



Groupe de travail sur les usages du numérique comme leviers ou freins d'insertion

État des lieux des observations

Initiatives nationales ou locales

➤ **Connexions solidaires – Emmaüs Connect**

Source : Connexions solidaires – Expérimentation 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 ».

➤ **La Cité Cyber Connaissances à Andrézieux-Bouthéon**

Source : 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.

Pour limiter les inégalités sociales entre les habitants du quartier d'habitat social et ceux des autres quartiers plus résidentiels, un espace public numérique a été créé par les élus (Cité Cyber Connaissances) :

- Mise à disposition d'accès libres
- Ateliers informatiques de sensibilisation et d'initiation
- Aide aux démarches en ligne pour l'accès à ses informations personnelles (résultats médicaux, déclaration de revenus en ligne...), à l'emploi (inscription à Pôle emploi, postuler en ligne...), aux droits (demande de prime d'activité, demande de logement...)

➤ **Plan d'action « Numérique pour tous » à Grenoble - Le numérique au service de l'accès aux droits**

Source : Communiqué de presse – 8 décembre 2015 – Service Presse de la ville de Grenoble

La région Rhône-Alpes et la ville de Grenoble + Emmaüs Connect : construction d'une stratégie d'inclusion numérique locale. Pistes pour étendre les capacités d'accompagnement des personnes en précarité numérique face à leur parcours d'accès aux droits

- Création en 2015 d'un outil commun d'évaluation de la maturité numérique, référentiel partagé entre acteurs du numérique et du social, pour une orientation plus ciblée.
- Création de trois parcours d'accompagnement adaptés qui s'appuient sur un réseau de professionnels sociaux et numériques organisés, formés et outillés.
 - P1 : organiser l'assistance numérique avec un réseau d'accompagnants professionnels dédiés pour les plus éloignés du numérique
 - P2 : faciliter l'identification des difficultés d'usage par les acteurs sociaux pour ceux qui sont partiellement connectés
 - P3 : rendre autonome les personnes ayant un socle de compétences en leur garantissant un accès privé et durable aux équipements
- Renforcer l'offre du territoire : identification par cartographie (point wifi public, accès libres ou accompagnés à des postes connectés, structures proposant de la formation, de la vente ou de la réparation de matériel...) de zones où les besoins ne sont pas couverts pour une optimisation des ressources existantes
- Placer numérique et social autour d'une même table : favoriser la coordination des acteurs (administrations, action sociales et médiateurs numériques) et l'orientation entre structures

➤ **Portail pour l'accès aux droits sociaux à Saint-Etienne**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – p. 30.

Réseau de solidarité conçu avec des personnes pauvres qui agit pour le droit au logement pour tous, le droit à une alimentation saine, la défense des immigrés et pour les nouvelles conceptions et démarches dans le travail social. Site destiné aux personnes précaires mais aussi aux travailleurs sociaux, salariés des services et administrations publics, élus et militants associatifs.

- Un espace pour connaître ses droits : renseignements précis et simples pour les usagers apportés par un bénévole et une salariée
- Un espace de témoignages
- Un espace de présentation de projets, démarches et actions collectives
- Un espace de débat

➤ **Les politiques publiques pour résorber les inégalités numériques**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – pp. 11-12.

- Approche de l'État dès 1997 : « Internet pour tous »
Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (Pagsi) : initiatives pour faciliter l'accessibilité aux TIC par le plus grand nombre (à l'époque où 4% des Français disposent d'une connexion internet à domicile).
- Mobilisation des collectivités locales
 - Investissement pour accélérer le déploiement du haut débit dans des zones non rentables pour les opérateurs
 - Aide à l'équipement de structures éducatives, socio-culturelles et culturelles
 - Animation de politiques de développement numérique des territoires (centres de ressources mutualisant les compétences...)
 - ...
- Initiatives de L'Union européenne
Considérer le numérique comme levier d'insertion sociale et économique, professionnelle ou culturelle

➤ **Impulsion de la Région Rhône-Alpes**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – pp. 13-14.

- Politique numérique volontariste de la Région Rhône-Alpes dès 2005
 - Ordinateurs solidaires
 - Structuration d'un réseau de plusieurs centaines d'espaces publics numériques
 - Financement de plusieurs événements pour éclairer le rôle des Tic dans les politiques publiques
 - Plan de lutte contre l'exclusion numérique voté en mars 2012 par l'assemblée régionale car l'accélération des usages du numérique a accentué le fossé numérique qui recouvre les 4 fractures existantes (sociale, générationnelle, culturelle et territoriale).
Ce plan pose comme base nécessaire le rapprochement des professionnels de la médiation numérique et des professionnels de la médiation sociale qui interviennent auprès de publics exposés aux mêmes difficultés à disposer des compétences nécessaires (sociales et numériques).
- Initiatives pour lutter contre les inégalités numériques dans les territoires/quartiers prioritaires
 - Actions pour l'accès aux Tic par la mise à disposition de salles informatiques de postes ou d'accès à internet en s'appuyant sur des espaces publics numériques : médiathèque de Romans, espace public internet de Valence, MJC Annemasse, bibliothèque de St-Martin-d'Hères, cyberbase de Bron et Grenoble, centre social d'Aubenas...
 - Développement du réseau et de la fibre optique
 - Accompagnement : ateliers d'initiation et de perfectionnement et réalisation de projets culturels et artistiques pour l'appropriation des outils informatiques destinés à des publics spécifiques (personnes en insertion professionnelle, demandeurs d'emploi, jeunes, seniors...)
 - Qualification des professionnels/acteurs locaux : éducateurs de prévention (St Etienne) ou acteurs de la politique de la ville (Lyon 8)

➤ Pourquoi et comment Pôle emploi fait sa transformation numérique

Source : <http://www.pole-emploi.org/>

Le Directeur général de Pôle emploi Jean Bassères a insisté sur la nécessité d'accélérer sa transformation numérique afin de mieux répondre aux attentes des entreprises et des demandeurs d'emploi dans ce domaine :

- Pour les demandeurs d'emploi les plus connectés, nous adaptons notre accompagnement
- Pour mieux accompagner les plus éloignés de l'emploi, nous luttons contre la fracture numérique
- Pour rapprocher l'offre et la demande d'emploi, nous rendons le marché du travail plus transparent
- Pour favoriser l'innovation au service de l'emploi nous misons sur le collaboratif

Mesure des usages du numérique

Pour mesurer l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), deux niveaux :

- l'accès aux équipements et la connexion à un réseau : les inégalités d'accès sont liées à des difficultés de connexion et à des questions économiques ;
- les usages et les pratiques : inégalités de second niveau liées aux capacités à tirer parti des nouvelles technologies et des bénéfices d'internet.

➤ Les usages des outils numériques pour la recherche d'emploi

Source : Pôle emploi. Quel usage des outils numériques pour la recherche d'emploi ? Statistiques, études et évaluation, Janvier 2017 # 27.

- Les demandeurs d'emploi ont un niveau d'équipement et un taux d'utilisation d'internet très proches de ceux de l'ensemble de la population française
- Les canaux de recherche en ligne ne se substituent pas aux canaux « hors ligne » qui sont les plus utilisés et les plus efficaces pour retrouver un emploi.
- Les outils numériques apparaissent complémentaires aux moyens de recherche traditionnels.

➤ Étude (quali et quanti) réalisée auprès de bénéficiaires accueillis dans « Connexions solidaires »

Source : Les cahiers Connexions solidaires n°01 – 4ème trimestre 2014

- 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 sur l'accès internet et 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 la 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 ».
 - 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).

➤ [Rapport du Credoc 2013](#)

Source : [Rapport du Credoc - La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française \(2013\)](#)

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)

➤ [Baromètre du numérique 2016 - Credoc](#)

Source : [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\)](#)

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**

➤ [Étude de la Cnaf](#)

Source : [Cnaf - Direction des statistiques, des études et de la recherche - Synthèse de l'étude sur les pratiques, les usages, les non-usages du numérique par les allocataires des caisses d'allocations familiales -](#)

Une étude qualitative ethnographique a été réalisée dans les espaces d'accueil multiservices de 3 Caf.

• **Résultats**

La dématérialisation n'est pas remise en cause par les allocataires mais au contraire elle est perçue comme une amélioration. Cinq postures d'allocataires face à la dématérialisation sont mises en évidence : dépendant, frileux, débrouillard, autonome et largué.

Des prérequis et des facteurs facilitant l'autonomie des allocataires dans ses démarches sont identifiés. L'autonomisation de l'allocataire dans ses démarches via le numérique s'avère un processus complexe sur lequel la Caf a peu de marge de manœuvre.

- **Pistes pour améliorer l'accompagnement numérique au sein de la Caf**

- poursuivre l'amélioration des outils numériques
- moderniser la borne
- développer l'application, outil à fort potentiel
- optimiser le site qui est très utilisé
- améliorer la fluidité et les passerelles entre les canaux de contact : plate-forme téléphonique, courriel, accueils sur RV...
- mieux adapter l'espace multiservices où se trouvent les allocataires les moins autonomes
- désengorger cet espace multiservices
- proportionner l'espace multiservices aux moyens humains

Analyse de l'usage du numérique comme levier ou comme frein d'insertion

➤ **Bénéfices et impasses de la dématérialisation auprès des plus précaires**

Dossier Mrie 2016 – Bénéfices et impasse de la dématérialisation auprès des plus précaires – L'exemple de la borne numérique – Yann RISCHETTE, pp. 148-151.

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.

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

Source : Les cahiers Connexion solidaires n°01 – 4ème trimestre 2014

Le numérique actionne trois 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)
- l'apaisement psychologique (avoir un téléphone = sentiment de sécurité).

➤ **Les effets du numérique sur les usagers dans les domaines social et médicosocial**

Source : la Gazette santé social – Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès – Vincent Meyer et Héléna Revil

Dématérialisation = solution pour faire des économies dans un contexte budgétaire contraint.

Mais double problème d'inégalité d'accès aux outils numériques et inégalités d'usage.

Problème des professionnels qui ne sont pas formés à la médiation numérique.

La dématérialisation peut engendrer deux types de non-recours :

- non-réception des prestations en cas d'erreur de remplissage en ligne ;
- non-demande en raison d'un refus de la dématérialisation.

Préconisations

Quelles politiques publiques mettre en œuvre pour résorber les inégalités numériques ?

Il reste beaucoup à faire pour développer l'accompagnement aux usages qui représente **un levier majeur** de lutte contre les inégalités numériques.

➤ **Les espaces publics numériques, appui pour les démarches d'insertion professionnelle**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – pp. 23-24.

- Les EPN mènent des actions au sein des quartiers populaires pour aider les personnes les plus démunies dans leurs recherches d'emploi. Les partenariats entre ces espaces et les acteurs du service public de l'emploi mériteraient d'être mieux connus et multipliés
- L'accompagnement à la maîtrise d'usage des outils numériques : plus-value des EPN

➤ **Bilan mitigé de la lutte contre la fracture numérique par les politiques publiques**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – pp. 11-12.

- Cela a visé surtout la compétitivité des territoires et servi les lobbies industriels et opérateurs plutôt que la réduction des disparités de compétences et d'usages entre les citoyens.
- Efficacité de la médiation numérique de proximité assurée par des travailleurs sociaux, des médiateurs culturels, des assistants de vie auprès des personnes âgées et financée de façon pérenne dans les politiques de droits commun (lecture publique, action sociale, formation professionnelle...)
- Efficacité de la présence d'agents de développement numérique sur un territoire qui contribue à la diffusion des usages et des bonnes pratiques.

➤ **Politique de développement numérique à l'échelle de l'agglomération grenobloise**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – pp. 28-29.

Préconisations pour lutter contre l'exclusion numérique :

- Garantir le très haut débit sur tout le territoire
- Accompagner et former la population (en particulier dans les endroits fréquentés par les exclus du numérique : Restos du cœur, centres sociaux...) par de la médiation numérique, notamment pour le développement de l'e-administration tout en maintenant des guichets « physiques » pour les plus éloignés du numérique (principe d'égalité à l'accès au service public)
- Créer les conditions et les moyens pour co-construire des services, construire ensemble des services que chacun ne peut plus faire seul : associations, habitants, collectivités, élus... Mise à disposition de données publiques par les collectivités = moteur

➤ **La promotion de l'inclusion numérique**

Source : Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 premier semestre 2012 – CR-DSU – pp. 31-46.

La troisième partie de ce document est composée d'articles qui mettent tous en évidence l'importance et l'enjeu de l'accès aux nouvelles technologies, du déploiement des usages numériques, de la lutte contre la fracture numérique comme levier de réduction des inégalités, comme moyen de lutter contre la fracture sociale. Un article souligne en particulier l'importance de clarifier les enjeux du numérique et de savoir positionner la culture numérique dans les stratégies locales, savoir par exemple dans quelle politique, dans quelle dynamique s'inscrit le service rendu par un accompagnement aux usages : la politique culturelle, éducative, de solidarité ?