



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

Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou frein pour l'accès aux droits ?

Focus de la PFoss n°29

Décembre 2018

Partenaires de la PFoss : Services de l'État (DDCS, Direccte, DRDJSCS, Draaf, Dreal, Insee, Rectorats), établissements publics (ARS, Pôle emploi), collectivités territoriales (Conseil régional, conseils départementaux, EPCI), organismes de protection sociale (Caf, Carsat, DRSM, MSA), associations (Agence alpine des territoires, Creai, Fas, Labo Cités, Mrie, Odenore, ORS, Udaf, Uriopss...), agences d'urbanisme, CCAS, centres de ressources (CRDI, CR en appui aux Caf).

SOMMAIRE

1- Préambule sur les concepts : de la « fracture numérique » à « l'e-inclusion »	4
2- Mesure de l'accès au numérique et des usages des TIC	5
2-1 À l'échelle nationale.....	5
2-2 À l'échelle régionale.....	7
2-3 Pour des publics ou territoires spécifiques/fragiles.....	8
3- Le numérique : levier ou frein pour l'accès aux droits ?	10
3-1 Les freins.....	10
3-2 Les leviers.....	11
4- Recommandations/préconisations	12
4-1 Faciliter l'équipement et l'accès aux réseaux.....	12
4-2 Assurer une médiation humaine.....	12
4-3 Institutionnaliser et déployer la médiation numérique.....	13
4-4 Former les usagers au numérique : la littératie numérique.....	14
4-5 Aider et former les professionnels/intervenants qui accompagnent les personnes fragiles.....	15
4-6 Mobiliser et favoriser les échanges entre territoires, acteurs publics, associations.....	16
4-7 Assurer la confidentialité et la sécurité des données.....	16
4-8 Faire de l'inclusion numérique un outil d'accès aux droits sociaux.....	17
Références bibliographiques	18

Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou frein pour l'accès aux droits ?

Focus de la PFoss n°29 – Novembre 2018

La question de la dématérialisation et du numérique comme levier d'insertion ou comme facteur d'exclusion a déjà été abordée dans de nombreuses études et analyses ces dernières années. L'accès au numérique a également fait l'objet de plusieurs textes réglementaires, notamment la Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel (article 80, l'accessibilité des sites internet) et le décret n°2018-418 du 30 mai 2018 relatif aux modalités de mise en œuvre de coffre-fort numérique.

Les partenaires de la Plate-forme d'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes (PFoss) ont souhaité faire un état des lieux des observations et des connaissances existant sur cette question, notamment sur :

- les taux d'équipement en nouvelles technologies et les niveaux d'usage de ces nouvelles technologies en Auvergne-Rhône-Alpes et à l'échelle infra-départementale ;
- les préconisations et recommandations formulées pour que le numérique soit un facteur d'inclusion pour les publics fragiles.

Cette synthèse a pour objectif de faire le point sur les connaissances actuelles en matière d'usage du numérique et d'accès aux droits. Elle s'attache tout d'abord aux concepts liés au numérique. Puis, elle présente les données existantes sur les taux d'équipement et les niveaux d'usages du numérique à différents échelons géographiques et pour différents types de publics. De nombreux acteurs travaillant auprès de publics fragiles (associations, travailleurs sociaux...), des chercheurs ou institutions se sont penchés sur la question des effets du numérique sur l'accès aux droits, en particulier chez les publics fragiles. Leurs réflexions sont évoquées dans la troisième partie de cette synthèse. Les différentes recommandations/préconisations qu'ils ont formulées pour que la dématérialisation des démarches administratives et le développement du numérique soit un réel progrès pour les publics fragiles et un facilitateur pour accéder à leurs droits sont présentées dans la dernière partie de cette note.

Remarque : de nombreuses citations dans le corps du texte sont directement extraites des sources référencées en fin de document dans la partie « Références bibliographiques ».

1- Préambule sur les concepts : de la « fracture numérique » à « l'e-inclusion »

La fracture numérique est un concept qui a émergé avec l'apparition des technologies de l'information et de la communication (TIC) au cours des années 90. De nombreux travaux français traitent de la fracture numérique et de ses déterminants (1) (2) (3) (4) (5). La fracture numérique peut se définir comme « une variation dans l'accès, les usages et les bénéfices tirés des TIC dans leur diversité » (6). Selon l'OCDE, le terme se réfère aux disparités entre individus, foyers, entreprises et aires géographiques aux différents niveaux socio-économiques en termes d'accès aux TIC et d'utilisation de l'Internet pour une large variété d'activités (7).

La fracture numérique au « premier degré » correspond aux inégalités d'accès aux équipements et aux réseaux et la fracture au « second degré » à l'appropriation des usages (8) (9).

Deux niveaux sont donc retenus pour mesurer l'accès aux technologies de l'information et de la communication (10) :

- 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 : les inégalités de second niveau sont liées aux capacités à tirer parti des nouvelles technologies et des bénéfices d'Internet.

L'illectronisme est un néologisme apparu plus récemment pour désigner la fracture numérique ou l'illettrisme numérique et informatique. Tout comme l'illettrisme empêche de s'exprimer à l'écrit, l'illectronisme exclut des modes de communication modernes (11) et fait référence aux difficultés vis-à-vis des outils numériques qu'il s'agisse de leur manipulation en tant que telle mais aussi de l'incapacité à accéder aux contenus de l'information numérique et à les comprendre.

Dans son rapport « La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux » publié en octobre 2018, la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) des Hauts-de-France présente le contexte socio-historique dans lequel la transition numérique s'est opérée en France et met en exergue comment « cette transition numérique au cœur des services de l'État a pu être le terreau fertile d'une construction politique du problème de l'illectronisme » (12). Différentes étapes sont évoquées : l'essor de l'e-administration, puis l'accélération faisant de la dématérialisation une obligation et enfin l'évolution récente de l'e-administration avec l'annonce de l'objectif 2022 (Programme Action Publique 2022) d'une administration intégralement dématérialisée (13). Cette digitalisation complète des démarches administratives d'ici 2022 fait de la lutte contre l'illectronisme un enjeu d'égalité dans l'accès aux droits, « avec l'apparition d'une forme de discrimination numérique aux dépens des populations les plus vulnérables ».

Pour aller plus loin...

Certains chercheurs se sont penchés sur l'existence de liens entre les inégalités d'accès aux technologies de l'information et de la communication (la fracture numérique) et les inégalités sociales (14) (15) et sur les notions d'e-inclusion et e-exclusion (16) (17).

Le concept d'e-inclusion dépasse celui de « fracture numérique ». L'e-inclusion est définie comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». L'inclusion numérique ne se résume plus à l'utilisation des outils du numérique : elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est. L'"e-inclusion" et l'"inclusion" se confondent : l'enjeu porte sur l'appropriation du numérique, sur le fait de savoir si le numérique est un levier ou un frein, si le numérique aide les personnes à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté ; à qui il offre les conditions de son émancipation et à qui il en éloigne la perspective (10).

Emmaüs Connect définit l'e-inclusion comme le « processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique » (18).

Pour aller encore plus loin...

Raphaël Suire parle d'une « nouvelle fracture numérique », la déconnexion volontaire. Il s'agirait de la capacité à s'extraire, volontairement, des services et des contenus prédictifs. « Être fracturé en 2015, c'est être dans le vortex des services et des contenus prédictifs et d'être en incapacité de s'en extraire. » Les déterminants cognitifs et sociaux qui permettaient de bénéficier pleinement des opportunités numériques au début des années 2000 sont, selon le chercheur, les mêmes qui vont permettre de s'extraire de façon raisonnée du numérique en 2015. Et cela pourrait ne concerner qu'une petite élite (19). Ainsi, la fracture numérique ne serait pas un état mais un processus qui se déplace (20).

2- Mesure de l'accès au numérique et des usages des TIC

2-1 À l'échelle nationale

Il existe de nombreuses enquêtes et études, à l'échelle nationale, qui permettent de mesurer les taux d'équipement et les niveaux d'usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC). En voici quelques exemples.

- **Le Baromètre du numérique**, étude annuelle réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) depuis 2000, permet de mesurer l'adoption par les Français des équipements numériques, d'étudier leurs pratiques et de détecter les inégalités d'accès et de compétences qu'elles soient volontaires ou subies (21).
- **Une enquête sur les TIC** réalisée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) auprès des ménages collecte des informations décrivant l'équipement et les usages des ménages dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (informatique, internet fixe et mobile) (22).
- **Un panorama synthétique du numérique en France** permet de caractériser le développement de l'économie numérique et de l'usage des TIC au niveau national et à l'échelle européenne (23). Ce panorama offre des indicateurs sur le développement du secteur producteur des TIC et des infrastructures et sur l'usage des TIC par les particuliers, les entreprises et l'Administration.
- **L'enquête communautaire sur l'usage des TIC** par les ménages et les particuliers est réalisée chaque année auprès des particuliers par les différents instituts nationaux de la statistique des 28 pays membres de l'Union européenne. Elle s'appuie sur une méthodologie commune et un questionnaire modèle et permet d'assurer la comparabilité des statistiques de l'usage des TIC par les ménages et particuliers (24). Des comparaisons peuvent être réalisées entre régions françaises.
- **Le tableau de bord des services publics numériques** publié par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) indique que 37 % des Français ont réalisé une démarche administrative au cours des 12 derniers mois et, parmi eux, trois sur quatre l'ont réalisée en ligne (soit 28 % de l'échantillon)¹ (25). Cet outil permet de suivre, depuis 2012, la perception qu'ont les Français de certaines démarches administratives dématérialisées et l'évolution de leur taux d'utilisation par rapport aux autres canaux. Il permet de constater par exemple la progression des déclarations trimestrielles du RSA, des inscriptions à Pôle Emploi et des demandes d'aides au logement réalisées en ligne entre 2012 et 2016 : respectivement de 38 % à 69 % pour le RSA, de 33% à 66 % pour Pôle emploi et de 3 % à 61 % pour les aides au logement.
- **L'étude réalisée auprès de professionnels de l'Action sociale dans le cadre du programme Connexions Solidaires.** L'association Emmaüs Connect, qui a porté ce programme, a souhaité mieux comprendre la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux, mais aussi le regard et le diagnostic qu'ils portent aujourd'hui sur la place du numérique dans le parcours de leurs usagers (26).
- **L'enquête Capacity sur les usages numériques des Français** est réalisée dans le cadre d'un projet de recherche financé par l'Agence nationale de la recherche (ANR). Ce projet vise à confronter les promesses de l'empowerment par les outils numériques à la réalité des usages et des bénéfices tirés par les utilisateurs de ces outils (27).
- **L'enquête sur « l'illectronisme » en France** réalisée par Consumer Science and Analytics (CSA Research) a été commandée par le Syndicat de la Presse Sociale en 2018 afin d'avoir des chiffres concrets pour sensibiliser les pouvoirs publics et les acteurs de la formation professionnelle au problème de l'illectronisme (11).
- **Le tableau de bord de la dématérialisation, ouvert et contributif, des services publics de l'État accessibles en ligne** est mis à disposition des citoyens² pour leur permettre de visualiser et d'évaluer l'ensemble des démarches dématérialisées et pour qu'ils puissent signaler des dysfonctionnements et faire part de leurs avis sur chaque démarche (13).

¹ Enquête réalisée par BVA par téléphone les 15 et 16 avril 2016 auprès d'un échantillon de 1006 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

² <https://nosdemarches.gouv.fr/TableauDeBord/>

☞ Quelques chiffres sur les taux d'équipement

➤ L'Insee (données 2017)

Champ : Ensemble des individus de 15 ans ou plus vivant en France dans un ménage ordinaire.

Source : Insee, enquêtes Technologies de l'information et de la communication 2009 à 2017.

- Part des individus disposant d'un ordinateur à leur domicile (fixe, portable, netbook ou tablette) : 82,8 %
- Part des individus disposant d'Internet à leur domicile : 84,8 %
- Part des individus disposant du haut débit à leur domicile : 77,7 %

Ces taux d'équipement augmentent avec le niveau de diplôme et ils diminuent avec l'âge. Ils sont les plus faibles pour les ouvriers et les plus élevés pour les cadres et professions libérales puis les professions intermédiaires.

Les résultats de l'Insee sont également disponibles selon le sexe, l'âge, le sexe et l'âge, la CSP, le diplôme, le diplôme et l'âge, la taille de l'aire urbaine et la taille de l'unité urbaine.

➤ Baromètre du numérique du Crédoc (2017)

Champ : échantillon représentatif de la population âgée de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine. Pour certaines questions, échantillon représentatif de la population âgée de 18 ans et plus.

Source : Crédoc, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2017.

Les taux d'équipement en TIC des particuliers :

- Téléphone mobile : 94 % (smartphone : 73 %)
- Téléphone fixe : 86 %
- Internet fixe (Box (téléphone fixe sur large bande)) : 85 %
- Ordinateur (au moins un) : 81 %
- Tablette : 44 %

Les écarts dans les équipements sont sans commune mesure avec les écarts dans les usages. Le taux d'équipement en téléphone mobile (94 %) dépasse de quelques points celui en téléphone fixe (86 %), 79 % des enquêtés utilisent tous les jours un téléphone mobile ou un smartphone, contre 27% qui font de même avec un téléphone fixe.

☞ Quelques chiffres sur les niveaux d'usages du numérique

➤ L'Insee (données 2017)

Champ : Ensemble des individus de 15 ans ou plus vivant en France dans un ménage ordinaire.

Source : Insee, enquêtes Technologies de l'information et de la communication 2009 à 2017.

Taux d'utilisation des sites administratifs : 61,4 % de l'ensemble des individus de 15 ans ou plus vivant en France dans un ménage ordinaire et 77,9 % des actifs occupés de 15 ans ou plus vivant en France dans un ménage ordinaire. Mais ce résultat masque des disparités importantes :

- selon l'âge : 81,2 % pour les 30-44 ans contre 45,5% pour les 60-74 et 15,3 % pour les 75 ans et plus ;
- selon le diplôme : 87,0 % pour les diplômés supérieurs au baccalauréat et 27,1 % pour les personnes sans diplôme ou CEP ;
- selon la CSP : 61,1 % pour les ouvriers contre 93 % des cadres et professions libérales.

➤ Baromètre du numérique du Crédoc (2017)

Champ : échantillon représentatif de la population âgée de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine. Pour certaines questions, échantillon représentatif de la population âgée de 18 ans et plus.

Source : Crédoc, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2017.

En 2017³, deux personnes sur trois (67 % +5 points par rapport à 2016) ont effectué une démarche administrative en ligne. L'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne reste un enjeu majeur avec des taux de recours à l'administration en ligne différents selon le niveau de revenu, le niveau de diplôme et l'âge :

- 59 % des foyers à bas revenus ont accompli une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois contre 81 % pour les hauts revenus ;
- 90 % des diplômés du supérieur ont accompli une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois versus 30 % pour les non diplômés ;
- 89 % pour les 25-39 ans ont réalisé une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois versus 58 % pour les 60-69 ans ou 30 % pour les 70 ans et plus.
- Un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur (soit 18 millions de personnes). Ce sentiment est différent selon le niveau de revenu, le niveau de diplôme et l'âge de la personne enquêtée :
- 40 % pour les personnes ayant des bas revenus ;
- 74 % pour ceux qui n'ont aucun diplôme ;
- 17 % pour les moins de 18 ans.

➤ Le tableau de bord des services publics numériques du SGMAP (2016)

³ Les résultats sont issus de l'enquête de juin 2017, réalisée auprès d'un échantillon **représentatif** de la population française âgée de 12 ans et plus, sélectionné selon la méthode des quotas : 2209 personnes ont été interrogées «en face à face» à leur domicile (2004 adultes et 205 jeunes)

➤ **Enquête Capacity de M@rsouin (2017)**

Champ : échantillon représentatif de la population française métropolitaine de 18 ans et plus

Source : Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français. Brest: GIS M@rsouin, IMT Atlantique; 2017 p. 79.

La population éloignée du numérique est définie par l'enquête Capacity en 2017 comme les non-internautes (qui ne se connectent jamais à internet) et les internautes distants (dont les compétences numériques sont faibles au point de ne pas pouvoir réaliser certaines opérations comme les démarches administratives en ligne, la recherche d'information, les achats en ligne...). Cette population compte environ 14 millions de personnes (parmi les plus de 18 ans) et représente 28 % de la population française des plus de 18 ans.

➤ **L'enquête sur l'illectronisme de CSA Research (2018)**

Champ : population française âgée de 18 ans et plus en 2018

Source : Enquête sur « l'illectronisme » en France. 2018 mars p. 39.

Les résultats de cette enquête indiquent que 15 % de la population française (âgée de 18 ans et plus) en 2018 rencontre des difficultés avec les nouvelles technologies et 12 % n'utilisent jamais Internet, que ce soit pour surfer sur Internet, envoyer/recevoir des mails ou pour aller sur les réseaux sociaux. Parmi les personnes âgées de 70 ans et plus, ce chiffre s'élève à 41 %.

➤ **Étude « Connexions solidaires » auprès des intervenants sociaux (2016)**

Champ : questionnaire en ligne diffusé au niveau national en 2015 auprès d'intervenants sociaux (484 questionnaires exploités)

Source : 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. Paris: Emmaüs Connect; 2016 p. 68. (Les études Connexions solidaires).

Le numérique est bien entré dans les métiers de l'Action sociale, même si des écarts subsistent selon les différents champs d'accompagnement investigués (budget, accès aux droits, insertion socio-professionnelle, logement, hébergement d'urgence, et accueil ponctuel).

- 75 % des professionnels affirment faire les démarches numériques « à la place de » l'utilisateur ;
- 95 % déclarent que l'accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement de l'utilisateur ;
- 83 % des intervenants sociaux interrogés jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle
- 58 % des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans le parcours d'un usager.
- La problématique numérique demeure cependant « le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'Action sociale » :
- moins de 10 % des intervenants sociaux interrogés 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 ;
- moins de 20 % des structures ont une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers.

Les travailleurs sociaux de terrain, tout comme les directions, subissent la dématérialisation et sont peu outillés pour anticiper sereinement la probable transformation de leur métier induite par le développement du numérique.

2-2 À l'échelle régionale

Le baromètre de la société de l'information 2016 Auvergne-Rhône-Alpes présente une quantification des niveaux d'équipement, d'appropriation et d'usage du numérique à l'échelle de la région Auvergne-Rhône-Alpes (28).

☞ **Quelques chiffres sur les taux d'équipement en Auvergne-Rhône-Alpes et dans les autres régions françaises**

Les taux d'équipement en TIC des particuliers pour la région Auvergne-Rhône-Alpes et ses départements (en %)

	Ordinateur (fixes et portables) et tablettes	Internet haut et très haut débit	Mobile (smartphone inclus)	Smartphone	Tablettes
Ain	78	74	90	65	50
Allier	76	70	85	59	38
Ardèche	86	75	90	50	38
Cantal	73	66	85	45	33
Drôme	81	76	91	63	35
Isère	82	73	89	61	49
Loire	76	70	93	59	40
Haute-Loire	78	73	92	52	37
Puy-de-Dôme	83	68	93	63	37
Métropole de Lyon	90	81	96	66	54
Nouveau Rhône	85	78	93	67	51
Savoie	86	78	94	64	43
Haute-Savoie	83	75	89	60	41
Région	83	74	91	62	45

Source : La Région Auvergne-Rhône-Alpes. Baromètre 2016 de la société de l'information en Auvergne-Rhône-Alpes.

Des indicateurs de l'appropriation du numérique par les particuliers dans les anciens départements auvergnats sont disponibles pour 2009, 2011 et 2013 (29).

Enfin, il est possible de comparer les usages du numérique entre régions françaises (anciens périmètres) et entre régions des pays européens (30).

Les usages du numérique en 2017 par région (en %)

	Ménages avec un accès internet	Individus utilisant internet au moins une fois par semaine	Individus utilisant internet tous les jours	Individus utilisant internet pour leurs interactions avec les administrations publiques
Alsace	86	86	72	72
Aquitaine	88	85	70	68
Auvergne	87	81	69	60
Basse-Normandie	81	78	64	65
Bourgogne	89	84	74	69
Bretagne	86	84	73	68
Centre (FR)	84	83	72	66
Champagne-Ardenne	86	82	62	63
Corse	70	80	56	55
Franche-Comté	81	75	58	61
Haute-Normandie	85	83	70	66
Île de France	91	88	77	76
Languedoc-Roussillon	84	82	69	66
Limousin	81	78	62	66
Lorraine	87	80	68	66
Midi-Pyrénées	88	84	71	69
Nord - Pas-de-Calais	83	78	66	59
Pays de la Loire	87	82	69	67
Picardie	87	79	62	61
Poitou-Charentes	80	79	66	65
Provence-Alpes-Côte d'Azur	89	85	72	70
Rhône-Alpes	89	83	71	70
Guadeloupe	75	66	58	53
Martinique	75	69	54	60
Guyane	74	82	66	68
La Réunion	65	68	57	52
France	86	83	70	68

Source : Commission européenne - Eurostat – Accès à la base de données : <http://ec.europa.eu/eurostat/web/regions/data/database>

2-3 Pour des publics ou territoires spécifiques/fragiles

Il existe des sous-groupes de la population où les taux d'accès à internet sont inférieurs à ceux observés en population générale. Les personnes âgées de 70 ans et plus, les personnes seules (une personne dans le logement), les retraités et les non-diplômés ont des taux d'accès à internet inférieurs à 70 % (22) (21). Au contraire, certains publics comme les demandeurs d'emploi ont des taux d'équipement et d'usages proches de ceux observés en population générale (31).

➤ Les personnes fragilisées ou précaires

Une étude a été réalisée auprès des personnes accueillies par Emmaüs Connect dans le cadre de son programme « Connexions Solidaires » (32). L'objectif de ce travail était de rechercher des informations 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.

D'après cette étude :

- 37 % des bénéficiaires interrogés déclarent ne jamais utiliser internet et 78 % ne pas disposer d'un accès privé et personnel à internet ;
- les principales raisons évoquées au non usage sont le manque d'équipement et de connexion (32 %), le fait de ne pas savoir lire et écrire (30 %), la crainte ou l'ignorance (38 %) ;
- l'accès à internet se fait chez un proche pour 32 % ou auprès de services spécialisés (cybercafés) pour 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 % déclarent se rendre au taxiphone pour les appels internationaux (moyens de communication plus chers que les forfaits sur le marché). La part des dépenses en télécommunication est plus élevée que la moyenne française

(8 % des ressources mensuelles). La téléphonie est une nécessité : ce poste de dépense se trouve devant de nombreux autres.

Cette étude met en évidence un 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 et seulement 48 % utilisent internet pour les démarches administratives.

➤ **Les personnes âgées / Seniors / Retraités**

En plus de taux d'accès aux outils numériques particulièrement faibles pour les personnes âgées de 70 ans et plus et pour les retraités, la fracture numérique de « second degré », celle due aux inégalités d'usages des technologies numériques, touche particulièrement les personnes âgées qui sont par ailleurs équipées et connectées (9). Les usages sont contrastés en fonction de l'âge, du niveau d'autonomie et de l'historique d'usage du numérique. Néanmoins, les seniors ne sont pas réfractaires aux nouvelles technologies et se montrent, dans l'ensemble, désireux de mieux connaître ces nouveaux outils et de les partager avec leur génération ou avec leurs proches (33). Le fait d'utiliser ou non internet après 50 ans est fortement lié au milieu socioprofessionnel et au niveau d'études, cependant les écarts se réduisent depuis sept ou huit ans (34).

Pour cette population, il est particulièrement important de réfléchir à la définition de dispositifs numériques adaptés et à la création de lieux d'accueil, de sensibilisation, de discussion et de formation si l'on souhaite réduire la fracture sociale (35). Les seniors représentent plus du quart des publics qui fréquentent les espaces publics numériques (EPN) tels que les cyber-bases (36).

➤ **Les demandeurs d'emploi**

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 (31). 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.

➤ **Les réfugiés**

Les TIC et leurs usages sont importants dans la vie des réfugiés. L'usage du téléphone mobile par les réfugiés et leurs familles lointaines s'est généralisé. À partir de la fin des années 1990, les associations et les administrations publiques l'ont constaté, tous les exilés sans-papiers qui sont en contact avec les permanences juridiques du Groupe d'information et de soutien des immigré-e-s (Gitsi) sont en mesure de laisser un numéro de téléphone portable (37).

➤ **Les habitants des zones urbaines sensibles (ZUS) / Quartiers prioritaires**

En 2009, une évaluation de la fracture numérique dans les ZUS a été réalisée par la Caisse des dépôts (5). Le niveau d'équipement à domicile, légèrement inférieur en ZUS, peut néanmoins être partiellement compensé par le développement des lieux d'accès publics à internet : 27 % des internautes en ZUS les fréquentent, contre 9 % dans le reste de la France. Cependant, les pratiques numériques y sont moins diversifiées et sont génératrices d'exclusion. Les usages à caractère ludique sont plus nombreux, et à l'inverse, ceux à caractère utilitaire le sont moins que dans le reste de la France. Certains groupes sociaux dans les ZUS (femmes, seniors, handicapés, travailleurs migrants vivant en foyer) sont davantage exclus de la possibilité d'accès à internet qu'au niveau national, en raison de l'accumulation de difficultés d'ordre économique, culturel et linguistique.

➤ **Les inégalités numériques entre territoires**

Dans son rapport, Claudy Lebreton dégage des éléments de diagnostic sur les inégalités que les individus et les territoires subissent en matière d'accès et d'usage du numérique. Il analyse les principales transformations sociétales en cours sous l'effet des technologies numériques, ainsi que les politiques numériques conduites en France, tout particulièrement à l'égard des territoires (38).

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

Il semble communément admis que la dématérialisation des démarches administratives représente un réel progrès pour la majorité de la population mais qu'elle constitue une source d'exclusion pour les populations les plus fragiles. De nombreux articles ont souligné les obstacles pour accéder aux dispositifs et aux services et la complexité générés par la dématérialisation dans les parcours d'accès aux droits.

3-1 Les freins

- **L'enquête réalisée par le Défenseur des droits** montre que la dématérialisation des services publics vient simplifier l'accès aux droits de la majorité des personnes mais que des difficultés fréquentes, qui touchent 12 % des usagers, se concentrent sur un public jeune, vulnérable et/ou en situation de précarité et peu à l'aise dans ses démarches administratives, notamment sur internet. Ce public est aussi le plus susceptible d'abandonner les démarches suite à l'expérience de difficultés et cela se traduit par des situations de non-recours aux droits (39).
- De même, **la Cimade** décrit comment la demande initiale ou de renouvellement de carte de séjour, qui depuis 2012 ne peut se faire que sur Internet, prive de leurs droits des millions de personnes étrangères (40) (41).
- **Les chercheurs de l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services** (Odenore) évoquent le problème de la simplification administrative qui est davantage axée sur les supports et rarement sur les contenus ou les conditions d'éligibilité aux prestations. Selon eux, la dématérialisation aggrave les situations de non-recours pour les personnes qui ne sont pas équipées ou qui ne maîtrisent pas les outils numériques et les usages (42).
Ainsi, la dématérialisation peut engendrer deux sortes de non-recours (43) :
 - la non-réception des prestations par une personne qui va connaître un incident en remplissant en ligne un formulaire pour l'ouverture de ses droits, et dont la démarche va s'arrêter net, faute de dialogue avec un préposé.
 - la non-demande pour certaines personnes qui refusent le principe même de la dématérialisation ou qui n'ont pas confiance et qui expriment leur désaccord avec le système en ne demandant pas le service ou la prestation auxquels elles ont droit.
- **Selon une enquête de conjoncture sur la pauvreté réalisée par la Mission régionale d'information sur l'exclusion** (Mrie) auprès de travailleurs sociaux et acteurs de terrain (44), il est important de distinguer les difficultés intrinsèquement posées par le numérique (achat d'un ordinateur, abonnement internet, compréhension et usage des outils numériques) et les problèmes causés par les modalités de déploiement de ces outils numériques par les "grands dématérialisateurs". L'enjeu majeur n'est pas tant l'accès aux outils numériques et leur usage, mais plutôt l'évolution de la relation entre les usagers et les institutions. En effet, la dématérialisation des démarches administratives réalisée par les grands opérateurs implique une nouvelle relation entre les usagers et les institutions qui peut conduire, dans certains cas, à :
 - du non-recours par défaut d'information et par absence de contact humain avec un professionnel : lorsque l'utilisateur fait une démarche en ligne, on ne lui propose pas de demander un autre service, une autre aide ou prestation, ou d'avoir accès à d'autres dispositifs, ce qui pourrait être fait par un travailleur social ;
 - un phénomène de standardisation de la prise en charge, donc une exclusion des cas particuliers ;
 - un changement de relation entre les personnes accompagnées et les travailleurs sociaux qui font parfois les démarches en ligne « à la place » de la personne et non « avec » ;
 - un manque d'accès aux services de la protection sociale par les acteurs de terrain, travailleurs sociaux... : ce ne sont pas les usagers mais les professionnels qui les accompagnent eux-mêmes qui ont l'impression que le déploiement du numérique les coupe de leurs interlocuteurs dans les institutions.
- **Dans une enquête réalisée par la Fédération des acteurs de la solidarité Auvergne-Rhône-Alpes** (FAS) auprès des travailleurs sociaux, les principaux obstacles de la dématérialisation pour l'accès aux droits des personnes en situation de précarité évoqués sont la non-maîtrise de la navigation sur le site internet, un équipement numérique difficilement accessible et des difficultés pour avoir un interlocuteur pour répondre aux questions des usagers. Cette enquête indique que la dématérialisation peut conduire à une perte d'autonomie pour certaines personnes qui pouvaient auparavant effectuer leurs démarches seules.
- **Geneviève Koubi, Professeur à l'Université Paris 8**, évoque comment les services en ligne pour accéder aux prestations se révèlent souvent « hétéroclites, incomplets, non mis à jour et abscons » et comment de nombreux usagers renoncent à demander leurs droits face à la complexité des procédures (45).

- **Le Conseil national du numérique** en 2013 parle d'une dématérialisation qui devient « déshumanisante lorsqu'elle est imposée et exclusive » et qui crée des « inégalités fondamentales entre ceux qui peuvent se passer d'une interface humaine et les autres. Les usagers en difficulté en payent le prix soit en temps perdu à essayer d'utiliser ces services, soit en déplacements pour retrouver un interlocuteur humain, soit, plus grave, en non-recours à certains droits par découragement. » « Beaucoup d'acteurs de terrain décrivent l'effet excluant d'une politique d'e-administration qui supprime des interfaces humaines au profit d'accès web dans lesquels les plus fragiles ne retrouvent que rarement les chemins adaptés à leur situation réelle : dans ces cas limites malheureusement fréquents, le numérique exclut non seulement de ses propres bénéficiaires mais de l'accès aux droits. De ce point de vue, elle est antinomique avec les principes républicains les plus élémentaires. » (10)

Les freins pour les personnes en situation de précarité sociale souvent évoqués sont l'illettrisme, les coûts élevés des télécoms, l'absence de logement, l'absence de compte courant, les freins psychologiques, le refus, le manque de confiance sont évoqués (46).

3-2 Les leviers

En dépit de ces constats, si certaines conditions sont remplies, le numérique peut aussi agir comme un facilitateur ou un levier pour l'accès aux droits pour les publics fragiles.

- **Emmaüs Connect** souhaite faire du numérique « une chance pour tous ». Le numérique est considéré comme « accélérateur d'insertion » parce qu'il contribue à développer l'autonomie des personnes dans leurs démarches, il facilite l'employabilité, renforce le lien social, la confiance en soi, il facilite le suivi avec les accompagnants sociaux et il permet des gains de temps et d'argent (18).
- **Selon Hélène Revil, docteure en science politique et membre de l'Odenore**, le numérique peut être vu comme un moyen efficace pour faciliter les parcours vers les droits lorsqu'il apporte une relation de services renouvelée, si les usagers sont plus proches de l'administration en vertu d'une transmission plus aisée des informations, si les temps de traitement des dossiers sont réduits et si les procédures d'actualisation des droits sont plus rapides. Pour que le numérique soit un levier pour tous, l'État doit accorder les moyens et le temps nécessaires pour former, accompagner et expliquer (43).
- **Les auteurs de France Stratégie**, dans un rapport portant sur les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, soulignent que la possibilité de réaliser un certain nombre de démarches administratives en ligne plutôt qu'au guichet ou par téléphone peut représenter une source de bénéfices pour les usagers des services publics : un meilleur accès à l'information et une simplification des opérations administratives. Les auteurs évoquent également qu'internet permet d'identifier plus facilement les droits de chacun, ce qui peut contribuer à la baisse du non-recours aux prestations sociales, que les procédures sont plus simples et que la réalisation des démarches en ligne permet un gain de temps pour les usagers (47). Sont également évoqués les bénéfices des plateformes en ligne (comme Doctolib ou Mondocteur) qui réduisent le délai et les coûts d'obtention d'un rendez-vous médical. Internet constitue un moyen de maintenir des contacts avec des proches et de rehausser son capital social.
- **Dana Diminescu, Sociologue, enseignant chercheur à Telecom ParisTech** souligne l'importance des technologies de l'information et de la télécommunication (TIC) dans la vie des migrants. Avec le développement des services e-administratifs destinés aux réfugiés, différentes innovations à label social et solidaire ont été créées par des associations puis par des entreprises privées (37). Par exemple l'association Singa et Simplon.co, une entreprise de l'économie sociale et solidaire, labellisée Grande École du numérique, ont lancé Refugeeks, un projet expérimental de formation au codage dédiée aux réfugiés, avec le soutien de partenaires publics et privés.

4- Recommandations/préconisations

De nombreuses recommandations et préconisations ont été formulées ces dernières années pour que le numérique devienne un levier, un facilitateur pour l'accès aux droits, en particulier pour les personnes fragiles.

Dans l'édition 2016 du Baromètre du numérique, les personnes enquêtées ont suggéré deux objectifs principaux que les pouvoirs publics doivent se fixer en matière d'administration en ligne (48) :

- 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 %). Un tiers des ouvriers et des étudiants réclament une simplification des sites ;
- les personnes les plus âgées prônent plus souvent la mise en place d'aides et d'accompagnements dans des lieux de proximité (34 %).

Récemment, le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Coepia) placé auprès du Premier ministre a formulé « Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics » à l'attention des décideurs publics afin de « maximiser le potentiel numérique des services publics sans laisser d'usagers de côté » (49). Ces recommandations sont classées en quatre catégories :

- concevoir pour les usagers des parcours adaptés mobilisant le minimum de compétences numérique ;
- garantir une aide adaptée aux différents usagers en difficulté ;
- accompagner les agents et valoriser leur engagement dans les services publics numériques ;
- prévoir les moyens, les financements et les indicateurs de l'accompagnement.

Depuis décembre 2017, une démarche collective est menée au niveau national afin d'élaborer une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Un rapport a été remis en mai 2018 au Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du numérique (50). Le Plan national pour un numérique inclusif a été présenté le 13 septembre 2018 lors de Numérique en Commun[s], forum des acteurs de la médiation numérique. Cette stratégie nationale s'articule autour de quatre démarches principales :

- détecter les publics en difficulté avec le numérique ;
- proposer un accompagnement humain dans les démarches ;
- former ceux qui le souhaitent grâce au Pass Numérique ;
- consolider les acteurs de la médiation numérique.

Les principales recommandations évoquées dans différents rapports et travaux récents sont présentées ci-dessous.

4-1 Faciliter l'équipement et l'accès aux réseaux

- **Promouvoir l'accès au numérique dans les espaces collectifs** : déploiement des espaces publics numériques (EPN), des maisons de services au public (MSAP)...
- **Promouvoir un accès individuel et libre au numérique dans les établissements d'accueil** (centres d'hébergement) et intégrer dans chaque projet social d'établissement l'accès au numérique (51)
- **Garantir le très haut débit sur tout le territoire** (52)
- **Réduire les coûts d'équipements pour les associations et les ménages modestes**
Proposer une politique tarifaire « sociale » de l'internet (53)

4-2 Assurer une médiation humaine

- **Maintenir un accompagnement humain des usagers**
 - Le maintien des guichets « physiques » et d'une interface humaine pour les plus éloignés du numérique qui ne peuvent pas se passer d'une aide (principe d'égalité à l'accès au service public) (52). La médiation humaine demeure essentielle, elle doit être une fonction sociale durable et continue (10).
 - Maintenir l'accueil téléphonique en généralisant les numéros verts, non surtaxés et maintenir le droit d'obtenir la transmission d'un dossier sur papier (54).
 - Les membres du Conseil national du numérique soulignent l'importance pour les pouvoirs publics d'assurer une alternative humaine effective pour l'accès aux droits des plus précaires malgré un contexte budgétaire difficile. En effet, les structures associatives peuvent être des facilitatrices mais elles ne peuvent ni remplacer l'expertise (fiscale, sociale, juridique) des agents des services publics ni être le « réceptacle de toutes les difficultés de la relation entre l'utilisateur et l'administration dématérialisée » (55).

➤ Assurer la continuité des usages

Après l'ouverture des droits, leur maintien est un enjeu. La technologie numérique suggère voire implique l'immédiateté de la réponse alors que la prise en charge et l'accompagnement se font sur le long terme et dans une temporalité différente. Le suivi de l'accompagnement doit permettre d'assurer le maintien des droits.

4-3 Institutionnaliser et déployer la médiation numérique

La charte de médiation numérique, proposée en 2014 par le secrétariat d'État au numérique, définit la médiation numérique comme : « la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est à dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises. Elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. » (56).

➤ Développer les lieux de médiation numérique

- Les espaces publics numériques (EPN)
 - Multiplier les partenariats entre les EPN et les acteurs du service public de l'emploi (57). Au sein des quartiers populaires, les EPN sont de véritables appuis pour les démarches d'insertion professionnelle pour les personnes les plus démunies.
 - Rapprocher les EPN et les responsables de la politique de la ville.
 - Outre la dimension inclusive, les EPN et autres lieux de médiations sont aussi des espaces qui favorisent l'innovation sociale et la créativité (58).
 - Renforcer le maillage existant en implantant un lieu de médiation numérique par intercommunalité a minima et constituer un fonds financier avec des financements d'origines diversifiées (public, privé, participatif) pour développer ces lieux (59).
 - Pour en savoir plus sur les EPN : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/>
- Les maisons de services au public (MSAP)

De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les MSAP sont des lieux d'animation destinés au grand public qui permettent l'accessibilité aux services et qui articulent présence humaine et outils numériques. Le portail des MSAP (<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>) permet de connaître le fonctionnement des MSAP, les différents services proposés, leur localisation (60)... Issues d'un partenariat entre l'État, les collectivités et les opérateurs de services publics, elles ont été créées pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales et périurbaines. Elles proposent d'accueillir, d'orienter et d'accompagner les usagers dans leurs démarches quotidiennes (prestations sociales, accès à l'emploi, énergie...) par des animateurs qui sont formés par les opérateurs partenaires, comme la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), l'Assurance Maladie, Pôle Emploi, La Poste et bien d'autres, pour délivrer des services en leur nom (61).
- Dans sa convention d'objectifs et de gestion 2018-2022, l'Assurance retraite s'engage à promouvoir et à rendre accessible son offre numérique et à accompagner les assurés à l'utilisation de ces services par le développement de l'accueil multicanal en agence : déploiement et consolidation des espaces libre-service mettant à disposition différents outils pour effectuer des démarches simples et de façon autonome digitaux (écrans tactiles, tablettes connectées à des imprimantes, ordinateurs et imprimantes), tout en ayant la possibilité d'être accompagnés par un agent pour utiliser ces outils. L'Assurance retraite s'appuiera également sur des partenariats avec les acteurs locaux mais aussi avec des acteurs de la médiation numérique pour favoriser, sur tout le territoire, l'accès à l'offre digitale pour ses assurés (62).
- Garantir un maillage territorial de ces lieux d'accueil, d'information et d'accès aux droits, en mobilisant les organismes sociaux et les acteurs territoriaux – à l'image des services territorialisés des Départements, des MSAP et des antennes de CCAS/CIAS, en particulier en secteur rural ou dans les quartiers urbains enclavés, au moment de la fermeture de centres de caisses d'allocations familiales (Caf) ou de caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) ; mettre à disposition dans tous ces lieux des équipements informatiques pouvant permettre aux usagers de réaliser leurs démarches dématérialisées (54) (63).
- Améliorer l'accessibilité, en transports en commun, des lieux où sont organisés les « Rendez-vous des Droits » des Caf et les actions organisées dans le cadre de Planir (Plan local d'accompagnement du non-recours, des incompréhensions et des ruptures) des CPAM ou de dispositifs similaires des caisses de la Mutualité sociale agricole (MSA) (63).

- **Améliorer la visibilité de ces lieux de médiation numérique**
 - Dans un rapport parlementaire remis à la Secrétaire d'État au numérique en 2014, les auteurs préconisent une nécessaire organisation territoriale pour accompagner les usages et prévenir l'« Illectronisme » (59). Ils suggèrent, notamment, de créer une fédération nationale des lieux de médiation numériques, tels les espaces publics numériques, les Cyberbases, les fablabs, etc, des structures qui sont à 80 % pilotées par des collectivités territoriales.
 - Il est préconisé de réaliser une cartographie des lieux d'accès aux droits, des ateliers de formation aux outils informatiques et numériques et des permanences d'accompagnement à la réalisation de procédures d'accès aux droits dématérialisées dans la perspective d'éviter les disparités territoriales et les ruptures de droits. Il est également recommandé de communiquer auprès de l'ensemble des structures d'accueil d'un public potentiellement en difficultés sur l'existence de ces associations et prestataires spécialisés (63) (54). Ces lieux de médiation numérique pourraient être aidés à se structurer pour leur donner des capacités supplémentaires : une mise à jour du recensement des lieux sera proposée sur la base d'un référentiel de qualité de services, co-construit avec les remontées des collectivités (50).
- **Promouvoir la médiation numérique de proximité**
 - Cette médiation de proximité, assurée par les travailleurs sociaux, les médiateurs culturels, les assistants de vie, les agents de développement numérique sur un territoire, contribue à la diffusion des usages et des bonnes pratiques. Elle a fait les preuves de son efficacité (64) (65).
 - Promouvoir la prise en main de cette médiation numérique par les acteurs publics (58).
- **Mieux accompagner les publics éloignés de l'informatique**

Un kit d'intervention rapide a été déployé dans le cadre de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif avec pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques. Ce kit propose des outils et guides pour mieux accompagner les publics : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/#top>.
- **Inscrire la médiation numérique à un niveau stratégique dans les politiques publiques**
 - Selon le Conseil national du numérique, le renouvellement permanent des technologies exige un effort d'apprentissage auquel nous sommes tous confrontés, quel que soit notre capital de départ. Les potentiels exclus de la société numérique seraient donc une cible mouvante. Par conséquent, les besoins de médiation ne disparaîtront pas avec le temps. Au contraire, ils vont continuer à s'accroître durablement dans les administrations, les entreprises, les associations, les écoles. Il est donc essentiel de faire de la médiation « l'infrastructure humaine essentielle d'une société numérique » (55).

4-4 Former les usagers au numérique : la littératie numérique

La « littératie numérique » correspond à la maîtrise des outils numériques : elle est la condition nécessaire à l'autonomie et à l'intégration des individus dans l'ère numérique (66).

Selon l'OCDE, la littératie numérique est l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. Elle comprend plusieurs types de compétences : la manipulation des équipements et des interfaces, la capacité de concevoir, réaliser, modifier, réparer, l'aptitude à trouver et comprendre des informations, analyser une situation ou un processus numérique, ou à porter un regard critique sur la société informationnelle (67).

- **Former les personnes fragiles aux nouvelles technologies et à l'utilisation des services en ligne**
- **Développer les outils gratuits pour se former au numérique** (quelques exemples)
 - ClicNJob : plateforme développée par WeTechCare (site et outil de recherche d'emploi extrêmement simples) pour accompagner les jeunes en difficulté d'insertion vers l'emploi avec l'aide des professionnels des missions locales. (<https://www.clicnjob.fr/>)
 - Les Bons Clics : créée par WeTechCare, cette plateforme d'apprentissage et des réseaux d'acteurs œuvrent pour rendre les opportunités d'internet accessibles à tous. (<https://lesbonsclics.fr/>)
 - Le lancement du Pass numérique annoncé dans le Plan national pour un numérique inclusif sera co-financé par l'État, le secteur privé et les collectivités territoriales : le pass sera remis par des agents et des aidants aux personnes en difficulté les plus éloignées du numérique pour les orienter vers des lieux de médiation numérique où elles pourront suivre des ateliers de formation (68).
- **Produire des contenus pédagogiques favorisant la prise en main des services clés de l'insertion** (Emmaüs Connect)

4-5 Aider et former les professionnels/intervenants qui accompagnent les personnes fragiles

➤ **Former les travailleurs sociaux, les enseignants, les formateurs professionnels**

Les professionnels et intervenants qui accompagnent les personnes fragiles subissent, eux-aussi, la fracture numérique. Il est essentiel de développer des actions d'accompagnement des usages, de formation et de sensibilisation des animateurs d'espaces publics numériques et des différents acteurs : travailleurs sociaux, associations, animateurs jeunesse, enseignants, pôle emploi, etc. (8). Il s'agit de former les professionnels à la pratique d'accompagnement dans un contexte d'inclusion numérique, donc d'intégrer la précarité numérique au travail social. La transformation numérique impacte les pratiques des travailleurs sociaux qui ne sont pas préparés ni formés pour faire face à cette évolution (69).

➤ **Harmoniser et mutualiser les formations déployées par chaque institution** : Carsat, Caf, CPAM...

➤ **Répondre à la nécessité d'une acculturation des travailleurs sociaux** aux nouvelles technologies (69)

➤ **Apporter une aide financière et humaine aux travailleurs sociaux et structures**

Il s'agit de leur donner les moyens d'agir pour accompagner les personnes en difficultés (70). Une majorité de ces acteurs souffre d'un déficit en moyens humains et financiers qui leur permettraient de mettre à profit les avantages offerts par le numérique pour travailler à une meilleure insertion sociale des plus démunis (8).

➤ **Déployer les prises en charge par des structures/professionnels dédié(e)s à la formation des usagers au numérique** plutôt que de demander aux intervenants sociaux de se former eux-mêmes pour faire de l'accompagnement numérique des usagers.

En effet, dans une étude réalisée pour mieux comprendre la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux (26), la principale attente des intervenants sociaux n'est pas de se former eux-mêmes à l'accompagnement numérique des usagers mais ils souhaitent, au contraire, une prise en charge massive par des structures dédiées à la formation des usagers telles que les points d'accueil du programme Connexions Solidaires, les points d'information médiation multi-services (PIMMS) ou les espaces publics numériques (EPN) et seraient favorables à ce que des ateliers d'accompagnement au numérique puissent être effectués au sein de leur structure. Ce report vers des structures dédiées est lié, d'une part, à un manque de compétences en interne pour encadrer des formations aux usagers (besoin de développer des partenariats avec d'autres structures pour prendre en charge la formation et le suivi des personnes non connectées/non équipées). D'autre part, il est lié à la volonté des intervenants sociaux de se consacrer pleinement à ce qui constitue leur cœur de métier, l'accompagnement social. En effet, la relation d'aide, la relation de face à face, sans médiation, représente le sens-même du métier de travailleur social. L'un des risques majeurs de la dématérialisation explicité par les travailleurs sociaux, au regard du public accompagné, est la déshumanisation de la relation professionnel-personne accompagnée (69).

➤ **Garantir un accompagnement éducatif et individualisé par les travailleurs sociaux** à l'aide d'un lieu d'accueil informatisé mettant à disposition une documentation au sein des structures/administrations : ce lieu est dédié à l'accompagnement physique des personnes en situation de précarité sociale (69).

➤ **Offrir un accès à une plateforme numérique unique** regroupant l'ensemble des démarches administratives : interface permettant un accès au dossier administratif unique pour l'utilisateur lui-même et pour les travailleurs sociaux intervenant auprès de lui (69).

➤ **Promouvoir une reconnaissance institutionnelle des formateurs et des médiateurs numériques**, la création de cycles de formations diplômantes à la littératie numérique. La constitution d'une filière métier et la mise en place d'une convention collective (59).

➤ **Mettre en place des coffres-forts numériques**

Le « coffre-fort numérique » ou « Espace numérique personnel » est un outil qui a été préconisé par le Plan de lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale dans le but de faciliter la constitution des dossiers administratifs et la fourniture de pièces justificatives par les personnes en situation de précarité. Un coffre-fort numérique est un outil sécurisé qui permet d'archiver, indexer, classer et retrouver des fichiers dématérialisés. Il permet de conserver des documents et d'y accéder, de les transférer et de les partager, dès lors qu'un accès à Internet est possible. Ces fichiers peuvent être des documents administratifs ou personnels (photographies, textes, etc). Un coffre-fort numérique doit garantir un haut niveau de confidentialité et de protection des fichiers qui y sont stockés : c'est la principale différence avec les espaces de stockage « cloud » existants. De nombreuses solutions de coffre-fort numérique existent aujourd'hui et sont développées par différentes entreprises ou institutions.

A la suite d'une expérimentation nationale du coffre-fort numérique pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'UNCCAS, un guide pratique facilitant la mise en place de projets de coffres-forts

numériques dans les structures sociales a été proposé (71). Par ailleurs, le décret n° 2018-418 du 30 mai 2018 relatif aux modalités de mise en œuvre du service de coffre-fort numérique entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

4-6 Mobiliser et favoriser les échanges entre territoires, acteurs publics, associations...

➤ **Mettre en réseau et coordonner les acteurs**

Il s'agit de mettre en réseau et coordonner les acteurs publics et les administrations pour déployer de la médiation numérique et accompagner les usagers et publics fragiles dans leurs démarches en ligne. Favoriser les échanges entre décideurs politiques, acteurs de terrain et chercheurs. Des projets territoriaux d'inclusion numérique, comme la création de réseau d'inclusion numérique, voient le jour dans certains départements avec pour objectif de mailler le territoire pour offrir une solution d'accompagnement numérique de proximité aux personnes en difficulté (61). Ces démarches visent à fédérer les principaux acteurs - Caisse d'allocations familiales (Caf), Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), Pôle Emploi, Préfecture, Union départementale des CCAS (UDCCAS) et les services sociaux du département) - autour de la sensibilisation et de l'acculturation à l'inclusion numérique.

Un des piliers de la stratégie nationale pour un numérique inclusif consiste à adopter une démarche collective et convaincre de l'importance de l'inclusion numérique en mobilisant et coordonnant toutes les parties prenantes (État, collectivités, acteurs locaux, entreprises privées...) (50). Une plateforme ressources pour aider au déploiement de stratégies locales agrège des ressources, outils et bonnes pratiques : <https://inclusion.societenumerique.gouv.fr>.

➤ **Mettre en place des espaces de dialogue et de rencontre** entre parents, enfants, éducateurs, médiateurs, animateurs pour échanger sur les expériences et valoriser les projets (20)

➤ **Penser à long terme l'équipement, la pédagogie et l'usage**

➤ **Simplifier les sites et les procédures**

FranceConnect, proposé par l'État, a été mis en service en juin 2016 pour permettre aux usagers d'accéder aux services publics en ligne sans devoir nécessairement disposer de comptes auprès d'eux. Il s'agit d'un système d'identification et d'authentification en ligne où l'utilisateur est invité à s'authentifier à l'aide de comptes qu'il possède déjà avec Impots.gouv.fr, Ameli.fr, la Poste ou Mobile Connect et moi.

L'outil demarches-simplifiees.fr permet de dématérialiser des démarches administratives grâce à un générateur de formulaire et une plateforme d'instruction de dossiers. Il s'agit d'une application en ligne prête à l'emploi développée, hébergée et maintenue par la Direction interministérielle du système d'information et de communication de l'État (Dinsic), mise à disposition de l'ensemble des organismes publics. Elle est interconnectée à de nombreux services de l'État plateforme, notamment France Connect, API⁴ Entreprise, API Géo et BAN.

➤ **Supprimer la production de justificatifs via le coffre-fort numérique (54)**

➤ **Créer les conditions et les moyens pour co-construire des services** que chacun ne peut plus faire seul : associations, habitants, collectivités, élus... (52)

➤ **Positionner la culture numérique dans les stratégies et politiques locales**

Comme le souligne Claude Riboulet, Président de la commission Innovation et numérique à l'Assemblée des départements de France et Président du Conseil départemental de l'Allier (72) « un gros travail d'acculturation aux enjeux de l'inclusion numérique est à produire à tous les niveaux des collectivités et de l'organisation des administrations territoriales, à savoir en direction de tous les élus, des directions générales et de services, des travailleurs sociaux et des agents au contact des citoyens. »

4-7 Assurer la confidentialité et la sécurité des données

➤ **Aborder la question de la confidentialité, de la cyber-sécurité et de l'éthique**

Il s'agit d'avoir un socle commun pour être en cohérence les uns avec les autres, avoir des espaces de discussion et d'échanges. La confidentialité est un aspect très sensible pour les travailleurs sociaux, notamment dans le cadre de l'archivage et de la conservation des données personnelles (73).

➤ **S'assurer d'un consentement libre et éclairé des utilisateurs des services**

Dans le cadre du Règlement général sur la protection des données (RGPD) qui est le nouveau règlement européen en matière de protection des données personnelles entré en vigueur le 25 mai 2018, il est essentiel de s'assurer

⁴ API est un acronyme anglo-saxon signifiant *Application Programming Interface*. Une API est une interface, un contrat passé entre deux systèmes informatiques pour leur permettre de communiquer.

d'un consentement libre et éclairé des personnes utilisatrices des services. Il faut veiller à ce que les usagers du numérique soient en capacité de comprendre les différents droits qu'ils ouvrent et l'accès qu'ils donnent à leurs documents personnels et confidentiels (63).

➤ **Sécuriser les aidants et les usagers**

Une des mesures clefs du Plan national pour un numérique inclusif est d'encadrer les aidants numériques qui font « à la place de » en expérimentant un outil FranceConnect Aidants. Cet outil consiste à permettre une connexion sécurisée par un professionnel habilité préalablement, qui sera amené à faire des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule, l'objectif étant de sécuriser à la fois l'aidant et l'utilisateur (68).

4-8 Faire de l'inclusion numérique un outil d'accès aux droits sociaux

➤ **Penser à long terme** : l'équipement, la pédagogie et l'usage.

➤ **Simplifier les sites et les procédures**

Le Collectif Alerte national préconise d'aller plus loin dans la simplification du mode de calcul des prestations, de limiter le nombre de documents requis, d'augmenter le couplage des prestations qui permet, si on a droit à telle prestation, de recevoir automatiquement une autre (63).

➤ **Déployer l'expérimentation du coffre-fort numérique auprès des plus pauvres**

L'expérimentation du coffre-fort numérique devrait être déployée pour qu'elle concerne spécifiquement 20 % des personnes les plus pauvres. Il s'agit de veiller à l'accessibilité de ce service en termes de proximité avec les usagers : proposer le coffre-fort numérique aux personnes via les tournées de rue/Distributions alimentaires/travailleurs sociaux/accueil de jour et zones rurales (63).

➤ **Supprimer la production de justificatifs, via le coffre-fort numérique** (54) (63)

➤ **Généraliser le principe « dites-le-nous une fois »**

➤ **Faire progressivement des simulateurs en ligne des outils de liquidation des prestations**

➤ **Maintenir le droit d'obtenir la transmission d'un dossier sur papier**

Références bibliographiques

1. Casilli A. Fracture numérique. In: Dictionnaire des inégalités [Internet]. Paris: Armand Colin; 2014. p. 172-3. Disponible sur: https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01055876/file/Fracture_numerique_-_CASILLiv2.pdf
2. Ben Youssef A. Les quatre dimensions de la fracture numérique. Réseaux [Internet]. 2004;(127-128):181-209. Disponible sur: <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm>
3. Bacache-Beauvallet M, Bounie D, François A. Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? Revue économique [Internet]. 2011;62(2):215-35. Disponible sur: https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=RECO_622_0215
4. Suire R. Encastrement social et usages d'Internet : le cas du commerce et de l'administration électronique. Cahier de recherche [Internet]. mai 2005;(5):1-14. Disponible sur: https://www.marsouin.org/IMG/pdf/Suire_5-2005.pdf
5. Évaluation de la « fracture numérique » dans les territoires sensibles traités par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) : rapport final [Internet]. Paris: Caisse des Dépôts; 2009 p. 174. Disponible sur: http://www.anis.asso.fr/IMG/pdf/Rapport_final_Fracture_numerique_dans_les_ZUS.pdf
6. Kiyindou A. Introduction : réduire la fracture numérique, une question de justice sociale ? Les Cahiers du numérique [Internet]. 2009 [cité 22 août 2017];5(1):11-7. Disponible sur: <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-11.htm>
7. Attour A, Longhi C. Fracture numérique, le chaînon manquant : les services d'administration locale dans les communes françaises. Les cahiers du numérique [Internet]. 2009;5(1):119-46. Disponible sur: <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-119.htm>
8. Beauchamps M, Boutet A, Lamoulen E. En quoi les acteurs de la politique de la ville sont-ils concernés par la lutte contre l'exclusion numérique ? [Internet]. Villes au Carré. 2010. Disponible sur: <http://numeriqueetquartiers.villesaucarre.org/wp-content/uploads/2015/06/note-politique-ville-e-inclusion-wiki.pdf>
9. Charmarkeh H. Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication. Revue française des sciences de l'information et de la communication [Internet]. janv 2015;(6). Disponible sur: <http://rfsic.revues.org/1294>
10. Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion [Internet]. Paris: Conseil National du Numérique; 2013 p. 88. Disponible sur: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/63089-citoyens-d-une-societe-numerique-acces-litteratie-mediations-pouvoir-d-agir-pour-une-nouvelle-politique-d-inclusion.pdf>
11. CSA Research. Enquête sur « l'illectronisme » en France [Internet]. 2018 mars p. 39. Disponible sur: https://www.csa.eu/media/1775/csa-pour-sps_illectronisme_26062018.pdf
12. DRJSCS Hauts-de-France, Université de Lille. La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux - Etude des usages de personnes âgées et de personnes en situation de précarité en région Hauts-de-France [Internet]. 2018 oct p. 182. Disponible sur: http://hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers_drjscs_201810_-_transition_num_droits_soc_univ_lille.pdf
13. Comité interministériel de la transformation publique. Action Publique 2022 - 100 % des démarches administratives accessibles en ligne d'ici 2022 - Dossier de presse [Internet]. 2018 févr. Disponible sur: https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/02/dossier_de_presse_-_1er_comite_interministeriel_de_la_transformation_publique_-_1er_fevrier_2018.pdf
14. Valenduc G. Exclusion numérique et vulnérabilité sociale chez les jeunes en transition [Internet]. Rencontres Jeunes & Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée; 2010 oct 28; Montpellier. Disponible sur: https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A129253/datastream/PDF_01/view
15. Rizza C. La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet. Hermès, La Revue [Internet]. 2006;(45):25-32. Disponible sur: <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-25.htm>
16. Valenduc G, Vendramin P. Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations. Terminal [Internet]. 2006;(95-96):137-54. Disponible sur: <http://irene.asso.free.fr/digitaldivides/papiers/Valenduc-Vendramin.pdf>
17. Vodoz L. Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion. Sociologies [Internet]. 27 déc 2010; Disponible sur: <http://sociologies.revues.org/3333>
18. Faire du numérique une chance pour tous [Internet]. Emmaüs Connect. 2017. Disponible sur: <http://emmaus-connect.org/exclusion-numerique/>
19. Suire R. La déconnexion volontaire : nouvelle fracture numérique [Internet]. Inaglobal. 2015. Disponible sur: <https://www.inaglobal.fr/numerique/article/la-deconnexion-volontaire-nouvelle-fracture-numerique-8283>
20. Penser le numérique autrement : accompagner les usages, prévoir la place des non-connectés. In: Journée d'échanges sur les différentes facettes d'une e-inclusion et multidimensionnelle [Internet]. Eaubonne: Pôle de ressources Ville et

Développement social du Val d'Oise; 2017. p. 28. Disponible sur: https://www.fabrique-territoires-sante.org/sites/default/files/192_1_doc.pdf

21. 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. Disponible sur: <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R337.pdf>
22. L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2017 : enquêtes sur les TIC auprès des ménages. Insee Résultats [Internet]. 13 mars 2018; Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3324839>
23. Laumonier M. Chiffres-clés du numérique : édition 2017. Études économiques [Internet]. déc 2017;1-8. Disponible sur: https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/numerique/chiffres-cles/2017-Chiffres-cles-numerique.pdf
24. L'utilisation des TIC par les particuliers selon l'enquête communautaire 2016 [Internet]. Observatoire du numérique. 2017. Disponible sur: <https://www.entreprises.gouv.fr/observatoire-du-numerique/usages-grand-public>
25. Tableau de bord des services publics numériques : édition 2017 [Internet]. Portail de la modernisation de l'action publique. 2017. Disponible sur: <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-edition-2017>
26. 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). Disponible sur: http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf
27. Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français [Internet]. Brest: GIS M@rsouin, IMT Atlantique; 2017 p. 79. Disponible sur: https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf
28. Baromètre 2016 de la société de l'information en Auvergne-Rhône-Alpes. [Internet]. Lyon: Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes; 2016 p. 29. Disponible sur: <http://fr.calameo.com/read/000119781a7d5108c67de>
29. Observatoire des TIC [Internet]. Agence régionale de développement des territoires d'Auvergne. 2014. Disponible sur: <http://www.auvergnepro.com/observatoire>
30. Mission Société Numérique. Usages d'Internet : des écarts substantiels entre régions françaises, et entre Hexagone et Outre Mer [Internet]. Laboratoire d'analyse et de décryptage du numérique. 2017. Disponible sur: <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/06/30/usages-dinternet-ecarts-substantiels-entre-regions-entre-metropole-outre-mer/>
31. Matus M, Gaumont S. Quel usage des outils numériques pour la recherche d'emploi ? Éclairages et synthèses [Internet]. janv 2017;(27):1-12. Disponible sur: http://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es_27_numerique_de29867.pdf
32. Emmaüs Connect. Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ? De la double peine à la chance numérique. Les Cahiers Connexions solidaires [Internet]. 2014;(1):5-7. Disponible sur: <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n1.pdf>
33. Calcio Gaudino B. @tonomie et bien vieillir : habitat, territoires et numérique [Internet]. Paris: Caisse des Dépôts; 2013. Disponible sur: http://www.beguinage-et-compagnie.fr/wp-content/uploads/2017/01/cdc-rapport_autonomie-habitat-numerique-web.pdf
34. Mordier B. L'accès des seniors aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : vers une plus grande démocratisation. Retraite et société [Internet]. déc 2016;(75):99-114. Disponible sur: <http://www.statistiques-recherches.cnaf.fr/images/publications/retraite-societe/Extrait-Faits-et-chiffres-Mordier-RS75.pdf>
35. Michel C, Bobillier-Chaumon M-É, Tarpin-Bernard F. Fracture numérique chez les seniors du 4e âge Observation d'une acculturation technique. Les Cahiers du numérique [Internet]. 2009;5(1):147-68. Disponible sur: <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-147.htm>
36. Piot L. « Autonomie, innovation numérique et territoires » : retour d'expériences pour une meilleure conduite des projets de e-santé à destination des personnes âgées [Internet]. Paris: Caisse des Dépôts; 2012 p. 82. Disponible sur: http://www.professeur-jannot.com/uploads/Rapport_d_etudes_CDC_V6_bat.pdf
37. Diminescu D. Traces numériques. Plein droit [Internet]. 2016;3(110):3-6. Disponible sur: <https://www.cairn.info/revue-plein-droit-2016-3-page-3.htm>
38. Lebreton C, Ministère de l'égalité des territoires et du logement. Les territoires numériques de la France de demain [Internet]. Paris: Commissariat général à la stratégie et à la prospective, Assemblée des départements de France; 2013 p. 179. Disponible sur: <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>

39. Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2 - Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours [Internet]. Paris: Le Défenseur des droits; 2017 p. 41. Disponible sur: <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf>
40. Faron L. Les e-préfectures restent inaccessibles. Plein droit [Internet]. 2016;3(110):11-5. Disponible sur: <https://www.cairn.info/revue-plein-droit-2016-3-p-11.htm>
41. Faron L. À guichets fermés. Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures [Internet]. Paris: La CIMADE; 2016 p. 30. Disponible sur: https://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2016/03/La_Cimade_A_Guichet_Fermes_16032016.pdf
42. Le Gall S. Pierre Mazet : « La dématérialisation est un facteur d'exclusion ! » La Gazette des communes, des départements et des régions. 4 juill 2016;(2324):24-5.
43. Levray N. Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès [Internet]. Gazette Santé Social. 2016 [cité 1 août 2017]. Disponible sur: <http://www.gazette-sante-social.fr/30103/comment-repondre-aux-enjeux-de-la-transition-digitale-sans-inegalites-dacces>
44. Mission régionale d'information sur l'exclusion. Enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes. Constats et opinions des acteurs de terrain [Internet]. 2018 Printemps p. 8. Report No.: Edition n°2. Disponible sur: http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/02._Enquete_de_conjoncture_sur_la_pauvret%C3%A9_-_N2_-_Printemps_2018.pdf
45. Koubi G. Services en ligne et droits sociaux. Informations sociales [Internet]. 2013;(178):44-51. Disponible sur: http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=INSO_178_0044
46. Conte P-A. La médiation numérique, grande oubliée de la politique de dématérialisation [Internet]. La Gazette des communes, des départements et des régions. 2016. Disponible sur: <http://www.lagazettedescommunes.com/437092/la-mediation-numerique-grande-oubliee-de-la-politique-de-dematerialisation/>
47. France Stratégie. Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique [Internet]. 2018 juill p. 78. Disponible sur: http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices_autonomie_numerique-12072018_0.pdf
48. Croutte P, Lautié S, Hoibian S. Le baromètre du numérique 2016 [Internet]. Paris: Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie; 2016 p. 244. Disponible sur: <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R333.pdf>
49. Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics [Internet]. Paris: Premier ministre, Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative; 2018 p. 28. Disponible sur: http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/03/coepia_inclusion_numerique_janvier2018_0.pdf
50. Assemblée des Départements de France, Association des Petites Villes de France, Association des Régions de France, Fédération nationale des collectivités concédantes et régies, Les Interconnectés (Association des Communautés de France et France Urbaine), Caisse Nationale des Allocations Familiales, Groupe Caisse des Dépôts et Consignations, Groupe La Poste, Les Adrets, La MedNum, Médias-Cité, WeTechCare, Commissariat Général à l'Égalité des Territoires., la Mission Société Numérique. Rapport et recommandations Stratégie nationale pour un numérique inclusif [Internet]. 2018 mai [cité 22 oct 2018] p. 88. Disponible sur: https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf
51. Gueguen F. Nous encourageons les travailleurs sociaux à s'adapter à la demande nouvelle d'accompagnement numérique [Internet]. Les cahiers de l'inclusion numérique. 2015. Disponible sur: <https://www.inclusion-numerique.fr/fracture-numerique-florent-gueguen-fnars/>
52. Chassagne C. Vers une politique de développement numérique à l'échelle de l'agglomération grenobloise. Les Cahiers du développement social urbain [Internet]. 2012;(55):28-9. Disponible sur: http://www.crdso.org/f4291_Numero_en_integralite.pdf
53. Secrétariat général du comité interministériel des villes. Solidarités numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités. Recueil de pratiques [Internet]. Saint-Denis-La-Plaine: Ed. CIV; 2011 p. 47. (Cahiers pratiques ; Hors-série). Disponible sur: http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_Solidarites_numeriques_2011.pdf
54. Biémouret G, Costes J-L. Rapport d'information n° 4158 sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux [Internet]. Paris: Assemblée Nationale; 2016 p. 368. Disponible sur: http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_droits_sociaux_27-102.pdf
55. Mahjoubi M. Simplifier oui, sacrifier non : ne pas laisser l'administration numérique accélérer l'exclusion sociale [Internet]. La Gazette des communes, des départements et des régions. 2016. Disponible sur: <http://www.lagazettedescommunes.com/473537/simplifier-oui-sacrifier-non-ne-pas-laisser-ladministration-numerique-acceler-l'exclusion-sociale/>
56. La Charte du Réseau National de la Médiation Numérique [Internet]. Paris: Réseau national de la médiation numérique; 2014 p. 24. Disponible sur: http://www.mediation-numerique.fr/files/pdf/CHARTE_RNMN.pdf

57. Guichard T, Liewig M. Les espaces publics numériques, un appui à consolider pour les démarches d'insertion professionnelle. Les cahiers du développement social urbain [Internet]. 2012;(55):23-4. Disponible sur: http://www.crdsu.org/f4291_Numero_en_integralite.pdf
58. Peugeot V, Briand M. Le numérique public : cache-sexe du déni des droits ou levier de solidarité ? [Internet]. La Gazette des communes, des départements et des régions. 2016. Disponible sur: <http://www.lagazettedescommunes.com/437476/le-numerique-public-cache-sexe-du-deni-des-droits-ou-levier-de-solidarite/>
59. Camani P, Verdier F. Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques : enjeux et perspectives d'évolution [Internet]. Paris: Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique; 2014 p. 91. Disponible sur: <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/144000633.pdf>
60. Portail des Maisons de services au public (MSAP) [Internet]. Maison de services au public. 2018. Disponible sur: <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>
61. Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire. Les cahiers de l'inclusion numérique [Internet]. avr 2018;(4):17. Disponible sur: <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-accelerez-linclusion-numerique.pdf>
62. Ministère des solidarités et de la santé, CNAV, Sécurité sociale - l'Assurance retraite. Convention d'objectifs et de gestion de la Cnav 2018-2022 [Internet]. 2018 juin p. 104. Disponible sur: https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/files/live/sites/pub-bootstrap/files/pdf/rapports-documents-reference/COG_2018-2022_web_SANSANNEXES_2018.06.pdf
63. Collectif ALERTE national. Bilan des cinq ans du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale (2013-2017) [Internet]. Paris: Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux; 2017 p. 26. Disponible sur: http://www.unaf.fr/IMG/pdf/bilan_plan_pauvrete_-_collectif_alerte_-_22-3-17.pdf
64. Dou Goarin C. La socialisation tertiaire des seniors. Empan [Internet]. 2014;(94):137-43. Disponible sur: <http://www.cairn.info/revue-empan-2014-2-page-137.htm>
65. Cazeneuve P. Quelles politiques publiques pour résorber les inégalités numériques ? Les cahiers du développement social urbain [Internet]. 2012;(55):11-2. Disponible sur: http://www.crdsu.org/f4291_Numero_en_integralite.pdf
66. Tirer parti de la révolution numérique : comment concilier, à terme la construction d'un écosystème favorable au développement de l'économie numérique et la garantie des principes qui fondent la société française ? [Internet]. France Stratégie 2017-2027. 2016. Disponible sur: <http://francestrategie1727.fr/thematiques/tirer-parti-de-la-revolution-numerique/>
67. Levray N. Le numérique s'installe dans le social [Internet]. La Gazette Santé Social. 2016. Disponible sur: <http://www.gazette-sante-social.fr/30078/vers-une-action-sociale-2-0%e2%80%85>
68. Mission Société numérique. Pour une France connectée - Plan national pour un numérique inclusif #NumériqueInclusif [Internet]. 2018 sept p. 21. Disponible sur: https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/09/DP_SNNIVDEF2.pdf
69. DRJSCS Hauts-de-France, IRTS Hauts-de-France. La dématérialisation des démarches administratives, un nouvel enjeu pour les travailleurs sociaux [Internet]. 2018 oct [cité 24 oct 2018] p. 86. Disponible sur: hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers_drjscs_201810_-_dematerialisation_travailleurs_sociaux_irts.pdf
70. Avis du Défenseur des droits [Internet]. Paris: Le Défenseur des droits; 2016 p. 7. Report No.: 16-01. Disponible sur: https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_avis_20160601_16-01.pdf
71. Ministère des solidarités et de la santé, UNCCAS. Vademecum Coffre-fort numérique [Internet]. 2018 avr p. 52. Disponible sur: https://www.unccas.org/IMG/pdf/vademecum_coffre-fort-numerique.pdf
72. Riboulet C. La parole à. Les cahiers de l'inclusion numérique [Internet]. avr 2018;(4):6-7. Disponible sur: <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-accelerez-linclusion-numerique.pdf>
73. Thoviste L. « Le secteur social ne traînera pas les pieds face au numérique », Denis Guihomat, président de l'ANCCAS [Internet]. La Gazette Santé Social. 2017. Disponible sur: <http://www.gazette-sante-social.fr/40195/le-secteur-social-ne-trainera-pas-les-pieds-face-au-numerique-denis-guihomat-president-de-lanccas>



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

Contact

coordination.pfoss@ors-auvergne-rhone-alpes.org

www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr

Pilotage de la PFoss Auvergne-Rhône-Alpes



**Direction régionale et
départementale de la jeunesse, des
sports et de la cohésion sociale
Auvergne-Rhône-Alpes**

<http://auvergne-rhone-alpes.drdjcs.gouv.fr/>

Animation de la PFoss Auvergne-Rhône-Alpes



**Observatoire régional
de la santé
Auvergne-Rhône-Alpes**

www.ors-auvergne-rhone-alpes.org

Directeur de publication : Isabelle DELAUNAY (DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes)

Éditeur : Plate-forme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes

Pilotage de l'étude : Pascal ARROS (DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes)

Groupe de travail :

Agence alpines des territoires (AGATE)

Caisse d'assurance retraite et santé au travail Auvergne (Carsat Auvergne)

Conseil départemental de l'Allier

Conseil départemental de l'Ardèche

Conseil départemental de la Loire

Conseil départemental de l'Isère

Conseil départemental du Puy-de-Dôme

Centre de ressources Rhône-Alpes Auvergne (coordinateur des Caf)

Centre régional d'études, d'actions et d'informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité Auvergne-Rhône-Alpes (Creai)

Direction départementale de la cohésion sociale de la Loire (DDCS Loire)

Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale Auvergne-Rhône-Alpes (DRDJSCS)

Emmaüs Connect

Fédération des acteurs de la solidarité – Délégation régionale Auvergne-Rhône-Alpes (Fas)

Fondation de France

Labo Cités

Médecins du monde

Mission régionale d'information sur l'exclusion (Mrie)

Observatoire régional de la santé Auvergne-Rhône-Alpes (ORS)

Pôle emploi

Rectorat de l'académie de Clermont-Ferrand

Restos du cœur

Zoomacom

Réalisation et rédaction : Laure VAISSADE (ORS Auvergne-Rhône-Alpes)

Maquette : Laure VAISSADE (ORS Auvergne-Rhône-Alpes)

Relecture : Pascal ARROS (DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes)

Document téléchargeable sur le site : www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr

Contact : coordination.pfoss@ors-auvergne-rhone-alpes.org