

LES CAHIERS DE L'**INCLUSION** NUMÉRIQUE

N°4 AVRIL 2018



www.inclusion-numerique.fr

ACCÉLÉREZ L'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR VOTRE TERRITOIRE

un média de



EMMAÜS
CONNECT

WETECHCARE

SOMMAIRE

N°4 AVRIL 2018

03 ÉDITO

04 DATA VISION

06 **LA PAROLE À** : Claude Riboulet,
Président de la commission Innovation
et numérique à l'Assemblée des
départements de France

08 **DÉCRYPTAGE** : Construire
des parcours d'inclusion numérique
adaptés à chacun

16 **DOSSIER : TISSER
LA TOILE DE L'INCLUSION**

17 **MORBIHAN** : Construire
un réseau d'inclusion numérique

20 **INFOGRAPHIE** : Le parcours
usager au sein du réseau

21 **REGARDS D'EXPERTS** :
Réussir son projet territorial
d'inclusion numérique

24 **L'ÉTUDE** : Inclusion
numérique un investissement
rentable

25 **POINTS DE VUE** :
Renforcer les capacités
d'accompagnement numérique
sur les territoires

28 **LE LAB** : Inclusion numérique
et accessibilité bancaire :
la Banque Postale innove

30 **LA BOITE À OUTILS**

Cahier réalisé par
Emmaüs Connect
et WeTechCare

Directeur de publication :
Jean Deydier

Rédactrice en chef :
Sophie Delille

Secrétaire de rédaction :
Célia le Postec

Ont collaboré à la rédaction
de ce numéro :
Camilo Arias Goeta, Sophie Delille,
Elodie Estève, Alizée Gau,
Célia le Postec, Anaïs Marcel

Conception :
Valentine Bret

Remerciements :
Cécilia Creuzet, Camille Linquier,
Margault Phélip, Yamini Yogananthan

ÉDITO

JEAN DEYDIER

Fondateur et directeur d'Emmaüs Connect
et de WeTechCare

Le plan national d'inclusion numérique fait écho au travail de longue haleine de nombreux acteurs de terrain autour des enjeux du numérique pour tous. Il relaie à son juste niveau l'urgence d'accompagner les 13 millions de français vulnérables dans leurs usages numériques.

Si le travail de sensibilisation demeure au cœur de l'action que nous devons conduire, collectivement nous sommes déjà débiteurs de résultats tangibles.

Concrètement il s'agit, à l'échelon local, d'accélérer résolument pour garantir l'accès aux droits des publics les plus fragiles et de proposer des parcours vers l'autonomie numérique pour toutes les personnes en nécessité, dans la perspective d'un bénéfice irréfutable pour leur quotidien.

Cette immense session de rattrapage dépend grandement de la transition numérique de tous les acteurs sociaux, un travail d'acculturation et

de formation, qui ne pourra réussir sans que le sens et la valeur de l'autonomie numérique de chacun soient définitivement saisis.

Poursuivant cet objectif, nous avons consacré cette quatrième édition de nos Cahiers aux bonnes pratiques et initiatives prometteuses sur le terrain pour détecter les publics en difficulté numérique, diagnostiquer les compétences numériques de base, construire les réseaux d'aidants ou encore outiller et former les accompagnants.

Je ne peux conclure ce pré-ambule sans rappeler qu'il subsiste peu de doutes sur la rentabilité de l'investissement dans l'inclusion numérique, mais que la dimension « financement des usages » du Plan France très haut débit reste un chapitre à écrire.

Notre prochaine édition illustrera probablement la belle contribution des services civiques, des bénévoles et les liens à tisser avec le premier réseau de soutien au numérique : la famille et les proches.

À suivre...

FAIRE DU NUMÉRIQUE UN LEVIER DE

DÉVELOPPEMENT LOCAL ET D'ÉGALITÉ DES CHANCES



AMÉLIORER
LE QUOTIDIEN
DES HABITANTS

MODERNISER LES
SERVICES ADMINISTRATIFS

ACCOMPAGNER LA MONTÉE
EN COMPÉTENCES
DES HABITANTS

DÉTECTER
LES PERSONNES
EN DIFFICULTÉ

FAVORISER
L'ENGAGEMENT CITOYEN

DÉVELOPPER
L'ATTRACTIVITÉ
DU TERRITOIRE

RASSURER ET MOTIVER
LES HABITANTS

DÉVELOPPER DES RÉSEAUX
DE SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

LA PAROLE À...

CLAUDE RIBOULET

Nouveau président de la commission *Innovation et numérique* à l'Assemblée des départements de France et Président du Conseil départemental de l'Allier

Suite à l'annonce de Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat chargé du numérique, le 6 décembre 2017, du déploiement de schémas départementaux d'inclusion numérique d'ici l'été 2018, nous avons sollicité Claude Riboulet, représentant des départements sur les questions numériques afin qu'il nous partage la perception des départements sur cet appel à agir.

Les Cahiers : Quel écho cette annonce a-t-elle eu dans les départements ?

Claude Riboulet : Un écho immédiat puisque le Ministre et le Président de l'ADF, Dominique Bussereau, se sont entretenus dès le 7 décembre avec une délégation de Présidents

Nous sommes aujourd'hui face au défi de la dématérialisation complète des démarches administratives. 20 à 30 % de nos concitoyens la redoutent et s'en inquiètent.

de Départements : Valérie Simonet pour la Creuse, Mathieu Klein pour la Meurthe-et-Moselle, Jean-Jacques Lasserre pour les Pyrénées-Atlantiques, et moi-même, Président de l'Allier.

Les Départements sont en charge de

la cohésion et des solidarités sociales et territoriales. C'est au titre de cette compétence qu'ils s'investissent depuis plus de 10 ans de façon pionnière dans les infrastructures fixes et mobiles pour apporter l'accès au haut et maintenant au très haut débit, aux côtés de l'Etat, dans les territoires les plus ruraux où les grands opérateurs privés nationaux considéraient que c'était pour eux non rentable. Ils ont fait de même dans le domaine des usages en créant rapidement des portails d'information et des premiers services en ligne.

Nous sommes aujourd'hui face au défi de la dématérialisation complète des démarches administratives. 20 à 30 % de nos concitoyens la redoutent et s'en inquiètent. Quelques millions risquent de rester au bord de la route parce qu'éloignés des nouvelles technologies ou non formés. Pour les départements, il va de soi que leurs compétences

solidaires et de cohésion sociale s'appliquent aussi aux usages numériques. Le 7 décembre, un partenariat inédit a été lancé entre le Secrétariat d'Etat en charge du numérique, l'Agence du Numérique et l'Assemblée des Départements de France visant une mobilisation collective et coordonnée pour rendre effective la stratégie nationale d'inclusion numérique lancée le 6 décembre.

LC : Les départements sont-ils les accélérateurs de la transformation numérique de notre société ?

CR : Les Départements n'ont pas attendu 2018 ni l'apparition des schémas directeurs des usages numériques pour être des activateurs de la transformation numérique de la société.

Leur rôle dans le déploiement des accès à l'internet dans tous les territoires a été déterminant et, très



dans la proximité des bonnes pratiques. Une opportunité de rendre les territoires plus cohésifs pour tirer ensemble profit du numérique.

LC : Mounir Mahjoubi a promis le déploiement à l'échelle départementale d'une organisation et de moyens pour l'été prochain. Quels sont les besoins des départements pour passer à l'action ou pour changer d'échelle ?

CR : Jusqu'à maintenant, dans les départements, comme dans d'autres niveaux de collectivités, le déploiement des usages du numérique s'est fait sur le mode de l'expérimentation en s'appuyant sur de petites équipes d'innovateurs et sur le mode de la modernisation technique par le biais de l'investissement dans les outils informatiques. La transformation numérique de la société, des organisations, des métiers, des compétences, des façons de concevoir et d'agir, n'a pas encore vraiment fait l'objet d'une politique et d'une stratégie volontariste globale inscrite dans la durée. Cette politique ne se décrète pas du jour au lendemain.

Un énorme 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. Ce travail est une étape obligatoire si l'on veut que la démarche lancée au national soit un succès.

Notamment pour ce qui concerne le domaine social, ce travail doit être fait dans le cadre de groupe de travail incluant les autres opérateurs publics et associatifs des bassins de vie, (CCAS, MSAP, CAF, MSA, Pôle-Emploi, CPAM, associations d'aide à domicile, etc).

De même, nous considérons que cette stratégie d'inclusion numérique doit englober les établissements scolaires et l'éducation nationale.

De ce point de vue, l'impulsion de l'Etat vis-à-vis de ces opérateurs va être déterminante pour la mise en œuvre des partenariats de terrain, territoire par territoire, bassin de vie par bassin de vie.

Un énorme 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.

Le problème qui va se poser est le déficit de l'offre de formation en matière de culture générale du numérique. Or nous savons que pour être rapidement opérationnel, la preuve par l'exemple et l'échange entre pairs sont les plus efficaces et probants.

Pour faire en sorte que le métier de médiateur numérique soit reconnu en même temps que le numérique et l'action sociale avancent rapidement de concert, les Départements des Pyrénées-Atlantiques et du Morbihan se sont appuyés sur l'expérience et l'accompagnement d'Emmaüs Connect et de WeTechCare.

L'ADF va promouvoir ces approches et méthodes grâce au groupe interdépartemental « ADF Inclusion et administration numérique » dont l'animation lui a été confiée lors de la Commission Innovation du 6 février 2018. D'ores et déjà, plusieurs autres départements se sont déclarés partants pour épauler cette animation : le Calvados, la Gironde, le Puy-de-Dôme,...., et bien sûr l'Allier.

DÉCRYPTAGE

CONSTRUIRE DES PARCOURS D'INCLUSION NUMÉRIQUE ADAPTÉS À CHACUN

Alors que les collectivités sont appelées à construire leur offre territoriale d'inclusion numérique d'ici la fin d'année 2017, nombre d'entre elles peinent à identifier et qualifier les publics en difficulté numérique pour leur proposer une offre d'accompagnement adaptée. Pour vous aider à y voir plus clair, nous avons formalisé ci-après trois typologies de parcours d'accompagnement expérimentés par WeTechCare auprès de ses partenaires de terrain.



APPRÉHENDER LES BESOINS DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ NUMÉRIQUE

En novembre 2017, l'étude Digital_Gouv' 2017¹ révélait que quasiment 1 français sur 2 (47 %) a besoin d'un accompagnement pour l'utilisation des services en ligne tandis qu'encore 31 % ne se sentent pas compétents pour utiliser un smartphone ; 12 % ne disposent pas d'une connexion internet². Mais derrière ce constat se cache en réalité une très grande disparité de profils et de difficultés numériques.

Aujourd'hui, pour les acteurs qui sont appelés à agir en faveur de l'inclusion numérique, les contours de cette précarité restent encore trop flous. Le niveau numérique des Français est globalement surestimé et, contrairement aux idées reçues, la fracture numérique est loin de s'être résorbée.

DE L'EXCLUSION À L'AUTONOMIE : DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES

Le risque d'exclusion numérique recouvre des réalités variées, mises en lumière par les travaux sur le terrain d'Emmaüs Connect et de WeTechCare, qui distinguent 3 profils-types d'utilisateurs aux besoins d'accompagnement différents, comme l'illustre le schéma ci-après :

- Les personnes proches de l'autonomie, dites « avancées » (environ 14 % de la population), qui possèdent un équipement et des compétences numériques de base mais qui ne les mobilisent pas de manière optimale par peur de « mal faire », par méconnaissance, par manque de motivation ou par préférence pour les interactions en face à face.
- Les personnes débutantes ou d'un niveau intermédiaire (environ 19 %), qui disposent de compétences numériques faibles et ne se connectent que rarement à Internet. Un effort de formation aux outils numériques et une simplification accrue des démarches devraient

améliorer sensiblement leur utilisation des services en ligne.

- Les personnes très éloignées du numérique considérées comme « exclues » (environ 7 %), qui n'ont aucune autonomie dans l'utilisation des outils numériques, parfois du fait de situations particulières comme un handicap ou l'illettrisme. Une alternative au 100 % digital via un accompagnement humain est indispensable. Ces personnes ont besoin que l'on réalise leurs démarches avec elles.

Ces grands chiffres peuvent fortement varier d'une réalité territoriale à l'autre. En effet, des fractures importantes persistent entre les habitants de notre pays, en fonction des territoires, des niveaux de qualification et de revenus ou de l'âge bien sûr.

ACCÈS, MOTIVATION, CONFIANCE

Ceux qui se présentent comme les moins habiles pour utiliser un ordinateur sont aussi les plus réfractaires à un tel apprentissage. C'est pourquoi, pour orienter une personne vers une solution d'accompagnement, il est

nécessaire qu'elle ait compris les intérêts du numérique (gain de temps, autonomie, économies budgétaires, communication facilitée, accès à la connaissance, à l'information et au marché de l'emploi), et levé ses craintes. Autre enjeu clé, l'accès à l'équipement et à la connexion. Si l'accès à Internet a beaucoup progressé ces dix dernières années, 12 % de la population française n'est toujours pas « internaute »³. La couverture numérique du territoire, les conditions d'accès aux offres ou encore le développement de solutions d'équipement informatique à tarif solidaire restent des enjeux clés au service de la mise en capacité numérique des habitants.

DÉTECTER MASSIVEMENT LA PRÉCARITÉ NUMÉRIQUE SUR LE TERRAIN

Parce que l'un des facteurs les plus discriminants en matière de précarité numérique n'est autre que la précarité sociale – la proportion de personnes en difficulté numérique augmente dans les réseaux d'accompagnement des publics les plus fragiles, atteignant parfois les 50 % aux guichets des opérateurs⁴ de services sociaux –, les acteurs qui sont en permanence



7 %

EXCLUS DU NUMÉRIQUE

- Pas d'accès
- Pas de compétences
- En incapacité d'apprendre pour le moment

ASSISTER

Un accompagnement renforcé afin de réaliser les démarches en ligne « avec » l'utilisateur

19 %

DÉBUTANTS À INTERMÉDIAIRES

- Pas ou peu de compétences

FORMER

Un dispositif de formation numérique aux compétences de base

14 %

AVANÇÉS

- Peur de se tromper
- Manque de motivation

DONNER UN COUP DE POUCE

Rassurer, motiver, donner un « coup de pouce » sur les démarches complexes en ligne

X % : Part de la population concernée par l'inclusion numérique par rapport à la population globale âgée de plus de 18 ans

au contact de ces populations sont les mieux placés pour intégrer une évaluation des besoins à leurs pratiques quotidiennes. Aussi, les travailleurs sociaux, les agents des opérateurs, les écrivains publics et les autres acteurs associatifs du terrain sont aux premières loges pour évaluer le niveau numérique des individus qu'ils accompagnent et les orienter vers les bonnes solutions d'accompagnement. Or, actuellement, moins de 20 %⁵ des structures ont une procédure de détection systématique des difficultés numériques des usagers. Ce diagnostic doit être adapté aux différents contextes d'usage. En effet, un diagnostic déclaratif est mieux adapté en cas de flux important alors que des exercices de mise en situation peuvent être pertinents dans le cadre d'entretiens longs ou dans des contextes plus calmes.

Une évaluation massive permettrait de mesurer, au fil des années, l'impact des solutions apportées, d'évaluer les besoins non couverts et d'améliorer en continu l'offre proposée.

CRÉER UN OUTIL DE DIAGNOSTIC ET PARTAGER DES PRATIQUES D'ÉVALUATION COMMUNES

S'il existe des systèmes de certification des compétences numériques – comme le brevet informatique et internet (B2I), le référentiel européen Digicomp, la plateforme publique d'évaluation et de certification PIX – tous ont pour objectif de valider un certain nombre d'acquis numériques, et ce à visée professionnelle, et non d'identifier les individus en difficulté et leurs besoins afin de les orienter vers un accompagnement adéquat. De plus, l'évaluation du niveau numérique des

Français est trop souvent déclarative, et donc subjective. Le baromètre annuel du CREDOC, par exemple, est un sondage.

Un diagnostic efficace nécessite donc d'intégrer un référentiel ainsi qu'un dispositif d'évaluation commun à tous les acteurs. Point de départ indispensable, ce test de positionnement n'est, bien sûr, que la première étape du parcours d'accompagnement de l'utilisateur vers l'autonomie numérique. Diagnostiquer, orienter, motiver, former, sont autant d'étapes du dispositif à mettre en œuvre à grande échelle.

1- Une étude européenne réalisée par Sopra Steria la transformation numérique de l'état vue par les citoyens européens
 2- Baromètre du numérique 2016
 3- Baromètre du numérique 2017
 4- Pôle Emploi, de la CAF, de la MSA, de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Vieillesse, mais aussi de l'État (préfectures et centres des impôts), et d'entreprises privées ou semi-publiques comme la Poste, la Banque Postale, EDF ou la SNCF
 5- Etude Emmaüs Connect 2015

TÉMOIGNAGE



LAÏLA TEBBAL,
CONSEILLÈRE À PÔLE EMPLOI
DAVIEL (PARIS 5^E ET 13^E).

Nous avons conscience de la problématique de l'exclusion numérique. Le développement du digital et de la dématérialisation de nos services, nous a permis de réorganiser notre espace d'accueil équipé de postes informatiques en accès libre. Certains usagers, ne savent pas utiliser leur espace personnel, s'actualiser, scanner des documents... Nous avons alors augmenté le nombre d'agents pour les accompagner dans l'utilisation de leur espace. Notre difficulté était d'évaluer leur autonomie numérique... C'est pourquoi, au printemps 2017, nous avons mené une expérimentation en partenariat avec Emmaüs Connect. Nous avons sensibilisé l'ensemble de nos agents à l'exclusion numérique. Ensuite, nous avons formé 15 d'entre eux au diagnostic d'autonomie numérique. Celui-ci est réalisé grâce à l'indicateur de la plateforme Les Bons Clics, accessible depuis les 22 ordinateurs de notre espace

d'accueil. Au total, en deux mois et demi, nous avons évalué le niveau de près de 200 demandeurs d'emploi. Les usagers viennent nous voir avec un besoin précis. Les agents commencent par y répondre, et ensuite leur proposent ce diagnostic. Une fois celui-ci réalisé, nous les orientons vers les ateliers adaptés à leur niveau (débutant, intermédiaire, avancé). Les ateliers portés par Emmaüs Connect concernaient les usagers les plus éloignés du numérique ; Ceux animés par Pôle Emploi, pour les plus autonomes. Près de 150 personnes ont bénéficié des ateliers : « Maîtriser votre actualisation à Pôle Emploi », formation intégrée au site Les Bons Clics ainsi qu'une mise en pratique sur « comment scanner des documents sur son espace personnel ». À la suite des ateliers 94 % de ceux qui ne savaient pas s'actualiser déclarent savoir le faire aujourd'hui seul ou avec l'aide de quelqu'un.



DIAGNOSTIC DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE : ZOOM SUR L'INDICATEUR DE LA PLATEFORME



Se simplifier la vie avec internet !

Impots.gouv.fr. Cet indicateur est appelé à être déployé à l'accueil des guichets Pôle Emploi ou CAF, par exemple. Mais il peut aussi être réalisé en entretien individuel dans le cadre d'un accompagnement social, dans une bibliothèque, un EPN ou tout autre lieu réalisant des animations collectives, il peut être à disposition sur les ordinateurs ou tablettes et devenir la première étape permettant de créer des groupes de niveau homogène et de définir le parcours de formation adapté.

Sollicité par de nombreux acteurs sociaux pour créer un outil de diagnostic, WeTechCare a lancé en 2017 une première version d'un test de positionnement, co-construit avec les acteurs de terrain dont la CAF et accessible à tous gratuitement sur sa plateforme Les Bons Clics. Structuré autour de 5 exercices, cet outil plonge l'utilisateur en condition réelle: utilisation de la souris et du clavier, accès à Internet, recherche sur le Web, envoi d'un mail et navigation sur le site



GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS POUR LES POPULATIONS NON-CONNECTÉES

Au risque de ne plus avoir recours à des services essentiels et, notamment, à certaines prestations sociales, les publics les plus éloignés du numérique nécessitent le maintien d'une alternative « humaine » aux démarches en ligne sous forme d'un accompagnement personnalisé et encadré.

Pour rappel, les personnes les plus éloignées du numérique, ne représentent pas moins de 7 % de la population française. Ils ne disposent d'aucune autonomie en la matière et sont, pour beaucoup, dans l'incapacité d'apprendre pour des raisons manipulatoires, cognitives, psychologiques ou d'illettrisme.

L'ASSISTANCE OU LE NON-RECOURS AUX DROITS

A l'occasion des Assises de la médiation numérique de novembre 2016, le Conseil national du numérique (CNNum) publiait dans « Libération » une lettre ouverte intitulée « L'administration numérique ne doit pas accélérer l'exclusion sociale ». Celle-ci appelait au « maintien d'une alternative humaine » et rappelait le constat du Défenseur des droits, de

Les professionnels de l'accompagnement se voient contraints d'adopter une posture d'« assistance », qui consiste à réaliser une démarche « avec » l'utilisateur voire, parfois, « à la place » de celui-ci

la Cimade et de multiples centres sociaux : « des serveurs téléphoniques saturés par des requêtes concernant des situations qui n'ont pas été prévues par le formulaire, des personnes qui – n'ayant pas accès à Internet – se déplacent aux



permanences de guichets aux plages horaires qui ont été restreintes, pour être orientées à nouveau sur un site ou une adresse mail... »

Face à ce type d'utilisateurs en grande difficulté, les professionnels de l'accompagnement se voient contraints d'adopter une posture d'« assistance », qui consiste à réaliser une démarche « avec » l'utilisateur voire, parfois, « à la place » de celui-ci. Il s'agit d'une solution de dernier recours qui va à l'encontre de la mise en autonomie de l'utilisateur mais qui ne peut, aujourd'hui, être évitée lorsqu'il s'agit de démarches essentielles telles que l'accès à ses droits.

INTÉGRER L'ASSISTANCE NUMÉRIQUE DANS LA DÉMARCHE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Lorsqu'il s'agit de démarches simples telles que, entre autres, la recherche d'une information, la réponse à un e-mail administratif, l'actualisation Pôle Emploi ou le téléchargement d'une attestation, les réseaux de solidarité et d'entraide qui sont au plus près des populations cibles sont essentiels. Les médiateurs des Espaces Publics Numériques de France, les espaces de solidarité numérique du réseau Emmaüs Connect et de ses partenaires, mais aussi les Maisons de services aux Publics ou encore l'entourage ou d'autres réseaux plus informels sont autant d'acteurs pouvant apporter ce type d'accompagnement personnalisé.

L'assistance sur des démarches plus complexes, nécessitant, par exemple, d'accéder à des données financières ou personnelles, peut être prise en charge par des réseaux d'acteurs formés et habilités (agents des opérateurs sociaux, assistants sociaux, écrivains publics...) ; le tout encadré par une charte éthique et légale claire. En effet, les intervenants sociaux, en particulier, remontent constamment le besoin d'un véritable cadre permettant d'harmoniser les approches d'accompagnement, mais aussi et surtout de veiller à la confidentialité des informations des plus précaires.

les intervenants sociaux (...) remontent constamment le besoin d'un véritable cadre.

En 2016, la Mairie de Paris a étroitement travaillé avec WeTechCare à la création d'une « Charte de l'aidant numérique » déployée depuis auprès des acteurs du réseau parisien. Celle-ci a pour objectif de sensibiliser à la protection des données personnelles des aidés, de les guider et de cadrer leur intervention d'un point de vue déontologique, sans pour autant constituer le cadre légal attendu par de nombreux intervenants.

TÉMOIGNAGE

**PASCAL MARTINEAU,
ÉCRIVAIN PUBLIC,
PRÉSIDENT DE L'ACADÉMIE
DES ÉCRIVAINS PUBLICS
DE FRANCE**

En tant qu'écrivains publics, nous nous adressons aux personnes qui ont besoin d'une aide numérique immédiate. On ne leur apprend pas, on fait à la place. Par exemple, pour contacter une administration ou remplir un dossier. On va alors les aider à se connecter à leur compte CAF, à compléter leur déclaration de revenus, à aller sur le site de Pôle Emploi, etc. On intervient, comme on le fait à l'écrit traditionnellement, pour se substituer à eux dans le cadre d'une démarche administrative un peu compliquée. Par exemple, pour remplir son espace personnel en ligne sur Pôle Emploi, le nombre de mots est restreint : les gens qui ont du mal à écrire sont donc doublement pénalisés. Je travaille dans une Maison de la Justice et du Droit, où viennent me voir des publics qui ont des difficultés d'accès au numérique. Au-delà des démarches elles-mêmes, c'est l'accès à l'information la première aide numérique que nous leur apportons. Nous sommes un médiateur entre ces publics et Internet.

ACCÉLÉRER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE LA POPULATION

Contrairement aux publics en incapacité de progresser, à court terme, dans ses usages numériques, environ 14% des Français pourraient gagner en autonomie numérique en étant formés à proximité des chez eux, voire en ligne pour les plus avancés. Pour le Directeur de la CAF de Paris, Jean-Louis Haurie⁶ : « Le numérique peut faciliter l'accès aux droits tout comme il peut être un facteur supplémentaire d'exclusion pour certains publics. Cela exige de repenser nos modes de fonctionnement et d'innover avec la mise en place d'une démarche pédagogique coordonnée avec les acteurs du territoire. C'est un défi collectif ».

GRANDS DÉBUTANTS OU AVANCÉS, DES BESOINS EN FORMATION DIFFÉRENTS

Les grands débutants qui n'ont, parfois, jamais touché à un clavier et à une souris, ont besoin d'un accompagnement approfondi de, probablement, plusieurs dizaines d'heures. La place de l'animateur pédagogique est clé dans ces parcours longs : médiateurs numériques, animateurs professionnels, bénévoles et jeunes en service civique doivent ainsi

être mobilisés au sein de structures très variées : espaces publics numériques, centres sociaux, bibliothèques et médiathèques, associations....

Un simple coup de pouce peut aider les plus avancés à maîtriser les démarches les plus complexes.

A l'inverse, un coup de pouce ponctuel peut aider les plus avancés à s'approprier les démarches en ligne les plus complexes. Plus que de compétences numériques supplémentaires, ces publics ont surtout besoin de réassurance. En quelques heures, un accompagnement sur une démarche spécifique leur permet de gagner durablement en autonomie. Les opérateurs de services publics pourraient, sur les temps d'activités collectives ou à l'accueil, prendre en charge cette dimension « coup de pouce » sur leurs services en ligne.

METTRE EN RÉSEAU LES ACTEURS ET PARTAGER LES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Sur nos territoires, de nombreuses structures de l'action sociale, de la médiation numérique, des opérateurs de services publics, ou encore des associations de quartier ont déjà commencé à accompagner le flux croissant de citoyens en difficulté numérique. Toutefois, en clarifiant les rôles de chacun, en cartographiant l'ensemble du réseau et en s'appuyant sur des pratiques communes, l'usager pourrait bénéficier d'un parcours d'accompagnement plus fluide et, sans doute, plus efficace. Un tel réseau « d'aidants » pourrait également partager une banque de ressources pédagogiques sur le modèle des plateformes qui existent dans plusieurs pays : Learn My Way au Royaume-Uni, GoDigi en Australie, I-LINK en Belgique...

DES SITES PLUS ACCESSIBLES

Malheureusement aujourd'hui, on constate que l'ergonomie des sites publics ainsi que le glossaire administratif pèsent lourdement sur les publics les plus fragiles. Combien de téléprocédures prennent plus de 30 minutes à être exécutées par toute personne en bonne maîtrise du numérique ? Si le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) permet aujourd'hui de juger de l'accessibilité des sites Internet pour les personnes en situation de handicap, si Inclusion Europe a produit un guide très complet des « Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre » aucun référentiel n'existe pour évaluer l'accessibilité des sites aux personnes en difficulté numérique.

PAS DE MONTÉE EN COMPÉTENCES SANS ACCÈS RÉGULIER À INTERNET

Ordinateurs, tablettes, smartphones... L'accès à l'équipement, conditionne la montée en compétences numériques. Tout apprenant doit pouvoir s'entraîner quotidiennement pour valider ses acquis. Or, ni l'offre d'accès en libre-

On constate que l'ergonomie des sites publics ainsi que le glossaire administratif pèsent lourdement sur les publics les plus fragiles.

service à des ordinateurs dans les bibliothèques et autres lieux de médiation numérique, ni les programmes d'achat d'équipements à des tarifs solidaires

ne suffisent aujourd'hui pour répondre aux besoins des plus précaires. On note des initiatives intéressantes qui mériteraient d'être répliquées comme « Ma Mairie Mobile » : un bus équipé de quatre ordinateurs, arpentant les arrondissements de Paris trois fois par semaine, où des agents municipaux, aidés des médiateurs des PIMMS, sont à disposition des Parisiens pour les accompagner dans leurs démarches en ligne. Autre programme : Emmaüs Connect, avec le soutien logistique et financier de SFR, permet, depuis 2013, aux personnes en précarité d'accéder à des ordinateurs et des recharges pour se connecter à internet à tarif solidaire.

6- Jean-Louis Haurie, Directeur de la Caisse d'allocations familiales de Paris. Propos recueillis le 25 janvier 2017 lors de la journée Pour une stratégie parisienne d'inclusion numérique

ETIENNE, BÉNÉVOLE DE LA PERMANENCE CONNECTÉE D'EMMAÛS CONNECT RIQUET.

« Ici, de nombreuses personnes viennent régulièrement. Un véritable suivi se met en place. Par exemple, il y a deux dames qui se déplacent deux fois par mois environ. Au départ, la première souhaitait apprendre à se connecter à Internet. Elle avait un ordinateur et une box, mais ne savait pas comment s'en servir. De fil en aiguille, elle est revenue pour apprendre à faire du traitement de texte, puis à naviguer sur Internet. La seconde nous a rejoint la première fois pour envoyer un mail à l'administration française. Aujourd'hui, elle apprend le traitement de texte. Le principe ? On les guide pour pouvoir, à terme, les laisser se débrouiller. »

MAMADOU BHOYE, BÉNÉFICIAIRE DE L'ATELIER « INITIATION » D'EMMAÛS CONNECT RIQUET.

« Quand je suis arrivé en France, j'ai fait le tour des associations accompagnant les immigrés. On m'y a recommandé Emmaüs Connect car je suis déjà diplômé en droit des affaires, mais j'ai envie de m'inscrire à l'université ici. Et c'est impossible sans les bases de l'outil informatique. En seulement deux séances, je suis déjà capable de saisir du texte avec le clavier, de le traiter, et de naviguer sur l'ordinateur avec aisance à l'aide de la souris. En chaque début de cours, on fait un point sur la séance passée. C'est très pédagogique. Il n'y a presque pas de théorie, mais beaucoup de pratique. Et ça va beaucoup m'aider. »



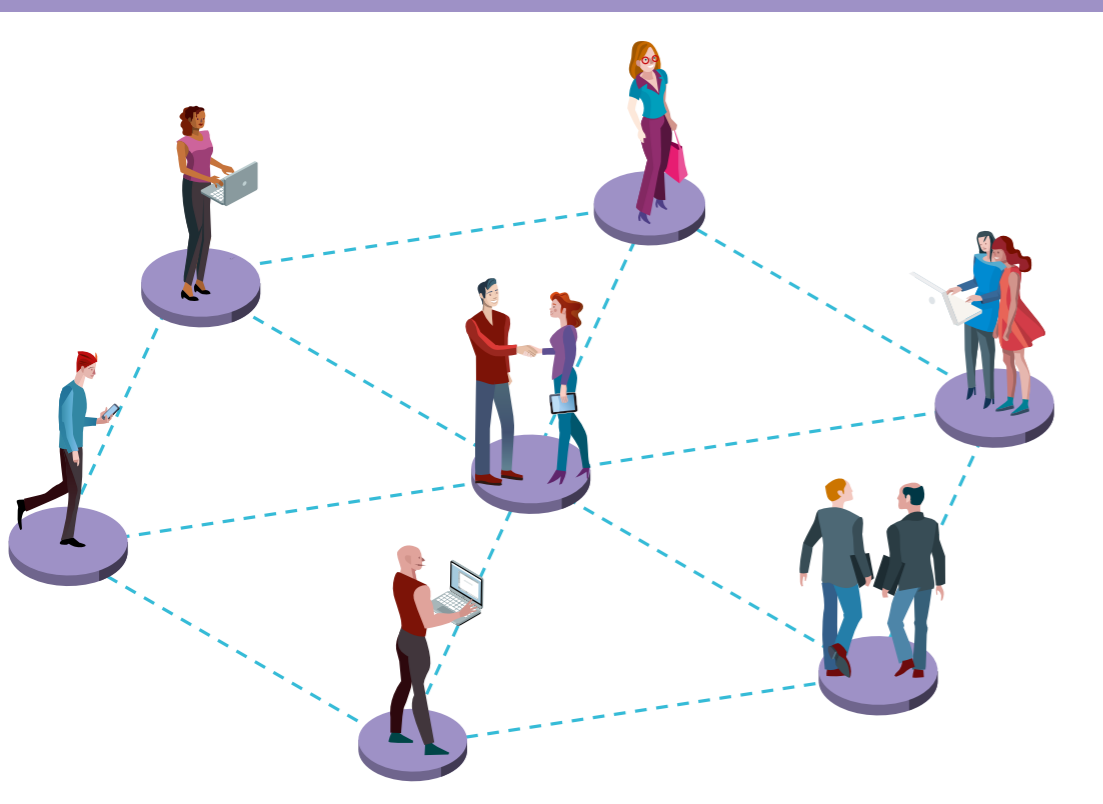
© Constance Decorde

DOSSIER

TISSER LA TOILE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Malgré la multitude de structures prêtes à agir face à l'exclusion numérique en France, leur nombre reste insuffisant face à l'ampleur des besoins, et leur fonctionnement en silos ne permet pas d'accompagner au mieux les millions de Français insuffisamment connectés. Partant de ce constat, plusieurs collectivités ont pris l'initiative de porter le projet de construire et d'animer des réseaux locaux d'inclusion numérique. S'appuyant sur les forces vives du territoire (associations, services sociaux, bibliothèques, EPN ...), elles ont organisé le parcours vers l'autonomie numérique de leurs habitants en répartissant les rôles et les efforts entre ces acteurs de terrain.

De leurs expériences, trois mots d'ordre s'imposent alors : clarifier (le rôle et le positionnement de chacun), mutualiser (les compétences, les outils et les financements) et, surtout, engager. Elles témoignent.



SOMMAIRE DU DOSSIER :

CONSTRUIRE UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SERVICE DES MORBIHANNAIS

LE PARCOURS USAGER DANS LE RÉSEAU D'ACCOMPAGNEMENT

RÉUSSIR SON PROJET TERRITORIAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE

INCLUSION NUMÉRIQUE UN INVESTISSEMENT RENTABLE

RENFORCER LES CAPACITÉS D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE SUR LES TERRITOIRES

MORBIHAN : CONSTRUIRE UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE

En 2016, alors que la numérisation des premières démarches administratives simplifie le quotidien des Français les plus initiés, partout en France, les professionnels du secteur social assistent à une hausse des demandes d'accompagnement et déplorent la perte d'autonomie des publics les moins connectés. S'ils regrettent de ne pas être suffisamment formés ni dotés des outils adéquats pour y faire face, ils ajustent, à tâtons, leurs pratiques professionnelles, et font souvent « à la place » des usagers – ce qui soulève des questions.

C'est dans ce contexte que le département du Morbihan a voulu fédérer tout un réseau d'acteurs – la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), Pôle Emploi, la Préfecture, l'Union départementale des CCAS (UDCCAS) et les services sociaux du département – autour d'un projet aussi nécessaire qu'ambitieux : mailler le territoire pour offrir une solution d'accompagnement numérique de proximité à chaque Morbihannais en difficulté.

LE RÉSEAU FAIT LA FORCE

Convaincu que la lutte contre l'exclusion numérique est une priorité, le département du Morbihan s'est rapproché, en 2016, de WeTechCare pour mettre en place un plan d'inclusion numérique sur son territoire. « Nous étions confrontés à des flux de personnes venant frapper aux portes des mairies et des centres communaux d'actions sociales (CCAS) parce qu'elles avaient des difficultés d'accès et d'usage numérique, raconte Christine Penhouët, élue au conseil départemental du Morbihan et présidente de l'UDCCAS. Ce constat nous n'étions pas les seuls à le faire, mais il fallait entraîner une

On s'est dit « Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique »

mobilisation concertée pour pouvoir y apporter une réponse adaptée. »

Pour sortir d'une situation complexe où chacun se renvoyait la balle, le département a alors réuni autour de la table les représentants des acteurs et opérateurs concernés par la dématérialisation des démarches administratives ou au contact des publics les moins connectés (entre autres, la CAF, la CPAM, l'UDCCAS et Pôle Emploi).

« On s'est dit « Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique », se souvient Jeannine Le Courtois, directrice du développement social et de l'insertion du département. Seule la prise de conscience de notre responsabilité collective a permis à tous ces acteurs d'avancer main dans la main vers un objectif commun : parvenir à un tel maillage du territoire que chaque Morbihannais sollicitant un soutien dans ses démarches en ligne pourra évaluer son niveau puis être orienté vers la structure la plus à même de lui offrir un accompagnement adapté.

COMPRENDRE LES BESOINS DES PUBLICS, IDENTIFIER LES FORCES EN PRÉSENCE

Avant de penser aux solutions, il a été indispensable d'évaluer les besoins des habitants. Le département a alors mené, avec l'appui de WeTechCare, une étude des publics qui fréquentent les guichets des services sociaux et des opérateurs de services publics sur le territoire. Résultat : sur les 1 250 personnes interrogées, 56 % étaient autonomes, 31 % avaient un niveau de compétences insuffisant pour réaliser seuls des démarches administratives en ligne, et 13 % n'utilisaient jamais Internet. Le diagnostic a aussi mis en avant l'importance des freins liés à la peur de se tromper ou au manque de maîtrise du langage administratif. Même les usagers à l'aise avec le numérique avaient besoin, pour 80 % d'entre eux, de réassurance quant à l'utilisation des sites de l'administration française. Un diagnostic primordial

pour les acteurs comme la CPAM, qui n'avaient jusqu'à alors « aucune visibilité sur l'autonomie des usagers », admet Martine Normand-Grall, directrice des services à la clientèle et d'appui à la performance. Et celle-ci d'ajouter : « Jusqu'ici, quand on lançait un nouveau service, on croisait les doigts... mais il faut savoir que l'Assurance maladie ne rend aucun service en ligne obligatoire et assure un accompagnement dans tous ses accueils ».

En parallèle, pour mieux appréhender les forces vives du territoire, un travail de recensement et de cartographie des structures mobilisables dans le département

(médiathèques, centres sociaux, agences des opérateurs de services publics, associations...) a été lancé. L'objectif ? Evaluer leurs capacités d'accompagnement, leur rôle et leurs modalités d'engagement au sein du réseau, ainsi que leurs besoins en termes de formation et d'outils. Si 70 % des 143 structures interrogées recevaient déjà des demandes concrètes d'accompagnement numérique, la bonne surprise était ailleurs : les trois quarts d'entre elles ont exprimé le souhait de faire partie d'un réseau. « Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe », raconte Jeannine Le Courtois. « Et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble. »

EXPÉRIMENTER POUR MIEUX FÉDÉRER LES ACTEURS

Une fois cet état des lieux réalisé, deux réseaux pilotes ont vu le jour : un premier en zone urbaine, à Vannes,

Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble.

et un second en zone rurale, dans le pays de Ploërmel. De nombreux ateliers ont été organisés afin que les acteurs puissent apprendre à se connaître et commencent à imaginer les rôles de chacun. « Le fait de cheminer ensemble nous a permis de construire immédiatement des réponses concrètes ». L'attention a aussi été portée aux outils nécessaires au bon fonctionnement du réseau. L'ensemble des outils collaboratifs et des ressources pédagogiques à destination des « aidants numériques », sont aujourd'hui hébergés sur le site Les Bons Clics – au même titre que l'indicateur d'autonomie numérique, véritable « point de repère commun », insiste la directrice du développement social et de l'insertion du département, « qui évite de balancer les gens d'un guichet à l'autre en ayant l'impression de perdre du temps et d'en faire perdre aux autres. »

UNE OPPORTUNITÉ DE SE RÉINVENTER

Cette expérimentation a aussi permis d'ancrer la motivation des différents acteurs, et de les aider à se projeter dans les changements à venir : « Nous savons désormais que les travailleurs sociaux peuvent trouver de nouvelles manières d'exercer leurs métiers qui les enthousiasment. Un travailleur social a, par exemple, co-animé un atelier avec un bénévole d'Orange Solidarité, et un autre a

décidé d'aller faire sa permanence à la médiathèque. » L'adjointe au maire de Vannes confirme : « Ce processus conduit à des changements de postures professionnelles : alors que, d'habitude, les professionnels du social travaillent face-à-face avec l'utilisateur, ils doivent aujourd'hui se mettre côte à côte, et aller jusqu'à lui laisser la souris et le clavier. » Une transformation qui a nécessité « un vrai travail de pédagogie et de persuasion », admet Christine Penhouët. A la Maison de services au public (MSAP) de Grand Champ, l'évolution est en cours : « Avant, on dispensait un savoir ; aujourd'hui, on accompagne. »

Avant, on dispensait un savoir ; aujourd'hui, on accompagne.

Et les professionnels du social ne sont pas les seuls à se réinventer. « Ça nous oblige à réinterroger nos façons de faire, notre langage et nos outils », affirme Béatrice Martellière, directrice de la CAF du Morbihan. Chez Médiacap, par exemple il a été décidé que chaque personne orientée par le biais du site Les Bons Clics pourrait bénéficier d'une intervention gratuite, même si leur service est d'ordinaire payant, explique Sophie Thebault, animatrice multimédia. « L'intérêt de cette démarche, c'est aussi de réfléchir à notre offre, de questionner le projet de service et les prestations », analyse Christelle Frossard, directrice du CCAS de Vannes. La jeune femme ne tarit pas d'éloges sur les ateliers de co-construction qui permettent, notamment, de « mieux comprendre qui fait quoi et comment ». Celle-ci réfléchit d'ailleurs aujourd'hui à faire évoluer les libellés des actions du CCAS de Vannes vers plus de clarté possible pour les usagers et les aidants qui les retrouveront sur la précieuse



© Sébastien Dehesdin

cartographie des offres du territoire sur la plateforme Les Bons Clics.

LE TOUT AU SERVICE DU PARCOURS USAGER

Au-delà du numérique, de nouvelles synergies sont apparues sur le territoire. Sandrine Bernard, chargée de mission à la Direction Territoriale Pôle Emploi Morbihan est la première à s'en féliciter : « Aujourd'hui, grâce à ce réseau, un conseiller Pôle Emploi du Morbihan est en mesure d'orienter un demandeur d'emploi qui n'aurait pas de droits vers les outils Internet de la CAF et vers les structures qui pourront l'aider à faire une demande de RSA. » De quoi offrir une vraie « continuité dans l'accompagnement

des usagers » qui continuera à se renforcer avec les sept réseaux locaux d'inclusion numérique actuellement en cours de déploiement dans le Morbihan.

Nous remercions l'ensemble des personnes interrogées, actrices du projet :

- Christine PENHOUËT, élue au conseil départemental du Morbihan, présidente de l'UDCCAS, adjointe au maire de Vannes
- Jeannine LE COURTOIS, directrice du développement social et de l'insertion CD56
- Béatrice MARTELLIERE, directrice de la CAF du Morbihan
- Sandrine BERNARD, chargée de mission à Pôle Emploi Vannes et coordinatrice départementale de l'accompagnement global
- Christelle FROSSARD, directrice du CCAS de Vannes
- Sophie THEBAULT, animatrice multimédia de Médiacap
- Martine NORMAND-GRALL, directrice des services à la clientèle et d'appui à la performance de la CPAM Morbihan
- Tiphaine ARHURO, accueillante MSAP Grand Champ (périphérie Vannes)



© Sébastien Dehesdin

LE PARCOURS USAGER DANS LE RÉSEAU D'ACCOMPAGNEMENT

LES OUTILS

SENSIBILISER

Campagne de communication multicanale portée par la collectivité

MOTIVER

Formation et guide de conversation pour les aidants

ÉVALUER ET ORIENTER

Cartographie du réseau d'acteurs partenaires - agenda partagé
Former et outiller les aidants au diagnostic

ACCOMPAGNER ET FORMER

Former et outiller les aidants aux postures d'accompagnement adaptées au public



DIAGNOSTIQUER LES BESOINS, LES FREINS, LES COMPÉTENCES

ASSISTER, RASSURER, FORMER

RÉUSSIR SON PROJET TERRITORIAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE

DISCUSSION AVEC : AMALIA MARTINEZ EN CHARGE DU DÉVELOPPEMENT DES USAGES

NUMÉRIQUES AU SEIN DU DÉPARTEMENT DES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES ET AURÉLIE LE GAL CHEF DE SERVICE DE L'OFFRE D'INSERTION POUR LE DÉPARTEMENT DU MORBIHAN QUI, TOUTES DEUX, ONT PILOTÉ LA MISE EN PLACE D'UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LEUR TERRITOIRE. ELLES REVIENNENT SUR LES LEVIERS DE RÉUSSITE DE DEUX PHASES CLÉS : LE LANCEMENT ET L'ANIMATION DU RÉSEAU.



Les Cahiers :
Comment avez-vous motivé et fédéré les acteurs du territoire autour de ce projet ?

Amalia Martinez : « Avant de débiter la mission avec les acteurs du territoire, l'étape préalable était de conduire un travail de sensibilisation et d'acculturation auprès des élus, de la direction générale, des managers de proximité (chefs de services, directeurs des SDAASP). Une fois cette adhésion recueillie nous avons pu nous rendre, in situ, à la rencontre des équipes de travailleurs sociaux et médico-sociaux (plus de 400 rencontrés en 1 mois). C'est beaucoup de temps et d'énergie mais l'adhésion au projet à tous niveaux constitue un facteur clé de réussite de notre démarche. Nous avons probablement gagné du temps pour la suite. Le besoin d'agir pour l'inclusion numérique est remonté par le terrain. Il était à la fois cohérent et nécessaire de nous adresser d'abord à l'interne, car ce sont nos agents qui sont et seront les premiers acteurs de terrain à déployer l'inclusion numérique au plus près des publics. Pour les partenaires, l'inclusion

numérique a été au cœur des débats avec l'État et ses opérateurs dans le cadre des travaux d'élaboration du SDAASP⁸. Les enjeux étaient partagés, les constats aussi. Réunir toutes les parties prenantes autour de cet enjeu de société en a été grandement facilité. »

LC : En quoi l'implication du Président du Conseil Départemental dès les premiers pas du projet a-t-il été un accélérateur ?

AM : « Le portage politique en direct par notre Président, M. Jean-Jacques LASSERRE, est la clé. A la fois pour l'impulsion en interne mais aussi pour entraîner les partenaires en externe. C'est un gage de crédibilité et une garantie pour mener techniquement un travail de qualité. Cela nous permet également d'accéder et contribuer aux réflexions engagées sur l'inclusion numérique aux niveaux national avec le Secrétariat d'Etat au numérique et interdépartemental avec l'ADF. »

LC : Pourquoi avoir décidé de communiquer fréquemment et à grande échelle sur l'avancée du projet ?

AM : « C'est un engagement fondateur voulu par le Président LASSERRE. Il le rappelle souvent : « l'inclusion numérique est l'affaire de tous ». Nous souhaitons maintenir la dynamique lancée le

11 octobre (plus d'une centaine de personnes présentes pour le lancement) au-delà des expérimentations conduites sur nos 2 territoires cibles. Toutes les structures qui ont marqué leur intérêt à la démarche, contribué au diagnostic, pourront alimenter et participer aux groupes de travail que nous allons mettre en place dès le mois de mars. Une newsletter et une page web dédiées à la mission sont en cours de finalisation également. »

LC : Votre projet est co-porté par la direction de l'action sociale et la direction du développement territorial. En quoi ce binôme est-il une force pour mener cette démarche ?

AM : « C'est incontestablement une force mais surtout un postulat méthodologique ! Conduire la mission différemment n'aurait pas eu de sens au regard de notre nouveau modèle départemental. Croiser nos regards et nos compétences « social » et « développement » c'est considérer qu'agir pour l'inclusion numérique, au-delà de l'accès aux droits, est un vecteur de développement territorial, social et économique. C'est d'ailleurs ce que tend à le démontrer la récente étude WeTechCare/Capgemini Consulting⁹. »



LC : Après une année dédiée à la construction de ce réseau, comment animez-vous aujourd'hui ce collectif au quotidien ?

Aurélié Le Gal : « Coordonner un réseau à l'échelle d'un département ne peut pas reposer sur une seule personne. Dans le cadre de l'expérimentation pilote j'ai mesuré la disponibilité et le temps d'écoute nécessaires à la bonne animation du collectif. En effet, en phase de lancement par exemple, il faut prendre beaucoup de temps pour rassurer et, ainsi, faciliter l'acculturation et l'appropriation de chacun. C'est pourquoi nous avons opté pour une animation en binôme avec une forte dimension partenariale : un animateur appartient au conseil départemental et un second est issu d'un opérateur (CAF, CPAM, Pôle Emploi) ou de l'union départementale des CCAS. Nous les formons aux bonnes pratiques d'animation de réseau telles qu'organiser des réunions chez les partenaires, favoriser le partage de pratiques entre acteurs, faire intervenir des personnes extérieures au réseau...

Par ailleurs, nous avons découpé le territoire morbihannais en 7 réseaux avec une vingtaine de référents qui se retrouvent une fois par trimestre tandis que les animateurs recueillent en continu les problématiques à remonter au service chargé de la coordination. »

LC : Dans ce réseau les travailleurs sociaux ont un rôle clé dans le parcours d'accompagnement numérique : comment accompagner ces changements de postures et de pratiques ?

ALG : « Parmi les travailleurs sociaux, il existe deux types de réticences : ceux qui n'ont pas de réelles appétences pour ces nouveaux outils et privilégient le format papier tandis que d'autres jugent la digitalisation comme une responsabilité exclusive des opérateurs et ne conçoivent pas de mettre en place une assistance numérique auprès de leurs publics. Aussi nous travaillons à la mise en place d'un atelier de sensibilisation, accessible d'ici l'été pour les travailleurs sociaux, qui leur donnera des clés sur les postures et pratiques à adopter.

Par ailleurs, nous invitons les structures sociales à s'appuyer sur les compétences de la médiation numérique, à l'image de l'expérimentation menée sur le pays de Ploërmel où des professionnels du centre médico-social ont travaillé avec l'association Orange solidarité. On peut très bien imaginer ce type d'action entre une médiathèque et un travailleur social de CCAS par exemple. La philosophie du réseau est non pas de défendre le tout numérique mais de démontrer que le numérique est un outil parmi d'autres au service de l'accompagnement humain, que de

nouvelles modalités d'intervention restent à inventer avec, notamment davantage de transversalité et d'association de compétences. »

LC : Comment avez-vous rendu visible ce réseau auprès des habitants ?

ALG : « Même si nous avons déjà un public qui pousse naturellement les portes des structures pour demander une aide numérique, nous étions soucieux de ceux qui n'osaient pas ou qui ignoraient où se rendre. Nous avons co-construit, avec les publics cibles, une campagne d'information qui sera lancée prochainement dans les structures du réseau, dans l'espace public via le mobilier urbain et les supports numériques (Facebook, site internet des structures du réseau, etc.). Nous attendons avec impatience de voir si elle a pu aider les personnes à pousser la porte d'une structure du réseau. »

LC : Comment assurer l'amélioration continue de ce réseau ?

ALG : « Avec deux années de recul, je dirais que tout l'enjeu est dans le maintien de cette dynamique humaine couplée à des outils pertinents, faciles en termes de prise en main. Nous avons bâti le projet et les outils avec l'appui de WeTechCare. Il faut accepter l'idée qu'au démarrage, les choses peuvent être perfectibles. La cartographie n'a pas toujours été vécue comme intuitive néanmoins c'est un outil central car elle permet de photographier le territoire, d'évaluer nos capacités d'accompagnement et le cas échéant, de se mettre en quête de nouveaux acteurs dès lors que les manques sont identifiés. Nous travaillons sur la dynamique collective en territoire tout en faisant des retours sur l'amélioration continue des outils proposés par WeTechCare ».

7- Services Départementaux de la Solidarité Et de l'Insertion ; il en existe 7 dans le Département.
 8- Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics
 9- Etude 2017 « L'inclusion numérique : un investissement rentable »

LE POINT DE VUE POLITIQUE



Jean-Jacques LASSERRE,

Président du conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques

Pourquoi avez-vous entrepris une démarche d'inclusion numérique dans les Pyrénées-Atlantiques ?

Le lancement de la mission d'inclusion numérique dans notre Département est le fruit de la mise en chantier de notre institution départementale que j'ai voulue et conduite avec nos agents début 2016 pour bâtir un « nouveau modèle départemental ». L'urgence d'agir pour l'inclusion numérique des personnes vulnérables, qui constituent l'essentiel des publics accompagnés par le Département, s'est rapidement imposée comme un point de convergence fondamental que le Département ne pouvait ignorer. J'ai donc pris la décision de faire de ce sujet l'une des actions politiques phares de la mandature. C'est aujourd'hui une politique publique à part entière du Département.

Comment percevez-vous le rôle du Département sur ce sujet ?

Je suis convaincu que la question de l'inclusion numérique est à la fois un devoir pour le chef de file des solidarités humaines et territoriales qu'est le Département, et au-delà, un facteur indispensable au développement des

territoires. Pas seulement pour nos aînés qui sont souvent pointés du doigt comme exclus de fait du numérique, mais aussi pour nos jeunes. Demain, plus qu'aujourd'hui, l'essentiel des démarches administratives, économiques, trouver un emploi, accéder à ses droits...se feront quasi exclusivement en ligne.

A l'heure où nous, Département, portons un projet ambitieux de plusieurs centaines de millions d'euros visant à raccorder 100 % des foyers du territoire au Très Haut Débit, cet investissement n'aura de sens que s'il sert de support au développement des territoires et à l'inclusion des personnes.

S'occuper des infrastructures et ignorer la question des usages et de l'accès de tous serait une faute majeure. Notre rôle est d'organiser les réseaux d'inclusion numérique locaux dans lesquels l'ensemble des acteurs sociaux agissant sur le territoire départemental doivent prendre leur part.

Comment, concrètement, pensez-vous relever ce défi ?

L'inclusion numérique est l'affaire de tous. Le Département prend ses responsabilités mais le succès de cette démarche repose sur la contribution des acteurs, et en particulier de l'Etat et de ses opérateurs qui ont eux-mêmes dématérialisé nombre de leurs procédures (CAF, Pôle Emploi, CPAM, Caisses de retraites etc.). C'est le sens de la mission que nous avons confiée à WeTechCare pour nous accompagner dans la création et l'animation de ce réseau. Nous participons également à la dynamique nationale engagée par le gouvernement puisque le Département des Pyrénées-Atlantiques est rapporteur d'un groupe de travail du plan national d'inclusion numérique lancé par Mounir Mahjoubi en décembre 2017 et à la tête du groupe interdépartemental que nous avons constitué avec l'Assemblée des Départements de France.



© Juline Bottriaux

L'ETUDE

INCLUSION NUMÉRIQUE, UN INVESTISSEMENT RENTABLE

Le 12 décembre 2017, WeTechCare, présentait les résultats d'une étude inédite « L'inclusion numérique un investissement rentable », menée avec l'appui du mécénat de compétences de Capgemini Consulting, qui évalue les moyens à mobiliser pour un dispositif d'accompagnement massif et mutualisé des publics en difficulté avec le numérique. Remise à Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat chargé du numérique, cette étude, démontre que des solutions sont non seulement possibles mais aussi rentables. Celle-ci fait également des propositions sur les moyens financiers à mobiliser.

« L'étude atteste qu'il est possible de faire du numérique une chance pour presque tous, et éviter l'exclusion de nos concitoyens les plus fragiles. Elle démontre enfin, par-delà l'enjeu de cohésion sociale, qu'investir dans l'inclusion numérique présente un bénéfice économique conséquent... Une invitation de plus à agir massivement sans attendre ! »

Jean Deydier, fondateur et directeur d'Emmaüs Connect et de WeTechCare

OBJECTIFS DE L'ETUDE :

- Évaluer les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement des 40% de la population française qui n'est pas autonome sur le numérique
- Objectiver le potentiel de gains engendrés par les investissements relatifs à l'inclusion numérique

HYPOTHÈSES ET CHAMPS DE L'ÉTUDE

- **40% Part de la population en difficulté face au numérique dont**
 - 7% d'exclus
 - 19% de débutants à intermédiaires
 - 14% d'avancés
- **11 Opérateurs du service public** distribuent des aides aux particuliers dont les procédures clés ont vocation à être dématérialisées
- **16 démarches en ligne clés analysées**

1 DISPOSITIF NATIONAL DE FORMATION DES USAGERS DE SERVICES PUBLICS NÉCESSITE :

- Un volume de formation / accompagnement de **2, 16 ou 30h** selon le profil
- Pour un total de **~160 M d'heures**, soit 13h/personne en moyenne
- Mobiliser **27 000 personnes** dont 22 000 bénévoles et ~52 ETP/département pour animer localement

EVALUATION DU COÛT DU DISPOSITIF* :

1,05Md€ sur 6 années et met en avant un retour sur investissement positif** au bout de 4 ans.



*Le modèle économique proposé dans l'étude de WeTechCare repose sur une démarche mutualisée entre les grands acteurs des services publics et coordonnée entre l'Etat et les collectivités locales.

**Les gains considérés proviennent d'une augmentation de l'usage des procédures dématérialisées qui permettent aux opérateurs et ministères d'améliorer leur productivité. Sur la base des différents programmes de transformation digitale que nous¹⁰ avons conduits pour le compte des opérateurs, ces gains sont estimés à 462M€ par an, ce qui correspond en moyenne à l'usage de 4 démarches administratives en ligne supplémentaires par usager et par an.

¹⁰-Capgemini consulting

POINTS DE VUE

RENFORCER LES CAPACITÉS D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE SUR LES TERRITOIRES

L'étude de WeTechCare « L'inclusion numérique un investissement rentable » évalue que pour toucher l'ensemble des publics en demande d'accompagnement, il serait nécessaire de mobiliser plus de 26 000 aidants tout en formant plus de 10 000 acteurs sociaux. Salariés de la médiation numérique, bénévoles dans les associations de quartier, professionnels de l'accompagnement social ou encore services civiques, les options sont nombreuses. Nous avons voulu recueillir le point de vue de plusieurs acteurs clés directement concernés.

ENTRETIEN AVEC : ALEXANDRA SIARRI ADJOINTE AU MAIRE
DE BORDEAUX EN CHARGE DE LA COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE



Les Cahiers : Quelle est votre perception des principaux enjeux d'inclusion numérique ?

Alexandra Siarri : La numérisation des démarches de notre quotidien est vécue par beaucoup de nos citoyens comme un passage forcé pour accéder à leurs droits. Ils ne prennent la mesure de la toile qu'au niveau de leurs démarches administratives alors même que cette révolution numérique leur ouvre de nombreuses opportunités de s'informer, de s'émanciper ou de prendre la parole. Un travail de sensibilisation des publics est donc un préalable nécessaire à toute démarche d'appropriation des usages numériques. Il faut leur donner l'occasion de s'émerveiller et, bien sûr, il faut coupler cette sensibilisation d'une communication autour des moyens disponibles pour se faire aider, se former.

LC : Comment y arriver ?

AS : Nous avons la chance, en France, de pouvoir compter sur un maillage très dense d'acteurs de proximité : associations, services sociaux, collectifs de citoyens engagés. Ils établissent des rapports de confiance avec les publics qu'ils reçoivent et ils ont donc, de fait, un rôle de médiation absolument clé. Ce sont eux qu'il faut acculturer en premier lieu, afin qu'ils puissent transmettre à ceux qu'ils reçoivent le désir de se former, la joie de s'émanciper grâce au web.

Par ailleurs, dans l'offre de formation proposée aux habitants il faut prendre en compte leurs motivations, leurs réalités de vie et leurs usages au niveau local. Par exemple, chez Emmaüs Connect à Bordeaux, on ne vous dit pas « bonjour venez apprendre à remplir tel formulaire administratif ». Non, les équipes commencent par identifier les leviers de motivation qu'il s'agisse de Skype, de cours de cuisine en ligne ou du site de la SNCF...

Enfin, je suis convaincue qu'il faut décloisonner l'innovation technologique et l'inclusion sociale. Faisons confiance aux capacités des citoyens et travaillons avec eux en amont de la conception de services en ligne. C'est en les impliquant que nous apporterons les réponses les mieux adaptées à leurs besoins. Interrogeons-les sur ce qu'ils espèrent trouver sur la toile comme service, comme possibilité.

LC : Du côté des travailleurs sociaux, quel chemin a été parcouru en 2 ans en matière d'appropriation du numérique à l'accompagnement social ?

AS : En deux ans, de nombreuses formations ont été organisées pour accompagner les travailleurs sociaux sur ce sujet. Je pense que globalement ils sont de plus en plus à l'aise même si, à l'image de la population française, un fossé se creuse entre les plus connectés et les moins initiés.

LC : Quel rôle ces professionnels peuvent-ils endosser dans le parcours d'inclusion numérique des citoyens ?

AS : Un rôle central. Ils sont en première ligne des publics et c'est donc par eux que le premier pas, l'envie d'apprendre peut naître. Ce sont eux qui ont la capacité de motiver les publics, de lever les idées reçues, de donner

confiance et de dédramatiser le sujet de numérique. Ce serait dramatique si leur rôle se limitait à réorienter les publics vers des acteurs tiers qu'ils ne connaissent pas. Le travailleur social est la porte d'entrée dans un parcours coordonné entre acteurs d'un réseau. Il doit donc être au cœur du réseau et connaître les acteurs partenaires vers lesquels orienter ses usagers, qu'ils s'agissent d'associations ou de médiateurs numériques.

Ma vision du travailleur social dépasse les guichets de prestations où il est trop souvent cantonné. Selon moi, ils devraient être des médiateurs dans l'espace public qui vont à la rencontre des habitants, de ceux qui ne vont pas dans les CCAS, dans les écoles par exemple. Il faut que les travailleurs sociaux retrouvent le plaisir d'être avec le public.

ENTRETIEN AVEC : LA MEDNUM. CRÉÉE EN 2016, LA MEDNUM, COOPÉRATIVE DES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE, PORTE D'UNE SEULE ET MÊME VOIX LES ATTENTES ET BESOINS DES THINK-TANKS, TIERS-LIEUX, INCUBATEURS, ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES, FABLABS, MÉDIALABS, QUI ŒUVRENT AU QUOTIDIEN POUR UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE PLUS INCLUSIVE. LES STRUCTURES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE JOUENT UN RÔLE CLÉ DANS LA FORMATION DES PUBLICS AUX USAGES NUMÉRIQUES DANS TOUTE LA FRANCE.



Les Cahiers : Pouvez-vous nous présenter les missions de La MedNum ?

Emmanuel Vandamme : La MedNum a plusieurs missions : rassembler les acteurs qui interviennent dans le champ de la médiation numérique, depuis l'espace public numérique rural jusqu'au maker space urbain, leur fournir des outils communs, et les aider à monter ensemble des projets ambitieux, qui permettent une consolidation des modèles économiques. Nous vivons un moment clé, où les enjeux de construction d'une culture numérique commune n'ont jamais été aussi importants. La maîtrise des outils, des nouveaux espaces de socialisation et des pratiques sociales qui s'y inventent devient une condition nécessaire à la citoyenneté et à la réalisation de soi.

Nous sommes là pour faire converger les acteurs qui se reconnaissent dans cet enjeu. La forme coopérative nous permet d'associer toutes les parties prenantes : associations, entreprises,

collectivités, sans oublier l'Etat qui est l'un des sociétaires fondateurs. Je vois la MedNum comme un commun, qui gère des ressources partagées au service d'une communauté ouverte, à travers une gouvernance coopérative.

LC : La MedNum est co-rapporteur du groupe de travail « Structurer l'offre de médiation et de formation » de la stratégie nationale d'inclusion numérique. Comment proposer une offre d'accompagnement au numérique sur les territoires ?

EV : L'objectif de la stratégie nationale pour un numérique inclusif est de mettre autour de la table les acteurs de la médiation numérique dans leur diversité pour proposer des solutions coordonnées au service des usagers. Face à l'ampleur des besoins, nous n'avons d'autre choix que d'agir collectivement en créant des outils et un langage partagés. Si je prends l'exemple des cartographies numériques, le besoin de mutualisation et d'économie d'échelle est évident : outre

la cartographie nationale disponible sur le site NetPublic, chaque collectivité finance son outil, avec un référentiel de services et une solution technique différents. Le problème n'est pas tant que les cartographies soient locales mais il faut pouvoir les interconnecter, mettre en place une dynamique. Un outil partagé est un outil qui facilite les synergies de parcours usagers sur un territoire et entre les territoires. Nous voulons créer les biens communs de la médiation numérique.

LC : Comment voyez-vous les parcours d'accompagnement des citoyens en difficulté numérique ?

EV : Les parcours doivent être pensés dans la perspective d'inclusion sociale des individus dans notre société numérique, pas seulement pour répondre aux procédures administratives dématérialisées. L'utilisateur qui a des besoins, des idées auxquels le numérique peut apporter une réponse, doit pouvoir acquérir des compétences numériques.

ENTRETIEN AVEC EMMAÛS CONNECT.

DE PLUS EN PLUS D'ASSOCIATIONS D'AIDE AUX PERSONNES VULNÉRABLES (LES RESTOS DU CŒUR, LA CROIX ROUGE, PETITS FRÈRES DES PAUVRES...) LANCENT DES ACTIVITÉS D'AIDE NUMÉRIQUE QU'ILS DÉPLOIENT GRÂCE À LEURS RÉSEAUX DE BÉNÉVOLES SUR TOUT LE TERRITOIRE. OUTRE-MANCHE, LE ROYAUME-UNI, EN 2011, A MENÉ UNE CAMPAGNE « GIVE AN HOUR » (« DONNEZ UNE HEURE »), QUI A PERMIS DE RECRUTER PRÈS DE 334 000 VOLONTAIRES « DIGITAL CHAMPIONS » POUR INSPIRER, SOUTENIR ET ENCOURAGER LEUR FAMILLE, LEURS AMIS, LEURS COLLÈGUES À DÉVELOPPER LEURS COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE. FACE À L'AMPLEUR DES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT, L'ACCOMPAGNEMENT PAR DES BÉNÉVOLES EST-IL DONC UNE SOLUTION À DÉVELOPPER D'AVANTAGE ET DANS QUELLES MODALITÉS ?

Les Cahiers : Vous avez accompagné 32 000 personnes en 5 ans. Comment changer d'échelle et répondre aux besoins de millions de français ?

Emmaüs Connect : Aujourd'hui, nous sommes présents dans 8 villes de France et nous pourrions ouvrir quelques espaces supplémentaires. Toutefois, pour changer d'échelle, nous misons sur le développement de plateformes d'apprentissage en ligne et sur la mise en capacité des accompagnants. Après avoir reçu les publics exclusivement dans nos espaces de solidarité numérique, nous agissons désormais au plus près des publics chez nos partenaires sociaux. Nous formons les professionnels sociaux à l'accompagnement numérique et nous les outillons avec des contenus pédagogiques afin qu'ils développent des ateliers à destination de leurs publics.

A titre d'exemple les missions locales aident les jeunes à prendre en main le numérique dans la recherche d'un emploi et l'accès à leurs droits. De leur côté, les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), favorisent la prise en main du numérique pour aider les seniors à sortir de l'isolement.

En complément, nous concevons et déployons des plateformes d'apprentissage en ligne, Les Bons Clics et Clicnjob, qui proposent des contenus pédagogiques de formation au numérique et de découverte des services en ligne clés, le tout visant à favoriser l'insertion des publics fragiles.

Enfin notre changement d'échelle passera par la construction d'une communauté d'aidants qui s'engagent

sur tout le territoire. Tous les jours des centaines de bénévoles et de services civiques accompagnent les premiers pas de publics très éloignés du numérique chez Emmaüs Connect et leur rôle est fondamental dans nos actions.

LC : L'Angleterre a réussi à mobiliser des centaines de milliers de bénévoles sur ce sujet. Cela vous semble-t-il possible et souhaitable en France ?

EC : Au regard du nombre de français à aider, l'engagement bénévole est un moyen d'agir massivement. L'idée n'est pas de demander aux bénévoles de faire la même chose que des accompagnants professionnels mais bien de prendre en charge les « premiers pas numériques » des publics en difficulté.

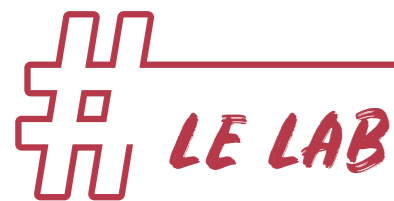
Le bénévolat fonctionne très bien chez Emmaüs Connect pour autant que l'on soit attentif à leurs besoins de formation et que

nous prenions soin de leur encadrement. L'action de nos bénévoles se concentre sur des missions d'accompagnement ponctuelles plus accessibles que des missions de formation qui demandent des compétences avancées et une disponibilité forte.

Monter un programme national de recrutement d'aidants numériques bénévoles nécessite un plan de formation bien défini, accessible facilement et qui garantisse une qualité d'accompagnement homogène. Une autre exigence serait l'animation des communautés d'aidants en lien avec les acteurs locaux dans les territoires.

Nous ne voyons rien d'impossible à s'inspirer de cette initiative britannique pour autant que l'on sache l'adapter à notre contexte national. Nous pouvons déjà le faire à l'échelon local, nous travaillons en ce sens.





INCLUSION NUMÉRIQUE ET ACCESSIBILITÉ BANCAIRE : LA BANQUE POSTALE INNOVE



Seule banque à être en charge de la mission d'accessibilité bancaire et accueillir près de 2 millions de clients en situation de fragilité financière, la Banque Postale est une banque citoyenne qui s'engage pour favoriser l'accessibilité bancaire dans un monde qui se digitalise. Lutter contre l'exclusion bancaire se double d'une difficulté supplémentaire : l'inégalité devant les usages numériques.

ENTRETIEN AVEC : MOUNA AOUN, DIRECTRICE MARKETING DES MARCHÉS MASS MARKET ET SPÉCIFIQUES À LA BANQUE POSTALE

Les Cahiers : Vous avez lancé un plan d'inclusion bancaire par le numérique au printemps 2017...

Mouna Aoun : Oui, la Banque Postale, met en œuvre un plan d'inclusion bancaire par le numérique sur tout le territoire et tous ses canaux, en face à face ou à distance. Ce plan est découpé en trois volets.

Le premier est consacré à nos clients les plus déconnectés et consiste à garantir, chaque fois que c'est possible, une alternative au 100 % numérique. Concrètement, il s'agit de maintenir une présence physique là où il y en a besoin, notamment dans les quartiers politique de la ville.

Le deuxième volet se concentre sur les personnes qui ne sont pas trop éloignées du numérique. Selon leur niveau, elles peuvent être soit accompagnées par nos collaborateurs, par le biais de tutoriels ou encore par des aidants numériques du réseau que nous construisons actuellement avec WeTechCare.

Le troisième volet concerne les personnes comme vous et moi, qui sont aujourd'hui à l'aise avec le numérique mais qui pourraient, demain, être déconnectées

des évolutions des technologies. Nous leur proposons des tutoriels ou des conseils en bureau de poste pour les accompagner dans les mises à jour de notre banque en ligne. Nous prévoyons aussi de moderniser notre lab client vers davantage de co-construction avec nos clients. Par ailleurs, tous nos outils seront disponibles dans la rubrique "services financiers" de la plateforme Les Bons Clics.

LC : Vous annoncez la création de « services numériques inclusifs ». De quoi s'agit-il ?

MA : Par exemple, pour les personnes malvoyantes, nous proposons depuis longtemps des relevés de compte en braille mais aussi, depuis peu, des PDF audio pour ceux qui ne maîtrisent pas ce langage. Notre site est conforme au Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA), mais nous sommes en train d'étudier, avec la start-up FACIL'iti, la possibilité d'améliorer l'expérience de lecture pour les personnes dyslexiques, dysphasiques ou ayant une vue restreinte. Quant aux clients sourds ou malentendants, nous avons créé un service de relation client en langue des signes par vidéo-chat.

50 %

des clients en agence ne sont pas autonomes sur le numérique

17 % n'ont aucune compétence

9 % sont de grands débutants ayant besoin de se perfectionner

24 % ont des compétences avancées mais ont besoin d'être rassurés.



L'exclusion numérique touche principalement les seniors et les publics précaires.

50 %

sont numériquement compétents mais préfèrent se déplacer en agence qu'utiliser la banque en ligne.

Comment les motiver ?

COMMENT ENGAGER LES PUBLICS VERS LE NUMÉRIQUE ?

LA BANQUE EN LIGNE UNE SOMME D'AVANTAGES...

↑ Gain de temps ↑ Gain d'argent ↑ Autonomie

... QUI PEINENT ENCORE A CONVAINCRE LES MILLIERS DE CLIENTS QUI PRÉFÈRENT SE DÉPLACER EN AGENCE :

- ? Par peur des risques de sécurité sur la banque en ligne
- ? Par habitude des « preuves papier » liées à leurs opérations
- ? Pour le lien social
- ? Par manque de confiance en soi dans les usages numériques

LE RÔLE DES BUREAUX DE POSTE DANS LA MOTIVATION DES PUBLICS

- ÉCOUTER LES CLIENTS**
Identifier les freins ou idées reçues sur la banque en ligne
- DONNER ENVIE**
Sensibiliser aux avantages des services en ligne
- DEDRAMATISER**
Réaliser des démonstrations des principales fonctionnalités sur tablettes
- DONNER CONFIANCE EN SOI**
Accompagner les clients équipés d'un smartphone à faire leurs premiers pas sur l'appli mobile

EXPERIMENTATION : LA BANQUE POSTALE A BORDEAUX

Depuis l'automne 2017, le bureau de la Banque Postale des Aubiers expérimente avec l'appui d'Emmaüs Connect, différentes solutions pour engager les usagers vers le numérique, réduire le flux à l'accueil et faire évoluer le rôle des conseillers en bureau.

Joël Gekiere, responsable de l'espace client à La Banque Postale des Aubiers nous livre les premiers retours.

Les Cahiers : Quels sont les principaux freins des usagers pour passer à la banque en ligne ?

Joël Gekiere : C'est avant tout une question de confiance en soi pour appréhender les services. Ce n'est pas toujours facile de connaître la vraie raison d'un refus. Lorsque l'on aborde le sujet, l'échappatoire est toujours à peu près le même : « Je n'ai pas le temps ». Les conseillers essaient d'aller au-delà de cette objection mais ça n'est pas toujours simple. Les clients sont pudiques, c'est peut être un aveu de faiblesse, de dire qu'on ne sait pas se servir des applis.

LC : Comment faire alors pour leur donner envie de s'y mettre ?

JC : Le client est toujours libre de dire non. Nous nous efforçons de leur présenter les choses de manière positive et ouverte. Par exemple, nous expliquons aux personnes qui se présentent pour faire un virement qu'un outil sur Internet

leur permettrait de le faire gratuitement dans un grand nombre de cas. Faire des économies est un argument important, car nous faisons face à une population fragile qui peine souvent à boucler les fins de mois. Mais ce n'est pas toujours suffisant.

LC : Qu'avez-vous mis en place avec Emmaüs Connect ?

JC : Nous menons depuis l'automne une expérimentation en collaboration avec Emmaüs Connect, qui consiste à évaluer, à l'accueil à l'aide de tablettes, le niveau de connaissance numérique de nos clients et, selon les besoins, de les inscrire à des formations adaptées à leur niveau dans les locaux d'Emmaüs Connect ou de simplement les aider sur place pour les petites demandes.

LC : Quelles leçons tirez-vous de ces premiers mois d'expérimentation ?

JC : J'ai rencontré un enthousiasme très fort de la part de mon équipe car

nous avons tous à y gagner. Pour La Banque Postale, elle permettra à terme, de réduire les files d'attente, d'augmenter la satisfaction client et de nous concentrer sur des tâches plus « intéressantes » que celles qui peuvent être facilement réalisées avec les outils en ligne que nous proposons. Pour les clients, évidemment, qui seront autonomes et qui pourront réaliser des économies. Et, enfin, pour nos collaborateurs qui, au-delà de gagner en confort et en intérêt au travail, ont déjà l'impression que cette expérimentation a changé l'image que les usagers pouvaient avoir d'eux. C'est valorisant. Sans compter que, quand une grand-mère vient nous voir pour nous informer que son petit-fils, que nous avons orienté vers Emmaüs Connect, a aujourd'hui trouvé un emploi sur Internet... ça met du baume au cœur.

BOITE À OUTILS

LES MAISONS DE SERVICES AUX PUBLICS, MAISONS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

Elles étaient 1150 à la rentrée 2017, réparties sur l'ensemble du territoire. **Les maisons de services aux publics (MSAP) sont les outils de proximité de la politique publique d'accessibilité aux services.** Issues d'un partenariat entre l'Etat, les collectivités et les opérateurs de services publics, et 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...). Les animateurs y

sont d'ailleurs 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.

Le numérique est au cœur de leur mission qui articule présence humaine et outils numériques. Une enquête nationale, menée en septembre 2015 par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et la Caisse nationale des dépôts, a par ailleurs montré que 55% de ces structures polyvalentes disposaient alors d'un espace numérique.



Elle a également révélé que les usagers venaient s'y renseigner, entre autres, sur l'accès aux outils numériques. De quoi faire de ces **MSAP des maillons essentiels des réseaux d'inclusion numérique sur le territoire**, à condition que toutes soient équipées et les équipes d'accueil adéquatement formées.

UNIS-CITÉS LANCE « LES CONNECTÉS » AVEC LE DÉPARTEMENT DU VAL D'OISE

Le 14 février 2017, le Conseil départemental du Val d'Oise et Unis-Cité lançaient le projet « **Les Connectés** » : **des Volontaires en Service civique (VSC) pour venir en aide aux personnes isolées et « déconnectées »** et les aider notamment à réaliser leurs démarches administratives en ligne. Pour Philippe Metezeau, Vice-président du Conseil départemental, « *c'est une démarche pionnière, qui va demander des efforts pour les Volontaires comme pour ceux les encadrant, mais cela va payer* ».

Préalable indispensable, **les Volontaires vont être formés à la médiation numérique** « *car même s'ils ont grandi avec le numérique, être médiateur ne s'improvise pas* » précise Armand Payet, en charge de l'Égalité des Chances et des Actions Éducatives et Citoyennes.

« Les Connectés », ce sont donc **17 jeunes qui vont agir sur 8 territoires intervention sociale et médico-sociale (TISMS) du département.** Ils vont diagnostiquer les ressources numériques du territoire, accompagner individuellement les apprenants et proposer différentes approches du numérique (comme des approches culturelles). **Les Volontaires seront formés à la posture du travailleur social (par le Conseil Départemental), aux usages numériques et ateliers pratiques (par K2Click) ou encore à la création de « permanences connectées » par Emmaüs Connect.**

Pour Sarah, 18 ans, la fracture numérique est une découverte récente. Mais elle considère qu'elle a grandi avec ces outils numériques et qu'il est donc « *intéressant que ce soit aux jeunes de se saisir du problème de la fracture numérique.* »



GOOGLE SOUHAITE FORMER 100 000 FRANÇAIS AU NUMÉRIQUE PAR AN

Début 2018, Google annonçait l'ouverture, en régions, de « **4 espaces physiques dédiés à la formation et à la découverte du numérique** » avec pour ambition de former 100 000 personnes par an. Le premier atelier numérique Google ouvrira ses portes à Rennes d'ici l'été. **Les formations gratuites et ouvertes à tous couvrent tous les champs de**

compétences numériques. Pour animer ses ateliers, Google souhaite s'appuyer sur un réseau de partenaires déjà présents et actifs sur place. Ainsi le choix de Rennes n'est pas anodin puisque la capitale bretonne est à la pointe dans le secteur du numérique avec notamment 35 000 emplois qui lui sont dédiés.

APRÈS LE CHÉQUE DEJEUNER... LE CHÉQUE NUMÉRIQUE APTIC

Conçu par Médias Cité, acteur de la médiation numérique, et inspiré des chèques déjeuners, **le chèque numérique APTIC permet aux citoyens d'accéder à un service de médiation numérique.** De nombreux lieux d'accompagnement numérique existent déjà mais sont, malheureusement, méconnus des publics qui pourraient en bénéficier, ainsi le dispositif APTIC leur permet de gagner en visibilité.

L'idée est simple : les commanditaires tels que les opérateurs de services publics par exemple commandent les chèques et les distribuent. Les usagers profitent des services de formation disponibles

grâce à un paiement total ou partiel en utilisant ces chèques. Et les acteurs de la médiation numérique récupèrent un contre-paiement sur la plate-forme d'APTIC en scannant les coupons.

Il existe aujourd'hui un référentiel de 130 services de médiation numérique labellisés APTIC. Après un lancement réussi en Nouvelle-Aquitaine, APTIC est en voie de généralisation nationale. Aujourd'hui APTIC bénéficie d'une bonne visibilité, puisqu'il a été lauréat, à la fois de la fondation AFNIC (Association française pour le nommage Internet en coopération) mais aussi de l'appel à projet « La France s'engage ».



LES BONS CLICS, PLATEFORME DIGITALE AU SERVICE DE VOTRE RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'association **WeTechCare accompagne les collectivités dans leur stratégie d'inclusion numérique**, en leur apportant une méthodologie prouvée, ainsi que des outils, hébergés sur Lesbonclics.fr pour faciliter la construction et l'animation

des acteurs du réseau. **Les Bons Clics est une plateforme d'apprentissage numérique à destination des apprenants** (des plus débutants au plus avancés) **et de leurs aidants numériques.** L'apprenant y trouvera des formations sur les bases de l'ordinateur et internet (utiliser le clavier et la souris, créer une boîte mail, réaliser une recherche en ligne...) ainsi que des formations pour s'approprier les sites publics et s'initier aux principales démarches en ligne. Grâce à leur espace professionnel, les aidants peuvent, entre autre, **apprendre à animer des ateliers avec les contenus pédagogiques du site et de collaborer avec d'autres structures via la cartographie ou l'agenda partagé.**



LES CAHIERS DE L'**INCLUSION NUMÉRIQUE**

N°4 AVRIL 2018

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ
DE CE NUMÉRO ET DES PRÉCÉDENTS
SUR INCLUSION-NUMERIQUE.FR



WETECHCARE

Avec le soutien de nos partenaires

Fondation
Engagés pour l'égalité des chances



Google.org