

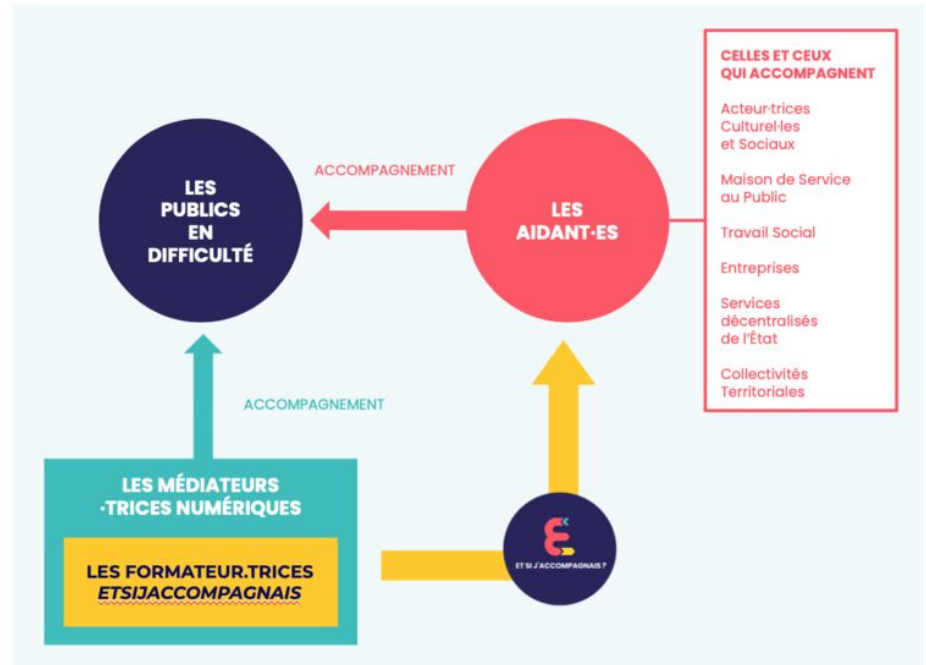


Bienvenue au Jour 1

INTRODUCTION

UNE FORMATION, POURQUOI ?

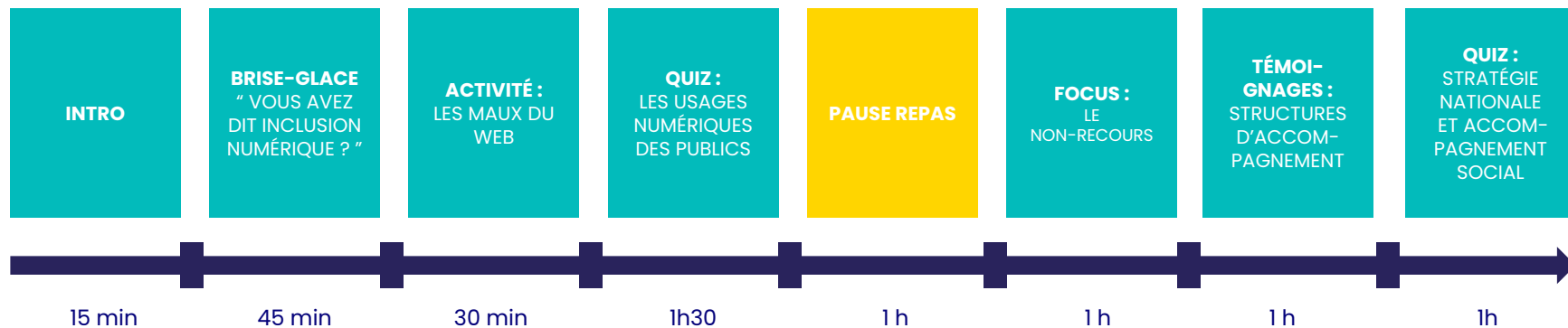
Sensibiliser et former les professionnel·les de l'action sociale aux enjeux de l'accompagnement numérique et leur transmettre des outils, des ressources et des savoir-faire pour favoriser l'accès aux droits des publics les plus fragiles.



LES OBJECTIFS

- Acquérir des compétences sur l'usage et l'accompagnement **des outils numériques**
- Savoir **quelle stratégie d'accompagnement mettre en place en fonction d'une situation et de son contexte professionnel**
- Être capable d'accompagner **les usages médiatiques et numériques**

LE PROGRAMME DE LA PREMIÈRE JOURNÉE



BRISE-GLACE

“ VOUS AVEZ DIT :
INCLUSION NUMÉRIQUE ? ”

**Qu'est-ce que
"l'inclusion numérique"
pour vous ?**

Écrivez-le sur un post-it !



1 post-it = 1 idée

LES 3 AXES RECONNUS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

1

**Avoir un accès aux
outils numériques
et à internet**

**Une première définition « historique » met en avant
« la fracture numérique ».**

Elle est plus centrée sur l'accès, les moyens déployés
sont centrés essentiellement sur la mise en place
des infrastructures et des équipements.

LES 3 AXES RECONNUS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

2

**Savoir utiliser et
maîtriser les outils
numériques**

Le concept de « e-inclusion » émerge en Europe en 2005.
L'accent n'est plus uniquement mis sur l'accès aux outils, la question de l'accompagnement aux usages émerge et des liens sont fait entre le pouvoir d'agir des citoyens et citoyennes et l'accompagnement à l'appropriation des différents outils numériques.

LES 3 AXES RECONNUS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

3

**Être en mesure
d'avoir un regard
critique**

La Commission Européenne propose une définition politisée de l'inclusion numérique en 2005 : « *l'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance* ». De là, elle en tire deux principaux enjeux : « *la participation effective des individus dans toutes les dimensions d'une société de la connaissance (...), [et] la manière dont les technologies de l'information et de la communication contribuent à développer la participation de tous à la société.* »

LES 2 GRANDS OBJECTIFS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE


1/ **La réduction** des inégalités et exclusions sociales : le numérique devient un levier de transformation individuelle et collective.

2/ **Un développement de la littératie**, la capacité à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante (textes, schémas, cartes, organigrammes, pages Internet...) comme fondement commun et évolutif de compétences.

ET LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE ?

1/ **Une capacité** à participer à la société numérique, aussi bien dans le travail, les administrations, les espaces civiques, l'éducation, la culture, les loisirs...

2/ **Qui requiert quelques compétences**, informatiques (pour utiliser l'outil technique), médiatiques (pour comprendre et développer l'esprit critique) et informationnelles (pour produire des contenus, donc créer).



L'inclusion numérique en 3 temps

L'inclusion numérique est à envisager comme un continuum de compréhension du numérique et de ses enjeux, avec différents types d'accompagnement :

L'urgence numérique : apprendre au demandeur d'emploi à s'actualiser pour obtenir l'allocation de retour à l'emploi.

La médiation numérique, avec l'acquisition de compétences numériques simples ou complexes : maintenant que le demandeur d'emploi sait s'actualiser, il doit apprendre à naviguer sur internet, utiliser les applications de recherche d'emploi, réaliser un CV, une lettre de motivation...

L'éducation numérique : au-delà des outils, il doit comprendre quelles sont les données fournies aux plateformes, comment elles sont exploitées, comment protéger ses informations personnelles, maîtriser son identité numérique...

UN NOUVEAU PRISME

Ne plus lutter contre l'illectronisme mais **favoriser l'accès** à la littératie numérique.

Miser sur les compétences :

Repérer les savoir-faire

Valoriser les acquis

Rassurer, restaurer la confiance en soi

Susciter le désir d'apprendre

ACTIVITÉ

LES MAUX DU WEB

IRL

PUTACLIC

BITCOIN

IOT

MEME

**INTERO-
PÉRABILITÉ**

UX

GAFAM

COOKIES

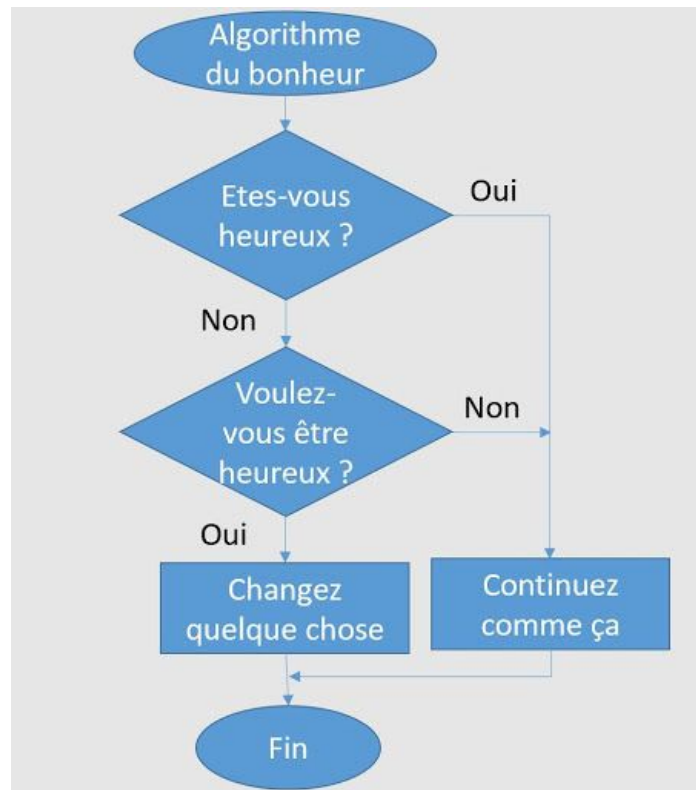
ALGORITHME



ALGORITHME

C'est une suite finie et non ambiguë d'opérations ou d'instructions permettant de résoudre une classe de problèmes.

On retrouve aujourd'hui des algorithmes dans de nombreuses applications telles que le fonctionnement des ordinateurs, la cryptographie, la planification et l'utilisation des ressources, le traitement d'images, etc. La prédation de nos traces d'activités permet à certains d'entre eux de réaliser des classements, sélectionner des informations et en déduire un profil, en général de consommation, ensuite utilisé ou exploité commercialement.





BITCOIN

Il s'agit d'actifs virtuels stockés sur un support électronique permettant à une communauté d'utilisateur·trices, les acceptant, de réaliser des transactions sans avoir à recourir à la monnaie légale.

Le bitcoin est une cryptomonnaie.

1 bitcoin aujourd'hui = 29 769,85 €





COOKIES

Il s'agit de fichiers textes qui sont insérés sur votre ordinateur par un site web, une application ou par la publicité que vous affichez. Ces fichiers vont enregistrer des informations : un pseudo, votre âge, certaines habitudes de navigation etc. Ces données sont ensuite collectées et analysées afin de faciliter votre navigation ou vous proposer des publicités qui vous correspondent.





GAFAM

GAFAM est l'acronyme des géants du Web
— Google, Apple, Facebook, Amazon
et Microsoft — qui sont les cinq grandes
firmes américaines qui dominent le
marché du numérique, parfois également
nommées les Big Five, ou encore “The Five”.

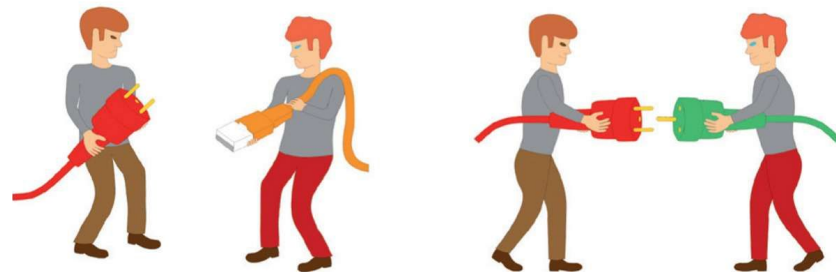




INTEROPÉRABILITÉ

C'est la capacité à communiquer de deux logiciels ou services différents, issus d'équipes de développement différentes. Cette logique est nécessaire au développement de communs numériques.

Cela correspond au développement et à l'utilisation d'API "Application Programming Interface".

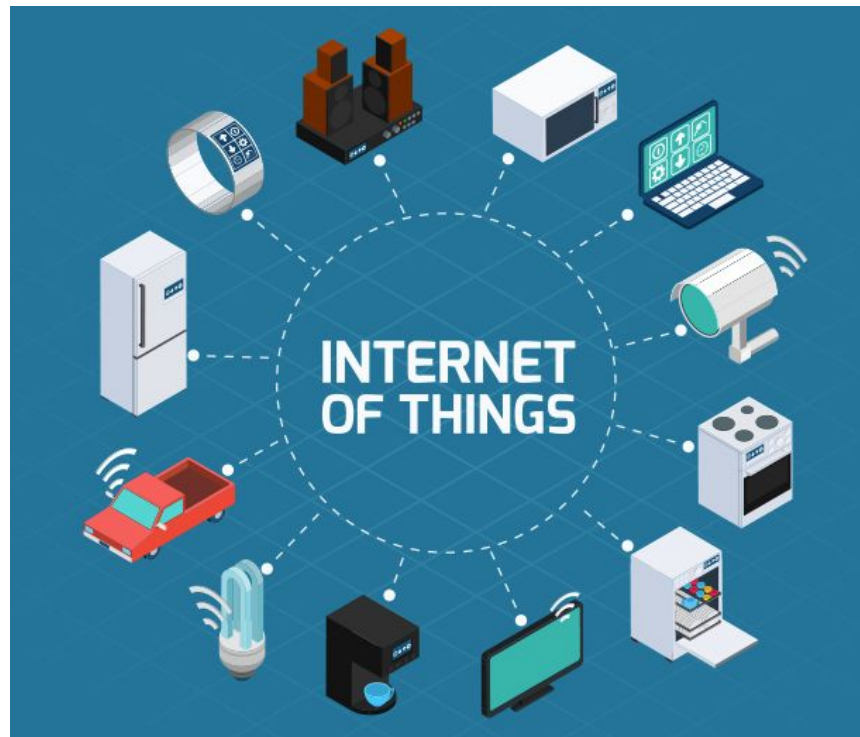




IOT

De l'acronyme en anglais "Internet of Things". Le terme d'IoT fait généralement référence **au nombre croissant d'objets connectés à l'Internet** permettant ainsi une communication entre nos biens dits physiques et leurs existences numériques.

De manière générale, on parle d'objet connecté pour désigner un objet ordinaire (montre, bracelet, jouet, etc..) capable de communiquer des informations diverses à un autre objet ou à internet.





IRL

Cet acronyme signifie "In Real Life", qu'on pourrait traduire par "Dans la Vraie Vie".
Il s'agit d'un sigle utilisé sur les réseaux sociaux pour désigner une rencontre "réelle" (au sens physiquement dans un lieu géographique déterminé) par opposition à la vie "virtuelle" sur Internet.
De façon péjorative, l'expression sert à qualifier certains styles de vie ou activités jugés plus importantes, utiles ou « authentiques ».





MEME

Le *meme* est un mot venant du terme mimesis et qui désigne un élément repris et décliné massivement sur Internet. Le meme peut revêtir la peau d'un lien, d'une phrase, d'une image, d'une vidéo ou d'un hashtag. **Sa principale qualité, c'est d'être récurrent et d'hanter les plateformes sociales, blogues, nouvelles, etc. en faisant le buzz et en étant récupéré, encore et encore et encore...**

Tardar Sauce, alias Grumpy Cat, née le 4 avril 2012 à Morrystown en Arizona (États-Unis) et morte le 14 mai 2019 dans la même ville, est une chatte célèbre sur internet, devenue un mème Internet en raison de son expression faciale boudeuse.





PUTACLIC

Vulgairement un « piège à clics ».

Un contenu web destiné exclusivement à attirer le maximum de passages d'internautes afin de générer des revenus publicitaires en ligne (au mépris de toute autre considération).

La manœuvre consiste à éveiller la curiosité des gens sans la combler. Pour ce faire, il s'appuie sur un titre racoleur, voire mensonger, et sur des éléments sensationnels ou émotionnels.



QUIZ
LES USAGES NUMÉRIQUES
DES PUBLICS

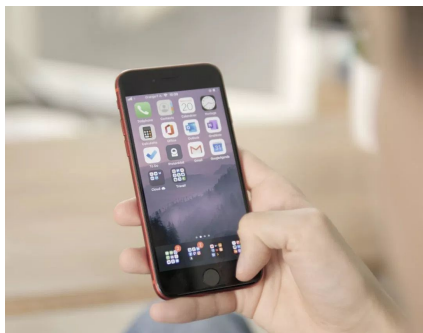
Kahoot!

- › Se connecter sur kahoot.it
- › Entrer le code PIN
- › Renseigner son nom
- › **Répondre aux questions en cliquant sur le carré de couleur correspondant à la réponse choisie**



LES SLIDES
RÉPONSES

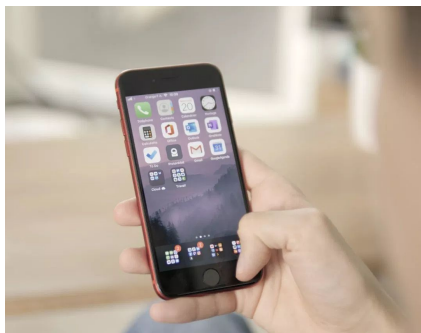
QUESTION 1 : le smartphone



Pour la première fois en 2019, le smartphone est l'équipement préféré de 77% des Français-es pour se connecter à Internet.

Il devance l'ordinateur, considéré comme plus coûteux.
L'utilisation de la tablette reste stable, et plus particulièrement sollicitée par une population adulte.

QUESTION 1 : le smartphone



En 2020, l'ordinateur est l'équipement préféré de 88% des Français-es pour se connecter à Internet.

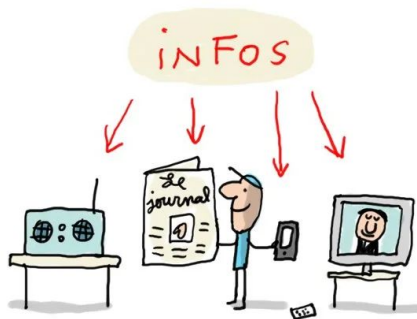
Il devance le smartphone (84%), alors en tête en 2019.
En cause, les confinements successifs et l'explosion du télétravail.

QUESTION 2 : 66 %



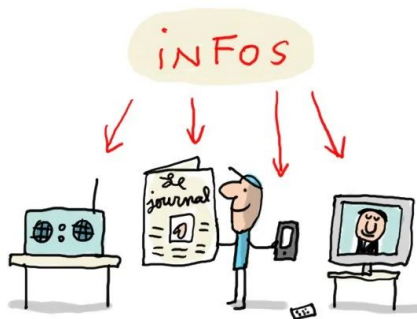
2 personnes sur 3 n'ont jamais utilisé un autre navigateur que celui installé à l'origine sur leur ordinateur, sur leur tablette ou leur smartphone. Pourquoi ? **Parce qu'on va souvent au plus simple.** Celui préinstallé correspond à leurs besoins, mais aussi parce que certaines personnes ne savent pas que l'on peut changer de navigateur, ou ne savent pas comment faire.

QUESTION 3 : 63 %



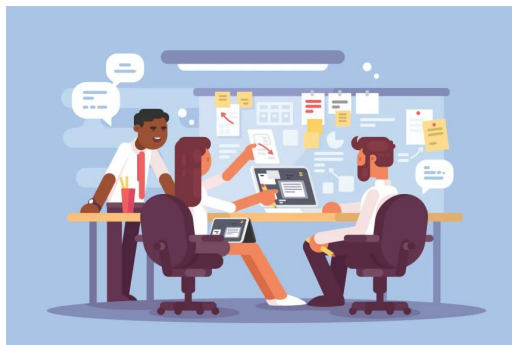
Les Français·es sont de plus en plus nombreux à suivre l'actualité via Internet : en 2019, ils·elles étaient 63%. Si cette pratique est davantage suivie par les moins de 40 ans, **elle se démocratise pour toutes les populations, y compris celles initialement les moins connectées.**

QUESTION 3 : 63 %



Les Français·es sont de plus en plus nombreux à suivre l'actualité via Internet : en 2020, ils·elles étaient 76%. Si cette pratique est davantage suivie par les moins de 40 ans, **elle se démocratise pour toutes les populations, y compris celles initialement les moins connectées.**

QUESTION 4 : Oui



Internet semble avoir un impact positif sur la vie professionnelle pour une courte majorité des Français (51%).

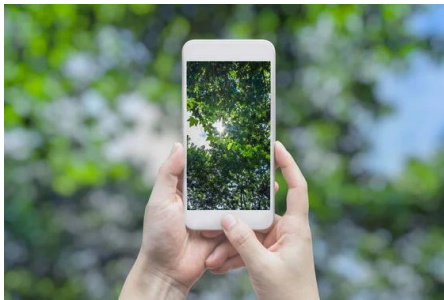
Ce qui n'est pas une franche majorité ! Il faut distinguer les personnes qui ont découvert Internet avant leurs 40 ans des personnes qui l'ont découvert après : les premières en ressentent des effets positifs, tandis que les secondes sont plus sceptiques.

QUESTION 5 : 68 %



Pour 68% des Français, avoir accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société. La digitalisation croissante des services, la réalisation de démarches administratives en ligne ou encore la socialisation via Internet sont des facteurs déterminants pour expliquer ce chiffre. **On remarque cependant que pour 32 %, il n'est pas indispensable d'avoir accès à Internet pour se sentir intégré...**

QUESTION 6 : Faux



62% des Français-es voient les ordinateurs et Internet comme une menace pour l'environnement. Il y a donc une grosse prise de conscience des impacts des équipements informatiques mais aussi des usages pour la planète. On commence par réguler ses usages et augmenter la durée de vie de nos équipements ?

QUESTION 7 : Ça dépend



La réponse n'est pas si simple : **pour 37% des Français-es, les relations avec l'administration se sont complexifiées ces dernières années,** alors que pour 19% d'entre eux-elles, elles se sont simplifiées.

QUESTION 8 : Les démarches administratives sont trop compliquées



L'e-administration est au cœur du débat autour des fractures numériques, puisque 2/3 des Français-es sont confronté-es à des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne. Même si toutes les raisons citées sont des causes de difficultés, **la première reste la réalisation des démarches administratives en elles-mêmes suivie de près par l'aisance à utiliser les outils numériques et le manque de contact avec un-e interlocuteur-trice.**

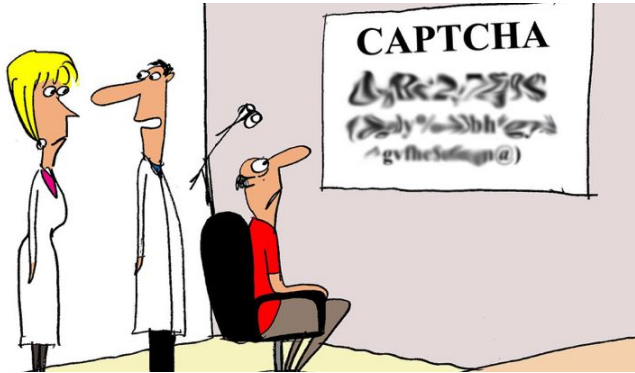
QUESTION 9 : Elles cherchent de l'aide



Près de la moitié (44%) des personnes en difficulté avec les outils numériques demandent de l'aide de préférence auprès de leur entourage puis à des personnes extérieures.

Si une part non négligeable préfère, quant à elle, se débrouiller seule face à une difficulté (31%), **16% abandonnent ou n'utilisent jamais les outils numériques.**

QUESTION 10 : 40 %



60 % ne sont pas encore accessibles. Les obligations pesant sur les administrations sont trop peu contraignantes :

les sanctions ne portent « que » sur l'obligation de déclaration de la conformité ou de l'absence de conformité aux règles d'accessibilité du site et non pas sur le niveau d'accessibilité des sites en tant que tel.

QUESTION 11 : Le manque de maîtrise de la langue



87 % déclare que le français est un élément bloquant dans leurs démarches et 52% des réfugiés trouve les sites d'accès aux droits trop compliqués. 80 % des personnes réfugiées interrogées déclarent utiliser internet tous les jours. 90% possèdent un smartphone.

QUESTION 12 : Vrai



Les plus précaires, les moins diplômés, les plus pauvres sont aussi ceux qui ont le moins accès au numérique :
40 % des personnes non-diplômées, 22 % des personnes pauvres et 24 % des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile.
Les fractures numériques épousent les fractures sociales.

LES 3 POINTS IMPORTANTS À DIAGNOSTIQUER

LA RELATION
AU NUMÉRIQUE
DE SON PUBLIC

Appui
de son
entourage

LES MOYENS
MATÉRIELS
DE SON PUBLIC

LES COMPÉTENCES
NUMÉRIQUES
DÉJÀ MAÎTRISÉES
PAR SON PUBLIC

REPAS !!!!!!!

FOCUS
NON-RECOURS
ET DÉMATÉRIALISATION



**Comment
définiriez-vous
le “non-recours” ?**



**Le non-recours
renvoie à toute personne
qui – en tout état de cause –
ne bénéficie pas d'une offre
publique, de droits
et de services, à laquelle
elle pourrait prétendre.**

**Philippe Warin, directeur de l'Odenore,
l'observatoire du non recours.**

3 ÉLÉMENTS DE RÉPONSE

Aujourd'hui, le non-recours **s'étend à des domaines variés** : la santé, la justice, les transports, l'énergie, l'aide juridictionnelle...

Même si la question du non-recours touche la protection sociale dans son ensemble et **à priori toutes les catégories sociales...**

...Il n'est pas que manque, passivité, incapacité : il exprime aussi **un libre choix, des désaccords.**



**Qui est le plus
concerné selon vous
par le non-recours ?**



RETOUR D'EXPÉRIENCE DE NASTA BELHUMEUR





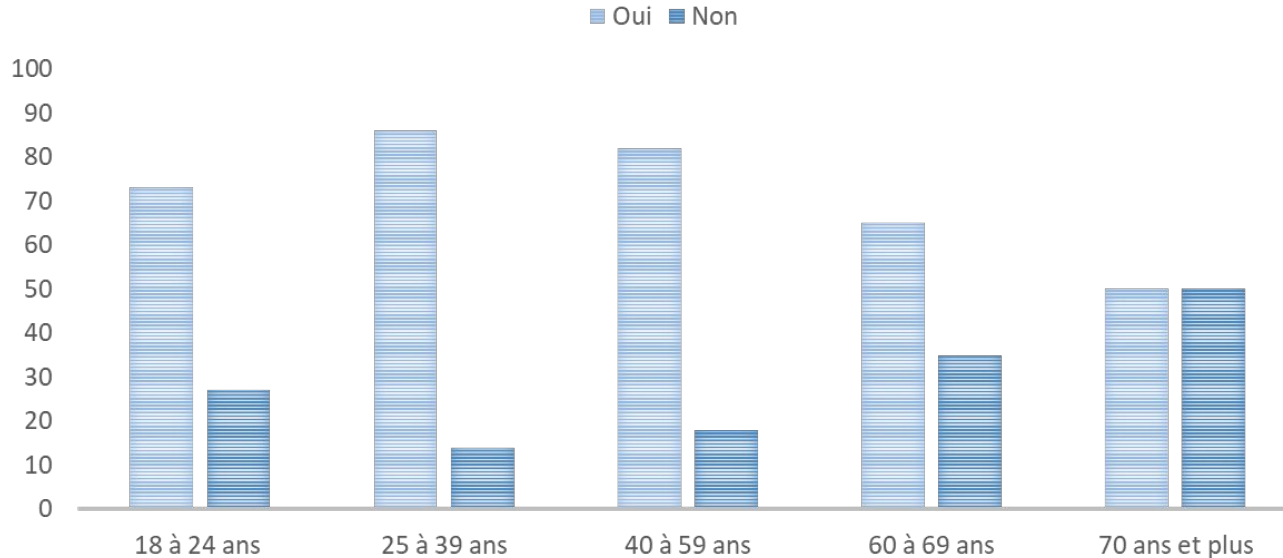
**CEUX QUI SONT
ÂGÉS ET/OU
PEU INSTRUITS
ET/OU PAUVRES**

Les études indiquent
que **les non connectés
sont plus âgés, moins
diplômés et ont moins
de ressources financières.**

→ *Vers l'État plateforme, La dématérialisation
de la relation administrative*
Essai de Pierre Mazet, 2019

Accomplir une démarche administrative sur internet

PAR ÂGE

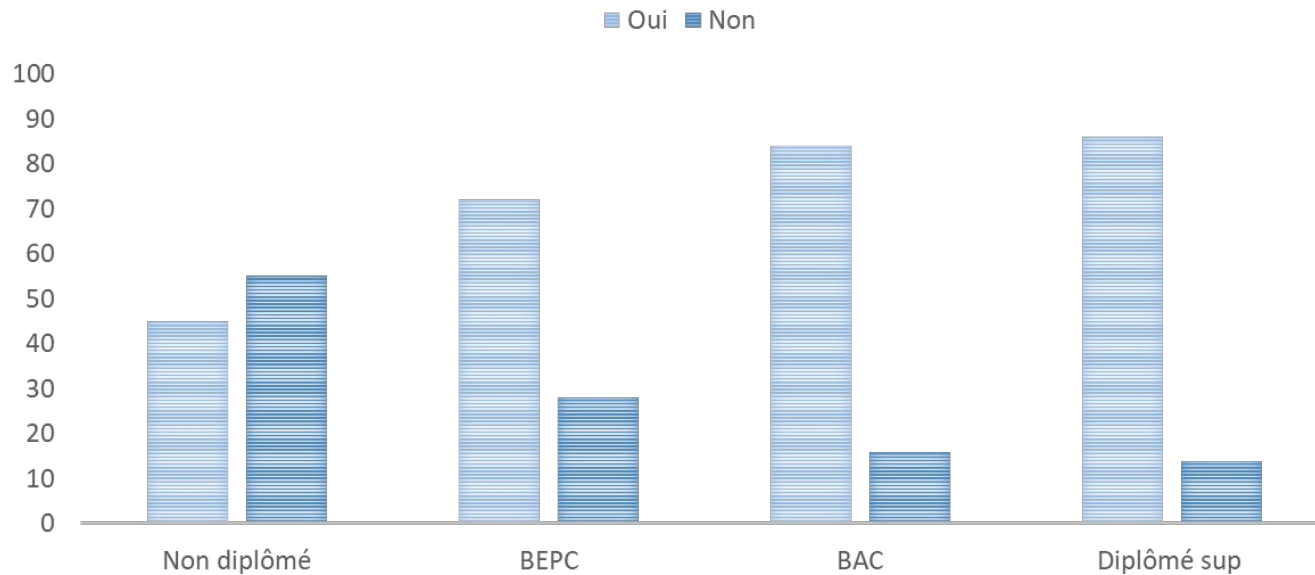


Source : Le baromètre du numérique 2021

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf

Accomplir une démarche administrative sur internet

PAR DIPLÔME

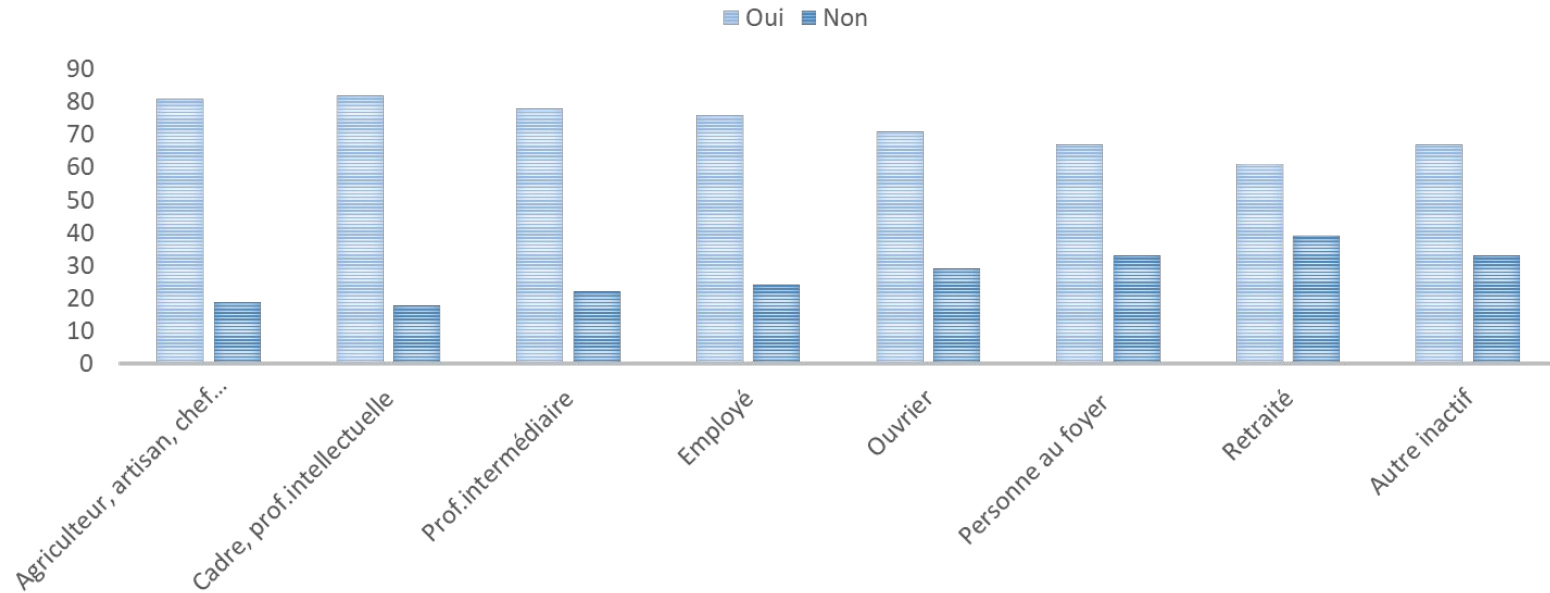


Source : Le baromètre du numérique 2021

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf

Accomplir une démarche administrative sur internet

PAR PROFESSION, CATÉGORIE SOCIALE

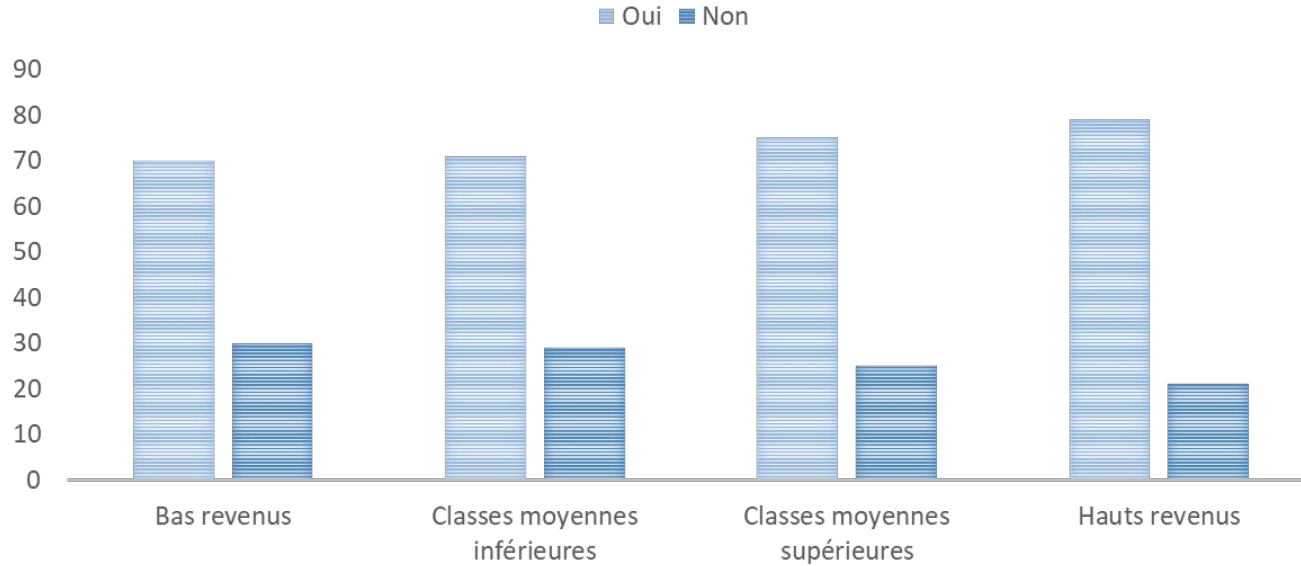


Source : Le baromètre du numérique 2021

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf

Accomplir une démarche administrative sur internet

PAR NIVEAU DE VIE



Source : Le baromètre du numérique 2021

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf

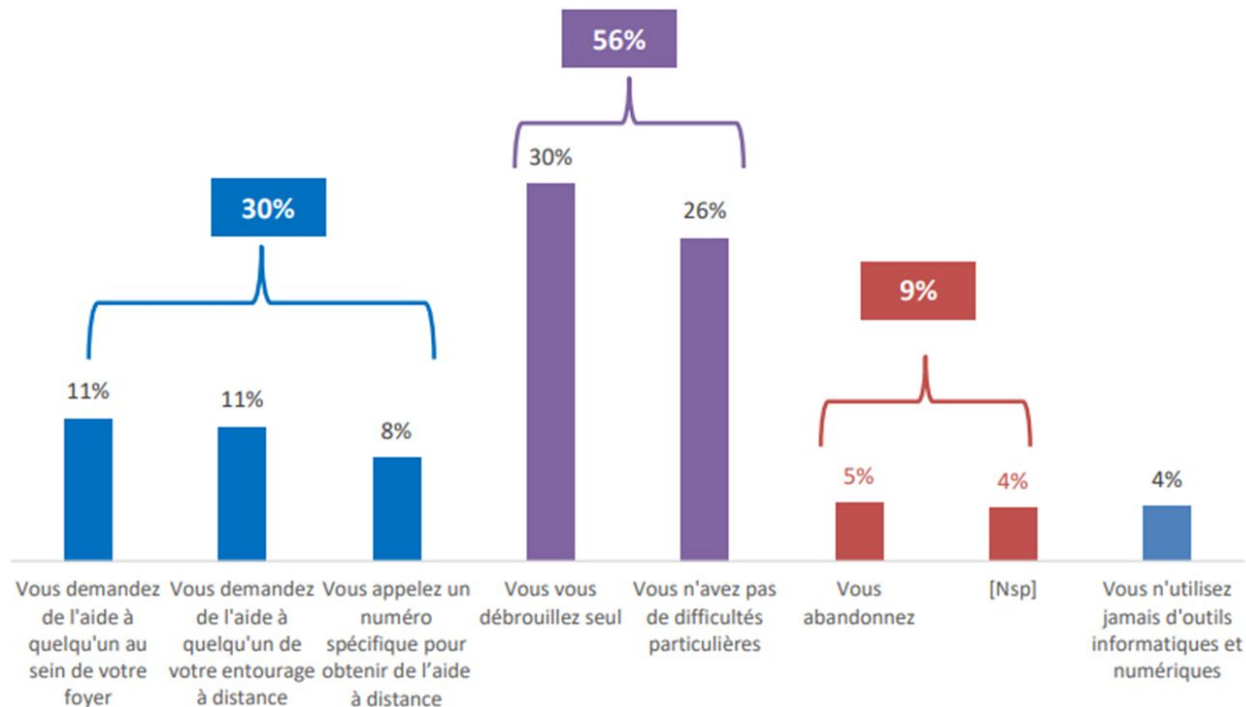


**CEUX EN SITUATION
DE « VULNÉRABILITÉ
RELATIONNELLE »**

Pour trouver les ressources nécessaires (accès et usage), l'utilisateur sollicite bien souvent des proches, des solidarités privées. **La différence de ressources relationnelles entre individus crée alors des inégalités. L'isolement est un facteur aggravant des difficultés.**

- *Exemple : les apprenants FLE, en difficulté avec la langue, bénéficient moins d'un réseau de proches, leur parentèle étant souvent dans leur pays d'origine.*

Comment faites-vous lorsque vous ne parvenez pas à effectuer une démarche (administrative ou non) en ligne ?



Source : Le baromètre du numérique 2021

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf



**CEUX EN SITUATION
D'INSTABILITÉ
PERSONNELLE**

Plus la situation d'une personne est instable, alternance de périodes d'emploi et de chômage, changement de situation en ce qui concerne la scolarité des enfants, plus elle doit effectuer des modifications de déclarations.

Cette instabilité semble augmenter le risque de non-recours puisque les contacts avec les services publics numériques sont démultipliés.



**CEUX QUI SONT
EN DIFFICULTÉ
AVEC LE LANGAGE
DE L'INSTITUTION**

Le numérique administratif est avant tout administratif !

Indépendamment des capacités numériques des individus, la réalisation de démarches administratives en ligne renvoie à un arrière-plan cognitif déterminé par la confiance dans l'institution, la compréhension de son fonctionnement, et l'impact potentiel d'une mauvaise manipulation.

DES SOLUTIONS ?

La mise en place d'actions d'aller-vers à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

Le stockage des informations administratives

Le projet **MARAUD'IN**

expérimente des maraudes d'inclusion numérique auprès des sans-abris. Il doit équiper les maraudes en matériel numérique, notamment en tablettes avec forfaits 4G pour les maraudeurs, et mettre à disposition des personnes sans abri les plus autonomes des tablettes, des bornes et des casiers de recharges pour téléphone portable.

Les **COFFRES-FORTS NUMÉRIQUES**

permettent de conserver des copies numériques de documents administratifs, d'enregistrer des événements avec un système de rappel par SMS, de conserver des contacts et des notes utiles.

TÉMOIGNAGES
STRUCTURES
D'ACCOMPAGNEMENT



Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

RESSENTIS DE LA VIDÉO

Individuellement,
trouvez **les 2 points**
qui résonnent le plus
avec votre quotidien
professionnel.
Les écrire chacun
sur un post-it.



LES PROBLÈMES RENCONTRÉS

Côté usager

La barrière de la langue.
Le manque de matériel.
La maîtrise de l'outil.
Le manque de culture numérique.
L'inquiétude, la peur.
L'incapacité (public handicapé).

Côté aidant

Le manque de temps.
La posture, l'éthique, l'intimité dévoilée.
L'absence de formation.
Le flou autour des champs d'action.
La perte des relations humaines.

LES SOLUTIONS PROPOSÉES

Un espace numérique à disposition sur le lieu de travail.

Une aide numérique.

Un temps pédagogique, une mise en confiance.

Les nouvelles offres de service :

Le coffre-fort numérique.
La géolocalisation (pour les sans-abri).

Les applications (aide à la gestion de budget, simulateur de droits, traduction en ligne).

Les préconisations du défenseur des droits



Pour les personnes en situation de précarité sociale, la vulnérabilité numérique est liée à la maîtrise des outils, à l'équipement, à l'isolement social (familial, géographique, professionnel) ainsi qu'à une certaine méfiance vis-à-vis de l'environnement numérique et au coût d'accès à Internet.

- Associer les usagers, les associations qui les accompagnent et les travailleurs sociaux, à la conception et à l'évaluation des sites publics.
- Proposer aux locataires des bailleurs sociaux publics ou privés, de logements étudiants, de pensions de famille ou encore de centres d'hébergement d'urgence une connexion à un prix solidaire.
- Développer les filières de récupération et de reconditionnement d'ordinateurs, tablettes et smartphones, pour leur donner une seconde vie à des prix solidaires.

Les préconisations du défenseur des droits



Pour les personnes en situation de handicap : seulement 40% des démarches administratives en ligne sont accessibles pour les usagers.

- Mettre en place un dispositif de contrôle de conformité des sites internet publics aux règles d'accessibilité, assorti de sanctions dissuasives.
- Créer une délégation interministérielle de l'accessibilité numérique.
- Former les professionnels du numérique à l'accessibilité numérique.

Les préconisations du défenseur des droits



Pour les personnes âgées : face aux difficultés administratives, plus d'une personne âgée sur sept abandonne ses démarches. Des usagers âgés, jusque-là indépendants dans la réalisation de leurs démarches, sont désormais dépendants de l'aide de leurs proches.

→ Mettre en place des actions d'« aller-vers » à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

Les préconisations du défenseur des droits



Pour les majeurs protégés : aucun site internet public ne propose d'accès distinct pour les majeurs protégés et pour les personnes chargées de leur mesure de protection. Cette défaillance porte atteinte aux droits et à l'autonomie des majeurs protégés.

→ Étendre l'accès au dispositif « Aidants Connect » aux tuteurs et curateurs familiaux.

Les préconisations du défenseur des droits



Pour les jeunes : loin du mythe du « digital native », les moins de 25 ans sont plus en difficulté que le reste de la population pour réaliser des démarches sur Internet.

→ **Former les jeunes** au numérique du quotidien et faciliter les démarches qu'ils doivent réaliser en tant que jeunes adultes depuis un seul point d'entrée.

Pour les élèves et leur famille : le développement des Espaces numériques de travail (ENT) pose de nombreuses questions sur les relations école-familles-élèves.

→ **Maintenir**, pour les familles qui le souhaitent, des communications non numériques avec l'école et l'établissement scolaire.

Les préconisations du défenseur des droits



Pour les personnes étrangères : les ressortissants de pays tiers à l'Union européenne sont de facto les usagers les plus mis à l'épreuve de la dématérialisation des procédures administratives.

- Garantir plusieurs modalités d'accès effectif aux services publics afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.
- Ouvrir des points d'accès numériques pérennes dédiés à l'accompagnement des étrangers dotés d'agents formés au droit.
- Garantir un égal accès aux guichets préfectoraux à tous les étrangers, quelle que soit leur situation administrative.

Le plaidoyer de la MedNum

Agir pour l'inclusion numérique

Les propositions de la MedNum pour 2022

La Mednum, société coopérative d'intérêt collectif née en 2017, rassemble les acteurs de la médiation numérique sur tout le territoire. L'objectif : œuvrer pour faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'égalité et d'inclusion pour toutes et tous. Pour ce faire, elle crée des outils communs en réponse à des besoins partagés, pour faire changer d'échelle les solutions d'accompagnement aux usages numériques.

 LaMedNum  @LaMedNum



La MedNum est une coopérative qui regroupe 70 acteurs de la médiation numérique et la puissance publique, avec pour mission de structurer le secteur de la médiation numérique et d'en outiller les acteurs.

- **Offrir des services numériques accessibles à tous et partout :** Élaborer et développer une offre publique numérique avec et pour les usagers de ces services.
- **Prévoir, dès la conception des services publics en ligne, la formation et l'outillage des travailleurs sociaux et les agents de l'État** pour qu'ils accompagnent les publics au plus près de leurs besoins.
- **Outiller, sensibiliser et former les professionnels de l'éducation et de l'accompagnement social :** former les travailleurs sociaux et les professionnels de la jeunesse et de l'éducation populaire à l'éducation numérique.

Les recommandations du HCTS



La crise a été un accélérateur de la transition numérique, mais aussi un révélateur des freins à son développement. Favoriser un meilleur usage des outils numériques :

- **En équipant les travailleurs sociaux** de matériel performant et nomade (smartphone, tablette, ordinateur, VPN)
- **En développant des modalités d'accès au numérique** pour les populations en situation de pauvreté : gratuité du Wifi, tarification sociale, don de matériel reconditionné...
- **En développant le réseau** des médiateurs numériques et la coopération entre ces derniers et les travailleurs sociaux.

QUIZ

**STRATÉGIE NATIONALE ET
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**



LES SLIDES
RÉPONSES

QUESTION 1 : Ce n'est pas si simple...

Ce n'est pas si simple ! On entend souvent le nombre de 13 millions de français-es qui seraient en "fracture numérique". La réalité est plus nuancée : il existe un grand nombre de personnes en difficultés sociales, pour qui le numérique est souvent une "double peine". En revanche tout le monde peut à un moment se retrouver en difficulté avec le numérique, tant les usages et les technologies évoluent rapidement. C'est pourquoi on parle d'inclusion numérique, pour marquer la dimensions sociale des usages numériques.

<https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>

QUESTION 2 : Faux

La stratégie nationale pour un numérique inclusif, élaborée en 2018 par l'État en concertation avec de nombreux acteurs (collectivités, associations, entreprises), est pilotée aujourd'hui par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT), sous la tutelle du Ministère de la Cohésion des Territoires. C'est donc plutôt une approche par territoires que par public ou thématique qui est privilégiée.

<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/numerique-98>

QUESTION 3 : Il n'existe pas de compétences "inclusion numérique"

L'action des collectivités locales est encadrée par le Code Général des Collectivités territoriales, qui définit un certain nombre de compétences (obligatoires, optionnelles, facultatives) qui leur permet de mettre en œuvre des projets dans ces domaines. L'inclusion numérique n'étant pas une compétence identifiée, les collectivités qui décide d'agir sur le sujet utilisent plutôt leurs compétences sociales. C'est pourquoi accompagnement social et numérique sont souvent liés !

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006070633/2020-09-12/
<https://territoires.societenumerique.gouv.fr/boite-outils/initiative.html>

QUESTION 4 : 250 Millions €

En effet, 250M d'Euros. C'est la première fois qu'une telle enveloppe est consacrée à l'inclusion numérique des citoyens. Elle a vocation à financer des postes de médiateurs numériques sur les territoires, des lieux de médiation numériques et le développement d'outils d'accompagnement, comme Aidant Connect.

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2020/09/08/plan-de-relance-250-millions-deuros-pour-linclusion-numerique/>

QUESTION 5 : Vrai

Aujourd'hui c'est vrai. APTIC est le seul "opérateur" de Pass numériques. C'est-à-dire que ce sont les seuls à produire ces chèques. L'Etat ou les collectivités, quand elles achètent des Pass numérique, ne peuvent aujourd'hui s'adresser qu'à APTIC. Mais il n'est pas impossible que dans le futur d'autres entreprises éditent des Chèques culture numérique (comme c'est le cas pour Tickets Restaurants et Chèques Déjeuner).

<https://aptic.fr>
<https://societenumerique.gouv.fr/label/>

QUESTION 6 : Toutes personnes intégrées au réseau de distribution par le commanditaire

C'est effectivement au commanditaire (c'est-à-dire l'organisation qui a acheté les Pass) de définir, en partenariat avec les acteurs du territoire, qui seront les prescripteurs (ou distributeurs). L'idée est de s'appuyer sur les structures qui sont au contact des publics cibles.

<https://societenumerique.gouv.fr/pass-numerique/>

QUESTION 6 : Vrai

Aidants Connect, via la mire de connexion FranceConnect, permet d'identifier un usager sur les sites administratifs en ligne accessibles via FranceConnect, grâce à l'authentification d'un aidant puis à la sélection d'un mandat en cours de validité.

<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/cgu/>

QUESTION 7 : Ça dépend

Le commanditaire peut choisir de limiter la distribution de ses Pass à des publics définis (par exemple les bénéficiaires de RSA pour un Conseil départemental). De la même manière, un commanditaire peut choisir de restreindre l'éligibilité territoriale (tel département, telles communes). Par défaut le PASS est utilisable n'importe où en France par n'importe quel citoyen, c'est le commanditaire qui choisit de restreindre le cas échéant.

<https://societenumerique.gouv.fr/pass-numerique/>

QUESTION 7 : L'Education Nationale

Démarches administratives liées à la situation fiscale, la santé, la famille, la retraite ou l'emploi... dans chaque France Services, il est possible de solliciter les services de l'État et de ses partenaires :

La Direction générale des finances publiques / Le ministère de l'Intérieur
Le ministère de la Justice / La Poste / Pôle emploi / La Caisse nationale
des allocations familiales /
L'assurance maladie (CPAM) / L'assurance retraite
La mutualité sociale agricole (MSA)

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services>

QUESTION 8 : Faux

Faux ! Il existe aujourd'hui une politique nationale autour des Pass numériques, mais n'importe quelle organisation, sans le soutien de l'Etat, peut décider d'acheter des Pass numériques pour ses usagers ou clients. Par exemple Pôle Emploi est en train d'acheter des Pass, tout comme BNP Paribas.

<https://aptic.fr>

QUESTION 8 : La Nouvelle Aquitaine

La répartition territoriale des CNFS :

457 en Nouvelle-Aquitaine

448 en Occitanie

422 en Auvergne Rhône-Alpes

327 dans le Grand-Est

313 dans les Hauts-de-France

<https://metabase.conseiller-numerique.gouv.fr/>

QUESTION 9 : 50%

L'État co-finance actuellement 50% du montant d'achat de Pass numérique par une collectivité. Si une collectivité décide d'acheter pour 10 000 euros de Pass numériques, l'État en financera 5 000 euros.

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/pass-numeriques-2020>

QUESTION 9 : L'ANCT

L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a été mise en place le 1er janvier 2020. Elle facilite l'accès des collectivités locales aux ressources nécessaires pour concrétiser leurs projets : ingénierie technique et financière, partenariats, subventions...

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/>

QUESTION 10 : Faux

Et non.. il a existé de nombreux noms et labels pour les lieux de médiation numérique : Espaces culturels multimédia, Espaces publics numérique, CyberBases... Aujourd'hui encore vous pourrez entendre parler de Fabriques numériques de territoire, de Tiers-lieux et d'autres encore. C'est pourquoi il est important de connaître les structures de son territoire, au delà des noms et labels !

QUESTION 11 : Vrai

Aujourd'hui il existe un Titre professionnel (Niveau Bac+2)
de Responsable de Lieux de médiation Numérique
(anciennement Conseiller Médiateur Numérique).

Cette formation est dispensée dans notre région à Bourg En Bresse,
Saint Étienne et Valence et à Bromont Lamothe dans l'Allier.
Elle permet d'appréhender tant les enjeux de cultures numériques
que de pédagogie et d'animation pour accompagner les publics.

<http://tpcmn.fr/#>

<http://greta-viva5.org/formation/titre-professionnel-responsable-despace-de-mediation-numerique>

QUESTION 11 : Faux

Bien sûr que non ! Vous le constatez tous les jours, l'accompagnement des usagers en difficulté avec le numérique se fait dans de très nombreux lieux (les vôtres!), sans se poser la question des diplômes. Pour autant, face à la diversité et la complexité des enjeux, il est préférable de se former pour répondre au mieux aux besoins et questions des usagers. C'est pourquoi vous êtes là ;) !

<http://tpcmn.fr/#>

<http://greta-viva5.org/formation/titre-professionnel-responsable-despace-de-mediation-numerique>

DES QUESTIONS ?



Ce document est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons