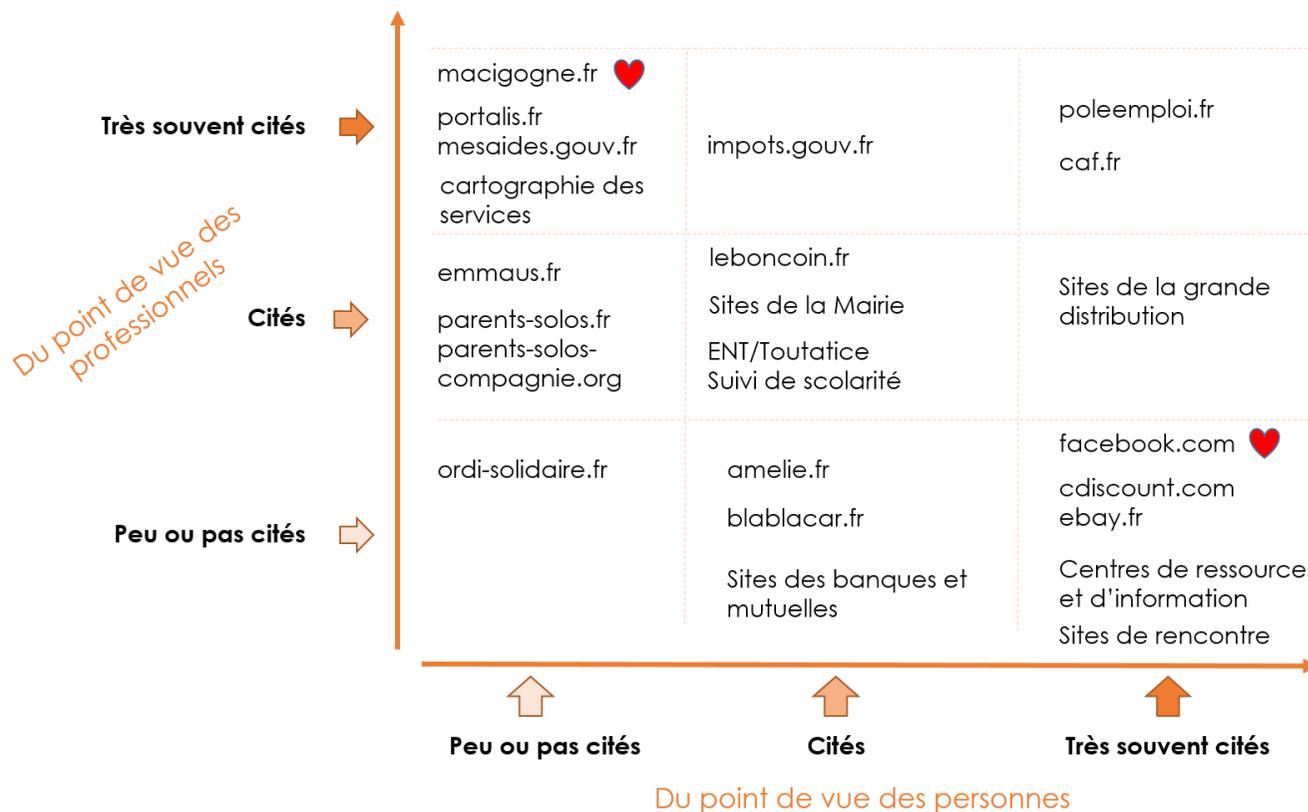
Pour ce qui relève de **la mobilité physique**, Blablacar est très vite cité dans les usages fréquents des personnes, notamment pour des déplacements sur longue distance alors que les sites relatifs aux transports de proximité sont plus rarement évoqués.

**Sont cités enfin les sites spécialisés sur la santé**, régulièrement consultés, et plus rarement les sites d'information quant à l'offre culturelle disponible à proximité, les personnes privilégiant encore les supports papiers plus faciles à manier. Pour illustrer les problématiques identifiées par les experts d'un côté et par des personnes concernées de l'autre, nous avons

procédé à la comparaison des sites jugés utiles par chacun des deux groupes. Les sites ayant fait l'objet de *coups de cœur* de la part des participants sont identifiés par le symbole correspondant.

**Un décalage apparaît entre les sites cités par l'un et l'autre groupe** : alors que les sites institutionnels sont très bien connus des experts, les sites plus grands publics ou des grands opérateurs sociaux sont en effet plus souvent cités par les personnes concernées.

On peut avancer quelques explications face à cette tendance : **les experts vont plutôt citer les services les plus récents et innovants, produits soit par les institutions, soit par des entreprises pour répondre à des besoins identifiés mais encore peu connus et utilisés par les familles.**



A titre d'illustration, le nouveau site « macigogne.fr », récemment mis en ligne par Pôle Emploi pour permettre aux parents de trouver des solutions diverses de garde d'enfants en proximité et à très court terme, apparaît encore peu utilisé tant par les parents que par les structures elles-mêmes ; l'ergonomie du service est pourtant très simple, rendant l'usage facile. Le décalage est donc plutôt à rechercher du côté de la diffusion de son existence auprès des intéressés : **il s'agit d'un problème de communication.**

**Les personnes concernées citent plus souvent les sites relatifs aux services sociaux de base et les services directement nécessaires à leur quotidien**, en termes de consommation et de liens sociaux, dans la mesure où les réseaux sociaux forment une communauté de proche qui renforcent leur utilisation. Ainsi, la recherche de services plus « pointus » quant à un besoin ou une situation plus spécifiques semble encore peu systématique.

### **Quels outils numériques pour faciliter l'accès aux services ?**

Les représentantes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité rencontrées ont fait part de leur difficulté à identifier les sites et/ou dispositif utiles : **la création d'une cartographie des dispositifs proposés en proximité** correspondant aux besoins des personnes peut constituer une première marche dans l'amélioration de la capacité d'agir en autonomie avec les outils du numérique : les experts nous ont fait mention qu'une telle mesure existait d'ores et-déjà à l'échelle de la ville Paris, et que cela permettait aux personnes de pouvoir identifier rapidement les partenaires proposant de l'assistance, de la facilitation ou de la formation au numérique.

Cette cartographie est aussi nécessaire pour les accompagnants sociaux des ménages. Cela requiert une réelle coopération entre les acteurs sociaux et numériques et une meilleure connaissance réciproque des dispositifs de chacun. A ce titre, **une meilleure coordination des actions des associations et des services sociaux d'accompagnement sur le volet numérique apparaît être une nécessité stratégique.**

## **Comment faire connaître les services utiles ?**

### **Via des espaces physiques**

**Les experts mobilisés ont évoqué de nombreux lieux permettant de diffuser une information sur les services numériques utiles.** Ces lieux peuvent être également des lieux d'accompagnement aux services numériques (voir ci-après). Parmi ces lieux, on citera :

- Les lieux dédiés au numérique : le groupe de travail a mentionné des services locaux comme les points d'accès publics à internet à Brest (PAPI), et les services existant dans toute la France comme les MSaP et les EPN ;
- Les lieux pouvant inclure un espace numérique : les MDPH, les centres sociaux, les MJC et les bibliothèques municipales, les établissements scolaires ... ;
- Les lieux mobiles : les bus numériques...

**Les personnes concernées ont pour leur part insisté sur le fait que les meilleurs lieux pour diffuser des informations sur le numérique** ou qui devraient être mobilisés pour se former au numérique sont :

- Les associations locales ;
- Les cybercafés ;
- La mairie ;
- Les annexes de Pôle Emploi ;
- Les salles informatiques des collèges/lycées ;
- Les espaces privés, en lien avec le développement du statut d'aïdant au numérique.

Par comparaison, nous observons **un décalage entre une volonté des experts** d'accentuer la médiation numérique via des sites déjà dédiés au numérique comme les EPN ou les structures spécialisées, **tandis que du côté des personnes concernées** l'effort serait plutôt à concentrer autour du réinvestissement des lieux déjà fréquentés comme la mairie ou les associations locales.

### **Via des moyens de diffusion**

**Le groupe d'experts a évoqué la possibilité de faire connaître ces services utiles via différents canaux :**

- Chaque opérateur public (CAF, Pôle Emploi, etc.) doit s'engager à communiquer, à informer et à orienter les bénéficiaires vers les services dédiés.

- La diffusion de ces informations doit passer par les différents canaux que sont la TV, les sms, l'affichage dans les lieux d'accueil, les réseaux sociaux, les mails.
- Un réseau commun des différents acteurs travaillant à l'accompagnement doit être établi pour la diffusion de ces informations, requérant une formation des professionnels.

**De leur côté, les personnes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité ont insisté sur l'importance de la dimension visuelle** d'une telle campagne et de conserver des supports papiers, plus faciles à garder et à consulter régulièrement. Le journal local, les affiches, les voitures publicitaires, les calendriers de La Poste ou des pompiers, les magnets à mettre dans la cuisine restent autant de moyens à investir et entretenir.

### **Comment faciliter l'usage des services en ligne ?**

Face à la diversité des problématiques que peuvent rencontrer les femmes en situation de monoparentalité ou fragilité, est apparue comme un principe partagé aussi bien par les experts que par les personnes concernées la **nécessité de repenser l'accès aux services numériques en généralisant sur les sites « l'entrée usager », au travers de leur profil mais aussi de leurs besoins.**

Pour les ménages nous concernant ici, l'organisation du quotidien étant considérée comme l'objectif principal, il pourrait ainsi être développé un site dédié aux parents seuls, dont la page d'entrée permettrait de rapidement identifier le sujet ou la situation pour laquelle de l'information est recherchée, dans un choix assez large de situations généralement vécues par les personnes (droits, scolarité des enfants, mobilité, vacances, loisirs ...) pour pouvoir

ainsi, en quelques clics, accéder aux sites dédiés à cette problématique et aux services de qualité liés.

Une telle démarche met en avant le fait que la demande des familles est plutôt de pouvoir accéder de façon plus « intégrée » et plus directe à des services fiables les concernant et non des services génériques inadaptés à leurs besoins.

**Elle suppose aussi une coopération forte entre les personnes et les structures conceptrices des supports numériques**, pour penser l'ergonomie et les contenus des sites et applications. Les sites parent-solo.fr et parents-solos-compagnie.org vont en ce sens.

Par ailleurs, face au double enjeu de renforcement de la capacité d'agir des personnes en autonomie sur les supports numériques tout en maintenant la relation humaine, **tant les experts que les personnes concernées ont mis en avant la nécessité de mieux structurer la fonction « d'aidants numériques », professionnels et bénévoles.**

Les deux statuts sont importants pour plusieurs raisons :

- **Les personnes concernées**, se font souvent accompagner par des personnes de leur famille et entourage proche (pairs) pour l'apprentissage des usages de base et l'utilisation de services grand public. Dans ces situations, les enfants agissent comme des « formateurs » aux usages du numérique à l'égard de leur parent. Cette réalité permet d'ailleurs d'insister sur le rôle que tient l'école dans la formation des élèves au numérique. **Néanmoins, les personnes concernées sont plus circonspectes à demander un accompagnement dans le recours aux services sociaux**

**numériques, qui supposerait qu'elles dévoilent des éléments très personnels** ; pouvoir alors s'appuyer sur un professionnel ou un tiers de confiance est important.

- **Pour les experts, l'accompagnement par les professionnels reste important** pour amener de la fiabilité tant dans les pratiques que pour les services à consulter ; pour autant, le temps disponible pour un tel accompagnement pour chaque personne reste limité et parfois insuffisant pour permettre une réelle autonomisation de la personne.

Un référentiel simple de formation des « aidants numériques bénévoles » reste à consolider, ainsi qu'une charte relative à une telle mission posant les règles de confidentialité et les limites de l'intervention. Des initiatives existent déjà en France, qui seront autant de sources d'inspiration.

Une telle démarche ne peut pour autant se faire sans qu'elle s'inscrive pleinement dans un système plus large de médiation et d'accompagnement au numérique, porté dans chaque territoire à la fois par les travailleurs sociaux et les médiateurs numériques professionnels, voire des acteurs culturels et des collectivités, notamment dans les mairies en milieu rural. **L'articulation et la coopération entre ces acteurs est ainsi à construire, en veillant particulièrement à ce que la finalité soit l'autonomie numérique des personnes accompagnées.**

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude du CESE sur les femmes et la précarité : <http://www.lecese.fr/travaux-publies/femmes-et-precarite>
- Etude de l'INSEE sur les familles monoparentales : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1285832#sources>
- Etude de faisabilité sur la constitution d'un réseau d'appui et d'entraides pour les familles par parents-solos-compagnie.org : <http://parents-solos-compagnie.org/le-rapport-detude-du-reseau-parents-solos/>

### Pour découvrir des services...

- Réseau associatif favorisant l'appui et l'entraide aux parents seuls : <http://parents-solos-compagnie.org/>
- Site d'informations à destination des familles : <https://www.parent-solo.fr/>
- Partenaire institutionnel UNAF/UDAF : <http://www.unaf.fr/> / Document de présentation : <https://prezi.com/to-js-1ohhg/prezi-udaf-86/>

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Jeunes en démarche d'autonomie**

---

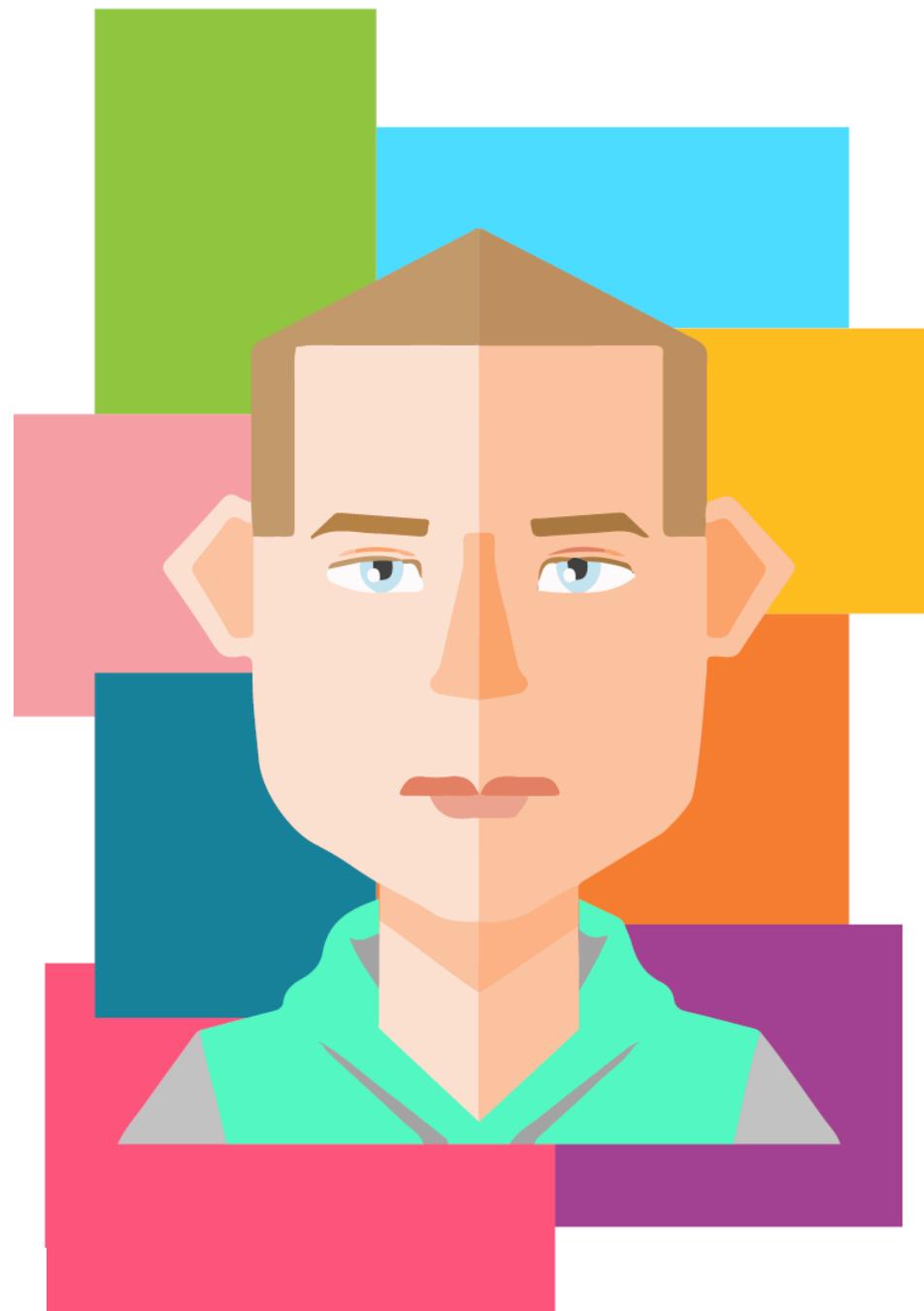
Juin 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

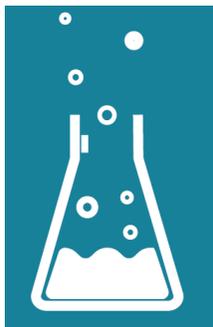


## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, lors de *focus group* sur la question de l'inclusion numérique des jeunes en démarche d'autonomie. Ainsi, des jeunes de la Mission Locale de L'Aigle-Mortagne au Perche, dans l'Orne, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

**L'utilisation des outils et services numériques est devenue incontournable dans la vie quotidienne d'un individu autonome.** Or, des jeunes éprouvent des difficultés dans l'usage des outils numériques dans le cadre leurs démarches d'accès à l'autonomie.

Ces difficultés peuvent avoir un impact dans la recherche d'un emploi, d'une formation adaptée ou bien d'un logement, ou simplement pour l'activation de leurs droits, comme l'attribution d'une aide financière (ex : la Garantie jeune).

### Le numérique, vecteur d'emploi

**Le numérique peut également être considéré comme un vecteur d'emploi pour les publics jeunes**, comme le montre l'émergence de nombreuses formations (ex : Webforce 3) et la création du programme « Grande Ecole du Numérique ». Il peut également représenter un vecteur de revalorisation et d'estime de soi dans une optique sociale ou professionnelle.

### La jeunesse « n'est qu'un mot » : des situations diverses

Les jeunes constituent un public varié. Parmi les jeunes qui peuvent avoir le plus de difficulté vis-à-vis du numérique, on retrouve les **jeunes accompagnés par les Missions Locales** (plus d'1,3 million de personnes), ainsi que les **jeunes accompagnés par des services spécifiques tels que l'aide sociale à l'enfance (ASE)** dans le cadre de contrat jeunes majeurs (plus de 20 000 jeunes âgés de 18 à 21 ans) ou placés sous protection judiciaire de la jeunesse (environ 3000 jeunes).

Si les jeunes sont culturellement habitués à un environnement où le numérique est bien présent, **cela ne signifie pas que certains ne rencontrent pas de difficultés face aux outils numériques**. En effet, au-delà de la question du coût (matériel et connexion) peut se poser également la question de l'usage, les jeunes pouvant maîtriser parfaitement certaines fonctionnalités (réseaux sociaux, loisirs, etc.) sans pour autant maîtriser les fonctionnalités qui pourraient leur être utiles dans une démarche d'autonomie (démarches administratives en ligne, bureautique, etc.).

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les jeunes ?

### 1. Les contraintes budgétaires

**Pour les jeunes en difficultés financières, le coût du matériel et d'une connexion internet** peut représenter un frein important. Il le sera moins pour les smartphones, plus répandus que l'ordinateur chez les publics jeunes. Le smartphone constitue alors un véritable **vecteur d'autonomie pour les jeunes, mais aussi de construction de soi et de maintien des liens sociaux**. Toutefois, les services apportés par un mobile ne sont pas équivalents à ceux qui peuvent être proposés via un ordinateur, et ce notamment dans une optique professionnelle, comme les outils bureautiques.

### 2. Des usages professionnels limités

**Dans les pratiques des jeunes, se pose pleinement la question de l'usage**. Ainsi, pour de nombreux jeunes, la maîtrise des outils numériques est principalement orientée vers les loisirs et les réseaux sociaux alors que d'autres fonctionnalités et services utiles sont peu utilisés, parfois mal maîtrisés, voir inconnus.

### 3. L'éloignement géographique

**Une attention particulière peut être apportée à certains jeunes en fonction de leur situation géographique**. Les jeunes en milieu rural sont ainsi confrontés à des problématiques de qualité de la couverture réseau, de proximité des structures d'accueil et d'accompagnement, ou même du taux d'équipement de ces mêmes structures, et d'accès à la formation.

**Pourtant, le numérique est au cœur de la démarche d'autonomie** : celle-ci passe nécessairement par la réalisation de nombreuses démarches en ligne, que ce soit pour accéder à ses droits (faire une demande à la CAF, s'inscrire comme demandeur d'emploi, etc.), ou aux services nécessaires au quotidien.

**Le numérique peut aussi bien agir comme un frein ou un levier à l'autonomie<sup>1</sup>**, dès lors qu'il est maîtrisé : les services en ligne permettant de trouver un emploi ou une formation, ou tout simplement de se déplacer, sont nombreux. Ils constituent une véritable ressource dans la démarche d'autonomie des jeunes.

<sup>1</sup> Voir *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>

## Quels services numériques utiles dans la démarche d'autonomisation ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux jeunes en démarche d'autonomie. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des jeunes consultés dans le cadre du focus group.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels et les avis du groupe témoin de jeunes.

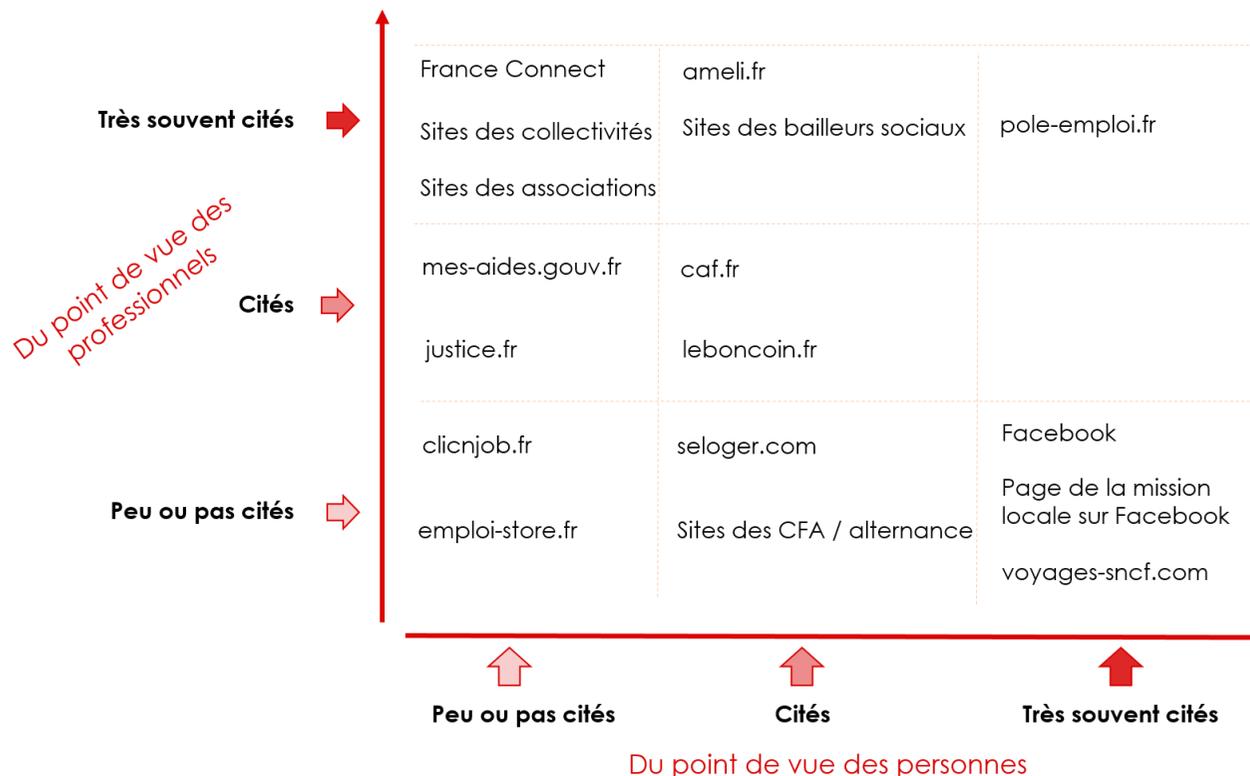
Ainsi, les professionnels interrogés citent plutôt des sites institutionnels, finalement peu ou pas utilisés par les jeunes. En revanche, les jeunes de la Mission Locale citent avant tout les sites communautaires et des réseaux sociaux, notamment Facebook.

Si les jeunes plébiscitent les réseaux sociaux en tant que services utiles, les professionnels sont méfiants vis-à-vis de ceux-ci. Une réflexion plus approfondie serait utile tant il semble que ces services sont aujourd'hui incontournables dans les interactions avec les jeunes.

Parmi les sites identifiés comme « utiles » par les experts, mais pas forcément connus des jeunes interrogés, on retrouve des **services permettant** :

- d'**accéder à ses droits** (ex : mes-aides.gouv.fr)
- de **gérer sa santé** (ex : amelie.fr)
- de **rechercher un logement** (ex : sites des bailleurs sociaux)
- ou de **simplifier ses démarches** (ex : France Connect).

► Il s'agit donc de promouvoir ces sites utiles.



## La question de la recherche d'un emploi

Considéré comme indispensable par les professionnels du groupe de travail, **le site Pôle Emploi est plutôt envisagé par les jeunes comme une nécessité administrative qu'un outil véritablement utile dans la recherche d'emploi.** Ceci provient sans doute d'une déception vis-à-vis des offres d'emploi qui y sont proposées et d'un manque de connaissance des outils pratiques mis à disposition par Pôle Emploi, au sein de l'Emploi Store.

Pour les jeunes de Mission Locale interrogés, le **meilleur moyen pour trouver un emploi passe par des outils non-dédiés à l'emploi tel que Leboncoin ou Facebook.** La transmission d'annonces par des proches, ou par la Mission Locale est donc privilégiée par les jeunes interrogés.

**Une valorisation des services** développés par Pôle Emploi dans le cadre de l'Emploi Store auprès d'acteurs ayant la confiance des jeunes (Missions Locales, associations...) et par un recours au marketing via les réseaux sociaux pourrait dynamiser l'utilisation de ces services utiles.

Concernant la recherche d'un emploi, d'autres sites innovants ont été cités par les professionnels du groupe de travail, à l'instar de Bob-emploi ou de ClicNjob. Ces sites visent à apporter conseils et formations dans la recherche d'emploi au-delà des simples « Job Board »<sup>2</sup>.



La perception des professionnels et des jeunes vis-à-vis de ces nouveaux services restent aujourd'hui à affiner. Ils sont en tous cas peu connus des publics jeunes ciblés.

---

<sup>2</sup> Un jobboard est un site web qui met en ligne des offres d'emploi.

## Comment faire connaître les sites utiles aux jeunes ?

Un important travail de communication est à faire aujourd'hui pour promouvoir l'utilisation de certains sites qui pourraient être utiles aux jeunes dans leur démarche d'autonomie.

### 1. Médias d'information et de diffusion

- Les médias traditionnels (spot radio, télévision, flyers, etc.) ;
- Les outils numériques (campagne email, publicité sur les sites internet fréquentés par les jeunes comme YouTube, création de contenus vidéo, forums, etc.).

La communication doit s'articuler avec une intervention humaine (un professionnel, un ami, la famille) car les jeunes n'accorderont de l'attention au service qui leur est conseillé seulement s'ils ont confiance en la personne qui leur délivre ce conseil.

### 2. Lieux de passages et espaces fréquentés par les jeunes

La rencontre peut avoir lieu dans un espace dédié, comme un espace public numérique, mais il s'agit surtout de privilégier :

- **Les lieux habituels de passage** tels que la Mairie, les bureaux de poste, les galeries marchandes, etc.
- **Les espaces fréquentés par les jeunes**, comme les Missions Locales, les associations, Pôle Emploi, etc.

### 3. Faire appel à l'expertise d'usage des jeunes

Travailler avec des jeunes à la promotion des services utiles semble pertinent. Les jeunes pourraient ainsi :

- Aider les professionnels à créer de nouveaux contenus et solutions adaptés ;
- Participer à la diffusion des solutions, selon un vocabulaire et des modalités adaptés.

## Pour communiquer avec un public jeune, les réseaux sociaux sont-ils incontournables ?

### Les réseaux sociaux offrent plusieurs avantages :

- Utilisation souvent quotidienne par les jeunes ;
- Echanges de bons plans entre pairs (loisirs, offre d'emploi, solutions de transport ou de logement) ;
- Accès à des informations (ex : la page Facebook de la Mission Locale) ;
- Création, diffusion et partage de contenus vidéos ou d'événements en ligne (ex : Facebook live de la Mission Locale).

Au regard des usages des jeunes interrogés, les réseaux sociaux peuvent être considérés comme un média très pertinent pour faire connaître les services pouvant être utiles aux jeunes, mais également comme un outil pratique facilitant l'autonomie.

Comme le montrent bien **les travaux de F. Granjon**<sup>3</sup>, l'utilisation des réseaux sociaux est facilitée par un bon réseau social « non-virtuel » : partant du constat que **les inégalités numériques sont le reflet des inégalités sociales**, c'est bien grâce à un soutien social (ex : soutien d'un collectif, de pairs compétents, Les Promeneurs du Net<sup>4</sup>, ou les Missions Locales...) que le jeune pourra être en mesure de tirer profit des réseaux sociaux numériques<sup>5</sup>.

Afin de permettre à des jeunes de valoriser leurs usages des réseaux sociaux, un travail de prise de contact préalable avec un noyau de jeunes est nécessaire : à titre d'exemple, pour la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne, ce noyau est constitué des jeunes qui fréquentent la Mission Locale, et diffusent les informations à d'autres jeunes. La Mission Locale a ainsi pu organiser des « Facebook Live » qui ont rencontré un succès au-delà des seuls jeunes fréquentant la Mission Locale.

**Notons cependant que le point de vue positif des jeunes sur les réseaux sociaux n'est pas toujours partagé par les professionnels**

---

<sup>3</sup> Sociologue spécialisé en sociologie critique de la communication et des médias numériques, ses travaux portent notamment sur le militantisme et les nouveaux médias de communication.

<sup>4</sup> <http://promeneursdunet.fr/>

du numérique présents au sein du groupe de travail. S'ils sont incontournables pour certains, ils sont rejetés par d'autres car ils font peser un risque sur les données des personnes.

Par ailleurs, il est important de noter la diversité des usages des réseaux sociaux selon la position sociale et l'âge des individus : les usages évoluent, les jeunes délaissant de plus en plus Facebook et Twitter au profit de Snapchat et Instagram. Il s'agit d'avoir pleinement conscience de la dynamique d'évolution des usages, afin de pouvoir communiquer avec les publics jeunes dans les meilleures conditions possibles.

<sup>5</sup> GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », Les Cahiers du numérique, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

## Comment simplifier et promouvoir l'utilisation des services utiles à l'autonomie ?

Au-delà de la simple information, **l'utilisation de certains outils et de certains services exigent des savoir-faire** dont ne disposent pas tous les jeunes en démarche d'autonomie. En effet, alors que certains jeunes peuvent être tout à fait familiarisés aux usages ludiques du numérique (réseaux sociaux, jeux-vidéos, musiques), ils peuvent se trouver plus en difficulté face à l'utilisation pratique d'autres outils et services plus courants dans l'univers professionnel (email, bureautique, services administratifs en ligne, etc.). **Plusieurs canaux peuvent être alors utilisés pour accompagner à l'usage de ceux-ci.**

### 1. Adapter les outils aux usages des jeunes

Le développement de services qui s'appuient sur des solutions existantes dont l'utilisation est généralement bien maîtrisée par les jeunes (applications smartphone, « Serious Game », etc.) ; le développement de supports en ligne pouvant les guider dans leur démarche (« tutos » en ligne, support téléphonique, prise en main de la session) ... sont autant de pistes à explorer.

Cependant, ces solutions ne sont pertinentes qu'à partir du moment où le fournisseur de l'outil **a acquis préalablement la confiance du jeune**. Il s'agit donc de s'appuyer sur des labels de confiance, ou de passer par des acteurs en contact direct avec les jeunes et ayant acquis leur confiance.

### 2. Accompagner les jeunes dans leurs usages

**L'accompagnement doit permettre le maintien du lien social.** Ce lien est nécessaire à l'établissement d'un **rapport de confiance** avec la personne. Il s'avère également essentiel pour adopter une approche personnalisée de l'accompagnement au numérique qui peut, si cela s'avère pertinent, passer par des temps collectifs facilitant l'échange entre pairs.

Cet accompagnement humain peut être le fait de :

- **Professionnels spécialisés sur les usages numériques** : ateliers dédiés, accompagnement des Promeneurs du Net, etc. ;
  - **Professionnels avec qui les personnes sont en contact** : comme c'est déjà le cas dans les Missions Locales.
  - **Proches, de manière plus informelle** : famille, amis, etc.
- ▶ **Le recours à la pair-aidance peut être très pertinent. Il peut s'agir par exemple d'aménager des temps collectifs dans des endroits où les jeunes sont rassemblés (associations, écoles, Mission Locales ...).**

### 3. Eduquer ou former les jeunes aux usages numériques ?

**La formation au numérique doit s'inscrire dans le parcours scolaire** des jeunes. Si cela semble être une évidence, des chercheurs ont souligné depuis une dizaine d'années déjà la différence entre *l'éducation au numérique*, actuellement en œuvre dans les établissements scolaires, et la *formation au numérique*, plus

pragmatique, moins normative, et centrée sur l'acquisition de compétences concrètes<sup>6</sup> : celle-ci devrait être plus développée.

Pour que cela participe réellement de l'autonomisation de tous les jeunes, la formation au numérique devrait aussi être dispensée dans les établissements spécialisés (CFA, écoles de la deuxième chance, centres accueillant des jeunes sous protection judiciaire, etc.).

Cela doit permettre de **décloisonner les lieux d'apprentissages** : aller plus loin que l'acquisition de connaissances sur le numérique proposée dans le cadre scolaire suppose de s'ouvrir à une approche en termes d'usage et d'apprentissage de compétences numériques.

#### 4. Former de jeunes professionnels : enjeu d'inclusion

Aujourd'hui, des offres de formation permettent aux jeunes de développer des compétences très spécifiques dans des domaines du numérique émergents : ces domaines, bien souvent, **se développent à partir des usages qui ont déjà cours sur Internet**. Comme le montre l'essor du *community management* dans l'univers professionnel, les pratiques ludiques des jeunes sur les réseaux sociaux peuvent, avec une formation professionnalisante, se révéler être des atouts pour répondre aux besoins de demain. Pourquoi ne pas imaginer que les jeunes puissent devenir

médiateur numérique pour, à leur tour, accompagner ceux qui en ont besoin ?

Quoiqu'il en soit, les jeunes, même lorsqu'ils rencontrent des difficultés sociales et d'usages numériques, devraient pouvoir profiter des transformations professionnelles induites par le numérique.

A ce titre, un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs** : ces formations, délivrées 100% en ligne, permettent également aux jeunes d'être accompagnés dans le développement de leurs compétences numériques.

---

<sup>6</sup> BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDAS Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4,

n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.htm>

## Tribune de l'Union nationale des Missions Locales (UNML)

Les jeunes le plus en difficulté face au numérique sont les jeunes les plus vulnérables en général, notamment les jeunes en difficulté face à l'écrit. **La transition numérique actuelle risque de fragiliser encore plus ces jeunes, si une attention plus importante ne leur est pas portée.**

Les professionnels des Missions Locales accompagnent les jeunes vers l'autonomie, selon leurs besoins identifiés dans différents domaines : accès aux droits, santé, mobilité, logement, emploi, formation, etc. **Le numérique traverse tous ces champs** : son accès et sa compréhension doivent être favorisés et accompagnés pour garantir l'accès de tous aux mêmes informations et services.

### Les besoins des jeunes identifiés par les Missions Locales<sup>7</sup>

1. **Adapter les moyens de communication** des Missions Locales (communication vers les jeunes et interactions jeune / conseiller)
2. **Favoriser l'acquisition par les jeunes des compétences numériques** pour développer leur capacité à pleinement utiliser le potentiel du numérique et ainsi faciliter leur accès à l'autonomie
3. **Informers les jeunes** sur les nouveaux métiers liés au numérique

## Des actions d'accompagnement des jeunes au numérique proposées par les Missions Locales

Une majeure partie des Missions Locales sont équipées d'un espace numérique, où les jeunes peuvent accéder en libre accès à un poste informatique connecté à Internet. Cela permet aux jeunes d'effectuer les recherches et démarches en ligne dont ils ont besoin, en fonction de leurs projets. Un professionnel de Mission Locale (chargé d'accueil, animateur numérique) est présent sur ces espaces pour permettre aux jeunes qui en ont besoin, d'être guidés et accompagnés dans leurs démarches. **Les Missions Locales étant présentes sur l'ensemble du territoire**, notamment à travers des permanences dans les quartiers, mais aussi en milieu rural et/ou chez des partenaires, les professionnels sont souvent dotés d'ordinateurs portables, et ont développé des applications et services permettant d'accompagner les jeunes dans leurs démarches, sans qu'une connexion Internet ne soit nécessaire.

Des enquêtes menées par les Missions Locales montrent qu'entre les jeunes, d'importantes disparités existent dans la maîtrise des outils numériques. Pour éviter que la fracture numérique ne se creuse entre les jeunes, des actions spécifiques sont mises en place par des Missions Locales. Ainsi, dans certaines structures, **des jeunes volontaires en Service Civique s'engagent pour rendre la pratique du numérique accessible à tous les jeunes**. Leur action contribue à lutter contre la fracture numérique en favorisant les échanges et le partage d'astuces entre jeunes, en rassurant et en expliquant le fonctionnement de l'espace numérique, en participant à l'animation d'ateliers de découverte du web et des bases utiles aux

---

<sup>7</sup> Enquête auprès des 14 Associations régionales des Missions Locales - janvier 2018

démarches quotidiennes, ou encore en participant à l'animation d'ateliers de prévention dans l'usage des réseaux sociaux. **L'UNML encourage le développement de telles initiatives qui favorisent l'échange et le partage entre jeunes**, à travers l'agrément collectif national de Service Civique qu'elle porte pour l'ensemble du réseau des Missions Locales.

Ainsi, en 2017, ce sont près de 350 volontaires qui se sont engagés en Mission Locale en tant que médiateur de la lutte contre la fracture numérique.

Pour accompagner les jeunes à développer leurs compétences numériques, les Missions Locales, en partenariat avec la Fondation Orange, développent et animent des ateliers de découverte et d'initiation au numérique. Ces ateliers permettent aux jeunes d'obtenir un « **passport numérique** ». Des structures travaillent également avec l'association WeTechCare en utilisant **ClicNJob**, interface créée avec des conseillers de Missions Locales, dont l'objectif est double : accompagner les jeunes dans leurs démarches auprès des employeurs et développer leurs compétences numériques (dans la logique d'apprendre en faisant). L'UNML est partenaire de WeTechCare depuis 2015 et appuie son déploiement auprès du réseau des Missions Locales.

Un partenariat OpenClassroom – UNML **permet aux jeunes de se former gratuitement à des métiers considérés comme porteurs, comme évoqué dans le cahier.**

Par ailleurs, pour faire connaître aux jeunes les métiers du numérique et y accéder, les Missions Locales informent aussi les jeunes sur les

formations dans ce domaine, notamment celles labélisées par la Grande Ecole du numérique.

## **Le réseau des Missions Locales, un acteur de la transition numérique**

La transition numérique risque de creuser encore plus les inégalités d'accès aux droits, à la formation et à l'emploi<sup>8</sup> et les Missions Locales sont depuis longtemps sensibilisées à la question de l'inclusion numérique et ces enjeux.

Un constat partagé par le réseau : le numérique fait constamment évoluer les organisations, les relations de travail et les pratiques professionnelles, ce que les Missions Locales vivent au quotidien. La qualité de la relation jeune/conseiller détermine la réussite de l'accompagnement : **le numérique doit être un outil pour mieux accompagner les jeunes, et ne remplacera pas la relation humaine.**

**Le numérique est un tremplin pour innover dans les modalités d'accompagnement des jeunes dans leurs parcours.** La stratégie numérique des Missions Locales est au cœur de la réflexion du réseau. L'UNML accompagne sa définition et sa mise en œuvre pour favoriser le développement des compétences des professionnels et les investissements (équipements et applicatifs). Pour cela, l'UNML s'appuie sur les initiatives et projets déjà engagés localement et régionalement. C'est le sens de la motion votée à l'AG de l'UNML en décembre dernier<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> <https://www.unml.info/actualites/actualites-partenaires/20174/rapport-du-conseil-dorientation-pour-lemploi-automatisation-numerisation-et-emploi-impact-sur-les-competences.html>

<sup>9</sup> [https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions\\_v.ago\\_unml\\_11.12.2017.pdf](https://www.unml.info/assets/files/actualites/RepresentationReseau2017/4-motions_v.ago_unml_11.12.2017.pdf)

## Webographie

### Pour en savoir plus...

- Etude Emmaüs Connect sur les jeunes en insertion socioprofessionnelle : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2015/06/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelles-Mai-2015.pdf>
- BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BREDA Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », *Agora débats/jeunesses*, 2007/4, n°46, pp. 20-30 : <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2007-4-page-20.html>
- Résumé d'une enquête issue du partenariat de l'institut Inria et TNS SOFRES sur le site de l'INJEP : <http://www.injep.fr/article/les-jeunes-et-le-monde-numerique-3185.html>
- *Les Cahiers Connexions Solidaires* n°2, 2015 : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n2.pdf>
- GRANJON Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44 : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.html>

### Pour découvrir des services...

- Page Facebook de la Mission Locale de l'Aigle-Mortagne : <https://www.facebook.com/missionlocale.laiglemortagne/>
- Découvrir un exemple d'action des volontaires en Service Civique engagés à la Mission Locale pour lutter contre la fracture numérique : <https://www.peps-missionslocales.info/actualites/innovation-sociale1/la-presence-des-volontaires-renforce-le-lien-entre-les-jeunes-et-la-ml.html>
- Programme « Orange » pour la formation des jeunes au numérique : <https://www.fondationorange.com/Le-programme-Ensemble-pour-l-insertion-des-jeunes>
- Outils d'accompagnement à la recherche d'emploi développé par WeTechCare : <https://www.clicnjob.fr/>
- Site internet de l'Emploi Store de Pôle Emploi : <https://www.emploi-store.fr/portail/accueil>

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

**Personnes ne maîtrisant pas  
l'écrit en langue française**

Avril 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE

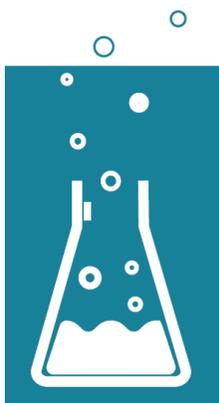


## Contexte d'élaboration de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Lors des ateliers, un groupe de travail dédié a permis de faire émerger les problématiques propres à l'accès et aux usages numériques des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par l'organisation d'un *focus group*, à l'INFREP de Torcy, avec l'ANLCI. Dans ce cadre, les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



## Quels sont les publics concernés et quelles sont leurs situations aujourd'hui ?

Parmi les citoyens en difficulté avec le numérique, **une personne sur quatre** l'est à cause de sa situation d'illettrisme ou de sa maîtrise insuffisante de la langue française.

**Cette situation recouvre des réalités différentes.** En effet, la population des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française recouvre des publics très variés : personnes ayant réalisé leur scolarité en France, personnes d'origine étrangères, primo arrivants, gens du voyage ... **Nous distinguerons ici :**

### 1. Les personnes en situation d'illettrisme

Les personnes illettrées sont des personnes qui ont été scolarisées en France mais ne maîtrisent pas aujourd'hui l'écriture en langue française. Selon une étude de l'Insee datant de 2011, **2,5 millions de Français seraient concernés par l'illettrisme**, soit 7 % des personnes âgées de 18 à 65 ans.

Pour dresser un rapide portrait idéal-typique de ces personnes, et éviter les stéréotypes qui ont tendance à associer mécaniquement « illettrisme » et « étranger », on peut relever ces caractéristiques :

- 51 % ont un emploi ;
- 50 % vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées ;
- 71 % utilisaient exclusivement le français à la maison à l'âge de 5 ans.

## 2. Les personnes maîtrisant une autre écriture

De nombreuses personnes résidant en France ne maîtrisent pas la langue française à l'écrit mais maîtrisent en revanche l'écriture dans leur langue maternelle ou bien dans une seconde langue. Il peut s'agir de :

- Primo arrivants (personnes résidant en France depuis moins de 5 ans)
- Personnes résidentes en France depuis de nombreuses années

## 3. Les personnes analphabètes

Les personnes analphabètes sont des personnes qui n'ont jamais reçu d'éducation en matière d'écriture. Elles ne savent donc écrire dans aucune langue.

Si ces publics ont tous le point commun de ne pas maîtriser l'écrit en langue française, il est important de bien les distinguer, car leurs besoins et les solutions qui peuvent être déployées à leur endroit concernant le numérique peuvent être très différents. Pour autant, les solutions d'adaptation et d'accompagnement semblent encore trop peu développées.

Au total, toutes situations confondues, une personne sur six, âgées de 18 à 65 ans, résidant en France métropolitaine éprouve des difficultés, au moins partielles, dans un des trois domaines fondamentaux de l'écrit<sup>1</sup>.

A celles-ci s'ajoutent tous les ans plus de 30 000 jeunes de 17 ans qui ont des difficultés graves à l'écrit, d'après le test de la Journée défense et citoyenneté.

## Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

On relèvera **trois niveaux de freins principaux** dans l'accès et les usages des services numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française :

1. **Les outils et services en ligne sont très souvent fondés sur la lecture, la compréhension et la production de textes.** A titre d'exemple, les personnes qui ont été scolarisées et ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit arrivent souvent à lire des phrases simples. Pourtant, à l'encontre des idées reçues, lorsqu'il s'agit de cocher une case dans un formulaire de type « questions à choix multiples », ces personnes ne saisissent pas nécessairement le sens des textes, et ne peuvent donc répondre convenablement.

<sup>1</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281410>

2. Le manque de connaissance ou de formation à l'utilisation d'outils adaptés aux personnes ne sachant ou ne pouvant pas lire peuvent freiner l'utilisation du numérique.
3. Enfin, pour les publics en situation de grande précarité (ex : personnes migrantes), peuvent venir s'ajouter **les problèmes de la disponibilité du matériel et/ou du coût d'accès à une connexion internet.**

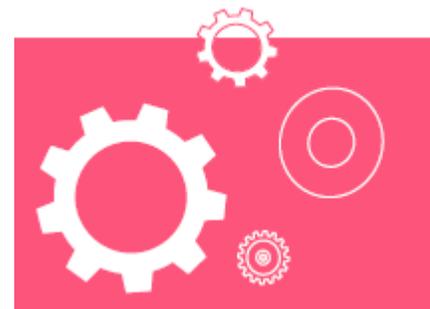
### Des solutions de contournement ?

Les personnes en difficulté avec l'écrit ne sont en fait ni dépourvues, ni incapables face au numérique. De fait, il existe **des stratégies intuitives développées par les personnes pour s'adapter aux outils numériques** présents dans leur vie quotidienne. Par exemple, elles manient les outils numériques à travers la reconnaissance d'image, de couleurs, ou par les fonctions vocales, autant de moyens de contourner l'écrit<sup>2</sup>.

### Pourquoi le numérique est-il utile à ces personnes ?

Les besoins de recours aux services numériques peuvent être très variables d'un individu à un autre en fonction des situations (trouver un emploi ou une formation, se déplacer, accéder à ses droits...).

**Dans le cas spécifique des personnes arrivées récemment en France**, qui ne connaissent pas les services du quotidien disponibles en France (où s'alimenter par exemple), la recherche de services fondamentaux peuvent être facilitées par l'utilisation d'outils numériques (localisation d'un service d'aide alimentaire ou de vêtements, informations sur les horaires, etc.).



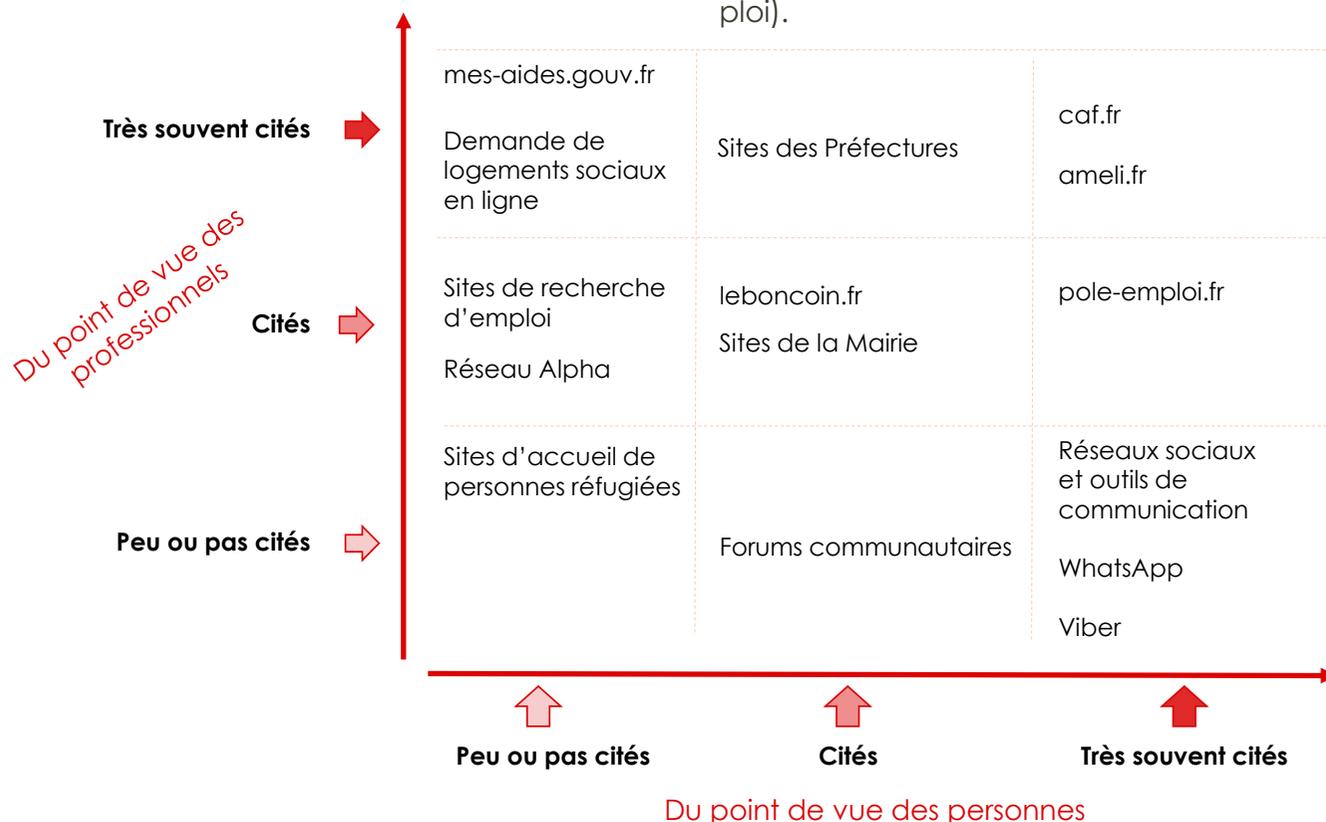
<sup>2</sup> Voir la synthèse du mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID\\_FICHIER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1251709173376)

## Des services utiles peu connus

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes ne maîtrisant pas la langue française. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des usagers.

La matrice permet de noter que parmi les sites utiles cités spontanément par les professionnels et par les personnes, on retrouve **les sites de services publics tels que le site de la CAF ou de la Sécurité sociale ainsi que le site Pôle Emploi**, perçus comme incontournables par les personnes interrogées (la plupart des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* étaient à la recherche d'un emploi).

La matrice permet également de mettre en relief **la méconnaissance des personnes interrogées d'un grand nombre de sites qui pourraient leur être utiles**, que ce soit dans l'accès aux droits (*mesaides.gouv.fr*), dans leur recherche d'emploi ou de formation, pour trouver une solution de logement, etc. Ces sites sont peu connus des personnes elles-mêmes, car il leur est difficile de les utiliser : pas toujours ergonomiques, les sites peuvent avoir un effet repoussoir lors de la première visite, et avoir mauvaise presse auprès des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française.



## L'importance des outils de communication et des sites communautaires

Les personnes interrogées sont en revanche tout à fait habituées à l'utilisation des réseaux sociaux ou des outils numériques de communication via texto/visio tels que **WhatsApp** ou **Viber**. Elles utilisent également des sites communautaires (dans leur langue) au sein desquels elles vont pouvoir s'échanger des informations utiles. **Ces moyens de communication semblent sous-utilisés par les institutions et les acteurs de l'accompagnement social**, pour communiquer avec ces personnes.

## Comment faire connaître les services utiles ?

### 1. Une entrée par les lieux d'usage

Ces publics ne se rendent pas forcément d'eux-mêmes dans des lieux d'accompagnement dédiés au numérique. Il semble dès lors préférable de **fournir une information sur les services numériques utiles dans les lieux de passage** ou des lieux au sein desquels les personnes vont se rendre pour y effectuer d'autres démarches (exemples : associations, centre sociaux, points d'accès aux droits).

Pour que cela soit à la fois *efficace* et *possible*, il faut penser la manière dont cette information peut être délivrée :

- soit en formant les acteurs de l'accompagnement social et de l'accompagnement numérique sur les services qui peuvent être rendus aux personnes grâce au numérique ;
- soit en confiant un « point info numérique » à une structure préalablement formée au sein d'un lieu non dédié (gare, bureau de poste, etc.)

#### Bonne pratique identifiée

Les Centres ressources illettrisme, mobilisés sur l'inclusion numérique des personnes en difficulté avec l'écrit, assurent la sensibilisation et l'initiation des médiateurs numériques et des intervenants associatifs qui accompagnent ces personnes.

### 2. Une entrée par les médias existants

- Les réseaux sociaux et les sites communautaires
- Les médias classiques (presse locale ou spécialisée, radio) à destination des usagers et des accompagnants
- L'envoi d'information en format vidéo / audio sur les téléphones mobiles

Dans le cas spécifique des personnes étrangères, le *smartphone* constitue un média essentiel pour maintenir le lien avec le pays d'origine. Lors des travaux, il est ressorti que le *smartphone* devait être pris en compte comme média privilégié, afin de proposer des services ergonomiques et plus adaptés aux usages déjà en vigueur parmi les personnes concernées.

Le *smartphone* devrait aussi être un support de communication privilégié pour faire connaître les services utiles. Ce travail de communication doit être réalisé à destination des usagers... mais également des accompagnants.



## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

### 1. Un accompagnement humain adapté aux besoins

**Les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française doivent régulièrement se faire aider** pour accomplir des démarches en ligne, dans la cadre de leur vie quotidienne. Elles peuvent être accompagnées par un accompagnant qui les guide, ou bien fait la démarche à leur place, si trop compliqué.

Ainsi, l'accompagnement ne saurait être efficace sans la dimension humaine. L'accompagnement social doit permettre à la personne, au-delà de l'accès aux droits et services numériques, d'être pleinement intégrée dans la société. Les besoins d'accompagnement sont réels, et il convient d'y apporter des réponses.

### 2. L'importance de la coordination des acteurs du territoire

Les Espaces publics numériques n'étant généralement pas en mesure de répondre seuls aux besoins d'une personne ne maîtrisant pas la langue française, il est important qu'ils puissent **fisser des relations plus étroites avec les structures proposant des services spécifiquement à leur attention** (ex : association d'accueil de migrants, centres d'accueil des demandeurs d'asile – CADA, association de lutte contre l'illettrisme, organisme de formation).

Le modèle développé par le centre social Espace Torcy à Paris constitue un exemple de décloisonnement qui favorise l'apprentissage sociolinguistique et l'usage du numérique<sup>3</sup>.

### 3. La médiation et le rôle des pairs

**L'entraide entre pairs** est également une piste à explorer, puisque, de manière informelle, c'est souvent par ce biais que se fait aujourd'hui l'apprentissage des outils numériques ou le transfert d'information. **L'entraide intergénérationnelle**, entre des enfants maîtrisant l'écrit en langue française et des parents ne le maîtrisant pas, en constitue un bel exemple. Cependant, cette entraide ne saurait convenir pour toutes les démarches en ligne : les enfants sont souvent amenés à réaliser des démarches personnelles, ce qui **soulève des questions au regard du droit au respect de sa vie privée ou de la responsabilité des pairs**.

Quelle que soit la forme qu'il prend, **l'accompagnement d'une personne en difficulté avec l'écrit est une source de renforcement des capacités et de l'estime de soi**. Il est donc impérieux pour ces personnes de pouvoir trouver **une personne de confiance** qui l'accompagnera dans son apprentissage ou, à défaut, qui pourra « faire pour elle ».

---

<sup>3</sup> <http://www.ensparis.fr/index.php?page=le-centre-social-espace-thorcy>

#### 4. L'apport des technologies

Enfin, pour faciliter l'utilisation des services en ligne pour les primo-arrivants, il s'agit également de **déployer des solutions techniques** pouvant apporter provisoirement une alternative rassurante à l'insuffisante maîtrise de l'écrit. Il peut s'agir de plateformes multilingues, ou d'outils destinés à se former rapidement à la langue française (applications de traduction ou de formation accélérée à la langue française).

Parmi les solutions techniques qui pourraient être utiles aux personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, les professionnels mettent en avant :

- **La web assistance** : en cas de besoin, un assistant numérique prend le contrôle du poste de l'utilisateur, afin de lui montrer les actions à réaliser ou les faire à sa place.
- **Le recours à la voix** : les outils qui permettent d'utiliser la voix à la place de l'écrit constituent des solutions intéressantes. Cela peut se faire avec des outils dédiés tels que les serveurs vocaux ou avec un opérateur qui va expliquer en direct les démarches à suivre.
- **Des outils plus ergonomiques** : l'ergonomie peut être simplement améliorée avec un recours aux visuels. Par exemple, la table numérique tactile géante à destination de ses usagers expérimentée par le conseil départemental du Val-de-Marne est une innovation intéressante dont le potentiel reste à explorer.

#### La création d'un portail national d'intégration ?

Dans son rapport remis au Premier ministre le 19 février 2018, Aurélien Taché, député du Val-d'Oise, propose la création d'un portail national d'intégration pour améliorer la fluidité des procédures d'intégration des personnes migrantes qui ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit en langue française. Cette proposition rencontre par ailleurs la demande des personnes interrogées. L'Ansa a pu, dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », recueillir des demandes de personnes qui souhaitaient la **création d'un portail généraliste, ergonomique, recensant l'ensemble des informations et services proposés par les services publics**.

Si Aurélien Taché le propose dans le cas de l'intégration des personnes migrantes, une telle solution est envisageable pour toute personne ne maîtrisant pas l'écrit en langue française : un portail généraliste entièrement fondé sur l'accessibilité par l'image pourrait être grandement utile à ces personnes, qui n'ont aujourd'hui ni les moyens d'accéder à certains services dématérialisés, ni même d'en connaître l'existence.

## Tribune de E. Maroun, chargé de mission national à l'ANLCI

**Le texte demeure très largement dominant dans les contenus numériques des services** dont tout individu aurait besoin pour agir dans la société d'aujourd'hui. Certes, les évolutions technologiques ont rendu les usages du numérique plus intuitifs et interactifs avec des matériels plus accessibles ; mais l'écrit reste omniprésent et indispensable notamment pour accéder aux informations et services dématérialisés essentiels pour la vie quotidienne.

La multimédiatisation des contenus en ligne et les efforts ergonomiques ont permis sans doute de simplifier la communication et le traitement des informations. Proposer des supports démonstratifs et explicatifs en format audio, vidéo ou infographique animé apporte une aide ponctuelle à l'usager pour s'informer, comprendre et agir dans certaines situations. A titre d'exemple, les tutoriels en ligne se trouvent dans cette catégorie. Aussi, la vocalisation numérique des textes répondrait notamment aux besoins des personnes en difficulté face à l'écrit, en l'occurrence une partie des personnes en situation d'illettrisme ; comme la traduction numérique le fait pour celles qui ne maîtrisent pas la langue, en l'occurrence pour les non-francophones primo-arrivants en France.

Cependant, ces supports numériques palliatifs ne dénouent que des problèmes relatifs aux situations occasionnellement handicapantes pour ces personnes. Ils ne leur apportent ni de solutions durables pour des difficultés récurrentes ni les clés de base pour naviguer aisément sur des pages aux limites indéterminées. **Perdues dans les multiples hyperliens, ces personnes sont souvent déstabilisées par un sentiment d'insécurité et de peur du risque d'erreur** quant à la compréhension et le traitement des informa-

tions qui portent sur leurs droits ou sur des choix engageant leur responsabilité et leurs parcours personnels et professionnels. La non-maîtrise partielle ou totale de l'expression écrite combinée, pour la majorité de ces personnes, avec l'insuffisance de la maîtrise d'autres compétences de base présente un facteur aggravant leur isolement, leur dépendance, voire leur exclusion.

**Pourtant, le numérique pourrait leur offrir des opportunités dès lors qu'un accompagnement spécifique et adapté à chacun des cas est proposé par les divers acteurs concernés par une société numérique inclusive.** Cette dernière offrirait une occasion inédite, un contexte exceptionnel, de (re)mobilisation de ces personnes pour s'affranchir de leurs difficultés. Le fait numérique à caractère social assez rare pourrait permettre à ces personnes de retrouver le sens, l'utilité et les retombées possibles de la maîtrise des compétences de base nécessaires à leur autonomie, leur épanouissement et leur évolution dans une citoyenneté active. Pour tirer profit du numérique, il convient d'abord de considérer que toute personne est capable de prendre conscience de ses difficultés et d'y faire face, et par conséquent d'accéder en autonomie à la société numérique. L'accompagnement obligatoirement humain, rassurant et renforçant la confiance en soi devrait associer l'aide à la maîtrise d'une compétence numérique de base à celle de la lecture et de l'écriture, et au-delà **à celle de l'apprendre à apprendre**. Cette dernière permettra d'exploiter le (ré)apprentissage des savoirs fondamentaux dans des situations de vie de plus en plus remplies d'environnements numériques.

Accompagner les personnes éloignées du numérique ne devrait pas se limiter à la réalisation des tâches à « la place de ». Outre la question de la préservation de la vie privée, **l'accompagnement risque de virer à l'assistantat s'il ne s'inscrit pas dans un processus**

**formatif visant l'autonomie à l'usage du numérique** ; d'autant plus que la transition numérique de la société n'en est qu'à ses débuts. Plus particulièrement, l'acte d'accompagnement à l'accès au numérique des personnes en difficulté avec l'écrit devrait s'inscrire dans une dynamique collective de proximité mobilisant tous les acteurs potentiellement concernés. Pour réussir durablement l'inclusion numérique de ces personnes, tous les acteurs (aidants, médiateurs, accompagnateurs, conseillers d'insertion, formateurs, concepteurs et porteurs des services numériques, acteurs d'accueil public et d'activités associatives...) sont invités à travailler en complémentarité sur chaque territoire. Ainsi, la société deviendra apprenante afin que ces personnes tirent profit des transformations actuelles et se préparent pour s'impliquer activement dans celles à venir.

**Elie Maroun, chargé de mission national, ANLCI**

**L'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)** accompagne le développement de l'usage du numérique comme levier de prévention de l'illettrisme et d'acquisition des compétences de base. Avec l'accélération de la dématérialisation des services publics, l'ANLCI est mobilisée pour que « l'illettrisme numérique » ne prenne pas racine aggravant ainsi les situations des personnes en difficulté avec l'écrit. Dans ce cadre, elle propose une charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme », cosignée à ce jour par 75 organisations nationales. Son but est de susciter une prise de conscience sur la nécessité d'intégrer les difficultés face à l'écrit comme l'un des principaux risques d'exclusion de la société numérique. Par cet engagement, elle attire l'attention de tout organisme ouvert au public sur le fait que des personnes en difficulté avec l'écrit sont potentiellement accueillies parmi ses usagers, ou à l'inverse, risquent de rester éloignées de ses services restreignant alors leur accès aux droits. Lors de ses manifestations et à travers ses outils de communication, elle valorise et diffuse des initiatives réussies, portées notamment par les signataires de la charte. A titre d'exemple les Journées nationales d'action qui ont lieu tous les ans lors de la semaine du 8 septembre.

**[www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)**

## Conclusion

La situation des personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit en langue française ne peut s'améliorer sans un travail de coordination des partenaires, en veillant notamment à articuler expertise technique et expertise d'usage. La prise en compte de l'expérience des individus doit se faire dès la conception des outils, dans une démarche de recherche d'accessibilité et de pertinence pour tous les utilisateurs.

À ce titre, l'initiative portée à l'échelle internationale par l'UNESCO et l'entreprise Pearson pour l'alphabétisation à travers des outils numériques inclusifs mérite d'être partagée et regardée de près pour nourrir les réflexions nationales<sup>4</sup>. Grâce à plusieurs études de cas, cette initiative offre un appui solide pour des projets locaux, et témoigne de la pertinence du croisement des outils numériques d'inclusion et d'alphabétisation.

---

<sup>4</sup> <https://fr.unesco.org/themes/alphabétisation-tous/initiative-pearson>

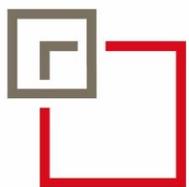
## Webographie

### Pour aller plus loin...

- Mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette sur l'usage des outils numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit : [http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID\\_FICHER=1251709173376](http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID_FICHER=1251709173376)
- Charte ANLCI pour lutter contre l'illectronisme : <http://www.illectronisme-ressources.com/lanlci-lance-une-charte-pour-lutter-contre-l'illectronisme/>
- Travaux de DIMINESCU Dana sur les migrants connectés. Reportage sur France Culture en 2013 (4 minutes) : <https://www.franceculture.fr/emissions/ce-qui-nous-arrive-sur-la-toile/le-migrant-connecte>
- « 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », COEPIA, *Rapport sur l'inclusion numérique des usagers des services publics : parcours adaptés, aide aux usagers, accompagnement des agents, moyens et indicateurs de l'accompagnement*, mars 2018 : <http://www.gouvernement.fr/30-recommandations-pour-n-oublier-personne-dans-la-transformation-numerique-des-services-publics>

### Quelques initiatives inspirantes...

- Liste des actions présentées par l'ANLCI dans le cadre de la journée de mobilisation contre l'illectronisme : <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Recueil-des-pratiques-presentees-en-ateliers-lors-des-journees-du-Numerique-des-6-et-7-septembre>
- *Vocabulons* (Conseil départemental du Val de Marne) : utiliser les outils numériques pour lutter contre l'illectronisme : <https://www.valdemarne.fr/vivre-en-val-de-marne/informations/culture-et-numerique-la-nouvelle-recette-du-departement-pour-favoriser-lapprentissage-du-francais>
- Projet de l'Unesco : <https://fr.unesco.org/themes/alphabetisation-tous/initiative-pearson>  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002617/261791e.pdf>
- TACHE Aurélien, FOURCADE Sabine, HESSE Catherine, BABLOTTE Justin, *Rapport au Premier Ministre*, « 72 propositions pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers en France », 2018  
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/184000099/index.shtml>



Agence  
nouvelle des  
**solidarités  
actives**

*Vers une société numérique  
pleinement inclusive*

## **Personnes vivant en zone rurale**

---

Juillet 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU  
**NUMÉRIQUE**

fondation  
sopra  steria  
INSTITUT DE FRANCE



## Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours de personnes directement concernées, lors de *focus group* dédié aux pratiques numériques. Sur la question du numérique en zone rurale, un groupe a été constitué par des personnes de Moissac (82) membres du Réseau de solidarité du Quercy-Sud du Secours Catholique. Elles ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées avec les professionnels et les personnes concernées. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin d'en tirer des enseignements et faire émerger plusieurs pistes d'actions.

## Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

Aujourd'hui, un français sur trois vit en zone rurale, et le taux de personnes vivant au sein de grandes communes rurales est en constante augmentation depuis 1975. Cette augmentation de la population au sein de ces zones décentrées interroge les conditions d'accès aux services numériques.

### Diversité des populations rurales

**Les personnes vivant en zone rurale ne forment pas un groupe homogène, également démunis face au numérique.** Les usages numériques des personnes vivant en milieu rural sont en réalité très divers et leurs compétences inégales. A titre d'exemple, la situation d'une famille de néo-ruraux (par exemple, une jeune famille s'installant à la campagne et pratiquant le télétravail) n'est pas comparable à celle d'un couple ou de personnes âgées isolées n'ayant jamais ou peu utilisé d'autres formes d'écriture que le stylo et le papier.

## Les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes vivant en zone rurale

### Vieillesse des populations

Si l'on se concentre sur les personnes vieillissantes en milieu rural, on constate qu'elles éprouvent à la fois des besoins spécifiques auxquels le numérique pourrait répondre (se déplacer, rompre l'isolement, etc.) et des difficultés à appréhender l'utilisation de ces outils, faute de culture numérique suffisante.

## De la problématique de l'accès à celle des usages

On limite trop souvent la question du numérique en zone rurale à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité, dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national. Si la couverture des zones blanches en France est bien inscrite à l'agenda politique à l'échelle nationale et à l'échelle des territoires<sup>1</sup>, **les problématiques d'usages liés aux nouveaux outils et services sont trop souvent oubliées**. A l'échelle des collectivités par exemple trop peu d'actions sont menées pour favoriser une véritable inclusion des personnes, l'accent étant plutôt mis sur le développement des infrastructures que sur celui de l'accompagnement aux usages<sup>2</sup>.

## Peu de solutions d'accès ou d'accompagnement

**Pour certaines personnes, le fait de vivre en zone rurale peut renforcer les inégalités en termes d'accès et d'usage du numérique.** Ainsi, pour les personnes éloignées du numérique du fait d'une absence de matériel ou du coût trop élevé de la connexion, vivre en zone rurale constitue un frein à la fréquentation d'espaces publics numériques, ou à la connexion gratuite via des bornes Wifi mises à disposition par des acteurs publics ou privés dans les zones urbanisées.

Alors même que les points d'accès publics à des équipements numériques restent peu développés et trop éloignés de leur domicile, les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* témoignent de leur volonté d'être accompagnées pour pouvoir accéder aux services numériques. **Au-delà du développement des outils et accès, les personnes mettent surtout en avant un besoin d'accompagnement.**

## La mobilité des personnes

Globalement, alors même que le numérique permettrait de résoudre les difficultés d'accès physiques aux services généralement plus difficiles d'accès en milieu rural (par exemple, pour accéder à ses droits, rechercher un emploi, faire une déclaration en ligne, etc.), une situation de vie en milieu rural associée à un **déficit en mobilité des personnes constitue un frein pour accéder aux services d'appui à l'utilisation du numérique**, ou à une aide adaptée pour la réalisation de démarches en ligne. Dans l'incapacité d'apprendre comment utiliser les services, elles en sont privées alors que cela pourrait leur simplifier la vie à bien des occasions.

---

<sup>1</sup> Le gouvernement se donne pour objectif d'apporter le très haut débit à l'ensemble du territoire pour 2022 : <https://agence.dunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>.

<sup>2</sup> D'après l'étude menée par V. GUERIN & al, « Schéma directeurs et politique numériques territoriales ». URL : <http://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete->

[schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017\\_1507898776757-pdf](https://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete-schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017_1507898776757-pdf)

## Pourquoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Dans un contexte où le numérique est devenu un outil incontournable dans tous les aspects de la vie quotidienne et professionnelle, sa maîtrise est en soi un enjeu d'autonomisation dans notre société, tandis que le non-usage est un facteur renforçant les inégalités préexistantes. La maîtrise du numérique par l'ensemble de la population en milieu rural comme en milieu urbain constitue un enjeu d'égalité des chances.

### Numérique et ruralité, une alliance gagnante

**Le rapport de C. Lebreton<sup>3</sup> rappelle les avantages comparatifs que les territoires ruraux et périurbains pourraient retirer du numérique.**

Ainsi, les problèmes d'accès aux services publics auxquels les territoires ruraux et périurbains sont confrontés peuvent être en partie résolus grâce aux potentialités du numérique :

- **Dans le champ de l'éducation** : l'évolution de la pédagogie, en étroite association avec le monde enseignant est nécessaire pour s'adapter à la « révolution internet ». Des plateformes éducatives numériques (e-learning, MOOC, etc.) rendent disponible à distance une importante offre de formation ;
- **Dans le domaine médico-social** : les avancées technologiques liées à la *télémedecine* doivent pouvoir faciliter l'accès aux soins dans tous les territoires, ainsi que la prise en charge et le maintien à domicile des personnes âgées ;

- **Dans le champ administratif** : les outils numériques peuvent améliorer l'accessibilité des services et faciliter les relations entre l'administration et ses usagers, grâce à des stratégies hybridant présentiel et virtuel.

### Une utilité du numérique variable suivant les publics

L'utilité du numérique est variable en fonction de la situation personnelle des utilisateurs et de leur lieu de résidence. Les professionnels interrogés dans le cadre du groupe de travail insistent surtout sur les dimensions suivantes :

- Des services qui permettent d'éviter les déplacements (administratif, achats, rendez-vous par visio-conférence, télémedecine, etc.) ;
- Ou des services permettant de faciliter les déplacements (covoiturage, transport en commun, etc.) ;
- Des services permettant de créer du lien social (réseaux sociaux, sites de rencontre, Skype, etc.) ;
- Des services qui permettent de télétravailler.

---

<sup>3</sup> <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>

## Les démarches en ligne, sujet d'inquiétude pour les personnes interrogées ...

Le *focus group* a confirmé que l'accompagnement dans les usages numériques était un enjeu important au regard de la généralisation de la dématérialisation administrative. Si les personnes interrogées considèrent que la dématérialisation fait gagner du temps dès lors qu'elles font « comme il faut », elles ont également exprimé un **manque de confiance pour remplir seules des formulaires en ligne**.

Pour elles, le risque des retards de traitement lié à des erreurs potentielles lors de la saisie en ligne est tel, qu'elles se dirigent toujours vers les services sociaux, afin de sécuriser la bonne réalisation de leurs démarches administratives. Cette source d'inquiétude vis-à-vis du numérique doit être surmontée afin que les personnes puissent avoir confiance dans leur capacité à réaliser des démarches. Cela ne passe pas uniquement par un accompagnement au numérique, mais également par le déploiement d'outils en ligne plus pédagogiques.

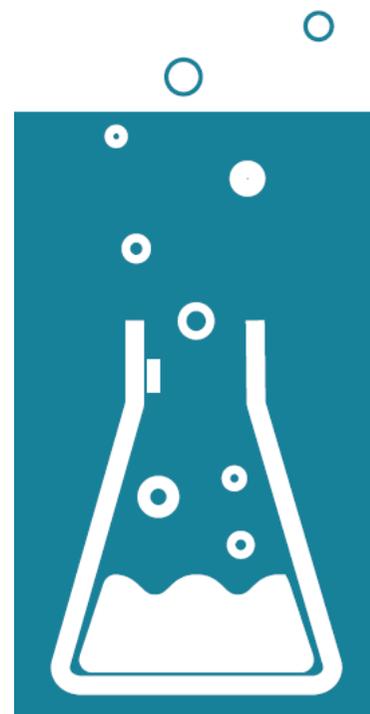
## ... alors que le numérique est perçu très positivement pour améliorer le quotidien

Globalement, le numérique est avant tout perçu de manière positive lorsqu'il permet de réaliser des actions :

- **Informatives** : lecture des journaux locaux ou nationaux, horaires de la SNCF, santé, visite de musée, etc. ;
- **Ludiques** : accès à la musique, aux films et jeux de société ;

- **Sociales** : logiciel de communication gratuit, réseaux sociaux pour rompre l'isolement notamment avec les enfants éloignés, échanges de courriels, etc.

Cette appétence pour les services numériques connus peut être utilisée pour sensibiliser les personnes les plus réfractaires à l'usage du numérique et démarrer un accompagnement qui pourra être dans un second temps consacré à la maîtrise de nouveaux usages.



## Quels sont les services utiles aux personnes vivant en milieu rural ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes vivant en milieu rural. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des personnes consultés dans le cadre du focus group.

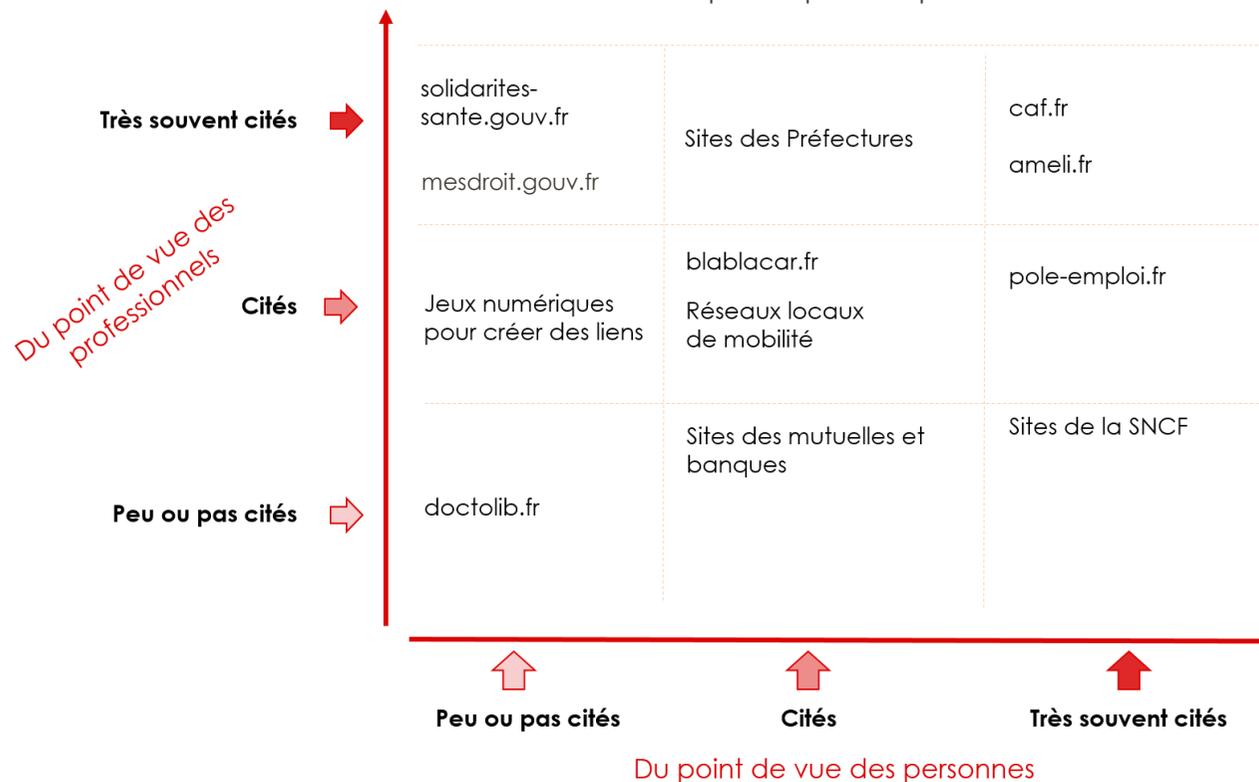
Parmi les sites utiles cités spontanément à la fois par les professionnels du groupe de travail et les personnes du *focus group*, on retrouve les sites de services publics tels que le site de la CAF, de la sécurité sociale ou de Pôle Emploi. Comme nous l'avons vu plus haut, si l'usage du numérique pour réaliser des démarches administratives peut être source d'angoisse pour les personnes, il reste perçu comme de plus en plus important pour ces dernières.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels, et les avis du groupe de personnes interrogées.

Si les experts se sont concentrés sur les trois thématiques de la santé, du télétravail et de **la mobilité, seule cette dernière thématique a tout particulièrement retenu l'attention de notre focus group.**

Enfin, la matrice met également en relief le manque de connaissance des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* concernant les sites institutionnels qui peuvent pourtant leur être très utiles, tels que mesdroits.gouv.fr.

Il existe donc un véritable enjeu de formation à l'ensemble des usages du numérique et d'information plus large sur les sites officiels à l'égard des personnes concernées et des accompagnants.



## Quelles conditions préalables à la mise en place de nouveaux services à destination de ces publics ?

Les professionnels réunis lors des groupes de travail ont proposé des pistes de réflexion quant à la mise en œuvre de nouveaux services qui pourraient être utiles aux personnes fragiles vivant en zone rurale.

### 1. Solliciter l'expertise d'usage : répondre aux besoins des personnes

Il s'agit de répondre aux besoins précis exprimés par les personnes en leur fournissant une information « labellisée » par un tiers de confiance sur des problématiques précises. A titre d'exemple, les personnes interrogées lors du focus group souhaitaient d'une plateforme numérique de santé fournissant toutes les informations utiles aux personnes pour accéder à des soins (médecin le plus approprié, moyens d'accès, créneaux disponibles, etc.).

### 2. Assurer l'accès aux services publics numériques

La capacité à assurer un service universel du numérique est apparue être une nécessité de premier plan. Il semble nécessaire d'impliquer les communes rurales à se doter des moyens humains et techniques nécessaires pour permettre la formation et la mise à disposition des outils pour tous (développement d'un service public de proximité). Pour aller au plus près des usagers, des solutions existent tels que les « bus numériques » ou les permanences de certaines associations dans les petites communes. Ces solutions doivent être mises en place en étroite collaboration avec la commune ou l'intercommunalité.

Les experts ont insisté sur le fait qu'il est de la responsabilité de chaque institution de continuer à mettre à disposition du personnel chargé d'assurer un service « physique », pour éviter que les économies d'échelles réalisées par les institutions ne reportent une charge supplémentaire sur les collectivités territoriales.

### 3. Traiter les vides juridiques repérés

Des vides juridiques sont déjà identifiés et pourraient impacter les personnes en charge d'accompagner les usagers au numérique qu'elles soient des professionnels de l'accompagnement au numérique (médiateur du bus numérique) ou en contact avec les publics dans le cadre d'autres fonctions (un employé de mairie) :

- Agrémenter les personnes réalisant des actions en ligne à la place des usagers ne sachant pas réaliser les démarches afin d'éviter que ces personnes soient rendues responsables en cas d'erreur sur l'aide apportée (par exemple : lors d'une déclaration en ligne)
- Appuyer les personnes accompagnées dans la gestion sécurisée des mots-de-passe (par exemple : trouver des alternatives à la conservation des mots-de-passe dans des coffres-forts numériques par les services des mairies).



## Quels lieux d'accompagnement numérique sont à privilégier ?

Lors des échanges avec les personnes du *focus group*, les lieux spécifiquement dédiés au numérique, comme les EPN, n'étaient pas envisagés comme des lieux possibles de formation car **ils n'étaient tout simplement pas connus par le groupe.**

Cela pose la question des lieux à privilégier pour rendre accessible l'offre d'accompagnement.

### 1. Des lieux dédiés à l'accompagnement

Tout d'abord, **faire connaître les lieux d'accompagnement déjà existants**, qu'ils s'agissent de lieux spécifiquement dédiés à un accompagnement numérique ou d'autres lieux qui n'y sont pas dédiés mais qui peuvent apporter un concours précieux. Les MSaP et les locaux des acteurs associatifs (Missions Locales, antenne du Secours Catholique) ont été mis en avant comme des lieux à privilégier.

#### Les MSaP<sup>4</sup>

**Les Maisons de services aux publics** ont été créées pour répondre aux besoins d'usagers éloignés des opérateurs de services publics, notamment les personnes vivant en zones rurales et périurbaines. En un lieu unique, les animateurs des

MSaP accompagnent les publics dans leurs démarches du quotidien : prestations sociales, accès à l'emploi, transports ou encore services postaux. Les animateurs sont formés par les opérateurs de services publics de manière à assurer la qualité de l'accompagnement.

### 2. Des lieux de passage non-stigmatisants

La seconde solution, privilégiée par les participants au *focus group*, est d'utiliser les lieux de passage, les lieux où les personnes se rendent déjà, tels que les mairies, les salles d'attente des cabinets de médecin, les bureaux de tabac et de presse, voir même les gares où l'accès Wifi peut être gratuit.

Cette préférence spontanée des personnes interrogées pour les lieux qu'ils connaissent d'ores et déjà s'explique par le fait que les conditions d'appropriation d'un usage et de nouvelles pratiques sont optimales lorsque sont réunis les facteurs de proximité et de confiance<sup>5</sup>.

- ▶ **La création d'espaces dédiés au numérique dans des lieux non-dévolus au numérique apparaît donc être une piste pouvant favoriser l'accompagnement et l'apprentissage, dans la mesure où le réinvestissement des lieux préexistants est préféré par les personnes interrogées à la création de nouveaux espaces.**

<sup>4</sup> Voir notamment le site du CGET : <http://www.cget.gouv.fr/dossiers/maisons-de-services-public>

<sup>5</sup> Voir notamment à ce sujet la publication suivante : <http://raudin.u-bordeaux-montaigne.fr/wp-content/uploads/2015/06/16PraxisPartie-IPauelin.pdf>

### 3. Une aide numérique à domicile

Parallèlement à l'augmentation du besoin d'accompagnement aux usages numériques, on observe l'augmentation du nombre d'aidants de proximité qui interviennent pour accompagner la personne dans sa vie quotidienne, notamment les personnes isolées en milieu rural. Ces aidants de proximité interviennent directement au domicile de la personne, qu'ils soient bénévoles ou bien de la famille de la personne, ou encore des professionnels (par exemple, les professionnels de l'ADMR).

Au quotidien, les proches aidants et les professionnels de l'aide à domicile sont de plus en plus amenés à apporter de l'aide aux personnes dans leurs démarches numériques ou en ligne. Il s'agit donc de prendre véritablement en compte l'aide apportée par ces personnes, professionnelles ou non, et de sécuriser leur intervention, autant juridiquement qu'éthiquement. La protection de la vie privée et des données personnelles doit être un point de vigilance dans toutes démarches d'accompagnement.



### Comment faire connaître les services utiles ?

La communication est apparue comme un enjeu clé. Ainsi, le groupe de professionnels comme les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* ont identifié plusieurs médias de communication essentiels.

#### Privilégier les médias classiques, et notamment locaux

**Les deux groupes d'experts et de personnes interrogées soulignent la pertinence des médias traditionnels**, notamment les supports physiques tels que les affiches, mais aussi la télévision, la radio, notamment les chaînes et stations locales. Il faut améliorer la qualité de l'information des services locaux existants.

Le bulletin municipal est un relais indispensable en milieu rural, tout comme le bouche-à-oreille lorsque le service a été de qualité. Les personnes membres du *focus group* insistent sur la pertinence d'une information de qualité *via* les bulletins municipaux.

Parmi les initiatives qui ont pour vocation de rendre accessible et visible une offre de services numériques sur un territoire, nous citerons le projet de bus numérique « l'Esp@ce mobile », portée par le département de la Charente<sup>6</sup>. Ce dispositif a fait ses preuves, et d'autres collectivités territoriales souhaitent développer cette offre itinérante.

---

<sup>6</sup> <http://www.espace-mobile.org/>

## Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes vivant en zone rurale ?

Les experts ont pour leur part évoqué plusieurs leviers à renforcer pour favoriser l'appropriation du numérique par les personnes vivant en zone rurale.

### 1. Un accompagnement humain à partir des besoins de la personne

Un **accompagnement** physique, social et numérique<sup>7</sup> qui part du postulat qu'il faut accompagner les personnes à l'acquisition de compétences et non à des savoirs, pour qu'ils soient en mesure de s'adapter aux évolutions rapides de l'environnement numérique. Cet accompagnement doit tenir compte dans sa posture à :

- « Faire avec » et non « à la place de » ;
- Eduquer aux différents risques ;
- Favoriser l'aide et les échanges réciproques entre les personnes elles-mêmes.

L'accompagnement descendant n'est donc pas adapté, ni l'opposition « sachant » / « apprenant » : il s'agit d'apprendre ensemble au regard de la technicité qui évolue rapidement et la capacité de chacun à faire découvrir de nouveaux services à d'autres personnes.

<sup>7</sup> L'importance de l'accompagnement physique est mise en avant par les chercheurs. Voir : COURCELLE Thibault *et al.*, « Numérique et services publics en

### 2. Favoriser les démarches « d'aller-vers »

Cette position a été complétée par le *focus group* en insistant sur le fait que l'accompagnement ne pouvait s'inscrire que dans une démarche d'« aller-vers » : les services sociaux doivent se tourner vers les personnes les plus en difficultés dans leur usage d'internet.

Il est important de spécifier **qu'une personne en difficulté avec l'usage d'internet n'est pas forcément en difficulté sociale** ; or, ce n'est pas le rôle du travailleur social d'accompagner aux usages numériques, mais celui du médiateur numérique. Il est nécessaire de pouvoir orienter les personnes en fonction de leur besoin.

- ▶ **L'articulation entre les acteurs et dispositifs pouvant apporter une aide aux personnes en difficulté avec l'usage du numérique s'avère être un enjeu majeur pour mieux orienter les personnes en fonction de leurs besoins.**

### 3. Des services conçus pour et par les usagers

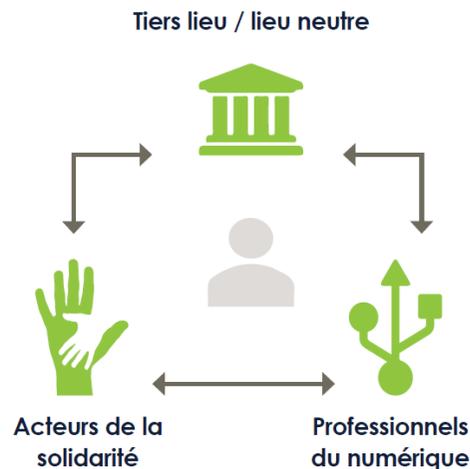
Une meilleure prise en compte de l'avis des usagers à travers des groupes de parole d'utilisateurs au niveau local ou des conseils locaux de citoyens (instances de participation pouvant donner leur avis sur la création de services numériques ou dématérialisés) semble être nécessaire pour fournir des services adaptés aux réalités locales. Par ailleurs, concernant plus spécifiquement le remplissage en ligne de documents administratifs, la prise en compte de l'avis des professionnels et des usagers sur les difficultés rencontrées lors du remplissage des documents Cerfa semble

milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des téléguichets dans le département du Lot », *Sciences de la société*, 86 | 2012, 108-125

nécessaire pour en améliorer l'ergonomie de ces formulaires en ligne.

#### 4. Des services accessibles

Outre l'adaptation des services, le *focus group* a insisté sur le fait qu'il n'était pas possible d'obliger les personnes à se former et utiliser le numérique, si rien n'était mis en œuvre pour **mettre à disposition du matériel informatique lorsque les personnes n'y ont pas accès, en leur garantissant un accès gratuit aux sites institutionnels obligatoires** : la question de la gratuité et de la facilité de l'accès aux services publics est un enjeu crucial de l'accès aux droits. Le respect de l'inconditionnalité de l'accès aux services publics doit être garanti par les institutions et les services de l'Etat.



## Quelles actions peuvent être réalisées pour faire du numérique un levier d'inclusion ?

### 1. Actions pour faire connaître les services existants

Plusieurs axes de réflexion ont émergé pour faciliter l'usage des services en ligne :

- **Lancer une campagne via les médias traditionnels** (TV, radio, presse locale, bulletin municipal) pour faire la promotion des sites utiles. Une telle campagne pourrait aussi permettre de susciter l'adhésion de bénévoles qui viendraient renforcer l'animation de ces permanences dans un cadre précis et sécurisé ;
  - **Faire connaître les services utiles dans les lieux fréquentés par les personnes en milieu rural**, comme les mairies, cafés, ou gares ;
  - **Sensibiliser et (in)former les acteurs locaux** en charge de l'accompagnement des personnes les plus isolées et/ou âgées pour favoriser l'utilisation des services utiles, en les rapprochant des acteurs de la médiation numérique.
- Pour cela, il est nécessaire de rendre visible l'offre d'aide et d'accompagnement disponible sur chacun des territoires, et de structurer un réseau local des acteurs de l'accompagnement pour permettre l'articulation des offres existantes.

## 2. Actions pour accompagner les personnes

- **Développer les lieux d'accès et de formation au numérique en ruralité** pour accompagner à l'utilisation des services utiles : développement des MSAP ou d'autres structures « légères », par exemple en optimisant les permanences numériques de certaines associations ;
- **Développer des moyens d'aide et d'échanges réciproques** dans les lieux de rassemblement en zone rurale (foyers ruraux) facilitant un apprentissage collectif ;
- **Développer les services mobiles d'accompagnement** au numérique et les zones de Wi-Fi gratuit.

## 3. Actions pour développer de nouveaux services pour ces publics

- **Développer des plateformes ou des applications** pour *smartphone* permettant de géolocaliser les lieux utiles sur le territoire (santé, culture, formation...) ;
- **Organiser des « Living Lab »**, favorisant l'élaboration commune de services numériques utiles sur leur territoire avec des personnes vivant en zone rurale : cette initiative existe dans de nombreux départements, citons l'Espace numérique du Sud-Charente, lieu de développement de projet avec les habitants.

## Tribune - M. Dhumeaux, Président de l'association des maires ruraux de la Sarthe

Il est souvent fait un parallèle entre la révolution numérique et l'électrification de nos maisons au début du 20e siècle... La comparaison est tentante, car ces deux évolutions technologiques ont totalement bouleversé la vie d'une grande majorité de nos concitoyens. Mais hélas, la comparaison s'arrête là... car une fois installée, pour l'électricité il suffit d'appuyer sur un interrupteur, alors que pour le numérique le nombre de compétences nécessaires pour son utilisation est bien plus important.

Pour avoir occulté cette évidence, aujourd'hui 13 millions de nos concitoyens sont restés sur le bord du chemin de cette nouvelle révolution technologique. 13 millions de Français qui aujourd'hui, pour une carte grise, une carte d'identité, un rendez-vous médical, un billet de train, une facture de téléphone ou d'électricité, et demain la déclaration d'impôt, se retrouvent bloqués : tous ces actes de la vie courante qui nous font en partie citoyen leur deviennent inaccessible !

**Qui sont ces 13 millions de laissés pour compte ?** Des personnes habitant en zone blanche, des personnes souffrant d'illettrisme ou en grande difficulté de compréhension, des familles modestes incapables d'investir dans du matériel informatique récent ou incapables de financer un abonnement, les plus âgés, mais aussi les plus jeunes : un test fait auprès de jeunes âgés de 20 ans nous révèle qu'un sur quatre n'est pas en capacité d'écrire un email et d'y associer une pièce jointe... De nombreux responsables politiques croient à tort que nous vivons un passage difficile et que très rapidement tout sera réglé. **Cette affirmation est totalement**

**utopique et bon nombre de nos concitoyens seront encore en difficulté dans 10 ans.**

Avec une totale désinvolture sur ce sujet, les gouvernements successifs ont occulté cette réalité, trop concentrés sur les économies réalisables en dématérialisant tous ces actes de la vie courante. Pour eux, l'objectif est atteint, bon nombre de poste de fonctionnaires d'Etat ont disparu grâce à cette fameuse RGPP, peu importe les dégâts collatéraux !

Dans notre histoire contemporaine, c'est sans doute la première fois que l'Etat, pour des raisons économiques, valide le principe d'exclure 13 millions de Français d'actes de la vie de tous les jours, avec pour conséquence d'aggraver encore un peu plus ce sentiment d'abandon qui mine notre fonctionnement démocratique. Alors qu'après chaque élection nationale, nos élus nationaux s'alarment avec plus ou moins de sincérité sur les taux d'abstention et les votes extrêmes dans nos villages, cette manière de faire de la politique est bien surprenante et peu responsable.

**Il n'est peut-être pas trop tard pour agir.** Nous devons en urgence apporter à tous la solution pour que ces actions de la vie courante redeviennent possibles, en intégrant dans nos réflexions que **les difficultés de mobilité sont intimement liées à l'inaccessibilité des démarches administratives dans nos petits villages.** Les maisons de services au public à 20 minutes en voiture de tout point ne régleront pas tous les problèmes.

Seule la mairie est en capacité d'apporter au plus près de chacun de nos concitoyens les moyens d'accéder à ces services prioritaires. L'Etat doit en urgence sécuriser le rôle des élus et des secrétaires de mairie et accompagner financièrement les communes pour enfin trouver des solutions à un drame humain qu'il a lui-même créé...

## Tribune – Mme. Morin, Directrice de la Fédération des Côtes d'Armor de l'association Familles Rurales

« Internet, j'y connais rien, c'est plus de mon âge ! » ; « Comment vais-je faire pour déclarer mes impôts en 2019 ? » ; « Mes enfants m'ont offert une tablette à Noël mais je n'y touche pas, car je ne sais pas comment cela marche et j'ai peur de faire de mauvaises manipulations ! » ; « Il paraît même que n'importe qui peut voir ce qui se passe chez moi avec la caméra de l'ordinateur ! » ...

Telles étaient les craintes échangées entre les personnes âgées lors des animations collectives ou des visites à domicile organisées par Familles Rurales – Fédération des Côtes d'Armor.

Face à la problématique du vieillissement de la population costarmoricaine, et la volonté des seniors de vivre à domicile, depuis 2009, **Familles Rurales - Fédération des Côtes d'Armor a développé un « service en direction des seniors »** afin que ses derniers restent le plus longtemps possible autonomes.

Cependant, la dématérialisation des démarches administratives a eu un impact direct sur leurs vies quotidiennes : d'une personne âgée en capacité de gérer son budget, de s'occuper de ses démarches administratives via le téléphone ou le courrier papier, on est passé à une situation où la personne âgée doit faire face à un nouvel outil et à de nouvelles pratiques qui lui sont inconnus. **Les bénéficiaires de Temps Part'Agé en animation collective ou visite individuelle à domicile n'utilisent quasiment pas le numérique** (10 utilisateurs sur 200 seniors).

Cependant, le frein au changement que constitue le nouvel outil s'estompe dès lors que sont évoqués :

- L'accès au service
- L'accès à l'information (actualité et communication avec l'entourage par mails, ou visioconférence)
- L'accès au ludique (jeux de mémoire)

**Aussi, un accompagnement adapté sur plusieurs mois, afin de lever les craintes par l'acquisition d'une culture numérique** est le nouveau défi à relever pour que les personnes âgées restent autonomes.

### Sensibiliser par des mises en scènes numériques ludiques

**Dans le cadre d'Un Jour Partagé et des animations collectives,** nous avons expérimenté une sensibilisation progressive au numérique par l'appareil photo. Les bénéficiaires, au départ réfractaires, se sont pris au jeu de la prise de vue, de l'appropriation de l'outil en comprenant les possibilités de multiplication de clichés, puis d'effacement et enfin d'enregistrement sur l'ordinateur, pour diffusion par vidéoprojecteur. **Des étapes qui à force de manipulation permettent une familiarisation avec le numérique, qui de fait devient pratique et accepté.** Nous avons réalisé des photos de groupes, des portraits et pratiqué la macro-photo sur les abeilles. Un autre exemple est celui de la carte des étoiles. Il est facile de faire découvrir les applications diverses permettant de cartographier le ciel, soit d'un ordinateur, soit d'un smartphone (STAR NAV). Cela est d'autant plus significatif pour ses seniors, car la plupart sont issus du milieu de la pêche. Nous avons aussi expérimenté ce jeu en mêlant nos seniors à des élèves de l'école primaire de Saint-Cast-le-Guildo. **L'intergénérationnel est**

**l'un des vecteurs favorisant l'apprentissage de la culture du numérique.** Les jeunes de cours moyens sont très à l'aise avec les ordinateurs, c'est encore un moyen de s'approprier des outils avec la complicité d'experts que sont les jeunes.

### **Accompagner les seniors à l'utilisation d'une tablette via un réseau de bénévoles formés : apprivoisons la tablette !!**

En partenariat avec L'Office des Retraités Briochins (ORB), **l'action « les seniors et les tablettes »** a été mis en place. Aussi, tous seniors désireux d'apprivoiser une tablette avec une interface adaptée et simple d'utilisation bénéficient d'un **accompagnement à domicile par un bénévole sur 2 mois**, avec des temps hebdomadaires pour appréhender l'outil, connaître son utilisation en fonction de ses besoins, acquérir un sens critique quant aux contenus diffusés et la protection des données personnelles.

Pour mener à bien leur mission, les bénévoles ont des temps d'échanges sur leur posture, leur rôle et la pédagogie d'apprentissage adaptée, au préalable de l'accompagnement. En effet, ces derniers doivent « faire avec », et non pour les personnes âgées. **De même, ils ne se substituent nullement aux travailleurs sociaux.** Si besoin, ils réorientent vers la structure en capacité de répondre à la problématique.

Entre chaque visite, la tablette est laissée au domicile afin que la personne âgée acquière de la pratique et une confiance dans ses capacités à utiliser l'outil. A la moindre difficulté, elle pourra être aidée par le bénévole.

### **Après l'accompagnement, quels sont les perspectives pour la personne âgée ?**

- **Souhait de l'acquisition de la tablette.** Selon ses besoins, le bénévole pourra le guider vers tel ou tel produit, tout en respectant le budget souhaité. Des alternatives avec du matériel reconditionné peuvent être proposées. De même, lui seront indiqués les lieux de proximité d'apprentissage au numérique et à l'informatique.
- **Souhait de continuer à pratiquer sans pour autant acquérir l'outil.** Aussi, le bénévole l'orientera vers les structures adaptées (Médiathèque, Cyber commune, MSaP) pour l'accès mais aussi pour des formations complémentaires.
- **Souhait de ne pas utiliser le numérique.** Le bénévole l'orientera vers les structures qui pourront l'épauler dans ses démarches administratives.

Enfin, le partenariat avec l'ORB permet non seulement de mutualiser les moyens et les compétences, mais aussi de cerner les différences, les similitudes et les complémentarités entre le milieu urbain et le milieu rural.

## Webographie

### Pour découvrir des services...

- Portail de la médiation numérique : <http://www.mediation-numerique.fr/ruralite.html>
- Le site de Familles Rurales : <https://www.famillesrurales.org>
- Les annonces gouvernementales lors de la CNT : <http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/conference-nationale-des-territoires-le-numerique-au-coeur-des-enjeux>
- Ambition gouvernementale dans le déploiement du numérique : <https://agencedunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>
- Le site internet de l'Espace numérique du Sud Charente : <http://www.espace-mobile.org/>

### Pour aller plus loin...

- Note INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1379802>
- LEBRETON Claudy, Rapport « Les territoires numériques de la France de demain », 2013 : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>
- COURCELLE Thibault et al., « Numérique et services publics en milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des télé-guichets dans le département du Lot », Sciences de la société, 86 | 2012, 108-125.
- BESSON Raphaël, BROUILLARD Julien, « L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux ? Pour un changement de paradigme ! », Nectart, 2018/2 (N° 7), p. 110-121. URL : <https://www.cairn.info/revue-nectart-2018-2-page-110.htm>

**Accueillir, diagnostiquer,  
accompagner, orienter**

## Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

Accueillir	Diagnostiquer	Accompagner	Orienter
Quelques conseils pour démarrer l'échange avec l'utilisateur qui vient chercher un accompagnement	Comment qualifier rapidement le niveau numérique des personnes	Quelques outils pour faciliter l'accompagnement de l'utilisateur, qualifier ce que l'on peut, doit ou ne doit pas faire et proposer des solutions concrètes	Quelques outils pour orienter la personne vers un accompagnement plus approfondi

### ACCUEILLIR

#### Étape 1 : pourquoi la personne est-elle là ?

***J'accueille la personne : je détermine quel est son besoin, je l'aide à préciser sa demande***

- Pour quelle démarche ou dans quel cadre vient-elle ?
- De quel type d'accompagnement a-t-elle besoin, numérique ou administratif / social ?
- Est-ce que je traite immédiatement ou lors d'un rendez-vous ultérieur ?

**Méthode** : conversation libre, quelques questions rapides en fonction de la situation

**Objectif** : déterminer s'il y a des freins spécifiquement numériques

#### Étape 2 : Comment vais-je organiser mon intervention ?

<p><b><i>J'ai peu de temps, la personne ne semble pas autonome numériquement</i></b></p> <p>Je fais la démarche avec la personne immédiatement, j'ai en tête quelques éléments pour sécuriser mon accompagnement.</p> <p>Consulter la section : <a href="#">J'accompagne &gt; Charte de l'accompagnement numérique</a></p>	<p><b><i>Je peux prendre un peu de temps</i></b></p> <p>Je diagnostique rapidement la capacité d'autonomie numérique de la personne :</p> <p>Consulter la section <a href="#">Je diagnostique</a></p> <p>Je l'accompagne à faire la démarche :</p> <p>Consulter la section : <a href="#">J'accompagne &gt; Les 6 indispensables</a></p>	<p><b><i>Je n'ai pas le temps ou je ne me sens pas en capacité d'accompagner l'utilisateur</i></b></p> <p>Les besoins d'accompagnement sont trop importants, je réoriente :</p> <p>Consulter la section <a href="#">J'oriente</a></p>
--	---	---

## DIAGNOSTIQUER

### Étape 1 : Primo diagnostic

**Sans écran et sans mise en situation, discutez librement et avec bienveillance avec la personne à partir de ces quelques questions**

- Avez-vous essayé de faire la démarche sur Internet ?
- Avez-vous une adresse mail ? La consultez-vous régulièrement ?
- Avez-vous un ordinateur ou une tablette ou un téléphone avec l'accès à Internet à la maison ou au travail ?

**Ensuite, si la personne est d'accord vous pouvez vous mettre devant un ordinateur avec elle et voir ses premiers réflexes, sa posture**

- Rejet direct d'utiliser l'ordinateur ?
- Utilisation aisée ou non de la souris, du clavier et de l'écran
- Utilisation aisée ou non du navigateur web pour aller sur le site voulu

**Elle vous semble à l'aise avec les premiers rudiments d'utilisation**

Vous pouvez la laisser réaliser l'action pour laquelle elle est venue, et être en soutien si besoin, ou lui proposer un diagnostic plus approfondi, notamment si c'est une personne que vous allez être amené à revoir dans un cadre d'accompagnement numérique.

**Elle vous semble complètement perdue y compris avec les premières notions**

Commencez à l'accompagner pas à pas en vous référant à la section J'accompagne :

Consulter la section [J'accompagne](#)

### Étape 2 : Diagnostic plus approfondi

**Vous avez un peu de temps pour aller plus loin avec l'utilisateur ?**

Dans son parcours vers l'autonomie, la première étape sera celle du diagnostic de ses compétences et de sa culture numériques. Pour cela, des outils de diagnostic plus approfondis vous permettront de mieux saisir où en est l'utilisateur. Comme pour le primo diagnostic, il existe des questionnaires facilement imprimables, que vous pourrez utiliser en format papier. D'autres permettent de mettre l'utilisateur en situation, et se réalisent en ligne, sur un ordinateur ou une tablette.

**Outils de diagnostic papier :**

Certains opérateurs de service public, comme la Caisse d'Allocations Familiales ont développé des questionnaires d'une page qui permettent de savoir où en est l'utilisateur par rapport au numérique.

[Télécharger le questionnaire de la CAF de la Seine-Saint-Denis.pdf \(634 Ko\)](#)

[Télécharger le questionnaire de la CAF du Gard.pdf \(680 Ko\)](#)

**Outils de diagnostic en ligne :**

[Pix.gouv.fr](#), un outil pour mesurer et se former aux compétences du numérique, développé par l'État.

[Lesbons clics.fr](#), un outil de diagnostic pour maîtriser les bases du numérique, développé par l'association WeTechCare.

### Charte de l'accompagnement numérique

<b>Posture</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Données personnelles</b>
<p>Protégez-vous en tant qu'accompagnant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Montrez-vous professionnel : n'extrapolez pas sur sa situation, soyez objectif et prenez du recul : il s'agit d'un usager et non d'une connaissance.</li><li>• Ne vous engagez pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.</li><li>• Ne vous engagez pas sur une prise en charge par un tiers.</li><li>• Ne vous engagez pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.</li><li>• Ne vous engagez pas sur un délai de réponse qui n'est pas de votre ressort.</li></ul>	<p>La responsabilité juridique de votre structure peut être engagée en cas de faute lors de l'accompagnement (communication d'un montant ou d'un délai erroné...) mais pas la vôtre sauf à sortir complètement du cadre de vos missions.</p> <p>Pour vous protéger, autonomisez au maximum vos usagers, et a minima faites les valider leurs démarches et imprimez leur tout récapitulatif.</p>	<p>Résistez à la tentation de donner des informations à un tiers, même pour rendre service !</p> <p>Soyez attentif au sein de votre structure à une conservation adéquate des données personnelles, et uniquement si elles sont nécessaires.</p> <p>Par exemple ne conservez en aucun cas les mots de passe de vos usagers.</p> <p>La CNIL a récemment publié un kit d'information pour protéger les données des publics accompagnés.</p> <p>Consulter <a href="#">le kit mis à disposition par la CNIL</a>.</p>

## Les 6 indispensables

### **Créer un courriel**

La création d'une adresse e-mail (ou mail ou courriel) est un passage quasi obligé pour la très grande majorité des démarches administratives en ligne.

En tant qu'accompagnant vous serez très probablement amené à créer une adresse mail à des usagers qui n'en disposent pas.

Deux précautions préalables :

- la simplicité d'usage du service d'e-mail, par exemple Pôle Emploi recommande la création d'adresse mail sur laposte.net
- vérifier la capacité de l'utilisateur de la consulter ultérieurement, en prenant par exemple la précaution de lui remettre ses codes, identifiants et mots de passe sur un mémo, en lui rappelant également que son adresse mail devient, au regard de l'administration, le canal privilégié de communication, et qu'il doit à ce titre la consulter régulièrement.

Consulter [le tutoriel mail la poste](#) par exemple

### **Naviguer sur le web**

Pour réaliser ses démarches sur le web, il sera nécessaire d'utiliser et savoir se servir d'un navigateur.

Mozilla Firefox est un navigateur libre, courant et simple à utiliser. N'hésitez pas à bien présenter à l'utilisateur les premiers éléments de navigation nécessaires, qui peuvent vous paraître évidents : saisir une adresse ou une recherche dans la barre, aller chercher un fichier téléchargé, ouvrir un nouvel onglet...

Consulter [le tutoriel Firefox](#)

### **Accéder aux services en ligne**

L'accès aux services et démarches en ligne passe de manière quasi-systématique par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe. Ne conservez pas les mots de passe de vos usagers, par contre vous pouvez leur donner des conseils pour les conserver (mémos) et leur présenter France Connect, le service d'authentification proposé par l'État pour accéder à toutes ses démarches en ligne.

Consulter [la page FranceConnect](#)

Consulter le mémo mots de passe [mémo](#)

<b>Se renseigner et connaître ses droits</b>	<b>Réaliser une démarche</b>	<b>Écrire un document</b>
<p>Pour se renseigner de manière générale ou sur ses démarches et droits, le premier réflexe est de passer par un moteur de recherche. N'hésitez pas à utiliser <a href="#">Qwant</a> qui respecte votre vie privée (qui respectera mieux votre vie privée que Google) et est issu d'un consortium européen.</p> <p>Vous pouvez le paramétrer dans les options de <a href="#">Firefox</a> comme moteur de recherche par défaut.</p> <p>Ensuite vous pouvez utiliser le site <a href="#">service-public.fr</a> qui vous donne accès à toutes les informations concernant les démarches et à un annuaire des acteurs que vous pouvez contacter.</p> <p>Enfin les sites <a href="#">mesdroits sociaux</a> et <a href="#">mes-aides</a> vous permettent d'évaluer à quelles aides l'utilisateur pourrait prétendre.</p>	<p>Pour accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches en ligne Pôle Emploi, Ameli, Caf ou autre, gardez ces quelques éléments en tête :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous n'êtes pas là pour remplacer le conseiller de ces organismes, vous n'êtes à priori pas conseiller emploi ou fiscal mais juste là pour faciliter l'accès à la démarche, dépasser les limites liées à l'usage du numérique ou aux éléments de base liés à la démarche administrative.</li> <li>• ne faites pas de l'écran une barrière entre vous et l'utilisateur, mais mettez-le de manière à ce qu'il soit visible pour vous et pour lui, tourné sur un côté du bureau par exemple.</li> <li>• faites toujours valider au maximum par l'utilisateur.</li> </ul>	<p>Un des premiers besoins des usagers, pour écrire un CV, une lettre de motivation, une demande quelconque va être l'utilisation d'un traitement de texte. Vous pouvez proposer <a href="#">LibreOffice</a>, logiciel libre qui permettra une installation gratuite sur leur propre PC.</p>

## Sites de démonstration des services publics en ligne

### **Site de démonstration des impôts**

Ce site est une copie du site des impôts permettant de simuler les déclarations en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée.

Consulter [le site de démonstration des impôts](#)

## ORIENTER

### Orientation des personnes vers un accompagnement adapté

#### **Montrer l'intérêt de se former au numérique**

La première étape sera de faire comprendre à la personne l'intérêt de se former au numérique, que cet intérêt relève de ses droits sociaux, de la recherche d'emploi, de ses centres d'intérêts personnels ou du maintien de contact avec ses proches.

Consulter [les fiches leviers de motivation des publics](#)

#### **Cartographie des acteurs vers qui je peux orienter les personnes**

Une première version de la cartographie nationale des acteurs de la médiation numérique est disponible

Consulter [la cartographie](#)

## ALLER PLUS LOIN

**Les données personnelles, les algorithmes, la contribution sur Internet sont autant de sujets qui peuvent enrichir à la fois ma pratique professionnelle et m'éclairer dans ma vie quotidienne. C'est ce que l'on appelle la culture numérique.**

<b>Des éléments de culture numérique...</b> Découvrir les contours de <a href="#">la culture numérique</a>	<b>Découvrir les enjeux liés aux données personnelles</b> Le site de référence de la Commission nationale de l'informatique et des libertés : <a href="https://www.cnil.fr/">https://www.cnil.fr/</a> Une série documentaire interactive consacrée à la vie privée sur Internet : <a href="https://donottrack-doc.com">https://donottrack-doc.com</a> Tout savoir sur la sécurité informatique avec ce cours en ligne de l'ANSSI : <a href="https://secnumacademie.gouv.fr/">https://secnumacademie.gouv.fr/</a>	<b>Découvrir les enjeux liés aux algorithmes</b> Les algorithmes et leurs enjeux en quelques vidéos, notamment celle de Dominique Cardon – <i>Les humains ont peut-être envie d'être calculés autrement</i> : <a href="https://www.cnil.fr/fr/levement-de-lancement-videos-et-compte-rendu">https://www.cnil.fr/fr/levement-de-lancement-videos-et-compte-rendu</a>	<b>Découvrir comment contribuer sur Internet</b> <a href="#">Sur Wikipédia</a> <a href="#">Sur Openstreetmap</a>
---	---	--	--

# **Analyse du niveau de compétences**

# Évaluation des compétences numériques

N°	QUESTION	OUI	NON
1	Possédez-vous un ordinateur, une tablette ou un smartphone ?		
2	Savez-vous allumer et éteindre un ordinateur ?		
3	Savez-vous vous utiliser un clavier et une souris ?		
4	Êtes-vous en mesure d'utiliser un ordinateur, une tablette ou un smartphone ?		
5	Savez-vous retrouver, déplacer, enregistrer un document ?		
6	Savez-vous utiliser un traitement de texte ?		
7	Possédez-vous une imprimante ?		
8	Savez-vous faire une impression ?		
9	Possédez-vous un scanner ?		
10	Savez-vous numériser un document ?		
11	Avez-vous une connexion internet fonctionnelle à disposition ?		
12	Savez-vous où trouver un lieu où vous pouvez accéder à Internet		
13	Savez-vous utiliser une connexion internet ?		
14	Savez-vous faire des recherches sur Internet ?		
15	Savez-vous utiliser un logiciel de messagerie et envoyer des courriels ?		
16	Savez-vous adresser une pièce jointe ?		
17	Savez-vous télécharger un document ?		
18	Possédez-vous un compte à (CAF, AMELI, PÔLE EMPLOI, etc.) ?		
19	Êtes-vous à l'aise avec les sites des services publics en ligne (Cpam, Pôle emploi...) ?		
20	Savez-vous utiliser les logiciels de visioconférence à l'aide d'une caméra et d'un micro ?		

# En fonction des résultats / Proposition / Solution

## **1 Ne possède pas d'ordinateur, de tablette ou de smartphone :**

- Orienter vers les amis, la famille, un point d'aide ou de soutien, (médiathèque, agence, association, centre social,)
- Fournir des adresses d'aidants numériques
- Acheter un matériel à peu de frais, donner quelques adresses

## **2 Ne sait pas allumer et éteindre un ordinateur :**

- Orienter vers les enfants, amis
- Diriger vers une association de formation → A.S.N, MICA

## **3 Ne sait pas utiliser un clavier et une souris :**

- Diriger vers une association de formation → A.S.N, MICA
- Orienter vers les bons clics

## **4 N'est pas en mesure d'utiliser un ordinateur, une tablette ou un smartphone ?**

- Diriger vers une association de formation → A.S.N, MICA
- Orienter vers les bons clics

## **5 Ne sait pas retrouver, déplacer, et enregistrer un document ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

## **6 Savez-vous utiliser un traitement de texte ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

## **7 Possédez-vous une imprimante ?**

- Orienter vers les amis, la famille, un point d'aide ou de soutien, (médiathèque, agence, association, centre social,).
- Acheter un matériel à peu de frais, donner quelques adresses.

## **8 Savez-vous faire une impression ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

## **9 Possédez-vous un scanner ?**

- Orienter vers les amis, la famille, un point d'aide ou de soutien, (médiathèque, agence, association, centre social,).

- Acheter un matériel à peu de frais, donner quelques adresses.

### **10 Savez-vous numériser un document ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

### **11 Avez-vous une connexion internet fonctionnelle à disposition ?**

- Orienter vers les amis, la famille, qui peuvent partager leur connexion internet ?
- Diriger vers une borne internet accessible au public

### **12 Savez-vous où trouver un lieu où vous pouvez accéder à Internet (médiathèque, agence, association, centre social) ?**

- Orienter vers les amis, la famille, un point d'aide ou de soutien, (médiathèque, agence, association, centre social,).

### **13 Savez-vous utiliser une connexion internet ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

### **14 Savez-vous faire des recherches sur Internet ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

### **15 Savez-vous utiliser un logiciel de messagerie et envoyer des courriels ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

### **16 Savez-vous adresser une pièce jointe ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

### **17 Savez-vous télécharger un document ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

### **18 Possédez-vous un compte à (CAF, AMELI, PÔLE EMPLOI, etc.) ?**

- Diriger pour prendre rendez-vous avec l'organisme et s'inscrire

### **19 Êtes-vous à l'aise avec les sites des services publics en ligne (Cpam, Pôle emploi...) ?**

- Diriger vers l'organisme pour être assisté

## **20 Savez-vous utiliser les logiciels de visioconférence à l'aide d'une caméra et d'un micro ?**

- Diriger vers une association de formation au numérique ou un organisme Ex. A.S.N
- Orienter vers les bons clics

# **Outils de diagnostic de la CAF**

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL DE DIAGNOSTIC

### IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

**Organisme :** CAF du Gard

**Description de la structure :**

- Accueil commun CAF/CPAM : antenne d'accueil partagé au sein de mêmes locaux sur la ville de Beaucaire ouverte depuis le 24 août 2016.
- Un projet d'accueil cohérent au niveau des nouvelles orientations des deux organismes (accueil multiservices/accueil sur rendez-vous) :
  - un espace multiservices pour la réalisation des démarches en ligne, avec un accompagnement possible par un agent Caf ou Cnam,
  - un espace rendez-vous pour les situations les plus complexes.

**Quelques chiffres :**

- 6 ordinateurs en libre-service
- 2 bornes (une Caf et une Cnam)
- 7 box d'accueil (3 Caf, 2 Cnam, 2 dédiés à l'Action Sociale Caf).
- 3/4 des visites assurées en espace multi services : déploiement et promotion des démarches en ligne.

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

## DESCRIPTIF DE L'OUTIL

**Type d'outil de diagnostic utilisez-vous :** Discussion informelle / entretien avec la personne (sans trame de questionnaire). Il s'agit d'un questionnaire par oral intégré dans une discussion informelle.

Les questions sont abordées tout au long de l'entretien, pour que l'allocataire ne se sente pas stigmatisé comme « ne sachant pas utiliser » ou « ne maîtrisant pas » les outils numériques. Cela doit aussi permettre de ne pas faire trop durer l'échange (lien entre la passation des questionnaires dans l'espace multiservices et la gestion des flux).

La trame des questions est maîtrisée par l'agent en charge de la passation du questionnaire et ainsi aisément intégrée dans l'entretien d'accompagnement.

L'enquêteur complète le questionnaire au fur et à mesure de l'entretien.

**Canal de diffusion :** Face à face dans un espace ouvert / file d'attente

**Temps minimum requis pour réaliser ce diagnostic dans de bonnes conditions :** De 1 à 10 minutes

**Prérequis matériel au bon déroulé du diagnostic :** papier

**Qui propose le questionnaire et/ou pose des questions ?** Le conseiller de service à l'utilisateur chargé d'assurer l'accompagnement des allocataires dans l'espace multiservices qui est confronté, au quotidien dans le cadre de ses missions, aux difficultés liées au manque d'autonomie des allocataires (bonne connaissance des profils allocataires et de leurs usages du numérique).

**Conseils et points de vigilance pour permettre le bon déroulé du diagnostic :** Intégrer les différentes questions tout au long de l'échange (évite ainsi que l'allocataire sous-évalue son degré d'autonomie).

Donner du sens au questionnaire et rappeler sa finalité : insister sur la dernière question (n°10) : ex mise en place d'outils pour aider les allocataires dans la réalisation de leurs démarches en ligne (ateliers,...)

Se mettre à la place de l'allocataire pour essayer de comprendre pour quelles raisons il n'a pu réaliser sa demande de manière autonome (écouter l'allocataire - ne pas apporter de jugement de valeur - neutralité).

## FORMATION DES ENQUÊTEURS

**Formation des enquêteurs ou accompagnement pour les préparer à faire ce diagnostic :**

Il n'y a pas de formation dispensée car un questionnaire au plus près des réalités de terrain. Il est prévu un temps de présentation et d'échanges avec les agents chargés de la passation du questionnaire : lecture attentive des différentes questions regroupées en sous-thèmes (45 minutes -1 heure) avec une présentation des thématiques retenues (rappel de l'objectif final).

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

## FINALITÉS DU DIAGNOSTIC

### Issues proposées une fois le diagnostic terminé :

La réalisation des questionnaires permet d'évaluer le degré d'autonomie, de connaître avec plus de précisions les difficultés rencontrées et exprimées par les allocataires dans leur usage du numérique et de mettre en place des outils pour répondre à ces difficultés (ex : difficulté pour accéder à la prise de rdv sur le site Caf.fr => projet de mise en place d'ateliers sur cette thématique) et d'adapter sa posture d'accompagnement.

L'élaboration du questionnaire en thématiques permet aux agents de comprendre sa finalité avec plus de facilité : connaître les pratiques de l'allocataire, de la 1<sup>ère</sup> étape d'utilisation du numérique (utilisation d'une souris et d'un ordinateur), en passant par la phase de connexion sur le site, jusqu'aux difficultés rencontrées dans la navigation.

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

## OUTIL DE DIAGNOSTIC

### Thème 1 : connaître les usages du numérique

1 - Utilisez-vous votre adresse e-mail régulièrement ?

- Oui
- Non

2- Savez-vous naviguer seul(e) sur Internet avec un ordinateur ?

- Oui
- Non

3- Savez-vous utiliser un clavier et une souris d'ordinateur ?

- Oui
- Non

### Thème 2 : cibler le motif de contact

4- Pourquoi êtes-vous venu(e) à l'accueil aujourd'hui ? (plusieurs réponses possibles) :

- Déposer un document
- Obtenir des informations d'ordre général de la part d'un agent
- Réaliser ma déclaration trimestrielle de ressources
- Consulter mon dossier, mes droits et mes paiements
- Obtenir des explications sur mon dossier de la part d'un agent
- Prendre un rendez-vous
- Obtenir mes codes Caf (allocataire et/ou mot de passe)
- Editer une attestation
- Faire une démarche en ligne, déclarer un changement de situation
- Répondre à une demande d'information / un appel de pièces
- Autre →

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DU GARD

## Thème 3 : comprendre pourquoi les démarches n'ont pas été réalisées en autonomie

5- Savez-vous utiliser le Caf.fr tout(e) seul(e) ?

- Oui
- Non

*Vous avez été accompagné(e) lors de votre venue à l'accueil : pour quelles raisons n'avez-vous pas réalisé vos démarches seul(e) ?*

6- Parce que Je ne suis pas autonome administrativement (lecture, compréhension, langue étrangère,...) :

- Oui
- Non

7- Parce que je ne sais pas faire les démarches en ligne :

- Oui
- Non

8- Parce que je ne savais pas où trouver l'information sur le site :

- Oui →
- Non

9- Parce que j'avais besoin de réassurance (je savais où trouver l'information mais je voulais être sûr(e) de faire la démarche correctement, de ne pas me tromper) :

- Oui
- Non

10 – La Caf du Gard et la Cpam du Gard s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement des usagers en difficulté avec les outils numériques (projet de mise en place d'ateliers numériques, ...). Dans ce cadre, accepteriez-vous d'être recontacté(e) ?

- Oui →
- Non

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL DE DIAGNOSTIC

Le terme « diagnostic » désigne dans ce document toute action qui vise à appréhender et qualifier, de manière plus ou moins précise, le niveau d'appropriation des différents usages numériques des personnes (par exemple : sait-elle faire ses démarches en ligne, sur certains sites et non sur d'autres ? A-t-elle une adresse mail et si oui sait-elle s'en servir ?).

La personne qui fait passer le questionnaire sera désignée ici sous le thème d'enquêteur (qu'il soit bénévole, agent public, employé, stagiaire etc.).

### IDENTITÉ DE LA STRUCTURE

**Organisme** : CAF de Seine-Saint-Denis

### DESCRIPTIF DE L'OUTIL

**Type d'outil de diagnostic** : questionnaire déclaratif sur papier pour demander aux publics s'ils peuvent faire des démarches en ligne. Les agents de la CAF font passer le questionnaire par oral.

**Description** : le questionnaire a pour but d'identifier le niveau d'autonomie numérique (équipements et usages) des familles rencontrées par les travailleurs sociaux dans le cadre de rendez-vous. Il est réalisé par une Assistante Sociale, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale ou une secrétaire d'action sociale. (phrase sur Spynx supprimée)

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

## MODALITÉS DE RÉALISATION

**Public à qui le diagnostic est proposé :** les familles rencontrées ou suivies par les travailleurs sociaux, lorsque la situation de l'allocataire est adaptée à l'utilisation du questionnaire

**Canal de diffusion :** face à face lors d'un rendez-vous individuel

**Temps minimum requis pour réaliser ce diagnostic dans de bonnes conditions :** de 1 à 10 minutes

**Prérequis matériel au bon déroulé du diagnostic :** papier

**Qui propose le questionnaire et/ou pose des questions ?** Travailleurs sociaux et secrétaires d'action sociale

**Conseils et points de vigilance pour permettre le bon déroulé du diagnostic :** le questionnaire est communiqué à l'allocataire lorsque la situation le permet. Si une famille est reçue par un travailleur social pour une situation difficile, le questionnaire ne doit pas être réalisé.

## FORMATION DES ENQUÊTEURS

**Formation des enquêteurs ou accompagnement pour les préparer à faire ce diagnostic :**

Formation de 1,5 jour auprès des travailleurs sociaux et secrétaires d'action sociales concernées.

- 1 jour sur les enjeux du numérique et les modalités d'accompagnement
- 0.5 jour sur le site caf.fr et le questionnaire

## FINALITÉS DU DIAGNOSTIC

**Issues proposées une fois le diagnostic terminé :** le diagnostic réalisé permet d'orienter la personne vers un parcours d'accompagnement. Ce questionnaire s'inscrit dans un projet plus large intitulé « Dématérialisation et accès aux droits ». Il s'agit d'expérimenter sur 2 secteurs de travail social la formalisation d'un parcours numérique pour les familles rencontrées par les travailleurs sociaux.

Le questionnaire aboutit à une proposition d'orientation vers 4 types de réponses :

- Atelier sur l'informatique
- Atelier sur le site caf.fr
- Atelier sur la sécurité sur internet
- Atelier sur l'e-administration

Le réseau des partenaires doit être activé et/ou développé pour permettre de couvrir le territoire et répondre aux demandes.

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

## OUTIL DE DIAGNOSTIC

### I/ Mes équipements personnels ?

Je possède :

- Un ordinateur
- Une tablette
- Un smartphone

Si oui :

- Avec un accès internet
- Sans accès internet

Je n'ai aucun équipement mais je sais où trouver un lieu où je peux accéder à Internet

- Médiathèque
- Agence famille
- Centre social (lequel.....)
- Associations (laquelle.....)
- Autre structure (laquelle.....)
- Je ne connais aucun lieu

### II/ Les usages

#### 1/ Je connais les gestes et techniques simples

- Je sais allumer et éteindre un ordinateur
- Je sais me servir d'un clavier et d'une souris
- Je sais utiliser une tablette/un smartphone
- Je sais faire une impression
- Je retrouve, déplace, enregistre un document
- Je sais télécharger un document

#### 2/ Je suis à l'aise sur Internet :

- Je sais faire des recherches sur Internet
- Je sais utiliser le Caf.fr
- Je sais utiliser les services publics en ligne (Cpam, Pôle emploi...)
- Je sais faire un achat en ligne

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

## III/ Je suis intéressé par :

- Un atelier de sensibilisation à Internet (naviguer, mail...)
- Un atelier de sensibilisation au Caf.fr
- Un atelier de sensibilisation e-administration
- Un atelier sur les usages et risques d'Internet

## III/ Je suis intéressé par :

- Un atelier de sensibilisation à Internet (naviguer, mail...)
- Un atelier de sensibilisation au Caf.fr
- Un atelier de sensibilisation e-administration
- Un atelier sur les usages et risques d'Internet

## Partie à remettre à remettre à l'allocataire

- Nous vous invitons au prochain atelier

.....  
Jour : .....heure.....

Lieu : .....

Cordonnées de la  
structure .....

- Nous vous contacterons très prochainement pour vous informer de l'organisation d'un atelier .....proche de votre domicile.

# OUTIL DE DIAGNOSTIC DE LA CAF DE SEINE-SAINT-DENIS

## Ma Caf en un clic !

N° Allocataire :

Tél :

Adresse mail :

Allocataire reçu par (Nom Prénom) :

<b>&gt; Un travailleur social</b>	
<input type="checkbox"/> En individuel	<input type="checkbox"/> en collectif
<input type="checkbox"/> Dans le cadre d'un parcours spécifique	<input type="checkbox"/> autre

<b>&gt; Un secrétaire</b>	
<input type="checkbox"/> Dans le cadre d'un rdv Rsa	<input type="checkbox"/> autre

<b>&gt; Un Référent accueil</b>
---------------------------------

<b>&gt; Un Médiateur social expert</b>
--

Agence famille/secteur :

# **Accompagnement des jeunes et des personnes âgées**

## CETTE FICHE VOUS PRÉSENTE DES ARGUMENTS POUR PARTICIPER DE LEUR INCLUSION NUMÉRIQUE

Sensibiliser sur l'importance de se former au numérique suppose de prendre en compte la particularité des situations des personnes, en partant des attentes concrètes et des centres d'intérêts de chacun. Néanmoins, voici quelques exemples de ce que peut apporter le numérique et qui peuvent donc donner envie de se former. Sensibiliser sur cette question ne doit pas empêcher de laisser chacun libre d'utiliser ou pas le numérique.

**S'INFORMER**

- Consulter des sites d'actualités
- Connaître les manifestations et activités à proximité de chez soi (accès à des agendas en ligne d'associations ou de collectivités)
- Trouver un logement sur des sites spécialisés

**ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

- Maîtriser les outils bureautiques, les courriels, les agendas en ligne, le partage de documents
- Consulter des applications pour se déplacer (transports en commun...)

**RECHERCHER UN EMPLOI**

- Accéder à des outils de recherche d'emploi ou d'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation
- Connaître les entreprises et secteurs qui embauchent
- Mettre en avant son profil sur un réseau professionnel pour la recherche d'emploi



JEUNE

**CONNAÎTRE ET EXERCER SES DROITS**

- Accéder aux sites des services publics pour consulter des informations
- Echanger avec les administrations
- Faire des démarches en ligne (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Impôts, permis de conduire, carte grise...)

**CRÉER ET MAINTENIR DU LIEN SOCIAL**

- Consulter et échanger sur les réseaux sociaux
- Utiliser des messageries instantanées, des courriels ou des outils de visioconférences pour maintenir ou renforcer les liens familiaux et amicaux

**AVOIR DES ACTIVITÉS CRÉATIVES ET DE LOISIR**

- Pratiquer des activités créatives : produire, classer, stocker ou diffuser des contenus audios, vidéos, photos ou textuels
- Pratiquer des activités de loisir: visionnage de films ou de programmes audiovisuels, accéder à des livres, des podcasts ou à un grand nombre de contenus

**GÉRER SON E-REPUTATION ET PROTÉGER SES DONNÉES**

- Maîtriser ses paramètres de confidentialité et de sécurité ([voir les 10 règles de base de l'ANSSI](#))
- Connaître des solutions chiffrées ([Keepass](#)) et d'anonymisation (VPN)
- Contrôler son e-reputation

« Il faut voir en tête que les jeunes viennent pour des choses concrètes : imprimer leur CV ou pour le faire. Ils ne viennent pas si on leur dit qu'on va parler d'identité numérique. Pour aborder cela, il faut d'abord partir de choses concrètes dont ils ont besoin et aborder cette question uniquement à partir de ça. On s'est souvent planté en essayant de faire des soirées Youtube, des soirées réseaux sociaux etc. Or ils viennent pour faire régler des problèmes très concrets (aide au logement de la CAF, imprimer son CV) et ensuite on en profite à ce moment pour en faire plus et aborder d'autres thématiques. »

Pierre Guyomar – CRIJ Rhône-Alpes

« Le travail en collectif (ateliers numériques ou encore projets de webradio ou de webtélé) peut déclencher une vraie appétence. Et partir du projet du jeune est une clé pour le faire monter en compétences numériques professionnelles»

Edith Le Gourrier – UNML

## CETTE FICHE VOUS PRÉSENTE DES ARGUMENTS POUR PARTICIPER DE LEUR INCLUSION NUMÉRIQUE

*Sensibiliser sur l'importance de se former au numérique suppose de prendre en compte la particularité des situations des personnes, en partant des attentes concrètes et des centres d'intérêts de chacun. Néanmoins, voici quelques exemples de ce que peut apporter le numérique et qui peuvent donc donner envie de se former. Sensibiliser sur cette question ne doit pas empêcher de laisser chacun libre d'utiliser ou pas le numérique.*

### S'INFORMER

- Consulter des sites d'actualités
- Connaître les manifestations et activités à proximité de chez soi (accès à des agendas en ligne d'associations ou de collectivités)
- Consulter des applications pour se déplacer (transports en commun...)

### AVOIR DES ACTIVITÉS CRÉATIVES ET DE LOISIR

- Pratiquer des activités créatives : produire, classer, stocker ou diffuser des contenus audios, vidéos, photos ou textuels
- Pratiquer des activités de loisir: visionnage de films ou de programmes audiovisuels, accéder à des livres, des podcasts ou à un grand nombre de contenus



PERSONNE ÂGÉE

### CONNAÎTRE ET EXERCER SES DROITS

- Accéder aux sites des services publics pour consulter des informations
- Echanger avec les administrations
- Faire des démarches en ligne (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Impôts, permis de conduire, carte grise...)

### CRÉER ET MAINTENIR DU LIEN SOCIAL

- Consulter et échanger sur les réseaux sociaux
- Utiliser des messageries instantanées, des courriels ou des outils de visioconférences pour maintenir ou renforcer les liens familiaux et amicaux

### ACCÉDER À DES SERVICES D'E-SANTÉ

- Accéder à des outils innovants en matière d'accompagnement et de soins
- Stimuler sa mémoire et son activité intellectuelle grâce à des ressources en ligne

« Pour les personnes âgées et isolées, l'initiation au numérique permet de proposer une activité collective, donc de créer du lien social. Pour créer du lien, sortir de l'isolement, on peut organiser un thé dansant... mais aussi organiser un atelier numérique ! Le contenu de ces ateliers doit être adapté aux envies des personnes : on peut par exemple proposer d'apprendre à faire des photos avec une tablette et à les envoyer par email à ses proches. Et, pourquoi pas ensuite, apprendre à utiliser les sites gouvernementaux. Il ne faut pas que les personnes vivent l'initiation au numérique comme "nous allons vous remettre sur les bancs de l'école pour vous former". Cette logique-là ne fonctionne pas. »

« Nous avons dans notre structure un jardin partagé dans lequel des publics seniors viennent jardiner et partager leurs connaissances en jardinage. Ils sont ensuite encouragés à documenter leurs travaux en ligne (blogs, vidéos). Ces personnes ne seraient pas venues spontanément se former sur des outils numériques mais sont amenées à le faire par un sujet qui les touche personnellement. »

*Témoignage d'un Espace Public Numérique de Loos-en-Gohelle*

# **Accompagnement des personnes en difficultés**

# VOUS ACCOMPAGNEZ DES PERSONNES ALLOPHONES ?

## CETTE FICHE VOUS OFFRE UN ENSEMBLE D'ARGUMENTS POUR PARTICIPER A LEUR INCLUSION NUMERIQUE

L'argumentaire visant à convaincre les publics, ici les personnes allophones, de l'intérêt du numérique doit se baser sur leurs centres d'intérêts. En accompagnant l'usage des nouvelles technologies, le professionnel peut présenter la capacité du numérique à enrichir ou faciliter les pratiques individuelles de chacun.

### CONNAÎTRE ET EXERCER SES DROITS

Avoir une identité numérique permet l'accès aux plateformes administratives locales ou nationales. Il est important d'accompagner les personnes allophones dans la création et la gestion de cette identité numérique : courriel, compte institutionnel, etc Cette relation directe avec les services de l'État et des collectivités permet d'exercer ses droits et d'obtenir des informations en échangeant directement avec l'administration pour poser une question ou résoudre un litige.

Des sites comme [mes.aides.gouv.fr](https://mes.aides.gouv.fr), [caf.fr](https://caf.fr) ou [Ameli](https://Ameli.fr) permettent de calculer le montant des aides auxquelles peut prétendre un individu, d'obtenir des allocations ou une assistance médicale. D'autres plateformes comme celles de [Pôle emploi](https://pole-emploi.fr) ou de [l'Afpa](https://afpa.fr) permettent d'acquérir des compétences et de trouver un emploi.

Le numérique est également un moyen de contacter des associations ou des organismes qui travaillent pour l'accueil et l'insertion. Le ministère de l'Intérieur publie en ce sens un [Guide du demandeur d'asile](#) traduit dans plus d'une vingtaine de langues.

« LE BESOIN DE LIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN RESTE PRIMORIDAL, IL NE S'AGIT PAS UNIQUEMENT D'AVOIR ACCÈS À DU MATÉRIEL INFORMATIQUE. »

*Restitution de l'atelier animé par le PLIE et la MEFP du Pays de Brest*

### CRÉER ET MAINTENIR DU LIEN

Savoir utiliser les outils numériques permet de communiquer avec autrui dans le monde entier, gratuitement. Qu'il s'agisse des mails, des réseaux sociaux ou de la visioconférence, l'informatique facilite l'entretien des liens avec ses proches et contribue à la création de relations nouvelles. Le numérique représente une opportunité de maintien de liens sociaux et d'assistance à distance pour les personnes allophones.

Les dispositifs de communication numérique tels que les réseaux sociaux, les services courriels ou les supports de visioconférence peuvent permettre de renforcer les liens familiaux quel que soit l'éloignement géographique.

# VOUS ACCOMPAGNEZ DES PERSONNES EN RECHERCHE D'EMPLOI ?

## CETTE FICHE VOUS OFFRE UN ENSEMBLE D'ARGUMENTS POUR PARTICIPER A LEUR INCLUSION NUMERIQUE

L'argumentaire visant à convaincre les publics, ici les personnes en recherche d'emploi, de l'intérêt du numérique doit se baser sur leurs centres d'intérêts. En accompagnant l'usage des nouvelles technologies, le professionnel peut présenter la capacité du numérique à enrichir ou faciliter les pratiques individuelles de chacun.

### CONNAÎTRE ET EXERCER SES DROITS

Avoir une identité numérique permet l'accès aux plateformes administratives. Le dispositif d'authentification [France Connect](#) permet ainsi de se connecter à son compte [impots.gouv.fr](#), [Ameli.fr](#), La Poste ou [Mobile Connect](#) et moi via un identifiant unique. Le programme "[Dites-le nous une fois](#)" vise à supprimer les redondances administratives pour les entreprises.

Cette relation directe avec les services de l'État et des collectivités permet d'exercer ses droits. Grâce à Internet, le citoyen peut échanger directement avec l'administration pour poser une question ou résoudre un litige.

Enfin, le numérique permet d'accéder à de nombreux sites dédiés au recrutement, de se constituer un réseau professionnel et d'obtenir des conseils spécifiques et personnalisés. Maîtriser les outils et les codes du numérique permet également de rendre visible son activité de recherche d'emploi ou de création d'activité.

« POUR CE QUI EST DU PUBLIC CIBLE, UNE SEULE RÈGLE : QU'EST-CE QUE CONCRÈTEMENT, PAR DES EXEMPLES, LE FAIT D'ENTRER DANS LE MONDE NUMÉRIQUE VA LEUR APPORTER AU QUOTIDIEN, DANS LEUR MÉTIER ET DANS LEUR VIE PERSONNELLE. IL EST IMPORTANT QUE L'INCLUSION NUMÉRIQUE NE SOIT PLUS VÉCUE SIMPLEMENT COMME UNE CONTRAINTE MAIS COMME UNE DÉMARCHE VOLONTARISTE PARCE QU'ON Y VOIT DES AVANTAGES POSITIFS. »

*Frédéric Dubois, autoentrepreneur en médiation numérique*

### ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES, S'ADAPTER

Savoir utiliser les outils numériques, en comprendre les processus, en maîtriser les techniques, fait partie des compétences recherchées, reconnues et valorisées par les employeurs. L'informatique est aujourd'hui présente dans la majorité des métiers et une adaptation des savoirs et savoir-faire garantit une meilleure employabilité.

Le numérique est également un espace d'accès à l'autoformation et offre des services exclusifs en faveur de l'emploi. La plateforme [Emploi store](#), propulsée par Pôle emploi, se propose, ainsi, de regrouper le "meilleur du web de l'emploi et de la formation" tandis que le site [Les Salons en ligne](#) met à disposition des espaces virtuels pour réaliser des entretiens de recrutement.

### SE RÉALISER

L'acquisition de compétences numériques permet également de développer ses champs de créativité et de faire connaître son activité artistique ou professionnelle via les réseaux sociaux par exemple. La personne en recherche d'emploi peut acquérir des compétences nouvelles en autodidacte, promouvoir ces nouveaux savoirs et ses activités au cours de sa recherche d'emploi par exemple avec les [Badges numériques ouverts](#) (voir par exemple [l'expérimentation en Normandie](#)).

# VOUS ACCOMPAGNEZ DES PERSONNES ISOLÉES ?

## CETTE FICHE VOUS OFFRE UN ENSEMBLE D'ARGUMENTS POUR PARTICIPER A LEUR INCLUSION NUMERIQUE

L'argumentaire visant à convaincre les publics, ici les personnes isolées, de l'intérêt du numérique doit se baser sur leurs centres d'intérêts. En accompagnant l'usage des nouvelles technologies, le professionnel peut présenter la capacité du numérique à enrichir ou faciliter les pratiques individuelles de chacun.

### CONNAÎTRE ET EXERCER SES DROITS

Avoir une identité numérique permet l'accès aux plateformes administratives. Le dispositif d'authentification [France Connect](#) permet ainsi de se connecter à son compte [impots.gouv.fr](#), [Ameli.fr](#), La Poste ou Mobile Connect et moi via un identifiant unique.

Cette relation directe avec les services de l'État et des collectivités permet d'exercer ses droits et d'obtenir des informations en échangeant directement avec l'administration pour poser une question ou résoudre un litige.

Le numérique est aussi un moyen de conserver les documents permettant de justifier de sa situation auprès des autorités administratives et de percevoir les aides afférentes (RSA, AME). Ainsi, la plateforme [ReConnect](#) propose un "coffre-fort" électronique pour stocker les documents numérisés des sans-abri.

« JEAN AVAIT UN PARCOURS DE VIE DIFFICILE AVEC DES MOMENTS DE MENDICITÉ ET PARFOIS SANS LOGEMENT. IL A PRESQUE TOUS LES JOURS UN ORDINATEUR PORTABLE SUR LEQUEL IL PASSE BEAUCOUP DE TEMPS À CONSOMMER DE L'IMAGE, DE "L'INFORMATION", DES VIDÉOS SUR INTERNET. IL M'OBSERVE UTILISER UN ORDINATEUR AUTREMENT QUE LUI NE LE FAIT IL PREND CONFIANCE DANS NOTRE RAPPORT ET ME DEMANDE DE L'AIDE. CETTE SITUATION DE CONFIANCE A PERMIS EN QUELQUES RAPIDES NOUVELLES RENCONTRES DE LUI PERMETTRE D'APPRENDRE À APPRENDRE ».

*Xavier Coadic - Le Biome, DAISEE, multibao*

### CRÉER ET MAINTENIR DU LIEN

L'accompagnement au numérique est génératrice d'interaction comme l'explique l'ANSA dans la [synthèse](#) de son Labo "numérique et inclusion". Le numérique, en permettant de créer du lien virtuel comme physique, repose sur le collaboratif et contribue en partie à rompre des situations d'isolement.

Savoir utiliser les outils numériques permet de connaître les activités et manifestations à proximité suivant le besoin des personnes.

### SE RÉALISER

Le numérique permet de valoriser l'acquisition de compétences multiples, comme par exemple à travers les formations en ligne, d'avoir accès à des ressources culturelles diverses.

De plus, le numérique est source d'échanges de connaissance et de transmission intra et intergénérationnelle au cours d'ateliers dans des lieux ressources divers comme par exemple les fablabs. Les personnes peuvent ainsi être à la fois dans la position d'apprenant pour des compétences numériques et de transmetteur d'autres compétences propre (bricolage, écriture photographie...), ainsi source de valorisation individuelle.

# **La précarité connectée**

# PRÉCARITÉ CONNECTÉE

Comment les personnes sans-abri  
utilisent-elles le numérique ?



## POURQUOI UNE ÉTUDE ?

Démarches administratives, recherche d'emploi, accès à la culture..  
La technologie s'est imposée dans toutes les vies, sans distinctions sociales, que l'on soit aisé ou non, que l'on dorme sous un toit ou dans la rue.

Ce livret, synthèse de l'étude «*Les sans-abri et le numérique : Équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018*», vise à saisir les compétences, les pratiques et les problématiques rencontrées par les sans-abri dans un monde où la technologie devient indispensable.

### Quels sont ses objectifs ?

- 🕒 Mieux cerner les besoins des personnes sans-abri
- 👤 Aider les acteurs qui les accompagnent à proposer des solutions adaptées
- 👁️ Sensibiliser le grand public et lutter contre les stéréotypes
- 📣 Plaider pour une meilleure inclusion numérique des personnes sans-abri

NUMÉRIQUE

DÉMARCHES

PRISES

FORMATION

EMPLOI

CONNEXION

JOIGNABLE

ACCÈS

CARTES PRÉPAYÉES

ILLECTRONISME

WEB

SMARTPHONE

SOLIDARITÉ

COMPÉTENCES

INSERTION

WIFI

FRACTURE

BATTERIE

INTERNET

VOLS

ORDINATEUR

STÉRÉOTYPES

INÉGALITÉ

## SOMMAIRE

 Équipement	5
 Connexion	7
 Pratiques	11
 Compétences	15
 Recommandations	19

Internet c'est vraiment important... parfois... quand tu es en détresse.  
J'appelle des amis, je vais sur Facebook et je me sens mieux.

– Une femme dans un hôtel social

## MÉTHODOLOGIE

Les personnes interrogées sont des hommes, des femmes, des personnes sans-abri ou vivant dans des logements précaires, inadéquats. Elles vivent seules, en couple, avec enfants, et sont d'origines multiples.

**12**  
départements

**12**  
professionnels  
sociaux



**16**  
villes

**285**  
personnes  
sans-abri

Dans cette étude, **une personne est considérée sans-abri lorsqu'elle est privée de domicile dans ses dimensions physique, sociale et légale.**

Cela inclut donc les personnes hébergées temporairement.

## LE SMARTPHONE, PRINCIPAL COMPAGNON NUMÉRIQUE

Comme le reste de la population, le smartphone est l'outil numérique le plus répandu chez les personnes sans-abri.

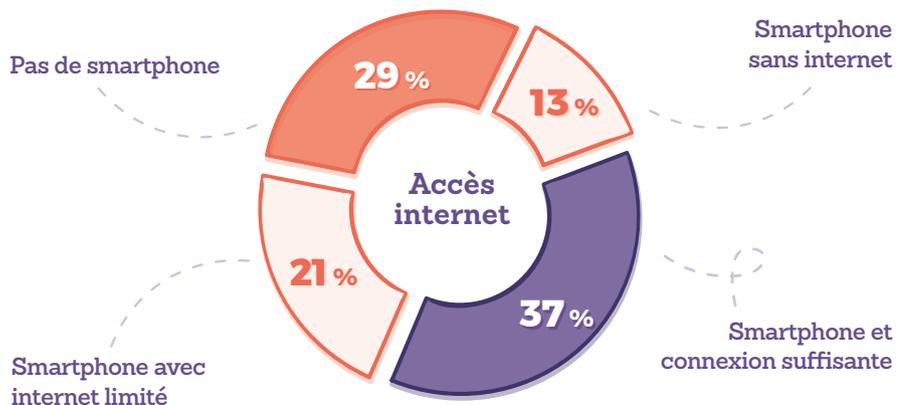
**71%**  
possèdent un smartphone

**Très peu**  
possèdent un autre équipement  
numérique (ordinateur, tablette...)

**19%**  
possèdent un téléphone  
portable basique

**10%**  
seulement peuvent changer  
d'équipement quand il devient obsolète.

## LES OFFRES MOBILES : PAS DE LOGEMENT, PAS D'ABONNEMENT



Si les offres mobiles à faible coût se sont multipliées ces dernières années, les personnes sans adresse postale n'y ont malheureusement pas accès.

66 % d'entre elles doivent se contenter de **cartes prépayées, à la fois chères et inadaptées à l'utilisation d'internet.**

La batterie on peut toujours se débrouiller alors que les connexions...  
C'est autre chose. On ne peut pas toujours avoir un abonnement,  
c'est ça le problème.

- Sylvain, 45 ans, hébergé en structure sociale

Dans les fast-foods,  
il faut commander pour avoir un accès.

- Paul, 29 ans, hébergé en CHRS



Pour pallier la faiblesse de leur connexion mobile, un grand nombre utilise les réseaux wifi gratuits accessibles dans les lieux publics.

Si une connexion wifi est souvent disponible dans les gares ou les fast-foods, cette connexion est source de frustration : ces installations sont souvent lentes, instables, et non sécurisées.

## ACCÈS À DES ORDINATEURS : ENTRE NÉCESSITÉ ET MANQUE DE MOYENS



Si un ordinateur est une nécessité pour la plupart des démarches, peu de personnes sans-abri y ont accès.

### **C'est une source d'inégalité supplémentaire :**

là où l'ordinateur est le principal mode de connexion à internet pour les Français, l'accès aux ordinateurs dans les espaces publics est parfois refusé aux sans-abri et les équipements à disposition peuvent être vétustes ou défectueux.

*- Lise, 38 ans, assistante sociale*

**Les personnes ne sentent pas forcément bon, d'autres se plaignent, on les met dehors...**

## DIFFICILE À RECHARGER, DIFFICILE À GARDER



Posséder un smartphone ne suffit pas, l'enjeu est de pouvoir le recharger régulièrement.

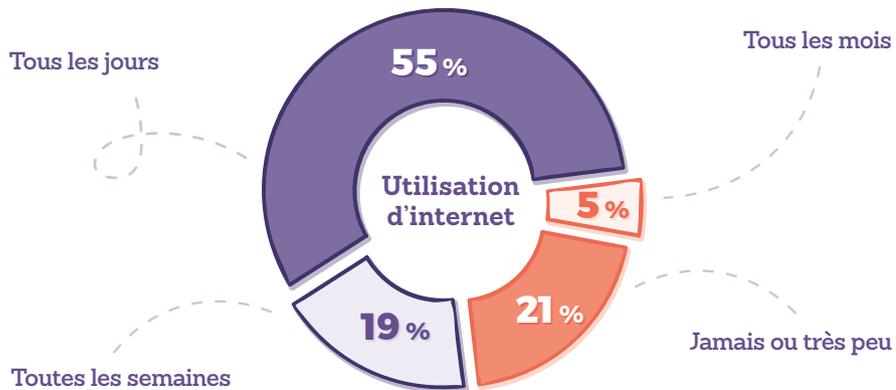
Plus de la moitié des personnes sans-abri rechargent leurs appareils numériques dans des structures sociales. Les autres tentent leur chance dans des lieux publics.

# 30%

**ont déjà été victimes du vol de leur appareil.**

Outre la perte matérielle subie, c'est aussi une perte de données essentielles : contacts, documents, moyens d'identification...

## PRATIQUES : UN GROUPE HÉTÉROGÈNE



57%

possèdent une adresse e-mail électronique personnelle, élément indispensable pour la majorité des sites d'État, d'aide et d'emploi.



58%

### DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET EMPLOI

ne sont pas autonomes dans leurs démarches administratives. En effet, les sites institutionnels sont encore peu adaptés aux terminaux mobiles et restent complexes pour la population en général.



115

#### DU 115...

Moins de la moitié des sans-abri téléphonent au 115, le numéro d'urgence sociale. Beaucoup de ceux qui le composaient se sont lassés par manque de solutions proposées.

#### ...AU NUMÉRIQUE SOLIDAIRE

Pour compléter les services du 115, des applications en ligne voient le jour, mais sont souvent inconnues et peu utilisées.



## INTERNET : LIEU DE DIVERTISSEMENT S'INFORMER, SOCIABILISER, SE RÉINSÉRER



**37%** des personnes sans-abri vont sur les réseaux sociaux tous les jours.

### RÉSEAUX SOCIAUX

Comme pour la majorité de la population, ces plateformes font partie des moyens de communication privilégiés par les personnes sans-abri.

Elles leur permettent aussi de **rester en contact avec leur famille et leurs amis**, parfois éloignés, et de maintenir un lien social émancipé des préjugés.

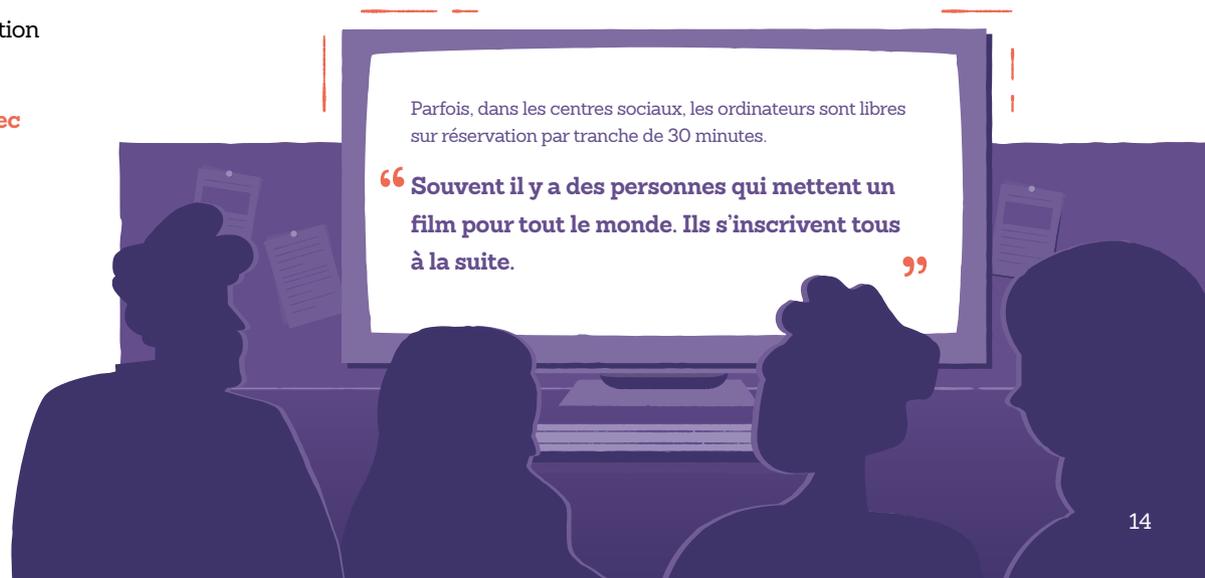
Internet ça m'a surtout ramené un réseau, parce que via les réseaux sociaux j'ai rencontré beaucoup de gens, et j'ai rencontré beaucoup de gens physiquement.

– Christian Page, ancien SDF

**40%** regardent des films ou écoutent de la musique tous les jours.

Internet est une source de culture et d'inclusion importante pour eux, n'étant pas toujours les bienvenus dans les musées, cinémas ou bibliothèques.

C'est aussi un vecteur d'information de premier ordre : près d'un quart des personnes interrogées y suivent les actualités quotidiennement.



## UNE POPULATION HÉTÉROGÈNE DES RÉALITÉS MULTIPLES

**85%**  
des moins de 30 ans  
ont un smartphone.  
(contre 55 % des plus de 50 ans)

**83%**  
des demandeurs d'asile  
ont un smartphone

**78%**  
des personnes diplômées  
sont à l'aise avec le numérique.  
(contre 32 % pour les sans diplôme)

**86%**  
des familles  
ont un smartphone.

**39%**  
des femmes  
s'estiment tout à fait à  
l'aise avec le numérique.  
(contre 60 % des hommes)

**53%**  
des personnes en précarité  
de logement depuis plus de  
5 ans ont un smartphone.

## DES STÉRÉOTYPES FORTEMENT ANCRÉS

Est-ce que vous pensez que les sans-abri ont un smartphone ?

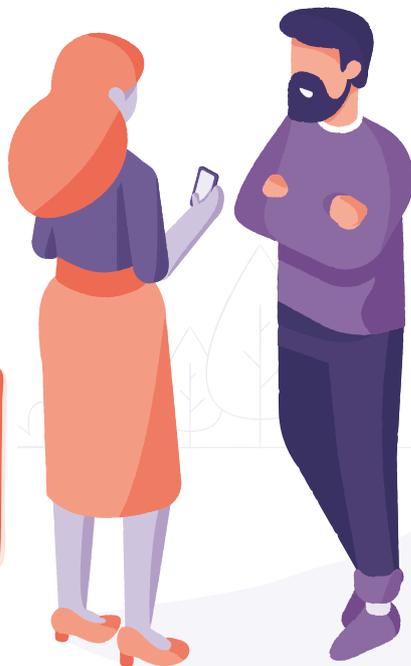
- Un sondage, dans la rue

Pourquoi ils auraient un smartphone ?

- Une passante

- Un passant

Un SDF dans la rue,  
avec un smartphone, moi je me dis  
que c'est pas vraiment un SDF,  
enfin c'est vraiment bizarre quoi.



Avoir un smartphone c'est pas un signe de richesse, tout le monde en a un, des SDF ou des ministres, tout le monde a un smartphone.

- Christian Page, ancien sans-abri

Contrairement à la croyance populaire, les sans-abri ont des smartphones, et en ont besoin. Ces stéréotypes les poussent à cacher leur équipement aux yeux des passants.

La propension à savoir manier les outils numériques serait la même chez les sans-abri que dans la population générale.

**Méconnaissance du mode de vie des sans-abri :  
leur image est stéréotypée.**

**51%**

à l'opposé des idées reçues,  
sont à l'aise avec le numérique

## FAVORISONS L'ACCÈS NUMÉRIQUE AUX PERSONNES SANS-ABRI!

Créer du lien social, faire ses démarches administratives, trouver un emploi : le numérique est aujourd'hui indispensable.

Pour qu'il ne soit plus un frein, mais une aide à la réinsertion, nous proposons 6 mesures simples pour lutter contre la fracture numérique qui menace l'insertion des personnes sans-abri.



### FORMER AU NUMÉRIQUE

#### ?? Pourquoi ?

Si les personnes sans-abri ont souvent un smartphone (71 %), cela ne veut pas dire qu'elles sont à l'aise avec le numérique.

Les compétences numériques deviennent pourtant une condition indispensable à l'insertion professionnelle.

#### 😊 Quels publics ?

En priorité les personnes de plus de 50 ans, les femmes, les familles avec enfants, les personnes peu diplômées, ou sans-papier.

#### 🔍 Quelles solutions repérées ?

- Les formations Emmaüs Connect
- Les Ateliers Numériques Google
- Les ateliers informatiques de divers accueils de jour ou bibliothèques



## ADAPTER LES LIEUX PUBLICS

### ?? Pourquoi?

Les lieux publics (bibliothèques, parcs, mairies, gares, centres commerciaux, etc.) peuvent proposer un accès aux équipements numériques et/ou à la connexion. Cependant, ces lieux ne sont pas suffisamment nombreux ou ne sont pas accueillants envers les publics en situation précaire.

### 😊 Quels publics?

Tout public.

### 🔍 Quelles solutions repérées?

- Former le personnel accueillant
- Lutter contre le mobilier urbain anti-SDF
- Développer des réseaux Wi-Fi publics et des espaces publics numériques



## RECHARGER LES BATTERIES

### ?? Pourquoi?

Pour les personnes à la rue, la question du rechargement de batterie devient une véritable charge mentale, un frein à l'utilisation de leur appareil, et une peur permanente de manquer de batterie à la nuit tombée. Devant la demande, les structures sociales manquent de prises de courant, et les vols entraînent des tensions et des violences.

### 😊 Quels publics?

Personnes dormant quotidiennement à la rue.

### 🔍 Quelles solutions repérées?

- Les commerçants du réseau Carillon offrant accès à des prises
- Les prises USB sur les abribus JCDecaux
- Les casiers sécurisés de rechargement du CAIO à Bordeaux
- Et pourquoi pas des distributions de batteries de secours?



## ÉQUIPER LES STRUCTURES SOCIALES

### ?? Pourquoi ?

Les structures sociales (accueils de jours, hébergements d'urgence, etc.) sont rarement équipées numériquement et lorsqu'elles le sont, le matériel est obsolète. Pourtant, la présence de salles informatiques est plébiscitée par les bénéficiaires. Côté connexion, les réseaux Wi-Fi sont quasi inexistants même dans les lieux d'hébergement.

### 😊 Quels publics ?

Les personnes sans-abri fréquentant les structures sociales, et en particulier les familles en hôtels sociaux.

### 🔍 Quelles solutions repérées ?

- Une connexion Wi-Fi ouverte dans les accueils de jour et les lieux d'hébergement
- L'installation ou le renouvellement d'ordinateurs en accès libre



## PROPOSER DES OFFRES ET ÉQUIPEMENTS SOLIDAIRES

### ?? Pourquoi ?

La majorité des personnes sans-abri financent leur smartphone (66 %) et leur offre téléphonique (80 %) eux-mêmes et à plein tarif. De plus, ils sont pour la plupart équipés de cartes prépayées (66 %), qui proposent une connexion limitée pour des prix plus élevés.

### 😊 Quels publics ?

Les personnes sans-abri n'ayant pas de smartphone (29 %), ou celles disposant d'un smartphone, mais pas d'un abonnement mobile (65 %).

### 🔍 Quelles solutions repérées ?

- Ouvrir plus de domiciliations, permettant aux personnes sans-abri d'avoir une adresse, et ainsi un abonnement mobile
- Proposer des smartphones à prix solidaires
- Proposer des cartes prépayées à prix solidaire, comme Emmaüs Connect



## ADAPTER LES DÉMARCHES EN LIGNE

### ?? Pourquoi ?

Les personnes sans-abri sont peu à l'aise avec les démarches administratives en ligne, fait inquiétant dans un contexte d'administration « tout numérique » à l'horizon 2022. Pourtant, ils ne sont pas réfractaires à ces outils : 37 % vont quotidiennement sur les réseaux sociaux, mais à l'inverse de ceux-ci, les démarches en ligne ne sont pas intuitives, inadaptées au format mobile, et non traduites.

### 😊 Quels publics ?

Tout public, en particulier les personnes n'ayant pas accès à un PC, les personnes illettrées ou allophones, non diplômées, sans-papier, ou demandeurs d'asile.

### 🔍 Quelles solutions repérées ?

- Améliorer l'ergonomie des démarches en ligne
- Les traduire en plusieurs langues et développer des versions mobiles
- Les rendre accessibles aux personnes illettrées
- Développer des clouds solidaires comme Reconnect ou Adileos



Cette étude a été menée par le Solilab,  
laboratoire de recherche de l'association Solinum.

Solinum est une association loi 1901 à but non lucratif, qui développe des projets numériques visant à aider les personnes en situation de précarité. Portée par l'ambition d'un numérique vraiment inclusif, Solinum agit depuis 2016 pour faire du numérique un levier d'impact dans l'action sociale.



Cette étude a été réalisée grâce  
au soutien de nos partenaires :

L'ANSA - LA FONDATION OZANAM - LA FONDATION DU LUCQ - LA FONDATION L'ÎLOT  
- ACCUEIL GESSIEN - ASSOCIATION OXYGÈNE - CAIO - CHRS CROIX ROUGE  
TROYES - DANS MA RUE - DIACONAT - ELAN DE SOLIDARITÉ VÉLIZY -  
ENTRAIDE LE RELAIS - ESI HALTE FEMMES DE L'ASSOCIATION AUREORE  
- HÔTEL SAS CHAMPIGNY DE LA CROIX ROUGE - L'ASSOCIATION ITHAQUE DE  
STRASBOURG - L'ÉCOUTE DE LA RUE - LA CHALOUPE DU CCAS DE ROUEN -  
LA CHORBA - LA MAISON DE L'AMITIÉ - LA MARMITE - LES FORGES MÉDIATION  
- PARMIS LES SANS-LOGIS - POINT D'ACCUEIL ET DE SOLIDARITÉ DE LA GARE  
SNCF DE STRASBOURG - RECONNECT - LES RESTOS DU COEUR DE NANTES -  
LES RESTOS DU COEUR DU BAS-RHIN - L'ASSOCIATION RIVE - SAMU SOCIAL DE  
BORDEAUX - SECOURS CATHOLIQUE FONTENAY AUX ROSES - SOS ACCUEIL À  
VERSAILLES - UNE FAMILLE UN TOIT 44