



Réunion de brainstorming sur les usages du numérique

Mardi 11 avril 2017 – 10h-12h

Participants

- **Carsat Auvergne** : Christelle CARRENCOTTE (responsable service social) ou Marlène MICHY-HERAULT (responsable pôle offre de service)
- **Caf** : Olivier GIRAULT
- **Mrie** : Élodie JOUVE
- **Grenoble-Alpes-Métropole** : Philippine LAVOILLOTTE
 - **Conseil départemental de l'Isère** : Marion CHANAL, Ludovic CHILLOTTI
- **Conseil départemental de l'Ardèche** : Jean-Noël CHAMBA
- **DRDJSCS** : Pascal ARROS
- **ORS** : Laure VAISSADE

Thème retenu par le copil

Les usages du numérique par les publics (notamment avec un focus sur les plus fragiles) et par les professionnels qui les accompagnent.

Besoins et attentes exprimés par les partenaires PFoss

- Faire un état des lieux des services offerts, des taux d'équipement et des taux d'utilisation, des freins et des perspectives
- Réfléchir à un plan d'action pour mieux accompagner les usagers
- Mettre en évidence les outils et les pratiques de demain
- Faire un benchmark des pratiques des institutions étrangères

Objectifs de la réunion

- Identifier et préciser les besoins de connaissances des partenaires sur ce thème
- Problématiser, formuler la problématique, la (les) questions auxquelles le groupe tentera de répondre
- Dégager des orientations/pistes de travail pour un groupe PFoss
- Définir la population cible : personnes âgées, personnes en situation de précarité, publics fragiles...
- ...

Contexte

- Dématérialisation des courriers (convocations, avertissements, incidents) en 2012 + extension par Pôle emploi du processus
 - ⇒ structures d'accompagnement (centres sociaux, CHRS, CCAS...) réalisent une partie de l'accompagnement abandonné par les dispositifs (Caf, Pôle Emploi) tout en étant elles-mêmes sollicitées pour participer au processus de dématérialisation.
- 1^{er} janvier 2016 : démarches administratives liées à la prime d'activité (dispensée par la Caf) dématérialisées et accompagnement réduit : accompagnement sur rendez-vous avec délais d'attente importants, renvoi des usagers vers les écrivains publics (dans les centres sociaux, certaines mairies) pour solliciter de l'aide dans leurs démarches.
- Tension entre le **besoin de maintenir un lien humain** et la **croissance des dispositifs numériques** au cœur de l'accompagnement : évolution des objectifs assignés à l'assistance sociale.
 - ⇒ **Numérique** : à la fois facteur d'exclusion et levier d'insertion.
- La dématérialisation renforce le malaise des professionnels et des personnes « sentiment d'être numéroté ».
- Au regard des fractures d'usage du numérique (autant que de la fracture d'accès), la dématérialisation des démarches administratives revient pour certaines personnes à amplifier les processus de non-recours aux droits soit par méconnaissance des usages, soit par crainte de « ne pas savoir faire correctement » les démarches en ligne : « Il faudrait quelqu'un à côté tout le temps pour les rassurer sur le fait qu'ils ne font pas d'erreurs. »

➤ [Connexions solidaires – Emmaüs Connect](#)

- Emmaüs Connect déploie un dispositif « connexions solidaires » qui vise à **réduire la fracture numérique**, avec la conviction que le numérique peut être un atout (créateur d'emplois ou accélérateur de projets) et non un obstacle.
- Illustration : ouverture du point d'accueil à Marseille en 2013 offrant différents services : achat de matériel de téléphonie et d'informatique à des prix solidaires (grâce à des partenariats avec des opérateurs), réparation du matériel, ateliers de formation à l'informatique... Les personnes, en recherche d'emploi ou encore des personnes âgées, ont accès à une offre globale, « avec une exigence de pédagogie et jusqu'à une montée en compétences dans la maîtrise des outils ».
- Étude (quali et quanti) réalisée auprès de bénéficiaires accueillis dans « Connexions solidaires ».
 - Objectif de l'étude : recherche d'information sur les difficultés d'accès et les besoins en matière d'acquisition des compétences numériques et sur l'impact des technologies numériques sur les parcours d'insertion.
 - Résultats (Cf. Cahiers connexions solidaires n°1)

Accès internet / téléphonie

- 37 % des bénéficiaires interrogés déclarent ne jamais utiliser internet et 78% ne pas disposer d'un accès privé et personnel à internet
- Raisons évoquées : manque d'équipement et de connexion (32%), ne savent pas lire et écrire (30%), par crainte ou par ignorance (38%).
- Accès chez un proche (à 32%), ou auprès de services spécialisés (cybercafés 9%).
- 21% des répondants ont un abonnement mobile.
- 85 % des personnes sans compte en banque ou sans justificatif de domicile utilisent du prépayé mobile et 32% taxiphone pour les appels internationaux = moyens de communication plus chers que les forfaits sur le marché.
- Dépenses en télécommunication + élevées que la moyenne française (8% des ressources mensuelles).
- Téléphonie est une nécessité : poste de dépense devant de nombreux autres. Pratiques de consommation liées à la précarité créent un décalage profond entre le moyenne des français et les personnes en situation de pauvreté : « Si tu n'as pas de téléphone, pas de numéro à donner, tu n'existes pas ».

Numérique = levier d'insertion pour tous ou facteur d'exclusion ?

- Le numérique actionne 3 leviers majeurs qui, pour les sociologues, facilitent l'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté : **l'estime de soi** (être comme tout le monde), la **préservation des liens sociaux et familiaux** (contact avec la famille à l'étranger, levier d'intégration pour les migrants) et **l'apaisement psychologique** (avoir un téléphone = sentiment de sécurité).
- Mais décalage entre les pratiques numériques actuelles et celles des bénéficiaires interrogés, cantonnés à certains usages. Seulement 33 % des bénéficiaires ayant accès à internet déclarent faire leur recherche d'emploi en ligne (alors même qu'on trouve sur internet 80% des offres) ; et seulement 48% utilisent internet pour les démarches administratives (alors que 85 % des services publics sont accessibles en ligne).

➤ [La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française \(2013\) – Credoc](#)

Profil des non-internautes :

- plus âgés que la moyenne : 20 % ont entre 60 et 69 ans (+ 7 points par rapport à la moyenne réalisée sur l'ensemble de la population âgées de 12 ans et plus) et 58 % ont 70 ans ou plus (15 % seulement pour l'ensemble de la population)
- 66 % des non-internautes sont retraités alors que la population totale ne compte que 23 % de retraités
- plus de femmes : 60 % vs 52 % dans l'ensemble de la population

- revenus plus faibles que ceux de la population totale (44 % vivent dans un foyer disposant mensuellement de moins de 1 500 euros, contre 22 % en moyenne), en partie car la taille du foyer est plus réduite (44 % des non-internautes vivent seuls, contre 21 % de l'ensemble des résidents en métropole et 43 % vivent dans un foyer de deux personnes, vs 33 % en moyenne)

➤ **Bénéfices et impasses de la dématérialisation auprès des plus précaires – L'exemple de la borne numérique - Mrie** (Dossier 2016)

La borne numérique (espace de stockage protégé des documents essentiels dans l'accès aux droits) pose des problèmes qui ne reposent pas sur les possibilités techniques de l'objet mais elle pose la question fondamentale de la conception politique du travail social : y a-t-il encore une place pour la sensibilité des personnes. La neutralité numérique gomme les spécificités que le récit déploie. Seule une oreille peut entendre et comprendre les spécificités. Si la dématérialisation permet aux travailleurs sociaux de se libérer de certains accompagnements pour se concentrer sur les plus vulnérables, alors la borne numérique trouve sa pertinence. Mais la dématérialisation des services dans l'accompagnement social comporte une limite relationnelle qu'il ne faut pas franchir au risque de négliger les plus vulnérables.

➤ **Baromètre du numérique 2016 - Credoc**

Un chapitre du rapport porte sur « Satisfaction, freins, inquiétudes vis-à-vis de la généralisation de l'e-administration au sein de la population adulte et pistes d'accompagnement ».

- Niveau de diplôme et niveau de vie ont un impact sur le jugement porté sur les démarches administratives et fiscales en ligne (facile ou pas). L'âge n'a pas d'impact.
- Plus les utilisateurs de l'administration en ligne sont diplômés, et plus ils en louent la facilité ; la facilité ressentie progresse également avec le niveau de vie
- La proportion d'individus ayant, seuls, accompli en ligne les trois démarches administratives étudiées, progresse avec le niveau de diplôme et le niveau de vie
- Le fait de disposer, à domicile, d'une connexion à internet s'avère un préalable souvent nécessaire : plus de la moitié des personnes non équipées se sentent incapables de réaliser une démarche administrative en ligne. Ceci signifie aussi que 17% l'ont déjà fait au moins une fois seuls et que 29% l'ont fait avec de l'aide ou pourraient le faire. Par ailleurs, plus l'ancienneté de connexion est importante et plus la pratique de l'e-administration est répandue.
- Le niveau de vie a un effet significatif sur l'opinion : les « bas revenus » sont moins élogieux vis-à-vis de l'e-administration (internet facilite les contacts avec les administrations et internet facilite les démarches).
- Les personnes enquêtées suggèrent 2 principaux objectifs que les pouvoirs publics doivent se fixer en matière d'administration en ligne :
 - l'aide et l'accompagnement dans des lieux de proximité à destination des personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches (28%)
 - la mise à disposition de sites plus simples à utiliser (27%).
- Les personnes les plus âgées prônent plus souvent la mise en place d'aides et d'accompagnements dans des lieux de proximité (34%).
- 32% des ouvriers et des étudiants réclament une simplification des sites.
 - ⇒ **Les pouvoirs publics doivent offrir un accompagnement aux usagers et proposer des sites plus simples à utiliser**

Sources :

- Expérimentation **Emmaüs Connect**
- **Rapport du Credoc 2013** - La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2013)
- **Dossier Mrie 2016** – Bénéfices et impasse de la dématérialisation auprès des plus précaires – L'exemple de la borne numérique – Yann RISCHEFFE, p.148-151.
- **Dossier Mrie 2016** – Apporter des étayages aux précarités induites par le numérique – La Cité Cyber Connaissances à Andrézieux-Bouthéon (Ville Andrézieux-Bouthéon, Service politique de la ville) pp. 152-153.

- **Baromètre Inria 2014** - Les Français et le numérique, TNS Sofres
- **Le baromètre du numérique 2016 - Credoc** (Pour Le Conseil Général de l'Économie, L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (Arcep), L'Agence du Numérique)
- Plan d'action « Numérique pour tous » à Grenoble - Le numérique au service de l'accès aux droits

Problématique

L'usage du numérique, la dématérialisation représentent-ils un frein à l'insertion ou au contraire un levier contre l'exclusion ? Sous quelles conditions ?

Les démarches en ligne sont-elles un facilitateur un promoteur de l'accès aux droits ? Sous quelles conditions ? Qu'en est-il pour les plus fragiles ?