

Vers une société numérique
pleinement inclusive
Synthèse du Labo de l'Ansa
« numérique et inclusion »

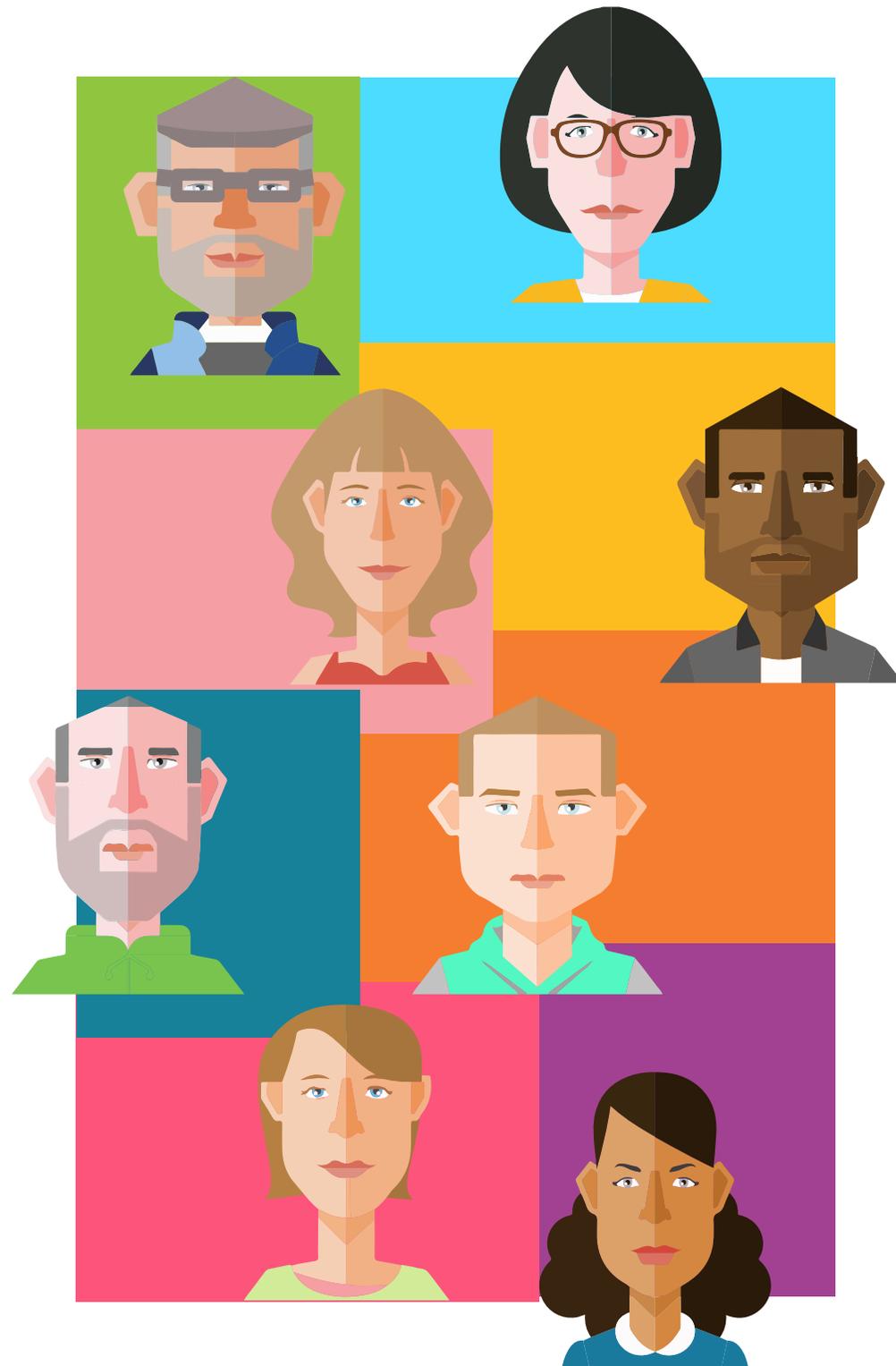
Janvier 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE

fondation
sopra  steria
INSTITUT DE FRANCE



Vers une société numérique pleinement inclusive

Entre juillet et novembre 2017, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a réuni un ensemble d'acteurs œuvrant sur le champ du numérique et sur le champ de l'action sociale dans le cadre d'un Labo de l'Ansa dédié à la thématique de l'inclusion numérique.

LE CROISEMENT DE REGARDS ET DE COMPÉTENCES PROPOSÉ PAR CE LABO VISAIT À ÉTABLIR UNE CONNAISSANCE COMMUNE ET PARTAGÉE DE CETTE QUESTION, en mêlant à la fois des expertises techniques de professionnels du numérique, des expertises d'usages d'acteurs du champ social, ainsi que des expertises pratiques des personnes concernées.

Au total, plus d'une cinquantaine de professionnels (à travers trois ateliers de travail) et une soixantaine d'usagers (par le biais de focus group dédiés à certains publics) ont été interrogés.

CETTE FABRIQUE DE CONNAISSANCES EST APPARUE NÉCESSAIRE, DANS UNE PÉRIODE DE FOISONNEMENT D'INITIATIVES SOUVENT ASSEZ MAL IDENTIFIÉES, TANT POUR ALIMENTER CHAQUE ACTEUR DANS SES RÉFLEXIONS ET ACTIONS CONCRÈTES QUE POUR FACILITER LES COOPÉRATIONS CRÉATIVES ENTRE ACTEURS.

La forte adhésion d'acteurs variés au Labo de l'Ansa met en lumière la portée actuelle de cette problématique et la nécessité de favoriser dans le temps le dialogue et la coopération entre structures.

Le Labo de l'Ansa « numérique et inclusion » a également ouvert des pistes d'actions pour de nombreux participants, qu'il importe désormais de concrétiser.

À ce titre, L'ANNONCE PAR LE GOUVERNEMENT EN DÉCEMBRE 2017

D'UNE « STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF » est une bonne chose car elle confirme la nécessité de travailler de manière concrète et concertée à la création d'une société numérique pleinement inclusive.

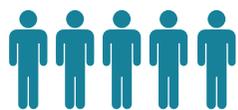
CETTE NOTE DE SYNTHÈSE A POUR OBJET DE PRÉSENTER LES GRANDES CONCLUSIONS QUI ONT ÉMERGÉ AU COURS DU LABO AFIN DE LES PARTAGER AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS CONCERNÉS.

Ces conclusions pourront également être utiles comme éléments d'entrée aux travaux prévus par le Gouvernement dans le cadre de la construction de sa stratégie nationale, le Labo de l'Ansa apportant sans doute des premières pistes de réponses.

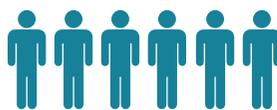
Le Labo en bref

CROISEMENT DE REGARDS, DE COMPÉTENCES ET D'EXPERTISES...

... de professionnels du numérique ... d'usages d'acteurs du champs social ... de pratiques de personnes concernées



50 professionnels



60 usagers



FABRIQUE DE CONNAISSANCES



pour

Faciliter les coopérations créatives entre acteurs
Alimenter les réflexions et actions

vers des

PISTES D'ACTION

L'Ansa tient à remercier l'ensemble des acteurs qui se sont impliqués dans la réalisation de ces travaux et en particulier l'Agence du numérique, Sopra Steria et la fondation Sopra Steria qui ont apporté une contribution financière sans laquelle ce Labo n'aurait pas pu avoir lieu.

Parties prenantes du Labo

Institutions : Agence du numérique, Pôle emploi, Cnaf, SGMAP, CGET

Têtes de réseau : UNML, AMRF, ANLCI, ANAH, FAS, Mission Ecoter, MedNum, Ville Internet, France Médiation, UNCASS, UNAF, Famille rurale, Fédération Française des Télécoms

Collectivités : Mairie de Paris/Dases, conseils départementaux du Val-de-Marne et de Haute-Garonne, Manche Numérique, Ville de Fontenay-sous-Bois

Recherche : GIS Marsouin

Associations de terrain : Croix Rouge, Secours Catholique, Apprentis d'Auteuil, PIMMS Melun, Pacte Civique, ICI (Innovons pour la citoyenneté sur internet), Crésus, Mission locale de l'Aigle, Adaléa Saint Brieuc, Maison des femmes – STEREDEN Dinan, Secours Catholique Moissac, INFREP Torcy

Entreprises : Sopra Steria, Orange, Huawei, Simplon (ESS)

Des outils et des services permettant de répondre à une grande variété de situations



Pour voir la cartographie dans son intégralité :

→ www.solidarites-actives.com

→ accès direct [ici](#)

L'APPROCHE CONSISTANT À ENVISAGER L'EXCLUSION NUMÉRIQUE COMME UNE SIMPLE DIFFICULTÉ À S'ÉQUIPER OU À SE FORMER EST RÉDUCTRICE.

En effet, le numérique n'a de sens que s'il est en mesure de rendre de nouveaux services à l'ensemble de la population – y compris aux personnes en situation de fragilité ou d'isolement social – et s'il s'intègre dans le quotidien des personnes.

La vision d'une société numérique contraignante pour ceux qui ne maîtriseraient pas les outils de communication actuels est bien réelle. Mais il est également important de considérer qu'il sera d'autant plus facile pour ces publics de venir se former à l'utilisation de ces outils si ils y trouvent un intérêt à court terme.

DE LA NOTION DE CONTRAINTES, ON PASSE DONC À LA NOTION D'OPPORTUNITÉS OFFERTES PAR LES SERVICES ET LES OUTILS NUMÉRIQUES, POUR CONTRIBUER À L'ÉMANCIPATION ET L'INCLUSION SOCIALE DE CHACUN, PARTICULIÈREMENT DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES.

C'est en se basant sur ce paradigme que les participants du Labo ont été amenés à travailler sur des situations types représentées par des « personas », personnages fictifs rassemblant un ensemble de caractéristiques (voir p. 4).

Pour chacune de ces populations, les besoins et les services utiles pouvant répondre à leurs problématiques quotidiennes (se loger, accéder à ses droits, trouver un emploi, se déplacer, tisser des liens sociaux...) ont été étudiés par des groupes de travail.

Il en ressort des besoins très différents en fonction des publics cibles : faire garder ses enfants de manière temporaire pour une mère ou un père isolés, palier une situation d'éloignement pour une personne en ruralité, accéder à ses droits pour un primo-arrivant, trouver une solution d'hébergement pour un jeune en démarche d'autonomie...

Pour toucher les publics les plus éloignés du numérique, il convient avant tout de mieux cibler leurs besoins, d'identifier les services en ligne permettant d'apporter une réponse à ces besoins ainsi que les solutions facilitant l'accès et l'utilisation de ces services. Il convient ensuite, via une approche ciblée, de s'interroger sur les modalités possibles d'accompagnement en local des différents publics, que cet accompagnement soit réalisé par des aidants professionnels, des bénévoles ou des particuliers.

DES BESOINS TRÈS
DIFFÉRENTS EN
FONCTION DES
PUBLICS CIBLES



Identifier les services en ligne et les solutions facilitant leur accès et utilisation.



Interroger les modalités d'accompagnement local des différents publics.

Faire connaître les services utiles et orienter les personnes en fonction de leurs besoins

L'INFORMATION SUR LES SERVICES NUMÉRIQUES PEUT ÊTRE RÉALISÉE PAR LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ EN LIEN DIRECT AVEC LES PUBLICS

→ centres sociaux, points d'accès aux droits, maraudes associatives, agences Pôle emploi, maisons des personnes handicapées...

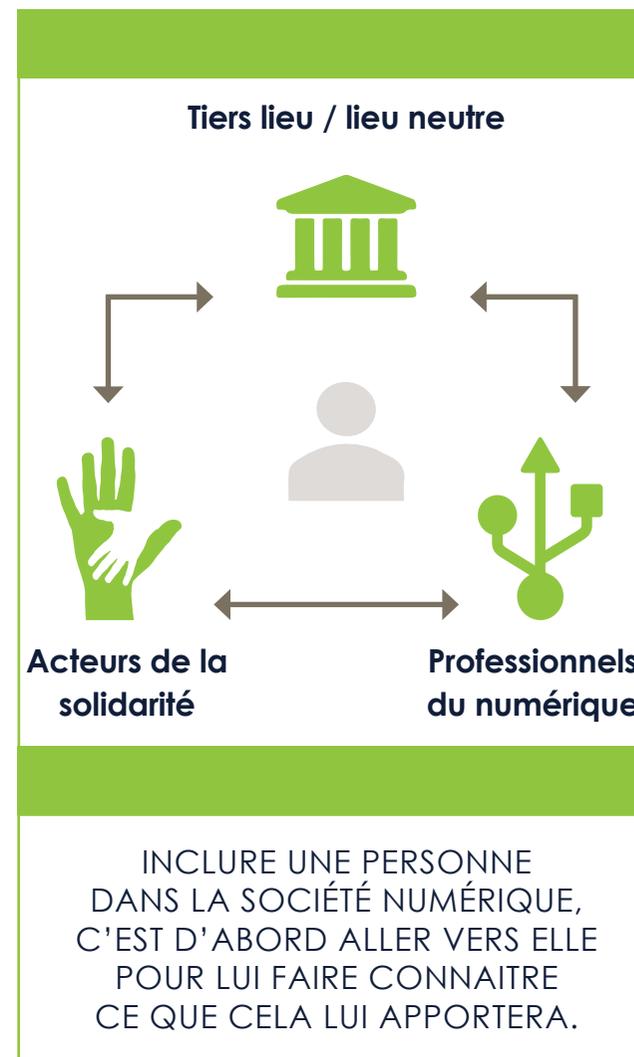
MAIS ÉGALEMENT DANS LES LIEUX NON STIGMATISANTS FRÉQUENTÉS PAR CES PERSONNES

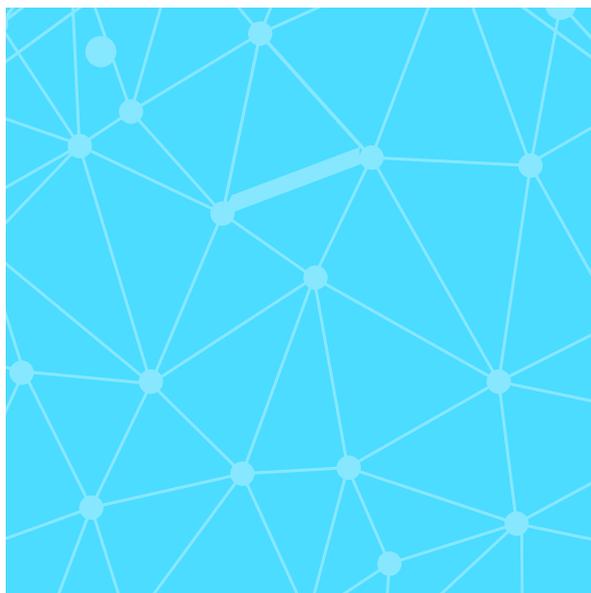
→ maison de services aux publics, mairie, médiathèque...

Pour cela, il est important D'INFORMER ET DE FORMER LES PROFESSIONNELS QUI TRAVAILLENT DANS CES LIEUX afin qu'ils puissent être en mesure d'accompagner leurs publics dans le repérage des services en ligne qui pourraient leur être utiles (exemple d'action possible : informer les conseillers du service public de l'emploi sur les services en ligne visant à surmonter les freins périphériques à l'emploi).

Il ne faut également pas oublier de TRAVAILLER DANS CE SENS AVEC LES « AIDANTS NUMÉRIQUES » QU'ILS SOIENT PROFESSIONNELS (exemple : aide à domicile), BÉNÉVOLES (exemple : maraudeurs) ou SIMPLES PARTICULIERS (famille, ami d'une personne en difficulté face au numérique). Cela peut passer par la mise en place d'outils d'appui aux aidants (exemple : charte des aidants numériques de la ville de Paris), mais également par la construction de référentiels, axés sur les services utiles aux personnes, qui pourront faciliter la mission de ces aidants.

Enfin, l'information peut également passer par des actions de communication à travers les médias traditionnels (campagne d'affichage, spots à la radio) ou les médias en ligne (exemple : envoi de vidéos pédagogiques via les réseaux sociaux) en choisissant là aussi des modalités adaptées aux publics visés (exemples : sites communautaires, réseaux sociaux pour certaines populations primo-arrivantes).





Maintenir la médiation humaine et renforcer les interactions avec les acteurs du numérique

L'accompagnement au numérique des personnes dans les usages des services en lignes utiles repose sur les professionnels du numérique. Ceci ne signifie pas pour autant que les personnes doivent systématiquement se rendre dans des lieux dédiés à la formation numérique.

IL EST IMPORTANT QUE LES PROFESSIONNELS DU NUMÉRIQUE PUISSENT EXERCER LEURS MISSIONS « HORS LES MURS », C'EST-À-DIRE, EN PROPOSANT DES SERVICES AUPRÈS DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ OU DANS DES LIEUX FRÉQUENTÉS PAR LES PUBLICS VISÉS. CELA REQUIERT UNE FORTE INTERACTION ENTRE ACTEURS DU SOCIAL ET ACTEURS DU NUMÉRIQUE.

Il est notamment nécessaire que les professionnels du numérique puissent recevoir un premier niveau d'information de la part des professionnels de l'inclusion sociale et professionnelle pour être en mesure de mieux comprendre les problématiques des personnes avec lesquelles ils sont amenés à travailler.

De nombreux acteurs s'impliquent aujourd'hui dans l'amélioration des interactions entre la médiation numérique et la société civile.

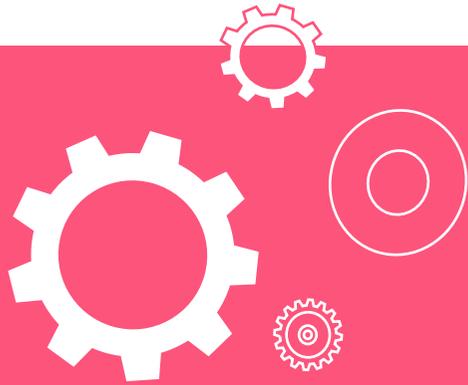
Cela est d'autant plus important qu'une société numérique pleinement

inclusive ne peut se faire sans un travail collaboratif de proximité :

- entre les utilisateurs et leurs accompagnateurs, avec la volonté de s'appuyer sur les capacités et les appétences des personnes vis-à-vis du numérique ;
- entre les professionnels de l'accompagnement social et numérique ;
- entre les professionnels et les aidants numériques bénévoles et familiaux ;
- entre les utilisateurs eux-mêmes.



*MedNum : coopérative des acteurs de la médiation numérique



Cartographie
des services



Évaluation de la
qualité de ces services



Nécessaire articulation
des acteurs de terrain

POUR ÊTRE EFFICACE, IL
CONVIENT D'AGIR AU NIVEAU
LOCAL ET D'ARTICULER LES
ACTEURS AUTOUR DE
CES ENJEUX.

Sécuriser l'appropriation des cartographies et des référentiels

Il existe aujourd'hui de multiples cartographies et référentiels visant à localiser les lieux au sein desquels différents services d'accès au numérique peuvent être apportés au public.

On constate cependant que, dans un monde qui évolue très vite quant aux usages du numérique, les informations sur lesquelles se fondent ces cartographies et ces référentiels se trouvent généralement rapidement obsolètes.

S'IL EST POSSIBLE DE CONCEVOIR UN OUTIL CENTRALISANT L'ENSEMBLE DES DONNÉES AU NIVEAU NATIONAL, COMME LE SUGGÈRE LA STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF, IL EST FONDAMENTAL DE VEILLER À CE QUE L'ENSEMBLE DES ACTEURS LOCAUX PUISSE SE L'APPROPRIER ET GARANTIR UNE MISE À JOUR RÉACTIVE DE CELUI-CI.

Concernant la question de la qualité des services rendus, elle doit être appréciée par les personnes elles-mêmes et remontée aux acteurs qui leur ont

conseillé d'utiliser le service afin qu'ils puissent affiner leurs futures prescriptions.

UN SERVICE SERA D'AUTANT PLUS UTILISÉ S'IL EST PRESCRIT PAR DES PROFESSIONNELS OU PAR DES CONNAISSANCES (AMIS, FAMILLE) EN QUI LES PERSONNES ONT CONFIANCE, LE DEGRÉ D'UTILISATION D'UN SERVICE NUMÉRIQUE REPOSANT GÉNÉRALEMENT SUR DES INTERACTIONS HUMAINES.

Sur ces deux enjeux que sont la cartographie des services et l'évaluation de la qualité de ces services, la grande majorité des participants au Labo de l'Ansa a souligné que la solution se trouvait généralement dans une bonne articulation des acteurs de terrain.

C'est cette piste là que nous souhaitons pousser aujourd'hui.

Partager et essayer les pratiques locales

IL S'AGIT AUJOURD'HUI D'ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT D'INITIATIVES LOCALES VISANT À FAVORISER L'INTERACTION ENTRE LES ACTEURS DU NUMÉRIQUE, LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ ET LES PROFESSIONNELS AMENÉS À INTERVENIR DANS DES LIEUX DIVERS OU AU DOMICILE DES PUBLICS CIBLÉS.

Ces initiatives peuvent être impulsées par des acteurs institutionnels (via des financements ad hoc tels que les investissements d'avenir) mais elle repose, comme souvent, sur la volonté et l'énergie de professionnels convaincus.

En dehors de la question des financements des services – pour laquelle des solutions sont en cours d'expérimentation (exemple : chèques « culture numérique ») et pour lesquelles les opérateurs de télécom et de services publics semblent aujourd'hui être en train de se mobiliser –, il s'agit également d'apporter un éclairage sur les pratiques innovantes au niveau des territoires.

Ceci permettra de donner envie à d'autres de se lancer dans la mise en œuvre de solutions de terrain destinées à faire du numérique un véritable vecteur d'inclusion et de solidarité.

Il importe également de ne pas oublier les publics empêchés qui ne sont pas en capacité d'utiliser les outils numériques compte tenu de leur situation (exemples : malades, détenus, personnes handicapées, très âgées, hospitalisées...), ou qui ne souhaitent profondément pas y recourir. À ce titre, la question de LA FORMATION DES ÉCRIVAINS PUBLICS ET DES AIDANTS (professionnels ou bénévoles) qui devront réaliser les démarches en ligne à la place des personnes ne doit pas être oubliée.



La situation particulière des « publics empêchés »

Pour aller + loin

Cette synthèse ainsi qu'une première cartographie reprenant les différentes situations types identifiées sont en ligne sur le site internet de l'Ansa :

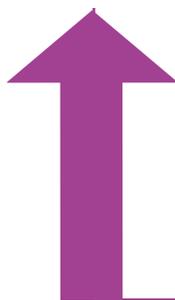
www.solidarites-actives.com.

La cartographie pourra être complétée progressivement par d'autres travaux (groupes de travail nationaux de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, groupe de travail numérique et travail social mené par le Haut conseil au travail social (HCTS), étude du Pacte civique dans les agences Pôle emploi...).

D'autres travaux comme des cahiers thématiques dressant la situation face au numérique de certains publics cibles seront également mis en ligne prochainement.

L'ENSEMBLE DE CES MATÉRIAUX A VOCATION À ÊTRE PARTAGÉ ET ENRICHÉ AVEC LES ACTEURS INTÉRESSÉS PAR LA QUESTION DU NUMÉRIQUE ET DE L'INCLUSION, QU'ILS AIENT OU NON PARTICIPÉ AU LABO.

Les suites du Labo de l'Ansa



Le Labo « numérique et inclusion » constitue pour l'Ansa une première étape de sa contribution à la construction d'une société numérique pleinement inclusive. Notre volonté aujourd'hui est de continuer à entretenir le réseau d'acteurs qui s'est mobilisé en 2017 autour de cette volonté commune. Notre souhait est de pouvoir faciliter les interactions entre les acteurs concernés, qu'ils évoluent au niveau national ou au niveau des territoires.

Au-delà de sa contribution à l'animation de ce réseau d'acteurs afin de favoriser l'émergence de nouveaux projets collectifs et leur diffusion, l'Ansa entend poursuivre son action selon une double approche :

- **TRAVAILLER AVEC DES ACTEURS SPÉCIALISTES DE CERTAINS PUBLICS** (exemple : associations de personnes handicapées, aidants non professionnels) afin de poursuivre sa recherche ciblée de solutions répondant à des situations spécifiques ;
- **TRAVAILLER AU NIVEAU DÉPARTEMENTAL OU INFRA-DÉPARTEMENTAL SUR L'ARTICULATION DES ACTEURS** de solidarité et des professionnels du numérique et soutenir la transposition et l'adaptation de bonnes pratiques repérées localement et pouvant répondre aux besoins sur d'autres terrains.

Pour mener à bien ces futures actions, l'Ansa sera à nouveau heureuse de collaborer avec l'ensemble des forces vives qui se sont impliquées lors de ces premiers travaux et que nous tenons une nouvelle fois à remercier chaleureusement. L'Ansa sera également bien évidemment ouverte pour associer de nouveaux acteurs à son action et **EN PARTICULIER LES ACTEURS LOCAUX SUR LESQUELS REPOSE LA CONSTRUCTION D'UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE PLEINEMENT INCLUSIVE.**

**Le Labo numérique et inclusion
est porté au sein de l'Ansa par :**

**Gabriel Boulet-Thomas
Michèle Pasteur
Simon Roussey**



Ansa_Asso

www.solidarites-actives.com

Agence nouvelle des solidarités actives

28, rue du Sentier 75002 Paris

Tél. : 01 43 48 65 24

Vers une société numérique
pleinement inclusive

**Synthèse du Labo de l'Ansa
« numérique et inclusion »**