



Réunion sur les usages du numérique
14 juin 2017 – 14h-16h
Compte-rendu

Participants

CAILLAUD	Estelle	Restos du cœur	Bénévole
COUDERC	Isabelle	Rectorat Clermont	Conseillère technique sociale
COURT	Bertrand	Conseil départemental de la Loire	Responsable de projets Observatoire des politiques publiques
FAUDON	Nicolas	ASADAC - MDP - 73	
LASSAGNE	Martine	CARSAT Auvergne	Chargée de mission - Service social régional
LAURENSEN	Céline	MDM	Coordinatrice
VAISSADE	Laure	ORS	Coordinatrice PFoss - Chargée d'études
ARROS	Pascal	DRDJSCS	Responsable de la mission Communication, Observation, Études Statistiques
BONDAR	Eric	CREAI	Chef de service Communication / Valorisation
JOUE	Élodie	MRIE	Chargée de mission
LAVOILLOTTE	Philippine	Grenoble-Alpes-Métropole	Chargée de mission Observation et prospective
RUEF	Brigitte	Fondation de France	Bénévole

Partenaires excusés

GIRAULT	Olivier	Centre de ressources - Coordinateur des Caf de la région Auvergne-Rhône-Alpes
CHAMBA	Jean-Noël	Conseil départemental de l'Ardèche
BRIFFOND	Madou	Conseil départemental du Puy-de-Dôme
CHANAL	Marion	Conseil départemental de l'Isère
BOURGEOIS	Frédérique	CR-DSU

Introduction

Laure Vaissade, coordinatrice de la PFoss Auvergne-Rhône-Alpes, rappelle que la PFoss est un réseau de partenaires qui échangent et travaillent ensemble dans le domaine de l'observation sanitaire et sociale. La PFoss est pilotée et financée par la Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale Auvergne-Rhône-Alpes (**DRDJSCS**). Parmi les thèmes de travail retenus par le comité de pilotage de la PFoss pour 2017 figure le thème des usages du numérique par les publics, notamment par les plus fragiles, et par les professionnels qui les accompagnent.

Le 11 avril 2017, une première réunion téléphonique de brainstorming avec quelques partenaires a permis de dégager la problématique principale : la dématérialisation, les usages du numérique représentent-ils un levier contre l'exclusion ou au contraire sont-ils un frein à l'insertion ? En d'autres termes, l'utilisation des nouvelles technologies est-elle un promoteur d'accès aux droits ? Si oui, sous quelles conditions ? Qu'en est-il pour les plus fragiles ? Cette première réunion a également permis de proposer des orientations de travail pour le groupe qui se réunit ce 14 juin pour la première fois.

Objectif de travail principal proposé

Réaliser un état des lieux et une synthèse à partir des observations, travaux/études et documents qui existent sur :

- les usages du numérique et leur mesure, l'accès aux TIC se faisant à 2 niveaux
 - l'accès aux équipements/connexion au réseau : mesure des taux d'équipement

- les usages et les pratiques liées aux capacités individuelles à tirer parti des nouvelles technologies et des bénéfices d'internet : mesure des usages d'internet
- les initiatives locales (et nationales ?), les outils déployés, les facilitateurs pour l'accès aux TIC
- les accompagnements par les professionnels

Objectifs de travail secondaires proposés

Identifier :

- les informations manquantes, les problématiques qui demeurent ;
- des préconisations sur les actions à conduire.

Une ébauche d'état des lieux a été envoyée aux membres du groupe préalablement à la réunion.

Tour de table

➤ Resto du cœur – Estelle CAILLAUD

Une initiative est mise en place par les restos du cœur en partenariat avec le CCAS de Clermont-Ferrand : un apprentissage du numérique est proposé aux personnes reçues au CCAS afin de libérer du temps aux travailleurs sociaux.

➤ Rectorat de Clermont-Ferrand – Isabelle COUDERC

Un outil numérique existe (ENT) pour permettre aux parents de suivre la scolarité de leurs enfants. Mais certains parents ne savent pas s'en servir.

Par ailleurs, des problèmes de non-recours aux bourses sont constatés. La demande s'effectuera en ligne à compter de la rentrée scolaire prochaine. Le ministère de l'éducation demande aux établissements d'accompagner les familles et leur transmettra très prochainement, un kit de communication pour les aider à accompagner les parents d'élèves pendant cette campagne. La demande papier est maintenue en parallèle et accessible sur le site du ministère, certaines familles éloignées du numérique devant pouvoir y recourir si elles le souhaitent et les demandes ainsi présentées devant être instruites dans les mêmes conditions.

Une étude nationale de Jean-Paul DELAHAYE « Grande pauvreté et réussite scolaire » ([à consulter ici](#)) met en évidence des écarts entre le taux de boursiers et le nombre de familles défavorisées (approché par la CSP) révélant ainsi des non-recours importants à ces aides.

Constat : des données locales sur l'accès au numérique des parents sont sans doute existantes et nous en ferons un retour au groupe.

➤ Carsat Auvergne – Martine LASSAGNE

Les services en ligne au sein des CARSAT continuent de se développer. Dorénavant, les demandes de retraite peuvent se faire en ligne sur le site www.lassuranceretraite.fr. La Carsat apporte une attention particulière aux usagers les plus éloignés de l'outil numérique et les plus fragiles qui n'ont pas d'accès.

Les conseillers retraite ont un rôle d'accompagnement.

Au sein du service Pôle Offre de Service retraite, deux agents apportent de l'aide aux assurés au téléphone pour la création de leur espace personnel et pour les démarches numériques (exemple : la demande de retraite en ligne).

Des subventions ont été accordées par la CARSAT à des structures associatives afin de financer des ateliers informatiques.

Complément d'informations apportés après la réunion par la Carsat Auvergne.

La CARSAT Auvergne a également des conventions partenariales avec 26 MSAP.

Intérêts du dispositif pour la CARSAT :

- être présent sous une autre forme dans des zones où elle ne l'était pas ou plus, car la volumétrie ne le justifiait pas ;
- permettre, pour les assurés, l'accompagnement informatique par les animateurs, et ainsi palier la fracture numérique de certains administrés ;
- faire délivrer un premier niveau de service par la MSAP. La relation de confiance souvent opérée entre les animateurs des MSAP et les administrés, permet une fluidité des échanges et des questions posées. Bien évidemment, si des réponses expertes doivent être apportées aux assurés, l'animateur peut contacter la plateforme téléphonique où une prise en charge sera effectuée, voir une orientation sur un lieu d'accueil situé à proximité de la MSAP, ou des rendez-vous par le biais d'un WEB entretien dans certaines MSAP ciblées (Ydes, Saint Gervais, Pontaumur/Giat, Le Donjon).
- Connaître les animateurs ou chargés de clientèle de la poste par le biais des formations dispensées.

Une des clés de réussite des MSAP sera la qualité et le professionnalisme des animations et le suivi des opérateurs auprès des animateurs concernant les nouveautés inhérentes à la mission qui leur est confiée.

La fréquentation doit être reportée par les animateurs dans un outil statistique dédié accessible sur le site des MSAP géré par la Caisse des Dépôts et Consignations. Le dispositif est trop récent pour disposer d'éléments chiffrés significatifs.

En revanche, il est intéressant de souligner que plus de 5 millions d'assurés possèdent un compte personnel sur l'assurance retraite en France et que le baromètre de l'assurance Retraite 2016, portant sur un panel de 500 assurés retraités et futurs retraités auvergnats, a indiqué que 51 % des actifs et 49 % des retraités utilisent internet tous les jours ou presque.

➤ **Conseil départemental de la Loire – Bertrand COURT**

Le Département de la Loire a initié en 2016 dans le cadre de son Agenda 21 un projet consacré au développement des services et usages numériques en cohérence avec les besoins des territoires et les pratiques des usagers.

D'un point de vue opérationnel, ce projet comprend un programme d'actions qui s'articule autour de 4 axes thématiques :

- l'autonomie et l'inclusion sociale des ligériens ;
- les nouveaux services publics et la simplification des démarches administratives ;
- rendre l'éducation, la culture et les loisirs accessibles à tous ;
- redynamiser l'économie de proximité et de solidarité.

Cette démarche doit contribuer à la modernisation de l'action publique départementale en utilisant le numérique comme levier pour la compétitivité et l'attractivité du territoire.

Plusieurs actions transversales seront également conduites dans le cadre de ce projet notamment autour de la médiation numérique qui devra être amplifiée pour tous les publics en difficulté.

Un observatoire des pratiques numériques est également en cours de structuration afin :

- d'aider à la définition des orientations du programme d'actions et suivre sa mise en œuvre ;
- de permettre la mise à jour régulière du SDTAN SUN ;
- de surveiller les dernières tendances.

➤ **ASADAC – MDP 73 – Nicolas FAUDON**

La question se pose dans le cadre du SDTAN de la Savoie d'équiper le département en haut débit.

Deux enjeux essentiels de la dématérialisation sur les services aux publics sont identifiés :

- formation des acteurs sociaux au numérique et à l'accompagnement des usagers : Carsat, Caf, Cnam... Ces services se forment chacun de leur côté et conventionnent avec les MSAP.
- formation des usagers aux services numériques : répertorier les lieux de services numériques et les labelliser (bibliothèque, médiathèque, EPN, autres lieux de médiations). Il est essentiel d'avoir une visibilité de ces lieux.

Il semble nécessaire d'aider les collectivités locales face à la dématérialisation.

Constat : des données locales manquent à l'infra-départemental, notamment sur les initiatives locales et sur les lieux où trouver du matériel. Le matériel et les lieux de mise à disposition devraient être mutualisés.

La Coordination Rhône-Alpes Auvergne de l'internet (**CoRAIA**) est évoquée comme une ressource pour le groupe de la PFoss. Cette coordination des acteurs de la médiation numérique de Rhône-Alpes – Auvergne est née de la volonté des réseaux à travailler conjointement, à échanger et diffuser les bonnes pratiques. Elle est portée par un collectif d'acteurs ce qui permet de mailler la région Auvergne Rhône-Alpes avec un référent pour chaque territoire (Pour en savoir plus : <http://coraia.reseaumednum.fr/>).

➤ **Médecins du monde (MDM) – Céline LAURENSON**

Dans les Combrailles, en milieu rural, MDM fait un travail de médiation dans le domaine de la santé. Des difficultés d'accès aux droits sont observées et la dématérialisation représente un frein pour le public fragile qui présente les caractéristiques suivantes :

- méconnaissance de l'outil informatique ;
- problème de langue ;
- éloignement géographique des structures.

Les MSAP avec un agent d'accueil sont implantées pour aider les usagers dans leurs démarches numériques et dans l'accès à certains services. Elles représentent une piste très intéressante. Il semblerait judicieux d'intégrer les usagers dans leur comité de pilotage dès le départ.

Point de vigilance :

- ne pas submerger les MSAP ;
- ne pas conduire à une perte d'autonomie des usagers qui se reposeraient « trop » sur les animateurs des MSAP.

➤ **Grenoble-Alpes-Métropole – Philippine LAVOILLOTTE**

Il existe un programme d'actions via le contrat de ville.

Il serait intéressant d'avoir des indicateurs sur les territoires portant sur :

- les taux d'équipement ;
- les possibilités de formation.

➤ **Fondation de France – Brigitte RUEF**

De nombreuses initiatives locales sont financées par la Fondation de France à travers des appels à projets dans l'objectif d'aider les usagers à avoir un accès au numérique (mise à disposition de tablette en libre services par exemple) mais aussi pour les former à l'utilisation des nouvelles technologies (leur apprendre à utiliser un téléphone par exemple).

Une thèse est en cours de réalisation/publication sur Comment apprendre le numérique à des personnes qui en sont éloignées.

L'association TASDA (Technopole Alpes Santé à domicile et autonomie) est évoquée.

L'accompagnement humain, en parallèle de l'utilisation des technologies numériques, reste essentiel et indispensable.

➤ **MRIE – Élodie JOUVE**

Trois points essentiels sont évoqués :

- la formation des intervenants ;
- la confidentialité, les questions d'éthique et la cyber-sécurité ;
Il n'existe pas de socle commun pour être en cohérence les uns avec les autres sur cette question : besoin d'un espace de discussion et d'échanges.
- la formation des usagers : répertorier les lieux de médiation.

La mission **Ecoter** est évoquée : développement des systèmes de communication et d'information dans les collectivités territoriales. Cette mission propose des journées de formation sur les usages du numérique. Il s'agit d'une association loi 1901 qui regroupe des collectivités Territoriales (villes, départements, régions, structures d'agglomération, agences publiques, syndicats de communes, organismes consulaires et de développement économique local) et des entreprises (équipementiers, opérateurs, intégrateurs, services, financiers et juridiques) pour :

- o échanger sur les usages et les services des réseaux de l'Internet,
- o mettre en place une veille technologique adaptée et efficace,
- o conseiller sur les choix de technologies d'information et de communication,
- o peser sur les décisions politiques et administratives dans le domaine des télécoms et des réseaux,
- o diffuser les informations les plus fiables dans un secteur innovant.

[Pour en savoir plus](#)

➤ **CREAI – Éric BONDAR**

Plusieurs axes de travail :

- aides techniques et technologiques pour les publics PA et PH (portée locale : Lyon)
- ouverture d'une plate-forme de téléconseil de la part de professionnel de l'information avec ergothérapeute, documentaliste...
- organisation d'ateliers de prospectives médico-sociaux
- formation des professionnels : impact des nouvelles technologies sur l'accompagnement des personnes les plus vulnérables, anticiper les scénarios souhaitables
- animation/formation pour les gestionnaires sociaux et médico-sociaux
- atelier pour la culture numérique pour aller au-delà de la manipulation technique et lutter contre l'isolement : pouvoir générer l'adhésion de groupes avec des référents.

Emmaüs Connect : une chargée de mission est à Lyon et pourrait être invitée à rejoindre ce groupe de travail.

Host : programme d'expérimentation de tablettes numériques à domicile pour les rendre plus accessibles ([Pour en savoir plus](#))

Conclusions

Les partenaires du groupe décident de retenir les orientations de travail suivantes :

➤ **Faire un état des lieux des observations et des connaissances sur :**

- les initiatives locales déployées en Auvergne-Rhône-Alpes pour faciliter l'accès aux droits par les outils numériques. Une attention sera portée à l'évaluation de ce qui fonctionne ou pas et à l'identification de questionnements et préconisations.
- quelques initiatives originales intéressantes déployées en dehors de la région
- les mesures/indicateurs existant à l'infra-départemental sur les taux d'équipement en nouvelles technologies
- les mesures/indicateurs existant à l'infra-départemental sur les niveaux d'usage des nouvelles technologies

L'état des lieux sera alimenté par les membres du groupe de travail et la coordinatrice de la PFoss rassemblera l'ensemble des éléments.

Une sélection des initiatives locales à retenir dans la synthèse sera faite collectivement par le groupe.

➤ **Mettre en contact les acteurs et institutions concernés par la problématique**

- La coordinatrice de la PFoss prendra contact avec la FDF pour recueillir des informations sur les initiatives locales déployées.
- La chargée de mission Emmaüs Connect à Lyon sera invitée à rejoindre le groupe de travail de la PFoss.
- Si les missions de CoRAIA et Ecoter rejoignent en partie les objectifs du groupe de la PFoss, ces deux organisations seront contactées et invitées à rejoindre le groupe.

- Contacter la Caf de l'Isère qui a organisé une journée du Printemps du Numérique sur la problématique d'accès aux droits au regard de l'inclusion numérique.

➤ **Faire émerger les questionnements**

- Certaines questions sont d'ores et déjà évoquées par le groupe :
 - questionnements sur les possibilités de formation des usagers aux nouvelles technologies, à l'utilisation des services en ligne ;
 - avoir une visibilité des lieux de médiation et des lieux permettant l'accès aux services numériques ;
 - questionnement sur la formation des professionnels/intervenants à l'accompagnement des usagers dans leurs démarches via les outils numériques. Harmoniser et mutualiser les formations déployées par chaque institution : Carsat, Caf, Cnam... ;
 - problématique de la confidentialité, de la cyber-sécurité, de l'éthique : avoir un socle commun pour être en cohérence les uns avec les autres, avoir des espaces de discussion et d'échanges ;
 - question de l'accompagnement humain des usagers qui demeure essentiel ;
 - questionnement sur la continuité des usages : après l'ouverture des droits, le maintien des droits est un enjeu.
- D'autres questions pourront ressortir après la rédaction de l'état des lieux.

➤ **Proposer des réponses**

La PFoss pourra proposer des pistes, des réponses comme par exemple :

- Une réponse technique : réalisation d'une étude spécifique (enquête quantitative et/ou qualitative) pour répondre à une question de mesure, à un besoin d'observation, d'analyse ;
- un apport d'éléments de compréhension, d'observations ou d'analyse complémentaire sous la forme d'un événement : organisation d'un séminaire avec intervention d'experts sur la problématique ;
- la poursuite du travail sous une forme à définir ultérieurement ;
- ...

➤ **Valorisation**

Une synthèse sera rédigée par la coordinatrice de la PFoss et soumise à relecture et validation par le groupe de travail.

➤ **Public cible**

Le public cible retenu est le public « fragile » : personnes âgées, personnes handicapées, personnes précaires, personnes isolées (géographiquement), personnes en désinsertion, personnes en situation de grande précarité.

Informations et documentation transmises par les partenaires après la réunion

➤ **Mrie**

- Les ASH - L'accompagnement social percuté par l'e-administration
- Le rapport de la Cimade ([à consulter ici](#))
- Le site qui permet de voir les « empêchements » aux prises de rendez-vous en préfecture département par département ([à consulter ici](#))
- Relation aux usagers et modernisation de l'Etat – Vers une généralisation des services publics numériques – Rapport de la Cour des comptes ([à consulter ici](#))
- Portail de la médiation numérique ([cliquer ici](#))
- Plusieurs travaux de l'Odenore :
 - <http://www.strategie.gouv.fr/evenements/pauvrete-numerique>
 - Mazet, Pierre. "Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative." La revue française de service social, no. 264 (2017): 41-47.
 - Revil, Héléna. "L'enjeu : convaincre les professionnels du social que le numérique est utile aux usagers." Les Cahiers Connexions Solidaires. Dématérialisation des services publics : relever le défi, no. 3 (2016): 19-21.
 - Revil, Héléna. "Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès." La Gazette Santé-Social. (2016): 20.
 - Point de vue d'Héléna Revil et la Revue
- Pascal Plantard ([à consulter ici](#))

➤ **La Fondation de France**

- Quelques projets retenus dans le cadre de l'Appel à projets "Vieillir acteur et citoyen de son territoire" ([à consulter ici](#)) sont liés au numérique. Un projet a été primé en 2016: anim'@ge. Une fiche lui est consacrée dans le dossier de presse 2016 ci-joint (p.8).

- Un autre projet a été primé en 2017 : le numérique à tout âge. Une fiche lui est consacrée dans le dossier de presse 2017 ci-joint (p.11).
 - La fondation a soutenu un projet à l'EHPAD de Notre dame de l'osier en Isère "Restons connectés". Cet établissement souhaite former les personnes âgées, vivant à domicile ou en établissement, à l'utilisation de la tablette tactile, en proposant une méthodologie d'apprentissage innovante et adaptée, développée dans un cadre universitaire par Lisa Quillon-Dupré. Son travail sera présenté dans une thèse d'ici fin 2017. (lisa.quilliondupre@gmail.com ou lisa.quilliondupre@agim.eu)
 - TASDA à Grenoble travaille sur le projet isereadom (<https://www.isere.fr/isereadom> et [document à consulter ici](#)) pour expérimenter un dispositif d'aides humaines et techniques auprès des personnes âgées à domicile. Un point clé du projet est le partage d'informations sur un cahier de liaison numérique. Le cadre éthique a été discuté lors d'une réunion le 29 juin à Grenoble.
- **Les cahiers connexions solidaires** publiés par Emmaüs Connect sont en ligne : <http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/>