

# Journée d'échanges et de valorisation des bonnes pratiques du 6 décembre 2016

---

## Compte-rendu de la matinée

### « Usage du numérique dans la simplification de l'accès aux droits pour les publics les plus vulnérables »

*Compas / Centre d'observation de la société*

*Louis MAURIN*

**Présentation de quelques chiffres clés sur « les oubliés du numérique »**

*(<http://www.observationsociete.fr>)*

- En 2000, 30% des français (de 12 ans et plus) disposaient d'au moins un ordinateur à la maison, contre plus de 80% aujourd'hui.
- En 2000, 30% des français (de 12 ans et plus) disposaient d'un téléphone mobile, contre près de 95% aujourd'hui.
- En 2000, 10% des français (de 12 ans et plus) disposaient d'une connexion internet, contre 85% aujourd'hui.
- Sur près de 15 ans, les rythmes d'émergence et de développement de la télévision (à partir des années 1960) et de l'internet (à partir des années 2000) auront été approximativement les mêmes.
- 18% ne disposent pas d'un ordinateur à domicile et 15% n'a pas de connexion internet.
- Les non-diplômés et les personnes âgées sont les publics les plus surreprésentés parmi à la fois les non-équipés d'un ordinateur et les non connectés à internet (autour de 45% pour les uns comme pour les autres).
- Le sens commun tend à laisser croire aujourd'hui que tout le monde est a priori connecté. Or ceci n'est pas la réalité, y compris parmi les jeunes.  
*« Une vision stéréotypée de la jeune génération grève la nécessité de prendre en compte l'importance des compétences bureautiques et numériques réelles des jeunes et de les évaluer à l'aune de leur insertion », Yves-Marie Davenel, étude Emmaüs Connect (mai 2015).*
- Par ailleurs, il faut aussi admettre la légitimité d'un « droit » à ne pas être obligatoirement, en permanence et partout, connecté. 44% des français (de 12 ans et plus) ne participent pas aux divers réseaux sociaux sur internet.
- Plus l'équipement progresse, plus l'exclusion numérique est marquante, stigmatisante voire discriminante... et tend à exercer sur les publics concernés une forme de violence symbolique.

## **CCAS de Nantes**

*Yves BLED, Service ressources numériques et données sociales, Pôle services généraux,  
Direction générale déléguée à la cohésion sociale (DGDCS)*

### **Présentation du Nantoscope-2015 « Ville numérique et solidaire »**

<http://www.calameo.com/read/004590458b4b764340ff6>

L'étude présentée ici par le CCAS de Nantes s'inscrit dans le cadre de l'analyse des besoins sociaux qu'il revient à tous les CCAS et CIAS de France de réaliser (cf. décret n°2016-824 du 21 juin 2016).

Elle est le fruit d'une enquête IFOP conduite en 2015 auprès de 1200 personnes, avec un échantillonnage permettant de distinguer sur les habitants des quartiers prioritaires du reste de la population nantaise.

- Un delta significatif a été observé entre ces deux populations (QP et hors QP) quant à l'accès au numérique pour effectuer des démarches administratives.
- Sur les QP, les populations sont moins autonomes avec les équipements numériques.
- Ces populations des QP ont moins souvent une maîtrise aisée des équipements et en font par ailleurs un usage moins fréquent.
- L'usage du dispositif mis en place par la Ville permettant la réalisation de e-démarches apparaît de plus en plus répandu, y compris parmi les habitants des QP même si l'on part ici de plus bas.
- Ces usages concernent essentiellement des démarches liées à l'Etat-civil, l'eau et la Petite enfance... mais pas que...
- Ils ont permis de mettre en évidence des besoins de coordination entre les diverses actions d'accès au numérique sur le territoire nantais, ainsi que des besoins de management dans la relation avec les usagers.
- Trois grands principes ont été édictés pour accompagner l'optimisation du développement de ces e-démarches :
  - le principe de complémentarité (numérique et modes d'accès plus traditionnels sont complémentaire) ;
  - le principe de médiation (la possibilité d'un accompagnement humain dans l'accès au numérique est nécessaire)
  - le principe de formation (l'acquisition de compétences informatiques/numériques concernant aussi les agents de la ville).

## **Parole au public de la salle : (quelques thèmes évoqués)**

- L'« illectronisme »...
  - L'illectronisme est un néologisme qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique et, par extension, dans celui de l'informatique et du numérique.
- Le droit à la déconnexion...
- Le lien entre isolement et connexion numérique (isolement n'étant pas synonyme de solitude).
- ...

## **LA TABLE-RONDE :**

### ***Caf de la Sarthe***

*Blandine LECOQ, sous-directrice pôle allocataires*

#### ***Les points d'accès numérique***

La dématérialisation des démarches s'inscrit dans le mouvement des Caf pour une évolution dans les relations avec les allocataires.

Cela s'observe notamment à travers l'exemple de la mise en place de la prime d'activité.

Les instructions ministérielles poussent pour que tout se passe en ligne.

Des postes informatiques sont donc proposés aux allocataires, associés à un renforcement de l'accompagnement. Des accompagnements répétés plusieurs fois permet à certaines personnes de devenir de plus en plus autonomes avec le numérique et dans leur démarche dématérialisées.

Les allocataires viennent sur ces postes parce qu'ils ont besoin d'information, de connaître leur éligibilité, de faire-valoir un droit, etc. mais aussi parce qu'ils ont besoin d'être rassurés (alors même qu'ils pourraient faire leur démarche à distance).

La Sarthe reste un territoire assez rural. La couverture de celui-ci en « points numériques » est donc aussi un enjeu fort qui amène la Caf à travailler avec ses partenaires sociaux locaux (CCAS, centres sociaux...). Or, cette forme de « délégation » de la couverture territoriale vers d'autres acteurs ne se fait pas toujours facilement (« on s'entend dire parfois que c'est à la Caf de faire ce travail »). Des aides au financement d'équipements ont ainsi été mises en place pour ces partenaires-relais, ainsi que des temps de formation sur les prestations et démarches propres aux Caf.

Au final, cela a eu un impact positif sur la question du non-recours.

Le numérique permet une augmentation très rapide du temps de traitement des dossiers.

### ***Maison de services au public – Villaines-la-Juhel (Mayenne)***

*Gwénola NIZAN-ZELEN*

#### ***La place du numérique dans une MSAP en zone rurale (territoire de la Cdc du Mont des Avaloirs)***

La MSAP est un lieu relais vis-à-vis des publics où sont mis à disposition des outils numériques. Le rôle de médiation humaine sur ces outils est très important ; car de plus en plus de démarches se font par le biais du numérique. A titre d'exemple : aujourd'hui, en 2016, les deux tiers des questions portant sur l'emploi se résolvent via le numérique, la proportion était de 40% en 2010.

Mais des gens ne savent toujours pas faire... et d'autres ont peur de faire... Des temps de formation sont donc nécessaires pour à la fois apprendre et rassurer.

Les bornes « Visio-Caf » par exemple, qui au départ rencontraient assez peu de succès, fonctionnent de plus en plus grâce à cet accompagnement humain en parallèle.

Des imprimantes et scanners ont également été mis à disposition... car on s'aperçoit, au-delà de l'ordinateur, les ménages sont souvent très peu dotés d'équipements de ce genre, pourtant essentiels lorsqu'il s'agit par exemple de garder un trace d'un courrier électronique et de transmettre par mail un document papier.

### **CCAS d'Angers (Maine-et-Loire)**

*Fabrice GUIBRET, responsable du service accueil médiation conseil*

#### **Le coffre-fort numérique**

<http://my-angers.info/10/17/innovation-le-ccas-dangers-choisi-pour-experimenter-le-coffre-fort-numerique/58969>

Le coffre-fort numérique, tel que conçu au CCAS d'Angers, est avant tout un lieu de stockage de données personnelles, directement en lien avec une perspective d'accès aux droits sociaux.

Il vise à répondre en grande partie à la problématique de la perte de documents pour des personnes bénéficiant d'une domiciliation au CCAS et/ou peu ou prou « à la rue » ou encore des migrants. Ce faisant, il se veut être un outil supplémentaire pour tenter de réduire le risque de non-recours chez ces publics.

Quelques inquiétudes ou interrogations persistent, notamment sur la question de la sécurisation des données et le partage de certaines informations personnelles avec des travailleurs sociaux...

De ce point de vue, un besoin de formation se fait sentir aussi en direction des agents du CCAS.

### **CCAS de Nantes (Loire-Atlantique)**

*Nadia COUTAND, responsable secteur territoire ouest*

#### **Un espace numérique au CCAS**

Outre l'accès à des ordinateurs, l'espace numérique offre aux publics la possibilité d'accéder à des imprimantes et de pouvoir recharger leur téléphone mobile. Or ceci semble être particulièrement apprécié.

Dans cette action, plusieurs partenariats ont été construits : avec Orange Solidarité notamment (partenaire à travers lequel beaucoup de seniors sont approchés) ou encore avec l'association Unis-cité (qui pour le coup permet surtout d'approcher des jeunes).

Tout ceci a permis d'identifier des personnes qui ne connaissaient pas encore le CCAS (favorisé par la mise en place d'un onglet Solidarités, sur le site de la Ville, <http://www.nantes.fr>)

Au-delà, il s'agit aussi d'une démarche qui cherche à se développer sur les territoires de la ville, notamment à travers l'accompagnement à l'usage, la médiation dans les démarches, la recherche de solutions alternatives d'abonnement à internet (non marchand), la sensibilisation aux risques liés à internet...

A titre d'exemple, à l'échelle d'un quartier, a été mise en place une action d'« écrivain public connecté » (menée par un habitant bénévole).

### **ALIS 44 (Nantes)**

*Brigitte LE GALO, présidente de l'association*

#### **Un accès et une appropriation des équipements**

[www.alis44.org](http://www.alis44.org)

ALIS signifie Association Libre Information et Solidaire. L'association, soutenue notamment dans le cadre de la Politique de la ville, récupère et remet en état de marche de « vieux » ordinateurs pour ensuite les revendre à un prix modique à des personnes à faibles revenus. Suivant le choix des personnes elle y installe des logiciels libres, puis les accompagne si elles le souhaitent dans l'appropriation de l'équipement et la découverte des logiciels...

Depuis cet automne, l'association propose aussi un accompagnement aux e-démarches (en 2 mois, 80 personnes ont été touchées). Il s'agit de faciliter la compréhension d'accès aux sites internet les plus courants, celui de la Caf, de Pôle emploi, de la CPAM, de la Préfecture, des Impôts, de l'Etat-civil... Cet accompagnement dure en moyenne 20 minutes.

Trois difficultés ou freins sont principalement repérés : la barrière de la langue, une appréhension vis-à-vis d'internet et la complexité de certains sites.

## **Cybercentres de Saint-Herblain (Loire-Atlantique)**

Hélène BOYER, animatrice multimédia

### **Une utilisation « éclairée » des outils numériques**

(<http://www.saint-herblain.fr/La-ville-en-actions/Le-soutien-au-monde-associatif/Les-cybercentres>)

(<http://www.saint-herblain.fr/La-ville-pratique/Associations/S-initier-au-numerique-dans-les-cybercentres>)

Aménagés au Carré des services et dans deux centres socioculturels, les cybercentres de Saint-Herblain proposent de septembre à juin différents parcours pour s'approprier les outils numériques.

Ils proposent principalement l'animation d'ateliers à destination de tous les habitants, dont des publics vulnérables, ainsi qu'à des bénévoles d'associations. Il s'agit de se familiariser à l'utilisation des outils, y compris des outils tels que les clés USB par exemple (auxquels on ne pense pas forcément dans un premier temps).

Beaucoup des demandes du public concernent la création d'une adresse mail ou celle d'un mot de passe (ce qui est devenu une obligation pour tout type de démarches en ligne aujourd'hui). Or, il est souvent très important de rappeler quelques règles simples de sécurité sur ces aspects. « *Je dis souvent que votre adresse mail est comme une porte d'entrée qui ne serait pas fermée à clé* ».

Par ailleurs, est souvent observé chez les publics accueillis un sentiment de culpabilité de ne pas savoir faire.

En ce sens, il faut en effet insister sur la complexité de certains sites, et donc sur le besoin d'une plus grande simplification de ces derniers, notamment lorsqu'ils s'adressent aux populations les plus vulnérables.

### **Parole au public de la salle : (quelques thèmes évoqués)**

- Le souci d'éviter le « faire à la place de » et le besoin de commencer par « faire avec » pour progressivement amener les personnes vers une autonomie d'usage.
- Une autonomie d'usage qui naturellement passe
  - o par le fait d'être équipé (pas seulement en ordinateurs, mais aussi en imprimante, scanner, clés USB) et de disposer d'une connexion internet,
  - o mais aussi par l'acquisition de compétences sur l'utilisation du hard comme du soft, sur les risques d'internet (pour soi et ses proches) et les principes de sécurité de base à respecter...
  - o ou encore par une déculpabilisation vis-à-vis d'un lieu commun qui voudrait nous voir « tous connectés » et une réassurance dans l'usage de ces outils numériques (selon les dernières données du Crédoc (2016), 25% des adultes ne se sentent pas à l'aise avec un ordinateur et internet. 39% affirment qu'ils seraient très ou assez inquiets si la plupart de leurs démarches administratives et fiscales devaient se faire par internet).
- Le traitement d'informations personnelles par des bénévoles d'associations.
- Le besoin d'insister sur la réponse en direction des personnes illettrées ou analphabètes.
- Le besoin de formation y compris en direction des agents administratifs et notamment des travailleurs sociaux.