



PLATE-FORME DE L'OBSERVATION
SANITAIRE ET SOCIALE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Usages du numérique et accès aux droits

Conclusions provisoires

Journée d'échanges de la PFoss
Jeudi 5 juillet 2018 – Clermont-Ferrand

Partenaires

- **Services de l'Etat** : DRDJSCS, DDCS de la Loire, Pôle emploi, Rectorats de Clermont-Ferrand et de Grenoble
- **Collectivités locales** : Conseils départementaux (Allier, Ardèche, Isère, Loire, Puy-de-Dôme), Grenoble-Alpes-Métropole
- **Organismes de protection sociale** : CARSAT Auvergne, Centre de Ressources Rhône-Alpes Auvergne représentant les Caf
- **Associations** : Agence alpine des territoires (ex-ASADAC-MDP-73), CREAM, FNARS, FDF, Labo Cités (ex-CR-DSU), MDM, MRIE, ORS, Restos du cœur

Objectifs du groupe

- **Faire un état des lieux des connaissances et des observations existantes sur :**
 - la question de la dématérialisation et du numérique comme facilitateurs ou obstacles pour l'accès aux droits
 - les initiatives locales déployées en Auvergne-Rhône-Alpes
- **Mettre en contact les acteurs et institutions concernés par cette problématique**
- **Faire émerger des questionnements et des manques et proposer des pistes de solutions**

Démarche

➤ Réunions du groupe

- Brainstorming
- Identification des objectifs

➤ Recherche documentaire

- Taux d'équipement et niveaux d'usage du numérique
- Numérique et accès aux droits
- Recommandations/préconisations
- Initiatives locales pour faciliter l'accès aux droits via les outils numériques

➤ Production d'une synthèse

➤ Réunion du groupe

➤ Finalisation et diffusion

Plan de la synthèse

- Préambule sur la définition des concepts
- Mesure des taux d'équipement et des usages
- Numérique : levier ou frein pour l'accès aux droits ?
- Recommandations/préconisations formulées

Les concepts

- Fracture numérique
- Fracture de premier degré
- Fracture de second degré
- E-inclusion et e-exclusion
- Illectronisme
- Nouvelle fracture numérique

Mesure de l'accès au numérique (1)

➤ Taux d'équipement

| Taux d'équipement | France ⁽¹⁾ | Auvergne-Rhône-Alpes ⁽²⁾ |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Ordinateur à domicile | 81 % | 83 % |
| Internet à domicile | 85 % | 74 % |
| Téléphone mobile | 94 % | 91 % |
| Smartphone | 73 % | 62 % |
| Tablette | 44 % | 45 % |

- (1) Croutte P, Lautié S, Hoibian S. Le baromètre du numérique 2017 : conditions de vie et aspirations des Français [Internet]. Paris: Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie; 2017 p. 256. Report No.: 337.
- (2) Baromètre 2016 de la société de l'information en Auvergne-Rhône-Alpes. [Internet]. Lyon: Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes; 2016 p. 29.

Mesure de l'accès au numérique (2)

➤ Les niveaux d'usages ⁽¹⁾

- 79 % des enquêtés utilisent tous les jours un téléphone mobile
- 67 % ont réalisé une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois
- Un tiers des français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur

(1) Croutte P, Lautié S, Hoibian S. Le baromètre du numérique 2017 : conditions de vie et aspirations des Français [Internet]. Paris: Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie; 2017 p. 256. Report No.: 337.

➤ Taux d'équipement et niveaux d'usages différents selon l'âge, le niveau de diplôme, la CSP et le niveau de revenu

Mesure de l'accès au numérique (3)

➤ Les intervenants sociaux⁽¹⁾

- 75 % font les démarches numériques « à la place de » l'utilisateur
- 83 % jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle
- 58 % jugent le numérique indispensable dans le parcours d'un usager
- moins de 10 % déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale
- seuls 30 % des intervenants sociaux sont en capacité de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée

(1) Davenel Y-M. Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation : politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers [Internet]. Paris: Emmaüs Connect; 2016 p. 68. (Les études Connexions solidaires).

Le numérique : levier ou frein pour l'accès aux droits ?

Freins /risques

- Absence d'interface humaine
- Refus de la démarche par manque de confiance
- Freins psychologiques
- Illettrisme
- Coûts élevés
- Complexité des démarches et des services en ligne

Leviers /avantages

- Autonomie
- Employabilité
- Lien social et de la confiance en soi
- Gain de temps et d'argent
- Suivi avec les accompagnants sociaux
- Transmission des informations : renouvellement des services et proximité avec l'administration
- Temps de traitement des dossiers et de réactualisation plus rapide

Préconisations (1)

- Faciliter l'équipement et l'accès aux réseaux
- Assurer une médiation humaine
- Institutionnaliser et déployer la médiation numérique
 - Développer les EPN, MSAP, cyberbases...
 - Assurer la visibilité de ces lieux
 - Promouvoir la médiation numérique de proximité
 - Inscrire la médiation numérique dans les politiques publiques

Préconisations (2)

- **Former au numérique : la littératie numérique**
 - Former les usagers
 - Former les professionnels
 - Promouvoir une reconnaissance institutionnelle

- **Mobiliser et favoriser les échanges entre territoires, acteurs publics, institutions, associations...**

- **Assurer la confidentialité et la sécurité des données**

Préconisations (3)

- **Faire de l'inclusion numérique un outil d'accès aux droits sociaux**
 - Simplifier les sites et les procédures
 - Penser à long terme
 - Supprimer la production de justificatifs
 - Déployer l'expérimentation de coffre-fort numérique
 - Maintenir le droit de transmettre un dossier papier
 - Transformer progressivement les simulateurs en ligne en outil de liquidation des prestations

Merci de votre attention !