

REDORTIER Annabelle
Promo 2018-2020



Master en Science Politique,
Parcours Politique Transnationale,
Enjeux de coopération et rapport Nord/Sud

**Lutte contre la fracture numérique : un combat global, un sujet
d'expert ou une lutte locale ?**

**Enquête sur les pratiques numériques et la structuration de l'action sociale et leurs
impacts sur la lutte en faveur de l'inclusion numérique**

Je remercie,

Mon directeur de mémoire, Monsieur Kolja Lindner, entre autre pour sa disponibilité mais surtout pour ses exigences et conseils méthodologiques, qui sont la base d'une recherche sociologique, et permettent ainsi une écriture sereine ;

L'équipe Emmaüs Connect, de m'avoir portée, challengée et de continuer à me faire confiance tout en étant à l'écoute et disponible dès que le besoin s'en fait sentir ;

Les intervenants sociaux qui m'ont offert leur temps pour cette enquête et tous ceux qui travaillent avec moi dans le réseau des Relais Numériques Emmaüs Connect ;

Les camarades de classe sans qui ces deux années de master n'auraient pas eu la même saveur et n'auraient certainement pas été aussi enrichissantes.

Résumé

La fracture numérique décrit les inégalités entre les personnes ayant accès et maîtrisant les codes du numérique et ceux qui en sont exclus. Elle touche particulièrement les publics déjà en difficulté ou isolés notamment les plus modestes et les moins diplômés. Avec la dématérialisation croissante des services publics et plus largement de toutes les démarches du quotidien, **les intervenants sociaux sont les premiers témoins de ces inégalités**. Souvent, les lacunes liées au numérique des personnes qu'ils accompagnent viennent entraver leur mission première d'accompagnement vers l'insertion et l'autonomie. Au contraire, **le bagage numérique pourrait permettre d'accélérer le parcours d'insertion de ces mêmes personnes**.

- **90% des répondants considèrent les outils numériques comme indispensables et plutôt indispensables dans le parcours des personnes accompagnées.**
- Alors que ce sont déjà 23% des Français qui sont mal à l'aise avec les outils numériques¹, pour les publics de l'action sociale, le chiffre est explosif : **83% des répondants déclarent leurs bénéficiaires comme "Plutôt pas à l'aise" ou "Pas à l'aise du tout"**.

Afin de comprendre quelle peut être la place de l'action sociale dans la lutte contre l'exclusion numérique j'ai mené une enquête sociologique. Associée à l'expertise d'Emmaüs Connect, association de lutte contre la fracture numérique dans laquelle je travaille et à mon analyse de terrain, elle m'a permis de construire des solutions locales pour impulser un changement d'échelle décisif dans la lutte contre la fracture numérique.

Une grande partie des chiffres de cette étude proviennent d'un questionnaire réalisé **entre août et septembre 2020 sur un échantillon de 235 intervenants sociaux**. Les témoignages ont été recensés pendant plusieurs mois, certains proviennent d'entretiens semi-directifs.

Bien que **63% des répondants déclarent savoir comment venir en aide aux personnes qu'ils accompagnent, 35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques**. Soit les services liés au numérique manquent, soit les acteurs sociaux ne sont pas assez informés.

Les acteurs sociaux **sont globalement intéressés par le sujet. Ils ont besoin d'un coup de pouce pour agir** :

- **96% des intervenants sociaux pensent que l'accès au numérique est un enjeu majeur.**
- Seulement un quart des répondants pensent que leurs collègues ne sont pas intéressés par les enjeux du numérique.

La lutte contre la fracture numérique est déséquilibrée. Tout d'abord d'un point de vue géographique : **plus on s'éloigne des milieux urbains, moins les intervenants sociaux savent vers quels services ils peuvent orienter leurs bénéficiaires**.

¹Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

Un autre déséquilibre vient des solutions proposées par l'action sociale dont la stratégie semble être celle de "boucher les trous" plutôt que de proposer des solutions de long terme : **ce sont 63% des répondants qui font "à la place de" et 48% qui déclarent "faire avec"**.

Finalement, la multiplicité des publics touchés par la fracture numérique n'aide pas à pouvoir proposer des solutions globales, de nombreuses démarches demandent des accompagnements spécifiques.

Certaines solutions notamment autour des moyens de connexion sont peu proposées. **Seulement 5% des structures déclarent spontanément mettre à disposition de la connexion.**

Les besoins des acteurs sociaux sont multiples et liés au public qu'ils accompagnent. **86% d'entre eux voudraient la mise en place d'actions d'inclusion numérique au sein de leur structure.**

Les structures spécialisées dans l'inclusion numérique des personnes en situation de précarité peuvent en partie répondre à la multiplicité des besoins mais **les structures de l'action sociale, déjà sur le terrain, connaissent les publics et leurs spécificités et peuvent agir vite à condition d'y être accompagnées.**

Dans cette année 2020 particulière où l'on aura vécu au moins trois mois confinés, il est urgent de **proposer à tous les acteurs sociaux des moyens d'agir efficacement et rapidement contre la fracture numérique.** Les expertises des acteurs de l'inclusion numérique doivent être mêlées à celles des acteurs sociaux pour créer des solutions qui répondent aux besoins du terrain.

Face à ces constats et pour accélérer la lutte contre la fracture numérique, plusieurs recommandations ont émergé :

Développer la coordination et la complémentarité

- partager les bonnes pratiques et s'inspirer dans la mise en oeuvre des projets d'inclusion numérique
- croiser les expertises (immersions réciproques, groupes de travail...)
- rendre visible les services de chacun et établir des complémentarités
- démultiplier l'impact par la montée en compétence des aidants

Placer l'humain au coeur du projet

- maintenir le contact humain entre les structures pour un accompagnement personnalisé
- garder un lien social direct avec les personnes accompagnées par l'intermédiaire des intervenants sociaux de terrain

Proposer une palette de solutions variées :

- des solutions modulables qui s'adaptent aux capacités et ambitions de chacun
- des solutions adaptables qui peuvent s'insérer dans les fonctionnements pré-existants des structures
- des outils simples à comprendre et à mettre en oeuvre

C'est pourquoi avec Emmaüs Connect, acteur majeur de l'inclusion numérique, nous avons construit une nouvelle offre adressée à l'action sociale. Jusque là, Emmaüs Connect

s'adressait directement et uniquement aux publics en situation de précarité via ses 13 points d'accueil. Il s'agit maintenant d'organiser la transmission de l'expertise de l'inclusion numérique vers les acteurs sociaux. Via le réseau des Relais Numériques, nous proposons des solutions autour de trois grands axes :

- **Connecter et équiper** : des plateformes pour faire de la vente solidaire de matériel et de moyens de connexion
- **Se former** : ressources pédagogiques, webinaires et formations complètes pour aller plus loin
- **Etre coaché** : sur des thématiques spécifiques ou pour monter un projet d'inclusion numérique de A à Z

Sommaire

Résumé	3
Introduction	8
Problématique	8
Genèse du projet et hypothèses de recherche	10
Champ thématique et cadrage du sujet	11
Champ idéologique	14
Méthodologie de recherche de l'approche transnationale	16
Méthodologie d'enquête	17
Partie 1 : L'accès au numérique s'est imposé à l'action sociale comme un enjeu majeur	24
Une prise de conscience soulignée par les médias : un enjeu global intensifié avec le confinement début 2020	24
2019 : année de l'emballement pour le sujet de l'inclusion numérique	24
2020 : le sujet de la fracture numérique mis en lumière par une situation de confinement généralisé	26
Le rapport des acteurs sociaux au numérique : un enjeu de terrain	29
Travailler avec des outils numériques	29
Les obstacles numériques dans le parcours bénéficiaire	30
Les conséquences sur la relation accompagnant/accompagné	33
L'action sociale à l'épreuve du confinement	36
Partie 2 : La lutte contre la fracture numérique nécessite une évolution de la structuration de l'action sociale	39
Un maillage territorial limité inégalement bouleversé par le confinement	39
Relations inter structures	39
Relations entre l'action sociale et les structures de l'inclusion numérique	40
Zoom sur les Hubs : futurs coordinateurs de l'inclusion numérique sur les territoires ?	42
Crise sanitaire et confinement généralisé en 2020 : coup de pouce pour la coordination de l'action sociale ?	43
Des modes de fonctionnements internes qui font obstacles à la prise en compte du numérique	45
La division du travail et des perceptions	45
Les blocages internes aux structures	47
Un sentiment de solitude ?	49
Partie 3 : Le déséquilibre des initiatives d'inclusion numérique révèle le besoin d'un déploiement coordonné	52
Des disparités socio-géographiques pour des registres d'action d'inclusion numérique différenciés ?	52
L'espace géographique vecteur de différences	52
Des solutions superposées, inadaptées, isolées	55

Un public aux multiples visages	58
Une mise en réseau pour favoriser des réponses aux multiples besoins	60
Une multiplicité de besoins	60
Un réseau d'inclusion numérique pour répondre aux besoins émotionnels et agir ensemble	63
Partie 4 : Un outillage flexible nécessaire à une lutte globale	66
Quelle expertise pour une lutte globale en faveur de l'inclusion numérique ?	66
Les enjeux d'accès et d'usage du numérique nécessitent une expertise à la fois spécifique et globale	66
Pas d'inclusion numérique sans expertise de terrain	67
L'inclusion numérique pour tous nécessite un croisement d'expertises	69
Des outils adaptés et adaptables sur tout le territoire : le packaging d'une offre d'essaimage par Emmaüs Connect	70
Un réseau pour faire plus, pour faire mieux	71
Connecter et équiper	72
Former pour transmettre l'expertise qui mène à l'inclusion numérique de tous	73
Du coaching personnalisé pour aller plus loin	74
Le diagnostic : flexibilité, facilitation et écoute	75
Conclusion	78
Bibliographie	81
Annexes : Revue de presse de janvier 2019 à juillet 2020 ; Résultats du questionnaire	

Introduction

Problématique

En parlant d'internet Maryann Feldman disait en 2002, *"La baisse considérable du coût des communications aura sans doute pour effet d'augmenter le volume des échanges, d'élargir l'accès à l'information, de renforcer l'autonomie individuelle dans le choix des lieux de résidence et de travail"*². Les outils numériques et internet se sont en effet imposés dans notre manière de communiquer, de nous informer, de travailler... **Aujourd'hui, avec la dématérialisation croissante de tous les services publics et privés, le numérique est incontournable.** Il est utile, voire nécessaire dans toutes nos **pratiques du quotidien** : trouver un travail, un logement, prendre un rdv chez le médecin, faire un virement bancaire, s'inscrire à pôle emploi, rester en lien avec ses proches...

L'accès à l'information et à certains services s'est donc élargi et **chacun devrait avoir accès aux progrès qu'apporte le numérique** et ses outils. Globalement, le numérique nous facilite la vie, nous fait gagner du temps. Par exemple, le smartphone nous permet de nous orienter en quelques clics, de trouver presque n'importe quelle information, et même de payer.

D'ailleurs, **l'intérêt pour le numérique est fort de la part de nombreux acteurs** : l'État, représenté par son Secrétaire d'État au numérique Cédric O (Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communication électroniques pour être exact), les **entreprises** grandes et petites, **la société civile, le secteur associatif**... Au-delà de s'intéresser aux progrès produits par le numérique, **de nombreuses innovations fleurissent sur l'accès et l'accompagnement à celui-ci.** Le secteur public met en place des subventions spécifiques, crée des innovations comme la plateforme de médiation numérique "Solidarité Numérique"³. De nombreuses initiatives citoyennes et associatives proposent des innovations autour de l'accompagnement numérique comme les *"Restos du Cœur [qui] ont un nouveau projet en Haute-Vienne. Un camion du cœur itinérant qui permettra d'aller dans des zones rurales où ils n'ont pas d'antenne. Pour de l'aide alimentaire mais aussi pour des ateliers autour du numérique et d'internet."*⁴. Les entreprises s'y mettent aussi comme OpenClassrooms qui *"veut rediriger les chômeurs vers des secteurs qui embauchent grâce à des formations en ligne."*⁵

² Maryann Feldman est spécialiste des politiques publiques, elle a consacré une grande partie de son travail à l'innovation et aux nouvelles technologies.

Feldman Maryann P., "La révolution d'Internet et la géographie de l'innovation", *Revue internationale des sciences sociales*, vol. 171, n°1, 2002, pp. 53-64.

³ <https://solidarite-numerique.fr/>

⁴ Jérôme Ostermann, "Les "Restos" vont lancer un camion du cœur sur les routes de la Haute-Vienne", *France Bleu*, 27 août 2019, Mis à jour le 28 août 2019,

<https://www.francebleu.fr/infos/economie-social/les-restos-vont-lancer-un-camion-du-coeur-sur-les-routes-de-la-haute-vienne-1566823805>

⁵ "OpenClassrooms sacrée « prochaine licorne européenne » à VivaTech", LesEchos, 17/05/2019, <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/actu/0601244503662-openclassrooms-sacree-pro-chaine-licorne-europeenne-a-vivatech-329322.php#xtor=CS1-35>

Pourtant, cette transition numérique crée **une société à deux vitesses** : vecteur de progrès et de pouvoir d'agir pour les 50% de Français qui maîtrisent ses codes, internet et les outils numériques sont devenus des **facteurs de marginalisation sociale pour les personnes qui en sont exclues**.

En dépit de l'intérêt porté pour le numérique et des innovations pour le rendre accessible, en 2019 :

- **1 Français sur 2, dans votre entourage, ne maîtrisent pas au moins une compétence numérique de base** (sur les quatre compétences de bases que sont : la recherche d'information, la communication via internet, la résolution de problèmes informatiques simples, l'utilisation de logiciel de traitement de texte type word);
- 12% des Français ne possèdent pas d'équipement internet à domicile (et donc 8 millions de Français qui étaient plongés dans l'isolement pendant le confinement);

Les publics les plus touchés sont les moins diplômés, les plus modestes, les habitants de zones rurales, les personnes âgées⁶.

Ainsi, malgré les soins apportés pour rendre le numérique accessible à tous, au moins 17% des Français restent en situation d'illectronisme c'est à dire qu'ils sont dans l'incapacité d'utiliser internet pour leur vie quotidienne. **Qu'est-ce que ces chiffres révèlent des politiques de luttes contre la fracture numérique ?**

Les travailleurs sociaux sont eux aussi démunis face au numérique. En 2018, "*seuls 30 % d'entre eux estiment être en mesure de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée*"⁷. Qu'en est-il en 2020 ?

Quand "près d'un tiers des Français"⁸ renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet jusqu'à abandonner ses démarches administratives, renoncer à ses droits, **quel est l'impact sur la mission première de l'action sociale qui est de mener les personnes en situation de précarité vers l'autonomie ?**

Les efforts cités plus haut pour rendre le numérique accessible à tous s'inscrivent-ils dans un politique globale d'inclusion numérique ? Dans des politiques localisées ?

Quelle place pour les politiques de lutte contre la fracture numérique dans le milieu de l'action sociale ? Quelle place pour les travailleurs de l'action sociale dans la lutte contre la fracture numérique ?

⁶ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

⁷ Grelley Pierre, "Contrepoint - Assistés 2.0", *Caisse nationale d'allocation familiale « Informations sociales »*, 2018, n°196-197, pp. 82-82.

⁸ Syndicat de la Presse Sociale, *Livre blanc "Contre l'illectronisme"*, La presse spécialisée, juin 2019.

Genèse du projet et hypothèses de recherche

J'ai découvert les inégalités majeures qu'amène l'exclusion numérique en tant que stagiaire chez Emmaüs Connect, association du mouvement Emmaüs qui lutte depuis 2013 contre la fracture numérique.

Cette étude s'appuie sur trois piliers :

- l'expérience que j'ai pu acquérir en tant que stagiaire puis salariée en travaillant sur le terrain et sur la thématique de l'inclusion numérique
- l'expertise qui m'a été transmise par les méthodes de travail et les positionnements pédagogiques et idéologiques de l'association
- l'enquête sociologique que j'ai menée auprès d'acteurs sociaux.

Au-delà de l'analyse, ma position au sein d'Emmaüs Connect m'a permis d'aller jusqu'à la proposition et la mise en oeuvre de solutions.

En travaillant sur le terrain il a été assez rapide de constater que comme souvent, il y avait une marche très haute entre les volontés aussi déterminées soient-elles venant du "haut" (État et grands acteurs du numérique) et les réalités du terrain, du "bas" (intervenants sociaux, acteurs du numérique de terrain). Toutes les études sur le sujet comme le *Livre blanc "Contre l'illectronisme"*⁹ insistent sur le fait que **la fracture numérique touche tous types de publics ce qui rend la lutte contre cette problématique encore plus difficile**. Les associations leader de l'inclusion numérique sur le terrain comme Emmaüs Connect ne peuvent pas s'implanter partout. Or, en France, il existe de nombreuses structures sociales réparties sur l'ensemble du territoire qui approchent presque tous les publics en situation de précarité économique, sociale, professionnelle voire numérique. **Il faut donc passer par ces leviers et apporter une réponse rapide et efficace aux intervenants sociaux dont les priorités et le travail sont souvent perturbés par la fracture numérique.**

Le **confinement de mars à mai 2020 a été un accélérateur** : en étant révélateur des problématiques d'exclusion numérique il a aussi été déclencheur de solutions, d'innovations mais aussi de financements. Cette impulsion et **cet intérêt quant aux questions d'inclusion numérique doivent être pérennisés** : c'est la genèse de cette recherche.

Mon hypothèse a directement porté sur le **manque de coopération** avec le terrain, de coordination globale et le manque de solutions concrètes apportées aux structures en lien avec les publics en situation de précarité : les structures de l'action sociale publiques, privées et mixtes.

En effet, j'ai observé que les actions en faveur de l'inclusion numérique n'arrivent pas à toucher toute la population française et notamment les plus fragiles car **la lutte n'est pas globale : elle vient au contraire du haut**, menée par les experts du numérique, les structures sociales traditionnelles de proximité étant insuffisamment représentées. Ainsi, les réponses apportées sont éloignées des besoins des publics et des acteurs sociaux.

Quand les **initiatives viennent du bas, elles sont parfois peu adaptées** à la situation et les personnes qui mènent des projets d'inclusion numérique peuvent se sentir assez seules.

⁹ Syndicat de la Presse Sociale, *Livre blanc "Contre l'illectronisme"*, La presse spécialisée, juin 2019.

Il semblerait également que les politiques de lutte soient superposées géographiquement et en termes de types de solutions proposées.

Afin que la lutte contre l'exclusion numérique puisse opérer un changement d'échelle décisif partout en France, il devient indispensable de permettre au plus grand nombre de structures d'agir. Les structures sociales confrontées régulièrement à une détresse numérique urgente des publics qu'elles accompagnent, doivent pouvoir répondre à ce besoin en mettant à disposition immédiatement et localement des solutions d'inclusion numérique. **Comment permettre aux structures de la grande précarité d'unir leurs forces pour agir ensemble en faveur de l'inclusion numérique ?**

Champ thématique et cadrage du sujet

Le champ étudié est donc celui de l'action sociale entendue dans son sens large comme étant *“l'aide sociale et l'ensemble des interventions sociales sur un territoire”*¹⁰. Nous parlerons de **“structures de l'action sociale”** ou “structures sociales” pour parler principalement d'associations sans pour autant écarter les collectifs sans forme juridique et les structures publiques à caractère social comme certains CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale), CCAS, les Missions Locales ou les Foyers spécialisés... On pourrait aussi choisir d'employer le terme “travail social” comme la docteure en sciences politiques Sandrine Dauphin.

Le champ de l'action sociale est en fait très large et peu défini. En effet, comme le précise Sandrine Dauphin **“Les travailleurs sociaux exercent dans des institutions très diversifiées : centres sociaux, services d'accueil de la petite enfance, établissements pour personnes handicapées, pour personnes âgées, etc. Ils peuvent être des agents de l'État et des collectivités territoriales mais également appartenir au monde associatif. Ce qui rassemble des missions, des pratiques et des acteurs aussi variés est sans doute la relation d'aide ou de service.** Toutefois, il n'existe pas, en France, de définition légale ou officiellement reconnue et validée, ce qui peut entretenir un certain flou tant sur les missions assignées au travail social que sur les types de professionnels concernés.”¹¹. La chercheuse cite plusieurs définitions dont une *“proposée par le Conseil économique et social : le travail social « a pour vocation première d'aider à ce qu'une personne, une famille ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère, et crée ou recrée des liens sociaux » (Igas, 2006, p. 18).*¹² Ainsi, **les questions de l'accès au droit et de la création de lien social sont centrales** dans cette définition.

J'ai choisi d'adopter le prisme de l'action sociale car les personnes les plus éloignées du numérique sont très souvent les personnes en situation de précarité économique et/ou sociale donc la plupart du temps suivies par l'action sociale. Ainsi, **les intervenants sociaux paraissent être les témoins les plus proches des personnes en situation de précarité**

¹⁰EN3S, “Action sociale”, Sécurité sociale, *La vie en Plus*, consulté le 13/08/2020, <https://secu-jeunes.fr/dico/action-sociale/>.

¹¹ Dauphin Sandrine, “Le travail social : de quoi parle-t-on?”, *Informations sociales*, vol. 152, n°2, 2009, pp. 8-10.

¹² Dauphin Sandrine, “Le travail social : de quoi parle-t-on?”, *Informations sociales*, vol. 152, n°2, 2009, pp. 8-10.

numérique. L'inclusion numérique va de pair avec l'inclusion sociale et économique. Elle apparaît aujourd'hui comme essentielle à une réinsertion sociale et/ou professionnelle réussie.

On observe un manque et même une demande de la part des intervenants sociaux, de recherches portant sur l'action sociale et le numérique. Il en existe cependant quelques unes (Davenel 2016¹³, Bouquet 2017¹⁴). Souvent, les études autour de l'inclusion numérique portent sur les pratiques grand public. On peut noter que la plupart des grandes études sur le sujet s'intéressent aux "Français". Pourtant, on observe que 45% des structures interrogées dans mon étude travaillent avec des publics migrants et réfugiés.

Le métier des intervenants sociaux est donc l'accompagnement à l'insertion pour les personnes en situation de précarité économique, sociale. **Pour ce travail, nous ajouterons la notion de précarité numérique qui vient renforcer les difficultés déjà existantes.**

"Selon le ministère en charge des affaires sociales, les travailleurs sociaux sont environ 800.000, employés par les collectivités territoriales, par l'État, par les organismes de protection sociale et par les associations."¹⁵ J'utilise "intervenants sociaux" ou "acteurs sociaux" plutôt que "travailleurs sociaux" dans cette recherche pour cibler un panel de travailleurs plus large. Ce terme définit toutes les personnes qui travaillent dans le secteur de l'action sociale telle que spécifiée ci-dessus.

J'utilise principalement le terme "bénéficiaire" pour parler des personnes accompagnées par ces intervenants sociaux. Les termes pour parler des personnes accompagnées sont sujets à des litiges : certains parlent d'usagers mais sont critiqués car le terme amène une relation de clientélisme "les usagers des transports publics". Certains utilisent les "suivis" ou les "accompagnés" mais je trouve ça difficile à employer et difficile à comprendre pour des personnes hors action sociale. D'autres encore utilisent bénéficiaires, ce qui entraîne une relation inégalitaire où une seule personne "bénéficie" et aurait besoin de. Cependant, c'est le terme que je choisis d'utiliser car très personnellement c'est celui que je trouve le moins contraignant. J'essaie quand même d'utiliser au maximum les "personnes accompagnées" qui reste le terme le plus adapté mais est un peu plus lourd dans certaines phrases.

"Précarité numérique", "exclusion numérique", "inclusion numérique", "fracture numérique"... autant de termes pour signifier cette société à deux vitesses : comme évoqué précédemment, alors que 50% des Français voient leur quotidien facilité par les outils numériques, il devient de plus en plus difficile pour les autres de se sentir inclus socialement et professionnellement. En effet, pour trouver un logement, trouver un travail, faire un virement, accéder à ses droits, prendre rendez-vous chez le médecin, internet est devenu quasiment indispensable. La dématérialisation c'est substituer le matériel, le papier, pour le numérique. **Cependant, cela est souvent fait au détriment du contact humain et de l'accompagnement.**

¹³ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

¹⁴ Bouquet Brigitte, "Chapitre 7. Les NTIC dans l'action sociale : le pari de l'éthique et de la technologie", in *Éthique et travail social. Une recherche du sens*, sous la direction de Bouquet Brigitte, Dunod, 2017, pp. 141-155.

¹⁵ Dauphin Sandrine, "Le travail social : de quoi parle-t-on?", *Informations sociales*, vol. 152, n°2, 2009, pp. 8-10.

L'inclusion numérique c'est d'une part **l'accès à la connexion internet/mobile et l'équipement** mais d'autre part **la maîtrise des usages c'est-à-dire des compétences numériques de base**. Selon l'Insee, il existe quatre compétences de base. La recherche d'information que 25% des Français ne maîtrisent pas ; la possibilité de communiquer via internet dont 20% des Français sont marginalisés ; la capacité de résoudre des problèmes sur des outils numériques qui paraît impossible pour 22% d'entre eux et finalement, 45% des Français sont dans l'incapacité d'utiliser des logiciels notamment de traitement de texte comme Word.¹⁶

Limites du sujet

Comme dans toute recherche, il convient de faire des choix pour limiter le sujet. L'idée est donc de **s'appuyer sur les pratiques de l'action sociale pour comprendre et combler les manques dans la lutte contre la fracture numérique**. Ce sujet devrait mener à une deuxième focale sur le rôle de l'État dans la lutte contre la fracture numérique, notamment en tant que coordinateur et financeur d'une partie de l'action sociale. Néanmoins, nous n'entrerons pas dans le rôle de l'État comme preneur d'initiatives et donc dans l'analyse des politiques publiques sur le sujet.

L'ambition est donc ici d'étudier **la stratégie nationale de lutte contre la fracture numérique par le fait de structures de l'action sociale publiques ou non et non organisée par l'État lui-même**, par le haut. Ce choix pourrait d'ailleurs engendrer un questionnement profond sur la délégation des services publics aux associations mais ce n'est toujours pas l'objet de cette étude. L'idée est donc de **s'appuyer sur les pratiques de l'action sociale pour comprendre et combler les manques dans la lutte contre la fracture numérique**. De fait, nous n'entrerons pas dans le rôle de l'État comme preneur d'initiatives et donc dans l'analyse des politiques publiques sur le sujet.

Pourtant, il est important de relever que **ce sujet pourrait mener à une deuxième focale sur le rôle de l'État dans la lutte contre la fracture numérique, notamment en tant que coordinateur et financeur d'une partie de l'action sociale** mais aussi comme moteur de la dématérialisation. Comme dit Yves-Marie Davenel *"qui dématérialise doit former les usagers"*¹⁷. Cette direction pourrait d'ailleurs engendrer un questionnement profond sur la délégation des services publics aux associations mais ce n'est toujours pas l'objet de cette étude. Ainsi, si cette recherche était une thèse, je la complèterai en étudiant d'autres échelles : l'action globale de l'État et les politiques publiques sur le sujet, le rôle des collectivités territoriales qui pèse dans les inégalités d'accès au numérique. Lorsque l'on étudie les appels à projets, dans certaines régions comme les Hauts-de-France, une multiplicité d'appels à projets publics proposent des financements alors qu'en Nouvelle-Aquitaine, il est plus difficile de faire financer le même type de projet. Cet exemple illustre l'importance de l'échelon étatique pour comprendre les dynamiques locales.

¹⁶ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

¹⁷ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Etudes Connexion solidaires*, 2016.

Il n'est pas non plus question des zones blanches en termes de réseau téléphonique/internet. Seuls les opérateurs de télécoms peuvent agir pour donner l'accès à un bon réseau partout sur le territoire français. L'action sociale n'y pourra rien mis à part par le biais du plaidoyer mais l'objet de cette recherche est plutôt d'envisager des **solutions concrètes, palpables et adaptées au milieu de l'action sociale**. Ainsi, les actions de lobbyings en tout genre n'apparaîtront pas directement dans ce document.

Finalement, le terme d'"expert" dans mon titre est très connoté Max Weber. Pour autant, le cœur de mon sujet est plutôt la **tension autour du puzzle local/global et de l'expertise qui pourrait venir de chacune de ces échelles** plutôt que l'expert des théories wébériennes de la rationalisation. Pour autant, cela pourrait être une manière intéressante d'étudier ce même sujet.

Champ idéologique

L'ambition de cette recherche est donc de trouver les solutions pour établir un changement d'échelle décisif dans la lutte contre la fracture numérique. L'objectif est d'offrir à toute personne en situation de précarité sociale et numérique en France (y compris dans les zones reculées) la possibilité d'accéder à l'autonomie numérique via une offre d'accompagnement solidaire.

Selon mon hypothèse, l'idée est donc de **croiser les expertises, de croiser les échelles pour construire des solutions adaptées aux publics, aux travailleurs sociaux, aux types de structure.**

Il faut s'appuyer sur le local, les acteurs de proximité pour construire des solutions qui deviendront globales adaptables partout en fonction du contexte étudié via cette étude.

Ce sont les méthodes des **théories transnationales** qui m'ont inspirée pour construire cette étude. J'ai senti l'enjeu global de l'inclusion numérique, la pression et les volontés autour de cet enjeu tout en observant l'incapacité d'agir pour la plupart des intervenants sociaux sur le terrain par manque de coordination et de solutions adaptées.

Les théories transnationales sont généralement utilisées pour étudier les relations transnationales avec des thématiques autour des flux migratoires, des multinationales, des élites internationales... Elles concernent en premier lieu l'impact des acteurs non-étatiques sur les relations internationales avec le texte fondateur de Keohane & Nye *Transnational Relations & World Politics* en 1971. Cela permet notamment d'enfin sortir du nationalisme méthodologique qui place l'Etat-nation comme la norme, l'unité optimale de l'analyse et de décorrélérer Etat, territoire et société.

Pourtant, mon sujet ne dépasse pas nécessairement les frontières, il est cantonné au territoire national. Les acteurs qui peuplent mon champ sont les travailleurs sociaux de tous types de structure sociale sur le territoire français. En effet, je m'inspire des méthodologies de l'approche transnationale pour les appliquer au champ de l'action sociale et non au champ du système international.

Bertrand Badie et Marie-Claude Smouts définissent en 1992 les relations transnationales comme *“toute relation qui, par volonté délibérée ou par destination, se construit dans l'espace mondial au-delà du cadre étatique national et qui se réalise en échappant au moins partiellement au contrôle et à l'action médiatrice des États”*¹⁸ Cette définition s'applique à mon sujet puisque je cherche à **démontrer qu'une lutte en faveur de l'inclusion numérique doit être organisée par des associations expertes pour et avec d'autres associations locales de proximité, partout sur le territoire, sans aide nécessaire de l'État**. On modifie donc le cadre en allant du trans- à l'infra-national.

La question du cadre étatique peut cependant se poser dans mon sujet mais je reste dans la métropole française sans absolument m'opposer à ce que la stratégie établie puisse ensuite dépasser les frontières. **J'envisage donc la question de l'exclusion numérique comme une problématique globale plutôt qu'exclusivement étatique.**

Ainsi, la démarche transnationale n'est pas une hiérarchie ou une échelle d'analyse, elle est une manière de poser des questions sur un objet, elle met en avant des questionnements concernant les flux entre les centres/les périphéries, entre le local/le global, peu importe l'échelle qu'on considère locale/globale, l'important est de prendre en compte les différents échelons.

Ce qui nous intéresse dans l'approche transnationale ce n'est pas le cadre d'explication du système international mais c'est **la tension entre ce qui est globalisant et ce qui est individuel : il faut prendre en compte des échelons différents mais aussi l'historicité**. Le transnational considère que les niveaux macro/micro, les processus globaux/locaux sont nécessairement imbriqués : on ne pense pas le global sans penser le local et inversement. Cette logique explique mon hypothèse : **la lutte contre la fracture numérique n'est actuellement pas une lutte globale : elle ne prend pas en compte et ne rassemble pas toutes les échelles**, c'est pourquoi elle n'arrive pas à couvrir l'ensemble du territoire. Une lutte globale doit être mise en place au travers, par exemple, des projets d'Emmaüs Connect.

Méthodologie de recherche de l'approche transnationale

Les méthodologies de l'approche transnationale sont nombreuses. Les auteurs, concepts et outils suivants sont ceux qui m'influencent le plus dans la construction de mon analyse :

Johanna Siméant a réalisé nombre d'études avec une approche transnationale. En 2012, elle a expliqué sa méthodologie d'analyse d'*“une série variée de terrains effectués entre 1998 et 2011”*¹⁹ dans le texte *Localiser le terrain de l'international*. Elle conseille de ne pas percevoir les ONG comme des *“atomes organisationnels”*²⁰, des blocs homogènes et d'éviter *“la tendance majoritaire à chercher des « grands déterminants » (...) aux « grandes » causes ou aux « grands » événements”*²¹. Il faut au contraire chercher les *“différences de degré et*

¹⁸ Cité par Battistella Dario, “Chapitre 6 : La perspective transnationaliste”, *Théorie des relations internationales*, 2015, pp. 207-236.

¹⁹ Siméant Johanna, “Localiser le terrain de l'international”, Politix (2012)

²⁰ Siméant Johanna, “Localiser le terrain de l'international”, Politix (2012)

²¹ Siméant Johanna, “Localiser le terrain de l'international”, Politix (2012)

d'amplitude liées à la nature des configurations que l'on essaie de saisir"²². Pour ce faire, elle propose notamment de saisir la **division du travail** à la fois des tâches, des activités et de la hiérarchie et également de saisir les **trajectoires individuelles** avec un prisme géographique et temporel.

Cette méthodologie va guider la manière dont je vais questionner les acteurs sociaux. En étudiant l'organisation interne des structures mais également les trajectoires "individuelles" à la fois des structures et des travailleurs sociaux. L'idée n'est pas pour autant d'aller aussi profondément que Johanna Siméant dans la compréhension de ces acteurs puisque je n'étudie pas une structure en particulier. Je souhaite plutôt révéler des tendances générales tout en suivant les conseils de la chercheuse en me préservant des "« grands déterminants » (...) aux « grandes » causes"²³.

L'anthropologue George E. Marcus insiste dans un article datant de 1995 sur le fait qu'une approche holiste n'est pas pertinente. Il faut **réenraciner le local dans le global** et inversement : "to multiple sites of observation and participation that cross-cut dichotomies such as the "local" and the "global"²⁴.

Pour lui, pour comprendre le système-monde et les grands processus globaux, il faut **d'abord s'intéresser au local mais de manière transnationale**. Il y a six manières d'avoir cette approche qu'il appelle multi-située ("multi-sited") : en suivant les individus, les objets, les métaphores, les intrigues/histoires/allégories, les vies/biographies, les conflits. Il est donc important dans mon travail d'étudier le local, de prendre en compte les spécificités des acteurs locaux en analysant au moins deux de ces six propositions : **les individus et les conflits** (que je ne considère pas nécessairement comme négatif, que j'observe plutôt comme **les relations et les complications associées à elles**).

Cette approche permet selon lui, dans la méthode de l'observation participante, de ne pas être trop imprégné par le terrain et de ne pas restreindre la recherche à des aspects qui pourraient être marginaux ("and given anthropology's past preference for focusing on subaltern or marginal subjects, such activists are often surrogates for one's "people"").

Marcus prône une analyse interdisciplinaire "The emergence of multi-sited ethnography is located within new spheres of interdisciplinary work, including media studies, science and technology studies, and cultural studies broadly". La revue de presse apporte donc un plus à l'analyse sociologique et de science politique.

Martin Vanier influence mon étude principalement pour la deuxième partie de mon travail, celle de la recherche de solutions. Dans le cadre du partage des rôles au sein de l'État, il assure qu'il est nécessaire de mettre en place "**une politique des échelles**". Celle-ci serait une "politique globale qui travaillerait en permanence à la **cohérence des réponses** données par les différents acteurs et niveaux territoriaux. (...) Par nature, la politique des échelles ne serait pas la compétence de tel ou tel niveau, mais justement l'attitude coopérative partagée par chacun à l'égard du rôle des autres."²⁵ Cet auteur m'inspire donc énormément sur la

²²Siméant Johanna, "Localiser le terrain de l'international", Politix (2012)

²³Siméant Johanna, "Localiser le terrain de l'international", Politix (2012)

²⁴ Marcus George E., "Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography", Annual Review of Anthropology, 1995, vol. 24, pp. 95-117.

²⁵Vanier Martin, "Partager la souveraineté territoriale : objets, modes et principes de l'État « glocal »", Rives nord-méditerranéennes, n°25, 2006, pp. 9-18.

question de la coordination de la lutte et sur la complémentarité des actions menées plutôt que sur l'empilement irréfléchi de solutions à tous les niveaux.

Méthodologie d'enquête

Études existantes

De nombreuses études portent sur la fracture numérique en France et permettent de poser les grands chiffres et les grands enjeux sur le sujet²⁶. Plusieurs études portent sur la dématérialisation des services publics et l'impact engendré sur les travailleurs de l'action sociale, très peu sur la structuration de l'action sociale. J'ai basé une partie de mon travail sur **ces études qui me permettent d'étoffer mon enquête** mais en particulier sur celle de Yves-Marie Davenel, docteur en anthropologie qui a écrit en 2016 *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation*. Cette enquête a été une excellente base de travail pour moi puisqu'elle pose un bilan en 2016 des pratiques des professionnels de l'action sociale autour de l'usage du numérique. Elle développe les besoins, les problématiques et fait même des recommandations. Elle m'a permis de **confirmer mes hypothèses en observation participante** et a été **mise à jour par le biais de mon questionnaire**.

Pour respecter les méthodes des théories transnationales, il m'a semblé important d'utiliser **plusieurs techniques d'enquête qui permettent d'aborder différents échelons** de mon sujet.

Revue de presse

Outre la littérature académique et scientifique classique, la revue de presse sur l'écosystème de l'inclusion numérique a été **déterminante dans ma perception du sujet et de ses enjeux**. Elle comprend toutes sortes d'articles, de la dépêche locale présentant une initiative d'un collectif de citoyen, en passant par des articles résumés d'études, des tribunes qui illustrent des prises de positions, des articles publiés par l'État pour mettre en avant ses actions... L'objectif est de comprendre **quels enjeux parcourent la société, si ces enjeux évoluent et comment et pourquoi ils évoluent**. Ce travail m'a permis de m'imprégner fortement de l'écosystème de l'inclusion numérique, d'avoir une vision plus large sur des territoires que je connais peu et d'établir des rapprochements avec les observations faites sur le terrain. Elle amène donc la **contextualisation du sujet**.

Observation participante : trois phases, trois postes

²⁶ Les deux principales sont :

Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>
Syndicat de la Presse Sociale, *Livre blanc "Contre l'illectronisme"*, La presse spécialisée, juin 2019.

Quand la revue de presse pose la base contextuelle, **l'observation participante pose la base analytique de mon sujet.**

10 mois d'observation de terrain de début janvier à début novembre 2020, d'abord en tant que stagiaire puis salariée, m'ont offert la possibilité de découvrir, de comprendre puis d'approfondir chacun des aspects de ma recherche.

L'observation, au-delà d'être importante, est vraiment nécessaire car elle permet d'avoir une vision différente de celle que l'on pourrait acquérir uniquement par un questionnaire et des entretiens. Elle évite l'auto-censure du milieu observé et permet d'observer des choses qui paraissent "évidentes" pour certains intervenants sociaux.

Le fait de "participer" a été clé pour moi puisque je pouvais avoir cette vision globale : à la fois en étant dans ma position dans une structure leader autour de l'inclusion numérique, au siège ; mais en même temps en étant en contact direct avec les intervenants sociaux sur ces questions.

J'ai bénéficié d'un avantage certain : **mon poste à la direction m'a amenée à avoir une vision globale** de la stratégie d'Emmaüs Connect et de l'écosystème de l'inclusion numérique mais également à être en relation avec tous les pôles de l'association et tous les responsables des 9 départements dans lesquels Emmaüs Connect est présente. Mon poste de stagiaire était **par nature "glocal"**.

Avec le confinement, **je suis devenue responsable "hors territoire"** (régions dans lesquelles Emmaüs Connect n'a pas d'antenne). Dès le début de la crise sanitaire l'association a mis en place le **projet #ConnexionD'Urgence qui a permis de connecter et d'équiper 25 000 personnes** en situation de précarité en connexion et/ou équipement numérique (téléphone, smartphone, ordinateur, tablette). Ces dons massifs ont été mis en place sur tout le territoire français et pour tous types de publics en situation de précarité numérique. Cette expérience m'a fournie la **compétence "terrain" et j'ai eu l'occasion d'être en relation privilégiée avec plus de 200 structures de l'action sociale**. J'ai été en contact avec chacune d'entre elles pour analyser leurs besoins et y répondre le plus efficacement possible.

Désormais, **je suis cheffe de projet Essaimage** en charge de la création, la structuration et l'animation du réseau des Relais Numériques.

Je travaille sur ce projet depuis la fin du confinement. Il est en fait la suite logique de #ConnexionD'Urgence. Nous avons naturellement cherché les moyens de pérenniser notre action et de capitaliser sur la création des nouveaux partenariats. Comment faire en sorte que ces 25 000 personnes restent équipées et/ou connectées et puissent utiliser à bon escient leur matériel et/ou leur connexion ? Comment accompagner, outiller et coacher les structures de l'action sociale qui souhaitent ajouter une brique numérique aux parcours d'insertion de leurs bénéficiaires ?

Avec ce poste, je suis dans une **relation de suivi approfondie : analyse et recensement des besoins, propositions de solution, analyse de faisabilité, formation, accompagnement sur le long terme.**

Questionnaire pour l'action sociale

L'objectif du questionnaire est basique : sortir des données statistiques pour préciser, confirmer et parfois infirmer les hypothèses. **Le questionnaire amène une prise de recul par rapport aux situations que l'on a observées sur le terrain** : quand on pensait pouvoir expliquer telle chose par une autre, l'analyse du questionnaire vient discuter nos premières spéculations. Il était absolument nécessaire dans ma recherche puisque je n'avais pas de chiffres récents et adaptés à mon étude.

L'ambition est de recueillir à la fois **l'état des choses sur le terrain, les besoins et les possibilités autour de la mise en place d'actions d'inclusion numérique** directement dans les structures. Cela prend en compte d'une part le rapport au numérique des intervenants sociaux et les besoins qui y sont corrélés. D'autre part la structuration interne à la structure. Et finalement les écosystèmes locaux d'action sociale et donc le maillage territorial. Ainsi, ce questionnaire permet de réenraciner le local dans le global, **d'étudier le local de manière transnationale à travers un suivi des structures sociales mais aussi des acteurs sociaux sur différents terrains.**

235 personnes intervenant dans l'action sociale ont répondu à ce questionnaire.

Le questionnaire a été envoyé à 1000 personnes dans un premier temps puis à 300 nouvelles personnes appartenant uniquement à des structures publiques. J'ai ensuite rapidement fermé le questionnaire pour pouvoir commencer à l'analyser.

La base de données regroupe beaucoup de structures, publics, et intervenants différents. J'ai dû faire un deuxième envoi uniquement envers des acteurs sociaux de structures publiques car je n'avais presque aucune donnée sur le domaine public.

La base de données provient en grande partie des contacts d'Emmaüs Connect ce qui implique deux choses importantes.

La première chose c'est que j'ai été obligée de **me présenter comme Annabelle Redortier d'Emmaüs Connect** car je ne peux pas utiliser la base de donnée de manière détournée pour le simple respect de la RGPD. Cela m'a beaucoup posé question car j'étais forcément directement perçue comme étant "du côté de l'inclusion numérique". En même temps, il n'est pas compliqué de rapidement comprendre que si je fais une recherche en posant des questions autour du numérique c'est que probablement je m'y intéresse. De plus, le fait d'afficher mon appartenance à Emmaüs Connect amène certains avantages : plus de légitimité, crédibilité et donc plus de réponses et d'intérêt.

La deuxième chose c'est que **les personnes à qui on envoie le questionnaire se sont en grande partie déjà intéressées de près ou de loin à Emmaüs Connect** et donc à l'inclusion numérique. Cependant, cela n'implique pas que ces structures soient nécessairement en lien avec Emmaüs Connect. D'ailleurs, ce n'est que 30% des répondants qui citent Emmaüs Connect dans toutes les questions confondues du questionnaire.

En envoyant le questionnaire j'ai d'abord pensé que le fait de faire passer un questionnaire auto-administré par internet entraînerait un biais important : uniquement des personnes intéressées par l'inclusion numérique répondraient à mon questionnaire. Alors oui, cela va de soi. Mais finalement est-ce problématique ? Après réflexion, ce n'est pas du tout problématique pour mon étude car **ce qui m'intéresse n'est pas nécessairement de savoir**

quelles solutions on pourrait apporter à toute l'action sociale, mais plutôt de savoir quelles solutions seraient adaptées pour des acteurs sociaux qui voudraient agir sur ce sujet, ou à minima qui se sentent concernés par ce sujet. Il est quand même nécessaire d'intégrer ce biais lors de l'analyse des résultats.

Le sujet et les questions posées n'impliquent pas nécessairement une grande pression sur les répondants sauf éventuellement de la part de la hiérarchie. Ainsi, proposer l'anonymat tout en laissant la possibilité de laisser son adresse email ou téléphone pour être recontacté en entretien m'a semblé très adapté. De plus, le contexte de réponse, les limites de l'analphabétisme ou de la langue n'ont pas besoin d'être prise en compte avec un public d'enquêtés d'intervenants sociaux.

Les questions ont été construites grâce aux bases acquises lors de l'observation participante qui m'a permis de faire une pré-enquête qualitative.

Comme pour la construction des réponses, il est nécessaire de bien choisir ses mots, d'utiliser un vocabulaire simple mais également approprié à l'action sociale. Comme les répondants sont tous des intervenants sociaux et majoritairement de terrain, ils ont des points communs et vont avoir tendance à comprendre les questions de la même manière.

En même temps, l'action sociale couvre un spectre très large : en taille, en type d'accompagnement, elle cumule souvent plusieurs types de publics. C'est donc difficile de permettre à chacun de s'identifier à une seule et même réponse. J'ai donc souvent donné la possibilité de faire des réponses multiples afin d'envisager tous les cas de figures. Dans la même logique et pour permettre une expression plus large de la part des enquêtés, beaucoup de réponses intégraient "Autre" pour ajouter une réponse ou un commentaire. Cela ne facilite pas l'analyse des réponses au questionnaire mais est vraiment intéressant pour amener quelques précisions à des réponses fermées. De plus, j'ai posé quelques questions ouvertes que j'ai ensuite analysées et transformées en catégories statistiques (comme les graphiques 22 et 25).

Entretiens et témoignages

Les entretiens et les témoignages viennent apporter la cerise sur le gâteau de la recherche. **Ils offrent une justification à mon analyse et donnent aux lecteurs les moyens de juger par eux-même l'intérêt de mes raisonnements.** Pour être visibles et se distinguer du texte ou des citations, **ils sont en vert.**

Mon travail chez Emmaüs Connect me donne accès à nombre de témoignages à l'écrit par mail ou à l'oral via des appels téléphoniques (que j'ai parfois pu enregistrer) et des rencontres dans la réalité. **Un large spectre de retours terrain de plusieurs types de structures sur différents territoires m'ont été confiés** et j'ai souvent pu poser des questions pour affiner ma recherche.

J'ai donc dans mon corpus beaucoup plus de **témoignages informels** que d'entretiens plus "cadrés" qui suivent une grille préétablie. L'avantage est que j'ai une grande quantité de citations qui me donnent des éléments pour presque chaque sujet abordé dans cette

recherche. Pour les autres sujets, je me base sur des témoignages cités par d'autres chercheurs notamment Yves-Marie Davenel.

Je n'ai finalement que deux entretiens individuels officiels, enregistrés du début à la fin avec autorisation de des intéressés. C'est toujours le cadre semi-directif que j'ai choisi pour laisser un espace d'expression important à mon interlocuteur.

Je pensais nécessaire de faire d'autres entretiens formels mais je me suis rendue compte par la suite que la quantité de témoignages que j'avais suffisait à construire un corpus intéressant.

Les entretiens et témoignages et les réponses détaillées du questionnaire ne sont pas de manière exhaustive en annexe pour un souci de confidentialité. A la fois pour ce qui est dit et se passe chez Emmaüs Connect et ce que confient les intervenants sociaux.

Extractions de données CRM

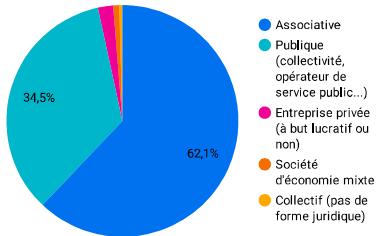
Finalement, j'ai pu extraire des données du logiciel de gestion d'Emmaüs Connect. Notamment pour analyser le type de public accompagné par l'association.

Profils des répondants au questionnaire

Total de répondants : 235

1. La forme juridique des structures des répondants

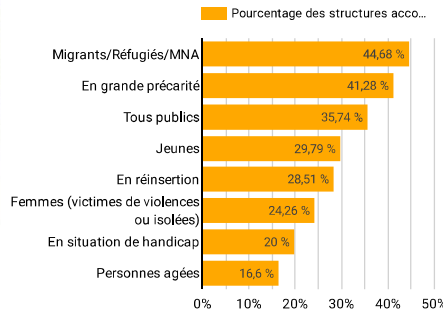
Les répondants font très majoritairement partie d'associations mais un tiers non négligeable est membre de structures publiques. Ces chiffres sont plutôt représentatifs de la structuration de l'action sociale.



2. Les publics accompagnés par les structures des répondants

- Presque la moitié des structures répondantes (45%) accompagnent des migrants, réfugiés ou mineurs non accompagnés.

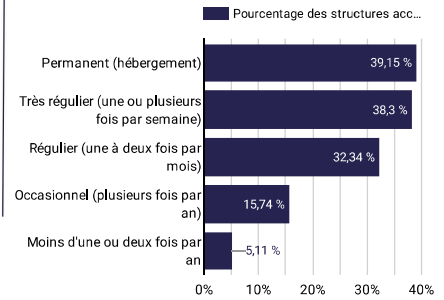
- 2/5 répondants font partie de structures traitant avec plusieurs publics.
- Environ 25% des structures accompagnent au moins 4 de ces 8 différentes catégories de publics.



3. Les formes d'accompagnement des structures des répondants

- 2/5 structures ont des activités d'hébergement et/ou un suivi très régulier des accompagnés.

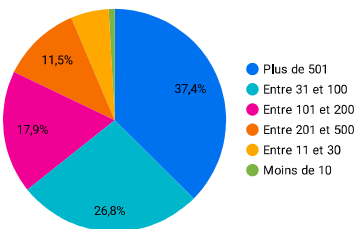
- Seulement 5% des répondants accompagnent leurs bénéficiaire très rarement (moins d'une ou deux fois par an).
- 20% des structures mettent en place différents types d'accompagnement et 2,6% ont coché tous les types d'accompagnement.



4. Le nombre de personnes accompagnées par les structures des répondants

La majorité des répondants (67%) fait partie de structure accompagnant plus de 100 bénéficiaires

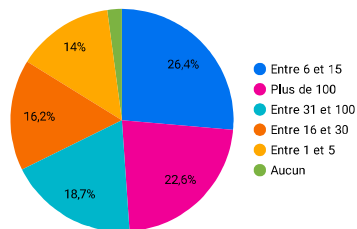
- Presque 2/5 structures (37%) sont de très grande taille (plus de 500 accompagnés).
- 29% sont de grande taille (entre 100 et 500 accompagnés)
- 27% de taille moyenne (entre 30 et 100 accompagnés)
- 6% sont de petites tailles (moins de 30 accompagnés)



5. Le nombre de salariés employés par les structures des répondants

40% (2/5) des structures des répondants ont moins de 15 salariés

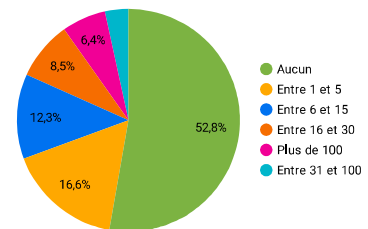
- 16% entre 15 et 30
- 19% entre 30 et 100
- 23% ont plus de 100 salariés



6. Le nombre de bénévoles accueillis par les structures des répondants

La majorité des répondants (53%) fait partie de structures n'accueillant aucun bénévole

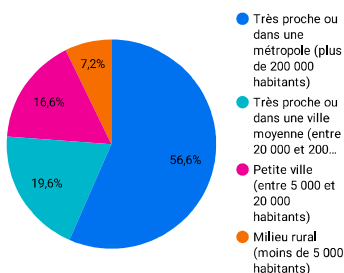
- 29% accueillent quelques bénévoles (moins de 15)
- Seulement 6,4% accueillent plus de 100 bénévoles



Zoom sur les 67% de structures qui accompagnent plus de 100 bénéficiaires :
- 31% ont plus de 100 salariés ; 22% entre 30 et 100 ; 31% moins de 15
- 54% n'ont pas de bénévoles ; 9% en ont plus de 100 ; 26% moins de 15

7. Les localités dans lesquelles se trouvent les structures des répondants

- La majorité des structures (57%) sont à proximité ou dans une grande métropole.
- Le monde rural est représenté par seulement 7,2% des répondants mais c'est 17% des répondants qui interviennent dans une petite ville.

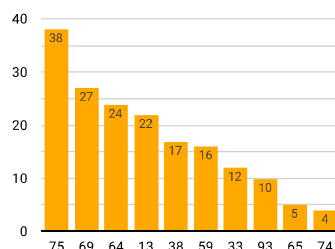


8. Les 10 départements qui regroupent 71% des structures des répondants

- Le département de Paris regroupe à lui seul 16% des répondants

- Viennent ensuite les départements du Rhône (11% des répondants), des Pyrénées-Atlantiques (10%), des Bouches-du-Rhône (9%), de l'Aisne et du Nord (7% chacun).

- En tout, 47 départements ont été cités sur 101 départements en France

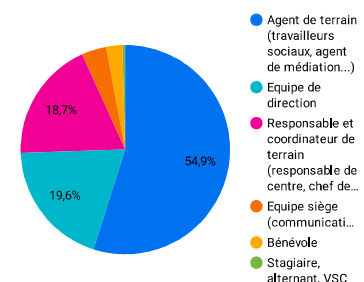


Presque 60% de ces structures sont dans des territoires dans lesquels Emmaüs Connect a un point d'accueil. Il est assez étonnant de voir que le département des Pyrénées-Atlantiques regroupe 10% des réponses alors qu'il n'y a pas de point d'accueil Emmaüs Connect (et donc moins de chance d'avoir déjà été en relation avec l'action sociale là-bas).

9. Les postes occupés par les répondants

- La grande majorité des répondants (74%) occupent un poste de terrain : 55% des répondants sont agents de terrain et 19% responsables de terrain. Ceci est extrêmement intéressant puisque le questionnaire nous livre majoritairement le ressenti de terrain.

- 20% des répondants font partie de l'équipe de direction
- Rares sont les répondants à être bénévoles, stagiaire/alternants/volontaire en service civiques ou même membres des équipes du siège.



Partie 1 : L'accès au numérique s'est imposé à l'action sociale comme un enjeu majeur

A. Une prise de conscience soulignée par les médias : un enjeu global intensifié avec le confinement début 2020

1. 2019 : année de l'emballage pour le sujet de l'inclusion numérique

En 2019, l'analyse de l'actualité autour de l'écosystème de l'inclusion numérique révélait un fort intérêt de la part d'acteurs variés pour le sujet. En effet, on observe que **l'État s'emballage** en particulier autour de la dématérialisation des services publics puisque *"Impôts, timbres fiscaux, changement de situation... l'Etat a numérisé avec succès la plupart de ses démarches administratives."*²⁷ Le domaine de la santé est également touché par cette dématérialisation accélérée avec par exemple la *"la création d'un "espace numérique de santé"*²⁸ ou bien de la *"carte Vitale sur smartphone"*²⁹. Tout en accélérant la dématérialisation, l'État tente en 2019 de mettre le cap sur l'inclusion numérique au travers des services publics : simplification des démarches, *"médiateurs"*³⁰, *"droit à l'erreur"*³¹, *"Pass numérique"*³², Fiches pratiques³³, labels...

Les acteurs privés se trouvent bien souvent au cœur de l'inclusion numérique dans les médias en 2019, ils peuvent être répartis selon trois axes. Des entreprises qui innovent pour l'inclusion numérique comme OpenClassrooms qui veut *"rediriger les chômeurs vers des secteurs qui embauchent grâce à des formations en ligne"*³⁴. Des entreprises du numérique qui sont les premières à créer les situations de l'inclusion numérique comme l'opérateur téléphonique Orange qui *"annonce une offre globale dédiée aux foyers à faibles revenus"*³⁵.

²⁷ Xavier HÜRSTEL, "Et maintenant, place à l'acte II de la numérisation des services publics", LesEchos, 9 août 2019, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/et-maintenant-place-a-lacte-ii-de-la-numerisation-des-services-publics-1123157>

²⁸ AFP, "L'Assemblée vote la création d'un "espace numérique de santé" pour chaque usager", *La Tribune*, 23/03/2019, <https://www.latribune.fr/technos-medias/internet/l-assemblee-vote-la-creation-d-un-espace-numerique-de-sante-pour-chaque-usager-811791.html>

²⁹ Stéphanie ALEXANDRE, "La carte Vitale sur smartphone est testée dans 2 départements", *Le Figaro*, 04/06/2019, <http://leparticulier.lefigaro.fr/article/la-carte-vitale-sur-smartphone-en-test-dans-2-departements-ts/>

³⁰ Romane Ganneval, "Banque postale, des médiateurs pour accompagner les exclus bancaires", *LaCroix*, 19/04/2019, <https://www.la-croix.com/Economie/Social/Banque-postale-mediateurs-accompagner-exclus-bancaires-2019-04-19-1201016806>

³¹ Le Figaro, AFP, "«Droit à l'erreur»: le gouvernement lance ce mardi son site oups.gouv.fr", *Le Figaro*, 3 juin 2019, <https://www.lefigaro.fr/conso/droit-a-l-erreur-le-gouvernement-lance-ce-mardi-son-site-oups-gouv-fr-20190603>

³² Sophie Cazaux, "Le gouvernement lance un pass pour réduire la fracture numérique", *Le Figaro*, 25 juillet 2019, https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/le-gouvernement-lance-un-pass-pour-reduire-la-fracture-numerique-20190725?redirect_premium

³³ Ministère des Solidarités et de la Santé, "Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique", 04.09.19, <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/acces-et-maintien-des-droits-pour-tous-a-l-ere-du-numerique>

³⁴ "OpenClassrooms sacrée « prochaine licorne européenne » à VivaTech", *LesEchos*, 17/05/2019, <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/actu/0601244503662-openclassrooms-sacree-prochaine-licorne-europeenne-a-vivatch-329322.php#xtor=CS1-35>

³⁵ Abdel SAMARI, "NÎMES La Fondation Orange soutient la création d'une deuxième Maison Digitale", *Objectif Gard*, 15 juillet 2019, <https://www.objectifgard.com/2019/07/15/nimes-la-fondation-orange-soutient-la-creation-dun-e-deuxieme-maison-digitale/>

Une autre approche autour de l'accessibilité des sites web se distingue : des entreprises s'adaptent comme avec le nouveau site de la SNCF qui s'est vu décerner un prix d'accessibilité par Braille.Net³⁶.

De **nouvelles modalités et lieux d'action** se sont imposés en 2019. De nombreux exemples positifs de lutte contre l'exclusion numérique ont fleuri tout au long de l'année 2019 comme des clubs informatiques pour seniors, bus numériques, initiatives en bibliothèque³⁷, principe des Smart Cities, guides d'adaptabilité³⁸...

L'analyse des médias témoigne de l'**importance des réseaux locaux** avec l'action des collectivités ou bien des centres sociaux nouvellement connectés³⁹.

La revue de presse permet de relever trois enjeux majeurs dans l'écosystème de l'inclusion numérique en 2019. Le premier est autour des **populations rurales : elles sont les grandes oubliées de l'inclusion numérique**. Bien que le gouvernement mette en place son objectif haut débit sur tout le territoire français, des zones blanches subsistent. De plus, la programmation du "tout numérique" pour 2022 accélère la fermeture des guichets de proximité. La réponse de l'État repose sur la création de Maison de services au public. Mais ces **MSAP, deuxième grand enjeu de 2019 sont-elles la solution à la dématérialisation ?** Ce programme est critiqué⁴⁰ puisqu'il risque de coûter cher sans pour autant garantir la qualité du conseil en son sein. En effet, seules quelques personnes vont devoir conseiller sur tous types de démarches. La promesse que tous les Français aient accès à ces maisons à moins de 30 minutes de chez eux⁴¹ reste cependant alléchante. Le dernier point correspond à "**l'identité numérique**" considérée comme enjeu majeur du 21ème siècle avec l'exemple du projet Alicem qui veut, par le biais de la reconnaissance faciale, créer une identité numérique ultra sécurisée pour pouvoir faire toutes ses démarches en ligne⁴².

Finalement, l'année **2019 a été très riche en études sur le sujet**. Il est intéressant d'apprendre que selon une étude Pôle Emploi, 95% des demandeurs d'emplois déclarent

³⁶ "UN LABEL D'ACCESSIBILITÉ POUR LE NOUVEAU SNCF.COM", sncf, 15 février 2019 (Mis à jour 19 mars 2019), <https://www.sncf.com/fr/groupe/newsroom/label-accessibilite-sncfcom>

³⁷ Edouard Hespel, "FRACTURE DU NUMÉRIQUE : 5 BONNES PRATIQUES POUR RÉDUIRE LES INÉGALITÉS", *Monmandatlocal*, 20 février 2019, <https://www.monmandatlocal.fr/innover-pour-son-territoire/numerique/fracture-du-numerique-5-bonnes-pratiques-pour-reduire-les-inegalites/>

³⁸ "Contre l'exclusion numérique liée à l'âge : un guide pour utiliser votre tablette tactile !", 17/12/2019, *Senior Actu*, https://www.senioractu.com/Contre-l-exclusion-numerique-liee-a-l-age-un-guide-pour-utiliser-votre-tablette-tactile-_a22343.html

³⁹ Désirée de Lamarzelles, "Centres Sociaux Connectés : Le Numérique Pour Tous !", *Forbes*, 19 août 2019, <https://www.forbes.fr/technologie/centres-sociaux-connectes-le-numerique-pour-tous/?cn-reloaded=1>

⁴⁰ Hugo Soutra, "La rentabilité et le professionnalisme des Maisons de services au public mis en doute", *Le Courrier des Maires et des élus locaux*, 21/02/2019, <http://www.courrierdesmaires.fr/80309/la-rentabilite-et-le-professionnalisme-des-maisons-de-services-au-public-mis-en-doute/>

⁴¹ Guillaume Vontron, "France Services : des guichets pour faciliter les démarches en ligne", 10/12/2019, <https://www.agevillage.com/actualite-18373-1-France-Services-Des-guichets-pour-faciliter-le-s-demarches-en-ligne.html>

⁴² Samuel KHAN, "Qu'est-ce qu'Alicem, le projet d'identification par reconnaissance faciale de l'État français?", *Le Figaro*, 9 octobre 2019, mis à jour le 25 octobre 2019, <https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/qu-est-ce-qu-alicem-le-projet-d-identification-par-reconnaissance-faciale-de-l-etat-francais-20191009>

savoir utiliser internet mais 13% d'entre eux l'utilisent pas ou peu⁴³. Selon l'étude du Syndicat de la Presse Sociale en collaboration avec le CSA, un tiers des Français a déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet et 33% des Français sont méfiants quant à la protection de leurs données personnelles⁴⁴. Également, l'étude de l'Insee parue en 2019⁴⁵ est le socle d'une compréhension globale sur la situation numérique des Français : 17% d'entre eux sont en situation d'illectronisme : ils sont dans l'incapacité d'utiliser les outils numériques pour leur usage du quotidien. En outre, 25% sont dans l'incapacité de s'informer sur le web.

Globalement, l'année 2019 représente un bon important de l'intérêt sur les sujets de l'inclusion numérique. **Les médias s'emparent très largement de cette problématique.** Pour donner un exemple concret, Emmaüs Connect qui travaille sur le sujet depuis 2013 a été citée 70 fois dans les médias : une augmentation de 67% par rapport à 2018.

2. 2020 : le sujet de la fracture numérique mis en lumière par une situation de confinement généralisé

L'année 2020 commence dans le sillon de 2019 avec des initiatives d'inclusion numérique saluées par les médias. Dès janvier, le gouvernement annonce "un plan de formation continue pour les travailleurs sociaux dans le cadre de sa stratégie pauvreté"⁴⁶.

Mais rapidement, le regard sur la fracture numérique va être bouleversé par la crise sanitaire et le confinement généralisé annoncé le 17 mars.

Alors que début mars l'association France Urbaine alertait sur la fracture numérique avec un Manifeste intitulé "Agir face à l'urgence de l'illectronisme"⁴⁷, **fin mai, l'urgence à agir pour lutter contre la fracture numérique fait l'unanimité.** Pendant ces trois mois, toute la presse française publie sur le thème. Cela a d'ailleurs été ressenti par le Pôle Communication d'Emmaüs Connect qui s'est vu proposer de nombreuses interviews des médias les plus réputés de l'hexagone. L'association a été citée 70 fois pendant ces quelques mois, soit autant que sur la totalité de l'année 2019.

⁴³ Pôle Emploi, "LES DEMANDEURS D'EMPLOI ET LEUR USAGE DU NUMÉRIQUE", STATISTIQUES, ÉTUDES ET ÉVALUATIONS, février 2019, n°49, https://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/ES_49_de_mandeurs_d_emploi_et_usage_num%C3%A9rique.pdf

⁴⁴ Syndicat de la Presse Sociale, *Livre blanc "Contre l'illectronisme"*, La presse spécialisée, juin 2019.

⁴⁵ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

⁴⁶ Mariette Kammerer, "Le gouvernement lance un plan de formation continue pour les travailleurs sociaux dans le cadre de sa stratégie pauvreté", *Centre-inffo*, 16 janvier 2020, <https://www.centre-inffo.fr/site-centre-inffo/actualites-centre-inffo/le-quotidien-de-la-formation/articles-2020/le-gouvernement-lance-un-plan-de-formation-continue-pour-les-travailleurs-sociaux-dans-le-cadre-de-sa-strategie-pauvrete>

⁴⁷ Mission Société Numérique, "Forum des interconnectés : 22 labels « Territoire innovant » et un manifeste", *Labo Société Numérique*, 02.03.2020, <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2020/03/02/forum-des-interconnectes-22-labels-territoire-innovant-et-un-manifeste/>

La première conviction du Manifeste est que la lutte contre l'illectronisme est l'affaire de tous. Pour rappel, presque la moitié des Français manquent d'au moins une des quatre compétences numériques (communication, recherche d'information, résolution de problème, logiciel type traitement de texte)⁴⁸. La réponse ne peut donc pas être simple, unilatérale : elle doit être le résultat de politiques locales, régionales, nationales. D'après Jean-Michel Arnaud, vice-président de Publicis Consultants, **elle doit regrouper "une multiplicité d'acteurs locaux qu'il faut parvenir à coordonner : collectivités, entreprises, associations"**⁴⁹.

En avril, deux semaines après le début du confinement, de nombreux articles sortent déjà pour dépeindre **de nouvelles initiatives de lutte contre la fracture numérique** sur tout le territoire et à différentes échelles.

L'Etat a rapidement réagit avec la mise en place de la plateforme Solidarité numérique⁵⁰ dès la fin mars. Ce site en ligne regroupe des tutoriels, ressources et aide aux démarches avec un numéro vert "pour affronter ce confinement". Cette initiative s'est avérée utile puisqu'au 30 avril 2020, le numéro avait déjà "été composé plus de 8 000 fois"⁵¹. **Les collectivités et structures de l'action sociale** ont embrayé aussi rapidement. Emmaüs Connect, par exemple, a mis en place le projet #ConnexionD'Urgence avec des dons de matériel et de connexion téléphonique et internet à plus de 25 000 bénéficiaires. Autre exemple : sur linkedin je tombe sur une initiative intéressante : les podcasts "Solidarité numérique" par Louie Media qui racontent des appels entre les aidants de la plateforme Solidarité numérique et ceux qui font appel à elle. Ces podcasts pédagogiques donnent le sourire grâce à une véritable place donnée à l'humain, au lien social, à la discussion qui laisse forcément place à la compréhension.

La crise sanitaire avec **le confinement a exacerbé les inégalités** et les a en même temps visibilisées. Bien souvent, les difficultés numériques se combinent avec les situations de précarité économique et sociale. Par exemple, l'arrêt de l'école a souvent été total pour les plus modestes : pour ceux qui n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur ni même une tablette ou un smartphone et sûrement pas d'imprimante. Pour ceux qui n'ont pas la wifi. Pour ceux dont les parents, qui travaillent, n'ont pas le temps de jouer au maître, à la maîtresse. Ou bien pour ceux dont les parents maîtrisent peu ou pas le français. Le Monde soulève que **"« L'école à la maison », [est un] amplificateur des inégalités scolaires"**⁵². En effet,

⁴⁸ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

⁴⁹ Jean-Michel Arnaud, "Le Covid-19, révélateur des exclus du numérique", *Les Echos*, 11 mai 2020, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/opinion-le-covid-19-revelateur-des-exclus-du-numerique-1199175>

⁵⁰ Corentin Bechade, "Solidarité numérique, un nouveau site pour faciliter les démarches administratives pendant le confinement", *Les Numériques*, 31.03.2020, <https://www.lesnumeriques.com/vie-du-net/solidarite-numerique-un-nouveau-site-pour-faciliter-les-demarches-administratives-pendant-le-confinement-n149035.html>

⁵¹ Pauline Vallée, "Nouveau métier : médiateur numérique, en première ligne contre l'illectronisme", *wedemain.fr*, 30 avril 2020, https://www.wedemain.fr/Nouveau-metier-mediateur-numerique-en-premiere-ligne-contre-l-illectronisme_a4673.html

⁵² Soazig Le Nevé, "« L'école à la maison », amplificateur des inégalités scolaires", *Le Monde*, 11 mai 2020, https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/05/11/l-ecole-a-la-maison-amplificateur-des-inegalites-scolaires_6039304_3224.html

selon une enquête nationale "45 % des classes supérieures se sentent tout à fait capables de répondre aux exigences techniques numériques de l'école à la maison, contre seulement 31% des classes populaires".

Une enquête de France Bleu révèle l'accumulation des inégalités : sociales, économiques, numériques. "La fracture numérique s'aggrave dans les quartiers qui cumulent déjà les difficultés."⁵³ A Chambéry-le-Haut c'est "80 % de logements sociaux, 17 % de chômeurs, c'est à dire trois fois plus que le taux de Chambéry". Selon le directeur du centre social, "Les trois-quarts des parents suivis par le centre social ne disposent pas d'adresse mail", mais la mairie dénonce "Des chiffres dramatisés". Ce même directeur de centre considère que "les tablettes constituent une aide pédagogique, mais pas seulement. Quand on est confinés les uns sur les autres, dans des logements mal isolés, depuis plusieurs semaines, on a besoin de respirer. Le numérique apporte cette respiration, cette évaison."⁵⁴

Le problème de la fracture numérique dépasse le cadre national comme le démontre l'étude de Capgemini Research Institute "The Great Digital Divide, Why bringing the digitally excluded online should be a global priority"⁵⁵. Réalisée entre 2019 et 2020 cette recherche illustre l'existence d'une inégalité généralisée. En France, en Allemagne, en Inde, en Suède, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis les plus touchés sont étonnement les jeunes puisque "43% de la population offline a moins de 36 ans". Ainsi le coût, la complexité et le manque d'intérêt sont les principaux obstacles à l'accès au monde numérique. L'envie pourtant ne manque pas : la population n'ayant pas accès au numérique souhaiterait à quasi 50% y avoir accès dans le futur.

Ainsi, dans le contexte français les enjeux autour du numérique paraissent actés. On observe une évolution en plusieurs temps : en 2019, l'inclusion numérique est un enjeu évident, cependant **avec la crise sanitaire et le confinement la lutte contre la fracture numérique devient un enjeu décisif, incontournable.**

La revue de presse révèle donc le caractère indéniable de la globalité de **l'enjeu de l'inclusion numérique qui regroupe une multiplicité d'acteurs, de territoires, de publics** avec des besoins plus ou moins forts et des volontés plus ou moins ambitieuses. Tous les publics sont touchés, mais en premier lieu les plus fragiles et notamment les publics suivis par l'action sociale. Comment réagissent les intervenants sociaux face à ces enjeux ?

⁵³ Christophe Van Veen, "Confinement : A Chambéry, la solidarité s'organise pour réduire la fracture numérique qui s'aggrave", *France Bleu*, 14 avril 2020, <https://www.francebleu.fr/infos/economie-social/a-chambery-la-solidarite-s-organise-pour-faire-face-a-la-fractur-e-numerique-qui-s-aggrave-avec-le-1586771866>

⁵⁴ Christophe Van Veen, "Confinement : A Chambéry, la solidarité s'organise pour réduire la fracture numérique qui s'aggrave", *France Bleu*, 14 avril 2020, <https://www.francebleu.fr/infos/economie-social/a-chambery-la-solidarite-s-organise-pour-faire-face-a-la-fractur-e-numerique-qui-s-aggrave-avec-le-1586771866>

⁵⁵ CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, "The Great Digital Divide, Why bringing the digitally excluded online should be a global priority", <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/Report-%E2%80%93-Digital-Divide.pdf>

B. Le rapport des acteurs sociaux au numérique : un enjeu de terrain

1. Travailler avec des outils numériques

On a toujours tendance à imaginer cette réticence totale qu'auraient les acteurs de l'action sociale vis-à-vis du numérique. Pourtant, Yves-Marie Davenel affirmait dès 2016 que **"le numérique est bien entré dans les métiers de l'Action sociale"**. En effet, *"internet facilite un nombre grandissant de démarches et donne accès à des services nouveaux et innovants, améliorant ainsi le quotidien des professionnels et des usagers"*⁵⁶. Cette affirmation est confirmée par les intervenants sociaux ayant répondu au questionnaire : **95% d'entre eux voient leur travail facilité par les outils numériques et 90% affirment être "à l'aise" avec leur utilisation.** Sur 235 répondants, seule une personne se dit "pas du tout" à l'aise avec ces outils. Malgré ces chiffres très positifs, ce sont quand même **25% des répondants qui considèrent leur matériel comme n'étant pas performant.**

Cependant, certaines **résistances à l'informatisation persistent**. Elles sont de 3 ordres. La première porte sur les **questions d'éthique professionnelle** et de la gestion du contenu des dossiers. La deuxième est due au **caractère chronophage** du numérique qui demande plus de reporting, de temps administratif au détriment du temps passé avec les personnes accompagnées. Et justement, la troisième touche à la **perte du rapport humain** avec les bénéficiaires d'abord (nous détaillerons cela dans la prochaine partie) et également avec les autres membres de l'action sociale. Un cadre de l'action sociale à Paris témoigne *"Pour moi l'accès au numérique, dans un certain nombre de cas, a compliqué le travail des travailleurs sociaux"*⁵⁷. En effet, *"Le passage à des échanges uniquement via une plateforme mail s'est fait au détriment des référents et/ou des interlocuteurs privilégiés Caf joignables par téléphone. Cela a certes accéléré le traitement des dossiers simples, mais a accru les difficultés de traitement pour les dossiers complexes"*⁵⁸.

Le numérique a été imposé par le haut aux intervenants sociaux et **ceux-ci ont dû s'y adapter, apprendre sur le tas**. Une cheffe d'équipe d'un service social parisien développe cette idée : *"Non [il n'y a pas de formations spécifiques sur les sites d'e-administration]. Ça c'est vraiment la pratique quotidienne. Je ne saurais même pas vous dire comment on apprend ça, à part en pratiquant. On est comme les usagers, en fait. Que ce soit le site de Pôle emploi, de la Caf, on en connaît un peu tous les recoins, parce qu'on a cherché le document dont on avait besoin. Je crois qu'on est tous passés par là. Tous les sites ont leur fenêtre standard, donc on connaît tous les trucs et astuces"*.⁵⁹

⁵⁶ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁵⁷ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁵⁸ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁵⁹ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

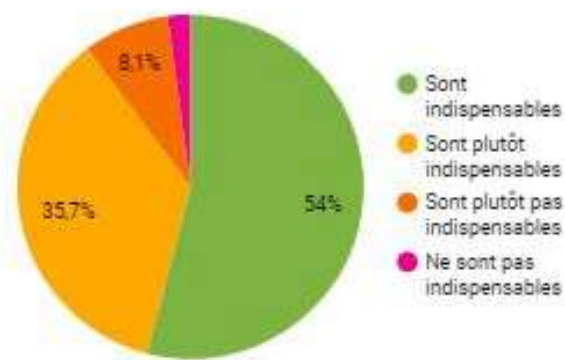
L'action sociale est donc impactée par la transition numérique, tous les secteurs ne le sont pas encore complètement mais à terme cela va toucher tout le monde et avoir beaucoup d'impact notamment sur les bénéficiaires et la relation entretenue avec eux. Un intervenant d'un centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale parisien décrit *"on se rend compte que le numérique est en train de gagner tous les secteurs sans que les personnes que nous accompagnons n'aient été préparées à cette nouvelle façon de faire, qui certes est simple et facile pour ceux qui sont initiés, mais pour les autres c'est doublement compliqué"* ⁶⁰.

2. Les obstacles numériques dans le parcours bénéficiaire

Si le numérique a été imposé aux intervenants sociaux, il l'a aussi été auprès de la société civile en générale et plus particulièrement des personnes accompagnées par l'action sociale. **L'accès aux droits passe désormais en grande partie par internet** et bientôt ce sera le cas pour tous les services publics avec l'objectif gouvernemental de services publics 100% dématérialisés en 2022.

Les acteurs sociaux semblent très au fait de ces problématiques puisque 96% d'entre eux considèrent l'accès au numérique comme un enjeu majeur et 97% ont connaissance de la dématérialisation des services publics. En 2016 a propos du numérique, **"58% le jugent indispensable dans le parcours d'un usager"** ⁶¹. Aujourd'hui, en 2020, c'est une écrasante majorité, **90% des répondants, qui perçoit les outils numériques comme indispensables et plutôt indispensables dans le parcours des personnes accompagnées.**

Graphique 18. Les outils numériques sont-ils indispensables dans le parcours des personnes accompagnées ?



Un membre de la direction d'une association qui héberge des jeunes accompagnés par l'Aide Sociale à l'Enfance interpelle sur le caractère absolument indispensable des outils numériques pour son public : *"public mineur de la protection de l'enfance et leur famille donc un besoin IMPERATIF de l'utilisation du numérique pour garder le lien. Malheureusement si*

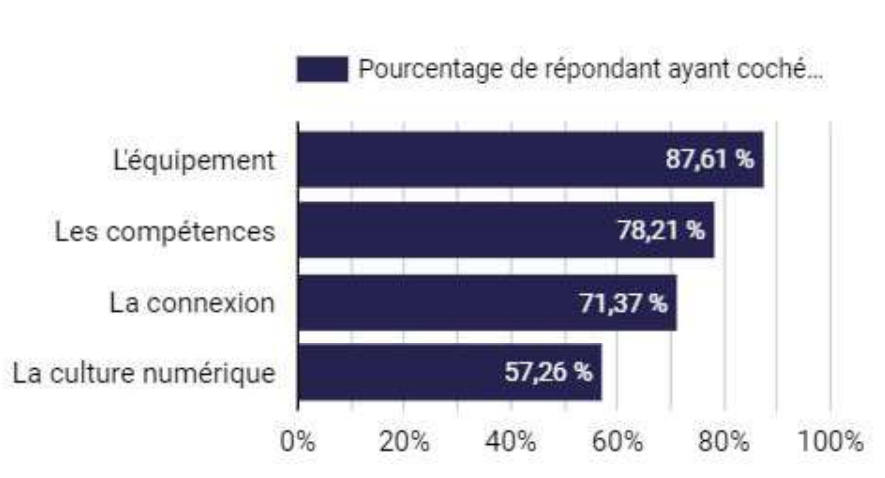
⁶⁰Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁶¹ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

*presque tous accèdent au moins au téléphone portable d'autres n'accèdent même pas à cela pour des raisons budgétaires et là c'est **l'isolement total pour les parents et l'enfant.***

Les intervenants interrogés ont d'ailleurs une bonne représentation de ce qu'est la **précarité numérique**. Celle-ci regroupe en fait les 4 piliers proposés dans la réponse au questionnaire : **le manque d'accès à de l'équipement et à de la connexion** (en termes financiers mais aussi de possibilités techniques), **le manque de compétence** (numériques mais également en terme d'illettrisme ou de barrière de langue) et **la culture du numérique** (qui inclut par exemple les dangers d'internet). Les répondants sont 31% à avoir coché les 4 cases et 71% à en avoir coché 3.

Graphique 15. La représentation de la précarité numérique



Pour une majeure partie des acteurs interrogés, c'est l'équipement qui leur vient en tête en premier quand on aborde la précarité numérique.

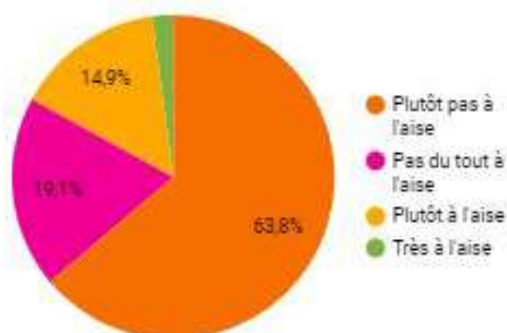
Une intervenante sociale d'une structure associative qui héberge plus de 500 migrants et réfugiés (statutaires ou non) dans les Hautes-Pyrénées témoigne *"La dématérialisation creuse encore davantage les fossés entre les personnes, **pousse les personnes à l'isolement, et empêche leur accès aux droits.** Cela concerne le public que j'accompagne mais toutes les personnes isolées et/ou en précarité."*

Ce qu'indique cette dame est partagé par nombre d'autres acteurs sociaux.

La cheffe de service Accompagnement des Publics Migrants et Réfugiés dans une grosse structure du Morbihan confirme *"Alors c'est vrai qu'on est spécialisé dans les publics en insertion, donc la précarité numérique on la voit sur **l'accès aux droits et l'accès à la recherche d'emploi (...)** l'accès au matériel puis y'a la culture et l'appropriation des usages **savoir se repérer dans les différents espaces numériques,** organiser aussi les choses et puis ça passe aussi par tous les documents vous savez euh type **carte d'identité permis de conduire, CV** qui sont aussi demandés donc y'a des coffres forts numériques de fou."*

En effet, quand la dématérialisation permet à certains de gagner du temps dans leurs démarches administratives, cela complique le chemin pour une autre partie de la population. Ce sont 23% des Français qui sont mal à l'aise avec les outils numériques. **Pour les publics de l'action sociale, le chiffre est explosif : les bénéficiaires sont déclarés à 83% par les répondants comme "Plutôt pas à l'aise" ou "Pas à l'aise du tout".**

Graphique 17. Le degré d'aisance numérique des personnes accompagnées



Au-delà des compétences numériques des bénéficiaires très inquiétantes au vue du caractère indispensable du numérique, ceux-ci sont également **nombreux à être peu ou pas connectés (ayant un téléphone portable avec de la connexion mobile/internet). 40% sont plutôt pas connectés et 6% sont quasiment pas connectés.**

La précarité numérique des bénéficiaires les propulse parfois dans des situations encore plus difficiles comme l'illustrent ces témoignages provenant de l'étude de Yves-Marie Davenel (2016). Finalement, *"Cela crée un cercle vicieux facteur d'augmentation des situations d'exclusion et de non recours, les usagers renonçant à faire valoir leurs droits"*⁶²

Service Social Départemental Polyvalent du 17e :

- *"M. Il y a des gens qui mettent en salaire le montant qu'ils touchent en RSA. Donc le RSA est suspendu. Les gens se trompent, déclarent des choses qu'il ne faut pas déclarer, du coup, ils ont des rappels des droits. Il y a plein d'erreurs. "*
- *"S. J'ai un monsieur qui essayait de faire ses déclarations trimestrielles en ligne pour la Caf, je lui ai dit d'arrêter tout de suite. Tous les 3 mois, il y avait un blocage au niveau de ses prestations parce qu'il ne remplissait pas la bonne colonne."*⁶³

Le témoignage d'ARES (chantier d'insertion) montre au-delà des démarches administratives la **difficulté à entrer sur le marché du travail** pour une personne qui n'est pas du tout à l'aise avec les outils numérique : *"On se rend bien compte qu'un salarié qui ne maîtrise pas l'outil informatique est sacrément pénalisé d'entrée de jeu par rapport à sa recherche d'emploi"*⁶⁴.

⁶² Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁶³ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁶⁴ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

3. Les conséquences sur la relation accompagnant/accompagné

*"Je refuse que cet état de fait soit l'occasion d'accélérer encore une dématérialisation de tout à marche forcée, avec encore plus d'exclus de leurs droits à cause d'une "précarité numérique". Le principal à **garder est le lien social, le lien humain, téléphonique**. Il n'est pas normal que des administrations ne soient plus joignables que par mail. **Tout ne rentre pas forcément dans des cases, et des algorithmes**, que ce soit les personnes que l'on reçoit ou leurs difficultés".* Ce témoignage d'un agent de terrain d'une structure publique d'une petite ville des Pyrénées-Atlantiques illustre parfaitement ce ressenti des acteurs sociaux : plus le temps passe, plus la dématérialisation s'accélère et plus on perd le contact humain si cher au travail social. **Un suivi personnalisé est souvent la clé d'une insertion réussie.**

L'action sociale se retrouve donc en première ligne face à ces problématiques, et ne pas réagir ou aider devient compliqué. Un intervenant social de l'Espace parisien d'insertion de Paris 18e développe cette idée : *"Pour nous les travailleurs sociaux, **notre travail est aux trois quarts administratif et à un quart social**. Et on ne peut pas faire autrement. On ne va pas laisser la personne si elle a besoin d'aide pour remplir un document."*⁶⁵

Pour une représentante d'un Centre Communal d'Action Sociale de la région Rhône Alpes, cette problématique peut rapidement prendre beaucoup de temps puisque *"Les **personnes autonomes représentent 10-15% du public au Centre Communal d'Action Sociale**. Si les personnes ne maîtrisent pas Internet cela constitue un frein dans l'accès aux droits."*⁶⁶

Si pour un intervenant social travailler avec des outils numériques est plutôt facilitant, il faut rester vigilant quant aux dérives que cela peut engendrer dans le travail quotidien. Il devient **difficile pour beaucoup d'acteurs de séparer leur mission première d'accompagnement des bénéficiaires à l'insertion et à l'autonomie de toutes les sollicitations que peut engendrer l'assistance numérique**. Yves-Marie Davenel le décrit très bien : *"les positions varient entre des difficultés à anticiper les évolutions induites par la dématérialisation sur la définition du métier de travailleur social, l'inclusion du numérique comme une nouvelle tâche, ou au contraire le sentiment que la formation et la sensibilisation des usagers aux outils numériques ne doit pas forcément devenir une de leurs missions futures."*⁶⁷

La mission sociale induite dans le nom même de "travail social" se retrouve happée par l'assistance numérique et/ou l'intervenant est surchargé.

*"Aujourd'hui, on crée du travail social, car il y a un **report de charge vers le travail social**. Avant, il y a 10-15 ans, les personnes allaient à une antenne et aujourd'hui, les gens viennent chez nous à cause de l'obstacle numérique."*⁶⁸

Focus groupe avec des travailleurs sociaux à Saint-Denis

⁶⁵ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁶⁶ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁶⁷ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁶⁸ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

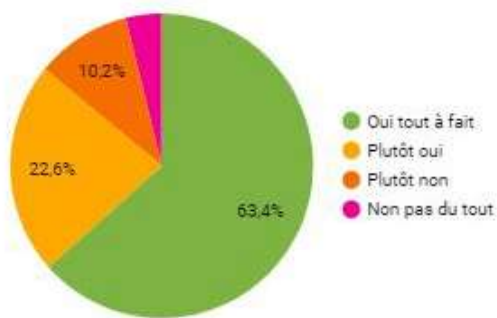
*“La Caf se désengage un petit peu. En même temps les gens nous disent « on s’est présenté à la Caf et ils nous ont dit « **voyez ça avec votre travailleur social** »”⁶⁹*

Travailleur social du Service Social Départemental Polyvalent du 17e

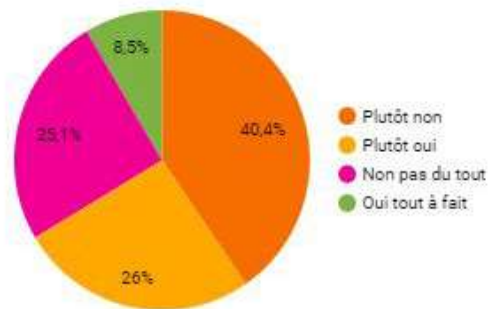
Ainsi, être intervenant social aujourd’hui c’est nécessairement travailler avec les outils numériques et faire de l’assistance numérique. Les personnes accompagnées doivent presque obligatoirement passer par le numérique pour leurs démarches d’accès aux droits et d’insertion, et ceux qui sont en situation de précarité numérique vont se reposer sur leurs accompagnateurs.

Malgré le caractère quasi obligatoire de cette assistance, **ce sont 86% des intervenants sociaux qui ont envie d’aider leurs bénéficiaires sur ces sujets.**

Graphique 19. La volonté d'aider sur les sujets liés au numérique



Graphique 21. La possibilité de dégager du temps pour aider sur ces sujets



Malheureusement, les intervenants sociaux, coincés entre une multitude de missions ont peu de temps à consacrer à cette assistance : **2/5 répondants n'arrivent pas à dégager beaucoup de temps pour aider leurs bénéficiaires** en difficulté avec les outils numériques et **1/4 ne dégagent pas de temps du tout**. Seulement 8,5% arrivent facilement à dégager du temps pour cela.

La bonne nouvelle, c’est que les répondants sont 63% à déclarer savoir comment venir en aide aux personnes qu’ils accompagnent. **76% d’entre eux font de l’accompagnement individuel qui se résume globalement à "faire avec"** (48% du total des répondants). Un membre de l’équipe de direction d’une association d’hébergement dans les Bouches-du-Rhône témoigne *“autant que faire se peut, nous effectuons toutes les démarches d’accès aux droits en ligne en "faisant avec" les personnes concernées, en leur indiquant la marche à suivre et en les invitant à faire eux mêmes leurs propres démarches.”*

Mais en réalité, par manque de temps, de volonté, de possibilité, **cette situation peut également être du "faire à la place de"** comme le décrit une travailleuse sociale dans une structure d’hébergement marseillaise. *“Compte-tenu de la barrière de la langue, mon aide*

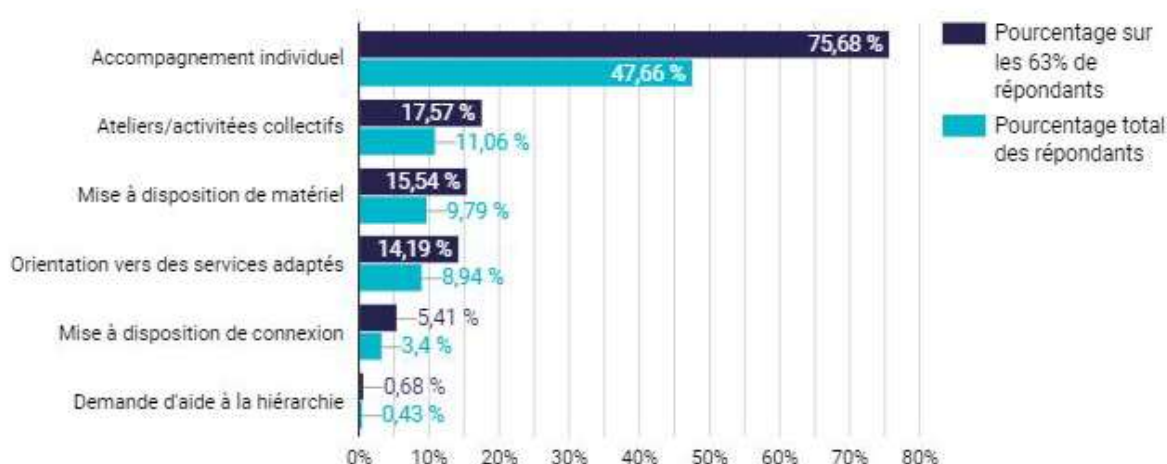
⁶⁹ Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l’Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

concerne souvent la traduction des pages internet, voire je prends le temps de faire pour les familles les démarches qui nécessitent d'utiliser le numérique (prise de RDV en ligne, création de compte sur les portails)." D'ailleurs, ce sont **63% des intervenants sociaux qui font "à la place de"** et 37% qui ne le font que rarement voire jamais.

"Faire à la place de" peut être vraiment problématique pour plusieurs raisons. Par exemple, d'un point de vue éthique : les acteurs sociaux se retrouvent souvent à gérer des données confidentielles, à créer des mots de passe/des adresses email... Également parce que cela ne va pas permettre à la personne d'apprendre et donc d'aller vers sa propre autonomisation.

Ces **temps d'accompagnement sont de toute façon toujours assez limités** : "On s'assoit à côté des personnes derrière l'ordinateur pour faire ensemble les démarches sur internet ou taper des textes. Nous n'avons par contre **pas le temps de faire de réels ateliers d'appui à l'accès au numérique**. Les personnes savent très bien utiliser leur smartphone mais ne sont généralement pas à l'aise avec les outils de traitement de texte/gestion des mails (réponse mails, envoi de PJ, etc...)" précise une intervenante sociale d'une structure ATD Quart Monde en région PACA.

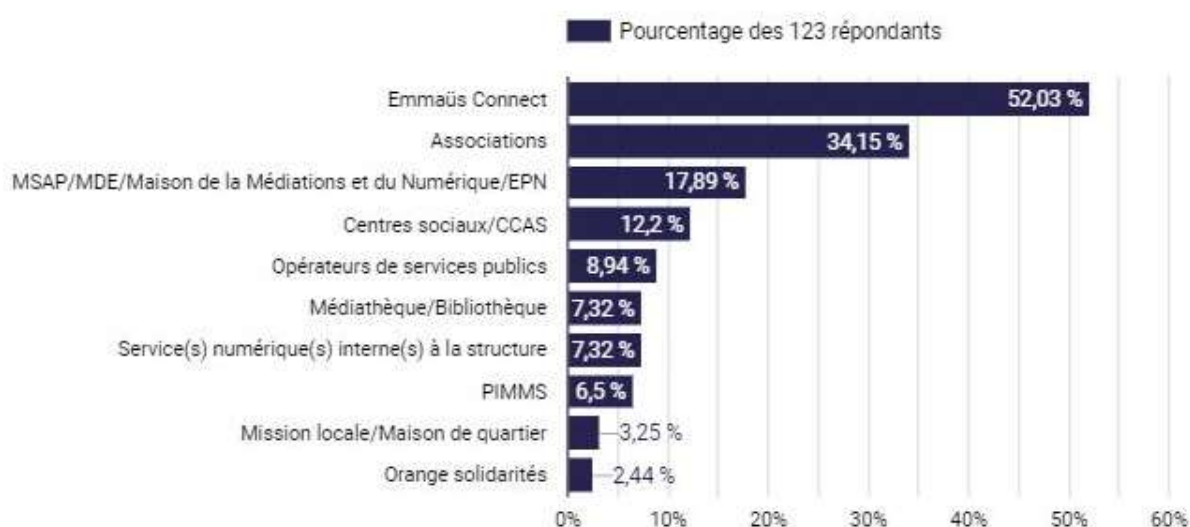
Graphique 22. Quelles actions pour aider quand c'est possible ?



Certains mettent également à disposition du **matériel et/ou de la connexion** : "Je leur montre comment faire pour faire leur déclaration trimestrielle de la CAF par exemple en les accompagnant à la salle informatique." témoigne un travailleur social d'une association de réinsertion dans le Val-de-Marne.

Finalement, pouvoir aider c'est aussi être en capacité de pouvoir orienter les personnes que l'on accompagne et qui sont en difficulté avec le numérique vers d'autres structures et services adaptés. **66% des intervenants sociaux ayant répondu savent où orienter leur bénéficiaires** : soit ils sont dans une structure qui fait elle-même des activités d'inclusion numérique soit qui est proche d'une autre structure qui propose ce genre d'activités.

Graphique 25. Sur 123 répondants, vers quels types de services les intervenants sociaux peuvent-ils orienter leurs bénéficiaires ?



Cependant, **35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques**. Deux possibilités à cela : un manque d'information ou tout simplement l'inexistence de services d'inclusion numérique proche du lieu de leur structure.

Ces 35% sont alors dans l'obligation de gérer eux même les problématiques liées au numérique de leurs bénéficiaires et parfois au détriment de leur mission première qui est l'accompagnement vers l'autonomie.

4. L'action sociale à l'épreuve du confinement

*"je me rend compte que dans beaucoup de CHU, CHRS (qui sont quand même beaucoup tenus par des asso, c'est pas que la ville de Paris) ben en fait c'est juste sous-équipé en numérique quoi. Je pense au CHRS *** où c'est des familles avec juste des mères célibataires en grande précarité avec des enfants qui sont hébergés là, il y a pas de wifi [rire/soupir] tu te rend compte ? dans toute la résidence y'a genre 100 familles. Y'a une salle informatique mais y'a 5 pcs qui marchent pas et y'a pas de connexion internet. Et là ils se sont réveillés (...) Beaucoup de ces familles sont de nos bénéficiaires. Ils se sont retrouvés avec toute la résidence qui n'avait pas d'accès à internet. Et la mairie du 19ème est venue me voir en me disant, un peu SOS vous pouvez nous aider ?"*

Comme le décrit ce témoignage d'un responsable chez Emmaüs Connect, **le confinement a obligé l'action sociale à réagir** face à ses lacunes sur les sujets d'inclusion numérique.

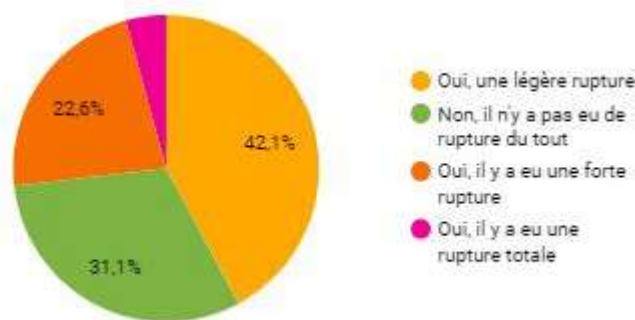
"J'ai été assez effarée pendant le confinement du nombre de personnes qui n'avaient pas la connexion ou alors qui étaient un peu dans des déserts numériques et qui étaient quand

même **très éloignés de nous notre habitude de pcs ou autre**. Euh je vous donne un exemple, c'est vrai que vous avez fait des dons de téléphone à touche, j'ai été hyper surprise de la satisfaction des salariés et des personnes en insertion, des structures d'insertion, d'avoir le don de ces téléphones là par exemple. Un smartphone super mais clavier à touche non je pensais pas mais en fin de compte ils étaient mais super contents."

Comme cette cheffe de service asile, de nombreux intervenants sociaux ont eu une véritable prise de conscience quant à la précarité numérique de leurs bénéficiaires. Quand 53% affirment qu'ils avaient déjà conscience de cette problématique, c'est **44% des répondant qui attestent "Oui : j'ai pris conscience de l'importance vitale de l'accès au numérique pendant le confinement"**.

En même temps, ce sont 69% des structures sociales interrogées via cette enquête qui ont expérimenté une rupture de l'accompagnement :

Graphique 27. Le confinement a-t-il entraîné une rupture totale de l'accompagnement dans les structures de l'action sociale ?



119 répondants ont développé les raisons de cette rupture. C'est 72% d'entre eux qui considèrent que l'accompagnement fait par leur structure ne peut en partie pas se faire à distance, d'ailleurs "*cela dépendait des services et des situations des familles*" précise un membre de la direction d'une association haut-garonnaise.

Il est finalement rare de ne rien pouvoir faire à distance : seulement **9% pensent que l'accompagnement ne peut pas du tout se faire à distance**. Cependant, pour pouvoir accompagner/être accompagné à distance cela nécessite à minima un téléphone portable et c'est **45% des répondants qui ont rencontré des difficultés pour joindre leurs bénéficiaires** (23% du total des répondants).

Pour 18% des répondants à cette question, les outils qu'ils utilisent ne peuvent pas l'être en télétravail ou en tout cas il n'y a "**pas de moyens mis à disposition pour le télétravail**" comme en témoigne un travailleur social d'une structure publique marseillaise.

Peu d'autres raisons ont été citées mais on peut retrouver par exemple **la peur, de la part des bénévoles souvent âgés mais également des bénéficiaires**. Un travailleur social d'une structure publique parisienne d'accompagnement confirme "*Les usagers ont vécu sur leurs*

économies ou sur les aides alimentaires. En outre, les usagers ont eu très peur de sortir à l'extérieur et sont réellement restés confinés."

Graphique 28. Les principales raisons de rupture d'accompagnement social dans les structures



Partie 2 : La lutte contre la fracture numérique nécessite une évolution de la structuration de l'action sociale

A. Un maillage territorial limité inégalement bouleversé par le confinement

1. Relations inter structures

Yves-Marie Davenel avait mis en avant 4 axes d'amélioration identifiés par les professionnels eux-même dont un était **"renforcer le travail en réseaux"**⁷⁰. Il est intéressant de constater qu'en 2020, ce sont **60% des répondants qui affirment être beaucoup en lien avec d'autres structures de l'action sociale**, et 33% être plutôt en relation avec d'autres structures.

Seules 7% des structures ne sont pas du tout ou très peu en lien avec d'autres structures. Différentes raisons sont à l'origine d'un manque de coopération entre les structures sociales d'un territoire. Par exemple la **"difficulté à créer des liens- échanges"** pour un intervenant de terrain du Bas-Rhin dont la structure est pourtant à proximité ou dans une métropole. Ou bien la **"Distance et manque de temps"** pour un bénévole associatif très proche ou dans une métropole de Guyane. D'autres structures sont isolées comme en témoigne un agent de terrain d'une structure associative qui affirme qu'**"il n'y en a pas [d'autres structures sociales] sur le secteur"** de sa petite ville de Côte D'or. Un autre exemple vient appuyer la **nécessité de connaître son territoire** pour pouvoir être en lien avec d'autres structures : une intervenante sociale dans les Hauts-de-Seine justifie le fait de n'être pas en lien avec d'autres structures car elle est **"Nouvellement arrivée sur le poste"**.

De manière générale, les structures sont en relation avec **d'autres structures qui proposent des activités complémentaires pour le même public**. Par exemple, un CADA (centre d'accueil pour demandeurs d'asile) va se mettre en lien avec une association qui propose des cours de Français pour un public de réfugiés.

Seule 1 structure sur 5 est en relation avec une structure tierce n'ayant pas les mêmes publics. Cela peut être par exemple pour échanger des bonnes pratiques autour des activités et non pas du public.

Bien que les structures soient plutôt en relation entre elles, **la transition numérique est venue perturber les connexions** existantes et modifier les modalités de communication. Cette affirmation est particulièrement vraie entre les structures de l'action sociale et les opérateurs de services publics type CAF ou Pôle Emploi. *"Les échanges entre services sociaux et services publics sont passés d'interactions téléphoniques directes entre les professionnels de l'action sociale et des référents au sein des services publics à des*

⁷⁰ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

échanges médiés par des plateformes téléphoniques ou numériques génériques”⁷¹. On a à nouveau ici une **perte de contact humain** qui peut rendre la gestion des dossiers complexes plus compliquée.

D'autres structures publiques comme privées ont des systèmes de pare-feux extrêmement développés avec une vigilance poussée sur la sécurité. Parfois, cela va bloquer certaines interactions. Par exemple, certains acteurs sociaux ne peuvent pas se connecter à une visioconférence collective parce que leur pare-feu va bloquer ce service.

Finalement, les lacunes en communication sont perceptibles dans le manque d'échange d'informations importantes : un service va être modifié sans avoir été au préalable co-construit avec le reste de l'action sociale et sans même qu'elle n'en soit informée. Yves-Marie Davenel, décrit **“une méconnaissance réciproque d'acteurs qui œuvrent pourtant au quotidien auprès des mêmes usagers”**. *“Si les besoins et les pratiques des travailleurs sociaux sont méconnus, ces-derniers ne sont pas non plus nécessairement au fait des solutions proposées par les organismes”*.⁷²

2. Relations entre l'action sociale et les structures de l'inclusion numérique

Plus d'un quart des intervenants sociaux interrogés appartient à une structure qui n'est pas en lien avec un organisme proposant des actions d'inclusion numérique. Cependant, c'est quand même une large majorité d'acteurs sociaux qui sont déjà en lien avec ces structures.

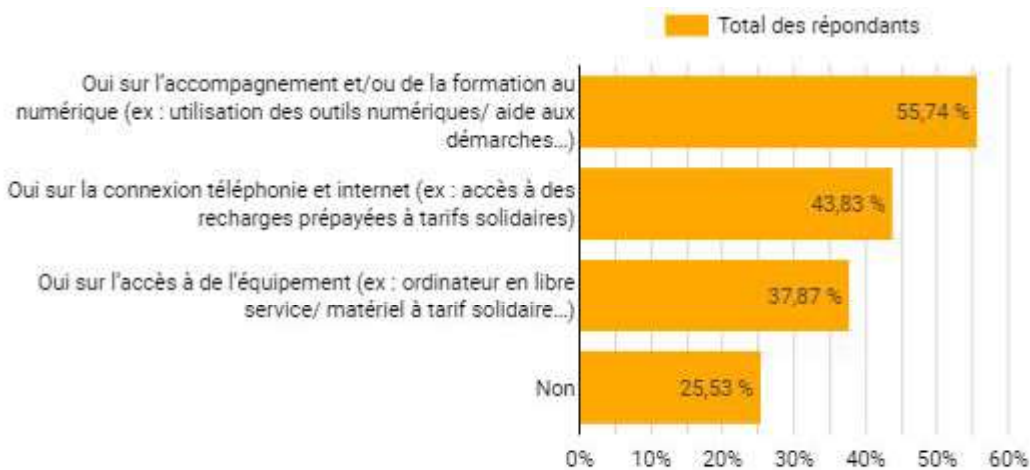
Il existe différents types de structures travaillant autour de la précarité numérique. **Globalement, ce sont les solutions autour de l'accompagnement au numérique qui priment.** Ceci est confirmé par ma revue de presse où beaucoup d'initiatives autour des compétences numériques sont médiatisées.

Sur les 44% qui sont en relation avec des structures qui travaillent autour de la connexion téléphonie et internet, plus de la moitié ont cité être en lien avec Emmaüs Connect qui propose des recharges à tarif solidaire.

Graphique 38. Etes-vous en relation avec des structures qui travaillent autour de l'accès au numérique pour tous ?

⁷¹ Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁷² Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.



Ces chiffres cachent cependant plusieurs **difficultés rencontrées par les intervenants sociaux et leurs bénéficiaires** : *"Les autres services sont incapables de faire face à l'ampleur de la demande", "structures insuffisantes", "les horaires ne correspondent pas à leurs possibilités", "les liens sont difficiles à conserver dans le temps"...*

De plus, **être en lien avec une structure qui propose des solutions d'inclusion numérique ne veut pas nécessairement dire qu'on sait où orienter ses bénéficiaires** puisque je rappelle que 35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficultés avec les outils numériques. Cela est dû en grande partie au fait qu'une structure peut être en lien avec une autre qui est hors de son territoire et donc ne pas avoir la possibilité d'orienter ses bénéficiaires. Il est également possible d'être en lien avec une structure qui travaille autour de l'accès au numérique pour tous mais qui n'est pas un lieu d'accueil ou bien qui ne constitue pas une réponse pour toutes les personnes accompagnées par la structure de l'intervenant.

En 2016, Yves-Marie Davenel faisait état de **"la difficulté [pour l'action sociale] à établir des ponts avec les acteurs du numérique et à proposer des solutions innovantes et pérennes d'accompagnement des usagers"**⁷³. Dans son étude, *"seulement 30% des intervenants sociaux sont en capacité de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée"*⁷⁴. La bonne nouvelle c'est qu'en 2020, ce sont **66% des intervenants sociaux qui sont en capacité d'orienter leurs bénéficiaires en difficultés avec le numérique vers des services adaptés.**

Cette capacité à pouvoir orienter est extrêmement importante car toutes les structures n'ont pas la possibilité d'internaliser l'accompagnement et l'accès au numérique en leur sein. C'est ce que décrit *"la secrétaire du comité du Secours Populaire de Saint-Denis : "On ne s'est*

⁷³ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁷⁴ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

jamais posé la question [du numérique/bureautique], car on ne savait pas quelle réponse on pouvait apporter."⁷⁵

Il est primordial de communiquer correctement et régulièrement les informations autour de l'inclusion numérique à l'action sociale. Une travailleuse sociale d'une structure publique lyonnaise témoigne "*Je tente de les réorienter mais pas toujours de manière pertinente par manque de connaissance de ce qui existe sur le territoire*". Il est donc important qu'il existe des **structures d'inclusion numérique mais celles-ci n'ont aucun intérêt si elles ne sont pas directement et sur le long terme en contact avec l'action sociale**. Le fonctionnement de Emmaüs Connect est intéressant sur ce point puisque les salariés des antennes ne se considèrent pas comme des travailleurs sociaux. Ainsi, pour qu'une personne puisse bénéficier des services de l'association, elle doit nécessairement avoir été orientée par un travailleur de l'action sociale. Les points d'accueil Emmaüs Connect doivent donc être en permanence en relation avec les structures sociales du territoire, les informer de leurs actions et services.

3. Zoom sur les Hubs : futurs coordinateurs de l'inclusion numérique sur les territoires ?

Même si l'objectif n'est pas de discuter le rôle de l'État dans cette recherche, il est difficile de détailler les relations entre les structures dans un territoire sans présenter rapidement l'initiative des Hubs.

En effet, pour développer l'inclusion et la médiation numérique, l'ancien secrétaire d'État au numérique Mounir Mahjoubi avait impulsé la création de groupes de travail pour avancer sur différents sujets. On y retrouvait des initiatives variées : les Pass numériques, Aidant Connect, Espace France Services, Fabrique Numérique de territoires. De là ont émergé les prémises des Hubs. Ceux-ci ont été créés dans plusieurs régions de France (11 Hubs actuellement) pour coordonner les acteurs de l'inclusion numérique. Dans l'idée, c'est une **structure intermédiaire entre l'Etat (car cofinancé par la caisse des dépôts et copiloté par l'Etat en direct) et les acteurs de terrains (associations, collectivités...)**.

De manière générale, les Hubs sont chargés de recenser et coordonner les acteurs du numérique, d'aider à la recherche de financements, de faciliter la création de nouveaux lieux numériques et d'évaluer les actions à entreprendre/les acteurs-clés/les formateurs et leurs impacts. Par exemple, le Hub de Nouvelle-Aquitaine HUBIK a mis en relation Emmaüs Connect avec des acteurs de terrain de Corrèze et de Haute-Vienne.

Leur apparition envoie un **message positif pour le maillage de l'action sociale** même si cela risque de prendre un certain temps avant d'être réellement opérant.

⁷⁵Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

4. Crise sanitaire et confinement généralisé en 2020 : coup de pouce pour la coordination de l'action sociale ?

Le confinement n'a pas bouleversé les relations entre les structures de l'action sociale mais a tout de même eu un impact important : création de contact, renforcement des liens, entraide. C'est quand même **35% des structures interrogées qui ont créé de nouveaux contacts avec une structure tierce pendant le confinement** dont 8% "beaucoup" de contacts. 36% des structures ont renforcé les liens avec d'autres structures de l'action sociale pendant la crise.

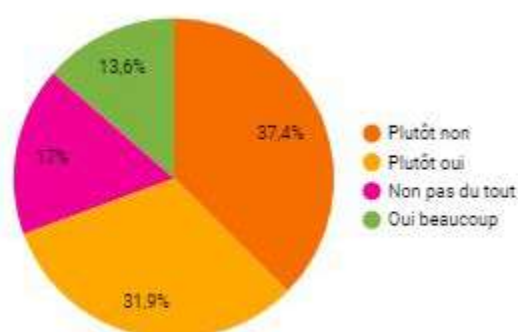
Néanmoins, ce pourcentage descend fortement quand on observe les partenariats ou projets sur le long terme : ce n'est plus que 15% des structures qui sont concernées par la création d'un projet de long terme en lien avec une autre structure. Pour autant, cela reste extrêmement encourageant dans un objectif de maillage de l'action sociale.

Ce témoignage très nuancé d'un agent de terrain d'une structure publique de Seine-Saint-Denis est intéressant *"Les liens partenariaux déjà très présents se sont renforcés. D'autres liens (plus rare) se sont dégradés dûs aux difficultés internes de certaines structures"*.

Globalement, c'est moins de la moitié des répondants (46%) qui a ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement.

Pour une travailleuse sociale des Hautes-Pyrénées qui accompagne des publics en situation de grande précarité, ce sont *"les associations caritatives [qui] ont été les plus présentes"*.

Graphique 42. Les intervenants sociaux ont-ils ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement ?



Pour certaines structures, l'impact de la crise sanitaire sur leurs relations avec d'autres membres de l'action sociale a été majeur. Par exemple, pour plusieurs **structures d'inclusion numérique, le confinement a été l'occasion de venir en soutien à une multitude de partenaires**. En effet, l'impact de la précarité numérique sur nos vies confinées et notamment sur la vie des personnes en situation de grande précarité a été désastreux et a surpris 44% des acteurs sociaux interrogés.

Avec le programme #ConnexionD'Urgence, Emmaüs Connect a été en lien avec un millier de structures partout sur le territoire français. C'est un changement radical puisque jusqu'ici Emmaüs Connect était en contact avec l'action sociale uniquement sur les territoires dans lesquels elle a une antenne. Cette fois, l'association a pu aider au-delà de ses propres limites géographiques.

A la fin du projet, certaines structures ont envoyé des bilans. Celui d'un professionnel d'une structure d'hébergement de Besançon stipulait "**Parfait! Il faut voir pour développer ce partenariat hors confinement**". Cette structure est désormais un Relais Numérique Emmaüs Connect, ce qui sous entend un partenariat de longue durée.

Le confinement, en révélant le caractère vital du numérique, a également poussé les professionnels de l'action sociale à prendre en main la question du numérique. En novembre 2020, ce sont 26 structures qui ont passé le pas et fournissent elles-mêmes des cartes sim et recharges à tarif solidaire.

A l'intérieur même des "limites géographiques" d'Emmaüs Connect, les relations avec l'action sociale ont été bouleversées. Zoom sur un extrait de l'entretien avec un responsable parisien d'Emmaüs Connect fin avril 2020 (donc en plein dans le confinement) :

- "Étais-tu déjà en contact avec les structures avec lesquelles tu as travaillé ?

- Alors c'est vrai que **60% des structures soit on les connaissait déjà, elles nous orientaient du monde, soit on les connaissait dans le paysage associatif.** (...). Après le reste c'est quand même soit des structures qu'on connaissait pas mais dans ce cas là c'est quand même plutôt des petites structures associatives qui orientent peu de monde et ont des besoins assez modestes, trois smartphone trois PCs des trucs comme ça. (...) Mais après ben y'a tous les **collèges, les lycées, les directions académiques** (...) avec qui on traite peu d'habitude et qui se rajoutent. Un peu plus de la moitié on les connaissait, soit très bien soit on les a vite fait croisé. Mais l'autre moitié c'est **des asso nouvelles ou des institutions nouvelles** qu'on ne connaissait pas.

- Ok. Est-ce que t'as le sentiment que justement avec ces 60% ça a vraiment créé du lien, que ça permet de saisir des opportunités de partenariat ?

- A fond ! En fait franchement je garde ça en tête à chaque structure, y'en a comme Aurore ça a pas changé grand chose car ils nous orientent déjà pas mal de monde mais **ça renforce les liens plus qu'autre chose.** Mais y'a quand même quelques structures je pense au Secours Catholique qui nous orientait un petit peu de monde mais pas beaucoup où là on a été dans [magazine] Le Parisien avec eux, maintenant j'ai des contacts partout dans le Secours catholique à Paris, **y a des idées de partenariat qui se nouent et là c'est qu'un exemple parmi d'autres.** En fait on voulait faire un plan d'action de relance de l'action sociale avant le confinement mais on peut pas le faire tel qu'on l'avait pensé mais **paradoxalement le confinement nous pousse à rencontrer plein de structures, à téléphoner à plein de structures et à parler d'Emmaüs Connect et surtout on les aide de manière très très concrète**".

B. Des modes de fonctionnements internes qui font obstacles à la prise en compte du numérique

1. La division du travail et des perceptions

Les enjeux autour de l'inclusion numérique paraissent mettre d'accord une grande partie de l'action sociale ayant répondu au questionnaire. Pourtant, **c'est presque un quart des structures dont les équipes ne sont "pas" voire "pas du tout" intéressées par ces enjeux**. Ce désintérêt est-il lié à un manque de sensibilisation sur le sujet ? D'après une coordinatrice de terrain d'une structure associative toulousaine regroupant plusieurs services d'hébergement *"Les retours sont déplorables de la part des équipes : il savent que c'est problématique (...) [mais] c'est compliqué de les amener à avoir envie d'agir. En réalité ils confondent pas mal numérique avec bureautique (...) Ils ont besoin d'être stimulés"*.

Ce témoignage met en lumière **une divergence de perceptions marquée entre les agents de terrain et leurs responsables hiérarchiques directs : les responsables/coordonateurs de terrain**.

En effet, on observe un **écart de 22 points** entre la perception des **agents de terrain qui sont 28%** à penser que leurs équipes sont très intéressées par les enjeux autour du numérique pour **50% des responsables/coordonateurs** de terrain.

Tableau P2.1. Les équipes sont-elles intéressées par les enjeux autour de l'accès au numérique selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Très intéressées	Plutôt intéressées	Pas intéressées	Pas du tout intéressées
Total (235)	30	46	21	3
Agent de terrain (129)	28	48	22	2
Equipe de direction (46)	26	50	17	7
Responsable et coordinateur de terrain (44)	50	39	18	2
Equipe siège (9)	44	44	11	0
Bénévole (6)	17	17	67	0
Stagiaire, alternant, VSC (1)	0	0	100	0

On retrouve presque le même écart dans les ressentis vis-à-vis de la communication entre les équipes dirigeantes et les équipes de terrain. Quand les **responsables/coordonateurs de terrain sont 93% à penser qu'il y a une bonne ou plutôt bonne communication** entre la direction et le terrain, **les agents de terrains sont 23 points en dessous (70%)**. Les équipes dirigeantes rejoignent les responsables terrain : ils sont 90% à penser que la communication

est bonne/plutôt bonne. Les seuls à parfois citer une très mauvaise communication sont les agents de terrain, 5% d'entre eux pensent cela et ils viennent tous d'une structure publique. Sur le total des réponses tous postes confondus, les répondants ne considérant pas qu'il y a une bonne communication dans leur structure sont quand même plus de 21% soit **1 structure sur 5 où la communication entre la direction et le terrain est problématique.**

La différence de perception sur la qualité du matériel informatique va jusqu'à 12 points selon les différents postes occupés. Mais cette fois l'écart se trouve entre 73% des agents de terrain qui trouvent leur matériel performant pour 85% pour les équipes de direction.

On retrouve à nouveau des variations intéressantes dans le tableau ci-dessous qui montre d'une part que **seuls 4% des agents de terrain ont répondu que les outils numériques ne sont pas du tout indispensables** dans le parcours des personnes accompagnées. D'autre part, du côté des équipes sièges, bénévoles et stagiaire/alternants/VSC il y a **l'unanimité pour dire que les outils numériques sont indispensables.**

Globalement c'est quand même **une large majorité des intervenants sociaux qui a intégré l'enjeu crucial du numérique dans un parcours d'insertion** dans un contexte de dématérialisation croissante des services publics.

Tableau P1.2. Les outils numériques sont-ils indispensables dans le parcours des personnes accompagnées selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

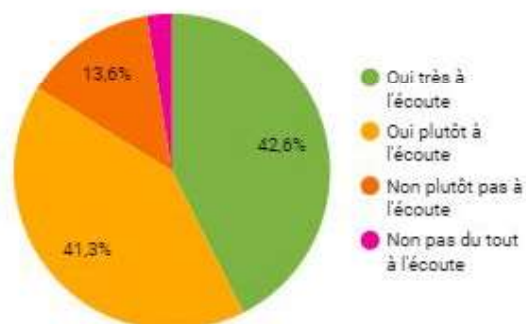
(total des répondants)	Sont indispensables	Plutôt indispensables	Plutôt pas indispensables	Pas du tout indispensables
Total (235)	54	36	8	2
Agent de terrain (129)	50	37	9	4
Equipe de direction (46)	46	44	11	0
Responsable/coordonateur de terrain (44)	68	25	7	0
Equipe siège (9)	67	33	0	0
Bénévole (6)	67	33	0	0
Stagiaire, alternant, VSC (1)	100	0	0	0

Cette différence de perception entre les agents de terrain et leur supérieurs est problématique car comment mettre en place une action d'inclusion numérique quand on a une vision du terrain éloignée. **Les responsables et coordinateurs de terrain ont une vision bien plus optimiste, quand les agents de terrain paraissent devoir être "stimulés" comme on l'a vu dans un témoignage plus haut.**

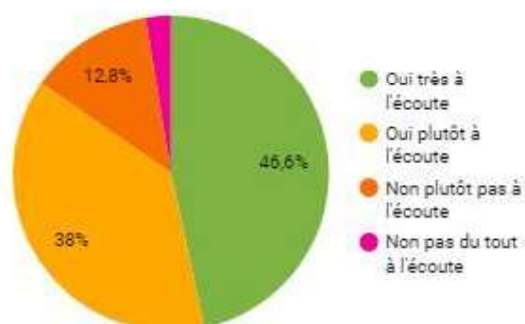
Pour compléter cette analyse sur les rapports entretenus dans les équipes de l'action sociale, il convient de s'intéresser à **la vision qu'à chacun de la hiérarchie.** Les intervenants sociaux sont environ 15% à percevoir leur hiérarchie comme n'étant pas à l'écoute sur les

sujets liés au numérique concernant leur travail. Bien qu'une écrasante majorité se sente écoutée, ce chiffre est tout de même élevé.

Graphique 32. La hiérarchie est-elle à l'écoute quant aux problèmes liés au matériel numérique professionnel ?



Graphique 33. La hiérarchie est-elle à l'écoute quant aux problèmes rencontrés par leurs bénéficiaires autour des enjeux liés au numérique ?



2. Les blocages internes aux structures

Au-delà des visions de chacun selon le poste, des problématiques internes aux structures peuvent exister et amener d'autres biais.

Pour mettre en place une action d'inclusion numérique au sein d'une structure sociale, il est décisif d'avoir des énergies, des personnes **leaders, des référents qui sont prêts à porter l'action**. Ceux-ci peuvent souvent être, comme on l'a vu au dessus, les optimistes responsables et coordinateurs de terrain comme cette cheffe de service hébergement dans le Morbihan qui voulait même être *"pilote", "ambassadeur"* dans l'expérimentation d'essaimage d'une solution numérique.

Mais ces responsables sont aussi très souvent surchargés de travail. Ainsi, le bénévolat peut être la clé du succès si les bénévoles sont motivés. Cependant, **seule 1 structure sur 5 peut compter sur des bénévoles pour soutenir des activités d'inclusion numérique**.

D'autres **questions à la fois techniques et réglementaires peuvent ralentir ou stopper net la mise en place d'une action d'inclusion numérique** dans une structure. Par exemple, pour impulser la vente solidaire, il faut échanger de l'argent avec les bénéficiaires : cela sous-entend d'une part d'avoir l'autorisation de la hiérarchie mais aussi d'un pur point de vue légal (ce qui n'est pas toujours possible selon les statuts des structures). D'autre part avoir la volonté et la possibilité technique de mettre en place le projet avec un process et un outil de gestion de caisse. A propos du projet, une responsable toulousaine disait *"Seul hic, la compta, c'est compliqué et puis moi je suis pas un bureau de tabac"*.

Une autre limite touche aux modalités de cybersécurité mises en place par plusieurs structures avec des systèmes de pare-feu ou des réglementations strictes qui limitent drastiquement la marge de manoeuvre des équipes à l'exemple de cette assistante sociale dans une structure publique parisienne qui voudrait aider les personnes qu'elle accompagne

face aux obstacles numériques *“Je navigue avec eux sur internet et les différents sites concernés, je les aide à créer une adresse mail, des comptes sur des sites comme la CAF/Pôle emploi/ CPAM/Impôts, etc. Le souci c'est que je n'ai pas le droit de leur laisser la main sur mon PC professionnel donc cela limite la transmission de savoir numérique”*.

Il y a aussi des **limites organisationnelles et administratives**. Evidemment, dans les grosses structures, c'est bien connu et c'est souvent vrai, les procédures peuvent être extrêmement longues. Par exemple, un agent de terrain motivé a envie de mettre en place de la vente solidaire de recharges prépayées pour permettre à ses bénéficiaires de rester connectés à bas coût. Suivant les structures, sa motivation peut être mise à rude épreuve au moment de la signature de la convention de partenariat (le contrat qui lie les deux parties). Sans convention, impossible de faire un partenariat alors que parfois les besoins sont urgents (en situation de confinement par exemple. Un actuel partenaire d'Emmaüs Connect a mis 5 mois à faire signer la Convention de partenariat qui lui permet de devenir un Relais Numérique Emmaüs Connect.

Ces limites organisationnelles peuvent être révélées dans le **décalage entre les décisions prises et les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs**. Une intervenante sociale lyonnaise décrit *“On a fait l'effort de créer une salle informatique, mais on n'était pas assez bien préparés à la gestion (accompagnement des usagers, gestion des dégâts sur le matériel, etc.), et on a fini par abandonner.”*⁷⁶

Finalement, les **manques de communication** ressentis par 1 structure sur 5 ressortent par d'autres biais entre les équipes : *“Des échanges de **bonnes pratiques** ou de bonnes idées circulent entre collègues, mais elles ne font pas l'objet d'un recensement, ni d'un partage systématique. L'utilisation de site avec et pour les usagers est révélateur des pratiques différentes en fonction des travailleurs sociaux. Ainsi, à propos de Skype, trois professionnels d'un même service social parisien avaient trois pratiques différentes.”*⁷⁷ Yves-Marie Davenel leur pose la question :

“- YMD : Est-ce que vous présentez Skype à vos usagers ?

- B : Moi j'en parle pour les gens qui doivent appeler l'étranger.

- YMD : Est-ce que c'est partagé dans le service ?

- B : C'est plus une démarche personnelle.

- S : Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, mais je ne pense pas à le conseiller.

- B : Moi j'en parle parce que je l'utilise : j'ai de la famille à l'étranger.

*- M : Chacun se crée sa pratique en fonction de son expérience personnelle et des rencontres. Si vous parlez à 40 travailleurs sociaux, ils ont 40 pratiques différentes. **C'est dur de vous dire comment on fait, parce que personne ne travaille de la même façon. Même si on a les mêmes missions***⁷⁸

⁷⁶Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁷⁷Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁷⁸Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

3. Un sentiment de solitude ?

Bien qu'il y ait une différence globale de perception entre les agents de terrain et leurs responsables, les intervenants sociaux sont 79% à penser la communication bonne ou plutôt bonne dans leur structure et 85% à déclarer la hiérarchie à l'écoute ou plutôt à l'écoute.

Pourtant, en discutant avec les **intervenants sociaux, ceux-ci semblent réellement désemparés par rapport aux problématiques numériques**. Y'a-t-il un décalage entre le discours et les pratiques ? Ou est-ce que tout simplement le numérique est relégué en dernière position sur la liste des priorités malgré son caractère transverse ?

Les intervenants sociaux ont en permanence des urgences à gérer, ils font face aux problématiques liées au numérique tous les jours et pourtant ils sont peu accompagnés sur le sujet (pas de détection, pas de formation). **Ils ne savent pas comment agir. Ils ressentent donc un sentiment de solitude face à ces questions qui n'est pas volontairement provoqué par leur hiérarchie.**

Par définition, les intervenants sociaux accompagnent des personnes en situation de précarité, qui ont besoin d'aide sur différents aspects. La majorité d'entre eux travaillent autour des **besoins primaires des populations les plus en difficultés** : avoir à manger, un toit, pouvoir se chauffer, se soigner... Une intervenante d'une structure publique lyonnaise s'exprime à ce sujet *"Je suis parfois prise en proie entre 2 choix mais le numérique n'est pas la priorité quand les besoins vitaux ne sont pas actés."* Ce sont des besoins urgents et les difficultés liées à ses besoins doivent être réglées au plus vite. C'est pourquoi nombre d'intervenants sociaux voient souvent leur temps de travail raccourci par la gestion d'urgences. Ceci est illustré par le témoignage d'une responsable de terrain en charge d'un centre pour demandeur d'asile qui se disait très inquiète à propos de la dématérialisation croissante notamment pour les procédures au sein de l'OFPRA. Un problème majeur rencontré par cette dame est que *"les équipes sont peu motivées sur le sujet numérique. En fait ils sont sans cesse occupés à gérer des urgences et ne comprennent pas que le numérique est un sujet transverse (...) les équipes voudraient seulement de la connexion dans les foyers et c'est tout"*.

En ne se sentant pas les premières concernées, les structures de l'action sociale ne se sentent pas légitimes de se plaindre à l'instar du manque d'information sur les changements de maquettes des sites web auprès des opérateurs de services publics.

En 2016, "Pour la grande majorité des directions de l'action sociale interrogées, le numérique n'est pas le sujet prioritaire et ne fait pas l'objet d'une politique d'établissement (alors même qu'il est une problématique impactant quotidiennement le travail des intervenants sociaux)."⁷⁹. Aujourd'hui, l'enjeu est pleinement perçu mais les directions doivent toujours gérer avec les mêmes budgets. Si le projet demande des ressources humaines et financières, la question va être discutée en réunion de direction ou en comité d'administration mais ce n'est pas pour autant que le sujet va être poussé par la direction.

⁷⁹Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", Les Études Connexion solidaires, 2016.

Par contre, si le projet demande peu de moyens, il est tout de suite mieux accepté par les directions des structures sociales.

Ce qui est dommage dans cette question de priorisation, c'est que **le numérique fait perdre beaucoup de temps et d'énergie aux intervenants sociaux** comme aux personnes accompagnées. Pourtant, avec une bonne organisation et en formant les uns comme les autres, à long terme tout le monde serait gagnant : la structure, ses salariés, et les personnes qu'ils accompagnent.

Les intervenants sociaux sont peu accompagnés sur ces sujets. En effet, *“aucun intervenant social n'évoquant de protocole et/ou de questionnaire systématique de détection. Il n'y a donc pas de pratiques uniformisées, la détection se faisant à la discrétion du travailleur social en fonction des problématiques abordées avec l'usager dans le cadre des entretiens”*⁸⁰. Et ceci mène à ce que *“78% des répondants estiment être en mesure de détecter les besoins et les difficultés numériques de leurs usagers, mais 35% disent le faire difficilement.”*⁸¹

*Il n'y a pas de formations non plus, ou du moins peu : “Seuls 14 % des répondants au questionnaire en ligne déclarent avoir déjà eu une formation au numérique dans le cadre professionnel”*⁸²

Ainsi, **“la capacité de détection des problèmes numériques est donc très tributaire des pratiques individuelles des intervenants sociaux et/ou de la déclaration des usagers”**⁸³

Pourtant, de nombreux témoignages illustrent la fatigue face à cette obligation d'assistance numérique. Un travailleur social dans une structure publique du Nord résume **“on n'a pas le choix que de faire les démarches en entretien”**. D'ailleurs cette personne déclare ne pas vraiment savoir comment aider ses bénéficiaires sur les sujets liés au numérique et se retrouve “Très souvent” à faire “à la place de”.

Toutes ces pratiques paraissent quand même étranges à l'approche de la dématérialisation quasi totale de 2022. **Les intervenants sociaux ont conscience des enjeux, ont conscience du caractère indispensable du numérique dans le parcours de leurs bénéficiaires mais ne savent pas comment agir.** Un travailleur social lyonnais développe cette idée *“Le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais en fait on ne peut plus le mettre après les autres sujets, car il vient tous les percuter.”*⁸⁴

Donc **la conscience du numérique comme sujet transverse est bien là, elle a été verbalisée par nombre de travailleurs sociaux.** Mais *“La question du numérique est rarement soulevée en tant que telle”*⁸⁵, donc rarement traitée en tant que telle. Quand un travailleur social

⁸⁰Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁸¹Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁸²Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁸³Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁸⁴Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁸⁵ Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

montre à ses bénéficiaires comment faire leurs démarches, cela ne peut pas avoir un impact sur le long terme.

Pour qu'une structure réagisse réellement, **le sujet doit être porté par des "ambassadeurs" au sein de la structure**, des forces vives qui ne voient plus comment avancer sans mettre ce sujet au centre de la table et qui ne sont pas toujours encouragées par le reste de l'équipe. D'où un profond sentiment de solitude qui a quand même valu un **"Enfin d'autres personnes qui s'intéressent à cette question !"** de la part d'une coordinatrice d'un centre d'hébergement toulousain et d'autres réactions équivalentes par au moins 7 autres intervenants.

Partie 3 : Le déséquilibre des initiatives d'inclusion numérique révèle le besoin d'un déploiement coordonné

A. Des disparités socio-géographiques pour des registres d'action d'inclusion numérique différenciés ?

Le vecteur géographique, le type de solutions proposées et le type de publics semblent être les indicateurs les plus visibles des déséquilibres dans la lutte contre la fracture numérique

1. L'espace géographique vecteur de différences

Les zones blanches, zones qui sont mal ou pas desservies par les réseaux de téléphonie mobile ou d'internet sont les premiers espaces victimes des inégalités d'accès au numérique. Une structure de Lozère a contacté Emmaüs Connect car elle avait besoin d'aide pour trouver des moyens de connexion pour son public. Malheureusement, le réseau SFR ne fonctionne presque pas dans leur région. L'association ne peut pas réellement agir sur cette problématique. Seuls les opérateurs de télécommunication peuvent se saisir de cette question et apporter des solutions le plus rapidement possible.

Ce qui nous intéresse dans cette étude, c'est que **selon le type de localité dans lesquelles ils interviennent, les acteurs sociaux ont souvent répondu de manière différenciée** au questionnaire.

Tout d'abord, **pour comprendre les différences géographiques dans l'action sociale il est important de s'attarder sur les constructions relationnelles en fonction des espaces géographiques.**

Tableau L3.1. Les structures de l'action sociale sont-elles en relation entre elles selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui beaucoup	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout
Total (235)	60	33	6	1
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	63	32	5	1
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	48	46	7	0
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	69	18	10	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	47	47	6	0

Les répondants appartenant à des **structures proches ou dans une métropole et dans une petite ville sont une large majorité à affirmer être beaucoup en lien** avec d'autres structures sociales. 63% des répondants proches ou dans une métropole et 69% dans une petite ville.

Les répondants appartenant à des structures proches ou dans une ville moyenne et en milieu rural ont répondu en cumulé à 94% aux deux réponses oui mais sont plus nuancés entre les réponses "Oui beaucoup" et "Plutôt oui".

Cela est dû au fait que dans les grandes métropoles le grand nombre de structures facilite la mise en lien et la solidarité entre elles. Dans les petites villes, il y a moins de structures mais il est plus évident de se connaître personnellement. Par contre, en milieu rural il y a beaucoup moins de structures sociales sur un même territoire cependant, lorsqu'elles sont plusieurs sur un territoire, la coopération est facilitée par des relations souvent personnelles. Par exemple en Lozère, "la faible densité de la population, y compris de la Préfecture Mende (13 000 habitants) et la concentration des services de l'État et des grands opérateurs facilite une **interconnaissance** entre services et un **maillage partenarial serré**."⁸⁶

On constate **moins d'évolution du maillage territorial social dans les petites villes et en milieu rural** qu'en ville moyenne ou métropole pendant le confinement (environ 25% de nouveaux contacts). Probablement car les structures ont plus de chance de se connaître déjà. Proche ou dans les villes moyennes, c'est 41% des intervenants sociaux qui ont créé de nouveaux contacts avec d'autres structures sociales pendant la crise ; proche ou dans les métropoles, c'est 36%.

Par contre, **les inégalités géographiques en termes d'accès à d'autres services sociaux d'inclusion numérique sont largement illustrés par la différence de 33 points** entre les 74% d'intervenants sociaux proche ou dans un métropole qui savent orienter leurs bénéficiaires vers des services adaptés avec seulement 41% des intervenants de milieu rural qui savent ou ont la possibilité de faire de même. **Plus on s'éloigne des milieux urbains, moins les intervenants sociaux savent vers quels services ils peuvent orienter leurs bénéficiaires.** On perd globalement 10 points entre chaque catégorie en partant des métropoles vers le milieu rural.

Tableau L1.4. Les intervenants sociaux savent-ils orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques vers un/des service(s) adapté(s) proche(s) de leur structure selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui	Non	Je n'ai pas connaissance de l'existence d'un service adapté proche de ma structure
Total (235)	66	13	22
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	74	11	16
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	61	20	20
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	54	10	36
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	41	18	41

⁸⁶ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

Ces différences selon les espaces géographiques ont des impacts dans les perceptions des intervenants sociaux sur le numérique. Par exemple, **en milieu rural, le fait qu'on se connaît plus rend le numérique moins absolument indispensable bien que quand même important.** C'est pour cela que seulement 18% des répondants appartenant à une structure de milieu rural trouvent absolument indispensable le numérique. C'est quand même 83% qui pensent que le numérique est "indispensable" ou "plutôt indispensable", 9 points de moins que les répondants des structures très proches ou dans une ville moyenne.

Dans tous les types de localité mais en particulier dans les structures de milieu rural, plusieurs intervenants sociaux ont répondu que le numérique n'est "Pas du tout indispensable".

Tableau L1.2. Les outils numériques sont-ils indispensables dans le parcours des personnes accompagnées selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Sont indispensables	Plutôt indispensables	Plutôt pas indispensables	Pas du tout indispensables
Total (235)	54	36	8	2
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	56	35	8	2
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	59	33	7	2
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	59	28	10	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	18	65	12	6

En terme de **volonté d'aider sur les sujets liés au numérique, les répondants de milieu rural sont plus de 10 points en dessous des répondants des autres types de localité.** Pourtant, en milieu rural c'est 47% de répondants qui disent qu'ils ont tout à fait ou plutôt la possibilité de dégager du temps pour aider sur ces sujets contre 35% dans la moyenne. Également, c'est 71% d'entre eux qui savent globalement comment venir en aide aux personnes qu'ils.elles accompagnent sur ces sujets. Un chiffre au-dessus de la moyenne qui est à 63%.

Le type de localité a également des impacts sur la structuration interne des organismes de l'action sociale.

Par exemple, en **milieu rural, aucun répondant ne pense pouvoir compter sur des bénévoles** sur ce sujet et 71% d'entre eux affirment même par leur "Non" que ce n'est pas envisageable (environ 20 points au-dessus des autres types de localité).

En ce qui concerne l'intérêt des équipes vis-à-vis du numérique, **le type de localité ne semble pas être un critère crucial dans l'intérêt des équipes autour du numérique.**

C'est à proximité ou dans les **villes moyennes que la communication entre les équipes de direction et les équipes terrain semble être la mieux perçue** avec 87% de répondants qui jugent la communication tout à fait bonne ou plutôt bonne.

Avec une différence de 12 points, **c'est à proximité ou dans les métropoles que la communication entre les équipes de direction et les équipes terrain semble être la moins bien perçue** avec 75% de répondants qui jugent la communication tout à fait bonne ou plutôt bonne.

Le dernier critère à prendre absolument en compte dans les différenciations entre les types de localités est celui de la mobilité pour les bénéficiaires. Certes, Yves-Marie Davenel cite quelques avantages à vivre en milieu rural ou dans des petites villes notamment parce que **"Les services publics sont facilement accessibles au public et le temps d'attente et de traitement d'un dossier sont bien plus courts que dans les grandes métropoles. Le faible nombre d'utilisateurs permet un accompagnement plus approfondi des demandes que dans les grandes métropoles."**⁸⁷

Cependant, "les transports en commun sont rares. Les personnes véhiculées peuvent avoir à effectuer **une heure de trajet en voiture ou plus pour se rendre dans une localité disposant de services publics de proximité, notamment au sein des antennes de la MDECS. Les personnes non véhiculées et/ou vivant dans les zones blanches sont donc davantage isolées qu'en milieu urbain** et le risque de non recours aux droits est d'autant plus élevé, comme en témoignait la directrice d'une structure d'insertion par l'activité économique **"On s'étonne qu'il y ait autant de personnes qui ne sont pas inscrites à Pôle emploi en Lozère tous les ans. Mais en réalité la réponse à cette question est toujours la même : quand vous devez faire une heure et demie de route pour un rendez-vous avec Pôle emploi, au bout d'un moment, vous vous désinscrivez. Maintenant, avec les entretiens en visioconférence, c'est un peu plus facile mais ça reste compliqué. Car même pour se rendre à un entretien par visioconférence, il faut avoir un moyen de locomotion"**⁸⁸.

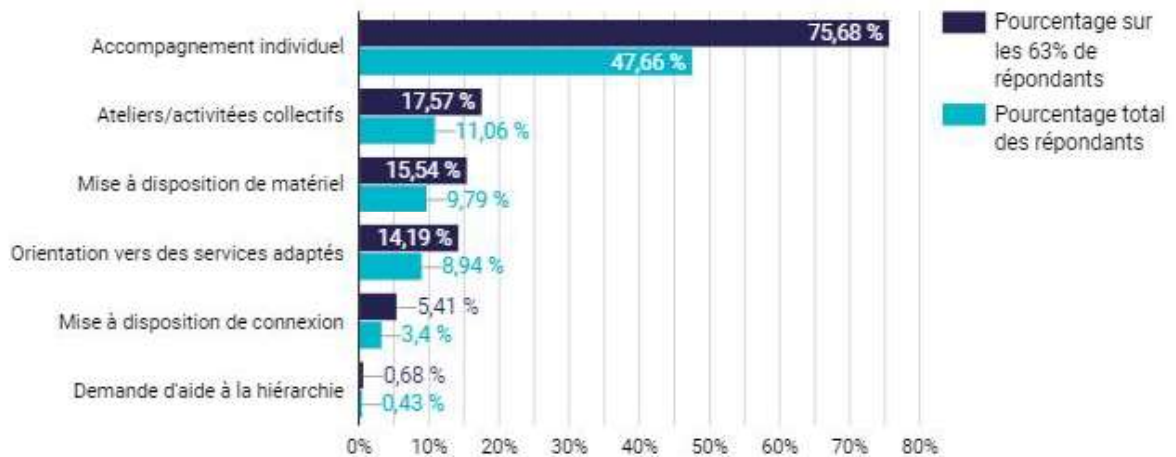
2. Des solutions superposées, inadaptées, isolées

Deux questions posées aux répondants peuvent être utiles pour comprendre le type de solutions proposées par les structures de l'action sociale et leurs intervenants.

Graphique 22. Quelles actions pour aider quand c'est possible ?

⁸⁷Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", Les Études Connexion solidaires, 2016.

⁸⁸Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", Les Études Connexion solidaires, 2016.



La première concerne l'aide que l'on peut mettre en place en tant qu'intervenant social. 150 personnes ont répondu (sur 235).

Comme on l'a vu, beaucoup d'acteurs sociaux tentent de **boucher les trous** par des petites actions au quotidien 63% font "à la place de", 48% déclarent "faire avec". Ces aides plus ou moins ponctuelles tournent **principalement autour de l'accompagnement aux démarches administratives**. Nombreux sont les témoignages ressemblant à celui de cet agent de terrain marseillais qui travaille dans une structure d'hébergement pour demandeurs d'asile et personnes en situation de grande précarité. Pour aider ses bénéficiaires en difficulté avec le numérique, il fait une "*démonstration de comment faire pour : actualisation Pôle emploi ou site CAF, CPAM*". Les démarches administratives sont donc au coeur des explications.

Il semblerait que **très peu de solutions portent sur l'accès au matériel et à la connexion dans les structures de l'action sociale**. Moins de 10% des répondants au questionnaire mettent à disposition du matériel, 3% mettent à disposition de la connexion.

Grâce à la deuxième question on apprend que ce sont **30% des répondants qui appartiennent à une structure qui met déjà en place des activités d'inclusion numérique**. Seulement 11% cumulent au moins deux de ces modalités.

Graphique 29. Les activités d'inclusion numérique dans les structures de l'action sociale



Ainsi, **les intervenants sociaux mettent en place eux-mêmes et de manière massive de l'accompagnement** qu'on peut résumer en "faire avec" ou "faire à la place de" quand **les structures, elles, vont moins s'investir et passer, pour 24% d'entre elles, plutôt par des solutions d'accès** au numérique comme un ordinateur en libre-service. 15% des intervenants sociaux font partie d'une structure qui met en place de réels ateliers d'accompagnement au numérique. Et à peine 2% d'entre eux font des activités de vente solidaire de matériel numérique ou de recharges prépayées.

Ces chiffres sont confirmés par mon travail de revue de presse. En effet, les articles de journaux (notamment locaux) dépeignant des initiatives d'inclusion numérique portent **majoritairement sur la mise en place d'ateliers numériques** comme le projet Cido à Nîmes dont l'objectif est d'aller *"à la rencontre des personnes en situation de handicap ou de dépendance pour les former au numérique"*⁸⁹ ou bien l'initiative périgourdine *"« D-Clics femmes », un dispositif visant à favoriser l'inclusion numérique et professionnelle des femmes en situation de précarité"*⁹⁰.

Dans cette revue de presse, une des seules solutions liées à la connexion, est l'offre d'Orange *"Coup de Pouce Livebox (...) qui comporte (...) accès Internet-TV-Téléphone à 19,99€ par mois et d'un ordinateur portable reconditionné à 175 € incluant une suite bureautique (...) Cette offre est réservée aux personnes dont le quotient familial CAF ou MSA est inférieur ou égal à 700 €"*⁹¹.

On observe également très peu d'articles sur le reconditionnement qui semble être la solution privilégiée d'accès aux outils numériques pour tous. Néanmoins, si l'on s'intéresse à des reconditionneurs solidaires, leurs prix restent élevés par rapport aux ressources des personnes en situation de précarité. Actuellement, l'ordinateur le moins cher chez les Ateliers du bocage (chantier d'insertion leader en la matière) est à 260€. Les smartphones vont de 60 à 310€ selon leur qualité.

Souvent, **les structures ne savent pas réellement comment s'y prendre pour mettre en place des actions d'inclusion numérique et parfois leurs projets s'avèrent inadaptés**. Par exemple, certaines structures pressent le pas en voulant faire des ateliers pour les démarches administratives à des publics qui ne maîtrisent pas les compétences numériques de base comme manier une souris ou ouvrir une page web. En effet, ces structures n'ont pas la maîtrise des postures pédagogiques ni même du contenu des formations. Yves-Marie Davenel faisait le constat d'*"expériences isolées ou à petite échelle, en besoin de cadrage méthodologique et pédagogique"* et je rejoins tout à fait son constat. Il ajoute, *"Ce choix des thématiques de séances a priori a posé des difficultés, toutes les personnes n'étant pas dans les mêmes situations de vie : une personne retraitée ayant peu d'intérêt pour le site de Pôle*

⁸⁹Valentin GOETHALS, "Cido : un projet d'inclusion décrochée en Occitanie", *Paroles d'élus*, 28 janvier 2019, <https://parolesdelus.com/actualites/citoyen-et-societe/inclusion/cido-un-projet-dinclusion-decrochee-en-occitanie/>

⁹⁰ La Ligue de l'Enseignement, "LA MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES, GAGE D'AUTONOMIE POUR LES FEMMES", 11/10/19, <https://laligue.org/la-maitrise-des-outils-numeriques-gage-dautonomie-pour-les-femmes/>

⁹¹ La Rédaction, "Inclusion numérique : Orange annonce une offre globale dédiée aux foyers à faibles revenus", *Presse Citron*, 18 juillet 2019, <https://www.presse-citron.net/inclusion-numerique-orange-annonce-une-offre-globale-dediee-aux-foyers-a-faibles-revenus/>

emploi, par exemple. Une autre difficulté est venue de la sélection du public. Il s'est avéré que le programme n'était pas adapté pour des personnes ayant de grandes difficultés en français...⁹².

Finalement, le manque de cadrage des structures qu'on pourrait parfois qualifier de bricolage peut prêter à confusion. Sur un même territoire, **on retrouve souvent les mêmes initiatives qui restent isolées voire inconnues** du fait de leur manque de visibilité. Un membre du COPIL d'une initiative d'inclusion numérique coportée par différents acteurs bordelais témoignait *"Il existe de nombreux ateliers numériques assurés par les associations. Mais dans une très large majorité des cas il est difficile d'en connaître le contenu exact et la pérennité. (...) [Notre programme] pose un cadre, une méthode et donne des outils de mise en œuvre. Aux côtés d'Emmaüs Connect, nous sommes les seuls à déployer un véritable modèle sur la métropole bordelaise, reproductible et gage de confiance : tout prescripteur connaît précisément le contenu de la formation."*

3. Un public aux multiples visages

La fracture numérique fait obstacle à une multitude de publics. Selon l'Insee ce sont en particulier **les plus modestes, les moins diplômés et les seniors**⁹³. Mais d'autres publics qu'on aurait tendance à moins soupçonner sont également touchés. Marjolaine Girard, responsable d'Innov'Avenir, un programme d'insertion par l'inclusion numérique pour les jeunes souligne, *"Bien qu'utilisatrice assidue d'Internet, cette jeunesse se limite principalement à l'usage de quelques réseaux sociaux (...) La distance vis-à-vis du numérique vient ainsi se superposer aux inégalités existantes et les renforcer. Cette génération que l'on appelle à tort « digital native » a une maîtrise du numérique bien plus inégale que ce que l'on voudrait croire"*⁹⁴. Ainsi, lorsqu'on discute avec les professionnels de la jeunesse, ceux-ci insistent sur le fait que les réseaux sociaux peuvent n'avoir aucun secret pour les jeunes mais dès qu'ils doivent utiliser un ordinateur et des logiciels de traitement de texte, c'est la panique. D'ailleurs, selon une étude de Capgemini, les plus touchés dans le monde sont les jeunes : *"43% of the offline population is below the age of 36"*⁹⁵.

Il n'est pas évident de pouvoir toucher tous les publics en difficulté avec le numérique. L'expérience d'Emmaüs Connect révèle plusieurs situations significatives.

⁹²Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

⁹³ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

⁹⁴ Marjolaine Girard, "La jeunesse oubliée de l'inclusion numérique", *LesEchos*, 24 avr. 2019, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/la-jeunesse-oubliee-de-linclusion-numerique-1013643>

⁹⁵ (43% de la population hors-ligne a moins de 36 ans) CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, "The Great Digital Divide, Why bringing the digitally excluded online should be a global priority", <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/Report-%E2%80%93-Digital-Divide.pdf>

Pendant le confinement, Emmaüs Connect a mis en place le projet #ConnexionD'Urgence qui a permis d'équiper et/ou connecter 25 000 personnes. Ce projet avait deux cibles assez larges : les jeunes et les personnes en situation de grande précarité. Cela a très bien fonctionné et a permis de répondre aux besoins de nombreux publics : familles modestes, migrants/réfugiés, mineurs isolés, sans-abris, jeunes de l'ASE... Cependant, le projet n'a que peu répondu aux besoins des seniors en grande précarité/isolés. Le responsable des opérations parisien explique *"Par contre on a fait très peu de seniors mais c'est lié aux projets à la manière dont on les a construits. En plus le matériel répond pas toujours aux besoins que les seniors avaient dans les EHPAD en tout cas pas pour les sollicitations que j'ai eues. Au début on avait pas de tablettes et ils avaient plutôt besoin de tablettes. (...) c'est un biais qu'il faut éviter parce que (...) ça reste un des publics qui ont été impacté par le confinement au niveau du numérique c'est juste que nous on a pas eu le bon angle pour attaquer cette cible là"*. Ce que révèle ce témoignage, c'est qu'**il est toujours difficile de monter des projets qui vont pouvoir répondre à l'ensemble des besoins de tous les publics autour de l'inclusion numérique.**

J'ai également pu constater, pendant #ConnexionD'Urgence, la difficulté des structures qui accompagnent des personnes à la rue. Par exemple, dans le cadre des maraudes que ce soit avec la Croix-Rouge ou d'autres structures comme Entourage, proposer des solutions d'inclusion numérique peut s'avérer extrêmement compliqué. Par exemple, pour bénéficier de recharges il faut avoir une carte sim. Pour avoir une carte sim fonctionnelle il faut l'activer avec les informations liées aux bénéficiaires. Or, comment activer une carte sim dans la rue ? Comment retrouver le ou la bénéficiaire pour pouvoir lui donner sa carte sim une fois activée ? Comment émettre un suivi et permettre à la personne d'avoir des recharges à chaque fois qu'elle en a besoin ? **Nombreuses questions qui méritent une procédure spécifique à ce public.**

De la même manière, **les points d'accueil au public tels qu'ils fonctionnent : l'emplacement, les horaires, la communication, les ateliers... etc, ne vont pas amener les mêmes publics.** Par exemple, les jeunes entre 18 et 25 ans sont peu attirés par les activités d'Emmaüs Connect. Ils ne représentent que 13,5% du total des inscrits sur les années 2018 et 2019 et 3,3% ont moins de 18 ans. Ils vont consommer beaucoup de connexion : ils représentent 17% du total des acheteurs de recharges et achètent 16% du total des recharges. Par contre, ils se rendent très peu aux ateliers d'accompagnement au numérique comme en témoigne ce bénévole parisien *"En atelier d'initiation, on a surtout des personnes entre 30 et 60 ans et souvent issu de l'immigration. Les jeunes, ils veulent pas venir passer leur temps ici (...) ils se rendent pas compte"*.

Les seniors eux (65 ans et plus), représentent 9,5% du total des inscrits entre début 2018 et fin 2019.

Un autre public attire mon attention au sein des points d'accueil, on observe que les bénéficiaires d'Emmaüs Connect sont majoritairement des hommes. L'écart entre le nombre de femmes inscrites et le nombre d'hommes inscrits dans la période 2018/2019 est de 11 points. L'analyse du détail des ventes de recharges vient largement confirmer cette prépondérance des hommes comme bénéficiaires des services d'Emmaüs Connect. Si l'on compare le nombre total de ventes en 2018 et 2019 en y ajoutant un critère genré on

remarque que les hommes ont acheté plus du double de recharges que les femmes. De plus, les femmes bénéficiaires ne représentent que 36% du total des bénéficiaires achetant des recharges téléphonique en 2018 et 2019.

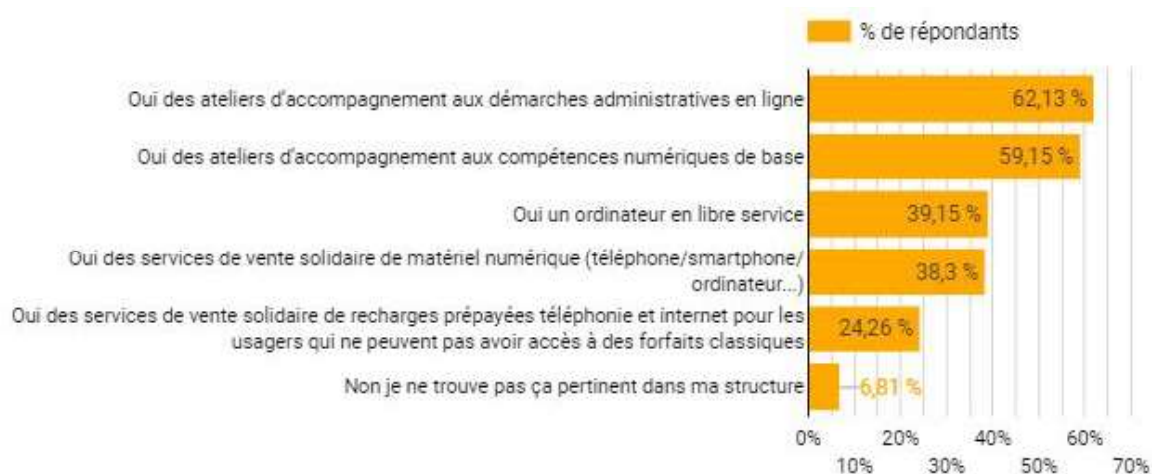
B. Une mise en réseau pour favoriser des réponses aux multiples besoins

1) Une multiplicité de besoins

Les disparités socio-géographiques dépeintes dans les parties précédentes sont source d'une multiplicité de besoins liés à la fracture numérique, que ce soit pour les bénéficiaires mais aussi pour les acteurs sociaux.

Les intervenants sociaux interrogés sont très nombreux à souhaiter mettre en place des solutions d'inclusion numérique dans leur structure. **86% d'entre eux ont déclaré vouloir la mise en place d'actions d'inclusion numérique dans leur structure.** Cependant, tous ne sont pas d'accord. La directrice d'une structure en charge de l'Aide Sociale à l'Enfance proteste : *"Le rôle des professionnels de ma structure est d'accompagner les personnes vers les structures existantes et non pas se substituer à elles."* Mais ils sont très peu à considérer que ce n'est vraiment pas pertinent dans leur structure (7%).

Graphique 29bis. Les activités d'inclusion numérique que les intervenants sociaux souhaiteraient avoir dans leur structure



Les répondants souhaiteraient majoritairement **voir mettre en place des ateliers d'accompagnement numérique**. 62% autour des démarches administratives en ligne et 59% autour des compétences numériques de base.

Tous les acteurs n'ont pas nécessairement conscience que même avec des compétences numériques, si les bénéficiaires n'ont pas accès à des outils numériques ou à de la

connexion internet, ils ne pourront jamais être autonomes dans leurs démarches. Cependant, c'est quand même presque **1 intervenant sur 5 qui donne de l'intérêt à l'accès au matériel** avec la volonté de voir mettre en place un/des ordinateurs en libre service voire de faire de la vente de matériel à prix solidaires. Ce n'est plus qu'**un quart des structures qui envisagent la connexion mobile et internet comme une priorité**.

Grâce aux témoignages des structures, il est possible d'aller un peu plus loin dans le recensement des besoins.

Les premiers retours terrain datent du confinement et ont été écrits par des équipes Emmaüs Connect pour qualifier les dons qui allaient être faits à différentes structures sociales et établissements scolaires. Ils sont extrêmement intéressants car ils décrivent assez bien à la fois **la surprise face à l'ampleur de la fracture numérique et la situation de ces personnes marginalisées** qui n'avaient pas de connexion internet, parfois pas de connexion mobile ou n'avaient pas d'ordinateur/tablette voire même de téléphone portable et donc n'étaient pas joignables. Dans la case commentaire, voici ce qui a été écrit le 8 avril 2020 sur une structure *"qui accompagne jeunes exclus en situation de précarité sociale et éco forte (80 à 100 jeunes par an) / remontée de besoins via les équipes de sa structure (...) / Téléphone basique pour des jeunes qui ne sont pas joignables personnellement / 20 smartphones pour jeunes qui ont besoin de pouvoir avoir accès à différentes démarches qu'ils faisaient à l'école / 20 recharges et sim pour ces personnes + 5 recharges et sim sup pour des personnes qui ont smartphone mais besoins de connexion internet"*. Dans cette structure, **c'est un jeune sur cinq qui n'a pas de smartphone. On est loin de la moyenne où 98% des 18-24 ans ont des smartphones en France⁹⁶.**

Suite au projet, une responsable mécénat qui est dans une structure d'accompagnement de jeunes toulousains depuis plus de 10 ans témoigne *"On a fait des heureux, étonnamment autant avec les cartes sim et les recharges qu'avec les tablettes. Beaucoup de jeunes n'avaient aucun moyen de connexion ou des forfaits très limités, et beaucoup n'ont pas la wifi chez eux. C'est d'ailleurs **ce qui pose une grande différence : les jeunes qui ont de la wifi et ceux qui n'en ont pas**. On a eu de nombreux mots de remerciements"*. Elle ajoute *"Crise ou pas crise ces personnes là elle sont démunies et **la crise est venue mettre cette situation en évidence**. La plus value énorme de ce projet repose sur un équipement vraiment durable. Durable c'est le mot important, les jeunes ont enfin les moyens de suivre les cours en distanciel."*

Ce qui ressort de ces deux témoignages c'est la marginalisation quasiment totale d'**une partie de la population qui se retrouvent complètement éloignées de nos habitudes. Des jeunes qui n'ont même pas de téléphone portable, vous en connaissez vous ?** Pendant le premier confinement de mars 2020, vous vous disiez sans doute que cet isolement vous donnerait le temps de regarder des séries ou des films sur les plateformes de vidéo à la demande sur internet. Et pourtant, certains n'ont pas ce luxe. Par exemple, de nombreuses structures d'hébergement n'ont pas de wifi. Une responsable de terrain dans une structure associative d'hébergement de Mineurs Non Accompagnés (MNA) dans le département du Rhône décrit *"**Le problème est que nous n'avons pas les moyens financiers d'équiper les***

⁹⁶ ARCEP, "Le baromètre du numérique", Arcep, Mis à jour le 27 novembre 2019, <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html>

appartements des jeunes en abonnement WIFI. Nous orientons les jeunes vers les dispositifs publics types médiathèque". C'est une problématique récurrente dans les structures d'hébergement mais encore plus quand les logements sont diffus. De 2 à une dizaines de personnes peuvent partager un appartement et bien souvent celui-ci n'est pas équipé de wifi. D'ailleurs, parfois certains publics en difficulté peuvent **nous surprendre par leur satisfaction très éloignée de nos propres habitudes**. Avec *"le matériel on se dit aujourd'hui les gens veulent des choses hyper pointues mais pas du tout parce que la par exemple tous les pcs c'était des tours"*.

Une cheffe de service d'hébergement pour demandeurs d'asile a fait sa lettre au père Noël. Elle cite à la fois **"l'accès au matériel"** avec des outils adaptés comme *"un pack office intégré"*. Elle a été choquée pendant le confinement du **"nombre de personne qui n'avait pas la connexion"**. Elle décrit également les manques autour de **"la culture et l'appropriation des usages, savoir se repérer dans les différents espaces numériques"**.

Elle insiste plusieurs fois sur l'importance d'**"un suivi assez régulier parce que le faire une fois après on perd la compétence"** cela pourrait passer par exemple par **"un lieu ressource où ils puissent avoir de l'information et puis monter un petit peu en compétence en fonction de leur situation"**.

Elle pense également que le coût du numérique est un vrai frein à l'inclusion numérique **"c'est vrai qu'une offre attractive financièrement elle permet vraiment aussi de renouer sur beaucoup de choses et ça c'est super important. C'est pour ça qu'on voudrait aussi développer une offre en chantier"**. Cette perception est confirmée par une étude de Capgemini qui porte sur plusieurs pays (France, Allemagne, Inde, Suède, Royaume-Uni et Etats-Unis). Ainsi, le coût en premier lieu puis la complexité et le manque d'intérêt sont les principaux remparts au monde numérique : *"Cost, complexity, and "lack of interest" are three major factors why people are offline"*⁹⁷.

Selon Yves-Marie Davenel, **"les quatre maux de l'exclusion numérique des publics fragiles : équipement, connexion, illettrisme, compétences"**⁹⁸. Mais au-delà des questions d'accès au numérique et de compétence, **il y a des blocages émotionnels**.

Certains ont eu **de mauvaises expériences, d'autres ont peur de toujours se tromper** comme l'illustrent ces témoignages de travailleurs d'un Service Social Départemental Polyvalent de Paris **"Il y a des gens qui arrivent complètement paniqués en disant « j'ai voulu faire ma déclaration trimestrielle de RSA, je ne sais pas ce que j'ai fait, vérifiez »"**⁹⁹ ou **"Les gens préfèrent aller au guichet : c'est un humain qui vérifie, s'il y a une erreur ça n'a pas de conséquence. Alors qu'en ligne c'est traité, et l'erreur va jusqu'à la suspension, alors que c'était une erreur grossière, visible tout de suite"**¹⁰⁰.

⁹⁷ CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, "The Great Digital Divide, Why bringing the digitally excluded online should be a global priority",

<https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/Report-%E2%80%93-Digital-Divide.pdf>

⁹⁸Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", Les *Études Connexion solidaires*, 2016.

⁹⁹Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", Les *Études Connexion solidaires*, 2016.

¹⁰⁰Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", Les *Études Connexion solidaires*, 2016.

La question de l'habitude entre aussi en compte : *“Le fait d'utiliser le mail pour la Caf, pour Ameli entraîne des radiations car les usagers ne consultent pas leurs mails.”* *“Beaucoup de personnes n'ont pas le réflexe d'ouvrir leur mail”*¹⁰¹ assuraient des travailleurs sociaux marseillais. Cela rejoint la question des **repères numériques dont manquent notamment certaines personnes cumulant les situations de précarité.**

Globalement, ces blocages émotionnels sont liés à **la confiance en elles qu'ont les personnes accompagnées. C'est pourquoi, dans un parcours d'insertion, les intervenants sociaux essaient toujours de penser à travers l'autonomisation des personnes accompagnées** comme en témoigne cet intervenant social qui travaille dans une structure publique du Pays-Basque en milieu rural *“Je fais en leur présence les démarches pour leur montrer comment faire dans le but de les autonomiser”*. Dans les mises en place de projet d'inclusion numérique, les acteurs sociaux réfléchissent à la manière de financer leurs actions : *“Si on finance la totalité des recharges pour tous les hébergés, ça ne les pousse pas ni à faire attention à leur budget ni à comprendre leur consommation”*. Cette travailleuse sociale vendéenne a finalement choisi de financer une recharge par jeune et de laisser les jeunes en acheter d'autres s'ils le souhaitent.

Finalement, comme le souligne l'anthropologue Yves-Marie Davenel, un blocage réside autour de l'illettrisme et des barrières de langue. ***“La dématérialisation entraîne une obligation de l'écrit là où de nombreuses personnes fragiles sont dans un monde de l'oralité”***¹⁰². Cette affirmation peut d'ailleurs porter préjudice à Emmaüs Connect qui n'est pas nécessairement outillé pour répondre à ces problématiques d'illettrisme ou de non compréhension du français.

Les besoins sont donc multiples et structurels. Il faut apporter des réponses durables, flexibles et faciles à mettre en place dans n'importe quelle structure.

2) Un réseau d'inclusion numérique pour répondre aux besoins émotionnels et agir ensemble

Une structure seule ne peut pas répondre à tous les besoins, toutes les problématiques liées aux différents publics, territoires, types d'accompagnement...

Une cheffe de service Asile dans une grosse structure du Morbihan me partage son enthousiasme : elle est extrêmement intéressée et contente ***“d'enfin trouver d'autres personnes qui s'intéressent à cette question”***. En interne ça prend *“beaucoup de temps pour rassurer, convaincre”*. C'est pourquoi elle a besoin d'accompagnement, *“de former ses équipes pour leur donner confiance”*. Travailler ensemble, partager son expertise c'est être plus fort, plus confiant. C'est pourquoi créer un réseau d'inclusion numérique semble réellement pertinent. **Les travailleurs sociaux comme leurs bénéficiaires ont besoin d'être rassurés, accompagnés. Il faut leur donner confiance par la force du collectif.**

¹⁰¹Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

¹⁰²Davenel Yves-Marie, “Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation”, *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

Travailler en équipe, se soutenir dans l'action sociale, c'est aussi **gagner en temps et en efficacité**. La cheffe de service morbihannaise voudrait faire de l'observation dans un point d'accueil Emmaüs Connect pour observer les bonnes pratiques. **S'immerger dans des lieux d'inclusion numérique c'est capter les bons réflexes, les bonnes postures ou bien s'étonner de certaines pratiques**. Chez Emmaüs Connect, le parcours bénévole comprend plusieurs étapes dont une immersion en point d'accueil. Après cette étape, il est demandé au (futur) bénévole d'écrire un rapport d'étonnement. Ainsi, les pratiques ne sont pas figées, elles peuvent être discutées. L'immersion c'est aussi un temps privilégié pour se poser des questions et les poser aux aidants numériques dans la structure. D'ailleurs, dans les parcours d'accompagnement à la mise en place d'action d'inclusion numérique, l'immersion intervient après les formations dites de sensibilisation, qui amènent le sujet et proposent les premiers outils pédagogiques puis viennent ensuite les véritables formations, plus complètes. Ainsi, lors de l'immersion, les bénévoles comme les intervenants sociaux sont au fait du sujet mais la pédagogie Emmaüs Connect ne leur a pas encore été imposée. Pour mettre en place un projet, **il est intéressant de pouvoir s'inspirer des projets des autres**. En tant que coordinatrice de ce réseau, j'ai une vision d'ensemble sur ce qui peut être fait. Chaque structure **réinvente à sa façon chacun des projets** et mon rôle est d'imaginer toutes les déclinaisons et adaptations possibles en m'inspirant des idées des acteurs de terrain.

Au-delà de l'immersion, la proposition pour le réseau des Relais Numériques porté par Emmaüs Connect est d'avoir **un espace de partage de bonnes pratiques**. Des kits thématiques avec des témoignages, webinaires, fiches tutos, exercices et espaces de discussion pour approfondir certains sujets. La cheffe de service Asile morbihannaise parlait par exemple d'*un espace internet où ils pourraient avoir leurs documents scannés, tous les outils numériques qui sont demandés dans beaucoup de démarches en fait*". Elle parle en fait d'un "drive" sans savoir que ça existe et que c'est à portée de main. Il suffirait **d'une fiche pédagogique sur le sujet pour que les travailleurs sociaux s'en emparent et puissent transmettre l'information à leurs bénéficiaires**.

Le partage de bonnes pratiques passe aussi par le partage **de bons plans**. Par exemple, le site LesBonsClics est une plateforme majeure dans le milieu de l'inclusion numérique, pourtant nombreux sont les acteurs sociaux à ne pas la connaître.

On peut également partager des solutions techniques, des modifications sur les sites web des services publics. Comme montré précédemment, *"des solutions techniques pertinentes existent, elles nécessitent une appropriation tant des usagers que des administrations, et donc l'instauration d'un dialogue et d'une concertation entre tous les acteurs concernés."*¹⁰³.

Le collectif peut se poser en intermédiaire entre l'action sociale et les grands opérateurs de services publics (voir même les acteurs de l'inclusion numérique). Le dialogue et la transmission d'information sont ainsi fluidifiés.

Le collectif, de par ses multiples actions de terrain et expertises acquiert en légitimité. Sa parole peut être une force et il peut aller jusqu'à influencer les choix politiques. L'idée est de faire en sorte que les Relais Numériques soient parties prenantes des décisions des

¹⁰³Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

organismes publics et au minimum qu'on les sonde autour des questions liées au numérique.

Finalement, le réseau peut amener de la **clarté dans les actions d'inclusion numérique**. Par **une cartographie** par exemple, le réseau peut visibiliser les actions de chacun, les catégoriser et accompagner les acteurs pour qu'ils soient en capacité de proposer une offre compréhensible par tous.

Partie 4 : Un outillage flexible nécessaire à une lutte globale

A. Quelle expertise pour une lutte globale en faveur de l'inclusion numérique ?

1. Les enjeux d'accès et d'usage du numérique nécessitent une expertise à la fois spécifique et globale

L'exclusion numérique est un champ large qui, comme nous l'avons vu, regroupe de nombreuses problématiques et de nombreux publics.

Avoir l'ambition de répondre pleinement aux situations d'exclusion numérique demande une expertise spécifique avec plusieurs solutions pour les différents besoins.

Emmaüs Connect, association de lutte contre la fracture numérique, n'est pas une structure "Tous publics", l'association accompagne uniquement des publics en situation de précarité économique et sociale qui ont été orientés par des travailleurs de l'action sociale.

Son action a commencé par les enjeux d'accès à des moyens de connexion mobile et internet. Rapidement, les équipes ont voulu aller plus loin. Aujourd'hui les 13 points d'accueil Emmaüs Connect proposent pour la plupart des **solutions d'accompagnement à 360°**. En plus des questions de connexion, elle propose de la vente de matériel à tarif solidaire et des solutions autour des usages avec des ateliers collectifs et semi-individuels aux compétences numériques de base.

Cependant, pas d'usage ni d'accès sans un accompagnement spécifique. **Aucune de ces briques ne peut se faire de manière efficace si celle-ci n'est pas personnalisée en fonction des besoins et ressources de la personne accompagnée.** Pour chaque profil, une solution.



C'est pourquoi chaque bénéficiaire entrant chez Emmaüs Connect doit passer par un rendez-vous d'inscription d'environ une heure pendant lequel il passe un **diagnostic numérique mais également économique et social**. En fonction des résultats, l'accompagnateur va le conseiller sur des solutions qui lui seraient adaptées. Par exemple, si la personne accompagnée a besoin de moyens de connexion, l'intervenant social va chercher à comprendre quels sont ses besoins et ses ressources. Est-ce que la personne a

un compte courant ? Est-ce qu'elle appelle à l'étranger ? Est-ce qu'elle a une box wifi à domicile ? Est-ce qu'elle regarde beaucoup de vidéos ? etc. Suivant les réponses, l'intervenant social va proposer une aide pour trouver un forfait téléphonique adapté ou conseiller la personne sur des recharges prépayées qui pourraient lui convenir.

C'est donc le rôle des **“médiateurs numériques [qui] aident à comprendre les outils et les usages digitaux à tous ceux qui ne les maîtrisent pas.”**¹⁰⁴ Ces médiateurs sont souvent des professionnels. Cependant, Emmaüs Connect se positionne de manière particulière dans le champ de l'inclusion numérique car l'organisation croit à la mobilisation citoyenne pour répondre aux enjeux liés à la fracture numérique et opérer un changement d'échelle dans la lutte contre la fracture numérique. Du point de vue de l'association, il n'est pas nécessaire d'être un professionnel pour pouvoir être formé puis accompagner des personnes autour de l'accès et des usages du numérique. Aujourd'hui, *“Plus de 10 000 personnes se définissent (...) comme médiateurs numériques professionnels en France, chiffre auquel il faut ajouter l'ensemble des bénévoles et travailleurs sociaux qui oeuvrent également pour réduire la fracture numérique.”*¹⁰⁵

Pour persévérer dans cette logique de changement d'échelle, Emmaüs Connect gère également un pôle de formation dédié à l'action sociale. Sensibiliser les acteurs sociaux à la fracture numérique, les aider à diagnostiquer la précarité numérique voire dans les cas les plus poussés les former à mettre en place des ateliers numériques autour de différentes thématiques.

Ainsi, l'expertise portée par Emmaüs Connect, autour de l'inclusion numérique se trouve à la croisée des connaissances et pédagogies autour de l'accompagnement/conseil aux publics en situation de précarité et des ressources liées aux usages et aux accès au numérique.

2. Pas d'inclusion numérique sans expertise de terrain

Cependant, quel intérêt y a-t-il à avoir une expertise pointue de l'inclusion numérique si l'on n'a pas de **connaissance du terrain et de ses spécificités ? Si l'on n'est pas au plus proche des publics ?**

On observe d'ailleurs que la dématérialisation des services publics est un bon exemple du fait qu'un sujet porté uniquement par le haut ne peut pas fonctionner : *“Lorsqu'un service public modifie ses pratiques, on n'est pas averti. Par exemple, la Caf. On a découvert que les*

¹⁰⁴ Pauline Vallée, “Nouveau métier : médiateur numérique, en première ligne contre l'illectronisme”, *wedemain.fr*, 30 avril 2020, https://www.wedemain.fr/Nouveau-metier-mediateur-numerique-en-premiere-ligne-contre-l-illectronisme_a4673.html

¹⁰⁵ Pauline Vallée, “Nouveau métier : médiateur numérique, en première ligne contre l'illectronisme”, *wedemain.fr*, 30 avril 2020, https://www.wedemain.fr/Nouveau-metier-mediateur-numerique-en-premiere-ligne-contre-l-illectronisme_a4673.html

formulaires n'étaient plus imprimables et que désormais ils étaient dématérialisés. On a découvert ça du jour au lendemain. **Du coup, on s'adapte.**"¹⁰⁶ explique un travailleur du Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17e. Le problème est de fait dans les mises en place de ces nouveaux dispositifs par le secteur public : les décisions viennent du haut, ne sont pas toujours adaptées et rarement expliquées. La dématérialisation devrait au contraire être co-construite, accompagnée et devrait même rendre la vie des travailleurs de l'action sociale comme des bénéficiaires plus simple.

Les lacunes de co-construction et de communication révèlent le caractère indispensable de l'expertise de terrain. Pour agir correctement d'un point de vue social et proposer les bons services, il faut connaître son territoire et ses publics.

Tableau P1.3. Les intervenants sociaux savent-ils orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques vers un/des service(s) adapté(s) proche(s) de leur structure selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui	Non	Je n'ai pas connaissance de l'existence d'un service adapté proche de ma structure
Total (235)	66	13	22
Agent de terrain (129)	71	11	19
Equipe de direction (46)	59	11	30
Responsable/coordonnateur de terrain (44)	57	21	23
Equipe siège (9)	56	22	22
Bénévole (6)	83	0	17
Stagiaire, alternant, VSC (1)	100	0	0

L'expertise de terrain est illustrée par les chiffres de ce tableau. Quand **71% des agents de terrain savent orienter leurs bénéficiaires vers des structures adaptées c'est 12 et 14 points en moins pour leur hiérarchie** (équipe de direction et les responsables/coordonnateurs de terrain). Les répondants ayant le plus répondu "Je n'ai pas connaissance de l'existence d'un service adapté proche de ma structure" sont les équipes de direction qui sont de fait les plus éloignées du terrain.

Chaque intervenant social s'insère dans un environnement particulier. D'une part un **territoire avec ses dynamiques et ses acteurs, avec ses spécificités en termes de transports, d'infrastructures.** D'autres part avec le **public, qui lui aussi demande des**

¹⁰⁶Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

attentions et des initiatives particulières. Il n'est par exemple pas question de former des retraités aux démarches d'emploi.

Pour les points d'accueil d'Emmaüs Connect c'est la même chose. Leurs atouts sont de connaître les publics qu'ils accompagnent et d'être en lien permanent avec les acteurs sociaux, institutionnels et privés du territoire. Mais comme on l'a vu **cela ne suffit pas toujours : certains publics et territoires sortent des mailles du filet.**

3. L'inclusion numérique pour tous nécessite un croisement d'expertises

L'inclusion numérique en tant que telle vient nourrir l'inclusion plus globale dans la société, à la fois sociale et professionnelle. **Le numérique est en fait un accélérateur dans un parcours d'insertion.** C'est un peu comme un tremplin ou une rampe d'accès vers plus de possibilités. C'est donc **un outil qui peut être mobilisé par n'importe quel intervenant social pour créer un effet levier dans le parcours d'insertion des personnes accompagnées.**

C'est donc un sujet qui nécessite une double expertise : celle de l'inclusion numérique et celle des acteurs de l'action sociale, celle du public, du terrain. Donc oui, Emmaüs Connect maîtrise globalement les enjeux autour des publics en situation de précarité, mais d'une part ses salariés ne sont pas des travailleurs sociaux en tant que tels et d'autre part une seule association ne peut pas regrouper une expertise spécifique sur chaque public. **Une multiplicité de besoins nécessite une multiplicité d'expertises : or un seul acteur ne peut pas regrouper toutes ces expertises, c'est l'expertise couplée de plusieurs acteurs qui peut amener les solutions adaptées.** Par exemple, Emmaüs Connect est en partenariat avec la DIAIR (Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés) pour réfléchir au déploiement d'actions d'inclusion numérique pour les publics réfugiés. Ce n'est qu'en réunissant ces deux expertises qu'il sera possible de répondre correctement aux besoins.

D'ailleurs il est important de challenger les besoins. On observe une différence entre attentes et besoins : parfois, il faut réorienter les attentes exprimées vers les besoins réels des publics. Là est tout l'intérêt de l'expérience : **diagnostiquer est la première étape et elle est cruciale.**

Il est donc important de travailler en coopération avec des structures spécialisées envers un public ou sur une activité particulière. A la fois en co-construction de solutions d'inclusion numérique mais également parce qu'une seule structure ne pourra jamais répondre à tous les besoins comme l'exprime cette travailleuse sociale d'un CADA des Bouches-du-Rhône qui oriente ses bénéficiaires chez : *"Emmaüs Connect, mais là encore la barrière de la langue complique les orientations. De plus, il paraît compliqué de les orienter pour des actions aussi spécifiques que la prise de rendez-vous dans le cadre de procédure d'asile."* Il faut **établir de la complémentarité entre les structures en orientant vers des services adaptés ou en créant des ateliers numériques spécifiques pour certains publics.** Il est logique que ces services soient proposés en interne par des structures spécialisées dans ces dits publics.

Dans un paragraphe précédent (Partie 3, B, 2) j'ai écrit que la posture d'Emmaüs Connect était de croire réellement dans l'apport des bénévoles à la lutte contre la fracture numérique. Bien que les bénévoles doivent être formés, ils apportent eux aussi une expertise nouvelle parce qu'ils ont ou ont eu une vie professionnelle et personnelle en dehors du bénévolat. Cette expérience les amène à aborder les sujets avec des angles particuliers et parfois complémentaires de ceux des salariés.

Dans le projet d'essaimage d'Emmaüs Connect, l'idée est même d'aller plus loin et de faire une **immersion réciproque**. Ainsi les pratiques de l'un sont observées par l'autre et inversement. **Les points de vue de l'expert de l'inclusion numérique comme Emmaüs Connect et celui de l'expert par exemple des populations à la rue viennent se croiser et s'enrichir les unes les autres. On retrouve alors cette force du réseau à travers le partage d'expertise.**

B. Des outils adaptés et adaptables sur tout le territoire : le packaging d'une offre d'essaimage par Emmaüs Connect

Cette partie est centrée sur les missions qui m'ont été confiées et les initiatives que j'ai eu l'occasion de prendre en tant que stagiaire puis salariée dans l'association Emmaüs Connect. Elle est le fruit d'une réflexion de 10 mois qui allie les résultats de cette enquête, l'expertise que j'ai acquise sur le terrain et l'expertise d'Emmaüs Connect. Les propositions, co-construites avec les équipes de l'association ont l'ambition de permettre à **toute personne en situation de précarité sociale et numérique en France y compris dans les zones reculées, de pouvoir accéder à l'autonomie numérique via une offre d'accompagnement solidaire.**

Orienter les publics en situation de précarité vers des structures d'inclusion numérique, oui tout à fait. Mais est-ce suffisant ? Sont-elles assez nombreuses ? Ce qui est certain, c'est qu'aujourd'hui il y a urgence à agir directement auprès des publics. Emmaüs Connect en tout cas, ne pourra jamais être dans toutes les villes, toutes les zones rurales. Pourtant, il est **nécessaire d'impulser un changement d'échelle décisif dans la lutte contre la fracture numérique. Cela doit passer par de nouvelles modalités pour que chacun puisse agir à son niveau.**

Quelles solutions apporter à l'action sociale pour lui permettre d'agir en faveur de l'inclusion numérique ? **Comment Emmaüs Connect peut transmettre l'expertise de l'inclusion numérique ?**

1) Un réseau pour faire plus, pour faire mieux

L'objectif premier est donc de **faire plus et de faire mieux** dans les actions en faveur de l'inclusion numérique.

Faire plus ça passe par **avoir la capacité à aller vers des territoires sur lesquels il n'y a pas d'accompagnement car c'est au plus près des publics que l'apport de la brique inclusion numérique a du sens**. Agir localement, en proximité, en confiance.

Faire mieux **c'est travailler avec des structures expertes dans l'accompagnement à l'insertion de publics spécifiques** (comme les réfugiés, les grands exclus, les femmes, les jeunes, les seniors). **L'ajout de la brique numérique au parcours de ces personnes va permettre une accélération de l'insertion**.

Pour cela, **il est important de se reposer sur d'autres acteurs** et en premier lieu les acteurs de l'action sociale. En effet, ils sont de plus en plus **sollicités pour faire de l'assistance numérique** alors que leur souhait et leur mission première et de faire de l'accompagnement social vers l'autonomie. Comme le montre cette étude, ils ont presque tous conscience des enjeux du numérique et beaucoup d'entre eux ont envie d'agir mais ne savent pas comment. **L'association doit les accompagner** et ainsi permettre à n'importe quels acteurs sociaux, structures sociales voire même citoyens de pouvoir s'emparer des enjeux du numérique et agir en faveur de l'inclusion numérique partout en France. Ceux-ci deviendraient alors des Relais Numérique, membres d'un réseau coordonné par Emmaüs Connect.

L'avantage de cette proposition est de proposer des solutions à distance, même une toute petite association en milieu rural peut s'emparer des solutions Emmaüs Connect. Ainsi, nous transmettons l'expertise et la structure devient un relais auprès des publics, c'est elle qui prend en charge le lien social avec les personnes accompagnées.

Nous avons déjà établi l'importance de la création d'un réseau d'inclusion numérique. Le rôle d'Emmaüs Connect est d'accompagner le partage de bonnes pratiques entre acteurs et d'inspirer les futurs Relais dans la mise en place de leur projet. Mais l'objectif est également de mettre en lien ces structures entre elles, de créer une dynamique sur les territoires, d'amener de la visibilité et de la complémentarité dans les actions des uns et des autres.

Le réseau est donc un lieu d'échange via un site en ligne Relais Numériques où l'on peut trouver des témoignages d'acteurs ayant mis en place les projets ou bien de bénévoles ou salariés Emmaüs Connect. Des temps de webinaire et un espace forum offrent l'opportunité aux structures de se rencontrer et d'échanger de manière directe sur leurs expériences et sur des sujets qui les intéressent.

Finalement, une newsletter permet de mettre en avant certaines actualités du réseau comme avec la présentation, tous les trois mois, d'une structure et de ses référents ayant mis en place des projets d'inclusion numérique.

Fédérer de cette manière, c'est aussi miser sur la force du collectif. Là est tout l'enjeu de la communication : **comment créer un sentiment d'appartenance à un projet commun qui motive à aller plus loin dans les actions ?** Par exemple, le projet #ConnexionD'Urgence pendant le confinement avait une identité très forte et les 1000 structures qui s'y sont impliquées se reconnaissaient pour beaucoup dans le projet. L'enjeu est donc de créer une identité Relais Numérique toute aussi forte, avec un logo et une identité graphique propre mais qui reste dans la lignée de l'identité d'Emmaüs Connect qui est elle aussi une identité

forte. **Le sentiment d'appartenance au réseau est un socle important de la motivation de ses membres.**

Ce sentiment d'appartenance passe également par une identité symbolique, de valeurs. Le nom même d'Emmaüs Connect porte les valeurs **humanistes** du mouvement Emmaüs. C'est pourquoi par ses actions et les choix de leurs modalités l'association impose des "incontournables" Emmaüs Connect. Une insistance est faite par exemple sur l'accompagnement personnalisé incluant l'écoute sociale mais aussi sur le respect qui interdit toute infériorisation ou encore sur le caractère solidaire des offres et services proposés par les Relais Numérique.

Ce réseau doit être le vecteur d'outils qui permettent la mise en place d'actions d'inclusion numérique à la fois sur l'accès et sur l'usage du numérique.

2) Connecter et équiper

Je doute qu'il soit nécessaire de justifier l'importance de l'accès au numérique. Quand déjà de nombreuses inégalités nous séparent, le numérique vient creuser encore plus ce fossé. Le caractère vital de l'accès au numérique a été mis en lumière pendant le confinement avec par exemple les seniors isolés, les jeunes en rupture pédagogique. Le programme #ConnexionD'Urgence d'Emmaüs Connect a révélé les besoins des personnes en situation de précarité et **la volonté d'au moins 1000 structures de pallier ces manques de matériel et de connexion.** 25 000 personnes ont été équipées et ou connectées lors de ce dispositif exceptionnel.

Face à ce succès, Emmaüs Connect a choisi de mettre en place des outils pérennes pour accompagner l'action sociale à faire face de manière durable au manque d'accès au numérique de ses bénéficiaires. Deux outils sont proposés.

Le premier outil a pour objectif de **mettre en capacité les structures pour leur permettre de vendre et/ou donner des recharges prépayées téléphonie et internet à leurs bénéficiaires.** Via une plateforme en ligne appelée **l'Espace Recharge**, les Relais Numériques peuvent acheter à des tarifs solidaires plusieurs types de recharges adaptées à différents besoins. Certaines recharges permettent d'appeler à l'étranger, d'avoir de la connexion internet et d'autres viennent remplacer les forfaits téléphoniques classiques avec appels/sms illimités et quelques gigas d'internet. En effet, certaines personnes n'ont pas accès à des forfaits téléphoniques classiques : si elles ne sont pas bancarisées, sans papiers ou non-domiciliées ou tout simplement si elles ne veulent ou ne peuvent pas être prélevées tous les mois sur leur compte bancaire. Avoir un numéro de téléphone et pouvoir contacter ses proches est souvent la "dernière adresse" pour des personnes en situation de grande difficulté.

Le deuxième outil concerne l'accès à de **l'équipement à prix solidaire.** L'objectif ici est la création d'une filière solidaire via **LaCollecte.tech**, une plateforme de collecte, reconditionnement et distribution solidaire. Cette plateforme permet d'atteindre un triple

impact. Le premier est écologique via la collecte de flotte de matériel informatique auprès des entreprises pour favoriser le réemploi d'équipements électroniques afin de réduire l'empreinte carbone des entreprises. Le deuxième est économique puisque le reconditionnement de ce matériel se fait via un réseau partenaire de structures d'insertion et contribue ainsi à la création d'emplois. Le troisième impact est solidaire et social avec la redistribution du matériel aux publics en situation de précarité via le réseau des Relais Numériques. Les Relais Numériques sont donc en bout de chaîne et ont **accès à différentes gammes d'équipements numériques reconditionnés à des prix solidaires** : téléphones basiques, smartphones, ordinateurs, tablettes et parfois imprimantes. Ils peuvent ensuite les vendre ou les donner à leurs bénéficiaires.

Ces deux outils sont nécessaires mais n'ont pas le même impact s'ils ne sont pas assortis d'un accompagnement pédagogique.

3) Former pour transmettre l'expertise qui mène à l'inclusion numérique de tous

Au-delà de ce que Emmaüs Connect peut faire dans ses points d'accueil au bénéfice direct des personnes accompagnées, Emmaüs Connect cherche à **transmettre plus largement son expertise de terrain**. Pour rappel, c'est une personne sur deux qui manque d'au moins une compétence numérique de base et 17% des Français qui sont en situation d'illectronisme (dans l'incapacité d'utiliser le numérique pour les besoins de leur quotidien). Cela fait beaucoup de monde à former. **Comment établir un changement d'échelle dans la montée en compétences des publics en difficulté ?**

La transmission de connaissance d'Emmaüs Connect se fait en formant des "aidants" qui sont souvent des professionnels de l'action sociale. **L'intérêt de former des aidants porte sur la démultiplication de l'impact. En effet, cela entraîne une formation en cascade avec des bénéficiaires triples de la formation.** En premier lieu, les bénéficiaires du projet seront **les personnes en situation de grande précarité accompagnées au numérique** par les aidants compétents en numérique. Viennent ensuite **les structures** qui vont bénéficier de l'expertise Emmaüs Connect en lien avec leurs besoins. Et finalement, **les aidants eux-mêmes, salariés des structures ou bénévoles** puisqu'ils pourront monter en compétence sur les sujets d'accompagnement au numérique.

Trois principales méthodes de formation peuvent être mises en place : des ressources pédagogiques, des webinaires et des formations complètes menées par le pôle de formation.

La première forme d'accompagnement va se faire par le biais de ressources pédagogiques et principalement de fiches tutos **destinées à conseiller les acteurs sociaux et/ou directement les bénéficiaires**. Elles ont l'avantage d'être extrêmement faciles à transmettre par le biais d'un mail ou d'un clic sur les sites et plateformes internet. Elles sont visuelles et synthétiques et diffusent donc des informations simples et efficaces. Dans le cadre de l'Espace Recharges, elles fournissent des moyens de conseiller les bénéficiaires par exemple sur leur consommation (de crédit internet ou de batterie), des rappels pour les

référents des structures sur comment faire telles ou telles actions via la plateforme... Pour le matériel provenant de LaCollecte.tech, des fiches techniques conseillent les bénéficiaires pour choisir et utiliser leurs équipements.

Les **mini-formations en webinaire d'une durée d'environ une heure sont des focales sur des thématiques**. Certaines sont essentielles pour devenir Relais Numérique comme celle liée à l'intégration à l'Espace Recharge. Pendant une heure, un référent Emmaüs Connect forme en petit comité les Relais Numériques à leur appropriation du site et de ses outils et les coache dans la mise en place du projet. C'est un moment de découverte des parties assez techniques du site : comment acheter une recharge ou activer une carte sim mais également des parties pédagogiques avec des kits conseils, des ressources, une FAQ... Ils ont l'intérêt d'être plutôt faciles à mettre en place et sont en distanciels (ce qui est plutôt important au vu de la situation de crise sanitaire en 2020). Ils permettent également de renforcer le réseau puisqu'ils deviennent un espace d'échange et de partage d'expérience entre les différents acteurs participant à la visioconférence.

Finalement, le type de **formation le plus abouti est celui proposé par le POFO : le pôle de formation d'Emmaüs Connect**. Ces formations d'une demie journée à plusieurs journées permettent à des structures tierces de passer à l'action sur les usages du numérique. Sensibiliser d'abord pour vulgariser le « sujet du digital » et faire découvrir aux professionnels les opportunités qu'il peut leur ouvrir. Puis comprendre et diagnostiquer la précarité numérique, afin d'adapter sa posture d'accompagnement. Et enfin, permettre aux professionnels de former leurs publics dans un cadre collectif. Avec d'une part une initiation aux théories fondamentales de l'apprentissage et d'autre part une mise en pratique sur l'un des thèmes choisis par la structure (les bases du numérique, les e-démarches, la recherche d'emploi des jeunes, l'e-parentalité). Au-delà de la formation, les aidants ainsi formés se voient remettre des kits ressources comme le guide sur les bonnes pratiques pédagogiques. D'autres contenus sont en cours de formation pour répondre plus précisément aux besoins de formation à l'inclusion numérique des Relais Numériques.

L'enjeu pour Emmaüs Connect est donc de **transmettre les postures à adopter et le contenu à adapter par les structures tierces pour permettre à leurs bénéficiaires d'accélérer leur parcours d'insertion grâce à la brique numérique**.

4) Du coaching personnalisé pour aller plus loin

Dans certaines situations, les formations pré-conçues ne sont pas suffisantes. **Un accompagnement personnalisé est nécessaire pour transmettre l'expertise Emmaüs Connect dans son ensemble**. L'idée est d'assister des professionnels (et parfois des bénévoles) à **structurer leur approche, à créer des outils adaptés, à se former**. Ce coaching opérationnel personnalisé peut être lié à des sujets variés comme la recherche de financement ou l'aménagement d'un espace d'inclusion numérique. Il peut inclure des modalités différentes à l'instar d'immersions réciproques, réunions, webinaires.

La version la plus aboutie de ce coaching est **l'accompagnement "de A à Z"**. Dans les grandes lignes, celui-ci commence par une note de cadrage de l'initiative qui permet d'identifier les objectifs, le périmètre de l'action mais également les moyens nécessaires au projet. Une fois la faisabilité établie on peut passer au cahier des charges qui lui-même amène au planning prévisionnel et plan d'action. La première étape consiste à trouver les ressources humaines, les former et créer ou adapter des contenus de formation (si la formation fait partie du projet). Toute la partie communication mais aussi modèle économique est à penser. La structure peut alors mettre en place des moyens matériels et logistiques pour ensuite accueillir du public.

Un point majeur réside dans **l'accompagnement du projet sur le long terme**. Ce n'est pas une formation one-shot mais un suivi dans le montage du projet, sa mise en place puis son bon fonctionnement. Ce suivi se fait notamment à travers des comités de pilotage (COFIL) plus ou moins réguliers selon les modalités choisies avec les structures.

Pour permettre à différents acteurs de se lancer, Emmaüs Connect met en place des **bourses d'amorçage** qui financent les bases de l'accompagnement, par exemple une partie du salaire du référent, du matériel nécessaire à la mise en oeuvre des ateliers (un vidéoprojecteur et des pcs), de la formation.

Ce coaching opérationnel dans la durée facilite le **passage de la théorie à la pratique** et permet aux structures d'aller vers plus d'efficacité dans la mise en place de leur projet. L'objectif est donc de transmettre les savoirs-faire Emmaüs Connect pour encourager la montée en compétence des acteurs (initialement du secteur de l'inclusion numérique ou non) et leur permettre de délivrer des accompagnements de qualité .

5) Le diagnostic : flexibilité, facilitation et écoute

Toutes ces solutions doivent émerger suite à un diagnostic d'une part de la structure et de son fonctionnement et d'autre part de son public et de ses besoins. Il est nécessaire de faire ces analyses pour proposer des solutions à la fois adaptées aux situations des bénéficiaires ou futurs-bénéficiaires mais aussi à la structuration et aux capacités de la structure. Par exemple, fin 2019, dans le cadre d'un collectif avec d'autres associations du mouvement Emmaüs, après diagnostic de trois structures, l'une d'entre elles n'avait pas de réelle motivation pour mettre en place des solutions d'inclusion numérique. Aujourd'hui cette structure a été accompagnée par une autre association dans l'organisation de sa stratégie digitale. Elle a atteint une maturité numérique qui fait qu'elle se sent prête à être accompagnée de A à Z par Emmaüs Connect dans la mise en place d'action d'inclusion numérique pour faire monter en compétences ses salariés et les personnes qu'ils accompagnent.

Cette phase de diagnostic demande une **écoute attentive et donc un accompagnement humain** par un référent Emmaüs Connect qui va, peu importe la solution choisie par les structures, conseiller les Relais Numériques dans la mise en place du projet.

J'insiste sur ce côté humain car il est absolument central dans la manière dont les équipes d'Emmaüs Connect entendent transmettre leur expertise. Ajouter une brique d'inclusion numérique dans une structure qui traite tous les jours d'urgences liées aux besoins primaires de leurs bénéficiaires, c'est **nécessairement créer des solutions non seulement adaptées mais surtout adaptables**.

Il faut donc penser des outils et des mises en place qui soient flexibles pour que deux structures de types très différents et accompagnant des publics différents puissent toutes deux **se reconnaître dans la solution proposée mais surtout se l'approprier**. Le référent Emmaüs Connect est donc là pour proposer et imaginer l'adaptabilité de la solution avec le référent de la structure tierce.

La slide présentée ci-dessous dépeint plusieurs manières de mettre en place le projet lié à la connexion mobile/internet des publics via le site web l'Espace Recharge. D'autres options sont imaginables et elles sont à travailler avec le référent.



Avoir un rapport humain et être flexible, c'est aussi donner envie de continuer l'action voire d'aller plus loin. Mettre en place de la connexion est souvent ce qu'il y a de plus facile et rapide pour une structure qui ne travaille pas du tout autour de l'inclusion numérique. Mais entrer dans le réseau, avec une relation de confiance, se sentir partie d'une identité commune, cela peut **donner de l'impulsion, de la motivation pour proposer d'autres types d'action**.

Notre objectif est d'imaginer des outils, solutions et accompagnements pour donner la capacité d'agir plus facilement, plus efficacement et à son niveau.

Conclusion

De plus en plus d'acteurs publics comme privés cherchent à lutter en faveur de l'inclusion numérique mais c'est toujours 23% des Français qui sont mal à l'aise avec le numérique, un chiffre déjà très élevé. Encore plus alarmant, **83% des intervenants sociaux considèrent que leurs bénéficiaires ne sont pas à l'aise avec les outils numériques.**

L'inclusion numérique et le milieu de l'action sociale sont nécessairement liés. Liés par la dématérialisation croissante des services publics qui oblige à faire ses démarches en ligne. Plus globalement, tous les services du quotidien sont petit à petit dématérialisés. **Pour être inséré socialement et profiter des opportunités offertes par le progrès, il est nécessaire de maîtriser les codes du numérique et d'avoir accès à ses outils.**

Les intervenants sociaux sont en première ligne face à la fracture numérique, ils peuvent être de formidables intermédiaires entre les publics en difficulté et le numérique. Leur métier est d'accompagner les publics vers l'insertion, vers l'autonomie et le numérique peut être un frein ou un fabuleux tremplin vers l'insertion des publics en situation de précarité. **Mais souvent, la fracture numérique vient entraver le travail des acteurs sociaux et le parcours des personnes accompagnées.**

Les structures spécialisées dans les actions d'inclusion numérique offrent un premier socle de solutions aux personnes en situation de précarité numérique : ateliers collectifs ou semi-individuels autour des compétences de base, vente solidaire de matériel ou de connexion. Ces structures peuvent se spécialiser dans certaines thématiques comme les démarches administratives qui touchent une grande partie des publics en situation de précarité (Pôle Emploi, CAF), l'e-parentalité, l'insertion des jeunes... **Mais d'une part ces structures ne sont pas assez nombreuses, d'autre part elles ne pourront jamais proposer toutes les thématiques nécessaires à la lutte** contre la fracture numérique qui touche une multitude de public. Par exemple, un bénéficiaire qui aurait besoin d'aide dans ses démarches liées à sa demande d'asile ne pourra pas trouver toute l'aide nécessaire dans une structure généraliste d'inclusion numérique. **Cette expertise appartient aux structures de l'action sociale qui doivent alors proposer a minima des approfondissements liés aux caractéristiques spécifiques de leur public.**

Afin que la lutte contre l'exclusion numérique puisse opérer un **changement d'échelle décisif partout en France, il devient indispensable de permettre au plus grand nombre de structures d'agir dans ce domaine.** Les structures sociales confrontées régulièrement à une détresse numérique urgente des publics qu'elles accompagnent, **doivent pouvoir répondre à ce besoin en mettant à disposition immédiatement et localement des moyens de connexion et d'accompagnement.** C'est au plus près des publics en difficulté que la brique numérique prend tout son sens.

L'enjeu est donc de **trouver des moyens simples de développer les savoirs-faire de l'inclusion numérique** pour des structures de l'action sociale. C'est à ce défi que Emmaüs Connect cherche à répondre via son projet essaimage.

C'est la combinaison entre l'expertise d'Emmaüs Connect, mon travail sur le terrain et l'étude sociologique qui a permis de construire cette proposition.

Ainsi, l'outillage proposé part des **observations faites sur le terrain**. Il est ensuite packagé pour devenir **global et être répliquable**. Cependant, il est pensé de manière à être **modulable** pour s'adapter aux fonctionnements multiples des structures. Trois types de solutions d'inclusion numérique facilement transmissibles sont proposées :

- des plateformes en ligne, accessibles à tous les acteurs sociaux partout sur le territoire français qui proposent de la **vente solidaire** de matériel reconditionné et des moyens de connexion ;
- des formations, de la **pédagogie** et du coaching sous plusieurs formes pour s'adapter à tous ;
- du **conseil** : de la prise en main en quelques minutes à de l'accompagnement complet sur plusieurs mois pour offrir des services à 360° sur l'inclusion numérique.

Ces solutions ne se suffisent pas à elles-mêmes. Ce n'est qu'en travaillant en équipe que l'on parviendra à endiguer l'exclusion numérique.

Travailler en équipe, c'est déjà avoir une certaine **harmonie en interne**. Cela nécessite que les moyens soient à la hauteur des ambitions et non pas que les structures tentent seulement de "boucher les trous" : proposer une salle informatique s'il n'y a pas de wifi n'est pas très utile.

Des **référents optimistes et motivés doivent être moteurs** de l'action en sensibilisant les équipes puis en leur proposant des solutions à leur portée qui viendront faciliter leur travail sur le long terme. Au sein des structures, il est important que soient organisés des **échanges sur la question du numérique** notamment pour partager ses bonnes pratiques et trouver des solutions ensemble. Si la structure a l'habitude d'inclure des **bénévoles** dans ses actions, ceux-ci peuvent être une force d'initiative.

Ensuite, travailler en équipe c'est **travailler de manière coordonnée** au sein de l'action sociale. La transition numérique s'est accompagnée d'une perte de contact humain entre les structures et une "méconnaissance réciproque" s'est installée. Pourtant, comme vu plus haut, une seule structure ne peut répondre à tous les besoins, **il est important de connaître les services proposés par les autres car ceux-ci peuvent être complémentaires**. Concernant l'inclusion numérique, 35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques. Ils ne savent pas soit par méconnaissance de leur environnement soit car il n'y a pas de structures existantes à l'endroit où ils se trouvent. Dans le premier cas, **les structures d'inclusion numérique doivent mieux communiquer et créer un lien sur le long terme avec l'action sociale**. Dans le deuxième cas et au vue de l'urgence, **les structures de l'action sociale doivent agir pour endiguer l'exclusion à laquelle leurs bénéficiaires font face**.

Enfin, travailler en équipe c'est **mêler les expertises entre les structures sociales**. Co-créez du contenu de formation, animez des webinaires à plusieurs, se rencontrer, échanger ses pratiques. Les immersions réciproques, les groupes de travail thématiques ou les projets transversaux en sont de bons exemples.

Aujourd'hui, les acteurs sociaux n'ont plus d'autre choix que d'aider leurs bénéficiaires dans l'usage du numérique. Le nouveau confinement du 30 octobre 2020 vient à nouveau challenger l'action sociale et les acteurs publics sur les questions d'accès au numérique. **Il est urgent de sensibiliser, accompagner et proposer des solutions pérennes pour que chacun puisse s'emparer du sujet.**

Bibliographie

Articles scientifique :

- Dauphin Sandrine, "Le travail social : de quoi parle-t-on?", *Informations sociales*, vol. 152, n°2, 2009, pp. 8-10.
- Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.
- Dumez Hervé, "Faire une revue de littérature : pourquoi et comment ?", *Le Libellio d'Aegis*, 2011, vol. 7, no°2, pp.15-27.
- Feldman Maryann P., "La révolution d'Internet et la géographie de l'innovation", *Revue internationale des sciences sociales*, vol. 171, n°1, 2002, pp. 53-64.
- Grelley Pierre, "Contrepoint - Assistés 2.0", *Caisse nationale d'allocation familiale « Informations sociales »*, 2018, n°196-197, pp. 82-82.
- Marcus George E., "Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography", *Annual Review of Anthropology*, 1995, vol. 24, pp. 95-117.
- Siméant Johanna, "Localiser le terrain de l'international", *Politix*, 2012.
- Sorin François, "Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire »", *ERES « Vi sociale »*, 2019, n°28, pp. 33-49.
- Vanier Martin, "Partager la souveraineté territoriale : objets, modes et principes de l'État « glocal »", *Rives nord-méditerranéennes*, 2006, n°25, pp. 9-18.

Chapitre d'ouvrage scientifique :

- Battistella Dario, "Chapitre 6 : La perspective transnationaliste", in *Théorie des relations internationales*, 2015, pp. 207-236.
- Barbot Janine, "6 - Mener un entretien de face à face", in *L'enquête sociologique*, Paugam Serge, Presses Universitaires de France, coll. Quadrige, 2012, pp. 115-141.
- Bouquet Brigitte, "Chapitre 7. Les NTIC dans l'action sociale : le pari de l'éthique et de la technologie", in *Éthique et travail social. Une recherche du sens*, sous la direction de Bouquet Brigitte, Dunod, 2017, pp. 141-155.
- Karsz Saül, "Chapitre 1. Définir le travail social", in *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*, sous la direction de Karsz Saül, Dunod, 2011, pp. 11-94.
- Lemieux Cyril, "2 - Problématiser", in *L'enquête sociologique*, Paugam Serge, Presses Universitaires de France, coll. Quadrige, 2012, pp. 27-51.
- Lemieux Cyril, "18 - L'écriture sociologique", in *L'enquête sociologique*, Paugam Serge, Presses Universitaires de France, coll. Quadrige, 2012, pp. 377-402.
- Nye Joseph S. Jr., Keohane Robert O., "Transnational Relations and World Politics : An introduction", in *Transnational Relations & World Politics*, 1971, pp. 24- 35.
- Parizot Isabelle, "5 - L'enquête par questionnaire", in *L'enquête sociologique*, Paugam Serge, Presses Universitaires de France, coll. Quadrige, 2012, pp. 93-113.

Ouvrages scientifiques :

- Levitt Peggy, Khagram Sanjeev, *The Transnational Studies Reader*, Broché, 2007.

Etudes

- ARCEP, "Le baromètre du numérique", Arcep, Mis à jour le 27 novembre 2019, <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html>
- CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, "The Great Digital Divide, Why bringing the digitally excluded online should be a global priority", <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/Report-%E2%80%93-Digital-Divide.pdf>
- Pôle Emploi, "LES DEMANDEURS D'EMPLOI ET LEUR USAGE DU NUMÉRIQUE", *STATISTIQUES, ÉTUDES ET ÉVALUATIONS*, février 2019, n°49, https://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/E_S_49_demandeurs_d_emploi_et_usage_num%C3%A9rique.pdf
- Stéphane Legleye, Annaïck Rolland (division Conditions de vie des ménages, Insee), "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base", *INSEE PREMIÈRE*, N° 1780, 30/10/2019, <https://insee.fr/fr/statistiques/4241397>

- Syndicat de la Presse Sociale, *Livre blanc "Contre l'illectronisme"*, La presse spécialisée, juin 2019.

Article de presse journalistique :

- Xavier HÜRSTEL, "Et maintenant, place à l'acte II de la numérisation des services publics", *LesEchos*, 9 août 2019,
<https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/et-maintenant-place-a-lacte-ii-de-la-numerisation-des-services-publics-1123157>
- Stéphanie ALEXANDRE, "La **carte Vitale sur smartphone** est testée dans 2 départements", *Le Figaro*, 04/06/2019,
<http://leparticulier.lefigaro.fr/article/la-carte-vitale-sur-smartphone-en-test-dans-2-departements/>
- AFP, "L'Assemblée vote la création d'un **"espace numérique de santé"** pour chaque usager", *La Tribune*, 23/03/2019,
<https://www.latribune.fr/technos-medias/internet/l-assemblee-vote-la-creation-d-un-espace-numerique-de-sante-pour-chaque-usager-811791.html>

Site, page web :

- EN3S, "Action sociale", Sécurité sociale, *La vie en Plus*, consulté le 13/08/2020,
<https://secu-jeunes.fr/dico/action-sociale/>

Lutte contre la fracture numérique : un combat global, un sujet d'expert ou une lutte locale ?

Enquête sur les pratiques numériques et la structuration de l'action sociale et leurs impacts sur la lutte en faveur de l'inclusion numérique

Annexes - Sommaire

Annexe 1 : Revue de presse 2019 et 2020	2
Partie 1 : Faits marquants autour de l'Inclusion numérique en 2019	2
Partie 2 : Revue de presse IN 2020 - Emmaüs Connect	23
Annexe 2 : Réponses au questionnaire - Les pratiques du numérique, la structuration dans l'action sociale et leurs impacts sur la lutte contre la fracture numérique	37
Partie 1 : Profil des répondants	38
Partie 2 : Le numérique : un enjeu de terrain pour les acteurs sociaux	39
Partie 3 : Cadre de mise en place d'une action d'inclusion numérique dans l'action sociale : envies, possibilités, cadre de travail	47

Annexe 1 : Revue de presse 2019 et 2020

Partie 1 : Faits marquants autour de l'Inclusion numérique en 2019

JANVIER 2019

INITIATIVES LOCALES :

YAN BARRY, "Nîmes : un dispositif pour ouvrir davantage le numérique aux personnes dépendantes", *MidiLibre*, 25/01/2019, <https://www.midilibre.fr/2019/01/25/nimes-un-dispositif-pour-ouvrir-davantage-le-numerique-aux-personnes-dependantes,7975082.php>

Lien complémentaire : Valentin

GOETHALS, Cido : un projet d'inclusion décloisonnée en Occitanie, *Paroles d'élus*, 28 JANVIER 2019

<https://parolesdelus.com/actualites/citoyen-et-societe/inclusion/cido-un-projet-dinclusion-n-decl-oisonnee-en-occitanie/> Le **projet Cido** (Communauté inclusive et décloisonnée en Occitanie) lancé en février 2019 est un réseau social offre, grâce à l'aide du Département, des idées de sortie afin de favoriser le lien social des personnes en situation de dépendance et handicapées vieillissantes ainsi que de leurs aidants. L'enjeu est d'aller à la rencontre des personnes en situation de handicap ou de dépendance pour les former au numérique

Valérie Noriega, "**Ateliers numérique animés par la CPAM dans les MDD** de Roquebillière et de Saint-Martin-Vésubie le 22/01/2019", *Les Petites Affiches*, mardi 8 janvier 2019 <https://www.petitesaffiches.fr/vie-locale,017/ateliers-numeriques-animes-par-la,13986.html> ⇒ Ateliers numériques animés par la Caisse Primaire D'assurance Maladie (Cpam) dans les Maisons Du Département (Mdd)

POLITIQUE/ÉTAT :

France info, Mounir Mahjoubi : "Près de 20% des Français ne savent pas utiliser le numérique" publié le 18/01/2019 | 12:04, https://www.francetvinfo.fr/politique/gouvernement-d-edouard-philippe/mounir-mahjoubi-pres-de-20-des-francais-ne-savent-pas-utiliser-le-numerique_3151041.html Quelle réponse au problème de la fracture numérique ? Mounir Mahjoubi répond : "*Depuis le début de l'année 2018, on s'est réunis avec les collectivités locales, avec les associations (...) pour mettre en place un plan où on va cofinancer collectivement, le fait qu'on va être capables de former 1,5 million de personnes par an grâce au **pass numérique**. En 2019, c'est 100 millions d'euros qui vont aller à accélérer l'accompagnement.*" ⇒ **stratégie nationale pour un numérique inclusif** lancé en septembre 2018

Yannick SOURISSEAU, "Numérique : Jean-Philippe Delbonnel repart en tournée", *Villeintelligente Mag*, 21 Janvier 2019 https://www.villeintelligente-mag.fr/Numerique-Jean-Philippe-Delbonnel-repart-en-tournee_a_634.html L'équipe de la « **Tournée du Numérique** » au delà d'une "**mission de formation des élus** (500 000), souhaite également répertorier les événements liés au numérique et rédiger un **annuaire du numérique**." "Après un premier road trip en 2016 pour aller à la rencontre d'une vingtaine de villes françaises et cinq pays européens, afin de compiler les

initiatives numériques locales, Jean-Philippe Delbonnel, le jeune élu local de Fleury-les-Aubrais reprend la route. Cette fois, entouré d'une douzaine d'experts, il s'est fixé pour objectif d'aller à la rencontre des autres élus locaux, plutôt des villes moyennes, pour les aider dans leur démarche de transition digitale”.

ENTREPRISE :

ANDU RANDRIANARISOA “ManpowerGroup et TANu Digital lancent la solution Digital Transformer”, Madynews, 23 janvier 2019, <https://www.madynews.com/2019/01/23/enbref-startup-bpifrance-tanu-manpowergroup/> “TANu, plateforme destinée à favoriser l'inclusion numérique dans les entreprises, lancent ensemble la **solution Digital Transformer**. Elle doit permettre d'évaluer les **compétences des salariés** – à la fois hardskills et softskills – pour mieux identifier les ambassadeurs de projets de transformation numérique dans les entreprises. Digital Transformer s'appuie sur le test TANu pour mesurer la culture générale numérique d'un candidat dans les domaines informatique, internet, technologie, réseaux sociaux et économie numérique.”

David Livois, “Suresnes : à bord de ce camion, le numérique n'a rien de sorcier”, Le Parisien, 29 janvier 2019, <http://www.leparisien.fr/hauts-de-seine-92/suresnes-a-bord-de-ce-camion-le-numerique-n-a-rien-de-sorcier-29-01-2019-7999656.php> “MAIF Numérique Tour, un **dispositif itinérant d'éducation et de sensibilisation aux nouvelles technologies** soutenu par le Ministère de l'Éducation nationale” “véritable **classe numérique** avec la découverte de casques de réalité virtuelle et de tablettes, des ateliers codage et programmation ou encore des initiations à la robotique avec le célèbre robot humanoïde Nao. Tout le monde sans exception peut venir s'initier.” “Il s'agit de faire prendre conscience des opportunités offertes par le numérique mais également de certains risques” Intéressant mais les sujets ne sont pas de première nécessité

GLOBAL :

Ludwig Hervé “**15 ans de Facebook** : testez vos connaissances du réseau social en 15 questions”, BDM média, 5 février 2019

FÉVRIER 2019

INITIATIVES LOCALES :

“1ere **conférence des acteurs de l'inclusion numérique** en 47”, lotetgaronne, 15/02/2019, <http://www.lotetgaronne.fr/fr/toutes-les-actualites/actualite/article/1ere-conference-des-acte-1.html> ⇒ réflexion autour de l'inclusion numérique en Lot-et-Garonne “le numérique ne devienne pas un facteur d'exclusion supplémentaire mais bien au contraire, qu'il joue son rôle de réseau ouvert, inclusif et profitable à tous. La volonté est également de développer tout un environnement numérique dynamique, créateur de services et de solidarité, tant pour le citoyen que pour le monde associatif et économique.”

“Comment lutter contre la fracture numérique ?”, Mouvement Up, 22 février 2019, <https://www.mouvement-up.fr/articles/comment-lutter-contre-la-fracture-numerique-%ef%bb%bf/> “Cinq associations, soutenues par la métropole de Lyon, ont été choisies, pour

mettre en œuvre des **projets d'insertion numérique sous forme de formations et d'ateliers sur l'ensemble du territoire de la Métropole de Lyon** Leur mission ? Accompagner les personnes en situation de pauvreté, en âge d'intégrer le marché du travail. Et ce, sur l'ensemble du territoire de la métropole. Les actions ont commencé en novembre 2018 et se déroulent jusqu'à fin 2019."

Edouard Hespel, "FRACTURE DU NUMÉRIQUE : **5 BONNES PRATIQUES POUR RÉDUIRE LES INÉGALITÉS**", Monmandatlocal, 20 février 2019, <https://www.monmandatlocal.fr/innover-pour-son-territoire/numerique/fracture-du-numerique-5-bonnes-pratiques-pour-reduire-les-inegalites/> "Le Sénat organise aujourd'hui un débat autour de la fracture numérique. Si l'inégal accès au numérique représente un enjeu majeur en France, des collectivités territoriales proposent déjà des solutions efficaces pour y remédier."

- "Le **Club informatique des seniors** : l'entraide pour réduire les fractures
- **Bus Numérique** en Gironde : se déplacer pour aller en contact direct des populations en besoin
- Les **bibliothèques** au cœur de l'inclusion numérique
- **L'intergénérationnel** à Albi : s'enrichir des compétences ([une quarantaine de binômes jeunes-seniors de cohabiter](#) (...)) Renforcer les liens intergénérationnels, c'est aussi combler la fracture numérique."
- **Le label GEN** : "Initiative du gouvernement en 2015, la création du label Grande école numérique (GEN) est destinée à combler le besoin en compétence numérique des entreprises. Faute d'une offre de formation suffisante en France, de nombreux postes dans les métiers du numérique sont à pourvoir. On estime qu'en 2022, ce nombre atteindra les 191.000."

ENTREPRISE :

"UN LABEL D'ACCESSIBILITÉ POUR LE NOUVEAU **SNCF.COM**", sncf, 15 février 2019 (Mis à jour 19 mars 2019), <https://www.sncf.com/fr/groupe/newsroom/label-accessibilite-sncfcom> "Le nouveau site **sncf.com** vient de se voir délivrer le très exigeant **label d'accessibilité argent par BrailleNet**. (...) L'accessibilité numérique consiste à permettre à tous, notamment les personnes en situation de handicap, de consulter ou créer des ressources numériques, sur tout type de support"

POLITIQUE/ÉTAT :

ALEXANDRE DES ISNARDS, "Le jargon du bureau : "all inclusive"", Capital, 12/02/2019, <https://www.capital.fr/votre-carriere/le-jargon-du-bureau-all-inclusive-1327269> "Grâce à son **slogan «Numérique inclusif»**, le secrétaire d'Etat Mounir Mahjoubi rassemble les victimes hétérogènes de la fracture numérique sous la même bannière"

Mélanie Volland, "Grand débat : Emmanuel Macron face à l'amertume des territoires ruraux", LePoint, 14/02/2019, https://www.lepoint.fr/politique/grand-debat-emmanuel-macron-face-a-l-amertume-des-territoires-ruraux-14-02-2019-2293532_20.php "Le président avait choisi l'Indre cette semaine. À la rencontre des élus ruraux, il a été confronté aux questions de déserts médicaux et de fracture numérique." "la connexion au reste du territoire demeure l'une des préoccupations majeures (...) Dans l'Indre, 20 % de la population ne sait pas se servir du numérique, et se retrouve de

facto exclue à l'heure où la dématérialisation des démarches administratives se généralise. Le maire de Mézières-en-Brenne déplore une « distance pour tous les actes de la vie » et tient à rappeler que « le rat des villes aura besoin du rat des champs ». ⇒ **enjeux des territoires ruraux et de la fermeture des services publics**

Maisons de services au public

Hugo Soutra, **“La rentabilité et le professionnalisme des**

Maisons de services au public mis en doute”, *Le Courrier des Maires et des élus*

locaux, 21/02/2019,

[http://www.courrierdesmaires.fr/80309/la-rentabilite-et-le-professionnalisme-des-maisons](http://www.courrierdesmaires.fr/80309/la-rentabilite-et-le-professionnalisme-des-maisons-de-services-au-public-mis-en-doute/)

[-de-services-au-public-mis-en-doute/](http://www.courrierdesmaires.fr/80309/la-rentabilite-et-le-professionnalisme-des-maisons-de-services-au-public-mis-en-doute/) “Symbole de la “mutualisation” des services publics locaux, **les MSAP ne convainquent pas tout le monde**. Y compris à Maignon qui souhaite mener une évaluation de leur action dans le cadre de la réforme de l'Etat.” “ces structures d'accompagnement « mal connues du grand public » leur coûtaient bien trop cher compte tenu de la qualité du service délivré.” “responsables de la Caisse d'allocations familiales (CAF) et de la CPAM (Assurance maladie) faisaient part de leurs doutes sur la capacité des secrétaires de mairie à orienter correctement leurs usagers” “Pôle emploi dit néanmoins innover pour faciliter l'accès des demandeurs d'emploi à son offre : services civiques dédiés à l'inclusion numérique, service itinérant expérimenté, offre de covoiturage co-financée, permanences dans des tiers lieux, etc.” ⇒ une évaluation est nécessaire

NB lien complémentaire : Laure BRETTON, **«France service» : Macron fait du neuf avec du déjà prévu**, *Libération*, 28 avril 2019,

[https://www.liberation.fr/france/2019/04/28/france-service-macron-fait-du-neuf-avec-du](https://www.liberation.fr/france/2019/04/28/france-service-macron-fait-du-neuf-avec-du-deja-prevu_1723919)

[-deja-prevu_1723919](https://www.liberation.fr/france/2019/04/28/france-service-macron-fait-du-neuf-avec-du-deja-prevu_1723919) “on dénombre déjà 1 300 maisons de services au public (MSAP) disséminées un peu partout en dans le pays (contre 320 en 2013) grâce à un sérieux coup d'accélérateur donné en 2014 par la ministre de l'Egalité des territoires de François Hollande, Cécile Duflot.”

GLOBAL :

LAMIAE BELHAJ SOULAMI “Amzazi : Le digital, un levier indispensable pour l'employabilité des jeunes”, *LesEcho.ma*, 16/02/2019,

<https://lesecho.ma/amzazi-le-digital-un-levier-indispensable-pour-l-employabilite-des-jeunes/>

[s/](https://lesecho.ma/amzazi-le-digital-un-levier-indispensable-pour-l-employabilite-des-jeunes/) “Le digital constitue un indispensable levier pour promouvoir l'employabilité des jeunes en leur permettant d'acquérir des compétences dans le numérique, à travers notamment des programmes de reconversion-insertion, a souligné, ce samedi à Rabat, le ministre de l'Education nationale, de la formation professionnelle, de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, Said Amzazi.” **“Maroc digital 2020 prévoit, dans le cadre de la résorption de la facture numérique, un ensemble d'actions comprenant notamment un plan d'alphabétisation numérique”** ⇒ **Au Maroc également l'enjeu de l'inclusion numérique a fait surface**

Ludwig Hervé, “Étude : le numérique en France en 2019”, BDM, 1 février 2019

[https://www.blogdumoderateur.com/etude-le-numerique-en-france-en-20](https://www.blogdumoderateur.com/etude-le-numerique-en-france-en-2019/)

[19/](https://www.blogdumoderateur.com/etude-le-numerique-en-france-en-2019/) “grande étude annuelle faite par Hootsuite et We Are Social”

MARS 2019

INITIATIVES LOCALES :

Géraud, Inclusion numérique : **Emmaüs Connect** ouvre son 12ème point d'accueil français à **Strasbourg**, *weblife*, 13/03/2019, <https://www.weblife.fr/actus/inclusion-numerique-emmaus-connect-ouvre-son-12eme-point-d-accueil-francais-a-strasbourg>

ENTREPRISE :

Yannick SOURISSEAU, "A Saumur, Veolia Eau va désormais favoriser l'inclusion numérique", *villeintelligente*, 18 Mars 2019, https://www.villeintelligente-mag.fr/A-Saumur-Veolia-Eau-va-desormais-favoriser-l-inclusion-numerique_a671.html "Située entre Angers et Tours, sur les bords de la Loire, la ville de Saumur, haut-lieu du tourisme en Val de Loire, accueille désormais un **lieu de rencontre et d'innovation numérique** lancé par l'opérateur de service public Veolia à l'attention des citoyens du territoire saumurois : collectivités, entreprises, habitants ... Dénommé **l'@telier by Veolia**, ce nouvel espace est une première en France."

ANTOINE FAVIER, "Un Livre blanc **en faveur de la mixité dans le numérique**", *LesEchos*, 07/03/2019, <https://business.lesechos.fr/directions-numeriques/digital/transformation-digitale/0600846835864-un-livre-blanc-en-faveur-de-la-mixite-dans-le-numerique-327585.php> "Le digital offre cette opportunité de faire bouger les lignes de la mixité, a affirmé hier l'association Digital Ladies & Allies à l'occasion de la remise de son Livre blanc au gouvernement." "**Seulement 33 % des salariés de l'industrie du numérique sont des femmes**"

POLITIQUE/ÉTAT :

MADDYNESS AVEC AFP, "Désenclavement numérique : Edouard Philippe annonce deux nouvelles mesures", *MADDYNESS*, 22 MARS 2019, <https://www.maddyness.com/2019/03/22/desenclavement-numerique-edouard-philippe/> "En déplacement dans le Gers, le Premier ministre a annoncé une **enveloppe de 110 millions d'euros** pour aider à la mise en place du haut débit sur l'intégralité du territoire français." "Édouard Philippe a martelé que « le désenclavement numérique est une priorité ». Il a annoncé deux nouvelles mesures contre l'exclusion de cette technologie, **le « guichet cohésion numérique » et le « pass numérique ».**" soit : "jusqu'à 150 euros par foyer, qui pourront être abondés par les collectivités locales" soit : "Cet outil indiquera à la personne en difficulté « comment elle peut se former, où elle peut se former, et qui même l'accompagne financièrement »"

AFP, "L'Assemblée vote la création d'un **"espace numérique de santé"** pour chaque usager", *La Tribune*, 23/03/2019, <https://www.latribune.fr/technos-medias/internet/l-assemblee-vote-la-creation-d-un-espace-numerique-de-sante-pour-chaque-usager-811791.html> "un compte personnel en ligne pour accéder notamment au **dossier médical partagé** (sorte de carnet de santé numérique), à des "applications" ou "informations de santé"."

GLOBAL :

Marc Norlain (CEO chez ARIADNEXT), "2019 : Trois défis majeurs à relever pour **l'identité numérique**", *ITSocial*, 11/03/2019,

<https://itsocial.fr/fournisseurs/expertises/2019-trois-defis-majeurs-a-relever-lidentite-numerique/> "enjeux qui y sont liés ; à savoir : confiance, souveraineté et inclusion" "**L'identité digitale**, c'est-à-dire la trace qu'on laisse sur internet, est constituée de 3 cercles : 1 ce qu'on consent à partager ; 2 les traces qu'on laisse ; 3 ce qui peut être déduit sur l'internaute à partir des 2 premiers cercles. L'identité numérique, elle, désigne les moyens de prouver son identité sur internet. (...) Or **l'identité numérique est et doit demeurer une prérogative des États**, car elle comprend une dimension majeure de souveraineté."

Laure Beaudonnet, "Grand barouf numérique: On a vu le futur de la démocratie et il y a (peut-être) un peu d'espoir", 20minutes, 25/03/19, <https://www.20minutes.fr/arts-stars/culture/2480767-20190325-grand-barouf-numerique-vu-futur-democratie-peut-etre-peu-espoir>

- "Le Grand barouf numérique s'est déroulé du 20 au 21 mars à la CCI Grand Lille.
- Cette troisième édition, intitulée « Qui gouverne le monde », s'est intéressée à la démocratie à l'ère du numérique.
- On a aperçu le visage peu reluisant du futur démocratique et on a eu un peu froid dans le dos." ⇒ **Numérique et démocratie**

Tristan Gaudiaut, "Le coût de l'Internet mobile à travers le monde", Statista, 11 mars 2019, <https://fr.statista.com/infographie/17309/prix-internet-mobile-dans-le-monde/>

AVRIL 2019

INITIATIVES LOCALES :

Benjamin Martinez, "Vidéo. Pyrénées-Atlantiques : Des ateliers expérimentent une formation au numérique dans trois collèges", Sud-Ouest, 11/04/2019 <https://www.sudouest.fr/2019/04/10/video-pyrenees-atlantiques-des-ateliers-expirim-entent-une-formation-au-numerique-dans-trois-colleges-5976495-4621.php> "ateliers pilotés par l'organisme de formation **GRETA Sud-Aquitaine** et par la start-up d'Etat **PIX**. Les participants peuvent suivre une **formation à la carte et valider leurs nouvelles compétences en obtenant un certificat**. On y apprend à déclarer ses **impôts en ligne**, **réaliser un CV** ou tout simplement envoyer un mail." "Trois heures par semaine" "piocher dans des ateliers"

ENTREPRISE :

Dounia BEN MOHAMED, "Numérique : Orange met le cap sur les incubateurs", Le Point, 28/04/2019, https://www.lepoint.fr/afrique/numerique-orange-met-le-cap-sur-les-incubateurs-28-04-2019-2309829_3826.php "L'opérateur français a lancé à Tunis, **l'Orange Digital Center**. **Un tiers-lieu de l'innovation qui réunit dans un même espace : formation des jeunes, accompagnement, et investissement dans les start-up**" "vont être déployés sur la zone Afrique et Moyen-Orient dans les pays où Orange est implanté (...) destinés à des publics variés" "Après l'Orange Developer Center, ces écoles numériques situées dans les régions défavorisées où femmes et enfants apprennent à se familiariser avec l'outil technologique à partir de tablettes. Il ya eu le FabLab où les start-uppers en herbe matérialisent leur projet." "renforcer sa stratégie commerciale et ancrer davantage sa responsabilité sociale (RSE),

tout en s'assurant un réseau de start-up, futures sous-traitantes du groupe, dans les pays où il opère.”

Paul Molga, **“Gojob bannit le CV pour accélérer l'embauche d'intérim”**, LesEchos, 18 avr. 2019,
<https://www.lesechos.fr/pme-regions/actualite-pme/gojob-bannit-le-cv-pour-accelerer-l-embau-che-dinterim-1012438> *“Grâce à des algorithmes de matching semblables à ceux des sites de rencontre, la start-up fait correspondre profils et missions avec moins de 1 % d'erreur. La start-up dispose aujourd'hui d'un vivier de 70.000 profils qualifiés dans une quarantaine d'agglomérations.”*

POLITIQUE/ÉTAT :

GERALDINE RUSSELL, **“Cédric O dévoile une feuille de route confuse”**, 03 AVRIL 2019,
<https://www.maddynews.com/2019/04/03/cedric-o-doctolib/> **Cédric O** : *“Tout juste nommé en remplacement de Mounir Mahjoubi - parti à la conquête de la mairie de Paris” **“loi Avia, qui doit lutter contre les contenus haineux en ligne et la future loi de régulation de l'audiovisuel”** “« Le numérique apparaît aujourd'hui comme un **facteur de fracture**, notamment en matière d'accès aux services publics, a-t-il constaté. Nous y avons peut-être été un peu fort en la matière et il y a des choses à corriger. »”*

Romane Ganneval, **“Banque postale, des médiateurs pour accompagner les exclus bancaires”**, LaCroix, 19/04/2019,
<https://www.la-croix.com/Economie/Social/Banque-postale-mEDIATEURS-accompagner-exclus-bancaires-2019-04-19-1201016806> **“Un dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire** a été déployé dans 300 bureaux de poste en 2019, permettant la **détection des exclus bancaires**, en difficulté avec les usages numériques.” *“La Banque postale propose via ses médiateurs, le « **Livret A d'accessibilité** ». Moyennant 1,5 € de dépôt à l'ouverture sans conditions de ressources, il permet d'obtenir une carte de retrait, un RIB, de réaliser des dépôts et retraits d'espèces et de domicilier des prestations sociales. (...) Les médiateurs peuvent aussi proposer à leurs clients fragiles, d'établir un **diagnostic de connaissances numériques**. En fonction de leur degré d'exclusion(...) d'un simple coup de pouce (...) à des ateliers découverte plus poussés.” **“toutes les banques ont l'obligation, depuis 2014, de proposer une offre de services bancaires spécifiques** aux personnes en situation de fragilité financière [qui] ne doit pas coûter plus de 3 € par mois. (...) 350 000 bénéficiaires”*

GLOBAL :

TRIBUNE - Marjolaine Girard (responsable d'Innov'Avenir), **“La jeunesse oubliée de l'inclusion numérique”**, LesEchos, 24 avr. 2019,
<https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/la-jeunesse-oubliee-de-linclusion-numerique-10-13643> *“Bien qu'utilisatrice assidue d'Internet, cette jeunesse **se limite principalement à l'usage de quelques réseaux sociaux** (...) La distance vis-à-vis du numérique vient ainsi se superposer aux **inégalités existantes et les renforcer**. Cette génération que l'on appelle à tort « digital native » a une maîtrise du numérique bien plus inégale que ce que l'on voudrait croire et manifeste sa **peur des intelligences artificielles**, de la robotisation du travail...” **“La récente mise en place d'un Capes informatique, depuis longtemps demandé, va dans le bon sens (...) l'enjeu est aussi d'informer tous les jeunes sur les perspectives en matière de formation et d'emploi”***

Etude comparée : L'inclusion numérique au Maroc Soumaya Naâmane Guessous (sociologue et militante féministe marocaine), "L'inclusion numérique en question", Digital Society Forum - Orange, 17/04/2019, <https://digital-society-forum.orange.com/fr/les-actus/1212-l39inclusion-numerique-en-questio-n-selon-soumaya-naaman-guessous> "le **taux d'équipement en téléphonie mobile est de 99,8%** et est quasi-généralisé, y compris chez les 40% de ruraux." "wifi n'est pas **accessible à tous** et l'équipement des foyers en ordinateur reste bas et ne concerne que 6 foyers sur 10, principalement des citadins." "**le marché [informel]** de la téléphonie permet aux plus démunis ou aux parents souhaitant équiper leurs enfants en Smartphone d'acquérir des appareils anciens, reformés ou contrefaits à des coûts accessibles" "La majorité des utilisateurs est **autodidacte (...)** Les **informations véhiculées par Internet sont souvent assimilées**, sans remise en question" ⇒ "Une **fibre citoyenne se tisse à travers ces réseaux**" "exemples le plus percutant est celui de la campagne de Moqatâa, en 2018, où un appel à boycotter des marques de produits de grande consommation a été massivement relayé sur les réseaux sociaux marocains."

Etude Pôle Emploi Catherine Quignon, "**Les demandeurs d'emplois les plus âgés et les moins diplômés, oubliés de la « société du tout numérique »**" Le Monde, 05 avril 2019, https://www.lemonde.fr/emploi/article/2019/04/05/les-demandeurs-d-emploi-premieres-victimes-de-la-fracture-numerique_5446441_1698637.html "L'inscription à Pôle emploi se fait exclusivement en ligne depuis 2016. « On a formé 3 000 jeunes en service civique pour accompagner ces personnes à l'utilisation de nos nouveaux services" "Selon une [enquête de Pôle emploi](#), **13 % des demandeurs d'emploi n'utilisent pas ou peu Internet dans leur recherche.** « Il y a des personnes qui ne savent pas du tout l'utiliser et d'autres qui estiment ne pas en avoir besoin »" "75 % des emplois nécessitent désormais la maîtrise de compétences numériques indique un rapport France Stratégie remis au gouvernement en juillet 2018."

MAI 2019

INITIATIVES LOCALES :

Guillaume Barkhuysen, "Inédit: des **formations pour s'initier à la banque digitale!**", Sudinfo.be, 22 Mai 2019, <https://www.sudinfo.be/id120260/article/2019-05-22/inedit-des-formations-pour-sinitier-la-banque-digitale> "Un virage numérique difficile à prendre pour certains. Face à ce constat, l'Agence du Numérique, Febelfin et le réseau des Espaces publics numériques lancent des initiations à la banque en ligne." (Belgique)

ENTREPRISE :

Caroline DE MALET, "**Google alloue 3 millions d'euros à l'inclusion numérique en France**" Le Figaro, 14 mai 2019, mis à jour le 15 mai 2019, <https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/google-alloue-3-millions-d-euros-a-l-inclusion-numerique-en-france-20190514> "vise à soutenir dix initiatives de l'économie sociale et solidaire dans l'Hexagone" "sommet Tech for good qui se tiendra demain mercredi à l'Élysée" "Google a choisi de se focaliser sur **une seule problématique: l'inclusion numérique**"

"OpenClassrooms sacrée « prochaine licorne européenne » à VivaTech", LesEchos,

17/05/2019,

<https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/actu/0601244503662-openclassrooms-sacre-e-pro-chaine-licorne-europeenne-a-vivatech-329322.php#xtor=CS1-35> "La start-up veut **rediriger les chômeurs vers des secteurs qui embauchent grâce à des formations en ligne**. Le « next european unicorn award » lui offre un accès direct à des investisseurs. (...) Elle se veut la preuve qu'une **start-up peut cumuler impact social** et développement économique."

POLITIQUE/ÉTAT :

Aude CHARDENON, "G7 du numérique, Sommet Tech For Good... Les dossiers (compliqués) du gouvernement", *L'Usine Digitale*, 14 mai 2019, <https://www.usine-digitale.fr/editorial/g7-du-numerique-sommet-tech-for-good-les-dossiers-compliques-du-gouvernement.N842575> "Sommet Tech for good le 15 mai, le G7 du numérique le 15 mai également, puis le salon Viva Technology, les 16 et 17 mai, à Paris." "responsabilisation des plateformes dans la lutte contre les contenus dangereux sur Internet. (...) Les pays du G7 doivent être en mesure d'**assurer à leurs citoyens le respect de leurs droits et de leurs libertés en ligne**", précise Bercy (...) charte sur les contenus haineux "complexité de parvenir à un consensus : "Tous les pays n'ont pas la même approche dans la régulation, explique Cédric O"

GLOBAL :

Accès des personnes handicapées Thomas Faidherbe, "Accessibilité numérique : rappel à l'ordre pour le gouvernement", *Archimag*, 29/05/2019, Mis à jour le 03/06/2019, <https://www.archimag.com/vie-numerique/2019/05/29/rappel-gouvernement-accessibilite-numerique> "Le **décret 2019/99 prévoit des avancées pour l'accessibilité** numérique des citoyens français. Néanmoins, selon le Conseil national du numérique, le nouveau décret n'est pas à la hauteur. Il n'est pas destiné à tous les publics (...) les sites **manquent d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap**." Solutions : "prévoir, dans le cadre du plan Action publique 2022, des **ressources humaines et financières conséquentes** dédiées à l'accessibilité numérique et à l'inclusion numérique au service des personnes en situation de handicap."

Bluelina, "Enquête sur les seniors les plus connectés", *Bluelinea*, 9 mai 2018, <https://bluelinea.com/le-mag/seniors-et-reseaux-sociaux-enquete-sur-les-seniors-les-plus-connectes/> "**80 % des personnes âgées de plus de 55 ans appartiennent à ces communautés**, avec une préférence avouée pour le réseau de Mark Zuckerberg : Facebook." "surnom à ces geeks. Les seniors sont appelés des « silver surfer »"

JUIN 2019

INITIATIVES LOCALES :

Stéphanie ALEXANDRE, "La **carte Vitale sur smartphone** est testée dans 2 départements", *Le Figaro*, 04/06/2019, <http://leparticulier.lefigaro.fr/article/la-carte-vitale-sur-smartphone-en-test-dans-2-departements/> "Pendant un an, les bénéficiaires de l'assurance maladie résidant dans les départements des Alpes-Maritimes et du Rhône peuvent tester gratuitement la e-carte vitale, grâce à une application sur smartphone."

ENTREPRISE :

Jean-Philippe Vallespir, "Montpellier atelier numérique Google, lancement : "Les Clés du Web en famille"", *Le Mouvement*, 21 juin 2019, <https://lemouvement.info/2019/06/21/montpellier-atelier-numerique-google-lancement-le-s-cle-s-du-web-en-famille/> ""les utilisateurs se posent des questions sur la sécurité en ligne, et ils s'en posent encore plus lorsqu'il s'agit de leur famille..." Et c'est donc à cette attente que viennent répondre "**Les clés du Web en famille**", atelier numérique Google, journées spéciales réalisées en partenariat avec l'association e-Enfance." "Exemple avec Family Link, il sera facile de créer un compte Google pour votre enfant et lui **apprendre à contrôler les contenus**, pour l'aider à choisir et ne pas subir ce qu'il consulte sur ses appareils, ordi, tablette ou smartphone."

POLITIQUE/ÉTAT :

Philippe Rioux "Occitanie : lancement du Hub Territorial pour les exclus du numérique", *La Dépêche*, 25/06/2019, <https://www.ladepeche.fr/2019/06/25/occitanie-lancement-du-hub-territorial-pour-les-exclus-du-numerique,8276637.php> "11 projets lauréats de l'appel à projets « **Hubs Territoriaux pour un Numérique Inclusif** » mis en œuvre et financé par la Banque des Territoires en partenariat avec la mission Société numérique de l'Agence du numérique (...) doté d'une enveloppe de **5 millions d'euros**. " Objectifs :

- "Recenser, articuler et coordonner les aidants numériques (...)
- Lever des **fonds** (...) projets à plus grande échelle
- **Mutualiser** et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des centres de services partagés (mutualisation de parcours de formations pour les aidants, partage d'outils et de ressources humaines...)
- **Évaluer** l'efficacité des services rendus (...) informer les collectivités et les instances nationales concernées." "Le Hub Occitanie va recevoir une subvention de 450000€"

Le Figaro, AFP, "«**Droit à l'erreur**»: le gouvernement lance ce mardi son site **oups.gouv.fr**", *Le Figaro*, 3 juin 2019, <https://www.lefigaro.fr/conso/droit-a-l-erreur-le-gouvernement-lance-ce-mardi-son-site-oups-gouv-fr-20190603> "site internet du «**droit à l'erreur**» qui «*listera les erreurs les plus courantes*» des Français pour les aider dans leurs démarches administratives, a-t-il indiqué sur Twitter. «Le droit à l'erreur est aujourd'hui une réalité. Nous ne sanctionnons plus les erreurs involontaires»,"

GLOBAL :

Eric de La Chesnais, "«**Illectronisme**»: **11 millions de français ne sont pas à l'aise avec le numérique**", *Le Figaro*, 24 juin 2019, mis à jour le 25 juin 2019, <https://www.lefigaro.fr/actualite-france/illectronisme-un-livre-blanc-pour-lutter-contre-l-exclusi-on-numerique-20190624> "«Aujourd'hui près d'un quart des Français, soit **23%** exactement, n'est pas à l'aise avec le numérique, c'est-à-dire près de 11 millions de personnes», indique Philippe Marchal, président du **Syndicat de la presse sociale** (SPS). Cette organisation, qui rassemble plus de quatre-vingts éditeurs (associations, coopératives, mutuelles, syndicats...), publie ce mardi un **livre blanc contre l'illectronisme**" (cf. fiche synthèse)

Hélène Girard, "E-inclusion en bibliothèque : l'intervention des professionnels bientôt cadrée", *La gazette*, 12/06/2019,
<https://www.lagazettedescommunes.com/625520/e-inclusion-en-bibliotheque-linterventi-on-d-es-professionnels-bientot-cadree/> "L'Association des bibliothécaires de France (ABF) participe à un groupe de travail piloté par le ministère de la Culture." **"Les bibliothécaires face à trois problèmes (...)** 1 – La définition de leurs **missions** numériques (...) [accès/aide à la démarche ?] 2 – Leur **responsabilité** en tant qu'« aidant numérique » : (...) erreur ? La confidentialité (...) la Ville de Paris, par exemple, ait cadré le périmètre d'intervention de ses agents le rôle d'aidants numériques par une **charte** élaborée en 2017. 3 – Leur **compétence** pour remplir ce rôle"

JUILLET 2019

INITIATIVES LOCALES :

"**Emmaüs connect** : un coup de pouce pour être à l'aise avec un ordinateur", **Béthune** Smart City, 05 juillet 2019,
<https://www.bethune.fr/actualites-109/emmaues-connect-un-coup-de-pouce-pour-etre-a-lais-e-avec-un-ordinateur-840.html?cHash=d161990289e1b935a7e011113535fd3>
"avec Pôle Emploi, propose des ateliers « Emmaüs connect », qui reprennent en douceur les bases de l'informatique"

ENTREPRISE :

Abdel SAMARI, "NÎMES La **Fondation Orange soutient la création d'une deuxième Maison Digitale**", *Objectif Gard*, 15 juillet 2019
<https://www.objectifgard.com/2019/07/15/nimes-la-fondation-orange-soutient-la-creation-dun-e-deuxieme-maison-digitale/> "6 000€ à l'association nîmoise Feu Vert. Pour aider cette association à mettre en place des ateliers numériques hebdomadaires à destination de femmes. Objectif : leur faciliter l'accès aux démarches dématérialisées, dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle et réduire ainsi la fracture numérique." "la Fondation Orange organise l'accueil des femmes dans des lieux de formation (...) Présent dans **18 pays**, le **programme Maisons Digitales compte 238 Maisons Digitales**, dont une **centaine en France**. Plus de **20 000 femmes ont déjà été formées.**"

La Rédaction, "**Inclusion numérique : Orange annonce une offre globale dédiée aux foyers à faibles revenus**", *Presse Citron*, 18 juillet 2019,
<https://www.presse-citron.net/inclusion-numerique-orange-annonce-une-offre-globale-dediee-aux-foyers-a-faibles-revenus/> "En partenariat avec des associations, Orange lance Coup de Pouce Livebox, une offre qui comporte (...) accès **Internet-TV-Téléphone à 19,99 €** par mois et d'un **ordinateur portable reconditionné à 175 €** incluant une suite bureautique (...) Cette offre est réservée aux personnes dont le quotient familial CAF ou MSA est inférieur ou égal à 700 €"

POLITIQUE/ÉTAT :

Sophie Cazaux, "Le gouvernement lance un pass pour réduire la fracture numérique", *Le Figaro*, 25 juillet 2019,
https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/le-gouvernement-lance-un-pass-pour-reduire-la-fract-ure-numerique-20190725?redirect_premium "**1 million de pass numériques sont**

entrés en circulation dans 48 collectivités territoriales le 22 juillet. Un projet qui constitue un premier pas vers l'inclusion numérique mais qui reste **encore trop peu connu.** "Afin d'obtenir un pass, il faut en faire la demande auprès d'une structure locale: un guichet de service public, une association... Cela pose le problème de la transmission de l'information: afin de réussir à atteindre le public visé, il faut que celui-ci soit au courant de l'existence des pass. (...) «le projet se heurte pour l'instant à un fort déficit d'information, que ce soit du côté des structures potentielles d'accueil des ateliers, ou de celui des exclus du numérique.»"

GLOBAL :

Simon Louvet, "« Linked Out », un nouveau **réseau social pour trouver un emploi aux plus démunis**" *actu.fr*, 27 Juil 2019, https://actu.fr/societe/linked-out-nouveau-reseau-social-trouver-emploi-plus-demunis_26118170.html "Le réseau Entourage a créé "Linked Out", un réseau social sur lequel les profils de personnes précaires sans emploi sont diffusés (...) a pour objectif de « viraliser » les CV de sans-abri et personne en situation précaire."

Mission Société Numérique "UNE ENQUÊTE DE L'OCDE MET EN RELIEF LES **DIFFICULTÉS DES PROFESSEURS DES ÉCOLES À INTÉGRER LE NUMÉRIQUE DANS LEURS PRATIQUES PÉDAGOGIQUES**", Labo Société Numérique, 03.07.2019, <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2019/07/03/une-enquete-de-locde-met-en-relief-les-difficultes-des-professeurs-des-ecoles-a-integrer-le-numerique-dans-leurs-pratiques-pedagogiques/> "En France, **seuls 14 % des enseignants indiquent laisser les élèves utiliser des outils numériques** pour des projets ou travaux en classe, contre 40 à 60 % des enseignants des autres pays européens." "35 % des enseignants français expriment un besoin élevé de formation pour acquérir des compétences TICE, soit une proportion supérieure à tous les autres pays européens." "L'enquête conduite auprès des directeurs d'école révèle également une spécificité française liée aux **problèmes d'équipements et de ressources matérielles** qui contribuent également à freiner l'intégration pédagogique du numérique (...): 57 % d'entre eux (contre 17 % dans les pays nordiques, 23 % en Angleterre, 35 % en Espagne et 37 % en Flandre) (...) **davantage signalés en éducation prioritaire** (70 % et 76 %, respectivement) et pour les écoles situées **dans les grandes villes** (65 % et 73 %, respectivement)."

Guillaume Garczynski, "**Fracture numérique, fracture sociale**", Revue-projet, 31 juillet 2019, <https://www.revue-projet.com/articles/2019-07-garczynski-fracture-numerique-fracture-sociale/10307> "**cinq millions de Français cumulent précarité sociale et précarité numérique**" "Les freins à l'inclusion numérique sont multiples : illettrisme, absence de compte courant ou de logement, coûts des télécommunications et du matériel, complexité de l'offre, morcellement des opportunités d'accompagnement au numérique... Aussi les personnes âgées ou handicapées, les allocataires de minima sociaux, les habitants de zones rurales ou encore les jeunes n'ayant qu'un usage récréatif d'Internet restent sur le bord du chemin. Alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via Internet ! C'est ce qu'on appelle la **"double peine"** des publics fragilisés face au tout-numérique."

AOÛT 2019

INITIATIVES LOCALES :

Désirée de Lamarzelles, "Centres Sociaux Connectés : Le Numérique Pour Tous !", *Forbes*, 19 août 2019,

<https://www.forbes.fr/technologie/centres-sociaux-connectes-le-numerique-pour-tous/?cn-reloaded=1> "pour lutter contre la fracture numérique (...) les quartiers prioritaires de la région Hauts-de-France ont ouvert des centres sociaux pilotes autour d'une nouvelle expérimentation : **les Centres Sociaux Connectés**. Avec l'aide financière de l'Etat, de la CAF et de la Fédération Nationale des Centres Sociaux" "organisé autour de ses grands enjeux actuels comme **l'e-administration, la montée en compétence (...), le développement durable ou encore la démocratie participative**. Une expérimentation qui a rencontré un vrai succès avec plus de 895 personnes (58,5% des femmes et 41,5% d'hommes)" "Le projet a pour ambition d'être **essaimé dans plus de 60 structures** d'ici la fin de l'année 2019 sur l'ensemble de la région Hauts-de-France. L'égalité des chances sera l'un des principaux défis du numérique."

Jérôme Ostermann, "Les "Restos" vont lancer un camion du cœur sur les routes de la Haute-Vienne", *France Bleu*, 27 août 2019, Mis à jour le 28 août 2019, <https://www.francebleu.fr/infos/economie-social/les-restos-vont-lancer-un-camion-du-coeur-sur-les-routes-de-la-haute-vienne-1566823805> "Les Restos du Cœur ont un nouveau projet en Haute-Vienne. **Un camion du cœur itinérant** qui permettra d'aller dans des zones rurales où ils n'ont pas d'antenne. Pour de **l'aide alimentaire mais aussi pour des ateliers autour du numérique et d'internet**."

ENTREPRISE :

Alain Guillemoles, "G7 Biarritz : l'Afrique et les femmes, priorités françaises au sommet", *La Croix*, 21/08/2019, <https://www.la-croix.com/Economie/Monde/G7-Biarritz-lAfrique-femmes-priorites-francaises-sommet-2019-08-21-1201042139> "une autre initiative qui sera aussi sur le bureau des chefs d'État. Elle vient de la **fondation Bill et Melinda Gates et vise à favoriser l'« inclusion numérique des femmes en Afrique »**. La fondation Gates constate que les services bancaires sur mobile se sont rapidement développés sur le continent. Ils **favorisent l'entrepreneuriat** et sont un outil de développement. Or, montre le rapport, les femmes ont moins accès à ce type de service. La fondation souhaite « aider les États africains à accélérer pour **déployer les services financiers numériques** sur tout le continent, en veillant à l'inclusion financière de plus de 400 millions d'adultes, dont 60 % sont des femmes »."

Isabelle LESNIAK, Florence BAUCHARD, "6 start-up qui facilitent l'année scolaire", *LesEchos*, 03/09/2019, <https://weekend.lesechos.fr/business-story/liste/0601780878052-6-start-up-qui-facilitent-lannee-scolaire-2288283.php> "« Educational Technology » - se sont créées pour **mettre les outils digitaux au service des enseignants et/ou de leurs élèves**." Exemple : "digiSchool, le coup de main aux devoirs Création (...) 3,9 millions de visiteurs uniques (...) en postant son problème sur devoirs.fr, le collégien ou lycéen peut obtenir un coup de main, gratuitement, de la communauté"

POLITIQUE/ÉTAT :

Xavier HÜRSTEL, "Et maintenant, place à l'acte II de la numérisation des services publics", *LesEchos*, 9 août 2019, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/et-maintenant-place-a-lacte-ii-de-la-numeris>

[ation-des-services-publics-1123157](#) **“Impôts, timbres fiscaux, changement de situation... l'Etat a numérisé avec succès la plupart de ses démarches administratives. Pour Xavier Hürstel, directeur exécutif chez Sopra Steria, il doit maintenant digitaliser d'autres services publics du quotidien tels que la santé, l'éducation ou encore la justice.”** **“l'ensemble des foyers fiscaux français doit exclusivement déclarer ses revenus en ligne”**

Solveig Godeluck, **“Près de 2 millions de patients disposent d'un dossier médical partagé”**, LesEchos, 5 nov. 2018, Mis à jour le 6 nov. 2018, <https://www.lesechos.fr/economie-france/social/pres-de-2-millions-de-patients-disposent-dun-dossier-medical-partage-145211> **“Pour atteindre l'objectif de 3,5 millions de dossiers ouverts à la fin de l'année, l'Assurance-maladie mobilise les pharmaciens.”** **“Fin octobre, 1,88 million d'assurés sociaux français disposaient d'un dossier médical partagé (DMP)”**.

GLOBAL :

Carine Babec, **“Démarches administratives : le tout numérique inquiète, et pas que les seniors”**, actu.fr, 11 août 2019, https://actu.fr/societe/demarches-administratives-tout-numerique-inquiete-pas-les-seniors_19818821.html **“Aujourd'hui, 80 % des démarches administratives se font encore sur papier”** **“Près de la moitié de la population se dit inquiète à l'idée de devoir réaliser la plupart des démarches administratives en ligne, un quart considère en être incapable et près d'un tiers attend une aide des pouvoirs publics et un accompagnement de proximité.”** **“le Défenseur des droits a interpellé le gouvernement (...) recommande d'introduire dans la loi « une clause de protection des usagers, prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique ».”** **“En attendant, des points numériques sont mis à disposition dans les préfectures et sous-préfectures [avec] des médiateurs. Le site officiel de l'administration française propose des fiches pratiques pour utiliser les services en ligne et remplir les formulaires nécessaires.”**

TRIBUNE, Collectif, **“« Nous voulons un numérique émancipateur, conçu pour tous, humain, porteur de capacités et de choix »”**, 29 août 2019, https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/08/29/nous-voulons-un-numerique-emancipateur-concu-pour-tous-humain-porteur-de-capacites-et-de-choix_5503999_3232.html **“Un collectif d'ONG et de syndicats appelle, dans une tribune au « Monde », à mettre la transformation numérique au service du « pacte social et écologique » signé par dix-neuf organisations, ONG et syndicats, et présenté le 5 mars par Laurent Berger et Nicolas Hulot.”**

SEPTEMBRE 2019

INITIATIVES LOCALES :

Éric MARIE, **“Bayeux. L'intercom veut réduire la fracture numérique”**, Ouest-France, 12/09/2019, <https://www.ouest-france.fr/normandie/bayeux-14400/bayeux-l-intercom-veut-reduire-la-fract-ure-numerique-6517071> **“Bayeux intercom a décidé d'accompagner ses habitants pour mieux utiliser les outils numériques. Un médiateur vient d'être recruté et une convention a été signée ce jeudi 12 septembre 2019, avec l'État et le Département (...)** **L'outil destiné à réduire cette triple fracture est donc la mise en place d'un dispositif, intitulé « Déclik numérique », destiné à aider et accompagner ceux qui éprouvent des**

difficultés.” “ateliers gratuits (...) accompagnement individuel (...) permanences”

TRIBUNE, Camille Putois “Simplification administrative : l’« open banking », une source d’inspiration”, *LesEchos*, 27 septembre 2019, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/simplification-administrative-l-open-banking-une-source-dinspiration-1135351> “Camille Putois, fondatrice de K. solutions, **suggère aux pouvoirs publics de s’inspirer de l’« open banking » pour accélérer la simplification des démarches administratives** en ligne. (...) Les services publics administratifs pourraient **ouvrir de manière contrôlée l’accès aux données personnelles** dont ils disposent sur les usagers. Start-up et associations pourraient alors proposer des services innovants qui amélioreront la relation avec les administrations.”
“C’est également ouvrir la voie à un accompagnement innovant, reposant sur une combinaison d’automatisation, d’intelligence artificielle et de conseil humain.”

ENTREPRISE :

Pierre Cheminade, “Inclusion numérique : la coopérative Aptic change d’échelle en levant 2,5 M€”, *La Tribune*, 17/09/2019, <https://objectifaquitaine.latribune.fr/innovation/2019-09-17/inclusion-numerique-la-cooperativ-e-aptic-change-d-echelle-en-levant-2-5-m-827802.html> “Pionnier de l’inclusion numérique, le Pass numérique Aptic est désormais porté par une **société coopérative d’intérêt collectif dédiée**. Cette nouvelle structure, qui reste implantée au sein de Darwin, à Bordeaux, a levé 2,5 M€ auprès de différents acteurs d’intérêt général, dont l’Etat. Objectif : **identifier et atteindre prioritairement toutes les personnes éloignées des usages numériques** et tout en **consolidant la filière et les lieux de formation**. Un défi colossal.”
“pour imaginer des méthodes de repérages et des circuits de distribution du Pass numérique qui ne sont pas les plus évidents au premier regard.”

POLITIQUE/ÉTAT :

Premier ministre, “**Décret n° 2019-919** du 30 août 2019 relatif au **développement des compétences numériques dans l’enseignement** scolaire, dans l’enseignement supérieur et par la formation continue, et au cadre de référence des compétences numériques”, JORF n°0203 du 1 septembre 2019, texte n° 25, <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039005162&categorieLien=id> “crée un cadre de référence des compétences numériques, outil de positionnement et de certification des compétences numériques acquises par les élèves et les étudiants tout au long de leur parcours de formation initiale, de l’école élémentaire à l’enseignement supérieur, et au-delà, acquises tout au long de la vie, grâce à la formation continue, voire individuellement et de façon informelle.”
Ministère des Solidarités et de la Santé, “Accès et maintien des droits pour tous à l’ère du numérique”, 04.09.19, <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/acces-et-maintien-des-droits-pour-tous-a-l-ere-du-numerique> Fiche pour “**conseiller et guider les travailleurs sociaux (...) à mieux répondre aux besoins des personnes pour l’accès et/ou le maintien de leurs droits via les outils numériques**”

GLOBAL :

Perelafouine, "Emmaüs Connect lance une **campagne de bouche à oreille inédite** : « **Bénévole cherche Bénévole** », Père La Fouine, 16 septembre 2019, <https://perelafouine.com/emmaus-connect-lance-une-campagne-de-bouche-a-oreille-inedite-benevole-cherche-benevole/> "L'enjeu est donc de **passer d'une mobilisation dans la sphère privée à un engagement citoyen**. « Au fond, il n'y aura pas de progrès significatif de l'inclusion numérique sans **mobilisation citoyenne** », pour Jean Deydier, directeur et fondateur d'Emmaüs Connect. L'association recherche également des compétences opérationnelles (vente, partenariats, communication, formation...)."

Marine PROTAIS, "Deux tiers des Français choisiraient des études numériques s'ils avaient 18 ans", ADN, 4 SEPT. 2019, <https://www.ladn.eu/tech-a-suivre/etude-francais-et-formation-numerique/> "résultat d'une enquête de re.sources, laboratoire de réflexion sur l'emploi du groupe Randstad, publiée mardi 3 septembre 2019." "S'ils avaient de nouveau 18 ans, **63 % des Français se lanceraient dans une filière numérique**. En revanche, ils sont moins motivés pour s'y mettre une fois adulte, constate une étude Randstad." "le numérique est un secteur en **pénurie de main d'œuvre**. Plus de 80 000 emplois étaient à pourvoir en 2018 selon Pôle Emploi. Et les besoins vont croissant, environ + 5 % chaque année." "Malgré un **retard constaté en termes de compétences digitales**, les Français sont moins en demande de formation et plus confiants quant à leur avenir (...) Un **manque de lucidité qui explique un manque de motivation...**"

Parole d'élus, "**Le MAG'digital spécial « L'inclusion numérique**»", Septembre 2019, <https://parolesdelus.com/themes/parole-delus/magazine-septembre/#/page/0>
OCTOBRE 2019

INITIATIVES LOCALES :

La Ligue de l'Enseignement, "LA MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES, GAGE D'AUTONOMIE POUR LES FEMMES", 11/10/19, <https://laligue.org/la-maitrise-des-outils-numeriques-gage-dautonomie-pour-les-femmes/> "Dans le département de la Dordogne, le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF) et la Ligue de l'enseignement lancent « **D-Clics femmes** », un dispositif visant à favoriser l'inclusion numérique et professionnelle des femmes en situation de précarité." "deux points d'accueil et de formation au numérique (...) formation, d'une durée de 6 mois, prendra la forme d'ateliers hebdomadaires de 2h et comptera 10 femmes. Les bénéficiaires seront identifiées grâce aux partenaires locaux tels que les référents RSA"

ENTREPRISE :

"Entretien avec Farid Humblot, spécialiste de l'inclusion numérique", actu.fr, 24 octobre, https://actu.fr/polynesie-francaise/papeete_98735/entretien-farid-specialiste-inclusion-numerique_28907621.html Farid Humblot était un invité intervenant du **Digital Festival Tahiti** Il est "**directeur outre-mer de Simplon.co**" "**La notion d'archipels, c'est vraiment un sujet d'inclusion numérique**. (...) Comment construire des écosystèmes micro-locaux qui permettent d'avoir des lieux où les gens auront accès à la connaissance via internet (...) aller au-delà de la consommation de YouTube, Facebook, etc ." "des îles (...) Outre l'isolement, chaque territoire a ses propres forces et faiblesses. On voit de plus en plus apparaître des **hubs régionaux**, avec la mise en relation des territoires [ex : Guadeloupe-Martinique-Guyanne]"

C'est très important parce que **c'est la taille qui fera que l'on sera capable d'attirer des services, capables de créer de la valeur.**"

POLITIQUE/ÉTAT :

Samuel KHAN, "Qu'est-ce qu'**Alicem**, le projet d'identification par reconnaissance faciale de l'État français?", Le Figaro, 9 octobre 2019, mis à jour le 25 octobre 2019, <https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/qu-est-ce-qu-alicem-le-projet-d-identification-par-reconnaissance-faciale-de-l-etat-francais-20191009> "**L'application, qui permettra de se connecter aux services publics grâce à la reconnaissance faciale**, pourrait être lancée dès novembre, malgré les critiques des associations de défense des libertés en ligne." (cf. Note : l'identité numérique et le projet Alicem).

MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE, "**UN DOSSIER NUMÉRIQUE CITOYEN EN 2020 : UNE VISION D'ENSEMBLE DE SES RELATIONS AVEC LES ORGANISMES PUBLICS**", 10.10.2019, <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2019/10/10/un-dossier-numerique-citoyen-en-2020-un-e-vision-d-ensemble-de-ses-relations-avec-les-organismes-publics/> "La direction interministérielle du numérique (Dinsic) vient de rendre publique sa feuille de route, baptisée **Tech.Gouv.**" "L'objectif avancé est de 25 millions d'utilisateurs de **France Connect** d'ici 2022." "« dossier numérique citoyen ». Celui-ci « offrira aux usagers et citoyens une **vision à 360°, et en toute transparence, de leurs relations avec les organismes publics.** Parmi les fonctionnalités envisagées, permettre de consulter la liste des informations dont les administrations disposent sur les citoyens ; suivre les échanges de données que les administrations effectuent entre elles pour faciliter les démarches et développer une fonction de notifications permettant d'informer les citoyens de l'avancement du traitement de leurs dossiers ». Ce dossier numérique citoyen pourrait voir le jour au second semestre 2020."

GLOBAL :

Comité d'évaluation et de Contrôle des Politiques Publiques, "RAPPORT D'INFORMATION sur l'évaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux", 10 octobre 2019, <http://www.assemblee-nationale.fr/15/pdf/rap-info/i2297.pdf> "Globalement, ces territoires en déprise **n'ont pas été abandonnés** par les grands réseaux nationaux de services publics, malgré des réorganisations différenciées, moins brutales de la part de ceux tenus par des obligations légales (éducation nationale, gendarmerie, La Poste). La Cour déplore surtout un **manque cruel de coordination, des décisions indifférentes aux spécificités locales et le caractère incomplet des outils** de contractualisation qui, le plus souvent, ne concernent pas les services de l'État." "la Cour invite les pouvoirs publics à s'appuyer sur des **structures polyvalentes (...)'anticiper soigneusement les réformes(...)** proposer à tous les usagers un accompagnement en rapport avec leurs besoins, dans le cadre d'une stratégie inclusive, de façon à ne pas multiplier les handicaps dont souffrent les territoires ruraux."

Le Lab Ouishare x C:RONOS, "Capital numérique, Pouvoir d'agir des habitants des **quartiers prioritaires**", <https://www.le-lab.org/exploration-capital-numerique> Enquête de terrain pendant un an dans 4 quartiers prioritaires - Les chercheurs ne veulent pas parler de fracture numérique car les habitants des quartiers prioritaires "**utilisent tous les jours**" les outils numériques pour leur divertissement par exemple. "Mais beaucoup de **services dématérialisés sont mal pensés** : ils amplifient les difficultés auxquelles les habitants sont

déjà confrontés dans l'accès à leurs droits, la recherche d'un emploi (...) concevoir avec eux (...) maintenir le lien social avec une présence humaine"

Alain FOUCARAN, "La fracture numérique ne doit pas être pensée à l'échelle individuelle mais collective", *The Conversation*, 1 octobre 2019, <https://theconversation.com/la-fracture-numerique-ne-doit-pas-etre-pensee-a-lechelle-individuelle-mais-collective-123826> "Et si, **au lieu de penser la « fracture numérique » au niveau des individus**, avec un accès ou non à Internet, **la réelle cassure se situait entre des entreprises qui maîtrisent parfaitement la gestion et l'utilisation des données (les GAFAM) et les autres organisations**, qu'elles soient publiques ou privées." "C'est à ce niveau, à mon sens, que se situe la véritable et préoccupante « fracture numérique » entre les entités n'ayant pas la capacité d'investir et celles qui l'auront afin de se doter d'outils informatiques (machines et logiciels) leurs garantissant les moyens d'analyser, de trier, dans ce « monde inondé d'informations sans pertinence » et de conserver un pouvoir décisionnel parce qu'elles auront la possibilité d'afficher de la clarté."

TF1, Vidéo, "Quand le fisc demande à un **papy de 87 ans sans connexion de payer par Internet**", JT 13H, 21 octobre, <https://www.lci.fr/population/quand-le-fisc-demande-a-un-papy-de-87-ans-sans-connexion-d-e-payer-par-internet-pagney-jura-2135508.html>

NOVEMBRE 2019

INITIATIVES LOCALES :

Mission Société Numérique, "Territoires d'action pour un numérique inclusif", <https://societenumerique.gouv.fr/territoires-daction-pour-un-numerique-inclusif/>

"10 nouveaux territoires lauréats en 2020

- Montpellier Méditerranée Métropole ;
- Lorient Agglomération ;
- Eurométropole de Strasbourg ;
- Conseil départemental de la Mayenne;
- Conseil départemental du Puy-de-Dôme;
- Conseil départemental de l'Aube ;
- Communauté d'agglomération Pays Nord Martinique
- Conseil départemental du Calvados ;
- Conseil départemental de l'Aveyron ;
- Collectivité territoriale de Corse"

"La Mission soutient et outille les collectivités locales dans la mise en œuvre de leurs stratégies et initiatives locales [car] c'est le bon échelon (...) Parce que faire société à l'heure du numérique ne passera que par l'existence de réseaux locaux."

ENTREPRISE :

France Générosité, "Remise en cause du mécénat d'entreprise – Communiqué de presse du 13 novembre 2019", 13.11.2019,

<https://www.francegenerosites.org/communiquede-presse-13-novembre-2019-mecenat/> / "**baisse du taux de la réduction d'impôt au titre du mécénat d'entreprise** de 60% à 40% pour la fraction de dons supérieure à 2 millions d'euros annuels."

La France Connectée, "@FranceConnectee", a rejoint Twitter en novembre 2019, <https://twitter.com/FranceConnectee> "Une **start-up solidaire** au service des citoyens. Objectif : lutter contre l'exclusion numérique. **Formations et conférences.**" 22 nov. 2019 "Notre proposition : **Accompagner les élus locaux** pour répondre aux besoins des citoyens."

Notre offre : - Formations - Conférences - Accompagnement personnalisé - Aide à distance
#LaFranceConnectée”

POLITIQUE/ÉTAT :

Isabelle Raynaud, “Le Plan national pour le numérique inclusif reste méconnu, mais les collectivités agissent”, La Gazette, 18/11/2019,
<https://www.lagazettedescommunes.com/648601/le-plan-national-pour-le-numerique-inclusif-reste-meconnu-mais-les-collectivites-agissent/> “Un an après” l’annonce du **Plan national pour le numérique inclusif**. Une “Étude réalisée en ligne par Infopro Digital études pour “La Gazette” et groupe Up du 20 juin au 19 juillet 2019 auprès de 238 élus et agents” montre que **“le dispositif reste largement méconnu dans les territoires : 58 % des personnes interrogées n’en connaissent en effet pas les objectifs, alors que 45 % font partie d’une collectivité ayant mis en place une stratégie d’inclusion numérique.”** “le gouvernement a lancé le pass numérique, que 38 % de notre panel répondant envisage de mettre en place”

GLOBAL :

MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE, “**17% DE LA POPULATION EN SITUATION D’ILLECTRONISME, SELON L’INSEE**”, 07.11.2019,
<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2019/11/07/insee-une-personne-sur-quatre-ne-sait-pas-sinformer-et-une-sur-cinq-est-incapable-de-communiquer-via-internet/> Basé sur : Stéphane Legleye, Annaïck Rolland, “Une personne sur six n’utilise pas Internet, plus d’un usager sur trois manque de compétences numériques de base”, INSEE, 30/10/2019
https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397?pk_campaign=avis-parution

- “L’illectronisme peut accroître la vulnérabilité sociale
 - Une personne de 75 ans ou plus sur deux n’a pas accès à Internet à son domicile ● 15 % de la population n’a pas utilisé Internet au cours de l’année dont 64 % des 75 ans ou plus
 - **38 % des usagers d’Internet manquent d’au moins une compétence numérique, 2 % n’en ont aucune**
 - **Une personne sur quatre ne sait pas s’informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet**
 - Des compétences clivées suivant l’âge, le diplôme et le type de ménage
 - Des disparités territoriales d’équipement et de compétences
 - Les compétences des Français dans la moyenne de l’UE”
- (Cf. note Derniers chiffres sur la fracture)

DÉCEMBRE 2019

INITIATIVES LOCALES :

“Contre l’exclusion numérique liée à l’âge : un guide pour utiliser votre tablette tactile !”, 17/12/2019, Senior Actu,
https://www.senioractu.com/Contre-l-exclusion-numerique-liee-a-l-age-un-guide-pour-utiliser-votre-tablette-tactile-_a22343.html “INC et la Caisse nationale de solidarité pour l’autonomie (CNSA) publient un **guide gratuit pour apprendre à configurer et à utiliser une tablette tactile**. (...) les clés pour adapter votre appareil aux **besoins des personnes ayant de légers troubles visuels, auditifs ou moteurs** et ainsi, améliorer leur confort de lecture, d’écoute ou d’écriture.” “outil pensé et réalisé

par des spécialistes pour les aidants qui souhaitent former leur entourage à l'utilisation des tablettes tactiles pour un accès plus facile au numérique." lien du guide :

<https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/guide-tablettes-inc-cnsa-2019.pdf>

ENTREPRISE :

Orange, "Viktor : un coussin connecté contre l'isolement des séniors", Hello Future, 9 décembre 2019,

<https://hellofuture.orange.com/fr/viktor-un-coussin-connecte-contre-lisolement-des-seniors/> "Favorise le lien social entre nos aînés à domicile et leur entourage. Connecté à la TV, Viktor permet de **recevoir des appels vidéo, des photos et des messages, et donne accès à du divertissement**. L'interface sensitive le rend très simple d'utilisation."

Lamia BARBOT, "Cergy créé « Cergy connect » pour faciliter l'accès au numérique", LesEchos, 11 déc. 2019,

<https://www.lesechos.fr/pme-regions/ile-de-france/cergy-cree-cergy-connect-pour-faciliter-l-acces-au-numerique-1155581> "Les **ateliers gratuits, les permanences et les lieux d'accueil de proximité** sont désormais fédérés sous la bannière 'Cergy connect', afin de rendre plus lisible l'offre d'accompagnement et de formation existante sur le territoire"

POLITIQUE/ÉTAT :

Guillaume Vonthron, "**France Services** : des guichets pour faciliter les démarches en ligne", 10/12/2019,

<https://www.agevillage.com/actualite-18373-1-France-Services-Des-guichets-pour-faciliter-le-s-demarches-en-ligne.html> "Des guichets uniques qui devront, pour obtenir la labellisation "France Services" proposer l'accompagnement aux démarches relevant de :

- la Caisse d'allocations familiales
- le ministères de l'Intérieur, de la Justice, des Finances Publiques
- la Caisse nationale d'Assurance maladie
- la Caisse nationale d'Assurance vieillesse
- la Mutualité sociale agricole
- Pôle emploi
- La Poste

Chacun de ces guichet devront avoir en permanence et au minimum, deux agents, formés avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT). **D'ici 2022, 2000 maisons France Services devraient voir le jour afin de permettre à chaque français de se trouver à moins de 30 minutes d'un guichet.**"

GLOBAL :

Jean-Luc Raymond, "DESI 2019 : LES CHIFFRES CLÉS DU NUMÉRIQUE EN EUROPE ET EN FRANCE", Le portail de la transformation numérique des entreprises,

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/desi-2019-les-chiffres-cles-du-numerique-en-europe-et-en-france> "Une connectivité ultrarapide d'au moins 100 Mbps est disponible pour 60 % des foyer" "83 % des Européens naviguent sur internet au moins une fois par semaine (contre 75 % en 2014). Par ailleurs, 11 % seulement de la population de l'UE n'ont jamais été en ligne (contre 18 % en 2014)."

Tendances générales du numérique Olivier PIROT, "Numérique : les 10 grands

changements dans nos habitudes quotidiennes”, *La Nouvelle République*, 08/12/2019, <https://www.lanouvellerepublique.fr/a-la-une/numerique-les-10-grands-changements-dans-nos-habitudes-quotidiennes> Selon une étude de l’Arcep, Le baromètre du numérique 2019. **“Le smartphone devant l’ordinateur”, “fort recul de la téléphonie fixe” “Le nombre d’internautes cesse d’augmenter”, “Le smartphone, l’outil le plus adapté pour Internet”, “La percée des messageries instantanées”, “+ d’un tiers des Français abonnés à une plateforme de streaming”, “La télévision résiste pour les informations”, “La méfiance envers les réseaux sociaux”, “La dématérialisation gagne toujours plus de terrain”, “En cas de difficulté, l’importance de l’entourage”**

Etude sur l’utilisation du numérique par les jeunes handicapés Cassandre Rogeret, “2 clics en avant et 1 clic en arrière”. Le titre évocateur du rapport du nouveau Conseil de l’Europe consacré aux **enfants handicapés dans l’environnement numérique** pointe les possibilités et les disparités de l’offre digitale du vieux continent.” *Handicap.fr*, 10 décembre 2019, <https://informations.handicap.fr/a-enfants-handicapes-et-numerique-clics-de-retard-12454.php>

“la vie en ligne des enfants handicapés « ressemble beaucoup » à celle des « valides » (...) nombre d’entre eux perçoivent le digital comme un outil « facilitateur »” “De multiples obstacles les empêchent pourtant d’y accéder et risquent de nuire à leur sécurité. » Selon elle, ils sont de nature technologique, financière et même linguistique, l’anglais étant la langue dominante « online ». Mais ils varient considérablement selon le type et la nature du handicap.”*

“Le rapport recommande également aux gouvernements de communiquer « des informations sur la sécurité et la protection en ligne sous une forme accessible », y compris en facile à lire et à comprendre (FALC). Autre demande : « Des conseils, des orientations et des ressources doivent être fournis aux écoles afin de s’assurer qu’elles utilisent le plus large éventail possible de technologies d’assistance »”

TRIBUNE - Retour sur l’étude du numérique en quartiers prioritaires Taoufik Vallipuram (cofondateur du Lab Ouishare x Chronos et Connector Ouishare. Bénévole associatif au sein de quartiers populaire), “Non, il ne faut pas combattre la «fracture numérique»”, *Libération*, 29 décembre 2019, https://www.liberation.fr/debats/2019/12/29/non-il-ne-faut-pas-combattre-la-fracture-numerique_1771308 *“les difficultés ne sont pas d’ordre numérique. Elles tiennent d’abord au rapport à l’école et à l’information.” “Parler de fracture numérique, c’est donc essentialiser les difficultés et supposées lacunes des personnes sans interroger les mécanismes de leur (re) production. On place les dysfonctionnements du côté des utilisateurs, pour lesquels on déploie des programmes d’«inclusion» et de «pédagogie», sans s’intéresser à la façon dont les services, interfaces et dispositifs d’accompagnement numérique sont conçus.” “Prenons l’exemple de la dématérialisation. Loin de simplifier les démarches administratives, elle numérise leur complexité. L’écrit est toujours prépondérant, le langage administratif, complexe, et les interfaces peu ergonomiques. Cette numérisation-là, doublée d’une fermeture progressive des guichets d’accueil physiques, génère de la solitude et de l’anxiété pour des millions de citoyens qui ont besoin d’être rassurés. Avec pour conséquence le non-recours à leurs droits.” “C’est pourquoi nous demandons une politique ambitieuse de maillage du territoire par des lieux physiques avec un accueil par des professionnels, formés au métier.” (sous-entendu pas des services civiques” “comprendre les enjeux de la numérisation de la société, c’est avoir les clés pour moins la subir.”*

Partie 2 : Revue de presse IN 2020 - Emmaüs Connect

dernière mise à jour : 29.07.2020

[JANVIER](#) [FÉVRIER](#) [MARS](#) [AVRIL](#) [MAI](#) [JUIN](#) [JUILLET](#)

JANVIER

ETAT

Pass numérique

Marie-Jeanne DELEPAUL, "L'ordinateur ? Je suis nulle !" Le "pass numérique" expérimenté en Creuse pour apprendre gratuitement", *France Bleu Creuse*, 10 janvier 2020

"Pour demander un "pass numérique", vous pouvez vous adresser aux lieux où se déroulent les ateliers ou auprès de votre assistante sociale, la CAF, le Secours populaire, les foyers de jeunes travailleurs, Pôle emploi..."

"Ces sortes de chèquiers, sur le modèle des tickets restaurant, permettent de payer des cours d'initiation à l'informatique. Ils contiennent cinq chèques d'une valeur de dix euros chacun et peuvent être utilisés dans quinze lieux à travers le département."

"Services publics numériques : Cédric O lance les ateliers d'écoute", *economie.gouv*, 14/01/2020,

<https://www.economie.gouv.fr/services-publics-numeriques-cedric-o-lance-ateliers-ecoute>

"Le secrétaire d'État chargé du Numérique, Cédric O lance les ateliers d'écoute qui sont un dispositif participatif pour améliorer les services publics numériques."

"donneront la parole à différents publics notamment aux plus vulnérables comme les personnes en situation de handicap, en situation d'illettrisme, en précarité, éloignées du numérique, etc."

"En 2020, ces ateliers s'organiseront autour des thématiques suivantes :

- printemps 2020 : « Je perds ou je cherche un emploi »
- été 2020 : « Je suis / un de mes proches est en situation de handicap ou de dépendance »
- automne 2020 : « Je poursuis mes études supérieures »"

ENTREPRISES

Camille MORDELET, "Publié le Un partenariat entre SFR et Le Mans Métropole Habitat pour des forfaits internet moins chers", *Ouest France*, 05/01/2020,

<https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/le-mans-72000/un-partenariat-entre-sfr-et-le-mans-metropole-habitat-pour-des-forfaits-internet-moins-chers-6677618>

"Afin de lutter contre la fracture numérique, un accord a été signé entre l'opérateur SFR et Le Mans Métropole Habitat. Près de 12 000 logements câblés pourront bénéficier de l'offre « Triple Play social » (télévision, téléphone et Internet). (...) Le coût : 0,55 € TTC de plus par mois et par logement. Et pour 1,64 € par mois, les locataires pourront bénéficier d'un accès internet illimité"

LIEUX ET MODALITÉS D'ACTION

Astrid Krivian, "**Techfugees**, au service des réfugiés", *Le Courrier de l'Atlas*, n°143, janvier 2020

*"les nouvelles technologies comme solution aux besoins des réfugiés : c'est le pari de cette organisation présente dans le monde entier, qui **associe les personnes en exil à des innovateurs pour concevoir des outils dans les domaines de la santé, l'emploi, l'éducation**"*

Culture

France 24, "Un accès numérique gratuit pour 14 musées parisiens", *France 24*, 08/01/2020, <https://www.france24.com/fr/20200108-un-acc%C3%A8s-num%C3%A9rique-gratuit-pour-14-mus%C3%A9es-parisiens>

*"Paris **Musées**, qui regroupe 14 musées et sites de la Ville de Paris, met à disposition à partir de mercredi **100 000 reproductions numériques en haute définition des œuvres** de leurs collections, le tout de manière gratuite."*

ETUDES

Impact des écrans

Margaux de Frouville, "Une étude fait le **lien entre exposition des enfants aux écrans et troubles du langage**", *BFM.TV*, 14/01/2020,

<https://www.bfmtv.com/sante/une-etude-fait-le-lien-entre-exposition-des-enfants-aux-ecrans-et-troubles-du-langage-1839757.html>

*"Une étude menée en Bretagne et publiée ce mardi par **Santé publique France** révèle et quantifie l'impact de l'exposition aux écrans de jeunes enfants sur les troubles du langage. Il en ressort que les petits **exposés aux écrans le matin avant l'école sont au moins trois fois plus à risques d'avoir des difficultés.**"*

Guide

CNIL, "Guide RGPD du développeur", *CNIL*, janvier 2020

<https://www.cnil.fr/fr/guide-rgpd-du-developpeur>

*"Le guide RGPD du développeur offre une **première approche des grands principes du RGPD et des différents points d'attention à prendre en compte** dans le déploiement d'applications respectueuses de la vie privée des utilisateurs."*

"Si vous avez un compte GitHub, [vous pouvez participer au guide RGPD du développeur](#). Votre contribution sera examinée par la CNIL avant sa publication."

ENJEUX

Santé

PAULINE HERVÉ, "Le numérique envahit notre quotidien : bonne ou mauvaise nouvelle ?", *Essentiel Santé Magazine*, 09/01/2020,

<https://www.essentiel-sante-magazine.fr/societe/vie-quotidienne/numerique-envahit-quotidi-en-bonne-ou-mauvaise-nouvelle>

*"**L'accès au savoir est « ouvert »**"*

*"**La télémédecine contre le renoncement aux soins** (...) L'Agence régionale de santé (ARS) de Bourgogne-Franche-Comté estime que la télémédecine a déjà permis, dans cette région, d'éviter 25 % de renoncement aux soins"*

*"**Des applications pour votre santé** (...) prévention et bien-être (...) 80 % [des objets connectés vendus en France] sont liés à la santé, selon le ministère de la Santé.*

aider les personnes en situation de handicap"

*"**Zones blanches, illectronisme** : les nouvelles exclusions"*

Tribune

Jean-Philippe Mengual, Corentin Voiseux, « La fracture numérique constitue une bombe à retardement dans la mesure où 100 % des services publics seront dématérialisés d'ici 2022 », *Le Monde*, 12 janvier 2020,

https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/01/12/la-fracture-numerique-constitue-une-bombe-a-retardement-dans-la-mesure-ou-100-des-services-publics-seront-dematerialises-d-ici-2022_6025577_3232.html

*"Il suffisait donc de prendre **les mêmes acteurs (...)** **approches (...)** et de recommencer **en solvabilisant (...)** et **en communiquant**" "Le sujet est plus complexe. Le numérique suscite des fébrilités, des **angoisses, des répulsions**, il est associé à une vision du monde rejetée (...) Il est souvent associé à des spirales négatives : terrorisme, américanisation de l'Europe, rencontre de pédophile (...) **Ces raisons profondes évidemment, ne sont aujourd'hui pas traitées**"*

*"Les référentiels nationaux (...) placent toujours la **maîtrise technique au premier plan** dans les apprentissages"*

Proposition de politique publique :

1. "conception des **plateformes** dématérialisées qui prennent en compte une accessibilité universelle"
2. "**référentiel de formation** continue et initiale **des travailleurs sociaux** reposant sur un socle solide de sciences humaines et sociales"
3. "Équipes mobiles d'inclusion numérique qui privilégient l'hyperproximité (...) il faut **aller "au-devant" des publics exclus** pour les aider à surmonter leur honte et leur sentiment de nullité"
4. "véritable **indicateurs d'émancipation numérique** pour évaluer le travail des opérateurs partout sur le territoire"

Aperçu mondial

Michel Ktitareff, "Le Long Chemin De L'Inclusion Digitale Planétaire ?", *Forbes*, 13 janvier 2020,

<https://www.forbes.fr/technologie/le-long-chemin-de-linclusion-digitale-planetaire/?cn-reload=1&cn-reloaded=1>

*"Bonne nouvelle : la moitié de la population mondiale est connectée à Internet depuis 2019. Mauvaise nouvelle : **l'autre moitié ne l'est pas, soit au moins 3 milliards d'habitants, dont la plupart vivent dans les pays en développement.** Pour leurs gouvernants, la priorité est claire : accélérer l'inclusion digitale, synonyme de meilleure croissance économique et d'une plus grande cohésion sociale. Si l'Hexagone s'inscrit aussi dans cette logique, il existe néanmoins une **exception Française : plus qu'ailleurs on se méfie de la technologie...**"*

Formation des travailleurs sociaux

Mariette Kammerer, "Le gouvernement lance un plan de formation continue pour les travailleurs sociaux dans le cadre de sa stratégie pauvreté", *Centre-inffo*, 16 janvier 2020, <https://www.centre-inffo.fr/site-centre-inffo/actualites-centre-inffo/le-quotidien-de-la-format ion/articles-2020/le-gouvernement-lance-un-plan-de-formation-continue-pour-les-travailleurs -sociaux-dans-le-cadre-de-sa-strategie-pauvrete>

*"former **50 000 professionnels par an pendant trois ans**, par des formations de deux à quatre jours, sur six thèmes" "développement social et travail social collectif ; travail social et numérique ; participation des personnes accompagnées ; démarche d'« aller-vers » ; travail social et territoires ; travail social et insertion professionnelle."*

ETAT

Positions de collectivités territoriales

Françoise Sigot, "Les collectivités demandent de nouveaux outils pour réussir l'inclusion numérique", *La Gazette*, 13.02.2020,

<https://www.lagazettedescommunes.com/663087/les-collectivites-demandent-de-nouveaux-outils-pour-reussir-linclusion-numerique/>

*"Nous étions sur une phase de développement d'outils, de lieux. **Le mandat qui arrive sera plus centré sur l'usage** », veut croire Constance Nebbula, conseillère déléguée à l'économie numérique et à l'innovation et conseillère communautaire à Angers."*

Positions de collectivités territoriales

RCL, "L'inclusion numérique au programme du 16e forum des interconnectés", *La Revue des Collectivités Locales*, 14.02.2020,

<https://www.collectiviteslocales.fr/territoires/numerique/linclusion-numerique-au-programme-du-16e-forum-des-interconnectes/>

"la commission des élus du réseau [Interconnecté] à produire le manifeste « Agir face à l'urgence de l'illectronisme »" (voir article qui détaille le manifeste en Mars 2020, section Etat)
"l'Etat devant prendre sa part dès lors qu'il est concerné au niveau local par les services à l'utilisateur."

*"10 millions d'euros investis en 2019, **30 en 2020 dont la moitié à la charge de l'Etat**"*

Pôle Emploi

AFP, "**La Cour des comptes critique la politique numérique de Pôle emploi**", *La Tribune*, 25.02.2020,

<https://www.latribune.fr/economie/france/la-cour-des-comptes-critique-envers-la-politique-numerique-de-pole-emploi-840506.html>

*"La Cour des comptes recommande à Pôle emploi **d'améliorer la détection** des personnes qui ont des difficultés numériques et préconise que l'opérateur public "centre" son offre numérique sur les outils **les plus efficaces en terme de recherche d'emploi**", dans son rapport publié ce mardi 25 février."*

LIEUX ET MODALITÉS D'ACTION

Accessibilité

Site web : <https://www.facil-iti.fr/>

*"FACIL'iti est une solution d'accessibilité numérique innovante, qui **adapte l'affichage d'un site web en fonction de vos besoins de confort visuels, moteur, cognitif et/ou temporaire.**"*

Tiers-lieux

Mission Société Numérique, "Métropoles, villes moyennes, milieu rural, universités : **les tiers-lieux à l'assaut des territoires**", *Labo Société Numérique*, 26.02.2020,

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2020/02/26/metropoles-villes-moyennes-milieu-rural-universites-les-tiers-lieux-a-l-assaut-des-territoires/>

"coworking, campus connecté, atelier partagé, fablab, garage solidaire, makerspace, friche culturelle, maison de services au public."

*"nouveaux lieux du **lien social, de l'émancipation** et des initiatives collectives"*

“L’Afpa (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes) va transformer ses centres de formation en tiers-lieux de l’insertion professionnelle et sociale accueillant des partenaires publics et privés. Une quinzaine de ces “villages” devraient émerger dès 2020.”
“Tiers-lieux ruraux (...) Le mouvement « Familles Rurales » lance une recherche-action dans 12 départements avec une expérimentation sur 25 sites.”
“ ont dévoilé le 3 février le nom des 80 premières structures lauréates de l’appel à manifestation d’intérêt « fabriques de territoire et fabriques numériques de territoire ».”

Lettre ouverte

IP, “Quelle place pour le numérique dans le programme des candidats aux municipales ?”, *FranceInfo*, 22.02.2020,
<https://la1ere.francetvinfo.fr/reunion/quelle-place-numerique-programme-candidats-aux-municipales-803113.html>
“Solidarnum, association du secteur de l’inclusion numérique à La Réunion, s’adresse aux candidats des élections municipales à travers une lettre ouverte en leur demandant quelle est leur positionnement sur la fracture numérique dans l’île.”

ETUDES

Vivement conseillé :

Alexandra Patard, “Étude : **le numérique en France en 2020**”, *BDM*, 13 février 2020,
<https://www.blogdumoderateur.com/internet-reseaux-sociaux-france-2020/>
“89% de la population française connectée à Internet en France, 39 millions d’internautes qui utilisent les réseaux sociaux, 47 millions de mobinautes... Découvrez les chiffres clés à retenir de l’étude publiée par Hootsuite et We Are Social sur l’usage du web et des réseaux sociaux en France en 2020.”

- “Le mobile (tous) : 94%
- Le smartphone : 91%
- L’ordinateur (portable ou de bureau) : 83%
- La tablette : 49%
- Les consoles de jeux vidéo : 43%”

2020



2019



NB : comparaison avec la même étude de 2019 - Ludwig Hervé, “Étude : le numérique en France en 2019”, *BDM*, 1 février 2019
<https://www.blogdumoderateur.com/etude-le-numerique-en-france-en-2019/>

ENJEUX

Accessibilité/Handicap

CNNum, "Rapport du CNNum : Accessibilité numérique, entre nécessité et opportunité", CNNum, 05/02/2020, https://cnnumerique.fr/publication_rapport_accessibilite_numerique 50 "Recommandations (...)

Sur l'accessibilité des services publics numériques

- (...) **Pilotage** de l'accessibilité numérique des services publics, au sein d'une Délégation Ministérielle de l'Accessibilité Numérique (DMAN) (...)
- **Responsabiliser** (...) en désignant un délégué à l'accessibilité numérique (...)
- **Renforcer les droits des usagers** (...) grâce à la mise en place d'une plateforme en ligne de signalement"

"Sur l'accessibilité des contenus audiovisuels"; "Sur l'accessibilité des ressources pédagogiques numériques"; "Sur la formation et l'emploi"; "Sur l'innovation"; "Sur la culture d'un numérique responsable"

Handicap

Ouest-France, "Cherbourg-en-Cotentin. Le Messageur brise l'isolement des malentendants", Ouest France, 21 février 2020, https://larochesuryon.maville.com/actu/actudet_-cherbourg-en-cotentin.-le-messageur-brise-l-isolement-des-malentendants_54135-4008514_actu.Htm

"rendre accessible les événements, lieux publics et autres postes de travail aux malentendants"

"6 à 7 millions de personnes malentendantes en France"

"valise équipée de **micros et d'émetteurs vers les appareils auditifs** » (...) une [seule] personne parle (...) On a mis au point le Messag'in, bâton de parole. Il s'agit d'une application qui reprend les outils de la valise mais ils sont désormais utilisables sur smartphone »"

Démocratie participative

Olivier PIROT, "Et si on coécrivait les lois ?", La Nouvelle République, 22/02/2020, <https://www.lanouvellerepublique.fr/a-la-une/et-si-on-coecrivait-les-lois>

"Cette ONG propose de faire le **lien entre les citoyens et les parlementaires pour coécrire les lois.**"

"« Depuis 2013, une trentaine de députés ont utilisé notre plateforme : sur l'open data, les prisons, le RIC, le statut des élus... Cédric Villani l'a notamment demandé pour son rapport sur l'intelligence artificielle. »"

"inviter des citoyens à réfléchir sur un sujet en amont de la rédaction de sa proposition de loi. Il précise les raisons de sa proposition et les solutions qu'il propose. Les citoyens votent ensuite sur la plateforme numérique et argumentent, proposent. Dans la seconde, il a déjà rédigé sa proposition de loi et il la soumet à la **plateforme**. Et c'est aux gens de voter pour donner leur position."

MARS

ETAT

Mission Société Numérique, "Forum des interconnectés : 22 labels « Territoire innovant » et un manifeste", Labo Société Numérique, 02.03.2020, <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2020/03/02/forum-des-interconnectes-22-labels-territoire-innovant-et-un-manifeste/>

"**MANIFESTE "AGIR FACE À L'URGENCE DE L'ILLECTRONISME"**"

“six convictions”

- “l’inclusion numérique est **l’affaire de tous** (conviction n° 1)”
- “**répartition des rôles** entre communes, intercommunalités et départements (2)”
- “maintien des **accueils physiques** (3)”
- “mise en place d’un **principe pollueur payeur** (4)”
- “**gouvernance territoriale partagée** entre le public et le privé (5)”
- “**plan de long terme** touchant les citoyens comme les professionnels (6)”

“trois propositions :”

- “créer des **plans locaux de lutte contre l’illectronisme**,
- introduire un **mécanisme de compensation État/collectivités**
- créer des **conférences locales des financeurs**”

Fjarraud, “Le **Sénat crée une mission "lutte contre l’illectronisme et inclusion numérique"**,
Cafépédagogique.net, 05.03.2020,

<http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2020/03/05032020Article637189897454751104.aspx>

“15% de la population française, des outre-Mer, et les territoires ruraux n’ont pas accès à un internet de qualité”

“Le taux de connexion varie de 54% pour les non-diplômés à 95% pour les diplômés de niveau supérieur”

Site de la mission [ici](#)

Adrien Taquet, “Aide sociale à l’enfance : le Gouvernement se mobilise pour organiser des dons d’ordinateurs”, Ministère des Solidarités et de la Santé, 27.03.2020,

<https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/presse/article/aide-sociale-a-l-enfance-le-gouvernement-se-mobilise-pour-organiser-des-dons-d>

Lien vers le site [ici](#)

Corentin Bechade, “Solidarité numérique, un nouveau site pour faciliter les démarches administratives pendant le confinement”, Les Numériques, 31.03.2020,

<https://www.lesnumeriques.com/vie-du-net/solidarite-numerique-un-nouveau-site-pour-faciliter-les-demarches-administratives-pendant-le-confinement-n149035.html>

“**un portail d’information** simple pour effectuer, entre autres, ses **démarches administratives**” par la MedNum.

“Très simple dans sa présentation, le site propose des **tutoriels**, des vidéos et d’autres ressources pour affronter ce confinement (...) par exemple, des explications sur comment s’actualiser auprès de Pôle Emploi, déclarer ses ressources à la Caisse d’allocations familiales (CAF), bien remplir son attestation de sortie, etc. (...) comment consulter des médecins à distance, effectuer des appels en visioconférence ou commander ses courses alimentaires sur le web.”

Lien vers le site [ici](#)

ETUDES

SynLab, “ENQUÊTE COVID-19 ET CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE”, menée du 21 au 23 mars 2020 <https://syn-lab.fr/enquete-covid-19-et-continuite-pedagogique/>

Les principaux résultats :

- Grâce au numérique la bascule vers l’enseignement à distance a pu se faire rapidement. Les enseignants ont dans un premier temps **privilégié la diffusion d’information**. La mise en place de **classes virtuelles restent pour le moment minoritaire** (12% des enseignants).

- **20% des enseignants interrogés estiment que l'absence d'équipements informatiques ou de connexion dans les familles freinent** cette mise en place.
- Le risque de creusement des inégalités est majeur, entre les élèves bénéficiant d'un équipement adapté et de l'appui familial nécessaire et ceux qui n'en bénéficient pas : **70% des enseignants redoutent le décrochage dans les apprentissages de leurs élèves les plus fragiles.**
- **66% des enseignants expriment des besoins d'accompagnement**, pour mieux mener des activités pédagogiques à distance et arriver à **mobiliser les parents** notamment.

AVRIL

ENTREPRISES

DigiSchool, "Super Cléa Num, l'application qui facilite l'acquisition de compétences numériques", *DigiSchool*, 17 avril 2020,

<https://www.digischool.fr/methodologie/curriculum-vitae/application-super-clea-num-pour-preparer-sa-certification-clea-numerique-38331.html>

"Digischool, l'AFPA, et La Poste, lancent ensemble l'appli pédagogique gratuite Super Cléa Num : un **parcours d'entraînement personnalisé permettant à chacun d'acquérir les compétences numériques dont il a besoin.**" (A télécharger [ici](#))

"un accès gratuit à un test d'auto-positionnement et à des contenus d'entraînements selon une pédagogie adaptée"

"Les contenus d'entraînement répondent à des objectifs concrets d'acquisition de connaissances et de progression dans les usages numériques, en situation de travail et pour la vie quotidienne tels que protéger ses données, sécuriser son ordinateur, réaliser un CV, utiliser les suites bureautiques..."

Mustapha Kessous, "De l'Afrique à Grigny, le combat contre la fracture numérique de Stéphane Nomis", *Le Monde*, 13 avril 2020,

https://www.lemonde.fr/afrique/article/2020/04/13/de-l-afrique-a-grigny-le-combat-contre-l-a-fracture-numerique-de-stephane-nomis_6036474_3212.html

"**Après le Maroc ou le Togo, c'est en banlieue parisienne** que l'ancien judoka devenu PDG tente de **pallier le manque d'accès à Internet** révélé par la crise du coronavirus."

"Avec cette crise sanitaire, l'entrepreneur autodidacte de 49 ans, qui a monté son entreprise en 2003 et réalise aujourd'hui plusieurs dizaines de millions d'euros de chiffre d'affaires, va réorienter sa fondation pour lutter contre la fracture numérique en France."

LIEUX ET MODALITÉS D'ACTION

Christophe Van Veen, "Confinement : A Chambéry, la solidarité s'organise pour réduire la fracture numérique qui s'aggrave", *France Bleu*, 14 avril 2020

<https://www.francebleu.fr/infos/economie-social/a-chambery-la-solidarite-s-organise-pour-face-face-a-la-fracture-numerique-qui-s-aggrave-avec-le-1586771866>

Dans le quartier de Chambéry-le-Haut (Savoie), 75 % des familles n'ont pas d'adresse mail. Le confinement tourne à l'"exclusion numérique". La solidarité est décuplée pour y faire face.

"La fracture numérique s'aggrave dans les quartiers qui cumulent déjà les difficultés." A Chambéry-le-Haut c'est "80 % de logements sociaux, 17 % de chômeurs, c'est à dire trois fois plus que le taux de Chambéry"

"Les trois-quarts des parents suivis par le centre social ne disposent pas d'adresse mail", estime le directeur du centre. "Des chiffres dramatisés" selon la mairie de Chambéry"

"Guillaume Holsteyn le directeur du centre social considère que "les tablettes constituent une aide pédagogique, mais pas seulement. Le numérique apporte cette respiration, cette évasion."

ENJEUX

Les Médiateurs Numériques

Pauline Vallée, "Nouveau métier : médiateur numérique, en première ligne contre l'illectronisme", [wedemain.fr](https://www.wedemain.fr), 30 avril 2020

https://www.wedemain.fr/Nouveau-metier-mediateur-numerique-en-premiere-ligne-contre-l-illectronisme_a4673.html

"le confinement accélère l'exclusion numérique" (...) "Et, dans le même temps, les solutions habituelles pour accompagner les personnes en difficulté deviennent inopérantes."

"les médiateurs numériques **aident à comprendre les outils et les usages digitaux** à tous ceux qui ne les maîtrisent pas." "ces médiateurs numériques sont, et la crise actuelle le révèle, devenus essentiels."

"la plateforme [solidarité-numérique](#), proposant l'aide de médiateurs volontaires qui répondent par téléphone ou via le chat du site. Depuis sa création, le **numéro a été composé plus de 8 000 fois.**"

(...) Plus de **10 000 personnes se définissent pourtant comme médiateurs numériques** professionnels en France, chiffre auquel il faut ajouter l'ensemble des bénévoles et travailleurs sociaux qui oeuvrent également pour réduire la fracture numérique. "

MAI

ETAT

Handicap

Lancement de la plateforme "[Mon Parcours Handicap](#)", Caisse des Dépôts, communiqué de presse, 06 mai 2020

<https://www.caissedesdepots.fr/communiquede-presse-lancement-plateforme-handicap>

"Conçue dans une logique de **point d'entrée unique** d'information, d'orientation et de services, la plateforme a pour **objectif de permettre aux personnes en situation de handicap de s'informer et d'effectuer leurs démarches en ligne** grâce à un accès direct à :

- des **informations généralistes**, officielles, fiables, facilement compréhensibles et actualisées ;
- des **ressources nationales et de proximité**, géolocalisées (annuaires, sites spécialisés, événements...) ;
- des **services personnalisés et sécurisés**"

ENTREPRISES

“Facilotab Rubis : une nouvelle tablette facile d’utilisation et pensée pour les plus âgés”,
meilleure-innovation.com,12 mai 2020,
<https://www.meilleure-innovation.com/facilotab-rubis-tablette-facile-utilisation-seniors/>
“L’objectif de cette tablette qui peut aussi bien intéresser les plus jeunes que les plus âgés est bien sûr de **permettre une prise en main rapide pour des personnes qui ne sont pas forcément à l’aise avec les nouvelles technologies.**
Ce que l’entreprise décrit comme une tablette pensée pour les seniors est imaginée pour que tout soit aussi intuitif. ...commercialisée au prix de 355 euros TTC”

Afin de lutter contre la propagation du COVID 19, l’entreprise propose aussi une entraide numérique en proposant le téléchargement du système de navigation simplifié Facilotab gratuitement sur des tablettes ayant l’OS android (V.4.4 et +) et ce jusqu’à nouvel ordre.
Plus d’infos [ici](#)

LIEUX ET MODALITÉS D’ACTION

Podcast : vers l’autonomie numérique

La MedNum, “La MedNum et Louie Media lancent le podcast Solidarité numérique”, LinkedIn, 07/05/2020,

https://www.linkedin.com/posts/mednum_solidaritaeznumaezrique-numaezrique-solidaritaeznumaezrique-activity-6664094888155455488-8j1j

A partir de début mai, “Chaque semaine, un médiateur et un citoyen témoigneront de leurs échanges sur une démarche effectuée ensemble.” Le “1er épisode parle de l’accompagnement d’un médiateur à un couple de personnes âgées sur la démarche en ligne pour le CESU.”

Tous les podcasts ⇒ [ici](#)

ETUDES

Ecole à la maison et inégalités

Soazig Le Nevé, “« L’école à la maison », amplificateur des inégalités scolaires”, Le Monde, 11 mai 2020,

https://www.lemonde.fr/societe/article/2020/05/11/l-ecole-a-la-maison-amplificateur-des-inegalites-scolaires_6039304_3224.html

Une enquête nationale révèle les dimensions pédagogiques de ces inégalités, à travers la disposition parfois implicite des parents à transmettre le savoir scolaire.

“45 % des classes supérieures se sentent tout à fait capables de répondre aux exigences techniques numériques de l’école à la maison, contre seulement 31% des classes populaires”

Etude mondiale sur les inégalités d’accès au numérique

CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, “The Great Digital Divide, Why bringing the digitally excluded online should be a global priority”,

<https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/Report-%E2%80%93-Digital-Divide.pdf>

L’étude a été menée de décembre 2019 à février 2020 en France, en Allemagne, en Inde, en Suède, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis.

Les plus touchés dans le monde sont les jeunes : “43% of the offline population is **below the age of 36.**”

Le coût, la complexité et le manque d'intérêt sont les principaux remparts au monde numérique : **"Cost, complexity, and "lack of interest" are three major factors why people are offline"**

La population n'ayant pas accès au numérique souhaiterait à quasi 50% y avoir accès dans l futur : **"Nearly half (48%) of the offline population say that they would like to get internet access in the future and 44% say they would like to learn"**

La pandémie et le confinement ont d'autant plus révélé la nécessité du numérique et les inégalités de l'accès aux outils numérique **"this health crisis has also laid bare the challenges of those underserved communities that live on the margins or outside of the digital world"**

Mission Société Numérique, "LE MONDE ASSOCIATIF RATIONALISE SES USAGES DU NUMÉRIQUE", *Labo Société Numérique*, 09.03.2020

Lors du point de mardi, je t'ai mentionné avoir vu quelques informations sur un point de situation sur l'usage du numérique dans le milieu associatif, le voici donc :

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2020/03/09/les-associations-rationalisent-leurs-usages-du-numerique/>

En faisant de plus amples recherches sur le programme PANA, j'ai trouvé la publication de résultats d'une enquête réalisée par Recherches & Solidarité, les autorités publiques sur "COVID19 quels impacts sur votre association ?"

https://associations.gouv.fr/IMG/pdf/covid-r_s-9_avril_2020.pdf

Ils organisent aussi une enquête sur "Le bénévolat à l'heure du confinement" actuellement en cours, lien vers l'enquête :

<http://enquetesv2.recherches-solidarites.org/detail/BOB-2-2020/>

ENJEUX

Tribune

L'inclusion numérique à l'heure du confinement

Comment garder le lien avec ses proches quand on ne comprend pas le fonctionnement des « visio-conférences » ? Comment effectuer ses démarches administratives ? À l'heure du confinement, la fracture numérique fait émerger les fractures sociales.

<https://www.orange.com/fr/actualites/2020/Mai/L-inclusion-numerique-a-l-heure-du-confinement>

Inclusion numérique : l'entreprise a un rôle à jouer

Les Echos 6 mai 2020

<https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/opinion-inclusion-numerique-lentreprise-a-un-role-a-jouer-pour-accompagner-les-salaries-1200889>

Une tribune de Marie-Claude Chazot, DRH Europe du Sud de Sage

"La crise sanitaire prouve que le digital est plus que nécessaire, mais on constate que les inégalités face au numérique sont exacerbées. Si les professionnels des RH connaissent les dispositifs mis en place par le gouvernement, ce n'est pas le cas de tous les salariés. Il est alors essentiel de rappeler le rôle de l'entreprise dans ce contexte."

Quand l'illectronisme touche les dirigeants d'entreprise

<https://viuz.com/2020/05/07/quand-lillelectronisme-touche-les-dirigeants-dentreprises/>

Une tribune de Mathieu Flaig, Directeur Général de SYSK, cabinet conseil et formation en accélération digitale.

Dans un contexte de transformation numérique “ des efforts importants sont menés pour acculturer les collaborateurs afin de les faire monter en compétences. Cette dynamique est nécessaire, mais il reste une population à qui on accorde encore trop de bienveillance sur ce sujet : les dirigeants.”

Il faut donc amener les dirigeants “à réfléchir aux problématiques digitales de leurs organisations, tout en leur donnant les clés pour le faire au mieux. Sans cela, les entreprises françaises perdront de précieuses années, et certaines d’entre-elles ne se remettront pas des mauvais choix, ou de l’absence de choix.”

Le confinement, révélateur de l’état d’urgence numérique français

<https://www.latribune.fr/opinions/tribunes/le-confinement-revelateur-de-l-etat-d-urgence-numerique-francais-848552.html>

Une tribune signée par un collectif de responsables associatif et d’entreprise. Après avoir rappelé les trois discriminations majeures accentuées par le confinement - matériel, infrastructure, manque de maîtrise des outils - le texte insiste sur le rôle clé de la médiation numérique dans la durée : “L’accompagnement dans la montée en compétences numériques ne pourra être un one-shot, tant l’évolution rapide des technologies et des usages nécessite une mise à jour régulière des connaissances. Nous aurons donc besoin d’agir dans la durée.

Tribune

Jean-Michel Arnaud (vice-président de Publicis Consultants.), “Le Covid-19, révélateur des exclus du numérique”, *Les Echos*, 11 mai 2020,

<https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/opinion-le-covid-19-revelateur-des-exclus-du-numerique-1199175>

*“L’inclusion numérique doit être une priorité. Elle fait l’objet d’une stratégie ambitieuse au niveau national et se trouve aussi portée par **une multiplicité d’acteurs locaux qu’il faut parvenir à coordonner : collectivités, entreprises, associations, etc.** Elle ne saurait se limiter à une approche purement opérationnelle visant la facilitation de l’accès aux outils et aux usages.”*

La fracture numérique n’épargne pas les jeunes

France Culture, 31 mai 2020

<https://www.franceculture.fr/numerique/la-fracture-numerique-nepargne-pas-les-jeunes>

A lire et à écouter un article qui détaille les difficultés des jeunes avec le numérique en dehors d’une utilisation ludique avec notamment l’éclairage de Marie Cohen-Skalli , directrice d’Emmaüs Connect. L’article présente également différentes actions d’accompagnement.

JUIN

ETUDES

Sofincope, “Les français et leur budget nouvelles technologies”, Crédit Agricole Consumer France, 02 juin 2020,

<https://www.ca-consumerfinance.com/Espaces/Espace-journalistes-et-media/Sofinscope2/Sofinscope-Les-Francais-et-leur-budget-nouvelles-technologies>

- 52% des Français estiment que les nouvelles technologies ont un impact positif sur leur vie.
- 59% pensent même que c’est une bonne chose pour la vie sociale

- Mais encore faut-il pouvoir se payer ces outils : les ménages aux revenus les plus faibles ont un budget annuel pour les nouvelles technologies de 225 euros, contre 705 euros pour les revenus les plus élevés

Quelques liens pour creuser la question de la continuité pédagogique :

- « Nous faisons tout pour que nos élèves ne prennent pas des distances définitives avec l'école » : <https://www.franceculture.fr/societe/nous-faisons-tout-pour-que-nos-eleves-ne-prennent-pas-des-distances-definitives-avec-lecole>
- « La continuité pédagogique, une nouvelle lutte des classes » : <http://www.slate.fr/story/189624/education-nationale-confinement-ecole-maison-continuite-pedagogique-classes-populaires-inegalites-sociales-scolaires>
- « Confinement : quels défis pour l'éducation ? » : <https://www.emilemagazine.fr/article/2020/4/16/confinement-quels-defis-pour-l-education>
- Enquête Synlab - « Résultats de notre enquête – Confinement et décrochage scolaire » : <https://syn-lab.fr/resultats-de-notre-enquete-confinement-et-decrochage-scolaire/>
- Comment ont-ils vécu le confinement ? une enquête sur tous les personnels éducation lancée par l'IFE-ENS, une autre sur les directeurs d'école à Paris (G. Fotinos et M. Horenstein, exclusif) : <http://www.touteduc.fr/fr/archives/id-17561-comment-ont-ils-vecu-le-confinement-une-enquete-sur-tous-les-personnels-education-lancee-par-l-ife-ens-une-autre-sur-les-directeurs-d-ecole-a-paris-g-fotinos-et-m-horenstein-exclusif->
- La continuité pédagogique, l'occasion de donner l'image d'une école plus tolérante (conseiller.e.s pédagogiques et Ligue de l'enseignement - Paris) : <http://www.touteduc.fr/fr/scolaire/id-17508-la-continuite-pedagogique-l-occasion-de-donner-l-image-d-une-ecole-plus-tolerante-conseiller-e-s-pedagogiques-et-ligue-de-l-enseignement-paris->

JUILLET

ETAT

La rédaction, "PARIS : Au Sénat, les territoires parties prenantes de l'inclusion numérique", Presse Agence, 6 juillet 2020,

<http://www.presseagence.fr/lettre-economique-politique-paca/2020/07/06/paris-au-senat-les-territoires-parties-prenantes-de-linclusion-numerique/>

"L'inclusion numérique est à la croisée de la compétence de la région (pour le développement économique), du département (pour la solidarité territoriale et l'inclusion sociale), des intercommunalités (pour la coordination et la mise en cohérence des actions et des dispositifs), des communes, premiers points de contact. Les maires jouent souvent la « roue de secours » des usagers confrontés à une administration qui se confine dans la dématérialisation et apparaît ainsi de plus en plus déconnectée du contact humain."

LIEUX ET MODALITÉS D'ACTION

Administration Française, "Vous pouvez désormais payer vos impôts ou certaines factures au bureau de tabac" Service-public.fr, 28 juillet 2020

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14190?xtor=EPR-100>

*“Amendes de stationnement, factures de la crèche ou de cantine, contribution à l’audiovisuel public... Depuis le 28 juillet 2020, un réseau de 5 100 buralistes proposent à leurs clients de payer leurs impôts ou certaines factures du quotidien directement dans les bureaux de tabac”
“Les buralistes partenaires sont identifiés par le logo « Paiement de proximité »/Partenaire agréé de la direction générale des Finances publiques.”*

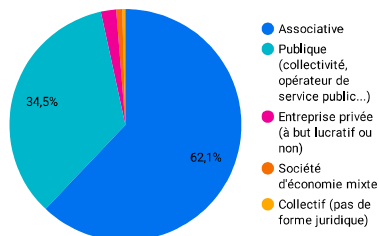
Annexe 2 : Réponses au questionnaire - Les pratiques du numérique, la structuration dans l'action sociale et leurs impacts sur la lutte contre la fracture numérique

Profils des répondants au questionnaire

Total de répondants : 235

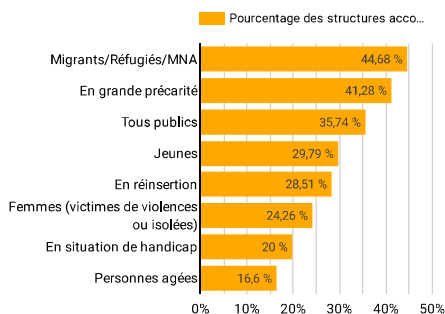
1. La forme juridique des structures des répondants

Les répondants font très majoritairement partie d'associations mais un tiers non négligeable est membre de structures publiques. Ces chiffres sont plutôt représentatifs de la structuration de l'action sociale.



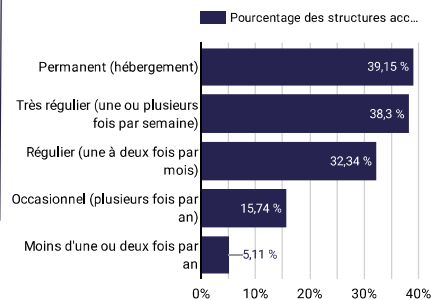
2. Les publics accompagnés par les structures des répondants

- Presque la moitié des structures répondantes (45%) accompagnent des migrants, réfugiés ou mineurs non accompagnés.
 - 2/5 répondants font partie de structures traitant avec plusieurs publics.
 - Environ 25% des structures accompagnent au moins 4 de ces 8 différentes catégories de publics.



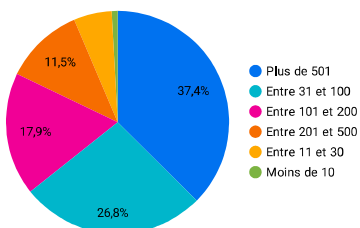
3. Les formes d'accompagnement des structures des répondants

- 2/5 structures ont des activités d'hébergement et/ou un suivi très régulier des accompagnés.
 - Seulement 5% des répondants accompagnent leurs bénéficiaire très rarement (moins d'une ou deux fois par an).
 - 20% des structures mettent en place différents types d'accompagnement et 2,6% ont coché tous les types d'accompagnement.



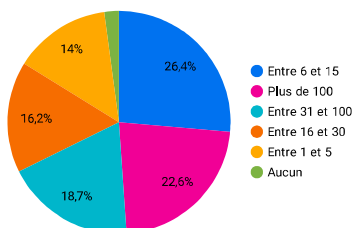
4. Le nombre de personnes accompagnées par les structures des répondants

La majorité des répondants (67%) fait partie de structure accompagnant plus de 100 bénéficiaires
 - Presque 2/5 structures (37%) sont de très grande taille (plus de 500 accompagnés).
 - 29% sont de grande taille (entre 100 et 500 accompagnés)
 - 27% de taille moyenne (entre 30 et 100 accompagnés)
 - 6% sont de petites tailles (moins de 30 accompagnés)



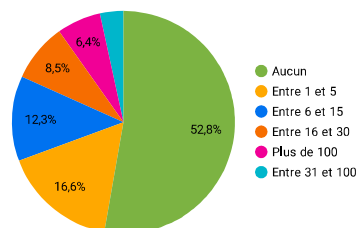
5. Le nombre de salariés employés par les structures des répondants

40% (2/5) des structures des répondants ont moins de 15 salariés
 - 16% entre 15 et 30
 - 19% entre 30 et 100
 - 23% ont plus de 100 salariés



6. Le nombre de bénévoles accueillis par les structures des répondants

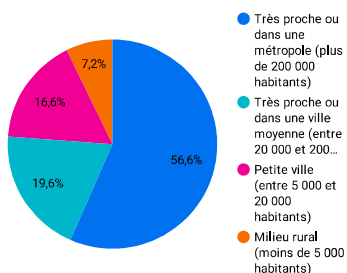
La majorité des répondants (53%) fait partie de structures n'accueillant aucun bénévole
 - 29% accueillent quelques bénévoles (moins de 15)
 - Seulement 6,4% accueillent plus de 100 bénévoles



Zoom sur les 67% de structures qui accompagnent plus de 100 bénéficiaires :
 - 31% ont plus de 100 salariés ; 22% entre 30 et 100 ; 31% moins de 15
 - 54% n'ont pas de bénévoles ; 9% en ont plus de 100 ; 26% moins de 15

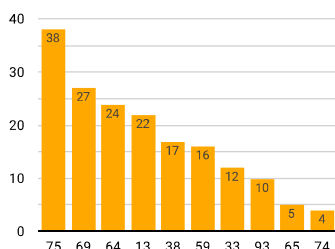
7. Les localités dans lesquelles se trouvent les structures des répondants

- La majorité des structures (57%) sont à proximité ou dans une grande métropole.
 - Le monde rural est représenté par seulement 7,2% des répondants mais c'est 17% des répondants qui interviennent dans une petite ville.



8. Les 10 départements qui regroupent 71% des structures des répondants

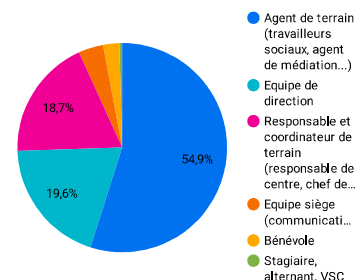
- Le département de Paris regroupe à lui seul 16% des répondants
 - Viennent ensuite les départements du Rhône (11% des répondants), des Pyrénées-Atlantiques (10%), des Bouches-du-Rhône (9%), de l'Aisne et du Nord (7% chacun).
 - En tout, 47 départements ont été cités sur 101 départements en France



Presque 60% de ces structures sont dans des territoires dans lesquels Emmaüs Connect a un point d'accueil. Il est assez étonnant de voir que le département des Pyrénées-Atlantiques regroupe 10% des réponses alors qu'il n'y a pas de point d'accueil Emmaüs Connect (et donc moins de chance d'avoir déjà été en relation avec l'action sociale là-bas).

9. Les postes occupés par les répondants

- La grande majorité des répondants (74%) occupent un poste de terrain : 55% des répondants sont agents de terrain et 19% responsables de terrain. Ceci est extrêmement intéressant puisque le questionnaire nous livre majoritairement le ressenti de terrain.
 - 20% des répondants font partie de l'équipe de direction
 - Rares sont les répondants à être bénévoles, stagiaire/alternants/volontaire en service civiques ou même membres des équipes du siège.

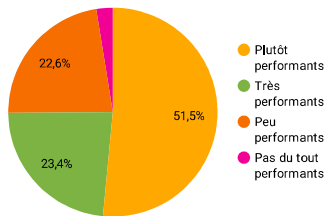


Le numérique : un enjeu de terrain pour les acteurs sociaux

1. Travailler avec des outils numériques semble plutôt évident pour les intervenants sociaux ayant répondu au questionnaire

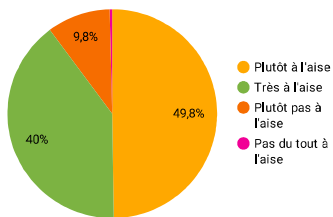
10. Que pensent les intervenants sociaux des performances de leurs équipements numériques professionnels (ordinateurs, logiciels, connexion internet) ?

Les trois quarts des intervenants sociaux interrogés considèrent que leurs équipements numériques professionnels sont performants. Moins de 3% d'entre eux les trouvent pas du tout performants.



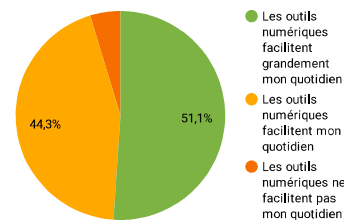
11. Les intervenants sociaux sont-ils à l'aise avec les outils numériques ?

90% des répondants sont à l'aise avec les outils numériques. Seule une personne n'est pas du tout à l'aise.



12. Les outils numériques facilitent-ils le quotidien des intervenants sociaux ?

Seuls 5% des répondants considèrent que les outils numériques ne facilitent pas leur quotidien. C'est donc la quasi totalité des intervenants sociaux interrogés qui voient leur travail facilité par ces outils.

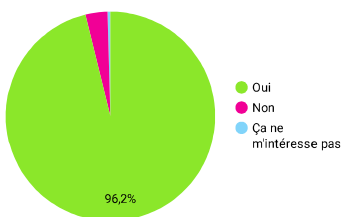


2. Les obstacles numériques dans le parcours bénéficiaire et leurs impacts sur la relation accompagnant/accompagné

A. Les intervenants sociaux ayant répondu au questionnaire sont plutôt sensibilisés aux problématiques autour de la fracture numérique.

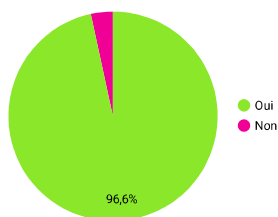
13. L'accès au numérique est-il perçu comme un enjeu majeur ?

L'accès au numérique est un enjeu majeur pour 96% des répondants.



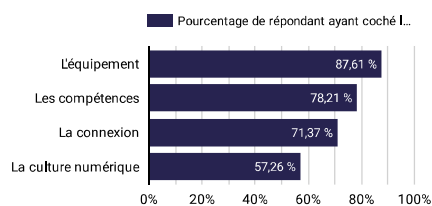
14. La connaissance de la dématérialisation

La dématérialisation des services publics est déclarée connue par 97% des intervenants sociaux ayant répondu.



15. La représentation de la précarité numérique

Globalement, les répondants ont une bonne représentation de ce qu'est la précarité numérique : - 31% des structures ont coché ces 4 cases - 71% ont coché au moins 3 cases.



La précarité numérique regroupe ces 4 piliers : le manque d'accès à de l'équipement et à de la connexion (en termes financiers mais aussi de possibilités techniques), le manque de compétence (numériques mais également en terme d'illettrisme ou de barrière de langue) et la culture du numérique (qui inclut par exemple les dangers d'internet).

Zoom témoignage : la perception de la dématérialisation pour deux agents de terrain

Une intervenante sociale d'une structure associative qui héberge plus de 500 migrants et réfugiés (statutaires ou non) dans les Hautes-Pyrénées témoigne "La dématérialisation creuse encore d'avantage les fossés entre les personnes, pousse les personnes à l'isolement, et empêche leur accès aux droits. Cela concerne le public que j'accompagne mais toutes les personnes isolées et/ou en précarité."

Un agent de terrain dans une structure publique d'une petite ville des Pyrénées-Atlantiques développe : "Je refuse que cet état de fait soit l'occasion d'accélérer encore une dématérialisation de tout à marche forcée, avec encore plus d'exclus de leurs droits à cause d'une "précarité numérique". Le principal à garder est le lien social, le lien humain, téléphonique. Il n'est pas normal que des administrations ne soient plus joignables que par mail. Tout ne rentre pas forcément dans des cases, et des algorithmes, que ce soit les personnes que l'on reçoit ou leurs difficultés"

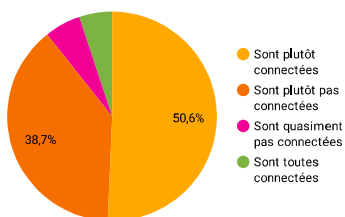
B. Les bénéficiaires de l'action sociale en grande précarité numérique

16. L'accès au matériel et à la connexion

L'accès à un téléphone portable et à la connexion mobile/internet semble très limité.

En effet, 51% des répondants considèrent les personnes qu'ils accompagnent comme "Plutôt connectées" sans affirmer qu'elles le sont toutes.

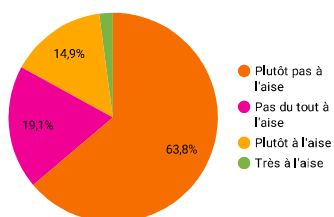
44% des répondants perçoivent les personnes qu'ils accompagnent comme plutôt pas connectées ou quasiment pas connectées.



17. Le degré d'aisance numérique des personnes accompagnées

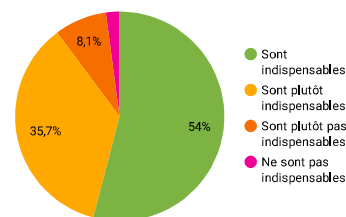
83% des répondants jugent que leurs bénéficiaires ne sont pas à l'aise avec les outils numériques. Ce chiffre est explosif alors que la moyenne française est déjà très élevée : ce sont 23% des Français qui se déclarent mal à l'aise avec le numérique*. Seuls 2% des répondants décrivent les personnes qu'ils accompagnent comme très à l'aise avec les outils numériques.

*Syndicat de la Presse Sociale, Livre Blanc "Contre l'illectronisme", 2019 (basé sur étude du CSA Research en 2018).



18. Les outils numériques sont-ils indispensables dans le parcours des personnes accompagnées ?

Une écrasante majorité, 90% des répondants, perçoit les outils numériques comme indispensables et plutôt indispensables dans le parcours des personnes qu'ils accompagnent. Cela paraît assez inquiétant au vu des résultats à la question précédente.



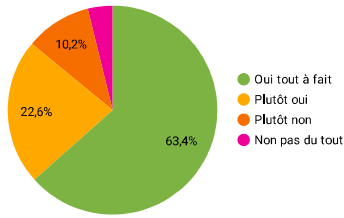
Zoom témoignage : Un membre de la direction d'une association qui héberge des jeunes accompagnés par l'Aide Sociale à l'Enfance interpelle sur le caractère absolument indispensable des outils numériques pour son public : "public mineur de la protection de l'enfance et leur famille donc un besoin IMPERATIF de l'utilisation du numérique pour garder le lien. malheureusement si presque tous accède au moins au téléphone portable d'autres n'accèdent même pas à cela pour des raisons budgétaires et là c'est l'isolement total pour les parents et l'enfant."

Le numérique : un enjeu de terrain pour les acteurs sociaux

C. Impact sur la relation accompagnant/accompagné : le temps et l'aide consacrée par les intervenants sociaux à l'assistance numérique

19. La volonté d'aider sur les sujets liés au numérique

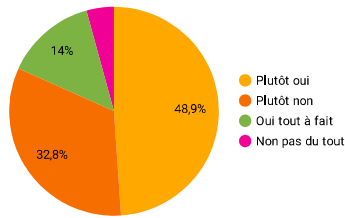
Très majoritairement (86%), les intervenants sociaux expriment une **réelle envie de pouvoir aider leurs bénéficiaires sur les sujets du numérique.**



20. Les intervenants sociaux savent-ils comment venir en aide aux accompagnés sur ces sujets ?

Les répondants sont **63% à déclarer savoir comment venir en aide aux personnes qu'ils accompagnent.**

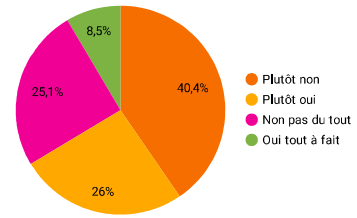
Les répondants étant totalement démunis face à cette question ne sont que 4%. C'est plutôt encourageant.



21. La possibilité de dégager du temps pour aider sur ces sujets

2/5 répondants n'arrivent pas à dégager beaucoup de temps pour aider leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques et 1/4 ne dégagent pas de temps du tout. Seulement 8,5% arrivent facilement à dégager du temps pour cela.

Les intervenants sociaux savent donc comment aider leur bénéficiaires mais prennent peu de temps pour le faire.

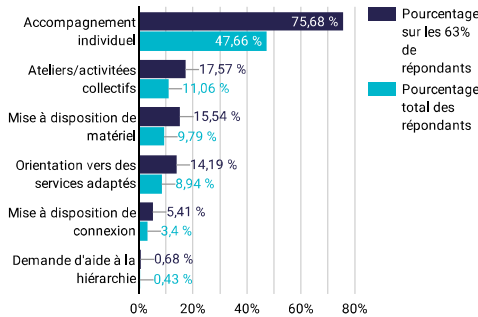


22. Quelles actions pour aider quand c'est possible ?

63% des personnes ont répondu à cette question. Sur les intervenants sociaux qui viennent en aide aux personnes accompagnées, une écrasante majorité (**76%**) fait de l'**accompagnement individuel qui se résume globalement à 'faire avec'** (48% du total des répondants).

Un membre de l'équipe de direction d'une association d'hébergement dans les Bouches-du-Rhône témoigne "autant que faire se peut, nous effectuons toutes les démarches d'accès aux droits en ligne en "faisant avec" les personnes concernées, en leur indiquant la marche à suivre et en les invitant à faire eux même leurs propres démarches."

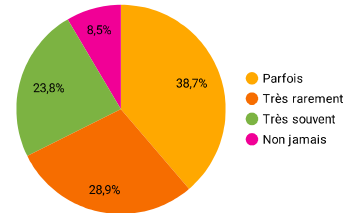
Mais en réalité cette situation peut également être du "faire à la place de" comme le décrit une assistante sociale dans une structure publique parisienne. "Je navigue avec eux sur internet et les différents sites concernés, je les aide à créer une adresse mail, des comptes sur des sites comme la CAF/Pôle emploi/CPAM/Impôts, etc. Le souci c'est que je n'ai pas le droit de leur laisser la main sur mon PC professionnel donc cela limite la transmission de savoir numérique."



23. Les intervenants sociaux font-ils "à la place de" ? (c'est à dire faire les démarches des personnes qu'ils accompagnent à leur place)

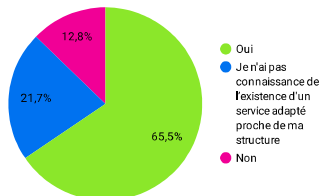
Presque un quart des intervenants sociaux fait très souvent "à la place de" et 39% le fait parfois. En revanche, 37% ne le fait que très rarement voire jamais.

C'est donc 63% des intervenants sociaux qui "font à la place de". Pour autant, c'est seulement 34% des répondants qui déclarent arriver à dégager du temps pour aider leurs bénéficiaires. On peut donc imaginer que "faire à la place de" prend peu de temps ou n'est pas considéré comme "aider" pour les intervenants sociaux.



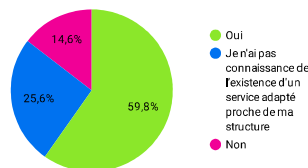
24. Les intervenants sociaux savent-ils orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques vers un/des service(s) adapté(s) proche(s) de leur structure ?

66% des intervenants sociaux ayant répondu savent où orienter leur bénéficiaires : soit ils sont dans une structure qui fait elle-même des activités d'inclusion numérique soit qui est proche d'une autre structure qui propose ce genre d'activités. Cependant, **35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques.**



Zoom : les structures qui n'orientent pas leur bénéficiaires uniquement chez Emmaüs Connect

Il est intéressant de constater que si l'on enlève Emmaüs Connect la différence de **savoir orienter ou non ses bénéficiaires vers des services adaptés n'est que de 5%**. Cela permet de valoriser le fait que ce questionnaire a touché de nombreuses structures qui ne dépendent pas nécessairement d'Emmaüs Connect pour l'orientation de leur bénéficiaires.

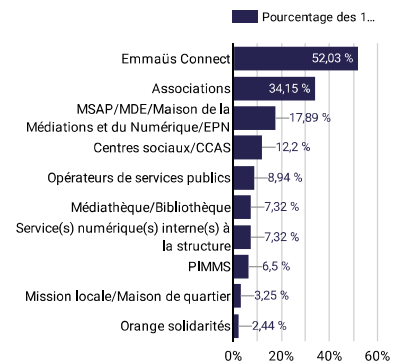


27% des répondants ont cité Emmaüs Connect comme lieu d'orientation de leur public et 15% ont cité uniquement Emmaüs Connect.

Si on lie cette question à la géolocalisation, 60% des structures sont dans un département où Emmaüs Connect est présent. Donc 30% d'entre elles soit ne savent pas qu'elles peuvent orienter leur public vers un point d'accueil Emmaüs Connect, soit sont trop éloignées dans le département.

Une structure en Isère cite Emmaüs Connect en précisant "Emmaüs Connect, mais LOIN"

25. Sur 123 répondants, vers quels types de services les intervenants sociaux peuvent-ils orienter leur bénéficiaires ?

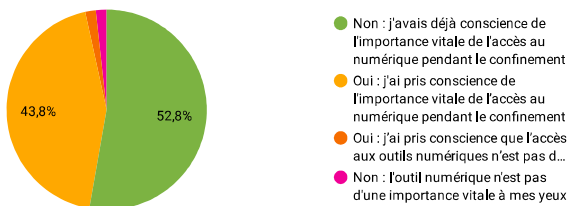


Le numérique : un enjeu de terrain pour les acteurs sociaux

3. L'impact du confinement dû à la crise sanitaire de Covid-19 sur le quotidien des intervenants sociaux

26. L'impact de la crise sanitaire de la Covid-19 sur le regard des intervenants sociaux quant à l'importance ou non des outils numériques

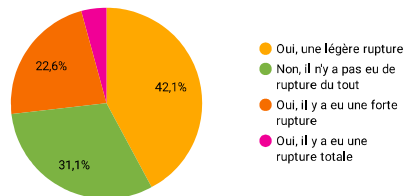
Avec la crise sanitaire et le confinement, **44% des intervenants sociaux ont pris conscience** de l'importance de l'accès aux outils numériques.



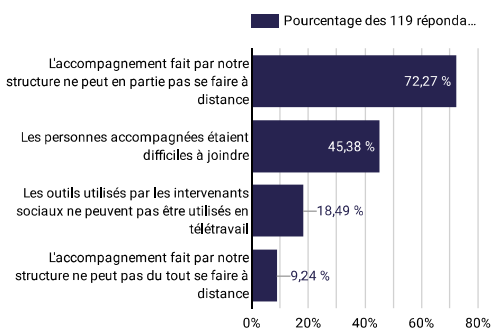
27. Le confinement a-t-il entraîné une rupture totale de l'accompagnement dans les structures de l'action sociale ?

Presque un tiers des structures n'a pas du tout connu de rupture quand 42% ont connu une légère rupture. C'est par contre quand même **27% des structures qui ont connu une forte rupture voire une rupture totale.**

Le type d'accompagnement a un vrai impact sur cette question. Par exemple, les structures qui font uniquement de l'hébergement permanent sont 48% à ne pas avoir eu de rupture du tout.



28. Les principales raisons de rupture d'accompagnement social dans les structures



Sur les 119 répondants à cette question, c'est 72% d'entre eux qui considèrent que l'accompagnement fait par leur structure ne peut en partie pas se faire à distance, d'ailleurs "cela dépendait des services et des situations des familles" précise un membre de la direction d'une association Haut-Garonnaise.

Seulement **9% pensent que l'accompagnement ne peut pas du tout se faire à distance**. Cependant, pour pouvoir accompagner/être accompagné à distance cela nécessite à minima un téléphone portable et c'est **45% des répondants qui ont rencontré des difficultés pour joindre leurs bénéficiaires** (23% du total des répondants).

Pour 18% des répondants à cette question, les outils qu'ils utilisent ne peuvent pas l'être en télétravail ou en tout cas il n'y a **"pas de moyens mis à disposition pour le télétravail"** comme en témoigne un travailleur social d'une structure publique marseillaise.

Peu d'autres raisons ont été citées mais on peut retrouver par exemple la peur, de la part des bénévoles souvent âgés mais également des bénéficiaires. Un travailleur social d'une structure publique parisienne d'accompagnement témoigne "Les usagers ont vécu sur leurs économies ou sur les aides alimentaires. En outre, les usagers ont eu très peur de sortir à l'extérieur et sont réellement restés confinés."

Zoom Poste : Quelles sont les différences de perception selon le poste occupé par la personne répondant au questionnaire ?

Les équipes siège, bénévoles et stagiaire ne sont pas représentatifs car en trop petit nombre. C'est la raison pour laquelle ces catégories ne sont pas toujours détaillées.

Globalement, on observe une divergence de perceptions marquée entre les agents de terrain et leurs responsables hiérarchiques directs : les responsables/coordonateurs de terrain.

Ceci est illustré par le témoignage d'une responsable de terrain en charge d'un centre pour demandeur d'asile qui se disait très inquiète à propos de la dématérialisation croissante notamment pour les procédures au sein de l'OFPRA. Un problème majeur rencontré par cette dame est que "les équipes sont peu motivées sur le sujet numérique. En fait ils sont sans cesse occupés à **gérer des urgences et ne comprennent pas que le numérique est un sujet transverse** (...) les équipes voudraient seulement de la connexion dans les foyers et c'est tout".

1) Le rapport au numérique selon le poste

Tableau P1.1. Que pensent les intervenants sociaux des performances de leurs équipements numériques professionnels (ordinateurs, logiciels, connexion internet) selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Très performants	Plutôt performants	Peu performants	Pas du tout performants
Total (235)	23	52	23	3
Agent de terrain (129)	23	50	26	2
Equipe de direction (46)	26	59	11	4
Responsable et coordinateur de terrain (44)	27	50	21	2
Equipe siège (9)	22	56	22	0

La différence de perception sur la qualité du matériel informatique va jusqu'à 12 points selon les différents postes occupés. En effet, 73% des agents de terrain trouvent leur matériel performant pour 85% pour les équipes de direction.

Tableau P1.2. Les outils numériques sont-ils indispensables dans le parcours des personnes accompagnées selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Sont indispensables	Plutôt indispensables	Plutôt pas indispensables	Pas du tout indispensables
Total (235)	54	36	8	2
Agent de terrain (129)	50	37	9	4
Equipe de	46	44	11	0

direction (46)				
Responsable/c coordinateur de terrain (44)	68	25	7	0
Equipe siège (9)	67	33	0	0
Bénévole (6)	67	33	0	0
Stagiaire, alternant, VSC (1)	100	0	0	0

Ce détail de réponse est extrêmement intéressant car il montre d'une part que **seuls 4% des agents de terrain ont répondu que les outils numériques ne sont pas du tout indispensables** dans le parcours des personnes accompagnées. D'autre part, du côté des équipes sièges, bénévoles et stagiaire/alternants/VSC il y a **l'unanimité pour dire que les outils numériques sont indispensables**.

Globalement c'est quand même **une large majorité des intervenants sociaux qui a intégré l'enjeu crucial du numérique dans un parcours d'insertion** dans un contexte de dématérialisation croissante des services publics.

Tableau P1.3. Les intervenants sociaux savent-ils orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques vers un/des service(s) adapté(s) proche(s) de leur structure selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui	Non	Je n'ai pas connaissance de l'existence d'un service adapté proche de ma structure
Total (235)	66	13	22
Agent de terrain (129)	71	11	19
Equipe de direction (46)	59	11	30
Responsable/c coordinateur de terrain (44)	57	21	23
Equipe siège (9)	56	22	22
Bénévole (6)	83	0	17
Stagiaire, alternant, VSC (1)	100	0	0

L'expertise de terrain est complètement illustrée par ces chiffres. Quand **71% des agents de terrain savent orienter leurs bénéficiaires vers des structures adaptées c'est 12 et 14 points en moins pour leur hiérarchie** (équipes de direction et les responsables/coordinateurs de terrain). Les répondants ayant le plus répondu "Je n'ai pas connaissance de l'existence d'un service adapté proche de ma structure" sont les équipes de direction qui sont de fait les plus éloignées du terrain.

Zoom Localité : quelles sont les différences selon le type de localité dans lequel se trouve la structure des répondants ?

1) Le rapport au numérique selon la localité

Tableau L1.1. Que pensent les intervenants sociaux des performances de leurs équipements numériques professionnels (ordinateurs, logiciels, connexion internet) selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Très performants	Plutôt performants	Peu performants	Pas du tout performants
Total (235)	23	52	23	3
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	23	51	23	3
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	26	54	15	4
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	21	51	28	0
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	29	47	23	0

La différence de perception sur la qualité du matériel informatique n'est **pas si élevée** selon les différents types de localité, la variation est de seulement 8 points quand on compare les pourcentages cumulés des personnes ayant répondu "Plutôt performant", "Très performant". Les intervenants sociaux des villes moyennes étant 80% à trouver leur matériel performant pour 72% des intervenants de petites villes.

Tableau L1.2. Les outils numériques sont-ils indispensables dans le parcours des personnes accompagnées selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Sont indispensables	Plutôt indispensables	Plutôt pas indispensables	Pas du tout indispensables
Total (235)	54	36	8	2
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	56	35	8	2
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	59	33	7	2

Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	59	28	10	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	18	65	12	6

Dans le milieu rural, le fait qu'on se connaît plus rend le numérique moins absolument indispensable bien que quand même important. C'est pour cela que seulement 18% des répondants appartenant à une structure de milieu rural trouvent absolument indispensable le numérique. C'est quand même 83% qui pensent que le numérique est globalement indispensable ou "plutôt indispensable", 9 point de moins que les répondants des structures très proche ou dans une ville moyenne.

Dans tous les types de localité mais en particulier dans les structures de milieu rural, plusieurs intervenants sociaux ont répondu que le numérique n'est "Pas du tout indispensable".

Tableau L1.3. La volonté d'aider sur les sujets liés au numérique selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

<i>(total des répondants)</i>	Oui tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout
Total (235)	63	23	10	4
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	64	24	8	4
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	65	24	7	4
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	64	18	15	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	53	24	18	6

Les répondants de milieu rural sont plus de 10 point en dessous des répondants des autres types de localité en terme de volonté d'aider sur les sujets liés au numérique. Pourtant, en milieu rural c'est 47% de répondants qui disent qu'ils ont tout à fait ou plutôt la possibilité de dégager du temps pour aider sur ces sujets contre 35% dans la moyenne. Également, c'est 71% d'entre eux qui savent globalement comment venir en aide aux personnes qu'ils.elles accompagnent sur ces sujet. Un chiffre au dessus de la moyenne qui est à 63%.

Tableau L1.4. Les intervenants sociaux savent-ils orienter leurs bénéficiaires en difficulté avec les outils numériques vers un/des service(s) adapté(s) proche(s) de leur structure selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui	Non	Je n'ai pas connaissance de l'existence d'un service adapté proche de ma structure
Total (235)	66	13	22
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	74	11	16
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	61	20	20
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	54	10	36
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	41	18	41

Les inégalités en termes d'accès à d'autres services sociaux adaptés sont largement illustrés par la différence de 33 points entre les 74% d'intervenants sociaux proche ou dans un métropole qui savent orienter leurs bénéficiaires vers des services adaptés avec seulement 41% des intervenants de milieu rural qui savent ou ont la possibilité de faire de même. **Plus on s'éloigne des milieux urbains, moins les intervenants sociaux savent vers quels services ils peuvent orienter leurs bénéficiaires.** On perd globalement 10 points entre chaque catégorie en partant des métropoles vers le milieu rural.

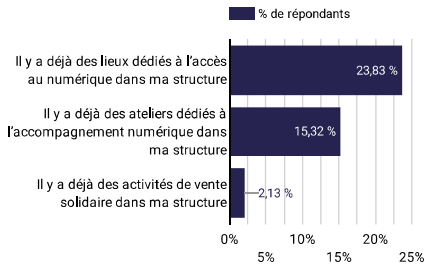
Cadre de mise en place d'une action d'inclusion numérique dans l'action sociale : envies, possibilités, cadre de travail

1. La structuration interne : entre envies et obstacles

A. Les actions mises en place et le type d'actions voulues par les intervenants sociaux ?

29. Les activités d'inclusion numérique dans les structures de l'action sociale

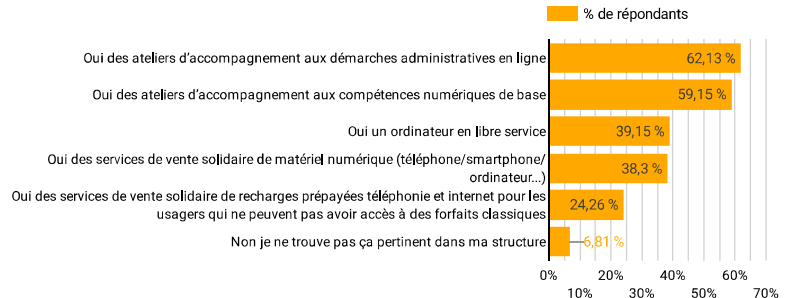
30% des répondants appartiennent à une structure qui met déjà en place des activités d'inclusion numérique. Seulement 11% cumulent au moins deux de ces modalités. Très rares sont les structures qui font de la vente solidaire de matériel et/ou de connexion.



29bis. Les activités d'inclusion numérique que les intervenants sociaux souhaiteraient avoir dans leur structure

86% des répondants ont déclaré vouloir des actions d'inclusion numérique dans leur structure. Les répondants souhaiteraient majoritairement avoir des ateliers d'accompagnement numérique.

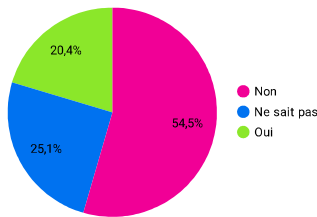
Cependant, tous ne sont pas d'accord. La directrice d'une structure en charge de l'Aide Sociale à l'Enfance témoigne : "Le rôle des professionnels de ma structure est d'accompagner les personnes vers les structures existantes et non pas se substituer à elles." Mais ils sont très peu à considérer que ce n'est pas pertinent dans leur structure.



B. Qu'en pensent les équipes ?

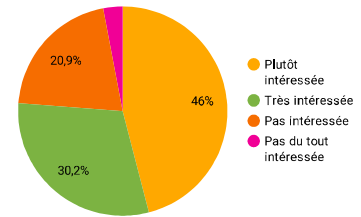
30. Les structures comptent-elles des bénévoles qui pourraient les aider sur les sujets liés au numérique ?

Seule 1/5 structure peut compter sur des bénévoles pour soutenir des activités d'inclusion numérique. Pourtant, avoir des ressources humaines et des énergies bénévoles ou non est décisif dans la volonté de mise en place d'une action d'inclusion numérique dans sa structure.



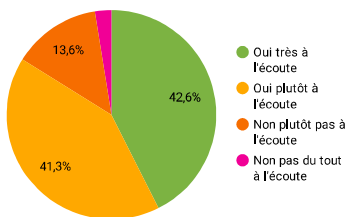
31. Les équipes des répondants sont-elles intéressées par les enjeux autour de l'accès au numérique ?

Les enjeux autour de l'inclusion numérique paraissent mettre d'accord une grande partie de l'action sociale. Pourtant, c'est presque un quart des structures dont les équipes ne sont pas intéressées voire pas du tout par ces enjeux. Ce désintérêt est-il lié à un manque de sensibilisation sur le sujet ? D'après une coordinatrice de terrain d'une structure associative toulousaine regroupant plusieurs services d'hébergement "Les retours sont déplorables de la part des équipes : il savent que c'est problématique (...) [mais] c'est compliqué de les amener à avoir envie d'agir. En réalité ils confondent pas mal numérique avec bureautique (...) Ils ont besoin d'être stimulé"

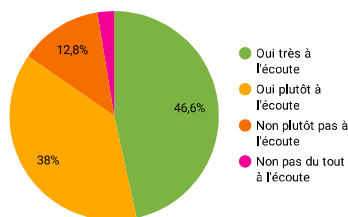


32. La hiérarchie est-elle à l'écoute quant aux problèmes liés au matériel numérique professionnel ?

Les intervenants sociaux sont environ 15% à percevoir leur hiérarchie comme n'étant pas à l'écoute sur les sujets liés au numérique concernant leur travail. Bien qu'une écrasante majorité se sente écoutée, ce chiffre reste plutôt élevé.

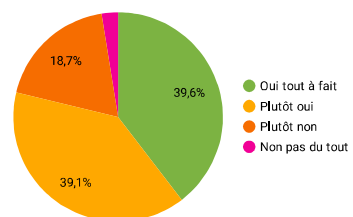


33. La hiérarchie est-elle à l'écoute quant aux problèmes rencontrés par leurs bénéficiaires autour des enjeux liés au numérique ?

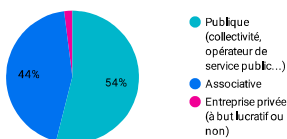


34. Les intervenants sociaux pensent-ils qu'il y a une bonne communication entre les équipes de direction et les équipes de terrain dans leur structure ?

Les répondants ne considérant pas qu'il y a une bonne communication dans leur structure sont quand même plus de 21% soit 1 structure sur 5 où la communication entre la direction et le terrain est problématique. Elle est cependant perçue comme très bonne par presque 40% des répondants.

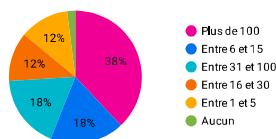


Zoom : De quel type de structure proviennent les intervenants sociaux ayant répondu non à la question "Diriez-vous qu'il y a une bonne communication entre l'équipe de direction et le terrain dans votre structure ?" ? Quels postes occupent-ils ?



a. Statut juridique

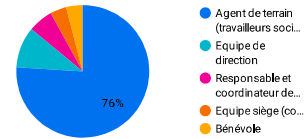
Ce sont plus massivement des structures publiques (alors qu'elles ne représentent que 35% du total des répondants de l'enquête).



b. Nombre de salarié

- 40% des répondants appartenant à des structures ayant plus de 100 salariés ont répondu non à cette question alors qu'ils ne représentent que 23% du total des enquêtés.

En revanche, en ce qui concerne la taille d'un point de vue bénéficiaire et le type de localité, les pourcentages sont quasiment les mêmes pour les personnes ayant répondu oui ou non à cette question.



c. Quel type de poste ?

76% des personnes qui pensent que la communication n'est pas bonne sont des "Agent de terrain". Alors qu'ils ne représentent que 55% du total des répondants de l'enquête. L'équipe de direction représente ici 10% alors qu'elle correspond à 20% des enquêtés.

Zoom Poste : Quelles sont les différences de perceptions selon le poste occupé par la personne répondant au questionnaire ?

Les équipes siège, les bénévoles et le la stagiaire ne sont pas représentatifs car en trop petit nombre. C'est pour cela que ces catégories ne sont pas toujours détaillées.

2) La structuration interne selon le poste

Tableau P2.1. Les équipes sont-elles intéressées par les enjeux autour de l'accès au numérique selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Très intéressées	Plutôt intéressées	Pas intéressées	Pas du tout intéressées
Total (235)	30	46	21	3
Agent de terrain (129)	28	48	22	2
Equipe de direction (46)	26	50	17	7
Responsable et coordinateur de terrain (44)	50	39	18	2
Equipe siège (9)	44	44	11	0
Bénévole (6)	17	17	67	0
Stagiaire, alternant, VSC (1)	0	0	100	0

On observe un écart de 22 points entre la perception des agents de terrain qui sont 28% à penser que leur équipes sont très intéressées par les enjeux autour du numérique pour 50% des responsables/coordonateurs de terrain.

Globalement, on retrouve les mêmes proportions à deux points des répondants qui pensent que les équipes ne sont pas ou pas du tout intéressées (entre 20 et 22%) pour les trois premiers postes décrits. Il est intéressant d'observer que 4 sur 6 bénévoles considèrent que leurs équipes ne sont pas intéressées par ces enjeux.

Tableau P2.2. Les structures comptent-elles des bénévoles qui pourraient les aider sur les sujets liés au numérique selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui	Non	Ne sait pas
Total (235)	20	55	25
Agent de terrain (129)	13	59	28
Equipe de direction (46)	17	61	22
Responsable et coordinateur de terrain (44)	36	50	14

Equipe siège (9)	22	11	67
Bénévole (6)	84	17	0
Stagiaire, alternant, VSC (1)	0	0	100

Les agents de terrain n'envisagent pas réellement de pouvoir s'appuyer sur des bénévoles pour les sujets liés au numérique. Ils sont seulement 13% à penser que des bénévoles pourraient aider. Au contraire, les responsables/coordonateurs de terrain sont plus optimistes : ils sont 36% à penser qu'une aide bénévole est possible.

5 bénévoles sur 6 pensent que le bénévolat peut être un levier sur les sujets liés au numérique.

Tableau P2.3. Y a-t-il une bonne communication direction/terrain dans les structures selon le poste occupé par le répondant ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout
Total (235)	40	39	19	3
Agent de terrain (129)	34	36	25	5
Equipe de direction (46)	46	44	11	0
Responsable et coordinateur de terrain (44)	50	43	7	0
Equipe siège (9)	33	44	22	0
Bénévole (6)	33	33	33	0
Stagiaire, alternant, VSC (1)	100	0	0	0

Quand les **responsables/coordonateurs de terrain sont 93% à penser qu'il y a une bonne ou plutôt bonne communication** entre la direction et le terrain, **les agents de terrains sont 23 points en dessous (70%)**, ce qui reste plutôt positif. Les équipes dirigeantes rejoignent les responsables terrain : ils sont 90% à penser que la communication est bonne/plutôt bonne.

Les seuls à parfois citer une très mauvaise communication sont les **agents de terrain, 5% d'entre eux pensent cela et ils viennent tous d'une structure publique.**

Zoom Localité : quelles sont les différences selon le type de localité dans lequel se trouve la structure des répondants ?

2) La structuration interne selon la localité

Tableau L2.1. Les structures comptent-elles des bénévoles qui pourraient les aider sur les sujets liés au numérique selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

<i>(total des répondants)</i>	Oui	Non	Ne sait pas
Total (235)	20	55	25
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	23	55	23
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	26	50	24
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	15	51	33
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	0	71	29

Proche ou dans une **métropole ou une ville moyenne**, les répondants sont presque un quart à penser **pouvoir compter sur des bénévoles** pour la mise en place d’une action d’inclusion numérique dans leur structure.

Par contre, en **milieu rural**, aucun répondant ne pense **pouvoir compter sur des bénévoles** sur ce sujet et 71% d’entre eux affirment même par leur “Non” que ce n’est pas envisageable (environ 20 points de plus que les autres).

Tableau L2.2. Les équipes des répondants sont-elles intéressées par les enjeux autour de l’accès au numérique selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

<i>(total des répondants)</i>	Très intéressées	Plutôt intéressées	Plutôt pas intéressées	Pas intéressées du tout
Total (235)	30	46	21	3
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	32	44	22	2
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	33	44	17	7
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	23	56	18	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	24	47	29	0

Si l'on fait le cumul des "Très intéressées" et "Plutôt intéressées", c'est dans les petites villes que les équipes semblent le plus intéressées (79%) et en milieu rural les moins intéressées avec 8 points en moins. Cependant, aucun répondants appartenant à une structure de milieu rural n'a répondu que ses équipes n'étaient pas du tout intéressées par la question. Ainsi, **le type de localité ne semble pas être critère crucial dans l'intérêt des équipes autour du numérique.**

Tableau L2.3. Les intervenants sociaux pensent-ils qu'il y a une bonne communication direction/terrain dans leur structure selon le type de localité ? en pourcentage (%)

<i>(total des répondants)</i>	Oui tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout
Total (235)	40	39	19	3
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	40	35	21	4
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	48	39	13	0
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	36	44	18	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	24	59	18	0

C'est à proximité ou dans les **villes moyennes que la communication entre les équipes de direction et les équipes terrain semble être la mieux perçue** avec 87% de répondants qui jugent la communication tout à fait bonne ou plutôt bonne.

Avec une différence de 12 point, **c'est à proximité ou dans les métropoles que la communication entre les équipes de direction et les équipes terrain semble être moins bien perçue** avec 75% de répondants qui jugent la communication tout à fait bonne ou plutôt bonne.

Cadre de mise en place d'une action d'inclusion numérique dans l'action sociale : envies, possibilités, cadre de travail

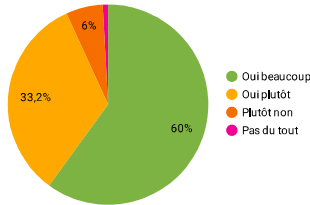
2. Le maillage territorial : trop faible pour une lutte globale ?

A. Relations inter-structures sociales

7. Dans quel type de localité vot...

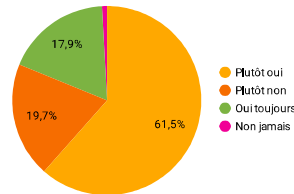
35. Les structures de l'action sociale sont-elles en relation entre elles ?

Seules 7% des structures sociales ne sont pas ou très peu en relation avec d'autres structures du territoire (1% pas du tout)



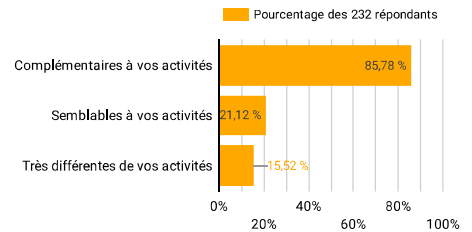
36. Les structures sociales sont-elles en lien avec d'autres structures accompagnant le même public qu'elle ?

234 personnes ont répondu à cette question. Parmi elles, 62% sont plutôt en lien avec des structures ayant le même public. Et 20% sont plutôt en lien avec des structures ayant des publics différents.



37. Si oui, diriez-vous que ces structures ont des activités :

232 personnes ont répondu à cette question. 86% d'entre elles sont en lien avec des structures dont l'activité est complémentaire à la leur. Cela leur permet de proposer à leurs bénéficiaires différentes solutions d'accompagnement social pour un parcours plus complet. 8 structures ont indiqué être en lien avec ces trois catégories.

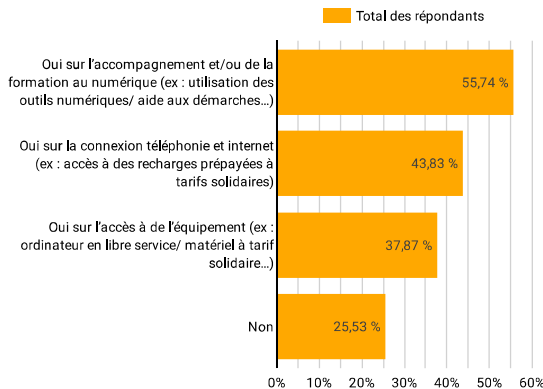


Zoom témoignages : Les raisons pour lesquelles certaines structures sociales ne sont pas en lien avec d'autres

Différentes raisons sont à l'origine d'un manque de coopération entre les structures sociales d'un territoire. Par exemple la "difficulté à créer des liens- échanges" pour un intervenant de terrain du Bas-Rhin dont la structure est pourtant à proximité ou dans une métropole. Ou bien la "Distance et manque de temps" pour un bénévole associatif très proche ou dans une métropole de Guyane. D'autres structures sont isolées comme en témoigne un agent de terrain d'une structure associative qui affirme qu'"il n'y en a pas [d'autres structures sociales] sur le secteur" de sa petite ville de Côte D'or. Un autre exemple vient appuyer la nécessité de connaître son territoire pour pouvoir être en lien avec d'autres structures : une intervenante sociale dans les Hauts-de-Seine justifie le fait de n'être pas en lien avec d'autres structures car elle est "Nouvellement arrivée sur le poste".

B. Relations entre les structures de l'action sociale et les structures qui mettent en place des activités d'inclusion numérique

38. Etes-vous en relation avec des structures qui travaillent autour de l'accès au numérique pour tous ?



Plus d'un quart des intervenants sociaux interrogés appartiennent à une structure qui n'est pas en lien avec une structure proposant des actions d'inclusion numérique.

Etre en lien avec une structure qui propose des solutions d'inclusion numérique ne veut pas nécessairement dire qu'on sait où orienter ses bénéficiaires puisque je rappelle que 35% des répondants ne savent pas du tout où orienter leurs bénéficiaires en difficultés avec les outils numériques. Cela est dû en grande partie au fait qu'une structure peut éventuellement être en lien avec une structure hors de son territoire et donc ne pas avoir la possibilité d'y orienter ses bénéficiaires. Il est également possible d'être en lien avec une structure qui travaille autour de l'accès au numérique pour tous mais qui n'est pas un lieu d'accueil ou bien qui ne constitue pas une réponse pour toutes les personnes accompagnées par la structure de l'intervenant.

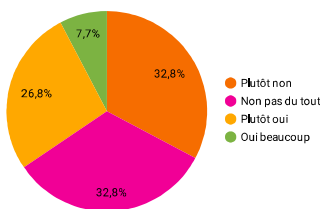
Globalement, ce sont les solutions autour de l'accompagnement au numérique qui priment. Ce qui est confirmé par ma revue de presse où beaucoup d'initiatives autour des compétences numériques sont médiatisées.

Sur les 44% qui sont en relation avec des structures qui travaillent autour de la connexion téléphonique et internet, plus de la moitié ont cité être en lien avec Emmaüs Connect qui propose des recharges à tarif solidaire.

Plusieurs intervenants sociaux font état de difficultés : "Les autres services sont incapables de faire face à l'ampleur de la demande", "structures insuffisantes", "les horaires ne correspondent pas à leurs possibilités", "les liens sont difficile à conserver dans le temps"...

B. La Covid 19 a-t-elle modifié les relations entre les structures de l'action sociale ?

39. La crise sanitaire a-t-elle permis de créer de nouveau(x) contact(s) entre les structures de l'action sociale ?



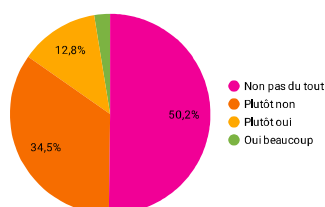
Le confinement n'a pas bouleversé les relations entre les structures de l'action sociale mais a tout de même eu un impact important.

35% des structures ont créé de nouveaux contacts avec une structure tierce pendant le confinement dont 8% "beaucoup" de contacts.

36% des structures ont renforcé les liens avec d'autres structures de l'action sociale pendant la crise.

Néanmoins, ce pourcentage descend fortement quand on observe les partenariats ou projets sur le long terme : ce n'est plus que 15% des structures qui sont concernées par la création d'un projet de long terme en lien avec une autre structure. Pour autant, cela reste extrêmement encourageant dans un objectif de maillage de l'action sociale.

41. La crise sanitaire a-t-elle permis de créer des projets sur le long terme entre plusieurs structures de l'action sociale ?

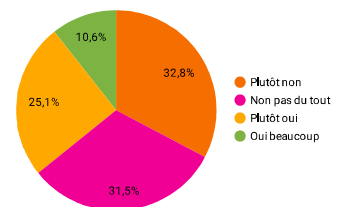


Ce témoignage très nuancé d'un agent de terrain d'une structure publique de Seine-Saint-Denis est très intéressant "Les liens partenariaux déjà très présents se sont renforcés. D'autres liens (plus rare) se sont dégradés dus aux difficultés internes de certaines structures"

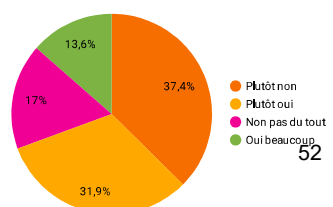
Globalement, c'est moins de la moitié des répondants (46%) qui a ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement.

Pour une travailleuse sociale des Hautes-Pyrénées qui accompagne des publics en situation de grande précarité, ce sont "les associations caritatives [qui] ont été les plus présentes".

40. Les intervenants sociaux ont-ils le sentiment d'avoir renforcé les liens avec d'autres structures de l'action sociale pendant la crise sanitaire ?



42. Globalement, les intervenants sociaux ont-ils ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement ?



Zoom Poste : Quelles sont les différences de perceptions selon le poste occupé par la personne répondant au questionnaire ?

3) Le maillage territorial selon le poste

Tableau P3.1. La crise sanitaire a-t-elle permis de créer de nouveau(x) contact(s) entre les structures de l'action sociale selon le poste occupé ? en pourcentage (%)

<i>(total des répondants)</i>	Oui beaucoup	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout
Total (235)	8	27	33	33
Agent de terrain (129)	6	19	38	37
Equipe de direction (46)	7	28	30	35
Responsable et coordinateur de terrain (44)	14	41	27	18

Les agents de terrain et les responsables/coordonateurs de terrain sont à nouveau très éloignés dans leurs perceptions. **25% des agents de terrain** affirment qu'il y a bien eu de nouveaux contacts engendrés par la crise quand c'est **55% pour les responsables/coordonateurs de terrain**.

Tableau P3.2. Les intervenants sociaux ont-ils ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement selon le poste occupé ? en pourcentage (%)

<i>(total des répondants)</i>	Oui beaucoup	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout
Total (235)	14	32	37	17
Agent de terrain (129)	10	27	43	20
Equipe de direction (46)	15	33	39	13
Responsable et coordinateur de terrain (44)	25	39	27	9
Equipe siège (9)	11	56	22	11
Bénévole (6)	0	33	17	50
Stagiaire, alternant, VSC (1)	0	100	0	0

Les agents de terrain et les responsables/coordonateurs de terrain sont finalement toujours assez éloigné dans leurs perceptions y compris en ce qui concerne l'entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement.

Les agents de terrains pensent à 37% qu'il y a eu de l'entraide quand les responsable/coordonateurs de terrain ont été 64% à ressentir une entraide particulière pendant le confinement.

Zoom Localité : quelles sont les différences selon le type de localité dans lequel se trouve la structure des répondants ?

3) Le maillage territorial selon la localité

Tableau L3.1. Les structures de l'action sociale sont-elles en relation entre elles selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui beaucoup	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout
Total (235)	60	33	6	1
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	63	32	5	1
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants)(46)	48	46	7	0
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) (39)	69	18	10	3
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) (17)	47	47	6	0

Les répondants appartenant à des **structures proches ou dans une métropole et dans une petite ville sont une large majorité à affirmer être beaucoup en lien** avec d'autres structures sociales. 63% des répondants proches ou dans une métropole et 69% dans une petite ville.

Les répondants appartenant à des structures proches ou dans une ville moyenne et en milieu rural ont répondu à 94% oui mais sont plus nuancé entre les réponses "Oui beaucoup" et "Plutôt oui".

Cela est dû au fait que dans les grandes métropole le grand nombre de structures facilite la mise en lien et la solidarité entre elles. Dans les petites villes, il y a moins de structures mais il est plus évident de se connaître personnellement. Par contre, dans le milieu rural il y a beaucoup moins de structures sociales sur un même territoire cependant, lorsqu'elles sont plusieurs sur un territoire, la coopération est facilitée par des relations souvent personnelles. Par exemple en Lozère, "la faible densité de la population, y compris de la Préfecture Mende (13 000 habitants) et la concentration des services de l'État et des grands opérateurs facilite une **interconnaissance** entre services et un **maillage partenarial serré**."¹

Tableau L3.2. La crise sanitaire a-t-elle permis de créer de nouveau(x) contact(s) entre les structures de l'action sociale selon le type de localité de leur structure ? en pourcentage (%)

(total des répondants)	Oui beaucoup	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout
Total (235)	8	27	33	33
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) (133)	9	27	31	33

¹ Davenel Yves-Marie, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", *Les Études Connexion solidaires*, 2016.

Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants) ⁽⁴⁶⁾	11	30	30	28
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) ⁽³⁹⁾	3	23	39	36
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) ⁽¹⁷⁾	0	24	41	35

On constate **moins d'évolution du maillage territorial social dans les petites villes et en milieu rural** qu'en ville moyenne ou métropole pendant le confinement (environ 25% de nouveaux contacts). Probablement car les structures ont plus de chance de déjà se connaître. Proche ou dans les villes moyennes, c'est 41% des intervenants sociaux qui ont créé de nouveaux contacts avec d'autres structures sociales pendant la crise. Proche ou dans les métropoles, c'est 36%.

Tableau L3.3. Les intervenants sociaux ont-ils ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement selon le type de localité ? *en pourcentage (%)*

<i>(total des répondants)</i>	Oui beaucoup	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout
Total (235)	14	32	37	17
Très proche ou dans une métropole (plus de 200 000 habitants) ⁽¹³³⁾	14	29	41	17
Très proche ou dans une ville moyenne (entre 20 000 et 200 000 habitants) ⁽⁴⁶⁾	17	35	30	17
Petite ville (entre 5 000 et 20 000 habitants) ⁽³⁹⁾	13	31	36	21
Milieu rural (moins de 5 000 habitants) ⁽¹⁷⁾	6	47	35	12

Bien que seulement 6% des répondants **intervenants en milieu rural** ai répondu "Oui beaucoup" à la question "Globalement, avez-vous ressenti une forte entraide entre les structures de l'action sociale pendant le confinement ?", ils sont pourtant finalement **53% a pensé qu'il y a eu de l'entraide entre les structures de l'action sociale** pendant le confinement. Ce chiffre est 10 points au dessus de ce qu'on penser les intervenants proches ou dans des métropoles : 58% d'entre eux n'ont pas ressenti une entraide particulière pendant le confinement.