



REVUE DE PRESSE 2016



PRESSE ÉCRITE



TELEVISION



RADIO



SITES WEB





Inter Soir 5 janvier 2016 replay

Axelle Lemaire en visite chez Emmaüs Connect

La secrétaire d'Etat en charge du numérique, Axelle Lemaire, sera, ce matin, au point d'accueil connexions solidaires, à Saint-Denis. La ministre signera une convention avec les représentants d'Emmaüs Connect. Ces derniers se sont donnés pour mission de permettre aux publics les plus précaires de se familiariser au numérique et faire de cet outil un levier d'insertion. Et à ce titre, ils s'inscrivent dans la politique générale de la ministre, laquelle entend aussi déployer le très haut débit sur du territoire et développer davantage les start-up.

Saint-Denis : 2 500 exclus du numérique formés à Internet



Saint-Denis, ce mardi. Imen (à droite), conseillère à l'espace Connexions Solidaires, aide Ibrahim à se connecter sur le site de la CAF, dans le cadre des « permanences connectées » gratuites ouvertes depuis deux ans. (LP/J.-G.B.)

«

Il faut d'abord vous connecter. Ecrivez votre nom. Vous vous souvenez de votre mot de passe ? » Imen supervise d'un œil bienveillant Ibrahim, en train de surfer sur le site de la

caisse des allocations familiales (CAF). Cette conseillère de l'espace Connexions Solidaires, à Saint-Denis, aide des personnes à se familiariser avec [Internet](#). Dans ce lieu du centre-ville ouvert depuis novembre 2013, plus de 2 500 exclus du numérique sont déjà venus profiter des offres d'accès à Internet ou au téléphone à prix cassés proposées par [SFR](#), mais aussi des « permanences connectées », ces ateliers de formation chaque mardi et vendredi.

Ce mardi, la secrétaire d'Etat au Numérique Axelle Lemaire a choisi ce lieu symbolique pour signer une convention sur le thème de l'exclusion numérique (lire encadré). Une reconnaissance du travail mené par Connexions Solidaires, issue d'une collaboration entre les associations Emmaüs Connect et WeTechCare.

Un atelier pour apprendre à envoyer des mails



(LP/J.-G.B.)

« Le but est de leur faire acquérir le bagage minimum pour effectuer des démarches en lignes, de plus en plus importantes », explique Hélène Garancher, responsable de Connexions Solidaires à Saint-Denis. « Il y a un atelier « premiers pas », pour les débutants, un autre sur les mails, et un autre un peu plus poussé sur les applications pour smartphones, l'envoi de MMS, etc. », détaille Imen, devant la petite salle où sont disposés une demi-douzaine d'ordinateurs.

A côté d'elle, Ibrahim est en train de faire sa déclaration pour obtenir son RSA (revenu de solidarité active).

« On ne peut plus communiquer aujourd'hui sans cet outil extraordinaire », reconnaît ce Parisien orienté ici par les services sociaux. Certains, comme Abou, franchissent d'eux-mêmes la porte de Connexions Solidaires.

« J'habite en face, sourit ce retraité de 67 ans. Je viens depuis 2 ou 3 mois, je ne connaissais rien à l'informatique. Maintenant je sais démarrer l'ordinateur, ouvrir Internet et faire du traitement de texte. C'est pas mal déjà ! » Son voisin du jour, Ali, effectue, la main tremblante, sa première recherche sur Internet pour trouver le code postal de sa ville, Aubervilliers. « Le plus facile, c'est [Google](#) », lui souffle Deborah. Un quart d'heure après, Ali manie la souris avec aisance. « C'est rare qu'ils progressent aussi vite », avoue cette bénévole.



Médiation numérique : Emmaüs connect "référent" pour les publics précaires

Un pas supplémentaire dans la lutte contre la fracture numérique ? L'association Emmaüs connect, qui vise à faire du numérique un levier d'insertion, a signé, mardi 5 janvier dans les locaux de son point d'accueil "Connexions solidaires" de Saint-Denis (Seine-Saint-Denis), une convention avec le secrétariat d'Etat au numérique, devant permettre de "renforcer le réseau de la médiation numérique accueillant des publics fragiles".

Le numérique au service de l'insertion : Emmaüs Connexions Solidaires

Une fracture numérique plus sociale que géographique

« Faire du numérique un levier d'insertion » c'est le message de Jean Deydier, directeur d'EmmaüsConnect, la toute jeune branche 2.0 de l'association historique. Mobilisé depuis plus de 60 ans dans la lutte contre toutes les formes d'exclusion, Emmaüs fait du numérique son nouveau cheval de bataille. Une action qui trouve ses racines dans un constat et un besoin grandissant : en France, près de cinq millions de personnes cumulent précarité sociale et numérique. Les tranches de la population les plus touchées : les jeunes et les personnes âgées. C'est à l'occasion des forums « connexion solidaires » qu'EmmaüsConnect réunit des experts pour débattre, produire et proposer des solutions concrètes pour lutter contre l'exclusion numérique. Plus de cloisons ni de bataille de clocher, urgence oblige. Les participants viennent d'horizons divers, des représentants des pouvoirs publics, des responsables associatifs, des bénévoles et bien entendu des usagers.

De l'équipement, mais aussi de l'accompagnement et de la pédagogie

Sur le site internet de l'association, les témoignages abondent : un ancien chômeur raconte son parcours, ses galères. Dans sa recherche d'appartement, il décide de se faire accompagner par l'association. Un parcours d'insertion numérique lui est proposé et lui permet d'obtenir un téléphone portable. « Les tarifs sociaux aident, mais cela ne suffit pas » reconnaît Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat au Numérique. Son souhait pour 2015 : que les aides sociales pour les équipements et les abonnements soient véritablement affranchies des prestataires privés, qu'elles demeurent un véritable service public. « Internet s'est démocratisé, mais 57% des Français vivent avec moins de 900 euros par mois et ne peuvent pas se permettre le luxe d'une connexion à domicile » ajoute-t-elle. Des hotspots, des points de connexion à internet libre d'accès, il y en a beaucoup, mais le matériel reste onéreux. Ces équipements, Emmaüs-connect les propose ainsi que des forfaits à des tarifs ultracompetitifs : de 40 à 160 euros pour un ordinateur, de 8 à 55 euros pour un téléphone portable.

L'association offre également des services mobiles ou internet à des tarifs très bas, par exemple 50 heures d'Internet à 5 euros. Le réseau de Connexions solidaires se développe : il existe plusieurs boutiques Connexions solidaires. Depuis le lancement de l'initiative en 2010, l'association a déjà accompagné plus de 5000 personnes dans ses 9 points d'accueil en France. Pour Stéphanie Briatte, responsable de la boutique de Saint-Denis, nul doute que le réseau s'étoffe ; dans un avenir proche « les nouvelles technologies restent trop chères pour les plus modestes et particulièrement pour ceux qui n'ont pas de compte en banque ou d'adresse fixe, le besoin est là ».

De l'équipement, mais aussi de l'accompagnement et de la pédagogie

Sur le site internet de l'association, les témoignages abondent : un ancien chômeur raconte son parcours, ses galères. Dans sa recherche d'appartement, il décide de se faire accompagner par l'association. Un parcours d'insertion numérique lui est proposé et lui permet d'obtenir un téléphone portable. « Les tarifs sociaux aident, mais cela ne suffit pas » reconnaît Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat au Numérique. Son souhait pour 2015 : que les aides sociales pour les équipements et les abonnements soient véritablement affranchies des prestataires privés, qu'elles demeurent un véritable service public. « Internet s'est démocratisé, mais 57% des Français vivent avec moins de 900 euros par mois et ne peuvent pas se permettre le luxe d'une connexion à domicile » ajoute-t-elle. Des hotspots, des points de connexion à internet libre d'accès, il y en a beaucoup, mais le matériel reste onéreux. Ces équipements, Emmaüs-connect les propose ainsi que des forfaits à des tarifs ultracompetitifs : de 40 à 160 euros pour un ordinateur, de 8 à 55 euros pour un téléphone portable.

Les entreprises séduites par l'initiative

Les actions d'Emmaüs Connect ne passent pas inaperçues. Les partenariats se multiplient : pour l'antenne de Saint-Denis, des partenariats avec SFR, une marque de téléphone portable et une entreprise de recyclage informatique. Pour 2015, les challenges ne manquent pas, mais l'association est plus que jamais confiante et forte de ses succès : le 27 novembre dernier, Emmaüs Connect recevait le Trophée de l'économie sociale et solidaire organisé par la Mairie de Paris, en partenariat avec La Tribune. Les entreprises saluent et accompagnent l'initiative. C'est le cas de Hewlett Packard dont les collaborateurs de la région Rhône-Alpes se sont investis pendant une journée pour aider Emmaüs Connect à Grenoble, à développer ses activités d'accompagnement aux usages numériques.

Comme le souligne le rapport du Conseil National Numérique, consacré à l'enjeu de l'inclusion, les « non connectés » sont également les publics condamnés à une marginalisation sociale, culturelle et économique, appelant des actions spécifiques et renforcées. Penser l'inclusion dans une société numérique impose de construire des politiques pour tous sans perdre de vue ceux qui sont les plus fragiles et qui doivent demeurer la priorité. A l'instar d'Emmaüs-Connect, les idées, les initiatives et les expériences réussies ne manquent pas, mais elles doivent trouver auprès des pouvoirs publics, européens, nationaux ou territoriaux, un appui réel. L'Etat et l'administration peuvent dès lors se penser comme des plateformes dont la fonction première serait de soutenir et d'accompagner une innovation sociale ascendante, afin de structurer la mise en réseau et la mutualisation des initiatives et d'en accélérer la montée à l'échelle par l'encadrement législatif notamment. Des missions qui incombent aujourd'hui à Etalab ou au Secrétariat Général pour la modernisation de l'action publique.

Plus qu'un enjeu de redistribution, l'inclusion est également une question de « pouvoir d'agir ». Si nous pensons que le numérique au-delà de l'enjeu technique ou économique qu'il représente participe concrètement dans la construction d'un projet social, chaque usager doit pouvoir disposer des conditions matérielles et culturelles pour en être non seulement utilisateur et consommateur de technologie, mais aussi un citoyen intégré à part entière.



Numérique Coup de pouce de l'État à Emmaüs Connect

Comme chaque mardi matin, c'est jour de permanences connectées au point d'accueil Connexions solidaires, implanté à Saint-Denis au 47, rue Jean-Jaurès depuis fin 2013. Ce programme, imaginé par Emmaüs Connect, s'est donné pour objectif de faire des technologies numériques un levier d'insertion pour les publics les plus précaires plutôt qu'un facteur d'exclusion supplémentaire.

Pour relever ce défi, différents ateliers sont proposés à ces bénéficiaires, dont la plupart sont orientés ici par des travailleurs sociaux, pour se familiariser avec un ordinateur, ouvrir un compte mail, naviguer sur Internet. Autant de gestes devenus indispensables dans une société connectée, où de plus en plus de démarches administratives et de recours aux prestations sociales s'effectuent exclusivement en ligne, au mépris d'une fracture numérique pourtant bien réelle.

C'est cette initiative des plus salutaires à l'heure où s'accélère la dématérialisation des services publics qu'est venue saluée ce 5 janvier Axelle Lemaire, secrétaire d'État au Numérique, à l'occasion de la signature d'une convention avec Emmaüs Connect visant à accélérer l'autonomie numérique des personnes en situation de précarité.



Le 93 pourrait tester l'interdiction des coupures d'Internet pour les pauvres

Saint-Denis, ce mardi. La secrétaire d'Etat au Numérique Axelle Lemaire. (LP/J.-G.B.)

La secrétaire d'Etat au Numérique Axelle Lemaire a signé ce mardi avec Connexions Solidaires une convention qui fait de cette structure, qui a déjà aidé plus de 10 000 personnes dans ses neuf points d'accueil en France, une référence pour développer des actions contre la fracture numérique. « Avec la dématérialisation des services publics (impôts en ligne, Pôle emploi...), la demande d'accompagnement est plus forte que jamais. C'est un défi et une responsabilité pour l'Etat », reconnaît Axelle Lemaire

L'Etat entend aussi lutter contre le manque d'équipements et de connexions chez certains publics défavorisés, comme les seniors ou les personnes sans qualification. 61 % des plus de 70 ans et 48 % des non-diplômés n'ont ainsi pas de connexion Internet à domicile.

Dans son projet de loi numérique présenté dans une dizaine de jours à l'Assemblée, Axelle Lemaire prévoit une disposition pour empêcher les coupures de télécommunications pour les populations précaires, comme cela existe déjà pour l'eau ou l'électricité, via le Fonds de solidarité logement (FSL). « Il faut d'abord tester ce dispositif. La Seine-Saint-Denis pourrait être un département pilote », a-t-elle proposé.

J.-G.B.

FLASH INFO

La Gazette
SantéSocial.frLUTTE CONTRE L'EXCLUSION
NUMERIQUE**Reconnect, un cloud solidaire
pour les sans domicile**

Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat au Numérique, a signé hier dans le point d'accueil Connexions Solidaires de Saint-Denis (93), porté par l'association Emmaüs Connect, une convention nommant Connexions Solidaires " Pôle Référent de la médiation numérique pour les publics en situation de précarité ".

Cette convention doit permettre à Connexions Solidaires de renforcer le réseau de la médiation numérique accueillant des publics fragiles. Alors que plus de 5 millions de personnes en France cumulent aujourd'hui précarité sociale et précarité numérique, 2016 doit marquer selon la secrétaire d'Etat une accélération de la dématérialisation des services publics " l'autonomie numérique des personnes fragiles ne devant plus être qu'une question de solidarité mais un véritable enjeu pour l'égalité des droits et des chances en France ".

Le groupe SOS Solidarités a quant à lui crée " reconnect " un cloud solidaire pour les sans domicile. Retrouvez sur notre site notre article sur le sujet.



Publicité

**LOI NOTRe :
LE BIG-BANG
DES COLLECTIVITÉS**Kit de survie juridique
et technique

EN SAVOIR +



LIRE L'ARTICLE

SantéSocial.fr

07/01/16

Sommaire à la Une

Loi vieillissement :
expérimentation de
Spasad "nouvelle
génération"

Une convention pour
renforcer les
connexions
numériques

Mutuelle : les
modalités du chèque
santé sont fixées

AD-PA : un décret à
côté de la plaque

MDPH et certificat
médical

vos chroniques

Handicap

Israël, un
eldorado pour les
autistes ?

Par Hamou Bouakkaz

Etablissements et

**CPOM : l'heure
du choix est
venue !**

Par OLIVIER POINSOT

Société

**Prévention de
l'islamisme :
repenser notre
"modèle français
d'intégration"**

Par Jean-Claude
Sommaire

Toutes les chroniques

Rédiger ma chronique

Les avantages !

Comment rédiger ?

CHIFFRES UTILES

..... à la Une

Le 07/01/2016



Partager



Pauvreté / Exclusion

Une convention pour renforcer les connexions numériques



La secrétaire d'Etat au numérique a signé une convention avec l'association Emmaüs Connect pour développer les actions en faveur de la médiation numérique pour les publics en précarité. Même si ces dispositifs manquent de financements propres, ils indiquent une préoccupation grandissante chez les travailleurs sociaux confrontés à la dématérialisation de nombreuses démarches.

"Plus de cinq millions de personnes en France cumulent aujourd'hui précarité sociale et précarité numérique". Face à ce constat, les pouvoirs publics semblent décidés à ne pas rester les deux pieds dans le même sabot. Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat au numérique (rattachée à Bercy) vient, en effet, de signer une convention avec Emmaüs Connect pour reconnaître le programme Connexions solidaires, lancé par l'association, comme "Pôle référent de la médiation numérique pour les publics en situation de précarité". Cela fait maintenant six ans que l'association Emmaüs Connect, issue de la mouvance Emmaüs, se consacre à cet enjeu de l'accès aux outils numériques des publics fragiles qui en sont souvent les plus éloignés (lire notre [reportage](#)).

Incontournable numérique

"Longtemps, ce sujet était considéré comme émergent, explique Margault Phélip, directrice adjointe de l'association. C'est de moins en moins le cas car cette question vient percuter le travail des professionnels chargés d'accompagner ces publics." A l'appui de sa démonstration, la responsable associative cite les **démarches de plus en plus nombreuses** qui nécessitent d'avoir recours au numérique : inscription à Pôle emploi, demandes de logement, de prestations familiales et depuis le 1er janvier, accès à la **prime d'activité**. Les travailleurs sociaux se retrouvent de plus en plus fréquemment obligés de secourir des usagers qui n'ont pas accès à du matériel informatique et surtout manquent de connaissances. Ce qui pose de nombreux problèmes aux professionnels qui se trouvent débordés ou ne sont pas outillés pour répondre à ce besoin grandissant.

A lire également

"Etat d'urgence social"
en 2016 ?

L'invisibilité sociale
reste encore assez floue

Mieux vaut être riche, en
bonne santé... et mobile

La pauvreté en chiffres
clés



Des équipements souvent méconnus

En fait, l'un des objectifs de cette convention est d'assurer une meilleure connaissance des équipements existant déjà sur le territoire, mais souvent méconnus des publics en précarité. A côté des lieux à vocation sociale bien identifiée (centres sociaux, missions locales, etc.) existe pléthore d'espaces publics numériques (EPN) assez peu utilisés par les acteurs sociaux. Il s'agit de faciliter les passerelles entre le monde du numérique et celui du travail social.

Faire un diagnostic

Le programme Connexions solidaires travaille actuellement sur un plate-forme web qui permettrait à chaque professionnel de réaliser facilement un diagnostic de la situation de la personne. "En répondant à quelques questions, il serait possible d'identifier les difficultés rencontrées par la personne et de l'orienter vers la bonne structure", confie Margault Phélip. Elle explique que la solution proposée à une personne ayant peur de l'informatique ou à une autre manquant de formation, ne doit pas être la même. Cet outil qui devrait être testé dès ce printemps permettra, à partir du diagnostic, de proposer des solutions concrètes d'accompagnement numérique, proches du lieu de vie.

Laboratoire grenoblois

Finalement, cette convention signée avec un département de Bercy officialise un travail réalisé sur les territoires depuis quelques années. Dans ce cadre, l'agglomération de Grenoble a ainsi identifié 23 actions permettant de devenir pilote en matière d'inclusion numérique. Cela passe, par exemple, par la formation des acteurs sociaux pour "accompagner l'évolution de leur métier et éviter que l'utilisation du numérique ne soit trop chronophage" ou l'évolution du métier d'écrivain public.

Pas de ligne budgétaire spécifique...

Reste le gros problème des financements. "Actuellement, il n'existe aucune ligne budgétaire spécifique pour la lutte contre la fracture numérique, déplore la directrice adjointe d'Emmaüs Connect. L'association se démène pour dénicher des financements ici ou là, comme si cet enjeu restait secondaire par rapport aux questions jugées vitales de l'accès au logement, au travail et aux soins. Or, de plus en plus, l'accès à ces besoins fondamentaux suppose un accès aux outils informatiques...

Les choses semblent cependant bouger. Outre la signature de cette convention (qui ne prévoit pas de financements dédiés), Emmaüs Connect note, avec satisfaction, que le plan gouvernemental sur le travail social a inclus un petit paragraphe sur l'éducation au numérique. Reste maintenant à passer aux travaux pratiques...

LA TRIBUNE

ECONOMIE BOURSE ENTREPRISES & FINANCE HI-TECH VOS FINANCES IDÉES MÉTROPOLIS CARRIÈRES

CAC 40 4 215,62 -2,26%	DOW JONES 16 379,05 +1,41%	NASDAQ 4 615,00 +1,97%	FTSE 5 796,71 -2,05%	1 EURO 1,0939\$ +0,75%	BRENT 30,7\$ -0,74%	OR 1 093,2\$ +1,51%
------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------------------	---------------------------

Technos & Medias > Internet

Emmaüs Connect aux avant-postes de la lutte contre l'exclusion numérique

Par Sylvain Rolland | 10/01/2016, 10:00 | 876 mots

En six ans, l'association Emmaüs Connect s'est imposée comme un pilier de la lutte contre l'exclusion numérique grâce au programme Connexions Solidaires, qui coordonne associations, acteurs publics et entreprises privées comme SFR et Huawei. Une convention signée ce mardi avec l'Etat en fait le "pôle référent de la médiation numérique".

Saint-Denis, 10h, mardi 5 janvier 2016. Une petite dizaine de personnes pianote sur les ordinateurs du point d'accueil Connexions solidaires, de l'association Emmaüs Connect. Parmi eux, des seniors en délicatesse avec l'informatique pour effectuer leurs démarches administratives, mais aussi des jeunes adultes tout aussi désorientés face à la nébuleuse Internet. *"Contrairement à ce qu'on pense, l'exclusion numérique ne touche pas uniquement les seniors, mais aussi les jeunes de la soi-disant génération Internet"* explique Margault Phelip, la directrice adjointe d'Emmaüs Connect.

A Saint-Denis, ville de 110.000 habitants - dont près de la moitié a moins de 30 ans - cette problématique est bien visible. Un paradoxe dans une société archi-connectée, mais qui laisse 17% des Français, soit 14 millions de personnes, sur le carreau des nouvelles technologies. Chiffre éloquent : plus de la moitié des Français ayant un revenu de moins de 900 euros par mois n'ont pas Internet à domicile, soit 6% de la population. *"A l'heure où l'administration se numérise à vitesse grand V et où il faut maîtriser Internet pour trouver un emploi ou un logement, la question de l'accessibilité aux nouvelles technologies est plus vitale que jamais"*, poursuit Margault Phelip.

20.000 bénéficiaires en six ans

Si Emmaüs Connect existe depuis 2013 seulement, l'association a mis sur pied son programme d'insertion numérique, baptisé Connexions solidaires, depuis six ans. Les salariés et volontaires commencent par établir un "diagnostic de précarité numérique", soit quelques questions pour mettre sur pied une aide personnalisée. Puis l'association mobilise son réseau pour orienter chaque personne vers la structure d'action sociale adéquate (formation de base aux outils informatiques, accompagnement pour trouver un emploi ou un logement, aide en cas de difficultés budgétaires...).

Son approche individualisée l'a rapidement imposée comme un référent dans l'écosystème de la lutte contre l'exclusion numérique. *"Nos diagnostics permettent d'éviter les erreurs comme proposer un cours d'informatique à une personne complètement isolée, qui ira deux fois et arrêtera. De même, certains savent utiliser Internet pour aller sur les réseaux sociaux mais ils sont complètement perdus quand il s'agit d'accéder au droit, de faire des démarches administratives ou de rechercher un emploi"*, précise Margault Phelip.

Présente sur seulement sept villes (Paris, Saint-Denis, Antony, Lille, Lyon, Grenoble et Marseille), l'association dispose néanmoins d'un réseau national tentaculaire d'environ 1.000 structures d'action sociale. Depuis six ans, près de 20.000 personnes ont bénéficié du programme. *"Notre force, c'est notre capacité à mobiliser les différents acteurs autour de nous"*, ajoute la dirigeante.

En plus du tissu associatif, Emmaüs Connect travaille avec les collectivités locales (villes, départements, régions) et même des entreprises privées, comme l'opérateur SFR, le cabinet de conseil Capgemini Consulting et le fournisseur informatique Huawei. Le fabricant chinois donne des téléphones portables, tandis que SFR propose des offres solidaires de 2,5 euros à 15 euros par mois pour un accès mobile et Internet illimité.

L'Etat entre bonnes intentions et panier percé

Cette réussite a retenu l'attention de l'Etat. Ce mardi, Axelle Lemaire, la secrétaire d'Etat en charge du numérique, a signé une convention avec l'association. L'objectif : faire d'Emmaüs Connect le "*pôle référent pour les publics en situation de précarité*". Autrement dit, développer le réseau de la médiation numérique autour de Connexions Solidaires et encourager la co-construction de nouvelles initiatives de lutte contre l'exclusion.

Mais si l'initiative renforcera sans aucun doute la visibilité et la crédibilité d'Emmaüs Connect, la question d'une grande stratégie nationale contre l'exclusion numérique se fait toujours attendre.

[La loi numérique d'Axelle Lemaire](#), qui arrive à l'Assemblée nationale à partir du 13 janvier, comporte bien un grand volet intitulé "accès au numérique". S'il est voté en l'état, il permettra notamment de reconnaître l'action des médiateurs numériques et incitera les collectivités à adopter une stratégie contre l'exclusion.

De quoi réjouir les acteurs sur le terrain ? Oui et non. "*La bonne nouvelle, c'est que le texte pose une série de principes positifs. Mais leur financement concret reste très problématique*", nuance Margault Phelip. Surtout dans un contexte de réduction des dotations de l'Etat aux collectivités locales, qui supportent les coûts de l'action sociale.

Le droit minimal à la connexion décrié par les opérateurs télécoms

Le volet "inclusion numérique" de la loi Lemaire devra aussi survivre au lobbying des opérateurs télécoms sur l'une de ses mesures phares : le droit à la connexion minimale pour les personnes en difficulté.

Cet article vise à considérer Internet comme un service essentiel, au même titre que l'eau, l'électricité ou le téléphone. Autrement dit, les opérateurs télécoms (Orange, SFR, Free, Bouygues) ne pourront pas couper la connexion tant que la collectivité n'aura pas statué sur la demande d'aide. Mais même s'ils participent, à l'image d'SFR avec Emmaüs Connect, à certaines initiatives d'aide l'accès au numérique, [les opérateurs télécoms, craignant les impayés, refusent toujours de considérer Internet comme indispensable...](#)



Comment Emmaüs Connect travaille à l'indispensable insertion numérique des plus précaires

EMMANUELLE DELSOL

ECONOMIE NUMÉRIQUE, SOCIAL, HUMANITÉS NUMÉRIQUES

PUBLIÉ LE 11 JANVIER 2016 À 10H27

TWITTER

FACEBOOK

LINKEDIN

GOOGLE +

EMAIL

Emmaüs Connect accompagne les plus précaires vers le numérique. Une démarche devenue essentielle pour l'insertion dans le travail et l'accès à de meilleures conditions de vie. Avec des services publics de plus en plus dématérialisés, l'association du mouvement de l'Abbé Pierre accélère en 2016 en développant ses propres services. A commencer par deux plates-formes, de e-learning et d'accès à l'emploi pour les jeunes.

EMMAÛS
CONNECT

Rechercher un emploi

Accéder à ses droits sociaux
 Trouver un médecin
 Se former
 Consommer malin
 Chercher un logement

En savoir plus

UN ACCÈS À INTERNET PEUT CHANGER UNE VIE.
TOUT LE MONDE N'A PAS CETTE CHANCE.

Aidez-nous à les aider ! RDV le 16 novembre.

#ConnexionsSx

A LIRE AUSSI



Il faut aller bien au-delà de la fracture numérique affirme le Conseil national du[...]

Le 5 janvier, Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat chargée du numérique, a nommé le point d'accueil Connexions Solidaires de Saint-Denis, "pôle référent de la médiation numérique pour les publics en situation de précarité". Cet espace est un des lieux ouverts par l'association Emmaüs Connect du mouvement fondé par l'Abbé Pierre pour accompagner les français les plus défavorisés vers le numérique. "Cette convention signée avec l'Etat établit une mission, un esprit, se félicite Margault Phélip, directrice adjointe de l'association membre du mouvement créé par l'Abbé Pierre. Mais c'est à nous de la transformer en un plan d'action pour un impact réel."

questions cles



NOS DERNIERS DOSSIERS



La blockchain, ça vous concerne aussi...



Travail et numérique : aux rapports !

NEWSLETTER

Tous les jours,
l'actu de la transition numérique

JE M'INSCRIS

A LA UNE

Samsung au secours de Sharp contre le taiwanais Foxconn



Uber, ça rime avec bienfaiteur... enfin, en américain !



5 règles d'or pour réussir la digitalisation de son offre de formations



Smart Food Paris s'ouvre aux foodtech de la capitale qui réinventent l'alimentation



DANS LA MÊME RUBRIQUE

Marier Bouygues Telecom à Orange est une bonne opération... pour les 4 opérateurs



Orange discute bien télécoms avec Bouygues, mais pourquoi ?



Le "no comment" de Orange et Bouygues





"Dites nous comment reconstruire le dialogue social à l'heure du numérique", exhorte[...]



**Le numérique
Le numérique
révolutionne le
travail (et voilà
pourquoi vous
devez vous en
soccier)**

LA MOITIÉ DES FRANÇAIS PRÉCAIRES PERDUS FACE AU NUMÉRIQUE

Un cinquième des français se sentirait encore en difficulté face au numérique, selon l'association. Et parmi les plus précaires, la proportion serait plus proche de la moitié. "C'est pourtant un formidable accélérateur pour l'insertion dans l'emploi, le logement, insiste Margault Phélip. Mais c'est aussi un moyen efficace d'améliorer les conditions de vie de ces populations précaires, en payant certains biens moins chers sur Le Bon Coin, par exemple, ou en économisant sur les télécommunications, avec l'étranger entre autres."

Emmaüs Connect est née en 2013, après trois années de préparation du projet. Depuis six ans, elle est présente auprès des plus défavorisés pour les sensibiliser et les accompagner vers le numérique sans jamais les contraindre ni les stigmatiser. Elle réalise sur le terrain des "diagnostics télécoms". Un outil d'évaluation des compétences, de l'équipement, du budget consacré au numérique ainsi que des attentes et des intérêts pour le sujet des personnes concernées. Elle a ainsi déjà accompagné 20000 personnes. "C'est bien, mais largement insuffisant, rappelle Margault Phélip. La cible, ce sont 5 millions de précaires sociaux et numériques!"

DE PLUS EN PLUS DE SERVICES PUBLICS ACCESSIBLES SEULEMENT EN LIGNE

Mais l'association souhaite accélérer sa mission sans réinventer la poudre ni mettre en place des dispositifs qu'elle n'a pas les moyens d'assumer. Comme l'explique sa directrice adjointe, à partir de 2016, la pression sera encore plus forte. De plus en plus de services publics ne seront désormais plus accessibles qu'en ligne. "C'est le cas pour la prime d'activité sur les bas salaires, l'inscription à Pôle emploi, et bientôt les déclarations de revenus et du RSA," précise Margault Phélip.

Depuis un ou deux ans, l'association cherche des leviers plus puissants pour se développer sur trois axes. Pour commencer, elle forme les travailleurs sociaux à identifier les personnes en situation de précarité numérique. Mais elle prend aussi appui sur les collectivités mais pas pour obtenir des subventions. Elle travaille avec elles sur des stratégies pensées autour des enjeux de la précarité numérique à l'échelle du territoire. "Nous avons commencé à élaborer un plan de diagnostic territorial sur l'inclusion numérique à Grenoble avec le soutien de la région Rhône-Alpes," raconte par exemple Margault Phélip.

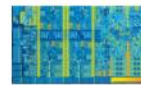
DES SERVICES MADE IN EMMAÛS CONNECT

Enfin, dernier axe de développement et véritable défi pour 2016, Emmaüs Connect a décidé de sauter le pas et de développer ses propres services numériques dans le cadre d'une nouvelle association qui sera créée en février 2016. Les premiers seront deux plates-formes. Une pour l'emploi des jeunes, et une pour l'acquisition de compétences de base en e-learning pour les bénéficiaires du RSA.

UNE PLATE-FORME CLIC-AND-JOB POUR LES PLUS JEUNES

Clic-and-job, la première, ouvrira au mois d'avril afin d'accompagner les jeunes en difficulté d'insertion vers l'emploi, avec l'aide des professionnels des missions locales, qui s'occupent justement de l'emploi des jeunes. Emmaüs Connect a donc développé un site et un outil de recherche d'emploi extrêmement simples avec l'aide de l'Éducation Nationale. Une version bêta sera testée dès la fin janvier dans les missions locales de Lille, de Grenoble et de Paris, et à l'École de la deuxième chance à Paris. L'idée : démultiplier l'action de l'association et toucher un million de jeunes d'ici 3 ans. "Nous avons aussi réalisé une étude anthropologique sur les usages numériques des jeunes qui nous sert à tester les services auprès d'eux, poursuit Margault Phélip. Sans placer le niveau trop bas, on doit cependant absolument s'adapter à leurs usages. Pas de vidéos de plus de 3 minutes, pas de textes de plus de 10 lignes..."

La plate-forme de e-learning, elle, sera destinée à l'apprentissage de nouveaux métiers, dans le numérique. Comme toutes les associations du mouvement, Emmaüs Connect emploie des personnes en précarité. Sur 65 salariés, 40 sont des contrats d'avenir ou d'accompagnement vers l'emploi, qui sont formés aux métiers du social ou du numérique.

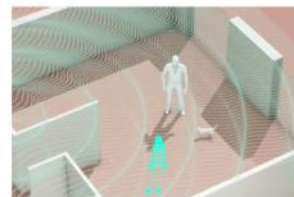


consolidation dans les
semi-conducteurs



Le futur de la mobilité
s'est écrit au CES
2016

EN IMAGES



Aérial : montre-moi ton signal Wi-Fi, je te dirai
ce que tu fais
Aérial : montre-moi ton signal Wi-Fi, je te dirai
ce que tu fais



En images : les constructeurs auto ont fait le
show au CES 2016



En images : Visite guidée du Campus Dassault
Systèmes à Vélizy



DES PARTENAIRES NUMÉRIQUES

Emmaüs Connect travaille beaucoup avec les acteurs sociaux et les collectivités, mais aussi avec des entreprises publiques et privées. La [SNCF](#) ou [EDF](#) qui veulent dématérialiser leurs services, ou Cap Gemini Consulting qui travaille sur la dématérialisation des pouvoirs publics. L'association s'appuie aussi sur des entreprises du numérique et des télécoms. [SFR](#) donne ainsi des minutes de communication et des accès data. [Huawei](#) lui, met des clés 3G à disposition. Emmaüs Connect réfléchit aussi avec [Orange](#) et [Bouygues Telecom](#), mais à une toute petite échelle, sur une gestion à l'amiable des impayés. Un sujet très sensible en particulier quand il s'agit d'étudier comment empêcher, comme l'évoque Axelle Lemaire, la "rupture de ligne".

UN ENJEU SOCIAL ET DE COMPÉTITIVITÉ

L'Etat français ne dispose d'aucune étude de l'impact d'une démarche de "connexion" des plus précaires. Emmaüs Connect le regrette estimant qu'il s'agit d'un enjeu social, mais aussi de compétitivité. D'autant que, comme le raconte sa directrice adjointe, [la Grande-Bretagne, elle, a mené ce type d'enquête en 2012](#), pour un résultat étonnant. *"11 millions de britanniques étaient alors considérés comme déconnectés, précise Marquault Phélips. La Grande-Bretagne a calculé que les connecter ferait économiser quelque 80 milliards d'euros à l'Etat et que son PIB augmenterait d'autant. Ils ont aussi évalué à 1500 euros par an le gain de pouvoir d'achat de chaque personne défavorisée connectée !"* Le gouvernement britannique a aussitôt lancé un plan d'inclusion numérique.

UNE VEILLE ET DES ÉTUDES ANTHROPOLOGIQUES

Outre son travail de terrain et désormais le développement de plates-formes, Emmaüs Connect réalise une veille permanente des innovations et services dans son domaine d'action en France et dans le monde entier. Mais elle publie aussi des travaux qui s'appuient sur l'étude de l'historique de ses actions, de statistiques. Elle a même embauché un anthropologue, Yves-Marie Davenel, qui a déjà publié un travail sur les jeunes, et un autre sur l'action sociale et le numérique, dans le cadre de la publication en ligne. Son troisième rapport concernera l'usage du numérique en zone rurale. Il y travaille dans le Nord Pas-de-Calais avec la Mutuelle sociale agricole (MSA). *"Et nous avons déjà constaté un très fort rejet du numérique dans ce monde rural qui n'existe plus du tout en zone urbaine."* Un nouvel enjeu sur un autre terrain.



EMMAÜS CONNECT LUTTE CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE



L'association, qui vient de signer une convention avec l'Etat, est en phase de devenir un acteur majeur de la lutte contre l'exclusion numérique.

La génération **connectée** a souvent tendance à l'oublier, mais tout le monde n'est pas à l'aise avec **Internet**. Et contrairement aux idées reçues, il ne s'agit pas seulement des personnes âgées, le phénomène est aussi observable chez les moins de 30 ans. En tout, ce serait 17% des Français, soit 14 millions de personnes qui seraient dépassées par les avancées **technologiques**, dont 6 millions en situation de précarité. Et pourtant, c'est devenu un outil indispensable, ne serait-ce que pour trouver un logement ou un emploi.

C'est pourquoi [Emmaüs Connect](#) a été créé en 2013. L'association se donne pour mission de faire du numérique un levier d'insertion, et non pas d'exclusion. Elle vient de faire un pas supplémentaire dans la lutte contre la **fracture technologique**, en signant le 5 janvier dans les locaux de son point d'accueil « Connexions Solidaires » une convention avec Axelle Lemaire, la secrétaire d'Etat en charge du numérique. L'objectif : faire d'Emmaüs Connect « le pôle référent pour les publics en situation de précarité ».

L'association a déjà pris en charge plus de 20 000 personnes depuis sa création. « C'est bien, *mais largement insuffisant*, rappelle Margault Phélip, directrice adjointe de l'association membre du mouvement créé par l'Abbé Pierre. « *La cible, ce sont 5 millions de précaires sociaux et numériques. C'est un formidable accélérateur pour l'insertion dans l'emploi, le logement, mais c'est aussi un moyen efficace d'améliorer les conditions de vie de ces populations précaires, en payant certains biens moins chers sur LeBonCoin, par exemple, ou en économisant sur les télécommunications, avec l'étranger entre autres* ».

Tous Acteurs du Changement : Emmaus Connect, contre l'exclusion numérique

<http://lci.tf1.fr/videos/2015/tous-acteurs-du-changement-emmaus-connect-contre-l-exclusion-8707189.html?xtmc=emmaus+connect&xtcr=2>





Loi numérique: "L'accès à Internet aussi indispensable que l'accès à l'eau ou l'électricité"

http://podcast.rmc.fr/channel30/20160119_bourdin_3.mp3





ZOOM NET

1 Vous cherchez le Tinder de la recette ? Vous pouvez trouver celle qui matche avec votre envie. Je tape « J'ai faim » et, après quelques swipes, je trouve mon coup de cœur culinaire.

2 Bill Gates et Steve Jobs, les deux géants de l'informatique, seront à l'honneur dans la comédie musicale « Nerds ». À Broadway pour l'instant...

3 Emmaüs Connect lutte contre l'exclusion numérique. Parce que, aujourd'hui, trouver un logement ou un emploi sans internet, c'est mission impossible. On aide sur connexions-solidaires.fr.

4 Au bureau, on oublie vite de se dégourdir les jambes. L'appli Stand Up! est là pour nous descotcher de l'ordi.

5 Bugs d'organisation ? Et si on avait un assistant perso dans la poche ? 24me réunit et recoupe tout ce qu'on a à faire, et nous le rappelle au bon moment.



Une expérience nouvelle d'insertion

Développé depuis déjà un an et demi, ClicnJob est aujourd'hui testé par des utilisateurs qui vérifient son bon fonctionnement. Ces testeurs ? Pas moins de 350 jeunes entre Grenoble et Lille, (100 sont dans l'agglomération iséroise). Le site propose une architecture novatrice dans le milieu de l'insertion, de la formation et de la recherche d'emploi, mais aussi un outil important pour les travailleurs sociaux. Fatoumata Camara, médiatrice de lutte contre la fracture numérique de la Mission Locale de Vaulx-en-Velin, a fait part des problèmes rencontrés par les jeunes face au numérique et ce que ClicnJob pourrait apporter à l'accompagnement traditionnel.

Le contenu du site, proposé par les professionnels des missions locales, est mis en forme de manière ergonomique et attrayante. Finies les cases de texte et les listes de fiches, WeTechCare rend l'expérience ClicnJob simple, interactive et ludique : on apprendra à rechercher efficacement un emploi avec des vidéos témoignages, sept épisodes d'une websérie/tutoriel et des quiz. Ces derniers seront aussi un moyen de relativiser l'échec en valorisant l'enseignement que l'on en tire : les corrections resteront des messages positifs et motivants.

ClicnJob présentera un tchat, une messagerie et un système de partage de CV avec les autres utilisateurs, ce qui favorisera l'entraide mais aussi le suivi par les accompagnateurs. Côté pratique, on retrouvera un générateur de CV adapté et évolutif. Une série d'étapes simples permettra de valoriser les expériences, petites ou grandes et ainsi mettre toutes les chances du côté de l'utilisateur. Cécilia Creuzet, directrice de développement chez WeTechCare, nous explique ces fonctionnalités

Insertion 2.0

Malgré la fréquente utilisation de l'outil numérique par les 16-25 ans, une étude anthropologique [PDF] montre que les compétences Internet de ce public sont surtout portées sur les loisirs. Les missions locales expriment leur envie de traduire leur travail sur les espaces numériques. Internet pourrait être un outil avantageux pour l'insertion s'il est utilisé à bon escient. Les jeunes sans emploi, ne suivant ni études ni formation (que l'on appelle le public NEET) prennent de plus en plus d'ampleur, avec une nette augmentation des jeunes demandeurs d'emploi diplômés (de niveau bac à niveau bac+5).

Les professionnels de l'insertion, associations, travailleurs sociaux et entreprises, expriment une volonté de se mobiliser sur l'outil Internet. Pour eux aussi, se former à cet usage est primordial afin de faire un suivi "connecté" et de pouvoir trouver un emploi ou une formation valorisante pour tous. Marie-Luce Jaouhari de l'ADPA (Accompagner à Domicile pour Préserver l'Autonomie) ne cache pas son enthousiasme concernant ClicnJob.

ClicnJob est, pour l'instant, fermé au public. Le lancement officiel est prévu pour septembre 2016, mais pour la Mission Locale de Grenoble et WeTechCare, le travail ne s'arrête pas là : tous deux souhaitent que l'outil évolue en permanence. Le développement continue sur une application mobile et une version 2 qui permettrait au public handicapé un accès facile au site.



Présentation de "ClicnJOB" à la Mission Locale de Grenoble

FORMATION/EMPLOI CLICNJOB, CONNECTER LES JEUNES VERS L'EMPLOI



ClicnJob est un nouveau site de recherche d'emploi pour les jeunes que WeTechCare et la Mission Locale de Grenoble ont présenté lundi 14 mars. Une expérience ludique et pédagogique de l'insertion.

Durant cette semaine des missions locales, la Mission Locale de Grenoble, en association avec la Mission Locale de Lille et WeTechCare (issue de Emmaüs Connect dans le programme Connexions Solidaires) ont réuni pas moins de 40 invités, partenaires et entreprises, pour la présentation de ClicnJob, site web de recherche d'emploi et de formation.

Ce lundi 14 mars, les différents intervenants ont démontré que cette nouvelle plate-forme

numérique pourrait être un levier de l'insertion chez les 16-25 ans. Le directeur adjoint de la Mission Locale de Grenoble, Alain Rey, a expliqué d'où est venue l'idée de ClicnJob et comment cet outil pourrait même s'étendre à l'échelle nationale sur toutes les tranches d'âge.

Un « coffre-fort numérique » administratif pour les précaires

Le gouvernement va lancer l'expérimentation d'un « coffre-fort numérique », une plate-forme qui permet de faciliter les démarches administratives des publics les plus fragiles en stockant leurs documents en ligne. Le nouvel outil devrait bientôt être testé dans une dizaine de centres sociaux.



Point d'accueil d'Essaïdis Connect dans le 19^e arrondissement de Paris. / Essaïdis Connect.

Ibrahim (1) est l'un des plus anciens résidents du Refuge, le centre d'hébergement d'urgence (CHU) gérée par l'association des Œuvres de la Mère de pain, dans le 13^e arrondissement de Paris. Cravate et veste de costume, la silhouette de ce retraité d'origine maghrébine, qui ne sort jamais de sa chambre sans sa canne, est connue de tous. « Ici, c'est un peu comme chez lui », sourit Martine Mattoug, éducatrice au sein de la structure qui offre un lit à 360 personnes en situation de précarité, sans-logis ou sans-papiers.

Comme tous les pensionnaires du Refuge, Ibrahim bénéficie, en plus du gîte et du couvert, d'un soutien pour ses démarches administratives. À son arrivée dans le centre, le retraité – désociabilisé, sans famille et qui a des difficultés pour lire et écrire en français – a reçu l'aide d'un travailleur social pour refaire sa pièce d'identité, compléter ses dossiers de demande de la Couverture médicale universelle (CMU), du RGA, de ses droits à la retraite...

Ibrahim a été domicilié au Refuge et sa situation est aujourd'hui stable. Mais comme pour beaucoup des personnes les plus fragiles, la régulation de sa



situation administrative a été longue.

Gratuité et sécurité

Pour accélérer et faciliter ces démarches, le ministère des affaires sociales a annoncé courant mars la mise en place d'un « coffre-fort numérique ». Inscrite dans la feuille de route 2015-2017 du plan de lutte contre la pauvreté, la mesure doit permettre de stocker en ligne les originaux des différentes pièces justificatives demandées par les administrations aux personnes accompagnées par des services sociaux.

« La solution technique devra respecter trois critères : la gratuité, la sécurité, et offrir une solution de partage aux principales administrations concernées, comme la CAF ou Pôle emploi », indique le ministère. Un appel à coopération a été lancé pour déterminer le choix de la plate-forme, auquel plus d'une dizaine de prestataires ont répondu. Parmi eux, La Poste, des start-up, mais aussi des associatifs, comme le Groupe SOS, qui propose déjà aux structures d'insertion sa solution de « cloud solidaire » Reconnect.

» À lire aussi : **Un « coffre-fort numérique » pour aider les plus démunis à toucher leurs droits**

« Alors que les procédures administratives en lignes se développent, il faut pouvoir accompagner les publics fragiles vers la dématérialisation, note Benoît Calmels, délégué général de l'Union nationale des Centres sociaux (Unccas). 16 % des Français n'ont pas accès à Internet. Pour les foyers aux revenus les plus faibles, cette proportion monte à plus de 50 %. L'objectif de ce nouvel outil est de libérer du temps pour nos travailleurs sociaux et permettre ainsi un meilleur accompagnement. »



Capture d'écran de Reconnect, une plateforme développée par le Groupe SOS. /

Des valises entières de documents administratifs

La direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Unccas ont été chargées d'évaluer les différents outils retenus sélectionnés à l'issue de l'appel à coopération, clôt mardi 15 mars, ainsi que les besoins des différents publics et des travailleurs sociaux. Un test grandeur nature sera mené les six prochains mois dans une dizaine de centres sociaux, choisis pour représenter la plus grande diversité de publics et d'implantations géographiques possibles.

Tous les bénéficiaires de minimas sociaux et d'allocations seront concernés, ainsi que les étrangers, en situation régulière ou pas. « Certains des sans-papiers accueillis au sein du Refuge arrivent avec deux valises, l'une remplie de vêtements, l'autre de documents administratifs, témoigne Régis Jonette, directeur adjoint de la structure. Pour obtenir une carte de séjour, ces étrangers doivent en effet produire un document par trimestre sur une période de 10 ans prouvant leur résidence sur le sol français, ce qui est très compliqué lorsqu'on est ballotté d'hébergement d'urgence en hébergement d'urgence ».

Les personnes âgées dépendantes trouveront peut-être elles aussi un intérêt dans ce nouvel outil. « Dans un centre social, une vieille dame qui ne s'en sortait pas pour payer ses factures d'eau et d'électricité est arrivée avec deux sacs plastiques remplis de documents roulés en boule, se souvient Benoît Calmels. Régler sa situation m'a pris une semaine. Avec le coffre-fort numérique, cela aurait pu mettre quelques minutes. »

» À lire aussi : Avec « Connexions solidaires », Emmaüs veut lutter contre la fracture numérique



Développer plus largement l'autonomie numérique

Consulté sur la question du nouvel outil, Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect, salue la mesure. Mais il aimerait qu'elle prenne place dans un plus vaste plan de développement de l'autonomie numérique à destination de tous les publics.

« La dématérialisation entraîne une hausse des fréquentations dans nos antennes de 30 %, note le responsable. Les publics sont perdus, ils ont besoin de conseils et des outils comme le coffre-fort numérique vont dans le bon sens. Mais aujourd'hui, on se limite à faire « à la place de ». Rien n'est fait pour développer l'autonomie numérique. Il est urgent de penser une démarche plus globale, qui ne s'arrête pas à la grande précarité. »

Julien Duriez

les actualités

L'équipe de Witzil compte trente-trois salariés et son siège est situé 11 rue Guérin à Paris.



Economics

Wizbii, l'étoile grenobloise montante de la « French Tech »

Le start-up Wizbil est devenue en quatre ans le premier réseau social professionnel pour les 18-30 ans. L'aventure ne fait que commencer.

480 000 jeunes se sont inscrits sur la plateforme Wozit! depuis sa création, et mille nouveaux profils rejoignent le réseau chaque jour, telles des étoiles ajoutées par le réel. Le réel, en l'occurrence, ce sont les offres de stages et d'emploi, auxquelles accèdent gratuitement les 18-30 ans qui s'inscrivent sur Wozit! : en 2015, dix mille d'entre eux ont décroché un job sur le site.

Les offres d'emploi sont légion. Plus de quatre mille entreprises en proposent régulièrement et gratuitement. « Notre priorité, c'est l'emploi pour les jeunes ! » lance Benjamin Guisvieux, co-fondateur et président de Maitis, tout en gesticulant sur le site web aux charts d'affaires criant pour

tant de 100 % chaque année, depuis au moins trois ans. « Nous vendons des services additionnels aux entreprises », explique son créateur. Côté recrutement, le start-up fait également bonne figure avec trente-trois salariés, dont une partie est basée au siège, à Bouchayer-Vallée, et l'autre à Paris. Aussi, tous les voyants étaient au vert pour que la « French Tech », portée localement par Digital Grenoble, attribue à cette entreprise au fort potentiel le label « pousse French Tech ». Ce bouquet d'aides pour l'export va permettre à Webdi d'assumer dans quatre nouveaux pays : l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Italie et l'Espagne... ■ SC

clickjob

Connecter les jeunes à l'emploi

Les missions locales de Grenoble et de Lille, avec l'appui technique d'Ennatis Connect, ont développé ensemble ClicJob, une application web et mobile pour accompagner les jeunes dans leur recherche d'emploi.

« Plus de 32 % des jeunes qui nous suivent éprouvent des difficultés face au numérique. Si ne savent ni créer une adresse mail ni naviguer sur un site de recherche d'emploi », déclare Magali Basselin, directrice de la mission locale de Grenoble, dont l'un des objectifs est de répondre aux questions de formation et d'emploi des jeunes de 16 à 25 ans. Pour y remédier, elle a donc conçu en 2015, avec l'aide d'Orange Connect, l'application ClickLab. Soumise actuellement à des tests, ClickLab se veut être une « boîte à outils » pour accompagner les jeunes dans les différentes étapes de leur insertion. Elle leur fournit ainsi des modules, parcours guidés, témoignages vidéos et tutoriels utiles à leurs recherches. Des ateliers numériques dédiés à la pratique, seront ainsi à la Casemate de Grenoble par des experts d'Orange Solidarity (un projet de la Fondation Orange pour réduire la fracture numérique en France). Après un déploiement pilote prévu en avril 2016 dans les deux missions locales de Lille et Grenoble, le dispositif pourrait être, dès le octobre 2016, étendu au niveau national. — SC

① Mission locale de Grenoble:
www.ml-grenoble.org

Emails Connect:
<http://connections-sellitaires.fr>

📅 Du 10 au 18 mars, semaine nationale des religions locales. Thématique à Grenoble : le maraîchage.

Dossier

Emmaüs Connect, en lutte contre la fracture numérique

Créée en 2013, l'association Emmaüs Connect permet à des milliers de personnes de sortir de l'exclusion numérique. Une démarche essentielle à l'heure de la dématérialisation massive des services publics.

Samedi 20 février, 11 h. Le point accueil d'Emmaüs Connect du 13^e arrondissement à Paris, ne désemplit pas. Entre les personnes qui viennent acheter à bas prix des recharges pour leur téléphone portable ou des web travelers pour surfer plus facilement sur le net, les personnels d'accueil ne savent plus où donner de la tête. Un peu plus loin, dans ces locaux aux allures de start-up, des personnes sont affairées autour d'ordinateurs. Les yeux rivés sur leur écran et la main hésitante, elles semblent totalement désarmées et paralysées devant ces machines aussi étrangères pour elles, qu'elles nous sont familières. Toutes écoutent attentivement les conseils des bénévoles présents sur place.

C'est le cas de Laurent, 62 ans, agent de sécurité. « Je ne vais pratiquement jamais sur le net et quand j'y vais, je me sens perdu. J'arrive à peine à utiliser un moteur de recherche, alors inutile de vous parler des démarches administratives. Sur les conseils d'un ami, j'ai décidé de m'y mettre, sans quoi je vais devenir de moins en moins autonome. » Comme Laurent, ils sont des milliers à souffrir d'exclusion numérique. Selon les derniers chiffres du Crédoc, près de 20 % des Français rencontrent des difficultés avec internet, tandis que 12 % affirment

n'être jamais allés sur le web. Des chiffres qui passent à 50 % s'agissant des personnes en situation de précarité. Emmaüs Connect intervient depuis 2013 pour fournir à toutes ces personnes un accompagnement numérique. « La plupart de celles que nous accompagnons sont orientées par les travailleurs sociaux qui les rencontrent au quotidien. Leur absence de maîtrise de l'outil informatique met sur leur route toutes sortes d'obstacles qui freinent leur volonté de s'insérer. Comment rechercher un logement quand on ne sait pas se servir d'une boîte mail ? Comment accéder à une allocation ou payer ses impôts quand on ne sait pas se connecter ? Leur situation s'apparente à un véritable handicap social », raconte Sophie Delile, une salariée de l'association. Une fracture qui devrait prendre de plus en plus d'ampleur au fil du processus de dématérialisation des services publics. « La prime d'activité n'est déjà plus disponible en version papier, ensuite viendra la totalité des allocations chômage, puis le RSA social. L'accompagnement des personnes les plus fragiles aux nouvelles technologies est de plus en plus urgent sinon nous courons à la catastrophe ».

Accompagnement numérique

L'action d'Emmaüs Connect consiste donc à faire du numérique un levier d'insertion, en permettant que les personnes accompagnées puissent se servir de leur matériel de manière tout à fait autonome. Au-delà de l'accompagnement classique que l'association offre au quotidien, en fournissant du matériel accessible à tous et en prodiguant des conseils personnalisés, celle-ci organise des ateliers thématiques. On y apprend les rudiments du traitement de texte, les gestes de bases de la maintenance, le maniement d'un smartphone ou encore la navigation sur le web. Une occasion de retrouver une certaine normalité. En 2014, l'association a tenté d'évaluer l'impact social de son action sur les 18 000 personnes qu'elle accompagne depuis



© Michel La Morte

2013 au travers de ses huit points d'accueil en France. Les bénéficiaires interrogés ont rappelé que l'accompagnement leur avait permis d'être plus autonomes, de se sentir intégrés dans la société, de s'insérer sur le marché du travail et d'améliorer leur situation économique en apprenant à mieux maîtriser leur budget numérique. Mais par-dessus tout, ils ont souligné que la maîtrise de tous ces nouveaux outils leur a permis de recréer du lien social, que ce soit avec leurs amis ou avec leur famille, qui se situe parfois loin d'eux. « L'enfer c'est les autres » écrivait Sartre. Je suis intimement convaincu que c'est le contraire. L'enfer c'est être soi-même coupé des autres », affirmait l'Abbé Pierre. A sa manière donc, Emmaüs Connect contribue chaque année à sortir des milliers de personnes de l'enfer de l'isolement numérique. »

Antoine Janbon



© Mairie Les Miroirs

« Le numérique doit faire partie intégrante des politiques d'action sociale. »

Emmaüs Connect vient de réaliser une étude sur la place du numérique dans l'action sociale, tant du point de vue des professionnels que des bénévoles. Margault Phélip, sa directrice adjointe, revient sur les modalités et les résultats de ce travail au long cours.



Union Sociale :
Dans quel
contexte s'inscrit
votre dernière
étude ?

Margault Phélip :
L'idée était d'avoir
une vision précise des

usages numériques des professionnels et des bénévoles de l'action sociale. Il s'agissait de comprendre en quoi le numérique peut faciliter l'insertion des publics qu'ils accompagnent, mais également de comprendre comment les professionnels se situent dans ce contexte de dématérialisation croissante des services publics.

US : Quelle méthodologie pour mener
ce travail ?

MP : Cette étude a été menée par un anthropologue. Elle comprend une partie quantitative qui nous a permis de réaliser un certain nombre de statistiques sur le sujet. Nous avons ensuite opéré des entretiens plus qualitatifs, menés à la fois avec des professionnels de terrain et des cadres. Les champs visés étaient ceux de l'insertion, de l'accompagnement global, du logement. Les acteurs interrogés étaient parfois du secteur public, parfois du secteur associatif, en milieu urbain et en milieu rural.

US : Quels sont vos principaux
constats ?

MP : Le premier constat est que les professionnels de l'action sociale se rendent compte du positif que le numérique peut avoir pour le parcours d'insertion des personnes. Aujourd'hui, une personne connectée, c'est une personne qui est plus autonome, donc moins en demande d'accompagnement, ce qui va finalement libérer un temps précieux pour les professionnels. Malgré cela, il n'y a pas de pratiques unifiées en la matière. Chaque acteur va donc développer une manière de faire en fonction de ses appétences personnelles pour l'outil informatique. Il existe donc

une fracture entre les jeunes, à l'aise avec ces nouveaux outils et les anciens, moins familiers du numérique et craignant que ces outils viennent concurrencer la relation humaine. Nous avons également noté un décalage entre les cadres, qui vantent les mérites du numérique tout en soulignant que les salariés ne sont pas prêts, et les professionnels, ouverts à toutes ces évolutions en rappelant le numérique ne fait pas partie de leurs métiers et qu'ils ne sont pas équipés pour atteindre cet objectif. Il faut donc souligner une absence de politique en la matière. Cette étude montre également que la fracture numérique est ressentie de manière forte par les professionnels qui passent de plus en plus de temps à offrir une assistance technique à des personnes qui ne savent pas se débrouiller avec ces nouveaux outils. Près de 75 % de ceux dans ce cas font à la place des personnes accompagnées, par manque de temps. Il y a donc une vraie nécessité pour les professionnels d'être formés pour apprendre à détecter les failles de certaines personnes et de pouvoir les orienter. Le numérique doit faire partie intégrante des politiques d'action sociale. C'est une urgence. »

le magazine
décryptageInclusion
numériqueAction sociale et
numérique : l'urgence
d'un rapprochement

Si l'usage des outils numériques fait désormais partie intégrante des pratiques professionnelles des intervenants sociaux, aucune réflexion globale n'accompagne cette évolution. Afin de ne pas laisser sur le bord de la route les publics déconnectés, une étude d'Emmaüs Connect invite le secteur social et les acteurs du numérique à coopérer.

Jeunes sans diplôme, ménages à bas revenus, personnes handicapées ou âgées... six millions de personnes cumulent précarité sociale et précarité numérique en France, selon Emmaüs Connect. Alors que les outils numériques sont devenus incontournables pour accéder aux services publics et privés, trouver un emploi ou se former, leur place et leur rôle au sein du travail social restent très peu interrogés. D'où l'intérêt de l'étude commandée par l'association Emmaüs Connect (1) et dont les grandes lignes ont été présentées le 30 mars, lors d'une journée organisée par la mission d'animation territoriale et professionnelle du pôle « solidarité » (MATPPS) du conseil départemental de Seine-Saint-Denis (2). Cet état des lieux devrait nourrir utilement la réflexion sur le numérique qu'a promis d'engager le gouvernement dans le cadre du « plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social » (voir encadré, page 29).

Réalisée de février à mai 2015 par l'anthropologue Yves-Marie Davenel, l'étude s'est appuyée sur une trentaine d'entretiens individuels et collectifs avec des responsables de structures et des intervenants sociaux (à Bordeaux, à Marvejols, à Mende, à Paris et à Saint-Denis), quatre groupes de discussion avec des professionnels de statuts et des structures variés (à Lille, à Lyon, à Marseille et à Saint-Denis) et des ren-

contres avec sept animateurs médiateurs de relais services publics (3) situés en Lozère. Au total, près d'une centaine de personnes ont été interrogées sur leurs usages professionnels du numérique et sur leur regard sur l'accompagnement des usagers aux technologies de l'information et de la communication. En parallèle, un questionnaire quantitatif a été diffusé par le biais des partenaires d'Emmaüs Connect, de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) et des Acteurs sociaux hebdomadaires, qui a permis d'exploiter près de 500 réponses.

FORMER LES USAGERS

L'étude met à la fois l'accent sur les potentialités du numérique dans le secteur social et sur les risques d'exclusion sociale et de non-recours aux droits liés à un non-équipement ou à une non-maîtrise. Focalisée sur les champs de l'action sociale qui concernent le public accompagné par Emmaüs Connect (le budget, l'accès aux droits, l'insertion socio-professionnelle, le logement, l'hébergement d'urgence et l'accueil ponctuel), elle met au jour « des tendances à l'échelle nationale » qui « peuvent servir de lignes directrices pour aider à saisir les enjeux du numérique au sein de l'action sociale ». En identifiant les leviers d'action et les blocages, cet état des lieux n'est pas seulement exploratoire. Il se veut le point de départ du développement

de solutions pour mettre le numérique au service de l'insertion sociale en mobilisant les travailleurs sociaux, les acteurs du numérique et les opérateurs de services publics. Cela afin de répondre à « l'impérieuse nécessité d'une formation de masse des usagers aujourd'hui déconnectés ».

L'étude met d'abord en évidence l'utilisation du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux depuis une dizaine d'années : « Aujourd'hui, plus aucun travailleur social ne peut travailler sans maîtriser à minima les outils informatiques et Internet ». De fait, 83 % des répondants au questionnaire considèrent qu'Internet est indispensable dans leur travail. « La grande majorité des intervenants

Emmaüs Connect, à la croisée de deux mondes

Faire du numérique un levier d'insertion : c'est l'ambition d'Emmaüs Connect. Créée en 2013, l'association, à la croisée du social et du numérique, s'est donnée comme objectif de coconstruire avec les acteurs du social et du numérique des solutions nouvelles en faveur de l'inclusion numérique des plus fragiles. Outre sa mission d'interpellation et de sensibilisation, elle développe un programme de terrain intitulé « Connexions solidaires » sous la forme de points d'accueil qui permettent aux plus fragiles d'acquiescer un « bagage numérique minimum » (accès personnel à un ordinateur et un téléphone, solution d'accès adaptée à la téléphonie et à Internet, compétences de base, connaissance des services numériques clés) et crée des outils en faveur de l'inclusion numérique (formations, cartographies, modules d'accompagnement des structures d'action sociale et des collectivités). 16 000 personnes ont d'ores et déjà bénéficié de ces services via 500 structures partenaires.

<http://www.emmaus-connect.fr>

décryptage

sociaux interrogés a une réelle appétence pour ces services qui viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle. » Cette pénétration s'est toutefois faite de manière progressive et inégale : alors que les assistants sociaux du centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) disposent d'un ordinateur professionnel depuis une quinzaine d'années, certains professionnels du conseil départemental de Louère n'ont été équipés qu'en 2014.

GAIN DE TEMPS

Dressant l'inventaire des points positifs liés à la percée du numérique dans le secteur social, l'étude relève qu'« Internet facilite un nombre grandissant de démarches et donne accès à des services nouveaux et innovants, améliorant ainsi le quotidien des professionnels et des usagers ». Principal atout : le gain de temps. « Par exemple, quand il manque une attestation CAF dans un dossier, je l'imprime, ce qui évite des allers-retours à la CAF pour les usagers », témoigne une conseillère en économie sociale et familiale du centre communal d'action sociale (CCAS) de Saint-Denis.

Si le numérique s'est immiscé dans la relation usager-travailleur social, « il demeure cependant un outil et ne supplée pas à l'interaction, nuance l'étude. Cela se manifeste notamment par le fait que lors des entretiens, l'ordinateur, s'il est présent dans la pièce de réception, est relégué au second plan, comme un outil support pour effectuer une recherche ou consulter avec l'usager son espace personnel sur tel ou tel site administratif. » Il existe aussi des écarts importants dans les pratiques en fonction des champs d'accompagnement. « Selon que l'interaction est ponctuelle ou suivie dans la durée, les opportunités et les modalités d'utilisation du numérique varient assez fortement. » Sans surprise, ce sont surtout les intervenants sociaux de l'insertion par l'activité économique et du logement – qui pratiquent un accompagnement individualisé dans la durée et dans des domaines où la dématérialisation est la plus avancée – « qui se sont positionnés sur l'inclusion numérique ». Alors que, dans les autres secteurs, les entretiens en présentiel, le téléphone et le courrier restent privilégiés (4), ces professionnels ont recours, pour plus de la moitié d'entre

« La problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'action sociale »

eux, aux échanges électroniques avec les usagers.

La nature de la structure a également une incidence sur les pratiques : les associations constituées uniquement de bénévoles, compte tenu de la faiblesse de leurs moyens, se préoccupent peu de numérique. Quant aux institutions publiques, elles doivent composer avec des contraintes juridiques et organisationnelles qui restreignent les usages numériques – notamment lorsque les intervenants sociaux n'ont pas le droit de donner leur adresse électronique professionnelle aux usagers, qui sont invités à utiliser une adresse générique moins adaptée aux échanges suivis.

Le constat est sans appel : alors qu'elle est devenue incontournable, « la problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'action sociale ». Le numérique « n'est pas le sujet prioritaire » au regard des besoins vitaux (se nourrir, se loger, se vêtir). Considéré comme difficile à appréhender, il apparaît seulement au coup par coup au cours de

l'accompagnement des démarches des usagers (recherche d'emploi, logement...), plaçant les travailleurs sociaux en première ligne.

Illustration de ce manque de réflexion globale : l'absence généralisée de procédure systématique et uniformisée de détection des besoins numériques des usagers. Si 78 % des répondants estiment être en mesure de détecter les difficultés de leur public en la matière, 35 % disent le faire difficilement. « Il s'agit de pratiques individuelles, aucun intervenant social n'évoquant de protocole et/ou de questionnaire systématique de détection. » Cette dernière se fait « à la discrétion du travailleur social en fonction des problématiques abordées avec l'usager dans le cadre des entretiens ».

L'enquête souligne également le sous-équipement des structures : « Si toutes celles rencontrées sont aujourd'hui largement informatisées, il subsiste cependant des problèmes d'équipement dans certaines d'entre elles, que ce soit en termes de nombre d'ordinateurs mis à

Un plan numérique pour le travail social

La « plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social », rendu public en octobre (1), propose de développer les usages et pratiques numériques chez les intervenants sociaux. Néanmoins, la réflexion ne devrait être lancée qu'une fois le Conseil interministériel du travail social (qui prendra la suite du Conseil supérieur du travail social) installé, à l'issue de la mission de préfiguration de la députée Brigitte Bourguignon. Objectif du gouvernement : « permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement humain et de travailler davantage en réseau » mais aussi « renforcer le pouvoir d'agir

des personnes et prévenir le risque de fracture numérique ». Parmi les mesures annoncées, la relance du « chantier du dossier social unique » devrait faciliter le travail des professionnels en ne recueillant qu'une seule fois les informations requises pour l'ouverture des droits ou le suivi des personnes. Le plan envisage également de renforcer la formation des travailleurs sociaux aux usages du numérique (2). Autre mesure : la création d'outils numériques de géolocalisation du premier accueil de proximité et de l'offre d'accompagnement social (le type « guide des solidarités interactif » en ligne). L'ensemble servira de socle à un « plan d'action

en faveur de l'apport du numérique au travail social » élaboré sous l'égide de l'Agence du numérique en relation avec le Conseil interministériel du travail social. « Après avoir milité pendant plusieurs mois pour que le numérique soit pris en compte dans le cadre des « états généraux du travail social », voir que nous avons été entendus est un premier pas très satisfaisant », estime Margault Phéto, directrice adjointe d'Emmaüs Connect. »

(1) Voir ASH n° 2932 du 6-11-15, p. 67.

(2) Les contenus de formation seront définis en lien avec l'Agence du numérique, les employeurs, les régions, le Centre national de la formation publique territoriale, les organismes de formation et les entreprises associées.

le magazine
décryptage**« Seuls 14 % des répondants au questionnaire en ligne déclarent avoir déjà eu une formation au numérique dans le cadre professionnel »**

la disposition des professionnels ou d'anciens intervenants sociaux reste un problème central. Non seulement la formation initiale des futurs travailleurs sociaux n'aborde pas les enjeux du numérique, mais « seuls 14 % des répondants au questionnaire en ligne déclarent avoir déjà eu une formation au numérique dans le cadre professionnel » (5). Aussi est-ce « sur le tas » que les professionnels appréhendent cet outil en dehors de tout cadre de référence, sans méthodologie ni partage de bonnes pratiques. Par conséquent, il est « difficile de qualifier des pratiques numériques professionnelles ou de les catégoriser, chaque travailleur social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités se reposant ou non sur des solutions numériques ».

Pour autant, se former au numérique n'est pas une attente forte, constate l'étude, les intervenants sociaux privilégiant d'autres domaines de formation considérés comme davantage prioritaires. Un autre facteur permet d'expliquer ce

faible intérêt : les professionnels souhaitent majoritairement se décharger de l'accompagnement numérique des usagers sur « des structures dédiées », comme les espaces publics numériques (EPN), les points information médiation multiservices (PIMMS) (6) ou le programme « Connexions solidaires » d'Emmaüs Connect.

DÉPASSER LE DIAGNOSTIC

Reste que le partenariat entre les acteurs du numérique et les acteurs de l'action sociale se fait difficilement. Ce qui freine la proposition de solutions innovantes et pérennes d'accompagnement numérique des usagers. Les travailleurs sociaux sont, par exemple, peu au fait des actions et dispositifs qui existent en matière d'inclusion numérique – certains d'entre eux ne connaissent ni les EPN ni les PIMMS, ce qui ne permet pas d'orienter efficacement les usagers qui en auraient besoin.

En outre, lorsque des institutions se saisissent du sujet, elles ont du mal à passer du diagnostic à la réalisation.

L'étude évoque le cas du conseil départemental de la Gironde qui a édité en 2011 un « livre blanc » identifiant les forces et les faiblesses numériques du territoire et proposant des pistes d'action. Si 60 % des préconisations ont été mises en œuvre, l'expérimentation d'un « pack d'accès social Internet » contenant une connexion Internet à domicile (à tarif négocié avec un ou des opérateurs), un ordinateur reconditionné et une formation de base aux usages numériques a été délaissée.

Puisque les responsables de structures anticipent difficilement les effets futurs de la numérisation, il n'est pas étonnant que les travailleurs sociaux de terrain aient rarement une vision claire de son impact sur l'évolution de leur métier. Certes, pour certains, l'accompagnement au numérique est désormais vécu comme une mission à part entière, pleinement assumée. Mais d'autres se montrent très réticents à l'égard de ce qu'ils considèrent comme une charge de travail supplémentaire ou comme une « déshumanisation ». L'aspiration à une prise en charge de la formation et de l'accompagnement numériques des usagers par des structures spécialisées laisse néanmoins penser que la plupart des travailleurs sociaux souhaitent « pouvoir se consacrer pleinement à ce qui constitue aujourd'hui le cœur du métier, à savoir l'accompagnement social ». ■ Caroline Sécherre-Olivier

Recommandations : sensibiliser, former, innover...

L'étude propose une série de recommandations.

1. Sensibilisation : interpeller les pouvoirs publics pour que les organismes qui dématérialisent s'engagent à former les usagers, mais aussi faire du numérique une priorité transversale au sein de l'action sociale ; réfléchir à des modalités pertinentes de détection de la problématique numérique par les travailleurs sociaux ; ou encore mieux faire dialoguer l'action sociale et les administrations.

2. Formation : mettre l'accent sur les formations en direction des professionnels, mais aussi des usagers dans le cadre d'un suivi adapté et

dans le durc, qui permette une autonomisation.

3. Innovation : opérer un changement d'échelle des outils de formation et les adapter aux pratiques et aux compétences (développer des outils basés sur la mobilité, créer des versions tests avant l'envoi définitif pour permettre aux usagers des services publics en ligne d'appréhender et de travailler avec des travailleurs sociaux) ; créer un espace de stockage numérique et physique pour permettre aux personnes de conserver une trace de leurs documents personnels et administratifs.

4. Mise en réseau : favoriser le dialogue entre le secteur

sociétal, les grands opérateurs de services publics et les acteurs du numérique.

5. Accessibilité : développer l'accès à du matériel (ordinateur, smartphone, imprimante), à une connexion (forfaits adaptés...) ou à des bornes électriques publiques (pour que les publics en errance rechargent leurs téléphones). Le rapport propose enfin d'explorer deux pistes : l'expérimentation du « Tiers Truck » en Lozère (1) et l'utilisation de la visioconférence entre services publics et usagers. *

(1) Service mobile de formation au numérique en direction d'intervenants sociaux en partenariat avec sa main-d'œuvre indépendante.

(1) « Le numérique au sein de l'action sociale : politiques d'inclusion et pratiques de professionnels et accompagnateurs au terrain des usagers ». Disponible sur <http://www.ash.tm.fr>

(2) « La numérisation pour tous ? À quelles conditions ? » Avec prochainement disponibles à www.ash.tm.fr

(3) Depuis 2006, les profits sont reversés à l'association pour le soin de santé publique (SSP) des structures d'accueil polyvalentes de public (portées par une maître, une structure communautaire, une association...) qui permettent d'effectuer des démarches administratives relatives à plusieurs administrations ou organismes publics.

(4) Quant au reste, il suppose la possession d'un téléphone portable professionnel, ce qui, la encore, est loin d'être le cas.

(5) Le pourcentage est encore plus faible si l'on considère le fait qu'un certain nombre des personnes ayant répondu positivement confondent numérique et analogique.

(6) Les EPN permettent d'accéder, de découvrir, de s'informer, d'échanger, de se former et de créer des outils, des services et des innovations liés au numérique dans le cadre d'actions diversifiées : accueils, ateliers, ateliers collectifs d'éducation ou de production, ateliers individuels, ateliers communautaires, etc. Quant aux PIMMS, ce sont des lieux d'accueil collectif, animés par une équipe de professionnels, qui proposent des services de proximité à la disposition des habitants et facilitent l'utilisation des services publics.

décryptage

Les effets pervers
de la dématérialisation

La dématérialisation des échanges avec les services publics met en difficulté certains usagers. Ce qui accentue leur dépendance à l'égard des travailleurs sociaux...

Dans un contexte de rigueur budgétaire, les réformes structurelles engagées par les grands opérateurs de services publics (Pôle emploi, caisse d'allocation familiale, caisse primaire d'assurance maladie...) sont marquées par le développement des outils numériques. L'objectif est de « faciliter les échanges entre usagers et services, et [de] remplacer progressivement les interactions physiques en agences par des échanges dématérialisés, tout en ciblant un accompagnement spécifique, mais limité quantitativement, aux publics les plus fragiles », explique l'étude d'Emmaüs Connect.

Néanmoins, cette évolution « est vécue comme subie et contrainte, les intervenants sociaux n'étant pas consultés sur la nature, le contenu et la forme des services numériques des grands opérateurs. Il n'y a donc pas de co-construction qui prenne en compte leur expertise des publics fragiles », précise le rapport. Ainsi les dispositifs se révèlent-ils souvent mal adaptés aux usagers accompagnés.

Dans ces conditions, la quasi-totalité des intervenants sociaux n'ont d'autre choix que d'accompagner leur public dans leurs démarches numériques, que ce soit pour la prise d'un rendez-vous à la préfecture, la déclaration trimestrielle à la caisse d'allocation familiale, l'envoi d'un CV, la recherche de logement, la déclaration mensuelle à Pôle emploi... Ils sont sollicités pour pallier une lacune (illettrisme, non-maîtrise de l'outil informatique...), une absence d'équipement (ordinateur, imprimante), mais aussi pour être plus efficaces : « Faire une actualisation Pôle emploi me prend cinq minutes. Si la personne le fait elle-même, ça nous prend trente minutes », témoigne un professionnel.

Bien que les intervenants sociaux privilégient en général l'accompagnement avec « et pas à la place », ils constatent une perte d'autonomie des personnes : « La non-prise en compte des niveaux de

compétences numériques des usagers les rend de plus en plus dépendants d'un accompagnement par un travailleur social. Ce qui va à l'encontre de la mission première du travailleur social, qui est de permettre aux usagers de s'autonomiser dans leurs démarches et leurs parcours socio-professionnels », souligne l'étude.

QUESTIONS ÉTHIQUES

Autres effets délétoires du tout numérique : sa dimension chronophage (les démarches auparavant réalisées directement par l'usager au guichet des services publics sont désormais effectuées avec le travailleur social) et le coût à la charge des structures (papier, impressions...). En outre, la dématérialisation implique d'avoir accès aux comptes et espaces personnels des usagers, ce qui soulève des questions éthiques. « Je suis souvent contrainte de créer des espaces personnels

pour les usagers avec mon adresse mail professionnelle. Du coup, je reçois des messages qui leur sont adressés, que j'imprime et transmetts, mais ce n'est pas du tout déontologique », témoigne une assistante sociale.

Par ailleurs, la dématérialisation s'accompagne d'une complexification des relations avec les grands opérateurs de services publics, en particulier lorsqu'il s'agit de gérer des dossiers complexes. « Avant, on avait des professionnels référents dans les grandes institutions. Si les travailleurs sociaux étaient en difficulté, ils pouvaient contacter un service spécifique, à la CAF par exemple. Aujourd'hui, le service social a passé en central une convention avec la CAF et [les échanges] se font par mail », regrette un professionnel. Aussi, dans ce type de cas, le numérique n'est-il plus perçu comme un levier « mais comme un frein. Et cela impacte directement le suivi de l'usager : le travailleur social n'étant pas à même de lui fournir une réponse directe, il le renvoie faire ses démarches lui-même, alors que dans le même temps les points d'accueil des services publics diminuent. Cela crée un cercle vicieux facteur d'aggravation des situations d'exclusion et de non-recours » – non-recours qui reste toutefois difficile à évaluer, précise l'étude. ■ C. & D.

e-insertion ou e-exclusion ?

Désormais perçu comme inévitable dans les parcours d'insertion socio-professionnelle des usagers, le numérique est considéré par certains travailleurs sociaux comme une opportunité pour les plus autonomes. Certains y ont d'ailleurs recours pour résoudre des « problématiques financières ou de mobilité notamment, en faisant découvrir à leurs usagers des sites spécifiques (Millelcar pour la mobilité, Laboonline pour les achats, Skype pour la communication, Paris.fr pour les loyers, etc.) », voire pour rejoindre du lien social et affectif (par exemple, en activant un compte Facebook). Pour autant, les technologies

de l'information et de la communication constituent globalement un frein dans l'accès aux droits des « mal-connectés », relève l'étude d'Emmaüs Connect. Outre un faible équipement et des problèmes de connexion, l'illettrisme est un des facteurs principaux d'exclusion numérique dans la mesure où l'informatisation suppose de maîtriser la lecture et l'écriture. À cela s'ajoute une « mauvaise maîtrise des outils numériques liée à un usage limité et principalement récréatif ». Dans ces conditions, il n'est pas rare que les usagers adoptent des stratégies d'évitement informatique, d'autant qu'il existe, pour certains, un véritable

risque d'effleur avec des conséquences immédiates et parfois dramatiques (suspension du RSA, radiation du Pôle emploi...). En outre, parce qu'ils accèdent avec retard aux informations, certains usagers sont pénalisés pour s'inscrire à une formation ou répondre à une offre d'emploi alors que d'autres, peu mobiles, subissent de plein fouet la fermeture des guichets de proximité. Exemple emblématique cité par l'étude : face aux nouveaux services dématérialisés de gestion des repas scolaires mis en place par plusieurs villes, certaines familles en situation d'exclusion numérique ont dû faire face à des impayés et à des dettes. ■

<http://lci.tf1.fr/jt-20h/videos/2016/la-silver-economie-quand-la-formation-web-des-seniors-devient-8731400.html>



La République numérique ne doit exclure personne

Allocations-chômage, RSA, impôts... L'administration impose des services 100 % en ligne, aux dépens des plus démunis. La démocratisation du numérique est essentielle

COLLECTIF

Inscription à Pôle-emploi depuis mardi, prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocations familiales depuis janvier, distribution de chèques au mois de mai... Avec la dématérialisation totale de nombreux services publics essentiels, la République numérique se modernise. Mais elle prend le risque de se reconstruire sur un terrain inégalitaire. Ces services 100 % en ligne, qui s'installent sans vraiment s'annoncer, font vaciller le pacte républicain pour tous ceux qui sont éloignés d'Internet. Nous, acteurs de la solidarité, entrepreneurs du Web, réunis pour la première fois, faisons un sond et tirons constat : plus que jamais, l'autonomie numérique (ou littératie numérique) de tous devient une condition nécessaire de notre cohésion sociale. Chacun le devine, nous en faisons l'importance.

Nous en sommes convaincus, le numérique offre des perspectives uniques de modernisation de l'État. Cependant, si pour nombre d'entre nous la dématérialisation des services les plus essentiels facilite le quotidien, tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages. Pour les plus de cinq millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique, la numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire : une double peine pour des usagers confrontés devenus subitement dépendants des compétences numériques de leur enfants, pour des personnes âgées isolées, pour des travailleurs qualifiés et des jeunes en recherche d'emploi.

Certains citoyens, en situation d'illettrisme par exemple, auront d'ailleurs toujours recours au guichet. Soulignons que la précarité nu-

merique est postforme : diffusées d'accès liées à la tarification des personnes et au coût des équipements, méconnaissance des opportunités qu'Internet peut offrir, désorientation ou défiance face à son clavier, sont autant de freins à l'inclusion numérique – et donc sociale – des plus fragiles.

AGRÉGER NOS FORCES

Parce que, en 2016, la démocratisation des services publics fait d'Internet un passage obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté, ces publics en difficulté souffrent déjà vers les précipices d'une société. Ils viennent chercher de l'aide pour accéder aux services de la protection sociale ou pour actualiser leurs droits. Les efforts étant insuffisants pour traiter ces demandes constantes d'accompagnement, ils sont redirigés vers les associations de solidarité et agents des professionnels de l'accompagnement social.

Une étude réalisée en 2015 par l'Inrets Connect montre que l'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints de faire les démarches « à la place de » la personne qu'ils accompagnent. Par ailleurs, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Les acteurs de la solidarité signalent que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

Pourtant, pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe de nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique. Ils sont, malgré leur engagement indéniable, accablés sur les territoires et dépendants de financements insuffisants. Au final, leurs réponses sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et donc potentiellement en rupture de droits.

Convaincus que le numérique peut être à la fois vecteur d'inégalité des

chances et source de développement économique, les signataires de cette tribune, saisis par l'urgence, souhaitent s'unir autour d'une grande initiative citoyenne qui vise à mettre l'action sociale, les médiateurs

numériques, les acteurs publics, les opérateurs de la protection sociale, le secteur privé et même chaque citoyen en capacité d'accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique. Pour moderniser, sans exclure. Partout où l'enjeu est social, chacun perçoit la profondeur du sujet : comment accompagner alors l'absence d'un plan national qui présenterait la mesure de l'urgence, en l'absence de ligne budgétaire associée ? Un plan « litiges » qui viendrait compléter le plan France Très Haut Débit – 30 milliards d'euros d'ici à 2018 – et qui, au même titre que ce dernier, représenterait un véritable investissement, à la fois matériel et humain, pour l'avenir.

Conscients de nos responsabilités, nous, signataires, nous engageons à nous organiser en formant des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. Ces réseaux sont déjà en partie existants : ce sont les nôtres, il font les outils, les démarcheurs et les animateurs. C'est pour cette raison que nous plaçons une partie de nos efforts dans le développement de ressources pédagogiques et de parcours de formation en ligne, gratuits et collaboratifs, autour desquels nous pourrions agréger nos forces et nos ressources.

Cette plateforme Web pour le développement de la littératie numérique permettra également à une communauté de citoyens, médiateurs, mais aussi bénévoles, manuels et solidaires, d'aider un ami, un parent, un voisin. Nous n'ignorons rien, nous nous inspirons directement du succès du portail de l'Université de la Francophonie en passant par le Réseau Civil, une initiative dans cet esprit indispensable d'éducation au numérique pour accompagner les publics fragiles à grande échelle. Ce défi que nous releverons collectivement, car nous avons tout et tous à y gagner. ■

■ Ce texte est signé par un regroupement inédit d'acteurs majeurs de structures et personnes : associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web. Le texte complet est disponible sur lemonde.fr.

NOUS PLAÇONS UNE PARTIE
DE NOS ESPOIRS DANS
LE DÉVELOPPEMENT DE
RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

WETECHCARE, LA START-UP SOCIALE D'EMMAÛS POUR FAIRE DU NUMÉRIQUE UN LEVIER D'INSERTION POUR TOUS

En France, 1 Français sur 5 est déconnecté. Pourtant, Internet est devenu une nécessité au quotidien, notamment dans la recherche d'emploi ou l'accès aux services administratifs. Pour faire monter ces personnes en compétences numériques, Emmaüs Connect lance WeTechCare.

1 million de bénéficiaires d'ici 2020

WeTechCare est une startup sociale qui place le numérique au service des personnes qui en ont le plus besoin. Aujourd'hui, Internet est devenu le principal canal d'accès à la citoyenneté et offre d'innombrables opportunités : trouver un emploi, se déplacer, se soigner, s'informer, dialoguer, se divertir, acheter malin... 5 millions de personnes restent encore en difficulté et déconnectées. L'objectif de WeTechCare : leur garantir une plus grande autonomie vis-à-vis de ces outils numériques, via une plateforme d'apprentissage (Bagage Numérique Minimum) et une plateforme dédiée à l'insertion (CLICNJOB). La startup collabore avec les entreprises, les institutions locales et nationales, les opérateurs de la protection sociale et l'action sociale. De nombreux partenaires ont rejoint la cause défendue par Emmaüs, notamment Google.org et la fondation SFR.

Une campagne #WeTechCare sur Thunderclap

Pour sensibiliser le plus grand nombre à ce projet et ses enjeux, Emmaüs Connect lance une campagne Thunderclap (une plateforme de crowdspeaking) pour une communication collaborative. Chacun peut soutenir le projet en partageant le message « Avec #WeTechCare, faisons du numérique une chance pour 1 million de personnes en France en 5 ans. » sur Facebook, Twitter ou encore Tumblr. Il est également possible de personnaliser ce message.



Ensemble #WeTechCare

by Emmaüs Connect

category: Cause

**"Avec #WeTechCare, faisons du numérique
une chance pour 1 million de personnes en
France en 5 ans. <http://thndr.me/hmQrsQ>"**



Emmaüs Connect

EMBED
4/9

SOUTIENS

156 of 150

100% de l'objectif visé

PORTÉE SOCIALE

293,432

personnes affectées

DURÉE RESTANTE

5 jours

Finit le avr. 13, 8:30 PM CEST

Ce message sera publié par tous le 13 avril à 18h30. Parmi les soutiens de poids, on retrouve Google en France, L'Atelier Numérique et Krowdster. N'hésitez pas à soutenir le projet vous aussi !

LE NUMÉRIQUE PUBLIC : CACHE-SEXE DU DÉNI DES DROITS OU LEVIER DE SOLIDARITÉ ?



Au registre des bonnes nouvelles, plusieurs initiatives qui cherchent à encourager les usages du numérique par le plus grand nombre voient le jour ces dernières semaines. L'AFNIC, l'association française qui gère les noms de domaine en .fr, forte des revenus générés par leur commercialisation, a créé fin 2015 [« La Fondation Afnic pour la Solidarité Numérique »](#) et son premier appel à projets vient d'être publié. [Emmaüs Connect](#), qui depuis 2013 œuvre à l'inclusion numérique des plus fragiles, lance avec

l'association [« WeTechCare »](#) et le soutien de Google, une nouvelle initiative particulièrement ambitieuse : « former 1 million de personnes au numérique en 5 ans ». De son côté, la Fondation Orange [1] met fortement l'accent depuis quelques années sur l'éducation au numérique, mobilisant ses salariés retraités ou encore actifs pour accompagner la montée en compétences des oubliés du numérique, en [France](#) comme à [l'international](#).

Un besoin permanent de médiations numériques

Toutes ces initiatives de médiations numériques, et il en existe certainement d'autres qui nous échappent, ne peuvent que réjouir ceux qui appellent à ce que le numérique ne soit pas un facteur d'exclusion sociale supplémentaire [2] et plaident pour que la montée en compétences nécessaire à la maîtrise du numérique ne soit pas considérée comme une question du 20ème siècle, au prétexte que les taux d'équipements et de connexion dépassent les 80%, mais soutiennent qu'elle est d'une actualité durable.

En 2013, alors que nous étions tous les deux membres du Conseil national du numérique, nous avons contribué au rapport [« Citoyens d'une société numérique, accès, littératie, médiations pouvoir d'agir, pour une nouvelle politique d'inclusion numérique »](#). Avec d'autres, nous y soulignons à l'époque que l'innovation technologique ne cesse de se poursuivre, appelant en permanence une montée en compétence de chacun des utilisateurs, avec à chaque fois le risque qu'une partie de la population et pas n'importe laquelle - celle dont le capital cognitif, social et économique est moindre - reste à l'écart de ces apprentissages. Avec le développement entre autres des services dématérialisés, des formations en ligne, des usages professionnels des outils collaboratifs, de la télémédecine..., cette affirmation demeure plus que jamais d'actualité. Aussi la multiplication des initiatives telles que celles que nous venons de citer ne peut qu'aller dans le bon sens.

Des politiques publiques illisibles, voire contre-productives

Mais nous sommes également frappés par la concomitance de cette montée en initiatives financées sur fonds privés et les contradictions qui traversent simultanément les politiques du secteur public en la matière. Qu'il s'agisse d'associations obligées de se tourner vers des financements privés ou initiatives portées par des fondations d'entreprise, dans les deux cas, c'est le signe d'un désengagement des services publics et d'une absence de politique publique globale sur le sujet.

Côté gouvernement, le [projet de loi numérique](#), qui est actuellement soumis à l'examen du Sénat après une adoption en première lecture à l'Assemblée nationale, invite explicitement dans son article 35 les acteurs territoriaux à établir une stratégie de développement des usages et des services numériques incluant une offre de services en matière de médiation numérique. Bien que non contraignant, ce texte est un marqueur fort : c'est la première fois qu'il est clairement indiqué que les stratégies territoriales en matière de numérique doivent dépasser la question des infrastructures.

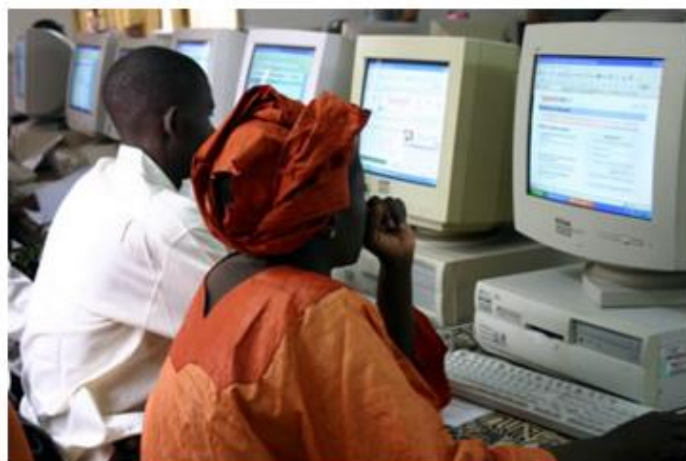


Le paradoxe, c'est que ce texte paraît au moment où des collectivités territoriales se désengagent du soutien aux 5 000 [EPN](#) - espaces publics numériques - et autres lieux de médiations numériques qui depuis près de 20 ans portent avec persévérance les actions d'accompagnement sur tout le territoire. Ils ne cessent de réinventer leurs pratiques, de s'adapter à de nouveaux publics dont les besoins évoluent au fur et à mesure que les outils et les pratiques sociales se transforment, avec une dimension sociale qui se renforce lorsque le passage par le numérique est devenu incontournable comme pour la recherche d'emploi [\[3\]](#). Ces lieux s'inventent au fur et à mesure du développement des technologies et des usages. Ce sont aussi maintenant des fablabs (laboratoires de fabrication numérique), des espaces de co-working, devenant des tiers lieux où se croisent des publics socialement et culturellement hétérogènes, de la personne à la recherche d'un emploi à l'artisan dessinant un prototype, en passant par la personne qui souffre d'illettrisme numérique. Pour autant, ils demeurent encore trop souvent le parent pauvre des politiques numériques, par comparaison avec les investissements publics massifs dans les infrastructures, quand ils ne voient pas purement et simplement leurs crédits coupés ou réduits drastiquement. Il y a quelques jours, [AlyetteG nous alertait sur ce site même](#) des réductions budgétaires que vont subir les EPN de Paris. Certes les EPN ne sont pas les seuls à subir les coupes sombres des budgets des collectivités territoriales, mais s'ils sont plus rapidement sacrifiés que d'autres lignes budgétaires, c'est qu'ils sont le plus souvent perçus par les élus comme un coût, alors que des personnes en capacité de se servir des outils numériques représente en réalité un gain pour la collectivité, comme [le plaide Béatrice David](#) en s'appuyant sur une étude britannique. Outre la dimension inclusive, les EPN et lieux de médiations sont aussi des espaces qui favorisent l'innovation sociale et la créativité. C'est par exemple le cas de toutes ces innovations de service dans les bibliothèques qui prennent en compte de nouvelles formes d'accès à la culture ou des ces tiers lieux espaces de travail qui accompagnent les entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire, du logiciel libre ou du développement durable.

Quand le déni de droit se cache dans le numérique

Au-delà d'une certaine incompréhension des innovations sociales permises par ces lieux, et de leur fonction d'encapacitation, pour certaines administrations, le numérique est malheureusement utilisé comme un outil pour limiter l'accès aux droits. Un rapport de la CIMADE paru en mars dernier, intitulé très justement « [A guichets fermés](#) » décrit la manière dont, depuis 2012, la dématérialisation des procédures administratives pour la demande

initiale ou de renouvellement de carte de séjour ne peut se faire que sur internet, privant de leurs droits des millions de personnes étrangères. « Faute d'accès à internet, de familiarité avec cet outil, de possession d'une adresse email et du matériel nécessaire pour imprimer la convocation », sans parler de l'obstacle de la langue, nombre d'étrangers sont incapables d'effectuer la démarche. Quant à la ligne téléphonique pour une prise de rendez-vous, le plus souvent elle ne fonctionne pas comme le démontre l'association qui a développé [un logiciel](#) qui appelle toutes les heures les préfectures pour prendre des rendez-vous, un téléphone qui le plus souvent ne décroche pas.



Finalement, on peut légitimement se demander si une partie des acteurs publics ne se satisfait pas d'une prise en main des médiations numériques par les fondations et associations financées par l'économie numérique. Un tel abandon serait doublement dommageable : d'abord parce que ces initiatives ne suffisent pas quantitativement à la tâche – il y a encore 20 % de la population qui ne connaît pas les usages élémentaires – ; ensuite parce qu'il est indispensable qu'à côté de la formation aux usages élémentaires, les lieux de médiations deviennent aussi des lieux d'accès aux droits et de construction d'une citoyenneté numérique à part entière. Prenons ici trois exemples :

- Alors que de plus en plus de villes prétendent introduire des dispositifs consultatifs dans leur fonctionnement en s'appuyant sur le numérique, les lieux de médiation numérique peuvent devenir un formidable lieu d'interface entre le débat public en présentiel et la participation en ligne, favorisant ainsi des contributions qui ne soient pas l'apanage d'une classe à fort capital culturel.
- Lorsque les territoires ruraux souffrent de leur isolement, l'ouverture d'espaces de travail partagés tel ceux initiés par ["mon autre bureau"](#) au pays de Redon est un moyen de faire vivre un territoire.
- Lorsque de multiples initiatives locales contribuent à l'éclosion de formes d'échanges contributifs, de productions de communs, les médiations numériques sont un outil qui renforce le pouvoir d'agir et le travail en réseau à condition que des ateliers, des formations, des accompagnements soient possibles.

Il est urgent qu'au moment où beaucoup parlent de transition numérique, les médiations numériques soient prises en compte comme un enjeu du développement local. Au croisement des politiques d'inclusion, de l'innovation sociale et d'une société ouverte, les médiations numériques sont une richesse trop souvent méconnue des territoires et des services publics qui s'y impliquent. Comme d'autres politiques : les PTCE, les labels French Tech, les réseaux d'éducation populaire ou du développement durable, ces médiations ont besoin d'être mises en réseau et animées à l'échelle locale et régionale.

C'est en s'appuyant sur ces réseaux que nous pourrons faire vivre un service public qui inclut, une société plus solidaire, attentive à la créativité et à l'émergence des communs.

Le numérique public : cache-sexe du déni des droits ou levier de solidarité ?



© CC by sa Michel Briand

Plus que jamais un enjeu majeur, la médiation numérique sous toutes ses formes doit être prise en main par les acteurs publics.

Valérie Peugeot et Michel Briand,
membres de Vecam

Au registre des bonnes nouvelles, plusieurs initiatives qui cherchent à encourager les usages du numérique par le plus grand nombre voient le jour ces dernières semaines. L'AFNIC, l'association française qui gère les noms de domaine en .fr, forte des revenus générés par leur commercialisation, a créé fin 2015 « [La Fondation Afnic pour la Solidarité Numérique](#) »— et son premier appel à projets vient d'être publié. [Emmaüs Connect](#), qui depuis 2013 œuvre à l'inclusion numérique des plus fragiles, lance avec l'association « [WeTechCare](#) » et le soutien de Google, une nouvelle initiative particulièrement ambitieuse : « former 1 million de personnes au numérique en 5 ans ». De son côté, la [Fondation Orange](#)⁽¹⁾ met fortement l'accent depuis quelques années sur l'éducation au numérique, mobilisant ses salariés retraités ou encore actifs pour accompagner la montée en compétences des oubliés du numérique, en [France](#) comme à [l'international](#).

Un besoin permanent

Toutes ces initiatives de médiations numériques, et il en existe certainement d'autres qui nous échappent, ne peuvent que réjouir ceux qui appellent à ce que le numérique ne soit pas un facteur d'exclusion sociale supplémentaire⁽²⁾ et plaident pour que la montée en compétence nécessaire à la maîtrise du numérique ne soit pas considérée comme une

question du 20^{ème} siècle, au prétexte que les taux d'équipements et de connexion dépassent les 80%, mais soutiennent qu'elle est d'une actualité durable.

En 2013, alors que nous étions tous les deux membres du Conseil national du numérique, nous avons contribué au rapport « [Citoyens d'une société numérique, accès, littératie, médiations pouvoir d'agir, pour une nouvelle politique d'inclusion numérique](#) ». Avec d'autres, nous y soulignons à l'époque que l'innovation technologique ne cesse de se poursuivre, appelant en permanence une montée en compétence de chacun des utilisateurs, avec à chaque fois le risque qu'une partie de la population et pas n'importe laquelle – celle dont le capital cognitif, social et économique est moindre – reste à l'écart de ces apprentissages.

Avec le développement entre autres des services dématérialisés, des formations en ligne, des usages professionnels des outils collaboratifs, de la télémédecine..., cette affirmation demeure plus que jamais d'actualité. Aussi la multiplication des initiatives telles que celles que nous venons de citer ne peut qu'aller dans le bon sens.

Des politiques publiques illisibles, voire contre-productives

Mais nous sommes également frappés par la concomitance de cette montée en initiatives financées sur fonds privés et les contradictions qui traversent simultanément les politiques du secteur public en la matière. Qu'il s'agisse d'associations obligées de se tourner vers des financements privés ou initiatives portées par des fondations d'entreprise, dans les deux cas, c'est le signe d'un désengagement des services publics et d'une absence de politique publique globale sur le sujet.

Côté gouvernement, le [projet de loi numérique](#), qui est actuellement soumis à l'examen du Sénat après une adoption en première lecture à l'Assemblée nationale, invite explicitement dans son article 35 les acteurs territoriaux à établir une stratégie de développement des usages et des services numériques incluant une offre de services en matière de médiation numérique. Bien que non contraignant, ce texte est un marqueur fort : c'est la première fois qu'il est clairement indiqué que les stratégies territoriales en matière de numérique doivent dépasser la question des infrastructures.



Les jeux en réseau du mercredi – Gouesnou, CC by sa.

Le paradoxe, c'est que ce texte paraît au moment où des collectivités territoriales se désengagent du soutien aux 5000 EPN – espaces publics numériques – et autres lieux de médiations numériques qui depuis près de 20 ans portent avec persévérance les actions d'accompagnement sur tout le territoire. Ils ne cessent de réinventer leurs pratiques, de s'adapter à de nouveaux publics dont les besoins évoluent au fur et à mesure que les outils et les pratiques sociales se transforment, avec une dimension sociale qui se renforce lorsque le passage par le numérique est devenu incontournable comme pour la recherche d'emploi⁽³⁾.

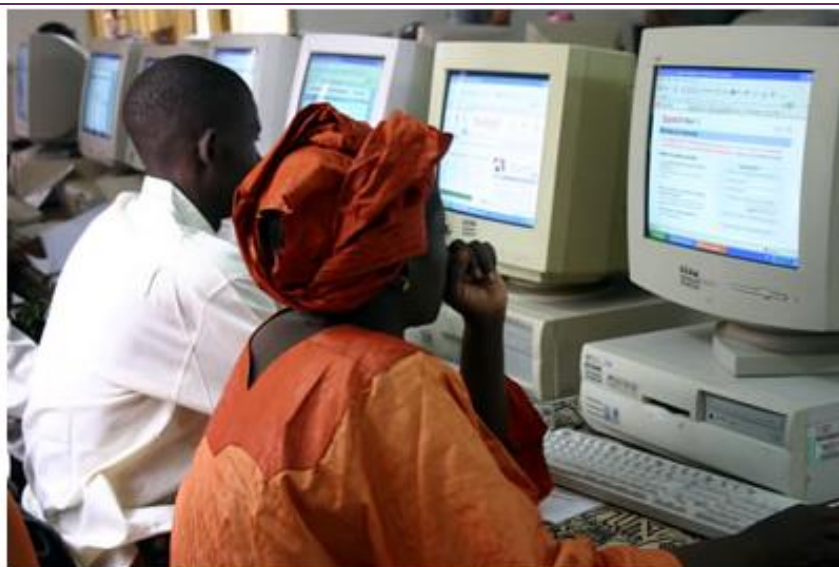
Ces lieux s'inventent au fur et à mesure du développement des technologies et des usages. Ce sont aussi maintenant des fablabs (laboratoires de fabrication numérique), des espaces de co-working, devenant des tiers-lieux où se croisent des publics socialement et culturellement hétérogènes, de la personne à la recherche d'un emploi à l'artisan dessinant un prototype, en passant par la personne qui souffre d'illettrisme numérique.

Pour autant, ils demeurent encore trop souvent le parent pauvre des politiques numériques, par comparaison avec les investissements publics massifs dans les

infrastructures, quand ils ne voient pas purement et simplement leurs crédits coupés ou réduits drastiquement. Il y a quelques jours, [AlyetteG nous alertait](#) des réductions budgétaires que vont subir les EPN de Paris. Certes les EPN ne sont pas les seuls à subir les coupes sombres des budgets des collectivités territoriales, mais s'ils sont plus rapidement sacrifiés que d'autres lignes budgétaires, c'est qu'ils sont le plus souvent perçus par les élus comme un coût, alors que des personnes en capacité de se servir des outils numériques représente en réalité un gain pour la collectivité, comme [le plaide Béatrice David](#) en s'appuyant sur une étude britannique.

Outre la dimension inclusive, les EPN et lieux de médiations sont aussi des espaces qui favorisent l'innovation sociale et la créativité. C'est par exemple le cas de toutes ces innovations de service dans les bibliothèques qui prennent en compte de nouvelles formes d'accès à la culture ou des ces tiers-lieux espaces de travail qui accompagnent les entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire, du logiciel libre ou du développement durable.

Au-delà d'une certaine incompréhension des innovations sociales permises par ces lieux, et de leur fonction d'encapacitation, pour certaines administrations, le numérique est malheureusement utilisé comme un outil pour limiter l'accès aux droits. Un rapport de la CIMADE paru en mars dernier, intitulé très justement « [A guichets fermés](#) » décrit la manière dont, depuis 2012, la dématérialisation des procédures administratives pour la demande initiale ou de renouvellement de carte de séjour ne peut se faire que sur Internet, privant de leurs droits des millions de personnes étrangères. « Faute d'accès à internet, de familiarité avec cet outil, de possession d'une adresse email et du matériel nécessaire pour imprimer la convocation », sans parler de l'obstacle de la langue, nombre d'étrangers sont incapables d'effectuer la démarche. Quant à la ligne téléphonique pour une prise de rendez-vous, le plus souvent elle ne fonctionne pas comme le démontre l'association qui a développé [un logiciel](#) qui appelle toutes les heures les préfectures pour prendre des rendez-vous, un téléphone qui le plus souvent ne décroche pas.



Crédit – T L Miles, CC by 2.0

Citoyenneté

Finalement, on peut légitimement se demander si une partie des acteurs publics ne se satisfait pas d'une prise en main des médiations numériques par les fondations et associations financées par l'économie numérique. Un tel abandon serait doublement dommageable : d'abord parce que ces initiatives ne suffisent pas quantitativement à la tâche – il y a encore 20 % de la population qui ne connaît pas les usages élémentaires – ; ensuite parce qu'il est indispensable qu'à côté de la formation aux usages élémentaires, les lieux de médiations deviennent aussi des lieux d'accès aux droits et de construction d'une citoyenneté numérique à part entière. Prenons ici trois exemples :

- Alors que de plus en plus de villes prétendent introduire des dispositifs consultatifs dans leur fonctionnement en s'appuyant sur le numérique, les lieux de médiation numérique peuvent devenir un formidable lieu d'interface entre le débat public en présentiel et la participation en ligne, favorisant ainsi des contributions qui ne soient pas l'apanage d'une classe à fort capital culturel.
- Lorsque les territoires ruraux souffrent de leur isolement, l'ouverture d'espaces de travail partagés tel ceux initiés par "[mon autre bureau](#)" au pays de Redon est un moyen de faire vivre un territoire.
- Lorsque de multiples initiatives locales contribuent à l'éclosion de formes d'échanges contributifs, de productions de communs, les médiations numériques sont un outil qui renforce le pouvoir d'agir et le travail en réseau à condition que des ateliers, des formations, des accompagnements soient possibles.



Il est urgent qu'au moment où beaucoup parlent de transition numérique, les médiations numériques soient prises en compte comme un enjeu du développement local. Au croisement des politiques d'inclusion, de l'innovation sociale et d'une société ouverte, les médiations numériques sont une richesse trop souvent méconnue des territoires et des services publics qui s'y impliquent. Comme d'autres politiques : les PTCE, les labels French Tech, les réseaux d'éducation populaire ou du développement durable, ces médiations ont besoins d'être mises en réseau et animées à l'échelle locale et régionale. C'est en s'appuyant sur ces réseaux que nous pourrions faire vivre un service public qui inclut, une société plus solidaire, attentive à la créativité et à l'émergence des communs.

Article sous licence Creative Commons by-sa [initialement publié sur le site de Vecam](#)

WeTechCare, la "start-up sociale" lancée par Emmaüs et Google pour réduire la fracture numérique



NUMÉRIQUE - Internet a amélioré notre vie dans bien des domaines, y compris dans celui des laborieuses démarches administratives. Aujourd'hui, il est plus facile de déclarer ses impôts, s'inscrire à pôle emploi ou vérifier sa demande d'allocations auprès de la CAF grâce aux sites et applications dédiées.

Mais encore faut-il savoir comment profiter de ces facilitateurs. Or, 5 millions de personnes sont justement dans une situation de précarité numérique et sociale les empêchant d'utiliser pleinement ces services, alors qu'ils en ont le plus besoin. C'est



13/04/2016

Grégory Rozières

pour ce public fragile qu'Emmaüs Connect lance mercredi 13 avril **WeTechCare**, une "start-up sociale" destinée à permettre à ces personnes en décrochage de faire du numérique non plus un fardeau mais un atout.

"Il y a une accélération générale de la numérisation des organismes publics à vocation sociale. Par exemple, l'inscription à pôle emploi ne se fait plus qu'en ligne, de même pour la demande de prime d'activité de la Caf", explique au *HuffPost* Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect. D'ici 2019, la **déclaration de revenus** se fera exclusivement sur Internet.

Faciliter les complexes formulaires en ligne

En partenariat avec Google.org, la branche philanthropique de la société, l'association va lancer deux plateformes. L'une, "ClicNjob", destinée à accompagner les jeunes en difficultés, l'autre, "Les bons clics", dédiée à rendre plus accessibles les services publics en ligne.

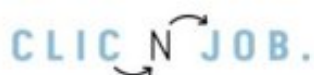
"Nous nous sommes tournés vers un partenariat avec Google pour trouver comment utiliser la meilleure technologie pour un public résistant au numérique ou peu outillé", précise Jean Deydier. La société "a donné un million d'euros pour le projet et un ingénieur de Google passe une journée par semaine à conseiller les équipes de WeTechCare", affirme Florian Maganza, responsable europe de Google.org.

Avec Les bons clics, qui devrait être disponible d'ici à la fin de l'année, les personnes fragiles numériquement seront évaluées sur leurs compétences et formées, à l'aide de tutoriels, à la maîtrise des différents sites des services publics.

"On réfléchit également à des modules simplifiés. Par exemple, on peut imaginer un formulaire simplifié, qui va ensuite s'occuper de générer un compte sur le site de la CAF, ou encore à un système d'écrans partagés afin qu'un accompagnateur assiste la personne", imagine Jean Deydier. Les autres services publics sont également dans le viseur de l'association, "mais on doit amener la preuve de l'efficacité du service avec la CAF".

Un générateur de CV en ligne

L'autre site, ClicNjob, sera lancé dès le mois de mai et est déjà en test dans certaines missions locales. Celui-ci est destiné plus spécifiquement aux jeunes, qui s'ils sont connectés, n'ont pas pour autant les bons usages. "92% d'entre eux ont un compte Facebook,, mais ils ne sont qu'un sur deux à disposer d'un mail. Plus on descend dans le niveau d'éducation, moins cet usage est maîtrisé", explique le patron d'Emmaüs Connect.



Sabine ✓

Emmaüs Connect et Google s'associent en faveur des oubliés du numérique



Lors d'un forum pour l'emploi à Gravelines le 30 mars 2016.

L'association lance avec le soutien de Google.org un programme de formation numérique destiné aux publics les plus fragiles. Un modèle qui suscite des questions sur le rôle des pouvoirs publics.

Faire du numérique un levier d'insertion pour un million de personnes d'ici à 2020 : c'est le programme ambitieux lancé mercredi 13 avril par l'association Emmaüs connect avec le soutien de Google.org, la branche philanthropique du géant américain Google. L'association, qui appartient au mouvement Emmaüs et travaille depuis 2013 dans le domaine de la médiation numérique en lien avec les services sociaux et le service public de l'emploi, annonce la création d'une « start-up à vocation sociale », financée à hauteur de 1 million d'euros par la fondation Google.org. Baptisée WeTechCare, elle a pour objectif de concevoir des services Web, applications mobiles et tutoriels adaptés à des publics fragiles et non connectés.

Selon le baromètre du Numérique 2015 du Credoc, cinq millions de personnes cumulent en France précarités numérique et sociale. Salariés peu qualifiés, familles monoparentales, jeunes demandeurs d'emploi ou personnes handicapées à bas revenus, ils restent souvent à l'écart des opportunités des services en ligne pour se former ou trouver un emploi, alors même que l'administration publique bascule progressivement vers une dématérialisation totale de ses services. Il faut désormais passer par Internet pour s'inscrire à Pôle Emploi ou bénéficier de la prime d'activité de la caisse nationale des allocations familiales. En 2019, ce sera le tour de la déclaration de revenus. Un parcours 100 % dématérialisé qui exclut une partie de la population et « fait vaciller le so...

Retrouvez cet article sur LeMonde.fr

Emmaüs Connect et Google s'associent en faveur des oubliés du numérique



Faire du numérique un levier d'insertion pour un million de personnes d'ici à 2020 : c'est le programme ambitieux lancé mercredi 13 avril par l'association Emmaüs connect avec le soutien de Google.org, la branche philanthropique du géant américain Google. L'association, qui appartient au mouvement Emmaüs et travaille depuis 2013 dans le domaine de la médiation numérique en lien avec les services sociaux et le service public de l'emploi, annonce la création d'une « start-up à vocation sociale », financée à hauteur de 1 million d'euros par la fondation Google.org. Baptisée *WeTechCare*, elle a pour objectif de concevoir des services Web, applications mobiles et tutoriels adaptés à des publics fragiles et non



connectés.

Selon le baromètre du Numérique 2015 du Credoc, cinq millions de personnes cumulent en France précarités numérique et sociale. Salariés peu qualifiés, familles monoparentales, jeunes demandeurs d'emploi ou personnes handicapées à bas revenus, ils restent souvent à l'écart des opportunités des services en ligne pour se former ou trouver un emploi, alors même que l'administration publique bascule progressivement vers une dématérialisation totale de ses services. Il faut désormais passer par Internet pour s'inscrire à Pôle Emploi ou bénéficier de la prime d'activité de la caisse nationale des allocations familiales. En 2019, ce sera le tour de la déclaration de revenus. Un parcours 100 % dématérialisé qui exclut une partie de la population et « *fait vaciller le socle républicain* », selon le collectif d'institutions signataire de la tribune publiée le 7 avril dans *Le Monde*.

LIRE LA TRIBUNE : « La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique »

Difficultés démultipliées pour les plus fragiles

Avec le lancement de son programme *WeTechCare*, l'association Emmaüs Connect espère « *démultiplier* » son action en faveur de l'inclusion numérique des plus fragiles, en s'appuyant sur des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. « *Nous avons accueilli plus de 20 000 personnes en trois ans mais nous percevons l'intérêt d'outils en ligne, adaptés aux apprentissages* », explique Jean Deydier, directeur général d'Emmaüs Connect.

L'un des projets, l'appli *ClicNJob*, cible la minorité de jeunes non qualifiés en recherche d'emploi, parfois familiers des jeux vidéo mais pas toujours à l'aise avec l'utilisation du numérique pour leur intégration sociale. Conçue et testée en partenariat avec les missions locales, cette application propose un parcours ludique de formation à la maîtrise de l'usage du mail, la recherche d'emploi sur les sites dédiés ou la création d'un CV en ligne.

Une autre plate-forme, « *Les bons clics* », dont le lancement est prévu fin 2016, permettra aux services sociaux d'évaluer et de renforcer les compétences numériques des personnes précaires. Selon une étude conduite en 2015 par Emmaüs Connect, 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints d'effectuer les démarches « *à la place de* » la personne qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette mission. « *Cela pose des problèmes éthiques, liés notamment à la gestion par un tiers d'une adresse mail personnelle* », estime Jean Deydié qui a pris l'initiative de solliciter Google.org pour répondre à ce qu'il appelle une « *urgence nationale* ».

Un « alibi » pour les pouvoirs publics

C'est la deuxième fois que la fondation Google.org, créée en 2004 et financée par un prélèvement de 1 % sur les bénéfices des actions Google, intervient financièrement en France. En 2015, elle avait organisé à Paris le Google Impact Challenge récompensant quatre initiatives sociales innovantes. Outre son concours financier, elle dispense dans le cadre du projet WeTechCare les conseils et le soutien technologique des ingénieurs et employés de Google France, mais assure ne pas avoir accès aux données personnelles des utilisateurs des services. « *Les données seront stockées en France sur des serveurs indépendants de Google* », précise Jean Deydié. « *Il est important pour nous de faire cette séparation stricte* », explique Florian Maganza, responsable Europe de Google.org.

Le partenariat entre Emmaüs Connect et Google.org intervient dans un contexte particulier, alors que le fisc français réclame 1,6 milliard d'euros d'arriérés d'impôts au géant de l'Internet, et que les pouvoirs publics peinent à définir une stratégie pour garantir les droits des publics les plus fragiles. La loi pour une République numérique, en cours d'examen au Sénat après une première lecture à l'Assemblée nationale, recommande aux collectivités territoriales de développer la médiation numérique mais ne prévoit pas de mesures contraignantes. Et les espaces publics numériques (EPN) chargés d'assurer cette médiation depuis 20 ans voient diminuer leurs financements. « *Le problème, c'est que le temps de présence nécessaire pour accompagner les personnes en difficulté sur le numérique est en baisse, alors même qu'il garantit la réussite des projets* », estime Valérie Peugeot, présidente de l'association Vecam.

LIRE AUSSI : [Projet de loi numérique](#) : ce que contient le texte que vont examiner les députés

Co-auteure du [rapport sur l'inclusion numérique](#) publié en 2013 par le CNNum (Conseil national du numérique), elle signe avec Michel Briand un billet intitulé « [Le numérique public : cache-sexe du déni des droits ou levier de solidarité ?](#) », dans lequel elle se réjouit de « *ces initiatives de médiation numérique* » mais s'interroge aussi sur « *la concomitance de cette montée en initiatives financées sur fonds privés et les contradictions qui traversent simultanément les politiques du secteur public en la matière* ». « *Il ne faudrait pas que la prise en main des médiations numériques par des associations financées par l'économie numérique serve d'alibi à un désengagement de la puissance publique*, explique-t-elle au Monde. *Un tel abandon serait dommageable, d'abord parce que ces initiatives ne sont pas quantitativement suffisantes, mais aussi parce qu'on ne peut pas réduire l'intérêt général à la stratégie des entreprises privées.* »

Claire Legros
Journaliste au Monde

Suivre  

Qui sont les personnes touchées par la "précarité numérique" en France ?

ÉCLAIRAGE - Le mouvement Emmaüs a lancé sa start-up solidaire et deux sites internet afin de sortir un million de personnes de la précarité digitale.



Un homme surfant sur son ordinateur (illustration)

Crédit : AFP

PAR MARIE DE FOURNAS | PUBLIÉ LE 13/04/2016 À 17:57

S'inscrire à Pôle emploi, faire des demandes d'allocations et bientôt déclarer ses revenus. De plus en plus de services publics passent par Internet. Un gain de temps pour beaucoup mais un véritable handicap d'insertion pour certains. En France, 5 millions de personnes seraient simultanément touchées par la précarité numérique et sociale, selon le baromètre du Numérique 2015 du Credoc.



La précarité numérique touche d'abord les personnes ayant peu ou pas accès au numérique. Selon Médiamétrie, en 2014, 19,3% des foyers n'avaient pas accès à Internet, soit 5,4 millions de foyers, sur un total de 27,8 millions. La raison : la présence de zones blanches sur le territoire français. Elles ne sont desservies par aucun réseau de téléphonie mobile ou internet. En 2015, la loi Macron a exigé pour fin 2016, la couverture en 3G des 268 centres-bourgs non encore couverts. Les régions les plus touchées sont le Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées (72 communes), l'Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine (46 communes), suivies de près par la Bourgogne-Franche-Comté (44 communes). À elles trois, elles représentent 60% des zones blanches françaises.

“

L'accès physique à Internet n'est pas toujours le problème

Jean Deydier, directeur général d'Emmaüs Connect

”

Les zones blanches sont loin d'être la seule cause de la précarité numérique en France. "Nous nous sommes rendu compte que l'accès physique à Internet n'était pas toujours le problème mais qu'il y avait clairement un problème d'autonomie par rapport à des opérateurs sociaux de plus en plus dématérialisés", explique au journal *Le Parisien* Jean Deydier, directeur général d'Emmaüs Connect. Les plus touchés seraient les personnes âgées isolées, les salariés peu qualifiés, les familles monoparentales, les jeunes demandeurs d'emploi, les citoyens en situation d'illettrisme ou les personnes handicapés à bas revenus.

Une véritable mise à l'écart, à l'heure où les services publics accélèrent leur numérisation. En effet, la plupart des aides sociales s'effectuent sur Internet, comme la demande de RSA, de la prime d'activité ou encore l'inscription à Pôle emploi. La prise de rendez-vous dans certaines Caisses d'allocations familiales doit se faire préalablement par Internet. La plupart des personnes en précarité numérique étant aussi en précarité sociale, les écarts se creusent.

Un Français sur cinq en "situation difficile" face aux outils internet

C'est pour y remédier que Emmaüs Connect a décidé de s'associer à Google. Le mouvement de l'Abbé Pierre a lancé mercredi 13 avril la start-up **WeTechCare**, ainsi que deux sites de formation numérique accessibles courant 2016, en partie financés par le géant américain. Le premier, "CLICNJOB", s'adresse aux jeunes en difficulté d'insertion professionnelle. Le second, "Les Bons Clics", vise un public plus large en difficulté face à une administration modernisée et ses formulaires en ligne. Objectif : sortir un million de personnes de la précarité numérique en cinq ans.

Toujours selon Emmaüs, un Français sur cinq serait en "situation difficile" face aux outils disponibles sur Internet. Pour l'association il y a une vraie "urgence numérique". D'autant plus que la dématérialisation des services publics n'est pas prêtes de s'arrêter. En 2019, ce sera au tour des déclarations de revenus de se faire par Internet.

Contre la fracture numérique, Emmaüs Connect et Google.org lancent WeTechCare, une "start-up sociale"



CAPTURE D'ÉCRAN

Le projet WeTechCare propose d'accompagner les démunis à utiliser les outils en ligne pour leur insertion professionnelle et démarches administratives.

Soutenu par Google.org, la fondation philanthropique de la multinationale, l'association Emmaüs Connect lance [WeTechCare](#), une "start-up à vocation sociale".

Deux plate-formes vont être mises en ligne : "ClicNJob", pour accompagner les jeunes à intégrer le marché du travail et "Les bons clics", pour aider les utilisateurs à bien utiliser les services publics en ligne. Sur 5 ans, l'objectif affiché est d'aider 1 million de personnes.

VOIR AUSSI : [5 conseils d'expert pour éviter le burn-out quand on lance sa start-up](#)

Sur "ClicNJob", dont une version test est déjà disponible, une interface simplifiée propose d'apprendre aux jeunes à construire leur CV, faire des candidatures spontanées ou encore préparer leur entretien d'embauche, à travers des quiz et des vidéos.

L'ergonomie ludique et colorée prétend s'inspirer des codes graphiques auxquels la cible est déjà régulièrement confrontée : des jeux vidéos, Facebook ou encore formats courts sur YouTube.



CAPTURE D'ÉCRAN

L'autre plate-forme, "Les bons clics", ne sera lancée que fin 2016. Elle s'adressera à ces citoyens que les démarches administratives en ligne découragent, puisque selon une étude d'Emmaüs Connect en 2015, 75 % des professionnels des services sociaux interrogés sont souvent obligés d'effectuer les démarches à la place de la personne dont ils suivent le dossier.

À noter que les données qui transiteront par ces deux sites ne seront pas stockées sur les serveurs de Google, assure la multinationale.

Précarité numérique

De nos jours, bon nombre de services sont disponibles en ligne : recherche d'emploi, déclaration d'impôt, formalités administratives en tout genre. Alors que ces démarches peuvent sembler évidentes pour beaucoup d'internautes, d'autres vivent une forme de précarité numérique.

Cette situation est dommageable, pas seulement parce que la majorité des services en ligne sont des services sociaux dont ces "déconnectés" ont besoin, mais aussi parce que les services administratifs sont en train de progressivement migrer en ligne. Ainsi, d'ici 2019, la déclaration de revenus se fera exclusivement sur Internet.

VOIR AUSSI : [Le fisc va rendre public le code source du logiciel de calcul des impôts](#)



Si l'initiative WeTechCare ne peut qu'être saluée à l'heure où le numérique est un défi pour la société, elle ne doit pas non plus faire oublier que le fisc français réclame toujours 1,6 milliard d'euros d'arriérés d'impôts à Google. Par ailleurs, la loi pour une République numérique est en cours d'examen au Sénat et il reste au gouvernement la charge de consolider sur le territoire national des "espaces publics numériques" (EPN) pour initier les Français aux outils.

Google aide Emmaüs contre la précarité numérique

LA FRANCE accélère la numérisation de ses services publics avec le risque de laisser certains citoyens sur le bas-côté. Si la plupart des demandes d'aides sociales et des déclarations fiscales s'effectuent désormais sur Internet, les publics les plus fragiles et les plus concernés peinent à accéder à ces démarches par Internet, faute d'autonomie, d'équipement et de formation de base. Selon Emmaüs Connect, il y a 5 millions de « précaires numériques » en France. Le mouvement lance donc aujourd'hui sa start-up solidaire, WeTechCare, et deux plateformes de formation au numérique, CLICNJOB et les Bons Clics, financées notamment par Google à hauteur de 1 M€. Objectif : sortir 1 million de personnes de la précarité digitale d'ici à 2020.

D.L.C.

Emmaüs Connect s'associe à Google pour lutter contre la précarité numérique

Le mouvement fondé par l'Abbé Pierre lance ce mercredi sa start-up solidaire, WeTechCare, et deux plateformes de formation au numérique financées notamment par le géant américain. Objectif : sortir 1 million de personnes de la précarité digitale en 5 ans.

Damien Licata Caruso | 13 Avril 2016, 08h30 | MAJ : 13 Avril 2016, 11h54

The screenshot shows a quiz interface with a blue header. On the left is a magnifying glass icon. In the center, the text 'IC N'JOB.' is displayed. On the right, there is a star icon with the number '7405' and a user profile picture with the name 'Sofiane'. Below the header, a yellow question mark icon is followed by the text 'COMMENT CONFIGURER MA SIGNATURE DE MAIL'. To the right of this text is a button labeled 'QUITTER ?'. Below the question, a progress bar shows '7/14'. The question text is: 'Pour configurer une signature d'e-mail, il faut aller dans les paramètres. Quelle est la bonne icône?'. There are three options: A (a gear icon), B (a paperclip icon), and C (a trash can icon). Option A is highlighted with a red border. Below the options is a black button labeled 'VALIDER'. In the bottom right corner, there is a blue button labeled '3 RÉAGIR'. At the bottom of the screenshot, there is a light blue box with the text: 'Capture d'écran. Une des plateformes dévoilées ce mercredi veut former les plus précaires au numérique.'

La France accélère la numérisation de ses services publics avec le risque de laisser des citoyens sur le bord de la route du progrès. La plupart des demandes d'aides sociales s'effectuent sur Internet mais la population la plus fragile, demandeuse de ces aides comme le RSA, peine à accéder à ces démarches par internet, faute d'autonomie et de formation de base.



13/04/2016

Damien Licata Caruso

Selon Emmaüs Connect, il y a 5 millions de «précaires numériques» en France. C'est pourquoi l'association est allée frapper, il y a 18 mois, à la porte de Google.org, la branche philanthropique du géant californien. « Nous nous sommes rendu compte que l'accès physique à Internet n'était pas toujours le problème mais qu'il y avait clairement un problème d'autonomie par rapport à des opérateurs sociaux de plus en plus dématérialisés » explique Jean Deydier, directeur général d'Emmaüs Connect et fondateur de la jeune pousse WeTechCare.

Mieux éduquer les plus précaires

Selon l'étude d'Emmaüs Connect, 75% des intervenants sociaux déclarent faire régulièrement les démarches en ligne à la place des personnes qu'ils accompagnent. WeTechCare veut résoudre le problème grâce à un travail au long cours de sensibilisation et surtout d'éducation des mal-connectés via deux sites Internet, «CLICNJOB» et «Les Bons Clics».

Le premier s'adresse aux 2 millions de jeunes en rupture et qui sont en difficulté d'insertion professionnelle. CLICNJOB a été conçu sur mesure pour une population sensible aux jeux vidéos et aux formats courts. Lancée au mois de mai après plusieurs mois de tests dans des missions locales, la plateforme comportera «un service d'aide à l'insertion avec des messages adaptés dans des vidéos et des quizz ludiques» précise Emmaüs Connect.

«Les Bons Clics» vise un public plus large en difficulté face à une administration modernisée et ses formulaires en ligne. «La plateforme entend former les plus précaires aux usages de base d'Internet et à leur apprendre à utiliser les services en ligne de l'Assurance Maladie ou de Pôle Emploi» résume Jean Deydier. Elle sera en ligne d'ici la fin de l'année.

Un Français sur 5 concerné

Pour démarrer cette initiative, Google.org a mis 1 million d'euros sur la table mais pas seulement. «En plus du financement, nous accompagnons cette start-up avec un mécénat de compétences» assure Florian Maganza, le directeur européen de Google.org. «Un employé du groupe, un Googler, vient ainsi apporter à Emmaüs son expertise stratégique ou technique au moins un jour par semaine» détaille-t-il.

Avec un Français sur cinq en «situation difficile» face aux outils disponibles sur Internet, le défi est géant et il y a une vraie «urgence numérique» insiste Emmaüs.

Emmaüs Connect s'associe à Google pour lutter contre la précarité numérique

La France accélère la numérisation de ses services publics avec le risque de laisser des citoyens sur le bord de la route du progrès. La plupart des demandes d'aides sociales s'effectuent sur Internet mais la population la plus fragile, demandeuse de ces aides comme le RSA, peine à accéder à ces démarches par internet, faute d'autonomie et de formation de base.

Selon Emmaüs Connect, il y a 5 millions de «précaires numériques» en France. C'est pourquoi l'association est allée frapper, il y a 18 mois, à la porte de Google.org, la branche philanthropique du géant californien. « Nous nous sommes rendu compte que l'accès physique à Internet n'était pas toujours le problème mais qu'il y avait clairement un problème d'autonomie par rapport à des opérateurs sociaux de plus en plus dématérialisés » explique Jean Deydier, directeur général d'Emmaüs Connect et fondateur de la jeune pousse WeTechCare.

Mieux éduquer les plus précaires

Selon l'étude d'Emmaüs Connect, 75% des intervenants sociaux déclarent faire régulièrement les démarches en ligne à la place des

personnes qu'ils accompagnent. WeTechCare veut résoudre le problème grâce à un travail au long cours de sensibilisation et surtout d'éducation des mal-connectés via deux sites Internet,

«CLICNJOB» et «Les Bons Clics».

Le premier s'adresse aux 2 millions de jeunes en rupture et qui sont en difficulté d'insertion professionnelle. CLICNJOB a été conçu sur mesure pour une population sensible aux jeux vidéos et aux formats courts. Lancée au mois de mai après plusieurs mois de tests dans des missions locales, la plateforme comportera «un service d'aide à l'insertion avec des messages adaptés dans des vidéos et des quizz ludiques» précise Emmaüs Connect.

«Les Bons Clics» vise un public plus large en difficulté face à une administration modernisée et ses formulaires en ligne. «La plateforme entend former les plus précaires aux ...

[Lire la suite de l'article sur Le Parisien.fr](#)



ÉCONOMIE

Emmaüs lutte contre la précarité numérique

— Au moins 5 millions de Français ne maîtrisent pas les usages d'Internet.

— Pour y remédier, Emmaüs vient de créer des plates-formes qui facilitent l'accès aux démarches en ligne des usagers.

Demander le minimum vieillesse, s'inscrire pour la prime d'activité (remplaçant le RSA), déclarer ses impôts : autant de démarches administratives qu'il sera très bientôt impossible de faire autrement qu'en ligne. Pour une grande partie des Français, la dématérialisation présente des avantages, mais pour les publics défavorisés, l'accès au numérique n'a rien d'une évidence. Pire même, depuis une demi-douzaine d'années, Emmaüs constate que la précarité numérique renforce la précarité sociale.

Dans les antennes Emmaüs, dans les missions locales pour les jeunes, dans les centres sociaux et centres d'hébergement, l'accès à Internet est devenu aujourd'hui la

première demande des usagers. Et les travailleurs sociaux ne peuvent plus y faire face.

Après avoir lancé Emmaüs Connect en 2013 (qui a déjà accompagné 200 000 personnes dans l'usage d'Internet) et pour aller plus loin, Emmaüs a lancé hier la start-up sociale WeTechCare, pour aider un million de personnes en cinq ans, sachant que les besoins sont estimés à cinq millions d'utilisateurs.

« Nous voulons agir sur l'inclusion numérique au travers de plates-formes Web faciles d'accès, explique Cécilia Germain Creuzet, directrice des opérations de WeTechCare. Elles pourront être utilisées directement par les publics en difficulté, ou en accompagnement par les travailleurs sociaux, par les services civiques dans les administrations ou dans les espaces publics numériques. »

La première de ces plates-formes, ClicnJob, sera ouverte le mois prochain, comprenant à la fois des outils (générateur de CV, fiche métiers, etc.) et des parcours d'apprentissage pour maîtriser la recherche d'emploi sur Internet.



« Clicn.Job s'adresse aux moins de 25 ans, poursuit Cécilia Germain Creuzet, car il ne faut pas imaginer que ce sont tous des "digital natives", des personnes nées avec Internet. Certains ont de grosses difficultés pour se repérer. »

Après avoir lancé Emmaüs Connect en 2013 et pour aller plus loin, Emmaüs a lancé hier la start-up sociale WeTechCare, pour aider un million de personnes en cinq ans, sachant que les besoins sont estimés à cinq millions d'usagers.

C'est pourquoi, le site a été conçu de façon ludique par l'agence Web Bakelite et aussi par le chantier d'insertion Permis de vivre la ville. WeTechCare veut former 50 000 jeunes dès cette année.

Une deuxième plate-forme tous publics verra le jour en fin d'année. « Avec "Les bons clics", assure Cécilia Germain Creuzet, nous voulons que les personnes pré-

caires puissent continuer d'accéder à leurs droits, malgré l'accélération de la dématérialisation. Nous testons leur autonomie et nous leur faisons acquérir des compétences pas à pas. » Les premiers essais concluants ont eu lieu dans les antennes Emmaüs.

« Il y a une urgence à l'inclusion numérique, il faut changer de braquet, affirme Jean Deydier, le fondateur de WeTechCare. La France a les capacités technologiques du très haut débit, mais elle ne prend pas le temps de former tout le monde aux usages du Web. Certains s'en trouvent lourdement exclus dans l'accès aux soins, aux droits ou aux services financiers. Les plates-formes que nous avons conçues peuvent être utilisées par tout le monde, usagers, travailleurs sociaux, administrations ou entreprises. »

Outre le plan numérique du ministère de l'emploi, WeTechCare a été soutenu, en mécénat de compétences et en mécénat financier, par les Fondations de SFR, de la SNCF et de Google et par Cap Gemini Consulting.

Éric Larpin



Emmaüs Connect veut former un million de personnes au numérique

Emmaüs Connect, qui s'emploie depuis trois ans à réduire la fracture numérique, a lancé, mercredi 13 avril, WeTechCare, une "start-up sociale qui a pour mission de développer des services web à destination des publics fragiles", en s'appuyant sur des plateformes web pensées pour les usagers en difficulté. Deux d'entre elles vont être lancées dès 2016. Objectif : accompagner un million de personnes d'ici à 2020.

ACCÈS RÉSERVÉ AUX ABONNÉS

Emmaüs Connect et Google main dans la main contre la précarité numérique

Emmaüs Connect s'associe avec le géant Google pour lutter contre la précarité digitale en lançant ce mercredi 13 avril, WeTechCare, une start-up solidaire, et deux plate-formes de formation au numérique. Dans un contexte de numérisation des services publics, 1 million de personnes seront concernées par cette initiative sur une période de cinq ans.

Mercréd, Avril 13, 2016 - 13:29



Emmaüs et Google.org, main dans la main contre la précarité numérique. Ce mercredi 13 avril, il lance une start-up solidaire, [WeTechCare](#) et deux plate-formes destinées à la formation digitale. Cette association a pour objectif d'aider les plus précaires au numérique. L'objectif est de permettre la sortie de la précarité numérique pour 1 million de Français d'ici cinq ans.

C'est dans un contexte de dématérialisation totale de nombreux services publics essentiels tels que l'inscription à Pôle emploi depuis mars, l'obtention de la prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocation familiale depuis janvier ou encore la déclaration de revenus au mois de mai, que Emmaüs et le géant américain ont décidé d'agir. Pour financer cette initiative, Google.org a ainsi déboursé 1 million d'euros.



Le numérique, un terrain d'inégalité

République numérique, oui, mais pas pour tous. Par faute d'autonomie et de formation de base au digitale, la population la plus précaire, demandeuse de ces aides sociales en ligne, passage obligé pour obtenir ses droits, rencontre des difficultés à accéder à ces démarches par internet.

«La République numérique se modernise avec un risque de se construire sur un terrain inégalitaire (...) nous, acteurs de la solidarité, entreprises privées, entrepreneurs du Web, réunis pour la première fois, faisons un seul et même constat : plus que jamais, l'autonomie numérique de tous devient une condition nécessaire de notre cohésion sociale», déclare Emmaüs Connect.

5 millions de Français déconnectés

En plus de la précarité sociale, selon Emmaüs Connect, 5 millions de Français sont concernés par la précarité digitale. «La numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire (...) tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages », explique l'association.



(Source photo : Emmaüs Connect)

Les personnes concernées par les difficultés liées au passage au numérique se dirigent généralement, selon Emmaüs Connect, vers les services de la protection sociale pour actualiser leurs droits. Par insuffisance d'effectif, elles sont redirigées vers les associations de solidarité et auprès des professionnels de l'accompagnement social. Selon une étude conduite en 2015 par l'association, 75 % des intervenants sociaux sont contraints à faire les démarches à la place de la personne qu'ils accompagnent.

Surfer sur la sensibilisation et l'éducation

Pour aider les personnes déconnectées, WeTechCare surfe sur la sensibilisation et surtout l'éducation via deux sites Internet, en s'appuyant sur des réseaux d'accompagnement au numérique.



Le premier, ClicNjob, s'adresse aux 2 millions de jeunes qui sont en difficulté d'insertion professionnelle. Il comportera, «un service d'aide à l'insertion avec des messages adaptés dans des vidéos et des quizz ludiques» précise Emmaüs Connecte. Il a été conçu sur mesure pour un public sensible aux jeux vidéos et aux formats courts. Le site verra le jour en mai prochain.



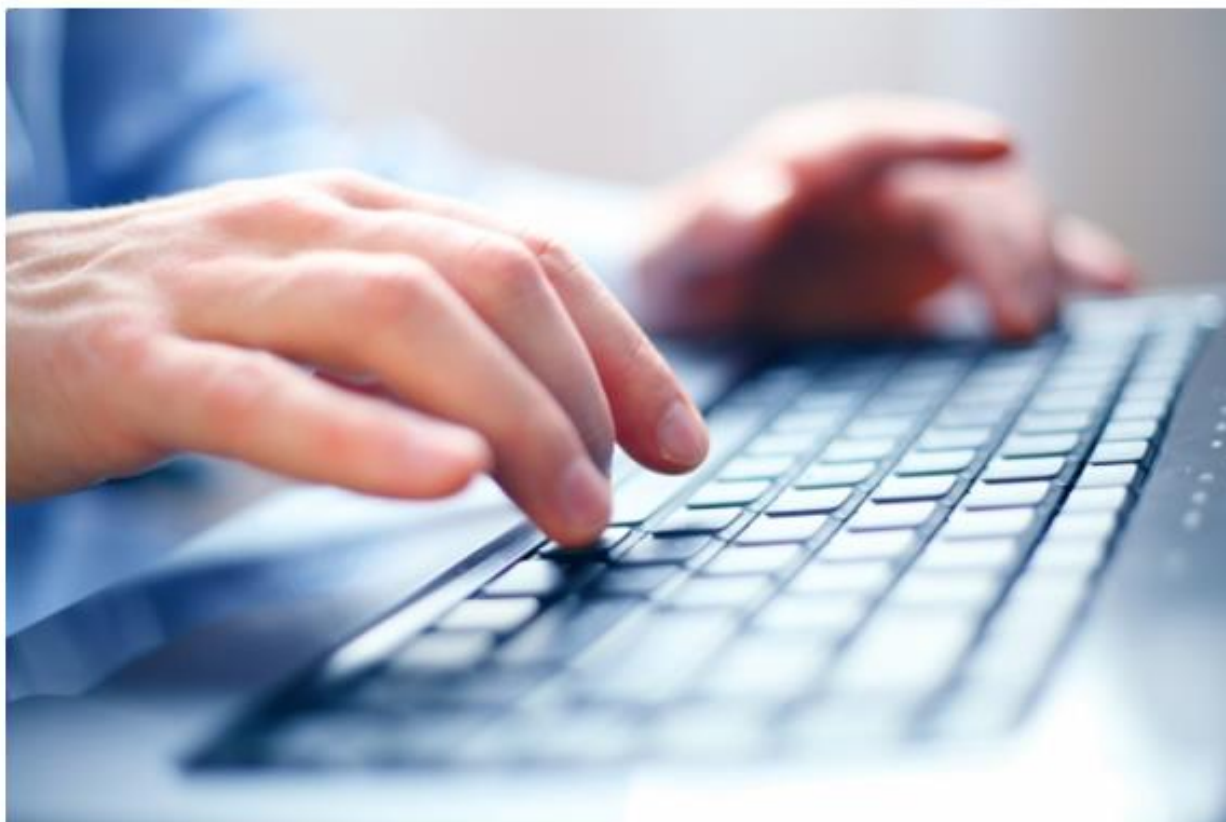
Le deuxième site, Les Bons Clics, dont le lancement est prévu fin 2016, cible une population plus large en difficulté face à une administration modernisée et ses formulaires en ligne.

«En plus du financement, nous accompagnons cette start-up avec un mécénat de compétences», assure Florian Maganza, le directeur européen de Google.org au *Parisien*. «Un employé du groupe, vient ainsi apporter à Emmaüs son expertise stratégique ou technique au moins un jour par semaine» détaille-t-il.

Emmaüs s'engage dans la lutte contre la précarité numérique

INTERNET

Un million de Français seraient aujourd'hui démunis face au tout-numérique. Pour lutter contre cette forme d'exclusion sociale, l'association Emmaüs a annoncé le lancement de sa start-up WeTechCare, créée pour sortir 1 million de Français de la précarité digitale en 5 ans.



Selon une étude d'Emmaüs Connect, 75 % des intervenants sociaux déclarent faire les démarches en ligne à la place des personnes qu'ils aident. © Shutterstock

Emmaüs et Google s'associent pour créer WeTechCare

Le quotidien des Français est de plus en plus connecté à Internet. Démarches administratives, recherche d'emploi, les guichets de l'administration sont désormais **numériques**. Et pourtant, ce sont les plus défavorisés à qui s'adressent ces services qui sont les plus démunis face à ces nouveaux interlocuteurs. C'est ce constat qui a incité l'association caritative **Emmaüs Connect à lancer une nouvelle start-up, WeTechCare**, afin de sortir ces personnes de la précarité digitale.

Le mouvement fondé par l'Abbé Pierre ne se lance pas seul dans la bataille et peut compter sur un allié de poids, puisque c'est **grâce aux fonds débloqués par la Google.org, la fondation du groupe américain, que ce programme a pu voir le jour.**

Deux projets pour renouer avec le numérique

Grâce à deux projets moteur, Emmaüs s'est fixé l'objectif de venir en aide à 1 million de personnes en 5 ans.

Le premier, « **Clicnjob** », **s'adresse aux jeunes en rupture avec le monde professionnel**, qui ont grandi avec Internet mais ne savent pas forcément l'utiliser à bon escient. Grâce à un format adapté à cette génération, Emmaüs Connect compte réconcilier les 15-29 ans avec le monde du numérique et donc de l'emploi.

« Les Bons Clics » ne verra le jour que d'ici la fin de l'année et s'adressera à un public plus large. **L'objectif de cette plateforme sera de sensibiliser les personnes en difficulté à l'utilisation des différents sites de l'administration**, qu'il s'agisse de la CAF ou de l'Assurance maladie, de manière à les rendre plus autonomes dans leurs démarches du quotidien.

Pour accompagner le lancement de cette opération, Emmaüs Connect a publié, lundi 7 avril, **une tribune dans *Le Monde*, cosignée par un regroupement d'une vingtaine de structures** et personnalités, associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web.



WETECHCARE UNE ASSO POUR LES OUBLIÉS DU NUMÉRIQUE



Crédits photos : J. Botteux & S. Delbecq

Avec le soutien de

Le 13 avril 2016, Emmaüs Connect, en partenariat avec Google.org et la Fondation SFR, lance WeTechCare, une association œuvrant pour l'inclusion des jeunes au chômage grâce aux outils numériques.

Internet a fait évoluer nos habitudes, nos relations, nos méthodes de travail, notre façon de consommer... Bref, la toile est aujourd'hui omniprésente dans notre vie quotidienne. Cependant, le baromètre du Numérique 2015 du Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie (CRÉDOC) nous apprend que **cinq millions de français sont dans une situation de précarité sociale et numérique.**

Pour réduire la fracture numérique entre les français, Emmaüs Connect lance mercredi 13 avril 2016, dans le cadre du programme Connexions Solidaires, en partenariat avec Google.org et la Fondation SFR, l'association WeTechCare. Sa vocation est d'**ouvrir les opportunités que peut offrir Internet aux personnes qui en ont le plus besoin.**

Pour permettre l'inclusion numérique du plus grand nombre, l'association propose des parcours « d'insertion en ligne » aux acteurs et réseaux de l'action sociale, aux services publics et aux collectivités territoriales « afin d'agir plus, mieux et ensemble ».

CLICNJOB, la plateforme web au service de l'emploi

L'un des projets de WeTechCare est le lancement, au mois de mai 2016, de CLICNJOB, une **plateforme web et mobile dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes français sans emploi.** L'objectif est de les accompagner dans toutes les étapes de leur insertion.



Une étude, menée par Yve-Marie Davenel pour Emmaüs Connect, démontre que les jeunes en recherche d'emploi n'ont qu'un usage limité du numérique pour leurs démarches d'insertion professionnelle. CLICNJOB a pour ambition de répondre à ce constat, en **rendant le numérique accessible, simple et véritablement utile.**

Développée avec l'aide de spécialistes de l'insertion professionnelle, la plateforme proposera des quizz, des jeux et des vidéos apprenant aux chercheurs d'emploi la communication par mail ou encore les opportunités de formation. Un « **générateur de CV** » sera également disponible, il produira un CV d'une page avec les informations fournies par la personne.

Apprendre « Les Bons Clics »

Une autre étude réalisée en 2015 par Emmaüs Connect estime que **75 % des professionnels sociaux sont contraints de faire les démarches internet « à la place de » la personne qu'ils accompagnent.**

C'est pour faire évoluer cette situation que l'association a pour projet la création d'une autre plateforme : « Les Bons Clics ». L'objectif est de former les utilisateurs aux **compétences numériques clés (gestes élémentaires, bureautique, navigation internet...)** ainsi qu'aux **services en ligne dont ils ont besoin.** Le lancement de la plateforme est prévu fin 2016.

WeTechCare agit « pour que le numérique ne devienne pas un facteur d'exclusion supplémentaire mais bien au contraire, qu'il puisse jouer son rôle de réseau inclusif, gratuit, ouvert et profitable à tous ».

Participez à la campagne « Ensemble #WeTechCare », pour porter le message d'un numérique plus solidaire !



Google donates EUR 1 mln to digital inclusion programme

The NGO Emmaus has launched the social start-up WeTechCare with a EUR 1 million Google.org grant and technical expertise from Google France volunteers. Google writes in a blog post that WeTechCare will launch two platforms in the coming months. The first, called



CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

A Paris, le 14 avril 2016

Le CNNum salue l'initiative *WeTechCare* en faveur de la médiation numérique

Le Conseil national du numérique appelle à une mobilisation générale en faveur de la médiation numérique à l'occasion du lancement de *WeTechCare*, porté par l'association Emmaüs Connect et les réseaux d'accompagnement au numérique.¹

Le Conseil salue l'initiative *WeTechCare* portée par Emmaüs Connect qui vise à faire du numérique un levier d'inclusion des publics en situation de précarité. L'objectif de *WeTechCare* est de former 1 million de personnes au numérique en 5 ans en s'appuyant sur des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. Le développement de la littératie numérique passe par la mobilisation, la fédération et l'outillage des acteurs de la médiation à l'échelle des territoires. Une plateforme sera bientôt mise à disposition de tous les aidants pour monter en compétence sur la médiation numérique, en parallèle de programmes d'accompagnement dédiés.

Cette démarche s'inscrit en réponse aux enjeux de la dématérialisation des démarches administratives pour les publics fragiles tels que l'accès aux aides sociales, l'inscription à Pôle Emploi ou la prise de rendez-vous en préfecture pour les visas de séjour². Selon Mounir Mahjoubi, président du Conseil national du numérique: "L'Etat s'est transformé à une vitesse qui n'est pas celle des citoyens. Les procédures en ligne n'ont jamais été aussi nombreuses, et de plus en plus de personnes ont du mal à accéder aux services de base." D'après l'étude d'Emmaüs Connect, près de 20% de la population ne maîtrisent pas les usages numériques élémentaires. Avec le renouvellement rapide et permanent des technologies, c'est la société entière qui est concernée par la littératie numérique³. "Il y a urgence à agir pour construire une République numérique inclusive." affirme Mounir Mahjoubi. "S'investir dans la médiation numérique est une chance pour notre collectivité, un moyen formidable de tisser du lien social."

¹ Tribune, "La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique", Le Monde, 07/04/2016

² Rapport CIMAIDE: "A guichets fermés" (2012)

³ La littératie est "l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités" (OCDE, La littératie à l'ère de l'information, 2000)



CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE

Les initiatives telles que *WeTechCare*, l'appel à projet de la fondation AFNIC pour la Solidarité numérique,⁴ la mobilisation du réseau Arsenic ou de PING vont dans le sens d'un renouveau des médiations numériques que le CNNum appelle de ses vœux dans les rapports "Citoyens d'une société numérique"⁵ (octobre 2013) et "Ambition numérique" (juin 2015)⁶. Le Conseil réaffirme à cette occasion son engagement fort en faveur d'une politique d'inclusion numérique transversale et *bottom-up*. Cette politique concerne tant l'accès effectif de tous aux infrastructures, que la maîtrise des usages numériques. La médiation numérique de proximité constitue un levier essentiel à condition qu'elle soit soutenue à l'échelle nationale.

Dans cette perspective, le CNNum appelle à une articulation entre les démarches des acteurs de la médiation, de la puissance publique et des acteurs du financement. Les initiatives portées par la société civile sont complémentaires de celles menées par le secteur public avec les EPN, le réseau national des médiateurs numériques, les maisons de service au public, etc. Ces initiatives ne doivent pas servir de prétexte à un désengagement des acteurs publics qui doivent s'attacher à les faciliter et à les renforcer. C'est pourquoi, à l'heure où certaines collectivités tendent à diminuer leurs subventions aux espaces publics numériques (EPN)⁷, le CNNum rejoint l'appel collectif pour engager un plan national sur le développement des usages numériques en complément du plan Très Haut Débit. L'engagement des pouvoirs publics sur la médiation numérique doit être soutenu à travers des investissements dédiés. Le renforcement des moyens d'agir de la mission Société numérique au sein de l'Agence du numérique est une condition indispensable pour ancrer son rôle d'animation et de mise en cohérence des initiatives locales.

En parallèle, le CNNum appelle les parlementaires à se saisir des enjeux de la médiation numérique à l'occasion de la discussion du projet de loi pour une République numérique. Le Conseil souligne l'importance d'intégrer systématiquement les usages dans l'élaboration des schémas d'aménagement du territoire. Il salue aussi l'inscription d'un droit au maintien de la connexion Internet qui va dans le sens d'une reconnaissance de l'accès Internet comme droit fondamental dans une société numérique.

Contact presse : Yann BONNET, Secrétaire général du CNNum

(presse@cnnumerique.fr / 01 53 44 21 27)

Suivez l'actualité du CNNum sur contribuez.cnnumerique.fr

⁴ <http://www.fondation-afnic.fr/fr/accueil.htm>

⁵ <http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>

⁶ <http://www.cnnumerique.fr/lechoquier-le-rapport-ambitionnumerique-du-cnnum-qui-a-ete-remis-au-premier-ministre-manuel-valls/>

⁷ 14 EPN parisiens vont perdre 200 000€ de subventions provenant de la ville de Paris (Publication d'Allyette.G sur Avicam, 29 mars 2016)

SCRIPT INTEGRAL
16/04/16 - 18:04 - Page 1/6

KANTAR MEDIA

Ref. Doc. : 32000-02714-1

A : Service de presse / SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT

Mot-Cle : VALLS

DISCOURS À LA CAF DE MANTES-LA-JOLIE – Le 14/04/2016

MANUEL VALLS, PREMIER MINISTRE

Mesdames les ministres, Monsieur le président du Conseil départemental, Madame la députée, Monsieur le maire, Mesdames et Messieurs les élus, Monsieur le président et directeur de la CAISSE NATIONALE D'ALLOCATIONS FAMILIALES, Monsieur le président de la CAISSE D'ALLOCATION FAMILIALES DES YVELINES, Madame la directrice, Mesdames, Messieurs,

Hier à Vaux-en-Velin, dans le dans le Rhône, dans la métropole lyonnaise, était organisé le 3^e comité Interministériel à l'égalité et à la citoyenneté. Et à cette occasion, nous avons dit à nouveau la nécessité de retisser des liens, de renforcer notre cohésion, d'accompagner et d'offrir les opportunités à chacun.

Notre société – vous tous le savez aussi bien que moi – est traversée par de nombreuses fractures et le fossé est souvent immense entre ceux qui s'en sortent bien et les autres qui ont les plus grandes difficultés à joindre les deux bouts. Il y a les difficultés quotidiennes, la précarité et l'angoisse du lendemain. Face à cela, il faut une mobilisation de tous : le gouvernement dans son ensemble – l'État donc –, les collectivités mais aussi – et j'ai vu leur rôle aujourd'hui à Mantes-la-Jolie – équipes éducatives, organismes de Sécurité sociale, travailleurs sociaux, associations qui s'engagent chaque jour dans nos territoires.

Faire vivre cette valeur profondément républicaine de solidarité, c'est l'objectif du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale lancé en 2013 et placé sous la responsabilité de Marisol TOURAINE et Ségolène NEUVILLE. Chaque année, ce plan fait l'objet d'une évaluation à laquelle le secteur associatif est largement associé. Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Étienne Pinte – qu'on connaît bien dans ce département des Yvelines –, m'a ainsi remis la semaine dernière son bilan annuel. J'ai également reçu une délégation d'associations de lutte contre la pauvreté conduite par François SOULAGE qui est avec nous aujourd'hui.

Tous font ce même constat : depuis trois ans, le Plan Pauvreté, ce sont des avancées concrètes sur le terrain. Bien évidemment, il ne s'agit pas de nier la réalité, il faut être lucide sur l'état de la société, mais les avancées, elles sont concrètes : la scolarisation des enfants de moins de 3 ans progresse et nous l'avons constaté ce matin dans une école de Mantes avec un formidable engagement de tous – enseignants, équipe pédagogique, parents, municipalité ;

50 000 jeunes bénéficient de la Garantie Jeunes – une allocation de 460 euros et un accompagnement renforcé vers la formation et l'emploi ; plus de 2 millions de ménages dont près de 20 % de jeunes touchent déjà la prime d'activité créée le 1^{er} janvier dernier. Un dispositif qui, en complétant les revenus inférieurs à 1 500 euros par mois, incite à la reprise d'emploi. Le montant moyen de cette prime est de plus de 160 euros par mois.

Et pour que les choses soient précises, dans ce département des Yvelines, la directrice de la CAF – dont je salue son dynamisme, comme celui de tous les agents que nous avons rencontrés et qui travaillent, qui sont au service des familles –, pour ce qui concerne la prime d'activité, 23 000 dossiers enregistrés, 5 000 jeunes de moins de 25 ans concernés, 1 500 apprentis. La prime d'activité est une véritable révolution qui est en train de changer non seulement – nous le disions –, au fond, le rapport au numérique – ce que François SOULAGE appelait ce mur du numérique, les allocataires s'approprient pleinement l'outil numérique –, mais le terme même de prime d'activité a permis sans doute et nous a permis et vous a permis de connaître de nouveaux dossiers, le nombre de nouveaux dossiers traités pour de nouvelles personnes qui, y compris, ignoraient leurs droits, n'avaient pas fait appel à leurs droits au RSA activité, par exemple. Et c'est un élément très important de solidarité et pour sortir des difficultés, ce qu'on appelle parfois les travailleurs pauvres en tout cas, les salariés avec des revenus faibles.

Et s'il y a un élément de solidarité qui concerne des millions de salariés et notamment les jeunes – aujourd'hui, la jeunesse exprime son angoisse par rapport à la précarité –, il y a là un dispositif qui est profondément ancré dans les valeurs de la République et dans cette notion de solidarité. Mais je continue : 30 000 places d'hébergement d'urgence ont été créées depuis 2012 pour les sans-abri, 600 000 personnes supplémentaires parmi les plus modestes bénéficient enfin d'une couverture complémentaire santé.

L'ensemble des mesures engagées donne des premiers résultats tangibles. Depuis 2012 – et j'ai compris que c'était dans l'actualité ce matin –, le taux de pauvreté, qui avait fortement augmenté entre 2008 et 2011, passant de 13 à 14,3 %, s'est stabilisé autour de 14 %. Personne ne va être satisfait de ces chiffres. Les chiffres qui étaient donnés ce matin sur les médias concernaient la période précédente ; aujourd'hui, les choses s'inversent et ce chiffre est très en dessous de celui d'autres grands pays européens, comme l'Allemagne ou encore le Royaume-Uni. Pour ceux qui vont chercher souvent des références – Il faut toujours être attentif à ce qui se passe à l'étranger –, il y a là, me semble-t-il, une comparaison qui mérite d'être faite.

C'est vrai pour l'école puisqu'il y avait également, Madame la ministre, des chiffres qui étaient donnés ce matin sur les inégalités à l'école. Et là, on peut regretter l'absence de rigueur d'un classement qui était évoqué ce matin et qui reposait sur les données PISA – vous savez, ce grand classement qui concerne les écoles du monde entier – de 2012. En l'occurrence, ce sont des inégalités d'avant 2012 qui sont ici mesurées et qui légitiment totalement notre mobilisation contre le déterminisme social – nous en avons parlé il y a un instant.

Bien sûr, tout cela ne doit pas masquer la réalité : plus de 8 millions de personnes vivent encore, en France, dans la pauvreté. 8 millions. Le Plan Pauvreté doit donc continuer à monter en puissance en prenant en compte tous les domaines de la vie quotidienne. Hier, nous avons marqué notre volonté, notre détermination absolue de lutter contre les discriminations qui touchent nos compatriotes, beaucoup de concitoyens dans notre pays, toutes les discriminations ; aujourd'hui, nous faisons la démonstration là aussi d'une très grande volonté à lutter contre la pauvreté et à mettre en place ces politiques publiques.

Et d'abord – car il faut agir très tôt et très en amont –, l'école. La pauvreté frappe de nombreux enfants et partout en France – nous venons de le voir –, les équipes éducatives se mobilisent. L'exemple de l'école Claude-MONET l'a illustré. Nous poursuivons nos efforts pour développer la scolarisation dès 2 ans, notamment dans les territoires prioritaires et pour lutter contre le décrochage scolaire. Notre action a déjà permis à 30 000 décrocheurs de reprendre le chemin de l'école ou de la formation ou à travers, par exemple, les emplois d'avenir qui sont là et qui soutiennent ceux qui viennent demander de l'information, des renseignements, ouvrir leur dossier dans cette CAF DES YVELINES. Et nous avons été, je crois, satisfaits de voir que pour ce qui concerne la scolarisation dès 2 ans, il y avait, contrairement à ce qu'on dit parfois, une forte demande dans les quartiers populaires.

Deuxième domaine d'action, l'emploi. Nous misons pour cela sur l'accompagnement aussi individualisé que possible et la formation. C'est un enjeu essentiel alors que 300 000 emplois disponibles restent non pourvus faute de candidats qualifiés. Nous avons ainsi lancé le programme « 500 000 formations » : débloquer des heures de formation supplémentaires pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés grâce au compte personnel d'activité et généraliser la Garantie Jeunes en 2017.

Le troisième domaine d'action, c'est le logement. Le projet de loi Égalité et Citoyenneté, présenté hier en Conseil des ministres, notamment par Emma (sic) COSSE, luttera contre ces logiques qui font que les familles les plus pauvres sont regroupées dans les mêmes parcs de logements sociaux. Dans les quartiers les plus aisés, 25 % des logements sociaux devront ainsi désormais être attribués aux demandeurs les plus modestes et nous agissons en parallèle pour que les personnes pauvres aient un cadre de vie stable et ne soient pas constamment ballottées d'un hôtel à l'autre. C'est un problème qu'on connaît bien sûr un peu partout dans le pays mais qui est très prégnant en Île-de-France. Il faut pour cela développer les places d'hébergement d'urgence, prévenir les expulsions locatives, lutter contre la précarité énergétique – nous en parlerons en fin de matinée – avec la mise en place progressive d'un chèque énergie. Les critères de domiciliation, pardon, des personnes sans abri seront également simplifiés pour éviter les refus abusifs.

Dernier domaine d'action sur lequel je souhaite mettre l'accent devant vous, chères Marisol et Ségoïène. Nous ne pouvons pas accepter que certains renoncent à des soins de santé faute de pouvoir avancer les frais. C'est pour cela que nous généralisons aussi le tiers payant chez le médecin et dès cette

année, nous mettons en place une protection universelle maladie pour éviter toute rupture de droits en cas de changement de situation. Nous agissons également, bien sûr, pour que les personnes modestes aient de quoi vivre dignement. Le RSA sera ainsi à nouveau revalorisé de 2 % en septembre prochain, comme chaque année depuis 2013, pour une augmentation globale de 10 % en cinq ans. Nous tenons nos engagements et nous répondons là à une attente très forte dans la société.

L'allocation de soutien familial bénéficiant aux parents isolés vient elle aussi d'être revalorisée de 5 % pour la troisième année consécutive. Elle aura donc augmenté de 25 % en cinq ans à l'issue du plan. Le complément familial majoré destiné aux familles nombreuses les plus modestes – et c'est une de vos préoccupations, bien sûr, chère Laurence ROSSIGNOL – sera quant à lui revalorisé de 50 % en cinq ans, il vient d'augmenter de 10% pour la troisième fois au 1^{er} avril.

MANUEL VALLS

A terme, cela représente 2,6 milliards d'euros supplémentaires redistribués chaque année à 2,7 millions de ménages parmi les plus en difficulté.

Nous voulons enfin nous assurer que les personnes pauvres qui, trop souvent, ne recourent pas à leurs droits puissent bénéficier, je l'évoquais, de ces nouveaux droits que nous créons. Nous agissons donc pour développer « les rendez-vous des droits », l'accès à des conseillers ou à des travailleurs sociaux. Et je sais combien les agents des CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES sont, Monsieur le président, Madame la directrice, mobilisés sur ce sujet, et celle que je viens de visiter en est l'exemple.

Nous agissons également pour simplifier les procédures. Et nous l'avons fait, nous avons bien vu il y a un instant, par exemple avec la Prime d'Activité pour laquelle tout se fait en ligne. Simplifier. Et nous devons partir de cet exemple pour simplifier l'ensemble des dispositifs, nous l'évoquions hier, notamment pour ce qui concerne la Garantie Jeunes et vous avez pris, Madame la Ministre, des mesures qui vont dans ce sens. Et je veux saluer à ce titre le travail intelligent mené par des associations comme Emmaüs Connect, dont le réseau des CAF a pu bénéficier pour l'accompagnement au numérique des bénéficiaires. C'est parce que l'accès Internet est devenu vital pour accéder à ces droits et rechercher un emploi, nous avons instauré dans la loi numérique en cours de discussion au Parlement un droit au maintien de la connexion.

Mesdames, Messieurs, je suis venu aujourd'hui avec Laurence ROSSIGNOL, Ségolène NEUVILLE, Marisol TOURAINE, Emma COSSE et Najat VALLAUD-BELKACEM pour dire que nos efforts portent leurs fruits et que nous sommes déterminés à poursuivre cet engagement. Car le Plan Pauvreté n'est pas un plan pour les pauvres ! Encore moins un plan d'assistanat, comme je l'ai encore entendu cette semaine. Et moi je suis prêt à de beaux débats dans notre pays entre ceux qui considèrent qu'aider les plus modestes, les plus pauvres dans notre société, c'est de l'assistanat, et ceux qui, parce qu'ils croient en la France et dans la République, considèrent que les mots « solidarité » et « égalité » doivent se traduire dans les faits et dans les actes. C'est un plan qui

agit pour notre cohésion à tous. Quand des millions de personnes sont en dehors de la société, quand des quartiers connaissent l'apartheid ou la ségrégation, nous l'avons évoqué hier, c'est l'ensemble du pays qui ne va pas bien. C'est l'ensemble du pays qui est en difficulté, et c'est notre cohésion à tous qui est remise en cause. Donc ce plan que nous poursuivons, que nous approfondissons avec l'engagement exigeant mais ô combien utile des associations, des grandes associations, de ceux qui sont sur le terrain et qui œuvrent bien sûr pour la solidarité de tous les instants, ce Plan doit rendre notre pays plus fort, parce qu'il fait vivre de manière concrète la solidarité et la fraternité des valeurs qui sont au cœur de ce qui fait notre pays. Je vous remercie.

SenseAcademy WeTechCare (avec Emmaüs Connect)



Un peu plus d'un mois après la clôture du programme SenseAcademy, voici un premier bilan de l'aventure !

L'inclusion numérique

Imaginez votre vie sans smartphone, sans ordinateur, sans internet...

Le numérique change nos vies au quotidien en nous donnant notamment accès à des services essentiels (services publics dématérialisés, recherche d'emploi ou de logement, ...). Or, plus de 6 millions de personnes en France n'y ont pas accès, faute de moyens financiers mais aussi car ils ne savent pas s'en servir.

Lorsque cela touche des publics en situation de précarité, cela renforce donc souvent leur exclusion. « Cette situation s'aggrave par le fait qu'elle crée une dépendance à l'égard d'assistantes sociales souvent débordées », observe Timothée Leenhardt, chargé de mission au sein d'Emmaüs Connect.

Emmaüs Connect a ainsi initié un grand projet de plateforme web (WeTechCare) qui a pour vocation d'aider un million de personnes fragiles à se connecter (formations, accompagnement). Cependant, même les meilleurs contenus en ligne ne peuvent remplacer le soutien d'une personne réelle. C'est pourquoi ils ont lancé le défi suivant : imaginer une solution permettant de **mobiliser un maximum de volontaires** pour accompagner 200,000 personnes fragiles par an à faire leurs premiers pas sur internet !



Du 8 janvier au 4 mars 2016, une équipe de 8 volontaires motivés a décidé de relever ce défi en participant à la SenseAcademy WeTechCare : un **programme gratuit et ouvert pour se former à l'innovation tout en aidant Emmaüs Connect** à œuvrer pour plus d'inclusion numérique.

Le programme SenseAcademy

A l'origine de ce programme hors du commun, la Fondation Partenariale Grenoble INP et SenseSchool se sont retrouvés autour d'une mission commune : **relever les défis de demain par des actions positives concrètes**.

> La Fondation Grenoble INP

La **Fondation Partenariale Grenoble INP** est un acteur très dynamique sur le territoire avec des actions ciblées autour de la recherche, de la technologie et de l'innovation pédagogique, scientifique et industrielle. En pratique, cela se traduit par des bourses allouées aux étudiants, la création de chaires industrielles, ... et également par le soutien de projets positifs pour la société. C'est donc dans ce cadre que le programme SenseAcademy a été lancé à Grenoble, incarnant **les valeurs d'excellence et de citoyenneté** portées par la Fondation.

« Par ce programme éducatif innovant, la Fondation affirme son soutien à l'engagement des étudiants dans des projets créateurs de valeur économique et sociale. » Valérie BONNARDEL, Directrice de la Fondation



> SenseSchool (powered by MakeSense)

MakeSense est un mouvement international initié en 2011 qui a déjà mobilisé plus de 200,00 personnes dans 100 villes du monde, pour aider 1,200 entreprises sociales. Son ambition est d'apporter des réponses aux enjeux sociaux et environnementaux les plus pressants de notre temps. Comment ? En permettant à tous, individus et organisations, de participer à la construction de solutions aux enjeux qui les touchent.

SenseSchool développe les activités de formation de MakeSense. Ils conçoivent et animent ainsi des programmes de formation à l'innovation sur des problématiques sociétales.



> Le programme SenseAcademy

Au terme d'un appel à candidature, 8 jeunes volontaires aux profils complémentaires (ingénieurs, designers, entrepreneurs, ...) ont été sélectionnés pour participer à la SenseAcademy WeTechCare.

Durant 2 mois, cette équipe a été accompagnée par SenseSchool et plusieurs experts au cours de différentes étapes clés alliant formations, ateliers de travail et missions de terrain :

- Découverte de l'enjeu de l'inclusion numérique via Emmaüs Connect mais aussi via la rencontre de nombreux autres acteurs agissant sur cette thématique
- Emergence d'idées grâce à des ateliers de créativité ouverts à tous
- Prototypage et tests des solutions pour les améliorer

La méthodologie proposée a été construite sur la base de plusieurs inspirations, et notamment celle du « Human-Centered Design », qui place les utilisateurs et bénéficiaires au cœur de son processus.



Une équipe
pluridisciplinaire
de 8 personnes



Une entreprise
sociale et son
défi à relever



Des outils et
méthodes
d'innovation



Un parrain et
des partenaires
mobilisés

A Grenoble, ce partenariat Fondation Grenoble INP – SenseSchool en est déjà à sa 3^e édition avec un triple impact : le développement des compétences des apprenants, la mobilisation de l'écosystème local, des solutions concrètes pour aider l'association Emmaüs Connect.

La SenseAcademy WeTechCare s'est ainsi vue accorder le label « Grenoble, Ville de Demain » lors de son lancement.

Développer les compétences et savoir-être du 21^e siècle

Le programme SenseAcademy, ouvert à des étudiants issus de formations et de milieux très divers, est une occasion de promouvoir la diversité des talents.

La pédagogie développée par SenseSchool permet aux apprenants de révéler leur potentiel et de le mettre au service de projets porteurs de sens pour eux et pour la société. Ils développent ainsi des savoir-être et compétences essentielles dans le monde professionnel d'aujourd'hui : créativité, empathie, capacité à collaborer et à construire un projet, esprit critique, ...

Connecter les énergies autour du projet

Aux côtés de la Fondation Grenoble INP, des acteurs se sont mobilisés pour faire de ce projet un succès : associations, entrepreneurs, professeurs, mais aussi des représentants de la Ville de Grenoble avec notamment Laurence Comparat, élu en charge du numérique.

Pour apporter leur enthousiasme, leurs conseils ou leurs idées, ce sont de nombreux citoyens qui ont participé à cette aventure collective . Merci à eux !





Et ce n'est pas vraiment un hasard si ce programme a su rassembler aussi largement à Grenoble. En effet, la ville de Grenoble est un terrain fertile en ce qui concerne le sujet de l'inclusion numérique puisqu'elle avait déjà fait appel à Emmaüs Connect afin de construire en 2015 un plan local « Numérique pour Tous »

Des prototypes testés... et approuvés

Comment engager des bénévoles pour permettre aux personnes en situation de précarité d'acquérir les compétences numériques de base ? L'analyse des nombreuses informations récoltées sur le terrain a permis à l'équipe de la SenseAcademy d'identifier des éléments clés à prendre en compte pour répondre à ce défi de Emmaüs Connect : modalités d'engagement flexibles, clarté des missions et compétences requises, convivialité, valorisation de l'engagement des bénévoles, etc.

A l'issue du programme, un dispositif innovant a été imaginé. En voici un bref aperçu :

> **La communauté « Les connecteurs »** a été imaginée dans l'objectif de fédérer l'ensemble des apprenants et bénévoles, bien qu'ils soient souvent issus de différentes structures de médiation numérique (associations comme Emmaüs Connect, Secours Catholique et bien d'autres, médiathèques, maisons des habitants...). Plusieurs rôles sont possibles, permettant de mettre en œuvre des compétences différentes et de choisir son niveau d'implication en fonction de ses envies. En apportant plus de flexibilité et de clarté, la communauté favorise l'engagement des bénévoles.

> Avant d'engager de potentiels bénévoles, une première étape essentielle est de les sensibiliser à l'enjeu de l'inclusion numérique. **Un système de bornes interactives**, disposées dans l'espace public a ainsi été imaginé afin d'amener une prise de conscience de la place omniprésente du numérique dans notre quotidien. L'objectif est également de révéler le potentiel de chacun : pour contribuer à plus d'inclusion numérique, il suffit de compétences basiques (écrire un email, faire une recherche, créer un compte sur un site internet, etc)... puis simplement d'avoir l'envie de les partager (par exemple via la communauté « Les connecteurs »).

> Dernière brique du dispositif : **des « permanences connectées »** (ateliers animés par des bénévoles permettant à des personnes éloignées du numérique de développer leur compétences de bases) réalisées non plus dans des endroits privés (et souvent peu attractifs)

mais dans certains lieux publics (des cafés par exemple). L'objectif est à la fois d'offrir un cadre agréable et décontracté mais aussi de permettre à des personnes extérieures de découvrir concrètement ces actions... et de s'y investir !



L'équipe de la SenseAcademy WeTechCare qui a imaginé ces solutions ne les a pas laissées simplement à l'état de bonnes idées. En effet, plusieurs éléments ont été prototypés afin de pouvoir les tester et ainsi valider leur intérêt.

Le fruit de ces 2 mois de programme est désormais dans les mains de Emmaüs Connect !

« Nous sommes très satisfaits des solutions proposées et réfléchissons désormais activement à la façon de les mettre en place, à la fois pour répondre à des enjeux court-terme mais aussi à des enjeux stratégiques sur le long terme. » Timothée Leenhardt qui a suivi l'équipe durant le

Peut-être croiserez-vous prochainement la borne dans les rues de Grenoble, ou rencontrerez-vous les membres des « Connecteurs » lors d'une permanence dans un café de votre quartier !?



Emmaüs et Google s'associent en faveur des oubliés du numérique



<http://www.europe1.fr/emissions/sante-et-bien-etre/emmaus-et-google-sassocient-en-faveur-des-oublies-du-numerique-2720566>



Quand Google finance la formation numérique des Français “mal connectés”



Fotolia

Emmaüs Connect s'associe à Google pour lutter contre la précarité numérique en lançant la start-up sociale WeTechCare et 2 plates-formes de formation au numérique. Objectif : accompagner 1 million de “mal-connectés” jusqu'en 2020.

Cette année, pour 5 millions de Français, “Internet n’est plus une option, mais un passage obligé” : prime d’activité de la Caisse nationale d’allocations familiales et inscription à Pôle emploi sont “100 % Web” et bientôt, la déclaration de revenus basculera entièrement dans la dématérialisation, à horizon 2019. “Salariés peu qualifiés, familles monoparentales, jeunes demandeurs d’emploi cumulent précarités sociale et numérique”, rappelle Emmaüs Connect à l’occasion du lancement de start-up sociale, WeTechCare, le 13 avril. Et “la numérisation de ces services essentiels vient percuter de plein fouet l’insertion des mal-connectés”.

Avec pour objectif d’accompagner 1 million de personnes d’ici 2020, la start-up sociale développera “des plates-formes Web, des applications mobiles, des tutoriels et des guides de formation pensés pour et avec l’usager en difficulté et placés entre les mains d’un large réseau de formateurs”. “Chaque projet sera déployé sur tout le territoire national, en partenariat avec les acteurs locaux, avec le service public de l’emploi, et grâce au soutien d’acteurs économiques majeurs, comme Google.org et la Fondation SFR, la Fondation SNCF, la Fondation Total, la Fondation Accenture, Capgemini Consulting, la Fondation Stavros Niarchos”, détaille Emmaüs Connect.



Prétexte à un désengagement des acteurs publics ?

En plus du concours financier de Google.org, d'un montant d'1 million d'euros, WeTechCare "bénéficie du conseil et soutien technologiques des ingénieurs et employés de Google France pour développer les plates-formes et toucher le plus grand nombre de personnes". Deux plates-formes Web seront lancées avant la fin de l'année, s'adressant respectivement aux jeunes non qualifiés en recherche d'emploi (Clicnjob) et aux personnes fragiles ayant besoin de faire des démarches en ligne (Les Bons Clics).

Une belle initiative, saluée et soutenue par plus de 20 acteurs du numérique signataires d'une tribune dans le journal Le Monde. Mais attention, prévient le Conseil national du numérique (CNNum) dans un communiqué : "Ces initiatives ne doivent pas servir de prétexte à un désengagement des acteurs publics." Selon son président, Mounir Mahjoubi, "l'État s'est transformé à une vitesse qui n'est pas celle des citoyens. Les procédures en ligne n'ont jamais été aussi nombreuses, et de plus en plus de personnes ont du mal à accéder aux services de base."

"C'est pourquoi, à l'heure où certaines collectivités tendent à diminuer leurs subventions aux espaces publics numériques (EPN), le CNNum rejoint l'appel collectif pour engager un plan national sur le développement des usages numériques en complément du plan Très Haut Débit." Le Conseil souligne l'importance d'intégrer systématiquement les usages dans l'élaboration des schémas d'aménagement du territoire et appelle les parlementaires à "se saisir des enjeux de la médiation numérique" à l'occasion de la discussion du projet de loi "pour une République numérique", dont le vote interviendra le 3 mai au Sénat.



Mercredi dernier, Emmaüs Connect a lancé *WeTechCare*, fruit de son partenariat avec Google, pour apprendre aux gens à se servir d'Internet. Les bénéficiaires recevront notamment des tutoriels expliquant l'utilisation des applications et sites web destinés à s'inscrire à Pôle Emploi, déclarer leurs impôts...

WeTechCare s'est donnée pour objectif d'aider les 5 millions de personnes en situation de précarité numérique. Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect, explique que les organismes publics en charge des prestations sociales tendent de

plus en plus vers la numérisation. Ainsi, l'inscription à Pôle Emploi et la demande de prime d'activité auprès de la CAF se font uniquement sur le Web... En 2019, les contribuables devront déclarer leurs revenus en ligne.

Deux plateformes

WeTechCare proposera deux plateformes, dont *ClicNjob* pour les jeunes en difficulté et *Les Bons Clics* facilitant l'utilisation des services publics en ligne. Une fois par semaine, un ingénieur de Google.org donne des conseils utiles aux équipes chargées du développement des deux sites Web. Pour information, le moteur de recherche a débloqué 1 million d'euros pour soutenir ce projet.

Le site *Les Bons Clics* est attendu avant la fin de cette année. Les utilisateurs y trouveront des tutoriels expliquant l'utilisation des formulaires en ligne.

D'autre part, *ClicNjob* est déjà à l'essai et sera accessible au mois de mai. Ce générateur de CV a été créé pour aider les jeunes dans leur recherche de travail. Ce portail leur apprend également à utiliser leur boîte e-mail via des vidéos, des quizz et des jeux.



Emmaüs Connect pour les exclus du numérique

L'organisation solidaire Emmaüs veut former un million d'exclus du numérique avec sa "start-up sociale" WeTakeCare.

L'accès à des services tels la prime d'activité de la Caisse nationale d'allocations familiale, l'inscription à Pôle emploi, ou encore la déclaration des revenus devient entièrement numérique. Pourtant la France compte aujourd'hui **cinq millions de personnes en "urgence numérique"** pour lesquelles l'accompagnement fait défaut, souligne Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect, lors d'une interview à l'AEF.

Emmaüs Connect annonce le lancement de l'**initiative WeTechCare** avec le soutien de Google. Il s'agit de former un million d'exclus du numérique en cinq ans, par une coordination des réseaux d'intervenants sociaux et à l'aide de deux plates-formes web prévues d'ici la fin de l'année, conçues pour les jeunes non qualifiés en recherche d'emploi et pour les *"personnes fragiles ayant besoin de faire des démarches en ligne"*.

Selon les chiffres avancés par l'association, **"75 % intervenants sociaux déclarent faire régulièrement les démarches en ligne à la place des personnes qu'ils accompagnent alors que 10 % seulement déclarent avoir reçu une formation adéquate"**. En outre, un tiers de ces professionnels **"n'ont aucune réponse à apporter à leur usager en difficulté numérique et 70 % ne sont pas en capacité de le diriger vers un acteur de la formation"**.

Après avoir signé en janvier dernier une **convention avec le secrétariat d'État au numérique** pour **"renforcer l'autonomie numérique des personnes en situation de précarité"**, Emmaüs Connect inaugure sa "start-up sociale" baptisée WeTechCare destinée à **"développer des services web à destination des publics fragiles"**.

Deux plates-formes sont ainsi en développement. Une dénommée **"Clicknjob"** -dont un **embryon de site existe actuellement** et sera publié en juin- s'adresse aux quelque deux millions de **jeunes en difficulté** (dits "NEET") pour les aider dans leurs **parcours d'insertion professionnelle** (techniques de recherche d'emploi sur internet, élaboration du CV, préparation à l'entretien d'embauche), etc. Co-construite avec des missions locales et des écoles de la 2e chance, elle est testée auprès de 400 jeunes et d'une centaine de professionnels depuis fin janvier pour une ouverture courant mai, indique Jean Deydier.

La deuxième plate-forme, **"Les bons clics"**, vise à aider les **publics fragiles et en difficulté avec le numérique** à **"faire face à la dématérialisation croissante des services publics"**. Prévue en fin d'année, elle doit servir à mettre en situation d'**"autonomie numérique"** des personnes qui appréhendent les outils technologiques et l'univers du web. WeTakeCare a noué pour cela une **"collaboration privilégiée"** avec les CAF.

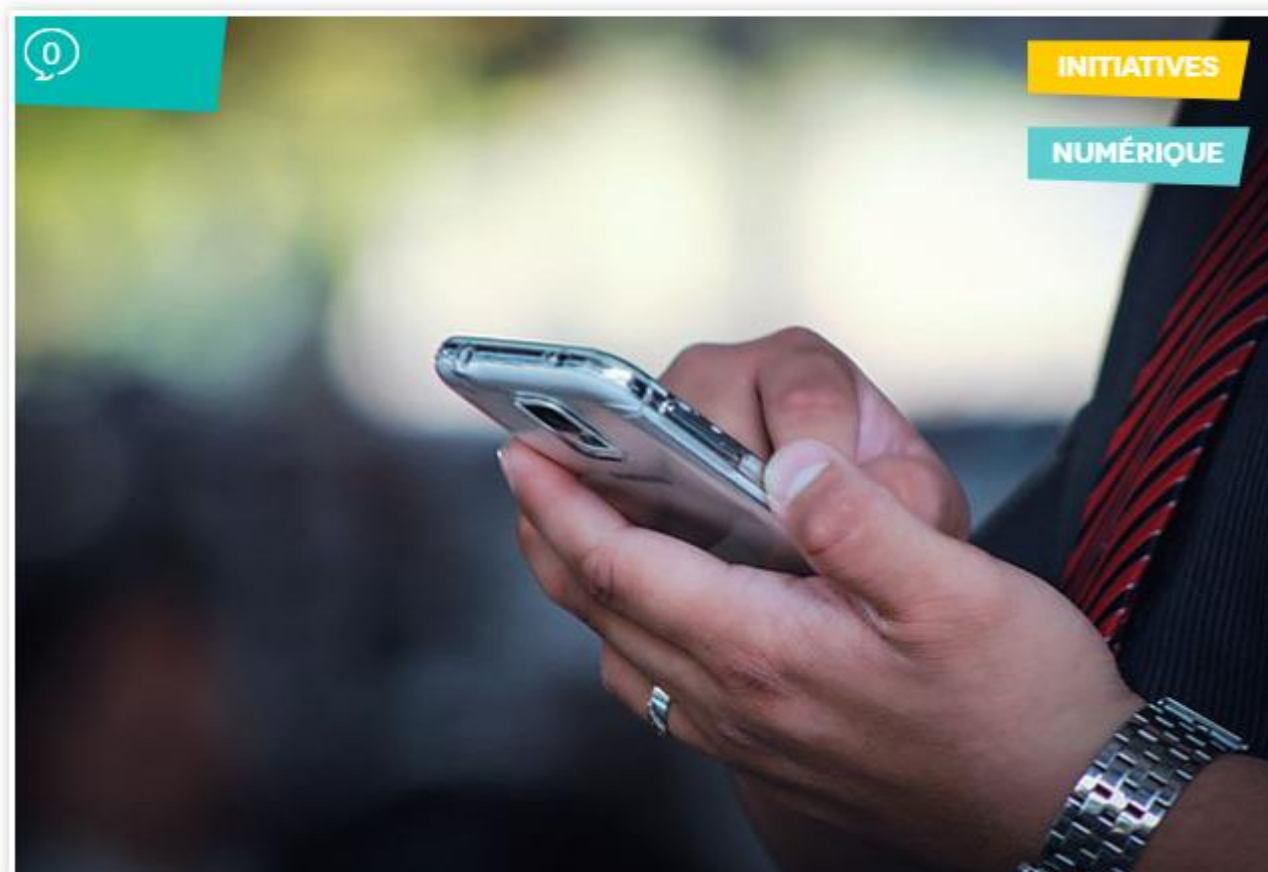
Pour coordonner les intervenants de l'action sociale sur les territoires, Emmaüs Connect propose aux collectivités un accompagnement en vue d'élaborer des **"stratégies d'inclusion numérique locale"**. Une première mission de ce type a été menée avec la **ville de Grenoble**, **connexions solidaires**, qui a donné lieu à une cartographie des structures en place. L'objectif étant d'identifier les zones où les dispositifs peinent à répondre aux besoins ou au contraire celles où se concentrent les initiatives, parfois vers les mêmes publics. Emmaüs Connect intervient sur la plupart des grandes villes de la métropole, comme Paris, Lille, Marseille, **Lyon**, etc.

Le réseau des **EPN** est mobilisé, avec les acteurs de l'accompagnement social et des dispositifs comme le service civique ou la réserve citoyenne pour constituer un **"large réseau de formateurs"**.

Source : **AEF**, les contenus sont accessibles uniquement aux abonnés

4 applis et sites contre l'exclusion

Envie de surfer utile? Say Yess vous propose une sélection de projets qui aident les plus isolés.



UN SITE DE CROWDFUNDING SOLIDAIRE

Donner un petit coup de pouce financier, ça vous tente ? La plateforme [Humaid](#) souhaite [lutter contre l'exclusion](#) par le crowdfunding. Elle propose de récolter une petite somme d'argent afin de soutenir des personnes qui ne peuvent pas subvenir à leurs besoins essentiels (santé, logement, formation, réinsertion), en général, sur un projet précis.

En route depuis 6 mois, le projet nantais a déjà pu aider Amjed à devenir médecin, Simon à payer ses frais de scolarité pour une formation, Sébastien à acquérir une voiture. « *Le site est prévu pour les personnes qui ont épuisé tous les recours du droit commun (CAF, Centre d'action social, Maison du handicap, etc...)* », explique Pierre, un des deux fondateurs. Le plus souvent, ce sont directement les institutions sociales partenaires qui apportent à Humaid des profils à aider, quand elles-mêmes ne trouvent plus de solutions. « *D'autres personnes nous contactent aussi directement. Nous établissons alors avec eux un parcours auprès des établissements qui pourraient les aider d'abord.* »

Une fois le projet accepté en commission, la campagne débute. *“C’est le schéma classique : d’abord on touche son premier cercle (amis, famille), puis les amis d’amis, etc.”* Quand la personne se sent isolée, et n’a pas de premier cercle, Humaid cherche avec elle dans son parcours de vie. *“Par exemple, explique Françoise, aidée en ce moment sur la plate-forme solidaire, on m’a rappelé que j’avais participé à la vie du club de foot local, et que je pouvais peut-être aller vers eux.”* Cette [maman atteinte d’une maladie dégénérative](#) ne savait plus où se tourner quand elle a entendu parler d’Humaid. Elle a alors joué le jeu de témoigner de son histoire en public sur internet afin de pallier son problème de logement. *“Le plus dur pour moi a été d’écrire un texte neutre, sans autodérision, et de m’exposer en photo. L’expérience m’a enrichie et poussée dans mes retranchements, c’est une démarche intéressante.”*

UNE APPLI POUR AIDER LES SANS-ABRIS

“On ne peut pas aider tout le monde, mais tout le monde peut aider quelqu’un”, c’est le slogan du [projet Humans relais](#). Lancée par des bénévoles, l’appli propose aux associations œuvrant pour les plus démunis d’inscrire les personnes sans-abri (avec leur accord) en recensant leurs besoins (alimentaire, vestimentaire, hygiène). En face, les bénévoles inscrits et géolocalisés reçoivent une notification sur les besoins dans leur entourage.

« L’application Humans relais est en cours de conception, explique Nassira El Cherqui. Nous recherchons actuellement des volontaires pour constituer un panel test. Pour des raisons de logistique et parce que nous avons des liens avec les bénévoles locaux, nous prévoyons d’effectuer ce premier test dans le département de la Seine-Saint-Denis. » La première version devrait voir le jour avant la rentrée 2016.

UNE PLATE-FORME CONTRE LE CHÔMAGE

Dans un style similaire, [Pote emploi](#) est une plate-forme associative qui enjoint les jeunes de – de 30 ans, plutôt étudiants, à en aider d’autres moins favorisés à accéder au marché de l’emploi.

Par exemple en donnant 1 heure par mois ou plus, en ligne, pour discuter avec eux de leurs études ou métier, aider à rédiger un CV et des lettres de motivation ou préparer un entretien d’embauche. En tout ils sont plus de 600 “potes” à en soutenir d’autres. *“J’ai par exemple renseigné une jeune fille qui se demandait ce qu’était vraiment le métier de responsable ressources humaines. Je lui ai raconté les réalités du terrain, pas les infos qu’on trouve déjà partout sur internet »,* témoigne Normane Bounou, tout juste titulaire de son premier job dans le domaine. *“J’aide à corriger des lettres. Je prends alors mon téléphone pour donner des conseils bien personnalisés”,* précise-t-il. Pour sortir du virtuel, l’asso organise également des « ateliers métiers » pour que des étudiants présentent leurs futurs métiers aux lycéens, de façon ludique.

UN CLOUD SOLIDAIRE

Les développeurs tentent également de combler le gros problème du non-recours au droit (RSA, APL...). En prenant à corps le problème de la paperasse administrative. Il est parfois difficile de garder un classeur avec tous ses papiers, pourtant nécessaires pour obtenir de l'aide, quand on est à la rue. "[Reconnect le cloud solidaire](#)", tente de pallier le problème en stockant les infos et documents administratifs dans les nuages des serveurs Internet. Une façon pratique d'aider aussi les travailleurs sociaux perdant un temps fou à réunir tous les documents. "1.500 documents ont déjà été mis en sécurité ainsi depuis le début de l'année", annoncent-ils. L'enjeu pour l'asso est surtout de créer des Relais Reconnect partout sur le territoire, rôle que peuvent jouer les bagageries en stockant les affaires personnelles des SDF. Et oui, pour scanner les documents et les mettre en ligne, le principal est tout de même d'avoir un coup de pouce matériel avant tout.

Un défi : libérer l'accès au web

L'asso Emmaüs Connect ([Connexions Solidaires](#)) souhaite unir les forces des acteurs du numérique social sur les territoires. Constatant que les services administratifs (pôle emploi, caf, autres) deviennent des plates-formes 100 % en ligne, Emmaüs connect souhaite agir pour les plus de cinq millions de citoyens "*qui cumulent précarité sociale et numérique*". L'association a par exemple [répertorié les lieux](#) où le public peut bénéficier de matériel gratuit ou à bas prix, de formation informatique, de connexions wifi.

Le projet se joint à un autre plus large : [#Wetechcare, une start-up "sociale"](#) qui place "*le meilleur du numérique au service des personnes qui en ont le plus besoin*", avec comme partenaires principaux : Google et la Fondation sfr, les grands groupes industriels français, l'Etat, Emmaüs, et le regroupement des missions locales... Objectif : 1 million de déconnectés, connectés d'ici 2020.

Les exclus du numérique



La Toile est devenue un passage obligé pour effectuer certaines démarches administratives. Mais un Français sur cinq rencontrerait des difficultés ...

PASCAL MAZOUÉ JEAN DEYDIER,
DIRECTEUR D'EMMAÜS CONNECT

18/05/2016 à 05:00

Emmaüs Connect arrive

À LA UNE



Emmaüs Connect arrive

Jeudi 19 mai 2016 | 09h00

Après avoir ouvert des points d'accueil dans sept villes de l'Hexagone, Emmaüs connect envisage de s'implanter à Strasbourg et Bordeaux.

En 2013, Emmaüs connect ouvrait son premier point d'accueil en région à Marseille avec l'aide de l'opérateur SFR. Objectif : aider les plus démunis à développer leur potentiel numérique. SFR apporte un soutien financier en faisant don de recharges mobiles et de la connexion à Internet dans les points d'accueil.

Emmaüs connect est aujourd'hui présent dans les villes de Paris, Antony, Saint-Denis, Marseille, Grenoble, Lyon, Lille.

Lorsque l'on sait qu'aujourd'hui un Français sur cinq déclare que l'utilisation des services Internet lui pose des problèmes majeurs et sachant que de plus en plus de services publics ne vont bientôt plus être accessibles que par Internet, il devient urgent d'accompagner les plus démunis face au numérique pour leur permettre d'effectuer des tâches administratives basiques.

Rappelons que Strasbourg est une ville phare pour Emmaüs France, puisque son président est l'Alsacien Thierry Kuhn. Il est également directeur d'Emmaüs à Mundolsheim aux portes de Strasbourg.

Plus d'informations en [cliquant ici](#).

[Voir également la page Facebook de l'association.](#)

PHOTO : Thierry Kuhn.

PARLONS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE



Dans le cadre de la 19^{ième} Fête de l'Internet, Numédia a organisé une table ronde sur la médiation numérique. Cette table ronde a eu lieu pendant « la semaine numérique » de Paris. Constatant que la médiation numérique souffrait d'un déficit de connaissance et de reconnaissance, constatant que les collectivités publiques se désengageaient des lieux de médiation numérique (et notamment la Ville de Paris), constatant l'arrivée de nouvelles startup de médiation numérique, constatant la volonté de Madame la Ministre Axelle LEMAIRE affirmant que la République Numérique ne pouvait se concevoir sans accompagnement ; cette table ronde s'est intéressée au devenir de la médiation numérique sous l'angle de ceux qui la font au quotidien.

Une quinzaine de participants ont ainsi échangé. La majorité des participants travaillent dans un Espace Public Numérique et vivent au quotidien les difficultés de la médiation numérique. Des bibliothécaires, des chefs de projets, la directrice de la mission Société Numérique de l'Agence du Numérique ainsi qu'une représentante d'Emmaüs Connect ont également participé aux échanges.

Ceux-ci ont permis de croiser les regards de constater que nous tendions globalement tous vers les mêmes objectifs, mais qu'il manquait une synergie.

Comment parler de médiation numérique ?

« La médiation numérique consiste à accompagner tous les publics, dans tous les outils, les usages et les enjeux de la société numérique » La définition ici est trop creuse, trop vague et ne parle pas au citoyen.

On peut décliner la médiation en trois piliers :

- l'inclusion sociale
- la culture numérique
- les pratiques innovantes

Ce découpage proposé par l'Agence du Numérique pose tout de fois des questions.

Dans les textes, et en particulier la loi « République Numérique », la médiation numérique n'occupe qu'une place optionnelle et facultative :

«Les schémas directeurs d'aménagement numérique des territoires **peuvent** comporter une stratégie de développement des usages et services numériques. Cette stratégie vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique.»

Quelles sont les offres de services ?

Pour inciter les territoires à développer une stratégie des usages numériques, il faudrait communiquer en termes de services et faire connaître l'offre au public et aux prescripteurs. Cela demande à poser un cadre de référence définissant les compétences d'une culture numérique commune. Cependant ce « codex de la médiation numérique » ne suffit pas à lui seul. Pour pouvoir être pertinent il demande à être animé et alimenter par les Espaces de Médiation Numérique. Or les fonctions de reporting et de visibilité sont parfois faites au dépend de l'accompagnement. Plusieurs questions de fond se posent : faut-il s'inscrire dans une société du paraître ? Quelle est l'utilité de ces données si il n'y a pas de volonté politique affirmée sur le sujet ? Comment associer les élus des territoires à ces dynamiques ?

Comment est présentée la médiation numérique dans les médias ?

Dans les médias la médiation numérique est souvent réduite à l'accompagnement des publics en précarité numérique. Le lancement d'Emmaüs Connect a renforcé cette image. Il est fondamental de rappeler que les actions menées par Emmaüs Connect en particulier ne représentent qu'une partie infime du champ global de la médiation numérique. L'inclusion numérique ne se limite pas à ce que fait Emmaüs Connect non plus. Les Espaces Publics Numériques aussi agissent dans ce champ de l'inclusion numérique depuis bien plus longtemps. Le cas de Paris est particulier dans le sens où les EPN ont vu leurs subventions baisser et dans le même temps l'arrivée d'Emmaüs Connect. Il doit être clair pour tout le monde qu'une Stratégie des Usages Numériques à l'échelle de la capitale doit à minima se construire avec l'ensemble des opérateurs incluant les médiathèques, les centres sociaux, les EPN, et les opérateurs privés tels Emmaüs Connect ou Simplon.co.

La tenue de cette table ronde aura permis de se faire rencontrer les EPN de Paris et Emmaüs Connect et de poser les bases d'une collaboration future.

Un stratégie de dématérialisation existe t-elle ?

L'inclusion numérique est très souvent associée à la dématérialisation des procédures. Cette dématérialisation est en premier lieu par l'État. Il est urgent que l'accompagnement soit pensé en même temps que la dématérialisation. A ce titre Numédia, se propose d'intervenir auprès du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP). Les Espaces Publics Numériques ont été conçus pour conduire des ateliers en groupe. Or les téléprocédures demandent un accompagnement individuel. Très souvent les personnes en demande d'accompagnement cumulent d'autres difficultés et l'accompagnement est avant tout social et non numérique. Cela pose la question des partenariats au niveau local. Force est de constater qu'il est extrêmement compliqué d'obtenir un rendez-vous avec l'agence locale de Pôle Emploi par exemple alors qu'un tiers des visites des EPN est lié à l'emploi...

Il y a une problématique de la confidentialité des données pour les usagers qui viennent accomplir leurs formalités dans un EPN. L'animateur est souvent en possession des identifiants de connexion de l'utilisateur.

Enfin, les médiateurs numériques réclament la mise en place d'un compte test pour pouvoir faire des démonstrations des services. Ce type d'outil doit être mis en place au plus haut niveau de l'État.

Combien coûte un lieu de médiation numérique ?

On estime qu'un usager « coûte » 40 € par an. Il y a une situation de paradoxe entre les financements qui sont en baisse et les demandes qui sont en hausse. Le « fléchage » des financements n'est pas sans poser de question sur le fonctionnement des EPN. Ainsi proposer des subventions pour mettre en place des Fablab va certes inciter certains EPN à se transformer en Fablab. Cependant, l'expérience montre que la demande « essentielle » persiste toujours. Cette demande n'est pas couverte par des subventions. En d'autres termes, les subventions détournent certains EPN de leur mission régalienne « savoir se servir d'internet ».

Comment former les médiateurs numériques ?

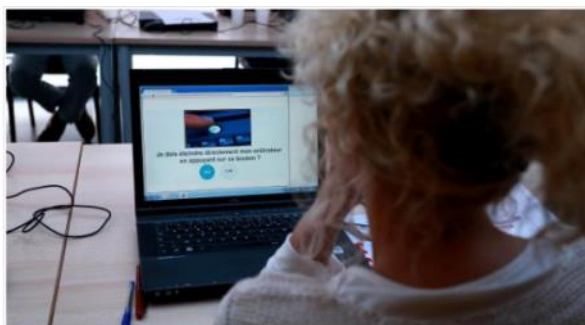
La formation des médiateurs numériques est un véritable casse-tête. Les médiateurs numériques interviennent dans différents types de structure, avec des employeurs de nature différente. Les formations proposées par le CNFPT (notamment avec l'accord signé aux assises de Caen) correspondent peu aux besoins du terrain. Les médiateurs numériques s'emparent des sujets aussi vastes que la création d'objet assistée par ordinateur, la culture des données ou la programmation le plus souvent de manière autonome. Il y a un déficit de culture numérique y compris chez les médiateurs numériques. Ainsi comment retransmettre ce qu'est la blockchain, l'ubérisation? Comment se former à ces notions qui sont pourtant très médiatisées ? (la question se pose également pour celles et ceux qui proposent des TAP robotiques par exemple...)

Comment organiser la représentation des médiateurs numériques ?

Les médiateurs numériques s'accordent à dire qu'il faut une voix pour les représenter et interrogent Numédia sur son rôle. Le rôle de Numédia est de représenter les professionnels de la médiation numérique, d'être un interlocuteur sur les aspects formations, carrières, statut par exemple. La volonté de Numédia comme d'autres acteurs est de rendre visible ce que font les médiateurs numériques partant du principe que pour être reconnus, il faut au moins être vus. L'adhésion à une fédération se fait à titre individuel. Numédia peut interpeller les pouvoirs publics sur les problématiques rencontrées par les professionnels, mais doit aussi faire preuve de représentativité.

L'idée est soumise de trouver un parrain de la médiation numérique, un « champion de la médiation numérique » qui puisse être un ambassadeur de l'écosystème. Chacun s'accorde à dire que l'écosystème de l'Agence du Numérique est pertinent et que la dynamique French Tech doit pouvoir s'appuyer sur les Réseaux de la médiation numérique car il va de l'intérêt de nos entrepreneurs que l'ensemble des citoyens sachent se servir d'internet.

Roubaix: «déconnectés», ils se forment aux outils numériques



À l'ère d'une société de plus en plus dématérialisée, difficile d'imaginer qu'une partie de la population est démunie face à un ordinateur. Selon l'association Emmaüs Connect, 17% des Français se disent «déconnectés». À Roubaix, Pôle emploi teste une formation auprès de dix demandeurs d'emploi concernés pour «faire du numérique un levier d'insertion».

« J'ai acheté un ordinateur à Noël et je ne sais pas m'en servir. Je sais à peine l'allumer », confie Chantal, 59 ans. On se sent un peu idiote. » Alors, elle veut apprendre : utiliser la souris, ouvrir et fermer un fichier, taper sur son clavier et puis, plus tard, chercher un emploi sur internet. C'est l'objectif principal de ces vingt-six heures de formation rémunérées par Pôle emploi. Ils sont dix, tous demandeurs d'emploi, tous plus ou moins en difficulté face au numérique.

Autour de la table, il y a Aïcha qui « panique » devant sa souris d'ordinateur. Et d'autres, plus aguerris. « Je reçois des mails mais j'aimerais apprendre à les envoyer », glisse Mickaël, 36 ans. En face, Jean-Marcel maîtrise lui aussi les bases de l'utilisation d'un ordinateur mais « quand je vais à Pôle emploi, je galère un petit peu. Je suis obligé de cliquer sur tous les fichiers pour trouver où m'actualiser ».

L'exclusion par le numérique

Le numérique, un facteur d'exclusion ? D'après l'association Emmaüs Connect, ce serait le cas pour six millions de Français. Alice Ollivry, responsable territoire Nord, balaye un cliché au passage : cela ne touche pas que les seniors. D'ailleurs, « 20 % des gens qui viennent au point d'accueil (à Lille) ont entre 18 et 25 ans », poursuit-elle. Ils savent utiliser Facebook, pas forcément postuler à une offre d'emploi en ligne.

Djamila, 29 ans, est la benjamine du groupe. « Ça va, je me débrouille mais c'est ma référente Pôle emploi qui envoie mes CV. » Elle recherche plus d'autonomie. Comme David, 46 ans, qui a dit « oui tout de suite » à cette formation. « C'est le progrès. C'est obligé de passer par là, dit-il. On ne peut pas toujours demander à son fils. »

Une formation pour «lever des freins»

Ils parlent de leurs difficultés sans complexe. Dix demandeurs d'emploi étaient présents lundi après-midi à la Maison des associations de Roubaix pour améliorer leur pratique numérique. « C'est une première. On expérimente et inaugure pour toute la métropole lilloise », s'est réjoui Frédéric Timlelt, directeur de l'agence roubaisienne Pôle emploi – Les Prés, en préambule. Les formés assisteront à vingt-six heures de formation réparties sur deux semaines. « De la base comment allumer un ordinateur à comment envoyer un CV », résume Elora Durand, formatrice, chargée de mission pour Emmaüs Connect. Repérés par Pôle emploi au cours de leur suivi, tous sont volontaires pour cette première destinée à « lever des freins ».

En chiffres

Ils sont 37 % à ne pas posséder d'ordinateurs contre 17 % pour l'ensemble des Français.

Ce sont 41 % d'entre eux qui n'ont pas de connexion internet à domicile, toujours contre 17 % des Français.

En France, 17 % de la population se dit « déconnecté ».

PAR SHEERAZAD CHEKAÏK-CHAILA

Roubaix: une formation expérimentale destinée aux «déconnectés»

À l'ère d'une société de plus en plus dématérialisée, difficile d'imaginer qu'une partie de la population est démunie face à un ordinateur. Selon l'association Emmaüs Connect, 17 % des Français se disent « déconnectés ». À Roubaix, Pôle emploi teste une formation auprès de dix demandeurs d'emploi concernés pour « faire du numérique un levier d'insertion ».



« J'ai acheté un ordinateur à Noël et je ne sais pas m'en servir. Je sais à peine l'allumer, confie Chantal, 59 ans. On se sent un peu idiote. » Alors, elle veut apprendre : utiliser la souris, ouvrir et fermer un fichier, taper sur son clavier et puis, plus tard, chercher un emploi sur internet. C'est l'objectif principal de ces vingt-six heures de formation rémunérées par Pôle emploi. Ils sont dix, tous demandeurs d'emploi, tous plus ou moins en difficulté face au numérique.

Autour de la table, il y a Aïcha qui « panique » devant sa souris d'ordinateur. Et d'autres, plus aguerris. « Je reçois des mails mais j'aimerais apprendre à les envoyer », glisse Mickaël, 36 ans. En face, Jean-Marcel maîtrise lui aussi les bases de l'utilisation d'un ordinateur mais « quand je vais à Pôle emploi, je galère un petit peu. Je suis obligé de cliquer sur tous les fichiers pour trouver où m'actualiser ».



L'exclusion par le numérique

Le numérique, un facteur d'exclusion ? D'après l'association Emmaüs Connect, ce serait le cas pour six millions de Français. Alice Ollivry, responsable territoire Nord, balaye un cliché au passage : cela ne touche pas que les seniors. D'ailleurs, « 20 % des gens qui viennent au point d'accueil (à Lille) ont entre 18 et 25 ans », poursuit-elle. Ils savent utiliser Facebook, pas forcément postuler à une offre d'emploi en ligne.

Djamila, 29 ans, est la benjamine du groupe. « Ça va, je me débrouille mais c'est ma référente Pôle emploi qui envoie mes CV. » Elle recherche plus d'autonomie. Comme David, 46 ans, qui a dit « oui tout de suite » à cette formation. « C'est le progrès. C'est obligé de passer par là, dit-il. On ne peut pas toujours demander à son fils. »

Une première dans la métropole lilloise

Ils parlent de leurs difficultés sans complexe. Dix demandeurs d'emploi étaient présents lundi après-midi à la Maison des associations de Roubaix pour améliorer leur pratique numérique. « C'est une première. On expérimente et inaugure pour toute la métropole lilloise », s'est réjoui Frédéric Timlett, directeur de l'agence roubaisienne Pôle emploi – Les Prés, en préambule. Les formés assisteront à vingt-six heures de formation réparties sur deux semaines. « De la base comment allumer un ordinateur à comment envoyer un CV », résume Elora Durand, formatrice, chargée de mission pour Emmaüs Connect. Repérés par Pôle emploi au cours de leur suivi, tous sont volontaires pour cette première destinée à « lever des freins ».

Emmaüs Connect: Lutter contre la fracture numérique



Emmaüs Connect est une association qui met tout en œuvre pour aider les plus démunis à acquérir les bases du numérique.

Lancée en 2013 à Marseille, Emmaüs Connect a pris conscience qu'aujourd'hui de plus en plus de services publics sont accessibles sur Internet exclusivement. Pourtant, un Français sur cinq déclare que l'utilisation d'Internet lui pose des problèmes majeurs. Afin de pallier ce

manque de connaissance numérique, l'association a mis en place différents points d'accueil : Marseille, Paris, Antony, Saint-Denis, Grenoble, Lyon, Lille... et un programme : Connections solidaires. Associations, acteurs publics et entreprises privées sont ainsi mobilisées pour lutter contre la précarité numérique et offrir des formations de base aux outils informatiques, un accompagnement pour trouver un emploi ou un logement ou une aide en cas de difficultés budgétaires par exemple selon les besoins de chacun.

Points d'accueil

Paris : 6, rue du Tage – 75013 Paris

6, rue Archereau – 75019 Paris

Antony : PIMMS Antony, Place des baconnets, 92160 Antony

Saint-Denis : 47 rue Jean Jaurès, 93200 St-Denis

Marseille : 10 boulevard National, 13001 Marseille

Grenoble : 35 rue du Général Ferrié, Grenoble

Lyon : 20 rue Croix Barret, 69007 Lyon

Lille : 2 rue du Marché, 59000 Lille



Contre l'exclusion numérique, Antony s'appuie sur le programme d'Emmaüs Connect

Contre l'exclusion numérique, Antony s'appuie sur le programme d'Emmaüs Connect (92)

[Social - Santé, TIC - Mobilité] - Hauts-de-Seine - Publié le lundi 20 juin 2016

Depuis 2012, le Point information médiation multi-services (PIMMS) d'Antony, en lien avec le CCAS, propose chaque année à près de 500 personnes en difficulté d'accéder aux technologies numériques à des tarifs privilégiés, en s'appuyant sur le programme Connexions solidaires proposé par Emmaüs Connect.

► Lire l'expérience

Mounir Mahjoubi Humanum Est



Mounir Mahjoubi est depuis février président du **Conseil National du Numérique**. Parti de rien il a créé plusieurs entreprises, rencontré de nombreux succès mais aussi subi des échecs cuisants. Nous avons souhaité le rencontrer pour **évoquer son parcours**, ce qu'est le Conseil National du Numérique, mais aussi pour qu'il nous explique de façon pédagogique ce que veut dire et ce que nous et vous, simples citoyens, pouvons recevoir de l'open Data, du Data Mining. Vous l'avez compris, **Mounir Mahjoubi** est un homme au profil **atypique, charmant et dynamique**. Un homme en qui nous nous identifions : **jeune, simple, hyper-compétent et ouvert aux autres !** La rencontre s'est effectuée le 2 mai 2016 à Paris, dans les locaux de **BETC**. Un lieu à la symbolique forte...





Quelle est ta définition du mot : Crescendo ?

Si l'on fait une belle métaphore historique, Crescendo ça peut être **la construction**, l'accumulation par les hommes dans l'histoire, du **progrès**, de la volonté d'**aller plus haut**, toujours **plus loin**, se dire que nos vies s'inscrivent dans l'histoire de **l'humanité** et se dire qu'il faut que l'on apporte toujours un **peu plus**, un peu plus, un peu plus ... C'est une question poésie, alors réponse poésie (*rires...*).



Pourquoi as-tu voulu entreprendre, conduire des projets ?

Au tout début parce que je pouvais et surtout pour voir si je savais faire, j'avais une **grande curiosité** de voir comment les gens faisaient les choses. Quand j'étais petit je m'intéressais aux **inventeurs**, j'essayais de savoir comment les gens faisaient des machines et en grandissant cela s'est transformé en comment se **créent les entreprises**. Lorsque j'étais adolescent, il y avait une émission sur France5 qui s'appelait **Business Humanum Est**, ce qui veut dire le **Business est Humain**. C'est une émission qui décryptait **l'économie** à travers les coulisses des **entreprises**, des **usines**, et qui a été diffusée durant 3 saisons. Je la regardais tous les weekend. Comme l'émission *Capital* d'ailleurs. Donc dès que j'ai pu, à 19 ans j'ai **créé ma boîte** !

Tu peux nous en dire plus sur ton parcours ?

J'ai commencé à **travailler à 16 ans** car je voulais voir à quoi cela ressemblait. J'étais très **impatient** de voir de l'intérieur du monde de l'entreprise. J'étais donc à l'époque chez Club Internet, premier fournisseur d'accès en France, j'étais technicien réseau. J'ai passé neuf ans là-bas, j'y suis resté de 16 à 25 ans. Lors de mon **adolescence** j'étais ce que l'on appelle aujourd'hui un **geek**. Je programmais. Ma grande sœur qui était standardiste dans cette entreprise me disait qu'elle côtoyait énormément de personnes qui comme moi adoraient l'informatique. C'était en 1999 et c'était incroyable, il n'y avait plus personnes de disponible sur les compétences internet. **Personne**. Celui qui savait faire quelque chose était tout de suite projeté ingénieur et pour accéder à un poste il fallait faire un test de compétences. C'est comme ça que je suis rentré. **En deux ans nous sommes passés d'une structure amatrice à quelque chose d'automatisé**. C'est à cette période que je suis devenu Délégué Syndical, à 18 ans à la **CFDT**, chez Club Internet. Ce rôle m'a permis de faire un peu comme vous, c'est-à-dire de **rencontrer des personnalités politiques, des entrepreneurs...**



C'est à ce moment là que tu as créé ta première boîte ?

Exactement et **ça a bien foiré**, j'ai d'ailleurs perdu toutes mes économies. Je faisais des Stickers muraux vous savez des Stickers décoratifs. J'étais allé en acheter une fois, j'avais trouvé cela assez cher, alors j'ai regardé comment je pouvais en **fabriquer**, je me suis rendu compte que ce n'était pas trop compliqué, alors avec huit amis nous nous sommes réunis. **Nous étions neuf au capital et c'est ce qu'il ne faut jamais faire !** Si vous voulez créer une boîte quatre c'est déjà beaucoup... L'aventure a duré deux ans, nous avons vendu un peu plus de mille **stickers** mais cela ne couvrait pas les fonds. Et pour la petite histoire la boîte était juste à coté d'ici. Après cela je n'ai plus eu peur de rien car je me suis rendu compte que cela n'est finalement **pas si compliqué de créer une entreprise**. Nous avons échoué mais cela a été un déclic pour moi. Dès ce moment là je n'ai plus eu peur ! En parallèle à tout cela je continuais mes études parce que j'étais persuadé que pour avoir de la légitimité, **pour être écouté, il fallait avoir des diplômes**. J'ai donc été salarié, syndicaliste, entrepreneur et étudiant.



Comment as-tu rebondi ?

A la fin de mes études, j'ai stoppé mon activité chez Club Internet et j'ai monté ma deuxième entreprise : **Mounir et Simon**. Mais je dois vous avouer que Simon n'existe pas... J'ai créé ce personnage pour ne pas que l'on s'imaginer que j'étais tout seul... C'était une boîte de Conseil en innovation, et une fois par mois j'organisais un événement à Paris qui s'appelait « **Sentier Open House Apéro** ». Il s'agissait d'un apéritif, à 19h, qui avait lieu dans une start-up et j'invitais énormément de personnes que j'avais rencontré dans des endroits différents qui eux même venaient avec des amis etc... Et chaque mois une **entreprise différente nous accueillait et offrait l'apéritif**. C'était à chaque fois dans le quartier du Sentier à **Paris** qui est LE quartier d'origine des Start-up depuis maintenant quinze ans. Aujourd'hui c'est un peu partout mais à l'origine tout se faisait là-bas. Cette aventure m'a fait rencontrer énormément de personnes et j'ai même eu **Google** comme client. J'ai réussi à leur vendre « **Start-up café** » qui était une plateforme en ligne d'éducation pour les **startupper**. Grâce à cela j'étais payé par Google et cela m'a permis de rencontrer énormément de dirigeants de start ups, d'aller dans les écoles, faire tourner des vidéos, créer des événements, tout cela pendant trois ans. En même temps et grâce au financement obtenu, avec mon ami **Marc-David Choukroun** qui lui pour le coup existe vraiment (rires) et que j'avais rencontré à 16 ans au Lycée, nous avons souhaité créer quelque chose ensemble. Il faut savoir que Mounir et Simon était hébergé dans ses locaux et que lui avait une entreprise en parallèle. Nous sommes donc allés tous les deux en weekend au Havre, un weekend fantastique : sous la pluie, gris, dans le dernier hôtel libre.. (rires). **Nous avons bossé, avons fait des dessins, nous avons fait des work shop à deux, bref un gros week end de travail**. En définitive nous avions deux options. La première était une sorte de recommandation basée sur les goûts, c'est-à-dire que le consommateur allait inscrire ce qu'il aimait et l'algorithme allait lui conseiller ce qu'il devrait consommer et acheter. Puis la deuxième option **concernait un E-commerce de nourriture régionale**. Nous rentrons à Paris je croyais à fond en la première option, je télécharge tout les articles scientifiques pour me documenter, et je me rends compte que nous n'avons pas le niveau mathématique suffisant... Nous ne comprenions rien. Comme nous n'avions pas fait une « **prépa** » en Mathématiques **nous ne pouvions pas comprendre les formules** afin de déterminer les goûts...



Vous vous concentrez donc sur la deuxième option...

Voilà. Avec Marc-David nous avons fait le deuil, car si nous nous lançons dans cette option, nous n'avions **aucun talent** et il ne faut jamais créer quelque chose dans un domaine où l'on a pas de talent. Et puis lui a un nouveau client qui arrive, de mon côté, **Google** me demande de refaire une saison, donc nous laissons l'idée de côté. Mais je continue quand même à organiser les fameux événements. Et j'insiste, Mounir et Simon était une entreprise de Conseil en Innovation, donc **je pouvais guider dans la création**, l'architecture technique de projets etc. Et un matin je reçois un mail... Un mec qui me dit « Je ne sais pas trop si je dois t'écrire mais je le fais quand même ... j'aimerais te rencontrer ... j'ai un projet ». Moi j'ai toujours eu le cœur ouvert (rires), j'accepte de le rencontrer. Il s'agissait donc, vous l'avez compris, de Guillem Chéron... Et il me raconte exactement tout le projet de ce qui va devenir « **La ruche qui dit oui** ».

Comment as-tu réagi ?

C'était génial ! **Toutes les idées** que nous avons eu avec Marc étaient au ras des pâquerettes. Celles de Guillem étaient largement supérieures. Mais la question que je me posais, était de savoir comment cela allait marcher ? Il m'a répondu sur internet. Mais il était complètement étranger au monde d'internet. Nous nous sommes donc revus le lendemain Guillem, Marc-David et moi, nous lui avons fait une proposition et surtout une présentation en lui faisant comprendre que **c'était nous les meilleurs associés du monde** !(rires). Et il a accepté. Voilà donc l'histoire de « La ruche qui dit oui ! » qui est devenu une entreprise commerciale, qui développe et met à la disposition des agriculteurs-producteurs et des artisans une **plateforme Internet** dévolue à la vente en circuit court de leur production agricole, alimentaire et agroalimentaire. Mais le message important quand je raconte cette aventure, c'est un **message d'amour et de fraternité**. Si tu ne vas pas voir les gens, si tu ne rencontres personnes que tu ne t'ouvres pas aux autres, rien ne peut arriver !



Venons-en au Conseil National du Numérique. De quoi s'agit-il et quel est son rôle ?

Le **CNNu** existe parce que le numérique est compliqué et que cela touche tout ! Lorsqu'il a été créé, le but était de se dire qu'aujourd'hui le **gouvernement**, le **parlement**, les experts **politiques**, les élus locaux etc, bref que tout le monde n'est pas complètement armé pour comprendre et développer à la fois les sujets numériques mais aussi les sujets économiques. Mais aussi pour tenter de comprendre pourquoi et comment le numérique impacte tous les sujets et tous secteurs.

Nous travaillons sur trois domaines bien particuliers. Tout d'abord sur **l'économie numérique**, qui représente l'économie des start up, des entreprises du numérique. Puis nous travaillons également sur les grandes questions en matière de cryptologie, de droits des données personnelles etc. Et enfin sur le sujet du **travail**, de **l'inclusion sociale**, de **l'enseignement supérieur**, sur les **PME**... Durant mon mandat de président nous n'allons pas faire de rapports sur l'économie numérique car honnêtement cela à été très bien traité ses trois dernières années. Aujourd'hui tout le monde adore les start-up, **Macron y consacre un temps incroyable...** Et en définitive dès que des personnes font des choses supers, nous, nous ne servons plus à grand chose dans ce domaine là, donc nous n'insistons pas. En ce moment cela travaille bien sur les Start-up donc nous travaillons sur l'économie traditionnelle et sur des questions **purement expertes du numérique**.



Combien y-a-t'il de personnes mobilisées sur le CNNum ?

Il y a **10 permanents** qui sont diplômés de sciences politiques, des avocats, des économistes, des ingénieurs et **30 bénévoles** membres experts. Je précise que je suis également bénévole, nous sommes tous des experts du numérique, nous avons tous entre quinze et vingt ans dans le numérique. Il y a des chercheurs, des professeurs, des patrons de petites start-up, des patrons de grosses start-up et des salariés de grands groupes en charge du numérique, La Poste, La Société Générale etc. Nous représentons à peu près tous les **types d'expertises du numérique possibles**. Notre rôle est de donner des avis, une vision, tirer la sonnette d'alarme si la France ne prend pas la bonne direction, quelles sont les opportunités, les difficultés... Nous sommes consultés, nous donnons un avis, qui ensuite est suivi ou pas... Pour la loi travail **nous avons fait un très long rapport qui n'a pas été suivi** (rires).

Existe-t'il des antennes régionales ?

Le CNNum est conçu pour être **l'organe d'influence du gouvernement et du parlement**. Dans les membres nous représentons toute la France. Nous sommes en gros, une moitié de parisiens et l'autre moitié est représentative de toute la France. **Beaucoup de parisiens** car les très grandes boîtes sont basées sur Paris. Mais nous essayons d'être le plus représentatif possible, bien que **Toulouse et Nantes** soient aussi bien représentées, avec 6 personnes. Mais pour répondre à la question, il existe un département qui a créé le Conseil Départemental du numérique, c'est le 93, **Seine Saint-Denis**.



Qui peut le créer ?

Une **collectivité** de chaque département ou encore la région. Mais j'aime beaucoup l'idée du département car il s'occupe de sujets plus sociaux liés au numérique. Par exemple, le **président du 93** réunit le représentant numérique de la CAF, des mairies, du département et il s'inquiète de savoir si toutes les personnes du département peuvent accéder aux démarches en lignes, **comment s'occuper des plus exclus du numérique...** C'est une initiative géniale !

Une partie de la population est plus ou moins exclue du numérique, certains le sont définitivement car ils n'apprendront jamais ou alors très tard, notamment en raison de l'âge. Que faut-il faire pour mieux les accompagner ?

Le CNNum ne s'est pas positionné collectivement là-dessus. Mais j'ai une conviction personnelle. Nous soutenons **Emmaus connect** et nous faisons un double constat. Dans l'exclusion numérique, il y a ceux que l'on pourra former, qu'il faut accompagner et là il faut **une démarche volontaire, d'identification, d'orientation**. Lorsque les personnes ont toutes les possibilités pour pouvoir apprendre mais qu'elles n'y arrivent pas c'est qu'elles n'ont pas eu au moment de leurs parcours scolaires ou professionnels les moyens de le faire, il faut que facilement, il puissent avoir accès à des modules de formations par les mairies etc. **Il faut que cela soit facile, gratuit et immédiat**. Mais cela n'existe pas encore et il y a une grosse demande... Mais il y a aussi les hyper-exclus, à cause de l'âge du handicap de la maladie. Ceux sont des personnes qui ont besoin d'avoir un interlocuteur pour échanger. C'est là où il faut absolument avoir une démarche de médiation numérique engagée.



Un exemple ?

C'est arrivé à ma maman et c'est pour cela que **cela m'a rendu fou !** Entre 60 et 63ans, comme elle, des personnes viennent chercher un relevé de carrière pour connaître le moment de la retraite. Les employés et les ouvriers qui ont 60 ans aujourd'hui, n'ont jamais touché à un ordinateur au travail ! **Et ma mère arrive et à la CNAV à Paris** et on lui dit : « ah mais non Madame on ne fait plus l'accueil, il faut que vous fassiez le relevé en ligne et ensuite il vous faut prendre un rendez-vous en ligne. » C'est terrible. **Envoyer des personnes âgées, sur internet, qui ne savent pas où aller, comment faire...** Et c'est le vigile qui devait annoncer ça aux personnes. Le vigile n'est pas payé pour faire de la pédagogie à des personnes âgées. C'est ce qui ne va pas. Et le Conseil Départemental du 93 a fait un vrai travail de ping pong, d'orientation. Quand quelqu'un vient, mon service propose la médiation du numérique. Il ne faudrait pas fermer des guichets sans donner une alternative aux personnes ! **Emmaus connect** travaille sur ce sujet là.



Depuis ton installation en février, raconte nous tes premiers travaux ?

Le tout premier était sur **l'enseignement supérieur**, qui était en réalité l'héritage d'un travail qui avait démarré avec l'ancien conseil. Le sujet était comment apporter des billes pour **accompagner l'anciennement supérieur** dans la transformation numérique. Très prochainement nous allons également rendre une recommandation pratique, une sorte de Playbook, un livre avec les meilleures pratiques internationales, **une matrice sur cinq grand axes** qui permet à chaque université de lancer une consultation locale avec les étudiants avec les professeurs, avec la direction et de faire un diagnostic afin d'établir une stratégie numérique sur les cinq ou dix prochaines années et qu'ils puissent faire une demande de financement. **Car traditionnellement les universités les mieux dotées sont celles qui obtiennent le plus d'argent. C'est une chaîne horrible**, plus l'université est petite moins elle a de compétences digitales moins elle sait demander moins elle obtient. Alors que Dauphine ou Science-Po obtiennent chaque année 20 ou 30 millions d'euros sur le financement du digital. Enfin le prochain travail que nous remettrons en juin, sera sur **les transformations numériques des PME**. Spécifiquement nous allons traiter des sujets de la commercialisation, avec comme problématique, comment aider les PME françaises à mieux et plus vendre sur internet, grâce à internet, en France et à l'étranger. Pourquoi cela ? Très simplement parce que nous sommes partis les derniers en Europe et cela n'est pas acceptable pour un pays comme le nôtre. Nous sommes en train de lancer un grand audit pour **tenter de comprendre** ce qui se passe afin d'**apporter des solutions**.



Existe-t'il des CNum européens ? Faut-il en créer ?

Quelle actualité ! Justement je viens de passer la semaine à Bruxelles, avec nos amis allemands qui ont **également un Conseil National**, où j'ai rencontré les deux commissaires européens en charge du numérique qui sont **Günther Oettinger et Andrus Ansip**. Et donc hier (ndlr le 1er mai) nous avons annoncé que nous souhaitons la création d'un conseil numérique européen ! **La réponse a été positive** et avant de créer cela, nous allons organiser un rendez-vous européens des Conseils du Numérique. Rendez-vous en septembre, à Bruxelles.

De façon simple et pédagogique peux-tu nous expliquer ce qu'est l'open data ?

Ce sont deux choses: la **philosophie** et le **rendu réel** de ce que l'on fait avec.



La philosophie c'est ce qui **différencie les pays qui sont prêts à être transparents** et à raconter tout ce qu'ils ont et, tout ce qu'ils font avec notre argent, aux pays qui n'ont pas envie que les citoyens sachent ce que le gouvernement fait. **L'open data** c'est un grand représentant philosophique et matériel de la transparence d'un **état**. Un état qui n'a rien à cacher à ses citoyens, qui les lie, doit ouvrir ses données. Tout doit être disponible pour les citoyens. **Comment donner aux personnes, d'avantage d'accès** à la décision politique aux données politiques et au parcours de créations des règles de droits, des règles politiques. Puis il y a la partie matérielle. Si l'on veut que cela soit utilisé par des personnes, et c'est là où c'est compliqué, car peu de personnes les utilisent. D'ailleurs vous avez déjà téléchargé un fichier d'open data ?



Non...

Moi j'en ai déjà fait pleins. Il s'agit **d'énormes fichiers sales** qu'il faut un peu nettoyer, qu'il faut un peu corriger, et surtout il faut leur trouver une **utilité** ! Car ce n'est pas facile.. C'est pour cela qu'il faut des personnes qui intéressent à ses sujets là, et c'est souvent des entrepreneurs qui vont dire « moi avec ça je peux augmenter mon application sur tel sujet, je peux créer un service grâce à cela etc.. ». Mais cela peut aussi s'appliquer aux associations citoyennes, voilà j'ai envie de **prendre ses données, pour savoir sur mon territoire comment est utilisé l'argent** dans tel ou tel domaine. Pour moi ce qui est le plus important d'un côté c'est l'idée de philosophie et de l'autre c'est l'hyper-utilité. **Malheureusement il existe des administrations qui n'ont pas envie de partager leurs données**. Aujourd'hui cela change, mais tout est dans des gros PDF de façon non normalisée, comme cela ils sont sur que personnes ne peut faire un traitement automatique derrière... J'avais fait une application, quand la Mairie de Paris s'était mise à l'Open Data, ils avaient libéré les résultats des bureaux de votes de tout Paris. J'avais fait quelque chose qui s'appelait « **De quel bord est mon quartier ?** ». C'était une application géolocalisée qui prenait les résultats des bureaux de votes et on pouvait dessiner une carte de Paris en fonction de la couleur politique. Mais pour faire cela, il a fallu que je traite à la main, un tiers des données.



Enfin sur le même principe, qu'est-ce que le Data Mining ?

Data Mining c'est plein de choses et c'est très intéressant. Mais c'est un point particulier qui pose problème aujourd'hui. Généralement Data Mining cela veut juste dire : **La capacité d'aller chercher dans d'énormes quantités de données des éléments intéressants et donc chercher des choses que l'on ne s'attendait pas à trouver.** Parce que l'on me donne énormément de données, parce que j'ai d'énormes capacités de calcul, je suis capable de trouver des **corrélations** entre des sujets que je n'avais jamais imaginés. Ce qui veut dire que je peux relancer une piste de recherche en fonction de cette corrélation. C'est cela qui est magique avec Data Mining. Et pour la recherche, le Texte Data Mining, le **TDM**, permet de scroller, de chercher, 3 millions d'articles scientifiques sur un sujet, par exemple cancer du poumon. Cela avale **tous les articles du monde entier** qui ont été publiés là-dessus mais je ne sais pas ce que je cherche... Et là expérience avec telle autre molécule. **Aucune des expériences n'avait abouti à cette conclusion**, mais grâce au Data Mining, des nouvelles expériences vont être lancées. Et cela, c'est interdit aujourd'hui dans le droit français. C'est pour cela que je me bats, à Bruxelles, au sénat encore il y a deux semaines, car pour pouvoir faire ce que je vous ai raconté là, il faut réunir tous les articles en un seul endroit, c'est-à-dire, chez le chercheur. Mais si l'on réalise le rassemblement des données des éditeurs jusqu'à celui du chercheur cela s'appelle une copie privée de la structure de la base de données. **C'est protégé par le droit d'auteur et les éditeurs interdisent** ce processus et sont protégés par la loi. Nous avons tenté lors de la dernière loi de faire passer un article qui aurait obligé les éditeurs pour la recherche publique sur fonds publics. **Donc vraiment pour l'intérêt général...** même en payant leur abonnement ! Les Japonais le font, les États-Unis le font et cela permettrait de trouver des choses incroyables ! C'est pour cela que nous nous battons sur le TDM et c'est pourquoi **nous y croyons** très fort.

DOSSIER

Numérique Vers une action sociale 2.0 ?

Pendant que le projet de loi pour une République numérique se discute au Parlement, la dématérialisation des services publics fait une entrée fracassante dans les métiers de l'action sociale. Car si 80 % de la population n'en souffre pas, elle frappe d'exclusion numérique les populations les plus en difficulté. Mal préparés, les travailleurs sociaux en sont réduits à faire à la place des usagers quand leur mission devrait être de les accompagner. L'outil digital peut-il être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, comme le croit Emmaüs Connect ? Peut-être, si les préconisations du Conseil national pour le numérique de 2013 finissent un jour par être appliquées.

Nathalie Levray

CONTEXTE

Vers une action sociale 2.0 ?

p. 10

INITIATIVE

SAPIENS, l'accompagnement numérique qui crée du lien

p. 10

INITIATIVE

L'atelier « démarches administratives » fait le plein

p. 10

POINTS DE VUE

Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès

p. 20

VO D'AILLEURS

Les Britanniques misent sur le design et l'accompagnement

p. 20

Sortie en mars du rapport « À guichets fermés » de la Cimade qui associe « dématérialisation » à « exclusion » ; parution en avril dans le journal « Le Monde » d'une tribune signée par des acteurs de la solidarité, des entreprises privées et des entrepreneurs du web qui s'engagent à former des « réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire » ; fermeture en mai pour deux mois de la caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin, débordée par les demandes de prime d'activité déposées en ligne... l'actualité fourmille d'événements en lien avec l'arrivée, de plus en plus forte et de plus en plus systématique, du numérique dans la vie quotidienne des Français.

Pour des raisons d'économie, les services publics migrent donc, un à un, du support papier et du face-à-face avec un intervenant social vers l'écran et la foire aux questions. Après le dossier en ligne pour le logement social en 2012, désormais obligatoire pour tout demandeur, l'inscription à Pôle emploi s'effectue par internet depuis mars 2015, tout comme la demande de la prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocations familiales en janvier 2016. Dès 2019, la déclaration de revenus et le paiement de l'impôt supérieur à 300 euros seront dématérialisés !



DOSSIER

>> **Les victimes de la fracture numérique**

Chaque jour, la société se numérise davantage. Le Baromètre 2015 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) recense 84 % d'internautes en France. 68 % d'entre eux se connectent tous les jours et plus d'une personne sur deux accomplit des démarches administratives ou fiscales en ligne.

Des voix s'alarment pourtant des conséquences sur l'inclusion sociale. Le Collectif « pour une France accessible » reproche au Gouvernement d'« entériner la fracture numérique » avec le projet de loi pour une République numérique. De fait, si « 80 % de la population ne souffre pas de la dématérialisation des services publics, elle n'est pas adaptée aux personnes les plus en difficulté », résume Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics du défenseur des droits. Et de désigner comme victimes les personnes les plus âgées, ou en situation de handicap, les personnes illettrées ou trop pauvres pour être équipées d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner. Sans oublier les habitants des zones blanches. Le Credoc confirme : les publics les plus déconnectés sont les femmes, plutôt âgées (44 % > 70 ans), les personnes seules (59 %), peu diplômées (42 %) ou retraitées (53 %) et ceux dont le revenu est inférieur à 900 euros par mois (32 %).

Non-recours frictionnel

« Les collectivités et les pouvoirs publics s'attachent à régler les problèmes de débit, d'équipements et de zone blanche sans s'intéresser aux

usages », remarque Salima Hout-Zaffran, responsable du Pôle coopération départementale à la direction de la culture et de la citoyenneté au conseil départemental de la Gironde. Or, pour un grand nombre de personnes, plus de cinq millions, ces inégalités d'usage dans les pratiques numériques creusent la fracture sociale.

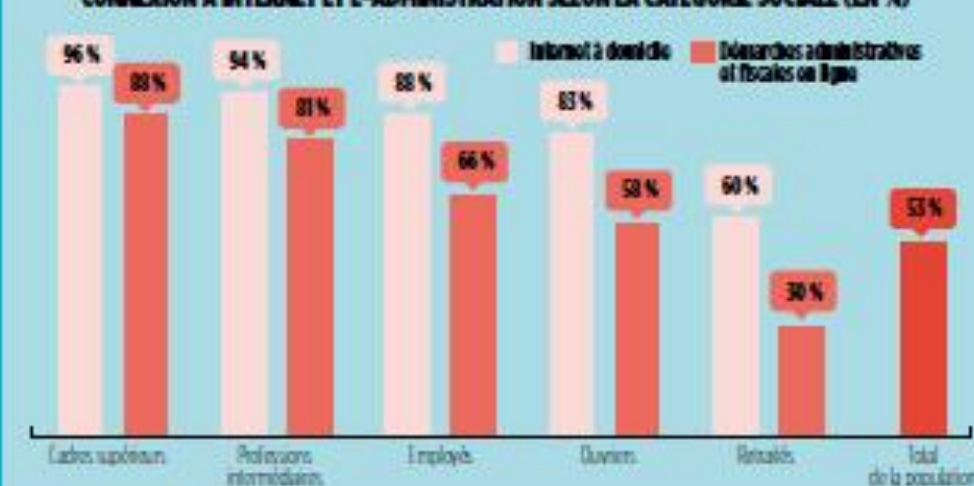
Car être équipé et connecté à internet ne garantit pas la compétence à l'e-administration et les usages peuvent s'avérer pauvres. « Ce qui pose problème, c'est la capacité à constituer un dossier administratif en ligne et à joindre les justificatifs demandés », souligne Stéphanie Picault (lire son édito p. 3), directrice insertion au CCAS de Tours (Indre-et-Loire). Pour faire face à cette situation, il faut savoir, ou pouvoir trouver de l'aide. À défaut, et pour ceux qui n'osent pas solliciter un service social, par honte, par peur ou par fatigue : pas d'accès aux droits. Quant à ceux qui auront essayé, mais qui, isolés derrière un écran, auront échoué, la sanction sera identique : pas de prestation. À moins d'une réclamation pour corriger l'erreur informatique, parfois seulement possible en ligne, ou de la saisine du défenseur des droits, ils finiront par renoncer à leurs droits. « Un non-recours frictionnel », observe le chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services, Pierre Mazet.

C'est arrivé sans prévenir

Au CCAS de Tours ou au centre social Georges-Brassens de Bondy (Seine-Saint-Denis), les travailleurs sociaux constatent davantage de

200
MILLIONS
D'EUROS/AN

C'est l'économie réalisée sur le budget de l'État grâce à la dématérialisation. Chaque million de personnes vivant dans la précarité numérique coûte 32 % dans une commune de moins de 2 000 habitants.

CONNEXION À INTERNET ET E-ADMINISTRATION SELON LA CATÉGORIE SOCIALE (EN %)

(Source : Credoc, 2015)

DOSSIER

demandes d'aide pour les démarches en ligne. Ces cas ne sont pas isolés. L'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation à marche forcée et doit absorber les appels au secours des usagers déconnectés. « Le numérique vient percuter le travail social », témoigne Jean Deydier, le directeur général d'Emmatis Connect. Pour Pierre Mazet, l'exemple des CAF est significatif : « le passage au numérique a été trop rapide, mal cadré, non préparé ». Les travailleurs sociaux ne sont pas, le plus souvent, informés à l'avance de la dématérialisation d'un service public, ce qui les oblige à improviser face à l'usager. « C'est arrivé sans prévenir », confirme Stéphanie Picault.

Les professionnels s'interrogent : l'accompagnement entre-t-il dans la mission du travailleur social ? Comment répondre à la demande ? L'acteur social doit-il devenir un formateur numérique ? Une étude commandée par Emmatis Connect (1) reflète les limites de l'action sociale 2.0. 83 % des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle et 58 %, dans le parcours d'un usager. Mais, alors que le travail social repose sur l'accompagnement de l'usager à faire, 75 % des travailleurs sociaux reconnaissent faire régulièrement les démarches « à la place de », pour gagner du temps. Moins de 10 % déclarent en outre avoir reçu une formation dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale. Sans qualification pédagogique ils se trouvent démunis face aux lacunes numériques d'un usager : 33 % n'ont aucune réponse à lui

apporter et seulement 30 % savent le diriger vers un acteur proposant une formation numérique.

Citoyenneté numérique

Des solutions existent pourtant : espaces publics numériques (EPN), cours d'informatique des centres sociaux, accueils dédiés dans les associations ou les organismes sociaux. Malheureusement, leur nombre reste en deçà des besoins du terrain et les passerelles entre ces médiateurs numériques et le travailleur social sont insuffisamment développées. Pierre Mazet préconise la mutualisation à l'échelle territoriale pour rendre les publics autonomes numériquement « par des équipements, des compétences, et l'accès gratuit à des professionnels ». Les jeunes en service civique sont une partie de la réponse. 80 milliards d'euros pour lutter contre les zones blanches et combien pour un plan national pour l'accès à la compétence numérique ? Car s'il dégage des économies pour le pays, l'outil digital peut aussi être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, note Emmatis Connect. Dans son rapport (2) de janvier 2016, la Cour des comptes préconise de « développer l'accompagnement individualisé [des usagers... et de] rendre les services publics numériques accessibles à toutes les personnes en situation de handicap ». Des préconisations déjà présentes dans le rapport du Conseil national pour le numérique de 2013 qui faisait de la citoyenneté numérique, un enjeu national. On l'applique quand ? ♦

REPÈRES

- (1) « Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation - Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », Yves-Marie Davenel, Connexions Solidaires, avril 2016.
- (2) « Relations aux usagers et modernisation de l'État. Vers une généralisation des services publics numériques », rapport de la Cour des comptes, janvier 2016.
- **Projet de loi pour une République numérique** adoptée en première lecture par le Sénat le 3 mai 2016, n° 131.
- « À guichets fermés - Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures », La Croix, mars 2016.
- **Baromètre du numérique - Édition 2015**, Cnedoc.
- « Citoyens d'une société numérique », rapport du Conseil national du numérique, octobre 2013.

LA DÉFINITION

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

LE POINT DE VUE



Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics du défenseur des droits

La dématérialisation peut exclure de l'accès aux droits et porter atteinte au principe constitutionnel d'égalité devant le service public. Toute personne publique et tout organisme chargé d'une mission de service public qui dématérialisent leur service devraient redéployer une partie des gains obtenus au financement de l'accompagnement au numérique. Cet effort doit être pérenne pour permettre un apprentissage tout au long de la vie car les technologies numériques évoluent en permanence. L'équation n'est pas difficile : il suffit d'un poste de médiateur numérique dans 1 000 maisons de service public et 1 000 espaces publics numériques ou points information médiation multiservices sur le territoire. Ces 2 000 médiateurs pourraient accompagner les 20 % de personnes connaissant des difficultés numériques. Des tests d'évaluation de l'usage du numérique devraient en outre être organisés à l'occasion de la journée défense et citoyenneté.

DOSSIER

INITIATIVE

SAPIENS, l'accompagnement numérique qui crée du lien

Le conseil départemental de la Gironde encourage et accompagne les espaces publics numériques dans les projets qu'ils développent en partenariat avec des structures à caractère social.

Initier à l'informatique des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) accompagnés par les travailleurs sociaux du centre intercommunal d'action sociale (CIAS) du Bourgeois à l'espace cyberbase de la communauté de communes de Bourg-en-Gironde. Faciliter la recherche d'emploi en ligne de jeunes inscrits à la mission locale du Libournais. Équiper des assistants de vie de tablettes via le groupement de coopération sociale et médico-sociale pour rompre l'isolement des personnes âgées. Ces initiatives ont vu le jour en 2014 grâce au programme SAPIENS (susciter l'accès et le partage de l'information et des nouveaux savoirs) du conseil départemental de la Gironde.

Coopération numérique

« Un programme qui utilise le capital de savoir et les compétences des espaces publics numériques pour le mettre au service des 20 % de la population que l'administration laisse de côté », explique Salima Hout-Zaffran, responsable du Pôle coopération départementale à la direction de la culture et de la citoyenneté. Pour répondre au risque d'exclusion qu'induit la dématérialisation, la direction de la culture prend sa part de cette « révolution culturelle ». En croisant les politiques publiques départementales – sociale, de la jeunesse et même environnementale sur un territoire rural, parfois isolé –, l'idée est de faire émerger des coopérations numériques, avec comme relais la soixantaine d'espaces publics numériques (EPN) du territoire, structures publiques ou associatives, dont une majorité est intégrée au sein de médiathèques ou de bibliothèques publiques.

C'est ainsi que la médiathèque de Castillon-la-Bataille, la bibliothèque de Blasimon ou d'ailleurs, se sont retrouvées pilotes d'un « processus d'ingénierie locale », selon Isabelle Dexpert vice-présidente du conseil départemental de la Gironde, avec le centre communal d'action sociale (CCAS) ou la mission locale, des asso-

REPÈRES

- En 2013 et 2014, quinze partenariats locaux différents ont été impulsés et accompagnés.
- En 2016, l'appel à initiatives numériques se tourne vers les structures culturelles et artistiques, invitées à impulser des initiatives créatives avec les EPN et d'autres structures sociales ou éducatives locales.
- Contact : CD33, direction de la culture et de la citoyenneté, sapiens@gironde.fr, 05 56 99 69 33.

ciations, la plateforme des services publics ou le plan local pour l'insertion et l'emploi, le centre social ou l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), etc. Accompagnés par la direction de la culture et de la citoyenneté, ces acteurs ont construit ensemble un projet innovant pour accompagner les publics, jeunes, âgés, en difficulté sociale ou professionnelle, dans l'acquisition ou le renforcement de leurs compétences numériques.

Fonction sociale

« L'accompagnement a permis de créer du lien sur le territoire et a donné une fonction sociale aux bibliothèques ou médiathèques dans l'accès à la connaissance et à l'information, aux droits et à la maîtrise de l'outil numérique », se félicite Salima Hout-Zaffran. « Les EPN et les structures sociales et médicosociales nous disent tout le bien qu'eux et leurs usagers retirent de ces actions », ajoute Isabelle Dexpert. Si les moyens affectés à ces projets restent à pérenniser, SAPIENS est une réussite car les partenariats et les liens tissés se poursuivent au-delà du terme de l'action. ♦

Isabelle Dexpert, vice-présidente du conseil départemental de la Gironde chargée de la jeunesse, de la culture, du sport et de la vie associative



« La médiation numérique utilise le vecteur artistique »

« SAPIENS a été lancé en 2005 par le plan départemental de lecture publique pour développer les compétences numériques des bénévoles du réseau des bibliothèques. Il s'est ensuite adapté aux besoins. En 2012, les bibliothécaires, animateurs et médiateurs, ont été orientés vers la mise en œuvre de projets numériques, pour construire une dynamique collective entre les différents services d'accès public à Internet (Sapi) et réduire la fracture numérique. Depuis 2014, par ses appels à initiative numérique solidaire locale auprès du réseau girondin des EPN, le conseil départemental finance et soutient pendant une année les EPN qui développent des collaborations locales avec les structures sociales et médicosociales du département. En 2016, la médiation numérique utilise le vecteur artistique. Le fil rouge reste l'accompagnement des populations éloignées des compétences digitales avec l'objectif d'élargir la cible des publics et de faire participer les artistes à la formation au digital. »

DOSSIER

INITIATIVE

L'atelier « démarches administratives » fait le plein

La ville de Bondy propose une politique transversale de lutte contre la fracture numérique en lien avec le centre social Georges-Brassens et des lieux publics disséminés dans la ville.

Le centre social – municipal – Georges-Brassens de Bondy (Seine-Saint-Denis) propose depuis plusieurs années un atelier informatique avec deux formateurs à une cinquantaine d'adhérents par an. « En 2015, on s'est aperçu que la liste d'attente était de plus en plus longue et que le besoin, de plus en plus fort, était mal satisfait », explique Rachid Kaddour, coordinateur du secteur « Adultes-insertion ». La faute à la multiplication du nombre des démarches administratives en ligne et au besoin de maîtriser l'informatique notamment pour chercher un emploi. « Notre personnel, à l'accueil ou lors des permanences du centre, est sollicité pour aider à se connecter et à faire des démarches sur les sites Ameli, Pôle emploi, CAF ou préfecture. La moitié des inscrits sont des seniors. Les gens ont compris qu'ils doivent utiliser internet. »

Bagage numérique

« Notre mission est de lutter contre la fracture numérique et de favoriser l'accès aux droits et à l'autonomie des personnes », indique le directeur du centre, Pierre Vergnolle. Des réflexions, une visite à La Goutte-d'Ordinateur, un espace public numérique (EPN) dans le 18^e arrondissement de Paris, des tâtonnements, des contents et des déçus ont débouché sur une nouvelle organisation. Depuis janvier 2016, l'atelier est proposé à la carte, des modules de trois heures, trois jours par semaine. Dom, qui anime l'atelier du matin, confirme : « l'atelier démarches administratives fait le plein à chaque fois ». Le parcours propose d'acquiescer un bagage numérique minimum : ouvrir une boîte email, gérer un e-mail, être capable de naviguer sur les sites des organismes publics. « Ce n'est pas facile, les personnes oublient leurs codes d'accès ou ne savent pas lire », témoigne Ferhart, l'animateur du soir. Un accès en libre-service est également ouvert tous les jours, mais « les stagiaires ont peur de faire des bêtises tout seuls et sous-

utilisent ce service », constate Dom. D'autres préfèrent ne pas apprendre.

Écrivains publics numériques

En parallèle du développement de ces ateliers, le centre social a ouvert un espace confidentiel « dématérialisation », animé par un bénévole. Ceux que l'e-administration désarçonne trouvent là l'accompagnement nécessaire. Depuis octobre 2015, ce service supplée officiellement aux agents de la CAF et désengorge ses guichets. Les demandes simples y sont traitées : un changement d'adresse, l'arrivée d'un bébé ou le besoin d'une attestation. « Les réticences sont grandes, que ce soit pour confier ses codes confidentiels ou tout simplement être sur la toile », explique Ferhart. « On rend ce service, mais on doit montrer aux personnes qu'on ne garde aucun code, expliquer qu'on se déconnecte, etc. » Tous sont conscients de la question déontologique. « C'est ça ou on ne fait rien, il faudrait des écrivains publics numériques... », soupire Rachid Kaddour. ♦

REPÈRES

- 9^e plus grande ville du département de la Seine-Saint-Denis.
- 52 787 habitants (19 158 ménages en 2012) dont 16,5 % ont plus de 60 ans et 31,5 % sont non diplômés.
- 29 % de taux de pauvreté.
- Contact : centre socioculturel Georges-Brassens, 01 71 86 64 95.

Joël Houssin, conseiller municipal délégué à la cohésion sociale et Mario-Joséphine Missiamonou, conseillère municipale déléguée au développement du numérique



© NUSC ÉMILIOU

« Dans nos quartiers, l'accès au droit passe par la médiation et l'écoute »

« La résorption de la fracture numérique à Bondy s'inscrit dans une politique transversale qui concerne la rénovation urbaine, la vie associative et les politiques éducatives et socioculturelles. La quasi-totalité des 6 500 logements en quartiers prioritaires est raccordée à la fibre optique, mais la fracture numérique concerne davantage les usages. Plus de 720 Bondynois, dont 500 adultes, suivent des ateliers collectifs ou sont accompagnés individuellement dans diverses structures locales. La e-administration constitue un risque de marginalisation accrue pour les personnes éloignées de la langue française et/ou des nouvelles technologies. La dématérialisation, inévitable, doit s'accompagner d'un plan de médiation numérique. Elle ne doit pas être non plus l'alpha et l'omega. L'an passé, nous avons mené un combat politique fort pour le maintien de notre centre de sécurité sociale. Dans nos quartiers populaires, l'accès au droit passe aussi par la médiation et l'écoute. »

DOSSIER

POINTS DE VUE

Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès

Vincent Meyer donne sa vision des conséquences de l'arrivée du numérique pour les professionnels du secteur médicosocial. Hélène Revil en analyse les effets sur les usagers. Un même constat : des pratiques bousculées et des usages à cerner.

En quoi la dématérialisation interviendrait-elle avec le secteur social et médicosocial ?

Vincent Meyer : Le travail social, champ professionnel et de pratiques où prime le contact interpersonnel en coprésence physique, n'échappe pas à ce que je préfère appeler « transition digitale » plutôt que dématérialisation. Le Conseil supérieur du travail social a posé, dès 2001, les incidences des nouvelles technologies sur le travail social. Son rapport soulignait l'intérêt des TIC au service des usagers, « outils du savoir pour agir », tout en prévenant des conséquences qu'elles pouvaient induire sur les procédures d'accompagnement, les relations et le pilotage par la gestion. Ces évolutions, confirmées en 2015 dans le plan d'action interministériel en faveur du travail et du développement social suite aux États généraux du travail social, débouchent sur le projet d'élaboration d'un plan numérique pour le travail social, avec, entre autres, les espaces publics numériques (1), le simulateur de droits (2) et le dossier social unique.

Hélène Revil : Les services publics sociaux et médicosociaux sont sommés de faire des économies dans un contexte budgétaire contraint. Ils doivent produire une qualité égale de prestations mais avec des moyens financiers réduits et moins de personnels. La dématérialisation est une des solutions de l'équation, mais elle pose un double problème : celui de l'inégalité dans l'accès aux outils numériques, par exemple pour ceux qui vivent dans un terri-

toire sous-doté en accès à internet ou qui n'ont pas les moyens de se payer un forfait illimité ou l'internet mobile ; celui de l'inégalité d'usage, pour des personnes dont l'appétence au digital est réduite ou qui craignent de l'utiliser.

Quels types de difficultés génère la dématérialisation ?

VM : La dématérialisation était déjà présente par le biais de l'informatique de gestion. Elle apparaît depuis quelques années avec l'arrivée des ordinateurs portables, tablettes, smartphones et leurs diverses applications dans la prise en charge des personnes. Les travailleurs sociaux sont réticents notamment parce que la trace numérique de l'usager est quasi indélébile. La transition digitale interroge la dimension éthique du travail social, face au secret professionnel par exemple, ou encore son aspect juridique, avec des responsabilités à déterminer en cas de mésusage. La manière de traduire ces conduites professionnelles équipées par les technologies numériques en pratique, de les saisir en bases de données pose question. Les professionnels se retrouvent en situation d'utiliser ces technologies sans être formés ni à la médiation numérique, ni à la pédagogie. En outre, la technologie numérique suggère voire implique l'immédiateté de la réponse alors que la prise en charge et l'accompagnement se font sur un temps long et différencié.

HR : Dans les parcours d'accès aux droits, la dématérialisation peut générer de la complexité. Elle attise certains obstacles pour accéder aux dispositifs et aux services, et génère de lourdes incompréhensions relatives aux interlocuteurs ou aux fonctionnements. Elle peut engendrer deux sortes de non-recours. D'abord, la non-réception des prestations par une personne qui va connaître un accident

HÉLÈNE REVIL

Ceux qui ne parviennent pas à exercer un droit en ligne perdent confiance dans l'institution et se sentent victimes d'un manque de considération, d'un rejet.



Hélène Revil, docteure en science politique, chercheuse associée au laboratoire de recherche Pacte à l'Institut d'études politiques de Grenoble et membre de l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (Odernas)

DOSSIER

en remplissant en ligne un formulaire pour l'ouverture de ses droits, et dont la démarche va s'arrêter net, faute de dialogue avec un préposé. Ensuite, certaines personnes refusent le principe même de la dématérialisation ou n'ont pas confiance. Elles marquent leur désaccord profond avec le système en ne demandant pas le service ou la prestation auxquels elles ont droit. Le passage obligé par le digital pénalise les personnes fragilisées en instillant de l'angoisse dans leur quotidien. Il est faux de penser que les difficultés sont seulement générationnelles, toutes les classes d'âge peuvent être touchées. L'usage d'un smartphone n'est pas le gage de la compétence pour remplir un formulaire en ligne. Les réponses normées des foires aux questions des sites de l'administration ne sont pas satisfaisantes pour tous.

Quel enjeu représente l'irruption du numérique dans le secteur du travail social ?

VM : Les éléments de dématérialisation font entrer les usagers (en ce sens nous le sommes tous) dans le monde numérique ; gageons que les digital nativ ne connaîtront pas les mêmes difficultés pour utiliser ces outils. Les pratiques professionnelles vont être transformées de façon majeure. La question actuelle est de savoir si cet autre type de médiation deviendra ou non constitutif d'une compétence nouvelle chez le travailleur social comme pour l'encadrement, alors même que son acception est différente selon le positionnement dans une hiérarchie. L'édu-communication et la médiation numérique sont insuffisamment traitées dans le champ de la formation du travail social. Nous sommes toutes et tous dans un apprentissage permanent à la médiation numérique. À ce stade, il faut qualifier les usages quotidiens ou plus innovants de ces technologies en fonction des publics pour identifier en quoi les évolutions impactent la formation et la recherche en travail social et comment elles transforment les professionnalités. C'est l'objet de la recherche-action que nous conduisons en région Paca, qui s'attache à sérier et à saisir ces usages sur le terrain.

HR : S'ajoute à la complexité du langage administratif, celle du langage numérique. Dans la pratique, ceux qui ne parviennent pas à exercer un droit en ligne perdent confiance dans l'institution et se sentent victimes d'un manque de considération, d'un rejet. L'enjeu est d'accompa-

gner les usages pour rendre les services sociaux et médico-sociaux plus facilement accessibles. Les personnes qui ont des difficultés d'accès à leurs droits demandent à être guidées, ce qui nécessite du temps et des ressources humaines. Les mettre en capacité d'utiliser les services en ligne est un réel investissement pour l'avenir. Le professionnel est donc un pilier majeur dans le rapport entre l'administration et l'usager pour répondre à ses besoins de médiation. Le plus gros défi à venir est de savoir détecter les fragilités numériques pour actionner les leviers avant l'exclusion. Il faut oser dire que tout le monde ne connaît pas le numérique pour dédramatiser la demande d'aide.

La dématérialisation simplifie-t-elle vraiment ? Comment améliorer l'usage du numérique ?

VM : Je ne suis pas dans une posture de jugement par rapport à une technophobie ou une technofolie, mais je cherche à comprendre concrètement quels sont les usages et comment les travailleurs sociaux réfléchissent ces transformations dans leurs pratiques quotidiennes. Notre recherche-action interroge aussi ce qui relève de l'imaginaire et des représentations sociales, du vivre ensemble pour voir si ce développement technologique fait réellement gagner du temps, de la qualité dans les relations et de l'efficacité.

HR : Il faut se poser la question du sens de la dématérialisation. Le numérique peut être un levier efficace pour faciliter les parcours vers les droits, notamment parce qu'internet permet d'engager des démarches de manière discrète. La dématérialisation peut amener une relation de services renouvelée, pour rapprocher les usagers de l'administration, leur fournir facilement des informations, réduire les temps de traitement des dossiers et des procédures d'actualisation des droits. Pour réussir, l'État doit accorder les moyens et le temps nécessaires pour former, accompagner, expliquer. ♦

(1) www.netpublic.fr (2) mae-aidex.gouv.fr

VINCENT MEYER

La transition digitale interroge la dimension éthique du travail social, face au secret professionnel par exemple, ou encore son aspect juridique, avec des responsabilités à déterminer en cas de mésusage.

Vincent Meyer, professeur des universités (Nice Sophia Antipolis) pilote, avec le CREAL Paca et Corse, Audrey Bonjour (Aix-Marseille) et Élie Danagon (Nice Sophia Antipolis), le programme Nuxerus (technologies numériques au service des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux) en partenariat avec le GEPSO.



DOSSIER

VU D'AILLEURS

Les Britanniques misent sur le design et l'accompagnement

Confronté à 23 % d'adultes déconnectés ou incapables d'utiliser l'outil numérique, le Royaume-Uni s'est fixé pour objectif de rendre tous les Britanniques opérationnels en ligne en 2020.



ROYAUME-UNI

- Population totale (2013) : 64 millions d'habitants.
- 89 % des services publics en ligne (> 2 000).
- 12,6 millions de Britanniques sans compétence numérique (source: Tinder Foundation).
- La Tinder Foundation est une entreprise sociale qui anime des espaces publics numériques et soutient les personnes numériquement et socialement exclues pour améliorer leur vie par le numérique. La technologie numérique et l'action communautaire sont au cœur de leur action.
- www.tinderfoundation.org

L'exemple britannique revient dans toutes les bouches : le Conseil national du numérique, le défenseur des droits, Emmatis Connect... C'est que la Government Digital Inclusion Strategy (stratégie gouvernementale d'inclusion numérique), dévoilée en avril 2014, a fait plus d'un envieux. L'objectif est ambitieux : le nombre d'exclus du numérique devra diminuer de 25 % tous les deux ans pour qu'en 2020 chaque Britannique réalise seul ses démarches administratives en ligne. Une double politique est lancée : l'accès au numérique et la montée en compétences des populations déconnectées.

Une économie de 319 millions d'euros par an

Le design des sites publics est travaillé pour rendre simples leur consultation et les échanges de la population avec l'administration. Une charte de dix principes « digital by default » oblige cette dernière à concevoir des services en ligne accessibles par le plus grand nombre, en se posant systématiquement la question des besoins et des usages des citoyens. Une direction dédiée, la « Government Digital Services » (GDS) est même créée. Fin 2015, son équipe « Digital inclusion » migre vers le ministère de la Culture et devient « Digital engagement ».

Selon la Tinder Foundation, 93 % des usagers estiment que le gov.uk est « pratique et facile à utiliser ». Elle évalue à 319,7 millions d'euros par an l'économie sur le budget de l'État si chaque Britannique était muni des compétences numériques de base. Sans compter, selon Emmatis Connect qui cite une étude Booz and Company de 2012, que le « rattrapage numérique » de l'ensemble de la société britannique pourrait rapporter près de 83 milliards d'euros à l'économie nationale.

Le second axe est d'accompagner vers la maîtrise des guichets administratifs numérisés les personnes incapables d'utiliser seules internet ou d'y accéder.

Charte de l'inclusion numérique

Le Gouvernement fédère les nombreuses initiatives, publiques, privées et associatives, afin d'accroître leur efficacité. Une charte de l'inclusion numérique a été lancée par le GDS, sorte de feuille de route commune à tous ces acteurs.

La plateforme [doteveryone.com](https://doteveryone.org.uk) (<https://doteveryone.org.uk>) offre outils en ligne, kits de formation, renseignements et forum d'échange de bonnes pratiques à destination des médiateurs et des bénévoles formateurs. Un fonds national géré par Tinder Foundation, le Digital Deal Challenge Fund, finance depuis 2013 les programmes d'inclusion portés par les bailleurs sociaux pour équiper et former les 1 850 000 locataires déconnectés. Car le bénéfice n'est pas que collectif, il est aussi individuel : selon Jean Deydier, le président d'Emmatis Connect, les économies escomptées sont de l'ordre de « 1 350 euros par an ». ♦

« Les bibliothèques : un lieu neutre et sûr »

À l'occasion d'une table ronde organisée mi-mai 2016 par la Tinder Foundation sur le thème du rôle des bibliothèques dans l'inclusion numérique, le lien entre l'inclusion numérique et les défis sociaux comme la pauvreté, la santé et le bien-être, etc. a été mis en évidence. Faut-il dès lors intensifier la pratique actuelle de certaines bibliothèques qui proposent des ateliers d'initiation au web et à la bureautique adaptés aux besoins des personnes ? Le lieu est neutre et sûr ; le personnel et les bénévoles garantissent une éthique d'intervention même si leurs compétences doivent être renforcées et l'intervention travaillée en partenariat avec les associations locales, maison de quartier ou lieu de culte, les entreprises privées et les centres de soutien en ligne. Il semble que, pour les plus exclus, le soutien en face-à-face proposé dans les bibliothèques soit indispensable et complète les contenus de formation interactifs du site Learn My Way.



<https://www.francebleu.fr/emissions/l-alsace-vue-par-le-net-en-alsacien/elsass/connexions-solidaires>



EN 2015, MUTUALIA SANTÉ SUD EST A LANCÉ SON ACTION DE MÉCÉNAT

10 | ENTRE NOUS

LE MAG' L'ESSENTIEL DE VRA MUTUELLE

EN 2015, MUTUALIA SANTÉ SUD EST A LANCÉ SON ACTION DE MÉCÉNAT



La solidarité, la proximité sont des valeurs fortes qui animent le quotidien de notre mutuelle. Aujourd'hui, nous nous attachons à traduire nos convictions en actions.

Sous le statut juridique d'un fonds de dotation, votre mutuelle formalise ses actions de mécénat et a lancé son premier appel à projet en juillet 2015 auprès de ses adhérents et du monde associatif dans nos régions.

Pour être retenu, un projet doit être créateur de lien social et innovant dans son domaine, socialement fondé, écologiquement recevable et économiquement viable.

Le Comité de Mécénat Mutualia, composé d'élus de la mutuelle, sélectionne des projets inscrits dans les domaines de l'entraide, de l'éducation, ainsi que de la préservation de notre terre et de notre patrimoine culturel.

Les champs d'actions déterminés par le fonds de dotation Mutualia sont les suivants :

- **ENVIRONNEMENT ET CULTURE**
Un héritage à transmettre.
- **SANTÉ ET SOLIDARITÉ**
L'urgence de notre présent à soigner.
- **ÉDUCATION ET INNOVATION**
L'avenir se prépare.

À travers le soutien de projets, Mécénat Mutualia souhaite être aux côtés de celles et ceux qui œuvrent pour des actions dont nous partageons les valeurs, la vision et les objectifs.

Pour son premier appel à projet, Mécénat Mutualia a réceptionné plus de trente demandes de soutien et a choisi d'accompagner 12 projets pour 9 structures différentes, parmi lesquelles :



Emm@is Connect

Avec le projet « CONNEXIONS SOLIDAIRES », programme qui propose aux plus démunis d'acquérir un bagage numérique minimum afin qu'ils puissent utiliser les outils numériques de manière autonome pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Plus d'infos : www.connexions-solidaires.fr

APPEL À PROJETS 2016

Sil vous souhaitez être informé(e) du lancement du prochain appel à projets qui aura lieu en septembre 2016, merci d'adresser vos coordonnées à

mecenat@mutualia.fr



PRÉCARITÉ NUMÉRIQUE : LE NOUVEAU FACTEUR D'EXCLUSION



L'Odenore a organisé une rencontre, jeudi 23 juin, sur le thème de l'accès et du maintien aux droits à l'heure du tout numérique : un accompagnement sur l'outil est nécessaire dans 95 % des cas.

2016 : la dématérialisation s'accélère

La rencontre a débuté par une présentation d'Emmaüs Connect autour des différentes problématiques de l'outil numérique. Laurent Amadiou, Responsable de la structure grenobloise, a tout d'abord rappelé que 2016 représentait une année charnière dans la dématérialisation des services publics : certains services sont désormais dématérialisés à 100 %, - ce qui signifie qu'il

n'est plus possible d'être accueilli à un guichet - pour des démarches telles qu'une première inscription à Pôle Emploi ou la procédure de maintien de la prime d'activité.

Fracture numérique : la double peine

Si la dématérialisation s'accélère, les difficultés face au numérique sont nombreuses : certaines personnes n'ont pas accès aux équipements (ordinateur ou téléphone connecté à internet) faute de moyens et ne peuvent donc pas joindre les plateformes. Les usagers peuvent aussi manquer de compétences pour utiliser l'interface numérique (les personnes âgées, mais aussi les jeunes qui surfent sur le web, mais ne savent pas utiliser les sites institutionnels). Et la précarité sociale rime souvent avec précarité numérique explique Laurent Amadiou qui évoque « la double peine d'accès aux droits ».

Ce constat est largement partagé dans l'assemblée composée majoritairement de travailleurs sociaux. Les professionnels évoquent un travail d'aide aux démarches numériques chronophage qui empiète sur l'accompagnement des personnes suivies. « Cette dimension transforme le travail social » indique une des participantes.

Des besoins en accompagnement grandissants

Selon Emmaüs Connect, 15 % des usagers seraient en totale précarité numérique, ce qui implique que les travailleurs sociaux devront continuer à les assister dans les démarches sur le web. Cette prise en charge individuelle entraîne aussi des questionnements sur la déontologie, les professionnels ayant parfois accès aux données personnelles des usagers les moins autonomes.

Plus globalement, l'ensemble des acteurs sociaux s'interroge sur cette dématérialisation engagée par l'État qui ne prend pas du tout en compte – notamment en terme de moyens - le nécessaire suivi qui en découle. D'autant plus que le non-recours entraîne la prescription d'aides sociales facultatives pour compenser le retard de traitement des dossiers généré par les difficultés d'accès aux plateformes.

Qui doit réaliser l'accompagnement ? Vers qui orienter les personnes qui ont besoin d'apprendre à utiliser les outils numériques ? Pour Pierre Mazet, chargé d'études à l'Odenore, des institutions comme la CAF devraient former leur personnel pour détecter le niveau de compétence des allocataires. Emmaüs Connect est d'ailleurs en train de créer un indicateur de maturité numérique qui permet de faire un diagnostic de l'état des compétences d'une personne sur l'outil informatique.

L'accès au numérique : une question de formation

La question de la manière de former se pose aussi : pour Laurent Amadiou, il est important de trouver les leviers de motivation des personnes, de leur faire découvrir l'intérêt que peut avoir Internet dans leur vie quotidienne, avant d'aller sur les sites institutionnels au langage administratif rébarbatif. La responsable du SLS (Service Local de Solidarité) de Pont-de-Claix évoque aussi la possibilité d'intégrer l'outil web lors des ateliers proposés dans les centres sociaux (présenter « Marmiton » lors d'un atelier cuisine par exemple).

La formation est donc au cœur de la problématique d'accès au numérique, et il faudrait mettre en place un plan d'inclusion global, ce qui n'est actuellement pas le cas. La réunion a cependant permis de lister les initiatives prises par les uns et les autres au niveau local. Citons le programme *Connexions Solidaires* mis en place par Emmaüs Connect et les permanences connectées dans les maisons des habitants de Grenoble. La Métro est par ailleurs en train de construire un programme d'actions sur les usages du numérique qui devrait débiter à la rentrée prochaine. Affaire à suivre.

Le numérique s'installe dans le social

par Nathalie Levray **NUMÉRIQUE** | 08/07/2016



© SkyLine-Fotolia.com

Le numérique s'installe dans le social

La dématérialisation des services publics est de plus en plus présente dans les métiers de l'action sociale et frappe d'exclusion numérique les populations les plus en difficulté. Les travailleurs sociaux sont contraints de faire les démarches à la place des usagers alors qu'ils devraient au contraire les accompagner.

Cet article fait partie du dossier:

[Numérique : vers une action sociale 2.0](#)

[VOIR LE SOMMAIRE](#)

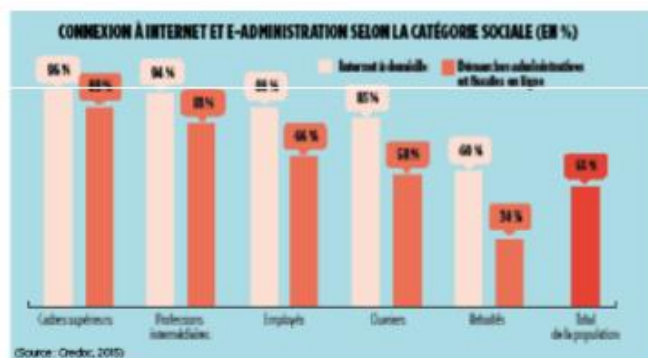
Sortie en mars du rapport « À guichets fermés » de la Cimade qui associe « dématérialisation » à « exclusion » ; parution en avril dans le journal « Le Monde » d'une tribune signée par des acteurs de la solidarité, des entreprises privées et des entrepreneurs du web qui s'engagent à former des « réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire » ; fermeture en mai pour deux mois de la caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin, débordée par les demandes de prime d'activité déposées en ligne... l'actualité fourmille d'événements en lien avec l'arrivée, de plus en plus forte et de plus en plus systématique, du numérique dans la vie quotidienne des Français.

Pour des raisons d'économie, les services publics migrent donc, un à un, du support papier et du face-à-face avec un intervenant social vers l'écran et la foire aux questions. Après le dossier en ligne pour le logement social en 2012, désormais obligatoire pour tout demandeur, l'inscription à Pôle emploi s'effectue par internet depuis mars 2015, tout comme la demande de la prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocations familiales en janvier 2016. Dès 2019, la déclaration de revenus et le paiement de l'impôt supérieur à 300 euros seront dématérialisés !

Fracture numérique

Chaque jour, la société se numérise davantage. Le Baromètre 2015 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) recense 84 % d'internautes en France. 68 % d'entre eux se connectent tous les jours et plus d'une personne sur deux accomplit des démarches administratives ou fiscales en ligne.

Des voix s'alarment pourtant des conséquences sur l'inclusion sociale. Le Collectif « pour une France accessible » reproche au Gouvernement d'« entériner la fracture numérique » avec le projet de loi pour une République numérique. De fait, si « 80 % de la population ne souffre pas de la dématérialisation des services publics, elle n'est pas adaptée aux personnes les plus en difficulté », résume Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics du défenseur des droits. Et de désigner comme victimes les personnes les plus âgées, ou en situation de handicap, les personnes illettrées ou trop pauvres pour être équipées d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner. Sans oublier les habitants des zones blanches.



Le Credoc confirme : les publics les plus déconnectés sont les femmes, plutôt âgées (44 % > 70 ans), les personnes seules (59 %), peu diplômées (42 %) ou retraitées (53 %) et ceux dont le revenu est inférieur à 900 euros par mois (32 %).

Littératie numérique : quésaco ?

Selon l'OCDE, la littératie numérique est l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. Elle comprend plusieurs types de compétences : la

manipulation des équipements et des interfaces, la capacité de concevoir, réaliser, modifier, réparer, l'aptitude à trouver et comprendre des informations, analyser une situation ou un processus numérique, ou à porter un regard critique sur la société informationnelle.

Non-recours aux droits et services

« Les collectivités et les pouvoirs publics s'attachent à régler les problèmes de débit, d'équipements et de zone blanche sans s'intéresser aux usages », remarque Salima Hout-Zaffran, responsable du Pôle coopération départementale à la direction de la culture et de la citoyenneté au conseil départemental de la Gironde. Or, pour un grand nombre de personnes, plus de cinq millions, ces inégalités d'usage dans les pratiques numériques creusent la fracture sociale.

Car être équipé et connecté à internet ne garantit pas la compétence à l'e-administration et les usages peuvent s'avérer pauvres. « Ce qui pose problème, c'est la capacité à constituer un dossier administratif en ligne et à joindre les justificatifs demandés », souligne Stéphanie Picault, directrice insertion au CCAS de Tours (Indre-et-Loire).

Pour faire face à cette situation, il faut savoir, ou pouvoir trouver de l'aide. À défaut, et pour ceux qui n'oseront pas solliciter un service social, par honte, par peur ou par fatigue : pas d'accès aux droits. Quant à ceux qui auront essayé, mais qui, isolés derrière un écran, auront échoué, la sanction sera identique : pas de prestation. À moins d'une réclamation pour corriger l'erreur informatique, parfois seulement possible en ligne, ou de la saisine du défenseur des droits, ils finiront par renoncer à leurs droits. « Un non-recours frictionnel », observe le chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services, Pierre Mazet.

E-accompagnement

Au CCAS de Tours ou au centre social Georges-Brassens de Bondy (Seine-Saint-Denis), les travailleurs sociaux constatent davantage de demandes d'aide pour les démarches en ligne. Ces cas ne sont pas isolés.

L'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation à marche forcée et doit absorber les appels au secours des usagers déconnectés. « Le numérique vient percuter le travail social », témoigne Jean Deydier, le directeur général d'Emmaüs Connect.

Pour Pierre Mazet, l'exemple des CAF est significatif : « le passage au numérique a été trop rapide, mal cadré, non préparé ». Les travailleurs sociaux ne sont pas, le plus souvent, informés à l'avance de la dématérialisation d'un service public, ce qui les oblige à improviser face à l'usager. « C'est arrivé sans prévenir », confirme Stéphanie Picault.

Les professionnels s'interrogent : l'e-accompagnement entre-t-il dans la mission du travailleur social ? Comment répondre à la demande ? L'acteur social doit-il devenir un formateur numérique ?

Une étude commandée par Emmaüs Connect ⁽¹⁾ reflète les limites de l'action sociale 2.0.

83 % des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle et 58 %, dans le parcours d'un usager. Mais, alors que le travail social repose sur l'accompagnement de l'usager à faire, 75 % des travailleurs sociaux reconnaissent faire régulièrement les démarches « à la place de », pour gagner du temps. Moins de 10 % déclarent en outre avoir reçu une formation dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale.

Citoyenneté numérique

Des solutions existent pourtant : espaces publics numériques (EPN), cours d'informatique des centres sociaux, accueils dédiés dans les associations ou les organismes sociaux. Malheureusement, leur nombre reste en deçà des besoins du terrain et les passerelles entre ces médiateurs numériques et le travailleur social sont insuffisamment développées.

Pierre Mazet préconise la mutualisation à l'échelle territoriale pour rendre les publics autonomes numériquement « par des équipements, des compétences, et l'accès gratuit à des professionnels ». Les jeunes en service civique sont une partie de la réponse.

80 milliards d'euros pour lutter contre les zones blanches et combien pour un plan national pour l'accès à la compétence numérique ? Car s'il dégage des économies pour le pays, l'outil digital peut aussi être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, note Emmaüs Connect. Dans son rapport ⁽²⁾ de janvier 2016, la Cour des comptes préconise de « développer l'accompagnement individualisé [des usagers... et de] rendre les services publics numériques accessibles à toutes les personnes en situation de handicap ». Des préconisations déjà présentes dans le rapport du Conseil national pour le numérique de 2013 qui faisait de la citoyenneté numérique, un enjeu national. On l'applique quand ?



Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics du défenseur des droits

La dématérialisation peut exclure de l'accès aux droits et porter atteinte au principe constitutionnel d'égalité devant le service public. Toute personne publique et tout organisme chargé d'une mission de service public qui dématérialisent leur service devraient redéployer une partie des gains obtenus au financement de l'accompagnement au numérique.



Cet effort doit être pérenne pour permettre un apprentissage tout au long de la vie car les technologies numériques évoluent en permanence. L'équation n'est pas difficile : il suffit d'un poste de médiateur numérique dans 1 000 maisons de service public et 1 000 espaces publics numériques ou points information médiation multiservices sur le territoire. Ces 2 000 médiateurs pourraient accompagner les 20 % de personnes connaissant des difficultés numériques. Des tests d'évaluation de l'usage du numérique devraient en outre être organisés à l'occasion de la journée défense et citoyenneté.

Note (01)

« [Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation - Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers](#) », Yves-Marie Davenel, Connexions Solidaires, avril 2016. - [Retourner au texte](#)

Note (02)

« [Relations aux usagers et modernisation de l'État. Vers une généralisation des services publics numériques](#) », rapport de la Cour des comptes, janvier 2016. - [Retourner au texte](#)

Chiffres Clés

- 200 millions d'euros/an, c'est l'économie réalisée sur le budget de l'État grâce à la dématérialisation.
- 5 millions de personnes vivent dans la précarité numérique dont 32 % dans une commune de moins de 2 000 habitants.

APPROFONDIR LE SUJET

- [Projet de loi pour une République numérique adoptée en première lecture par le Sénat le 3 mai 2016, n° 131.](#)
- « [À guichets fermés - Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures](#) », [la Cimade](#), mars 2016.
- « [Baromètre du numérique - Édition 2015](#) », Credoc.
- « [Citoyens d'une société numérique](#) », rapport du Conseil national du numérique, octobre 2013.

Pratiques numériques de jeunes en insertion



Le 20 septembre prochain, l'Afev organise la 9ème édition de la **Journée du Refus de l'Échec Scolaire (JRES)** – en partenariat avec *Trajectoires-Reflex* et de nombreuses organisations. Cette journée, accompagnant la publication d'une enquête exclusive, sera consacrée à la question du numérique, conçu à la fois comme un levier de lutte contre les inégalités à l'école et un outil « d'empowerment » des individus. Car si le numérique a désormais bel et bien investi nos

vies de tous les jours, comme celle des supposés "digital natives", il n'en demeure pas moins intimidant, et discriminant pour ceux qui n'y ont pas accès ou n'en maîtrisent pas l'usage. Afin d'anticiper les débats et découvertes qui marqueront cette journée, le Lab'Afev tenait à diffuser quatre articles (le premier [ici](#), le deuxième [ici](#), le quatrième [ici](#)), permettant de découvrir des intervenants que vous retrouverez le 20 septembre au cours du débat de la Journée du refus de l'échec scolaire. *Pour plus d'informations sur la journée : www.refusechecscolaire.org*

En mai 2015, l'association **Emmaüs Connect** publiait, via son programme **Connexions Solidaires**, une étude sur la génération (dite) Internet et ses pratiques de recherche d'emploi. L'occasion de faire le point, ainsi que le tri entre réalités constatées et fantasmes entretenus à ce sujet.

"Les gens estiment que la maîtrise d'Internet ne nécessite pas de formation [pour nous], car c'est la génération Internet. alors qu'en réalité, il y a plein de choses qu'on ne connaît pas." L'exergue de l'étude, reprenant les termes d'un jeune de 25 ans, usager de la mission locale de Grenoble, en dit long. Tout comme le chiffre suivant, rappelé en introduction : *"En 2013, plus de 1,9 million de jeunes de 15 à 29 ans ne sont ni en emploi, ni en éducation, ni en formation, soit 17% de la tranche d'âge."* Face à cette problématique indéniable, il pouvait paraître indispensable de s'intéresser enfin de près aux usages de cette génération, en faisant fi des poncifs et présupposés pour mener une enquête empirique. Cette dernière a reposé à la fois sur des entretiens semi-directifs (auprès de 23 conseillers et 32 jeunes) et sur 275 questionnaires quantitatifs à choix multiples auto-administrés, adressés aussi bien à des titulaires du Bac ou d'un Bac Pro (26,20%) que du BEP/CAP (24,30%), d'un Brevet des collèges (14,20%), d'un BTS/DUT, d'une licence ou plus, ou encore de "niveaux" Bac/Bac Pro ou inférieur à la 3ème.



Consultez [ici](#) l'étude
Connexions Solidaires.

Sans vouloir révéler l'intégralité des conclusions de l'étude, librement consultable ci-dessous, il convient ici de constater quelques faits d'importance : par rapport à l'ensemble des jeunes de même âge, les usagers des missions locales sont moins bien équipés en matériel informatique (82,5% d'entre eux disposent d'un ordinateur, 59% d'un smartphone) et sont moins nombreux à consulter Internet de manière quotidienne (73%). Il apparaît que les niveaux de maîtrise de la bureautique comme d'Internet parmi les jeunes interrogés se situent dans un éventail beaucoup plus large qu'on aurait pu le croire, et qu'en outre les compétences qui leur sont propres sont souvent mal adaptées à l'insertion professionnelle à proprement parler. Quant aux réseaux sociaux, soit ils les utilisent souvent hors logique d'insertion (Facebook), soit ils n'en ont pas connaissance (LinkedIn, Viadeo...)

Enfin, et surtout peut-être, l'étude démontre à quel point en dépit d'une maîtrise ou d'un équipement approprié, les jeunes en insertion professionnelle sont soucieux de pouvoir disposer d'un accompagnement humain au fil de leurs démarches. En somme, il s'agirait de cesser d'imaginer qu'à tous les niveaux, les jeunes sont susceptibles d'être autonomes dans leur recherche d'emploi ou de stage, car supposés mieux armés que leurs aînés pour exploiter toutes les richesses du numérique à disposition.



Visuels Ateliers pour les bénéficiaires du RSA à Saint Denis

Crédits photos : Diya Anwar pour la photo de Une, Sébastien Deshedins pour les photos des ateliers

Outil numérique : les Britanniques misent sur le design et l'accompagnement



© Pictorres-Fotoills.com

Confronté à 23 % d'adultes déconnectés ou incapables d'utiliser l'outil numérique, le Royaume-Uni s'est fixé pour objectif de rendre tous les Britanniques opérationnels en ligne en 2020.

Cet article fait partie du dossier :

[Numérique : vers une action sociale 2.0](#)

[VOIR LE SOMMAIRE](#)

L'exemple britannique revient dans toutes les bouches : le Conseil national du numérique, le défenseur des droits, Emmaüs Connect... C'est que la Government Digital Inclusion Strategy (stratégie gouvernementale d'inclusion numérique), dévoilée en avril 2014, a fait plus d'un envieux.

L'objectif est ambitieux : le nombre d'exclus du numérique devra diminuer de 25 % tous les deux ans pour qu'en 2020 chaque Britannique réalise seul ses démarches administratives en ligne. Une double politique est lancée : l'accès au numérique et la montée en compétences des populations déconnectées.

Services en ligne accessibles

Le design des sites publics est travaillé pour rendre simples leur consultation et les échanges de la population avec l'administration. Une charte de dix principes « digital by default » oblige cette dernière à concevoir des services en ligne accessibles par le plus grand nombre, en se posant systématiquement la question des besoins et des usages des citoyens. Une direction dédiée, la « Government Digital Services » (GDS) est même créée. Fin 2015, son équipe « Digital inclusion » migre vers le ministère de la Culture et devient « Digital engagement ».

Selon la [Tinder Foundation](#) ⁽⁹⁾, 93 % des usagers estiment que le gov.uk est « pratique et facile à utiliser ». Elle évalue à 319,7 millions d'euros par an l'économie sur le budget de l'État si chaque Britannique était muni des compétences numériques de base. Sans compter, selon Emmaüs Connect qui cite une étude Booz and Company de 2012, que le « rattrapage numérique » de l'ensemble de la société britannique pourrait rapporter près de 83 milliards d'euros à l'économie nationale.

Le second axe est d'accompagner vers la maîtrise des guichets administratifs numérisés les personnes incapables d'utiliser seules internet ou d'y accéder.

Charte de l'inclusion numérique

Le Gouvernement fédère les nombreuses initiatives, publiques, privées et associatives, afin d'accroître leur efficacité. Une charte de l'inclusion numérique a été lancée par le GDS, sorte de feuille de route commune à tous ces acteurs.

La [plateforme doteveryone.com](#) offre outils en ligne, kits de formation, renseignements et forum d'échange de bonnes pratiques à destination des médiateurs et des bénévoles formateurs.

Un fonds national géré par Tinder Foundation, le Digital Deal Challenge Fund, finance depuis 2013 les programmes d'e-inclusion portés par les bailleurs sociaux pour équiper et former les 1 850 000 locataires déconnectés. Car le bénéfice n'est pas que collectif, il est aussi individuel : selon Jean Deydier, le président d'Emmaüs Connect, les économies escomptées sont de l'ordre de « 1 350 euros par an ».

« Les bibliothèques : un lieu neutre et sûr »

À l'occasion d'une table ronde organisée mi-mai 2016 par la Tinder Foundation sur le thème du rôle des bibliothèques dans l'inclusion numérique, le lien entre l'inclusion numérique et les défis sociaux comme la pauvreté, la santé et le bien-être, etc. a été mis en évidence. Faut-il dès lors intensifier la pratique actuelle de certaines bibliothèques qui proposent des ateliers d'initiation au web et à la bureautique adaptés aux besoins des personnes ? Le lieu est neutre et sûr : le personnel et les bénévoles garantissent une éthique d'intervention même si leurs compétences doivent

Chiffres Clés

- Population totale (2013) : 64,1 millions d'habitants.
- 89 % des services publics en ligne (> 2 000).
- 12,6 millions de Britanniques sans compétence numérique (source : Tinder Foundation).

Mounir Mahjoubi (CNNum) : « Il faut raconter des histoires de PME, pas seulement de start-up dirigées par des super-héros »

Le Conseil National du Numérique (CNNum), présidé par Mounir Mahjoubi, a remis ses premières observations, conseils et pistes d'action sur le sujet de la transformation numérique des PME, suite à sa saisine par Emmanuel Macron en mars 2016.

L'organisme consultatif, présidé par Mounir Mahjoubi, reconnaît d'emblée avoir eu à relever deux défis pour mener son enquête sur la digitalisation des PME françaises. D'une part, définir le périmètre de la transition numérique, de l'emploi de nouveaux outils jusqu'au potentiel changement de business model beaucoup plus difficile à mener ; d'autre part, prendre en compte la variété des enjeux, organisations et préoccupations des plus de 3 millions d'entreprises qui composent 99 % du tissu économique français.

Qu'importe ! Il fallait bien commencer quelque part pour Mounir Mahjoubi, en poste au CNNum depuis le début de l'année. Maturité des PME, enjeux de financement, rôle de Bpifrance... Il précise les points saillants de cette analyse et revient sur certaines des actualités qui ont marqué les dernières semaines.



— Mounir Mahjoubi, président du Conseil National du Numérique – Photo : Margot L'Hermite

Alliancy, le mag. Vous avez choisi comme « angle d'attaque » pour votre analyse la question du commerce connecté. Est-ce cela le point-clé qui permet de définir l'enjeu de transformation numérique des PME ?

Mounir Mahjoubi. Nous avons analysé la transformation numérique des PME dans sa globalité. Nous avons ensuite fait le choix de resserrer à l'enjeu de commerce connecté pour pouvoir procéder par étape. La transformation est une fusée à trois étages. D'abord, la commercialisation « aidée par le numérique », c'est-à-dire comment je vends mieux ce que je sais produire avec mes équipes et services actuels. Ensuite, la transformation de l'entreprise elle-même, sa production, son outil industriel, ses processus internes... Ce qui nécessite des investissements beaucoup plus importants. Enfin, l'innovation et la transformation des produits et services : pivot de business model, disruption, rupture dans une industrie... Cela revient à penser « l'après ». Sauf que l'on ne peut pas imposer à nos trois millions de TPE/PME de se lancer tout de suite dans la réflexion sur ce 3ème étage.



Pour quelle raison ?

C'est la base de notre analyse : nous sommes tellement en retard ! En matière de numérique pour nos TPE/PME, nous sommes parmi les plus mauvais d'Europe (selon Eurostat, ndr). Il faut donc commencer par le début, en redonnant des marges de manœuvre aux entreprises, en redonnant confiance dans le numérique, en montrant que ces transformations rapportent de l'argent, permettent de toucher de nouveaux marchés. C'est notre hypothèse : une fois que nous aurons avancé sur le commerce connecté, étape la plus simple et au ROI le plus rapide, nous pourrons nous poser les autres questions. Les verrous que nous avons identifiés, les propositions que nous avons faites, vont clairement dans le sens de proposer des réponses aux interrogations et aux doutes que peuvent avoir les dirigeants de PME.

Qu'en est-il des dispositifs préexistants ? Ne devaient-ils pas répondre eux-mêmes à ces sujets ?

Il y a six ans, avec Transition Numérique, ces sujets ont été adressés avec les moyens de l'époque, des logiciels et des ESN pour les intégrer. Depuis, les acteurs ont beaucoup évolué et ce que les PME peuvent attendre du numérique et d'Internet également. Nous avons assisté à des changements majeurs dans les technologies disponibles et dans le coût d'accès à ces technologies depuis deux ans, qui rendent par exemple l'internationalisation beaucoup plus facile.

A quoi faites-vous référence exactement ?

Une entreprise peut dorénavant s'inscrire sur une plateforme de place de marché pour vendre son produit à l'étranger, puis faire appel à un prestataire du premier kilomètre pour récupérer le produit, l'emballer, s'occuper des formalités douanières et d'expédition... L'investissement est hyper limité. Nous voulons que les PME s'emparent de telles possibilités, qu'il y ait des tentatives autour de ce nouveau commerce. L'e-internationalisation est une première marche pour aller vers une stratégie d'internationalisation plus globale. Pendant trente ans, on a martelé aux PME que l'export ne s'improvisait pas, qu'il fallait des études de marché, des consultants et un avocat pour être accompagné et protégé... au risque sinon de ne pas y arriver. Aujourd'hui, il est possible de « tenter ». Ce n'est pas le modèle rentable par excellence, mais c'est l'occasion parfaite pour démarrer. Je veux que, suite à nos recommandations et les actions qui seront menées, on puisse dire fin 2017 : voilà combien de milliers d'entreprises françaises ont pu se lancer à l'international.

Parmi vos recommandations, on trouve la possibilité pour ces entreprises de s'appuyer sur un réseau « d'ambassadeurs du numérique » afin de les orienter, de faciliter l'accès aux bonnes ressources... Qui sont-ils ?

Grâce au réseau Transition Numérique, Il y a déjà plusieurs milliers de ces ambassadeurs en France, qui ont pour mission de conseiller les entrepreneurs dans leur démarche numérique. Ce que nous proposons, c'est d'en ajouter, de les aider et de les structurer. La formation des ambassadeurs s'avère très hétérogène sur le territoire. Nous voulons qu'à ce réseau existant s'ajoute l'accompagnement économique local créé par les régions, et associer les 16 000 experts-comptables français à la démarche, car ils sont la toute première profession à être en contact avec les PME au quotidien. Ils pourront être les premiers à encourager la tenue d'un diagnostic numérique en passant par un ambassadeur ou en utilisant directement la plateforme de ressources, dont la création fait aussi parti de nos recommandations.



Concernant l'accès au financement, que pensez-vous des opportunités du côté de l'économie participative, avec des modèles comme le crowdlending ?

Ces initiatives sont très bien. Le problème, c'est que ces prêts concernent souvent de nouveaux produits, de nouveaux services. Une petite PME qui fabrique des robinets et qui cherche 35 000 euros pour lancer sa transition numérique et aller sur des plateformes en ligne en Chine, séduira beaucoup moins. Pour un bouton connecté et une opération de R&D, pas de problème, mais l'amorçage d'une démarche de commerce connecté est « anti-sexy »... on est souvent dans l'immatériel absolu, d'autant plus aujourd'hui alors qu'il s'agit souvent de louer un service Cloud. Au niveau comptable, c'est ramené au même plan qu'un coût de communication. C'est pourtant là où il y a un énorme besoin et surtout une rentabilité très rapide à constater.

Comment prouve-t-on justement le ROI de cette première étape ?

C'est le but de la plateforme de ressources personnalisables que nous souhaitons voir émerger. En fonction du secteur de l'entreprise, de sa taille, de son activité... elle pourra y trouver des types d'actions à mener, avec à chaque fois, en face, les exemples de fournisseurs avec qui elle pourrait travailler, la fourchette de coûts dont il est question et le potentiel que l'on peut obtenir. Par exemple, mettre une page en ligne, le potentiel sera l'augmentation du nombre de lead pour un magasin. Nous avons le témoignage de cet opticien dans le 91 qui propose de consulter les photographies de toutes les montures disponibles sur son site internet : cela a permis d'augmenter la fréquentation régulière dans le magasin de 30 % et de toucher une population nouvelle, plus jeune, sans même faire de site marchand. Il faut raconter les histoires de ces petites entreprises, pas uniquement des jeunes start-up dirigées par des surdiplômés, super-héros de l'Internet ! Nous voulons le témoignage de cette personne qui fabrique des robinets en étain et qui a imaginé de nouveaux services, trouvés de nouveaux débouchés, qui réussit à croître. Ça c'est inspirant (1).

En termes d'entreprise française qui innove et réussit, on a récemment pu voir MedTech se faire acheter par l'acteur américain Zimmer Biomet. Qu'est-ce que cela vous évoque ?

Bertin Nahum, dirigeant-fondateur de MedTech, est membre du Conseil National du Numérique, je ne peux m'exprimer à sa place. C'est très bien pour son entreprise d'avoir trouvé ces capacités d'investissement pour se développer. C'est ce qui peut arriver de mieux à une belle innovation pour le progrès médical au bénéfice de tous. Est-ce que cela est bien pour l'économie française ? Non, bien sûr. J'en suis triste et j'aurais évidemment préféré que ce soit une entreprise française qui puisse investir pour permettre à MedTech de grandir au niveau international. En l'état, nous n'avons pas de grands acteurs français de l'industrie médicale qui pouvaient accueillir cette innovation dans leur « pipe » de technologies existant, sans mener de fortes transformations.

Cependant, je garde espoir. Danone a démontré sa capacité à racheter aux Etats-Unis le N°1 des fabricants de produits biologiques pour 3 milliards d'euros d'un côté, et de l'autre de racheter un petit acteur français comme Michel&Augustin. De tels industriels montrent qu'ils sont capables d'investir massivement. Sont-ils capables aussi d'acheter un acteur hyper innovant ? On verra, mais j'ai confiance en l'avenir et je ferai toujours tout ce qui est possible pour encourager ces grands groupes à aller dans cette direction. A l'inverse, je mets en garde contre le saupoudrage ! Des groupes annoncent des digital factories, des accompagnements d'incubateurs... alors qu'ils pourraient acquérir des start-up innovantes de tous horizons qui leur feraient énormément de bien, ainsi qu'à leur cours en Bourse. Je leur dis : ayez le courage d'investir !



Concernant le sujet de l'investissement en France, un récent rapport écrit par le prix Nobel d'économie Jean Tirole, avec Marie Ekeland, membre du CNNum, épingle la place prise et le rôle de Bpifrance, face à l'investissement privé. Son rôle est-il à revoir ?

Je pense que Bpifrance ne fait pas encore assez, qu'il faut qu'elle dispose de plus de moyens et qu'elle puisse se concentrer davantage sur les PME. Si on regarde les chiffres au niveau macro, Bpifrance n'investit pas encore assez. Le Commissariat général à l'investissement (CGI) et la Caisse des Dépôts ont de grandes marges de manœuvre pour mettre davantage au pot : je crois plus en cette dynamique qu'au fait de limiter l'action de Bpifrance en disant qu'elle en fait trop. Les externalités potentiellement négatives sur l'investissement privé sont à surveiller... mais Bpifrance a vocation à faire plus, il ne faut pas freiner un véhicule de l'innovation qui fonctionne, il n'y a pas tant que cela en France et en Europe.

Après les PME, quel sera le prochain chantier du CNNum ?

L'inclusion numérique. Comment faire pour que la transformation numérique de notre société et de notre économie n'exclue pas ? Nous travaillons avec Emmaüs Connect, pour partager à la rentrée nos recommandations sur l'accès aux services publics et privés qui deviennent toujours plus numérique, voire qui sont digitalisés à 100 %. Cela pose un véritable problème pour 20 % de la population, dont 5 % sont des hyper-exclus du numérique du fait de leur âge, de handicaps, de maladies... et qu'il va falloir accompagner totalement.

Pour le secteur public, chaque département français improvise au niveau local sur ce sujet. Il y a des initiatives incroyables, comme en Seine-Saint-Denis, qui méritent de servir d'exemple. Pour le privé, même enjeu, certains services sont devenus fondamentaux pour la vie quotidienne des individus, et quand ils deviennent numériques à 100 %, c'est un facteur d'exclusion. Pourtant, il existe des moyens pour éviter cela, en garantissant un accès téléphonique par exemple. Ce sont des coûts, mais c'est aussi un business. Et puis, parfois, les entreprises privées ont aussi des responsabilités : quand on oblige les commerces à avoir des rampes d'accès pour les personnes handicapées, on considère que le droit de vendre dans la rue doit s'accompagner d'obligations comme celles d'être certains de pouvoir recevoir tout le monde (2). Sur le sujet numérique, c'est identique, il y a peut-être aussi cette obligation à mettre en place pour être sûr que l'on peut accompagner tout le monde quand on propose des services numériques.

Une cartographie du numérique solidaire

RUBRIQUES

Actualités
Agenda
Dossier
En images
Enjeux
Focus
Rencontres
Territoires

THÉMATIQUES

Agriculture
Dépendance
Développement local
Édito
Elections MSA 2015
Famille
Handicap
Jeunesse
Mutualisme
Prévention
Protection sociale
Santé
Services

DERNIERS N°

Le Bimsa 166
Le Bimsa 167
Le Bimsa 168

AUTEURS

--
Alexandre Roger
Anne Pichot de la Marandais
Christophe Gatschiné
Eve Dusaussay
Franck Rozé
Gildas Bellet
Jérémy Lemièrre
Marie Molinaro



Imprimer cet article Envoyer cet article

Une cartographie du numérique solidaire

Posté le 31 août 2016
Nord-Pas de Calais



Avec cette cartographie, les usagers du Nord et du Pas-de-Calais peuvent découvrir les points proposant des ordinateurs ou le wifi en accès libre, les espaces formant au numérique, les structures proposant la vente ou la réparation du matériel numérique à tarif solidaire. Un clic sur l'image permet d'accéder à la carte interactive mise à disposition sur le site Internet de la MSA Nord-Pas de Calais.

Le recours à Internet se banalise et les usages liés au numérique évoluent. Les pratiques administratives n'y échappent pas : déclarations de revenus 100 % en ligne annoncées d'ici quatre ans, accès aux prestations sociales en ligne, actualisation des droits au chômage uniquement par Internet ou par téléphone, etc. Pour autant, un Français sur cinq rencontre encore aujourd'hui des difficultés pour accéder au numérique.

Convaincus que l'inclusion numérique constitue une réelle opportunité économique et sociale, la **MSA Nord-Pas de Calais**, MSA Services et **Emmaüs Connect** se sont associés pour accompagner les usagers qui rencontrent des difficultés d'accès et d'usage face à ces nouvelles technologies.

À cet effet, ils ont recensé et cartographié l'ensemble des espaces proposant un accès dans le Nord-Pas de Calais. Avec cette cartographie du numérique solidaire, les collaborateurs de la MSA Nord-Pas de Calais peuvent ainsi mieux orienter leurs adhérents. Les usagers peuvent la consulter directement sur le **site Internet de la MSA Nord-Pas-de-Calais**.

54 structures proposant des ordinateurs ou le wifi en accès libre, 40 espaces formant aux usages du numérique et 13 structures proposant la vente ou la réparation du matériel numérique à tarif solidaire y sont aujourd'hui recensées.

DANS LA MÊME RUBRIQUE

- ◆ Pour une offre de services efficiente : un partenariat MSA/RSI
- ◆ Des débats pour le mois de l'économie sociale et solidaire
- ◆ Un vaste programme d'actions MSA/RSI
- ◆ Pour l'information et le soutien des tuteurs familiaux
- ◆ À la rencontre des adhérents

ARTICLES RÉCENTS

- ◆ Opéré le matin, de retour chez soi le soir
- ◆ Une championne à la MSA
- ◆ Jouer et déjouer la crise suicidaire
- ◆ La prévention, une idée fixe
- ◆ Des solutions sans frontières

Emmaüs connect : nécessaire connexion

ACTUALITÉS



QUARTIERS - PUBLIÉ LE 8 SEPTEMBRE 2016

Emmaüs connect : nécessaire connexion

À l'heure de la dématérialisation des services publics, ne pas être "connecté" s'avère un véritable handicap pour les personnes les plus précaires. Emmaüs connect est présent pour les aider à le surmonter.

Quartier du Moulin-à-vent

Imaginons-nous un instant sans téléphone portable et sans ordinateur. Déconnectés. Cette situation est vécue par des centaines de personnes au

quotidien. Désormais la connexion internet et notre téléphone portable sont ce qui nous relie immédiatement aux informations dans tous les domaines (emploi, logement, déplacements...).

En outre, l'ordinateur ou le smartphone deviennent progressivement le passage obligé pour accéder à de nombreux services publics, donc à ses droits. C'est la dématérialisation. Plus de papier, toutes les formalités s'effectuent via le web. Très pratique, sauf quand on n'y a pas accès...

Emmaüs connect peut apporter son soutien. Émanation du Mouvement Emmaüs, l'association facilite l'insertion numérique des publics précaires à travers le programme "Connexions solidaires". « Emmaüs connect a été créé en 2013. Nous avons 8 points d'accueil en France dont un à Lyon. Depuis notre création nous avons reçu 2 800 personnes. Elles sont obligatoirement orientées par les structures sociales », précise Juliette Estivals, chargée de mission.

Ateliers

L'accompagnement prend plusieurs formes. Au premier chef : conseil sur les télécommunications de manière générale et médiation avec les opérateurs notamment en cas d'impayés. En deuxième lieu, la vente de recharges téléphoniques, de téléphones et smartphones ainsi que d'ordinateurs à un coût très limité. Enfin, les "permanences connectées", ateliers numériques animés par des bénévoles. « Les gens viennent avec ce qu'ils ont envie d'apprendre. Ils sont accompagnés quasiment individuellement pendant 1h30. »

Les impacts sur le quotidien sont multiples. Économique par la réduction de la facture ; professionnel en simplifiant la recherche d'emploi ; social par le maintien du lien avec la famille surtout lorsqu'elle est à l'étranger.

Plus d'infos

En savoir + sur emmaus-connect.org

Retrouvez toute l'info du 8e sur mairie8.lyon.fr

Toute l'actualité de vos quartiers dans l'espace dédié "La ville dans vos quartiers"

Les associations s'adaptent à l'ère numérique

Par **JEAN-BAPTISTE FRANÇOIS**, le 19/10/2016 à 10h00

L'entrée dans le digital est pour la première fois au centre des débats du Forum national des associations et des fondations organisé mercredi 18 octobre au Palais des congrès de Paris.



Lancer une collecte de don depuis son téléphone portable. Mettre en lien des aidés et des aidants. Proposer un accompagnement social digital en y intégrant de la géolocalisation. Toutes ces fonctionnalités sont déjà à portée de main, avec l'arrivée des nouvelles technologies dans le secteur associatif.

Si bien que ces outils feront l'objet de deux conférences plénières, mercredi 18 octobre au Forum national des associations et des fondations, avec la participation de Patrick Kanner, ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports.

Supprimer les intermédiaires

Les uns frémissent de peur, les autres d'impatience face à l'émergence de start-up solidaires appelées « Assotech ». « C'est évident que le numérique va



redistribuer les cartes y compris dans le domaine non-marchand », explique Guillaume Capelle, fondateur de [l'association Singa](#), interface numérique proposant à des particuliers d'accueillir des réfugiés. Son organisation a lancé l'an dernier un premier « hackathon » (concours de développeurs solidaires sur une cause donnée) au profit des exilés.

> À lire aussi : [Les « hackathons » solidaires, les nouvelles technologies au service de l'humanitaire](#)

En est sorti l'idée de « Textfugees », traducteur qui permet d'envoyer des textos dans 40 langues, alors que l'interprétariat fait souvent défaut dans l'action humanitaire. L'outil est prêt, il devrait sortir dans les semaines à venir. Pour Guillaume Capelle « ce qui est intéressant, c'est de s'affranchir de certains intermédiaires et d'avoir directement accès à l'information ».

Un secteur en voie d'« uberisation » ?

Se passer de certains acteurs, d'accord, mais jusqu'où dans ce secteur réunissant 1,9 million d'emplois salariés ? Certaines applications proposent y compris des solutions clé en main pour gérer les associations de A à Z. C'est le cas de [AssoConnect](#) qui conjugue comptabilité, gestion des adhésions, demandes de subventions, suivi des paiements, coordination des bénévoles, le tout réuni sur un seul interface, pour une somme comprise entre 19 et 149 € par mois.

> À lire aussi : [Tout le système social va devoir s'adapter à l'« ubérisation » de l'économie](#)

La start-up se défend de vouloir remplacer l'emploi non-marchand. « *La réalité des responsables associatifs, c'est qu'ils passent 60 % de leur temps sur des tâches chronophages. Ce que nous leur proposons, c'est de passer du temps sur les projets plutôt que de courir après les chèques* », explique Arnaud de la Taille, cofondateur d'AssoConnect. La start-up a déjà pour client 1 500 structures loi 1901, de SOS préma dans le secteur médico-social aux Sauveteurs en mer en passant par le club de football du FC Lyon.

L'heure n'est pas à l'« Uberisation » (1) du monde associatif, confirme Kavita Brahmbhatt, co-fondatrice d'[Action Emploi Réfugiés](#), plate-forme numérique mettant en relation les exilés avec des employeurs. L'initiative a déjà permis 105



embauches, pour un objectif de 1 000 l'an prochain. « *L'algorithme ne suffit pas à jouer significativement sur la capacité à aider, expose-t-elle. Pour nourrir notre site, nous avons toujours besoin de multiplier les partenariats avec des organisations qui nouent de vrais contacts dans la vie réelle.* »

> À lire : [Les réfugiés ont maintenant leur site pour trouver un emploi](#)

Une culture à assimiler

L'accès aux biens et aux services tend néanmoins à se dématérialiser. On estime aujourd'hui qu'une interface numérique à Pole Emploi, par exemple, coûte au moins trois fois moins cher qu'un guichet du monde réel. Le monde associatif doit prendre en compte ces évolutions, prévient Jean Deydier, directeur d'Emmaus Connect.

> À lire aussi : [Un « coffre-fort numérique » administratif pour les précaires](#)

« *Nous sommes loin de la bascule dans la culture digitale, estime le responsable. Il nous faudra encore former les professionnels du travail social et les usagers, alors que 30 % à 40 % de la population sont en précarité numérique ou inadaptés à cet univers.* »

L'association a développé WeTakeCare avec Google pour accompagner les publics « déconnectés » dans le passage au numérique. Deux outils à l'étude sont sur le point d'être lancés : « ClicNjob », pour aider les jeunes en difficulté d'insertion et « Les Bons Clics », pour accompagner ceux qui se sentent perdus face à l'administration modernisée.

JEAN-BAPTISTE FRANÇOIS

(1) Du nom de l'application mobile américaine Uber permettant une mise en relation directe avec un chauffeur, dont la concurrence est jugée déloyale par les sociétés de Taxi.

A Marseille, Emmaüs Connect expérimente le numérique

NON-RECOURS | 21/10/2016

À Marseille, Emmaüs Connect expérimente le « numérique pour tous »

par Sophie Le Gall



© EvgeniyKrymenko-Fotolia.com

Le développement des démarches administratives en ligne aggrave le non-recours chez les publics fragiles. Emmaüs Connect s'attache à réduire cette fracture en ouvrant des points d'accueil.

Cet article fait partie du dossier:

Pauvreté, l'état d'urgence sociale

[VOIR LE SOMMAIRE](#)

Le plan pauvreté mise sur la dématérialisation pour simplifier les démarches administratives et ainsi lutter contre le non-recours.

En septembre 2015, était officiellement ouvert un simulateur d'aides sociales en ligne, mes-aides.gouv.fr.

Début 2016, la prime d'activité était lancée selon un processus 100 % dématérialisé. De nombreuses institutions sont dans la même dynamique, notamment la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), qui vise, elle aussi, le « 100 % dématérialisé ».

Or, l'utilisation du numérique se heurte à un obstacle de poids : les personnes concernées, les plus précaires, sont justement souvent celles qui maîtrisent le moins ces nouveaux usages. « La dématérialisation a été mise en place sans que l'on se demande si les administrés sont équipés », remarque Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services.

Sensibiliser les travailleurs sociaux

L'association **Emmaüs Connect**, émanation du mouvement Emmaüs, s'emploie à travers le dispositif « connexions solidaires », à réduire cette fracture, avec la conviction que le numérique peut être un atout, par exemple en tant que créateur d'emplois ou accélérateur de projets, et non un obstacle.

Après l'île-de-France, c'est à Marseille (Bouches-du-Rhône) que l'association a ouvert, en 2013, son premier point d'accueil en province offrant différents services : achat de matériel de téléphonie et d'informatique à des prix solidaires (grâce à des partenariats avec des opérateurs), réparation du matériel, ateliers de formation à l'informatique...

« Nous avons pris contact avec les professionnels de l'action sociale et de l'insertion pour leur présenter notre projet et leur proposer de nous adresser du public. Il faut sensibiliser car l'initiation au numérique n'est pas toujours perçue comme une priorité. Mais, avec le boom des démarches dématérialisées, nous observons un intérêt plus marqué », explique Maqali Pantobe, responsable régionale Paca de l'association.

Les personnes qui franchissent la porte du point d'accueil – en recherche d'emploi ou encore des personnes âgées – ont ainsi accès à une offre globale, « toujours avec une exigence de pédagogie et jusqu'à une montée en compétences dans la maîtrise des outils », précise Magali Pantobe.

Délocaliser les interventions

L'équipe vient de nouer un partenariat avec une association locale d'écrivains publics, Encre Bleue, afin de développer l'aide aux démarches administratives.

Au-delà du contact avec le public, Emmaüs Public a ouvert le dialogue avec les administrations, comme la CAF et Pôle Emploi, pour échanger sur les conséquences de la dématérialisation, en particulier le risque de suspension des droits.

« Nous envisageons d'être prochainement présents dans les dix plus grandes villes de France, et, dans le même temps, de délocaliser nos interventions en nous déplaçant dans des structures, comme les missions locales », annonce Magali Pantobe.



© 2004

Jacques Angelier, président de l'association l'Encre Bleue

« L'ordinateur altère la communication entre le bénévole et la personne qui sollicite son aide »

« Les administrations, comme la CAF, imposent des démarches à effectuer via internet ou instruisent plus rapidement la demande quand elle est transmise par un support numérique. Cette mutation numérique bouleverse nos pratiques. Jusqu'à présent, nous écrivions les courriers à la main. Nous avions remarqué que l'introduction d'un ordinateur allègre la communication entre le bénéficiaire et la personne qui sollicite son aide. De même quand nous écrivions, nous ne gardons pas de trace du courrier que nous rédigeons alors qu'il reste présent dans l'ordinateur. Beaucoup de questions sont donc à résoudre : doit-on conserver les données et comment ? Comment garantir la confidentialité ? Devons-nous toujours répondre en présence de la personne ou intervenir sans elle pour tenir les délais ? Quelle est notre responsabilité légale ? Etc. Nous intervenons dans les locaux d'Emmaüs Connect, en dehors de notre activité historique – en espérant trouver le bon modèle d'intervention. »

Chiffres Clés

- 17 % des Français se sentent « déconnectés », selon l'association Emmaüs Connect, dont une majorité est en situation de précarité, avec également une surreprésentation des personnes seules et des personnes âgées.
- 12 % des Français n'ont jamais utilisé internet de leur vie, selon une étude Eurostat (2015). Ils sont 1 % en Islande et 6 % en Suède.

Un Français sur cinq se déclare en fragilité numérique

zoom sur

INTERVIEW

«Un Français sur cinq se déclare en fragilité numérique»

Jean Deydier,
fondateur
d'Emmaüs Connect



Internet a simplifié les démarches des services publics. Pour autant, six millions de Français restent en difficulté car ils cumulent précarités numérique et sociale. Depuis 2013, Emmaüs Connect s'est fixé une mission : rendre accessible le numérique au plus grand nombre. Rencontre avec Jean Deydier, directeur de cette branche de la célèbre association caritative.

Propos recueillis par Mehdi Hariri

Vies de famille : Pourquoi le numérique est-il devenu un enjeu en matière d'insertion sociale ?
Jean Deydier : Aujourd'hui, Internet n'est plus une option. Les services publics comme la Caf ou Pôle emploi ont développé des parcours 100 % en ligne. C'est une bonne chose car le Web permet une personnalisation des services et minimise les déplacements. En revanche, il ne faut pas oublier qu'il est parfois difficile, pour une partie de la population, d'accéder à ces services.

Qui se retrouve le plus en difficulté ?
 D'après nos études, un Français sur cinq se déclare en fragilité numérique alors que ce sont eux qui ont le plus besoin d'accomplir des démarches. On retrouve aussi bien des personnes âgées que des jeunes sans diplôme, des foyers en difficulté financière ou des personnes en situation de handicap. Chez Emmaüs Connect, on leur donne un coup de main parce qu'ils sont isolés dans leurs démarches d'apprentissage du numérique.

Concrètement, en quoi consiste ce coup de main ?
 Nous accueillons du public dans huit grandes villes*. À chaque fois, on commence par réaliser un premier diagnostic des besoins. Ensuite, nous

pouvons proposer notre aide pour acheter du matériel informatique, souscrire un abonnement Internet, créer une adresse e-mail, faire des formations en groupe... Depuis 2013, nous avons ainsi aidé 20000 personnes.

Pour donner un coup d'accélérateur à votre accompagnement, vous avez créé WeTechCare...
 Cette start-up à vocation sociale a déjà développé deux projets. ClicNJob est une application destinée aux jeunes en insertion professionnelle. Co-construite et testée par les missions locales, elle propose un parcours pédagogique pour maîtriser l'usage des e-mails, la recherche d'emploi ou la rédaction d'un Cv. On a travaillé également sur Les Bons Clics, une plateforme où l'on va retrouver des outils pédagogiques – comme des tutoriels –, pour former les personnes en difficulté à la maîtrise des sites des services publics. WeTechCare s'est donné un pari ambitieux : former un million de personnes d'ici à cinq ans.

♦ EN SAVOIR PLUS
emmaus-connect.org

* Paris, Antony, Saint-Denis, Marseille, Grenoble, Lyon, Lille et Bordeaux.

© JEAN-FRANÇOIS DEROUBAIX

Une nouvelle plateforme pour aider les jeunes à trouver un emploi



Grâce à cette nouvelle plateforme, le ministère du Travail espère aider un million de personnes en cinq ans. @ PHILIPPE HUGUEN / AFP

Le ministère du Travail vient de lancer un site web pour aider les jeunes à trouver un emploi. Objectif : leur donner des astuces pour leur CV ou leur entretien d'embauche.

Les jeunes de moins de 25 ans [les plus éloignés de l'emploi](#) ont désormais un nouvel outil à leur disposition pour [se raccrocher aux wagons du marché du travail](#). Son nom : [Clicnjob](#), une plateforme web construite de manière totalement empirique à partir de l'usage que les jeunes font du numérique, via leur smartphone et leur compte Facebook. L'objectif est ambitieux : aider un million de personnes en cinq ans.

Des quizz et des vidéos instructives. Sur Clicnjob, pas de fiches théoriques sur la recherche d'emploi, ni de longs discours sur la meilleure façon de présenter une candidature. En revanche, les jeunes à la recherche d'un emploi peuvent répondre à des quizz pour s'entraîner et gagner en confiance. Des vidéos leur permettent également de se mettre en situation face à un recruteur. Ramata, 20 ans, recherche un emploi depuis le mois de mai. Elle expérimente avec gourmandise cet apprentissage par l'exemple. "Sur ces vidéos, on voit des jeunes qui sont dans la même situation que nous. En voyant leurs erreurs, on apprend rapidement. Tout est expliqué et on fait tout pour s'améliorer", se réjouit-elle.



Un CV bien présenté et hiérarchisé. Clicnjob propose aussi un module d'aide à la rédaction d'un CV. Un outil bien utile quand on veut mettre en avant beaucoup de compétences et d'expériences mais que l'on ne sait pas comment les présenter ni comment les hiérarchiser. "On ne se casse pas la tête à l'utiliser, c'est simple. On voit clairement le résultat avec mon CV qui est bien fait, bien présenté. Ça me donne confiance pour trouver un emploi", s'enthousiasme Abdelaziz.

La plate-forme était testée depuis le mois de juin par 1.500 jeunes dans une vingtaine de Missions locales. Elle est maintenant accessible dans toute la France, gratuitement.

La ville inclusive est aussi celle du partage



L'économie du partage passe souvent par l'utilisation du smartphone, excluant certaines catégories de la population. (Crédits : © Mike Begar / Reuters)

[CITIES FOR LIFE] L'économie collaborative, ou économie du partage, a toute sa place dans la ville inclusive. À condition de réduire la fracture numérique qui touche certaines catégories de la population.

« Un français sur cinq est en pénibilité sur ses usages numériques au quotidien » rappelle Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect. Nos *smart cities* de plus en plus connectées vont-elles devenir un territoire d'intégration, ou, au contraire, d'exclusion pour les personnes âgées, à faibles revenus ou qui ne maîtrisent pas les arcanes des nouvelles technologies ?

« En 2016, nous avons assisté à un tournant, avec les inscriptions à Pôle Emploi et aux Caisses d'Allocations Familiales qui sont devenues totalement dématérialisées. Comment vont faire les gens avec un handicap lourd ou en grande précarité ? » s'interroge le directeur d'Emmaüs Connect, qui regrette que « la loi sur le numérique n'ait affecté que quelques centaines de milliers d'euros pour former ces populations ». Pour Jean Deydier, l'accompagnement aux usages numériques est un sujet politique : l'Etat et les territoires doivent mutualiser leurs moyens pour former massivement.

Associations de quartier et bénévoles remplissent déjà une bonne partie de cette tâche, mais ne peuvent s'occuper de tous les laissés pour compte technologiques. Pour le dirigeant d'Emmaüs Connect, qui a déjà aidé 25.000 personnes à mieux maîtriser les usages numériques, « la smart city inclusive est un enjeu républicain ».

L'économie collaborative (appelée aussi économie du partage ou économie circulaire) s'appuie elle aussi sur les technologies digitales. « Le dénominateur commun de toutes les initiatives placées sous le chapeau de l'économie collaborative, ce sont des échanges entre particuliers rendus possibles par l'essor du numérique » explique Samuel Roumeau, directeur villes et territoires de Ouishare, collectif d'entrepreneurs collaboratifs. Et de citer l'exemple d'une coopérative du Pays basque en faillite qui a fait appel aux riverains via une plateforme de financement coopératif, a été sauvée et a créé 30 emplois.

Des Lulus de quartier pour rendre service

Pour Antoinette Guhl, adjointe à la Maire de Paris chargée de l'économie sociale et solidaire, « l'économie collaborative est composée de trois familles : l'une très coopérative, fondée sur le principe des communs, à l'exemple de Wikipédia, une deuxième plus capitaliste, et une troisième qui est en cohérence avec les politiques publiques ». L'adjointe au maire cite plusieurs réalisations de ce type à Paris, comme le Carillon, un réseau de particuliers et commerçants solidaires qui aide les sans abris ; la Louve, un supermarché coopératif à but non lucratif qui vient d'ouvrir dans le 18ème arrondissement, dans lequel chacun des 3.000 membres donne trois heures de son temps toutes les quatre semaines, ou encore la cité des *Makers*, acteurs de l'économie circulaire.

Autre initiative parisienne, privée cette fois, "Lulu dans ma rue". « Il s'agit d'une conciergerie de quartier qui permet de trouver des gens de son quartier capables de donner un coup de main contre une petite rémunération via une plateforme collaborative » décrit Charles-Edouard Vincent, le fondateur. Lulu dans ma rue a ouvert un premier kiosque dans le Marais et prévoit d'en ouvrir cinq nouveaux en 2017. Charles-Edouard Vincent est le créateur d'Emmaüs Défi, qui donne du travail à des personnes sans domicile fixe heure par heure. La structure née en 2007 emploie 200 salariés, dont 150 SDF. Lulu dans ma rue, elle, a réalisé un chiffre d'affaires de 50.000 euros avec 80 Lulus.

La Maif, mutuelle créée par des enseignants en 1934, accompagne 10 millions de personnes confrontées à ces nouveaux usages. « Crowdfunding, auto partage, dormir chez l'habitant : nous passons d'une ère de la propriété à l'âge de l'accès » estime Thomas Ollivier, responsable économie collaborative et pratiques émergentes de la Maif, qui a monté le fonds d'investissement Maif Avenir doté de 125 millions d'euros investis dans 17 start-up, dont Ouishare, qui participait à la table ronde.

Une monnaie locale made in England

D'autres villes que Paris expérimentent ces nouvelles pratiques, comme Bristol, ville de 440.000 habitants (1 million pour l'agglomération) du sud-ouest de l'Angleterre. En 2015, la cité anglaise a été élue capitale verte de l'Europe, un prix qui récompense les efforts de la ville en matière de développement durable. « Nous avons enlevé des places de parking pour laisser plus de place aux cyclistes » détaille Stephen Hilton, directeur de Bristol Future.

⁽¹⁾ Mais la ville est surtout connue pour sa monnaie locale, la livre de Bristol (Bristol pound). « C'est la seule monnaie locale à l'échelle d'une ville au Royaume-Uni, en usage depuis cinq ans. Pas besoin d'avoir un compte en banque pour l'utiliser dans les commerces locaux » explique Stephen Hilton. La parité est d'une Bristol pound pour une livre anglaise, et son but est d'aider les commerçants indépendants de la ville. Cette monnaie complémentaire est gérée par une entreprise non lucrative, la Bristol Pound Community Interest Company, avec la banque locale Bristol Credit Union.

Mais si cette économie du partage se répand dans les villes, il faut encore convaincre les responsables politiques nationaux de s'y intéresser. « L'année électorale qui s'annonce sera formidable si les candidats s'emparent de ces sujets. Oublions les indicateurs classiques de PIB et de croissance, et intéressons nous plus au vivre ensemble. Je propose aux candidats à la présidentielle de relire *Ravage de Barjavel* (roman qui décrit une société post-électricité et le chaos qui s'en suit NdA) et de revoir le documentaire de *Demain de Mélanie Laurent et Cyril Dion* » s'enflamme Thomas Ollivier. Au niveau municipal, la Mairie de Paris a créé les Trophées de l'économie sociale et solidaire. Un outil pour soutenir et encourager les projets qui améliorent la résilience de la cité.

Par Patrick Cappelli,
correspondant de *La Tribune* à Cities for Life

Les laissés-pour-compte du numérique, un défi pour l'État



Le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) indique que les démarches en ligne inquiètent 40% des Français. Et 28% ont fait part de leur souhait d'être accompagnés. Une proportion non négligeable. (Crédits : Indigo Parking)

Si les services administratifs (Pôle emploi, impôts, Sécurité sociale...) ne cessent de se dématérialiser, une frange non négligeable de la population reste déconnectée. Pour ne pas les isoler davantage, l'État dévoile enfin sa stratégie d'inclusion numérique, qui s'inspire très largement de l'esprit de l'initiative French Tech. L'objectif : fédérer à moindre coût les acteurs éparpillés de la médiation numérique dans l'espoir d'insuffler une dynamique. Trop peu, trop tard ?

C'est devenu un passage obligé. Pour prendre rendez-vous chez Pôle Emploi ou à la CAF, pour payer ses impôts, pour activer certains droits à la protection sociale, et même pour porter plainte, mieux vaut utiliser son ordinateur ou son téléphone et effectuer les démarches en ligne. Pour l'immense majorité des Français, cette conséquence de la révolution numérique est une bonne nouvelle. Elle est synonyme de gain de temps et de procédures accélérées et simplifiées.

Mais quid de la minorité silencieuse des non connectés, ces laissés-pour-compte du numérique qui n'ont aucun accès à Internet ou qui ne maîtrisent pas les outils en ligne ? Selon Emmaüs Connect, 15% des Français, essentiellement des personnes âgées et des populations précaires, n'ont toujours pas accès à Internet dans leur vie quotidienne. Et ceux qui en bénéficient ne sont pas forcément plus rassurés. Le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) indique que les démarches en ligne inquiètent 40% des Français. Et 28% ont fait part de leur souhait d'être accompagnés. Une proportion non négligeable.

L'esprit de la French Tech appliqué à l'inclusion numérique

Axelle Lemaire, la secrétaire d'État au Numérique et à l'Innovation, et l'Agence du numérique, pilotée par Bercy, en sont conscientes. Car depuis le début de l'année, la grogne monte du côté de la pléthore d'associations et d'acteurs de terrain spécialisés dans la médiation numérique. « *L'État est plein de bonnes intentions, mais on attend toujours une grande stratégie nationale, dotée de moyens réels et conséquents* », nous confiait en début d'année Margault Phelip (<http://www.la Tribune.fr/technos-medias/internet/emmaus-connect-aux-avant-postes-de-la-lutte-contre-l-exclusion-numerique-540471.html>), la directrice adjointe d'Emmaüs Connect, une organisation implantée partout en France. En avril, Emmaüs Connect co-signait une tribune publiée dans le journal Le Monde, dénonçant « *les services 100% en ligne qui font vaciller le pacte républicain pour ceux qui sont éloignés d'Internet* ».

Depuis, les choses ont -un peu- bougé. La Loi pour une République numérique, dont les décrets d'application sont publiés au goutte-à-goutte depuis cet automne, reconnaît l'action des médiateurs numériques, incite les collectivités à définir une stratégie contre l'exclusion numérique, et le texte a sanctuarisé le droit à la connexion minimale pour maintenir l'accès à Internet dans les foyers les plus démunis.

Pour aller plus loin, Axelle Lemaire a enfin présenté, mardi 29 novembre, une stratégie nationale. Portée par l'Agence du numérique, qui dépend de Bercy, il s'agit d'un programme baptisé Société numérique. Son esprit est très proche de celui de la French Tech, comme l'explique la secrétaire d'État :

"Les collectivités locales font face à des enjeux différents et ne consacrent pas les mêmes moyens à l'inclusion sociale. Nous voulons donc fonctionner comme des plateformes, c'est-à-dire donner aux acteurs locaux tous les outils dont ils ont besoin pour renforcer leur capacité d'intervention sur le terrain"

« Chèques numériques » et Coopérative des acteurs de l'inclusion numérique

Le programme créé trois nouveaux outils. Le premier est une Coopérative des acteurs de l'inclusion numérique. Comme le fait la French Tech pour les startups, il s'agit d'une plateforme nationale destinée à la fois à fédérer les acteurs locaux pour multiplier les initiatives ~~en communes~~, et à leur donner une visibilité et une résonnance nationale, notamment quand il s'agit d'aller chercher des financements (Bpifrance, fondations, contrats à impact social, etc.).

La deuxième est la création d'un « chèque numérique » pour financer les initiatives d'accompagnement au numérique ~~et d'accompagnement~~ *d'emploi qui ne sait pas comment démarcher en ligne pourra présenter son chèque à un acteur de la médiation pour recevoir une aide*, précise Axelle Lemaire. Enfin, le gouvernement lance un Laboratoire d'analyse et de décryptage du numérique, pour orienter les politiques publiques, lancé dès début 2017. Cet outil collaboratif regroupera des données sur les évolutions induites par le numérique (à partir d'études, d'indicateurs, de données régionales...), pour mieux comprendre les besoins et faire office d'aide à la décision pour les collectivités.

Beaucoup de bonnes intentions, peu de moyens

Pour Axelle Lemaire, une élue à la fibre sociale et égalitariste, l'inclusion numérique est un véritable marqueur de gauche. « Le numérique n'est pas censé être consensuel. Derrière des choix d'apparence technologiques se trouvent toujours des choix politiques, car le numérique est un outil au service d'une vision de la société » expliquait-elle à La Tribune en septembre dernier (<http://www.latribune.fr/technos-medias/innovation-et-start-up/axelle-lemaire-le-compte-entrepreneur-investisseur-sera-le-dernier-grand-acte-du-mandat-pour-l-innovation-603910.html>). Pour la secrétaire d'État, l'inclusion sociale en fait partie. L'idée est d'affirmer que le numérique, qui bouleverse le travail et des secteurs économiques entiers, n'est pas seulement créateur de désordre, mais qu'il peut aussi être utilisé pour résorber les inégalités.

| Lire. « Le compte entrepreneur-investisseur sera le dernier grand acte du mandat pour l'innovation » Axelle Lemaire (<http://www.latribune.fr/technos-medias/innovation-et-start-up/axelle-lemaire-le-compte-entrepreneur-investisseur-sera-le-dernier-grand-acte-du-mandat-pour-l-innovation-603910.html>)

Si Axelle Lemaire porte ce sujet depuis des années, reste qu'il revient sur le devant de la scène un peu tard, en toute fin de mandat, lorsque le temps manque pour de plus grands chantiers. L'investissement de l'Etat est aussi très modeste : la mise en œuvre du programme Société numérique coûtera seulement 400.000 euros à l'Agence du numérique. Une goutte d'eau ? « Pas du tout, car comme pour la French Tech, il s'agit d'amorcer une dynamique », se défend Antoine Darodes, le directeur de l'Agence du numérique.

La médiation numérique, parent pauvre de la lutte contre les inégalités

Pourtant très critique envers le manque de moyens alloués à l'inclusion numérique, Mounir Mahjoubi, le président du Conseil national du numérique (CNNum), préfère voir le verre à moitié plein :

"Avant, il n'y avait ni outils, ni argent, ni moyens humains. La bonne nouvelle, c'est que ce plan crée tous les outils. L'Observatoire va permettre de parler des inégalités liées au numérique et de les mesurer. Et Axelle Lemaire a réussi à mettre sur pied un véhicule juridique pour permettre à des organismes différents -publics, privés, associations...- de cofinancer des projets. Ce n'était pas une mince affaire et c'est une belle avancée"

En ce qui concerne les moyens financiers et humains, c'est une autre histoire... Le plan présenté par Axelle Lemaire reste très flou et cache mal que le panier est percé. « Les moyens alloués sont au diapason de la conscience des élus locaux sur le sujet », tacle Mounir Mahjoubi, qui considère que l'inclusion numérique est le parent pauvre de la lutte contre les inégalités. Loin derrière les milliards d'euros investis dans le Plan très haut débit et dans la couverture réseau des zones blanches. La raison est simple : le très haut débit et les zones blanches sont des sujets identifiés comme des priorités politiques pour tous les élus locaux, ce qui met la pression sur le gouvernement.

Appel au bénévolat Emmaüs connect



<http://www.grandlille.tv/index.php/linfo-en-direct/dernieres-actualites?q=DWTPUgUQLb0>

Une solidarité haut débit



© Franck Beloncle/CCMSA Image

Depuis un an, la [MSA Nord-Pas de Calais](#) s'est engagée dans une volonté d'inclusion numérique de ses adhérents, moins équipés que la moyenne des Français. Grâce à un partenariat avec [Emmaüs connect](#) et une action ciblée sur le terrain, cette opération collective tisse sa toile.

Elles font désormais parties du paysage : les bornes informatiques en libre-service ont envahi les agences et les points d'accueil MSA. En Nord-Pas de Calais, comme ailleurs, les services se dématérialisent. Mais certains adhérents peuvent se retrouver sur le bord de la route. « Face à la généralisation de l'administration en ligne, nos publics déjà fragiles socio-économiquement pouvaient être en situation de précarité numérique, explique Pierre-Edouard Chevaillier, chargé d'études à MSA Services Nord-Pas de Calais. Le risque, c'est qu'ils ne fassent plus valoir leurs droits soit par manque de compétences informatiques, soit pour un problème d'accessibilité au matériel pour se connecter à Internet. Ce qui a été confirmé par les travailleurs sociaux. »

Ce constat établi, l'objectif fut alors de rendre le numérique accessible, en montrant ses bénéfices concrets, en améliorant les conditions d'accès aux outils et en facilitant l'acquisition des compétences. « C'est tout un processus, une dynamique. On ne peut pas y répondre par une mesure ponctuelle. C'est pour cela que nous avons mis en place un partenariat entre MSA Services, la MSA Nord-Pas de Calais et Emmaüs connect qui a les compétences et le savoir-faire dans cette lutte contre l'exclusion numérique. »

Rendre le numérique accessible aux populations fragiles

Des premières mesures à destination des publics les plus précaires sont rapidement mises en place avec l'association. Des ateliers ont été organisés pour évaluer et mieux cerner leur degré de précarité numérique. Les travailleurs sociaux ont été formés à l'utilisation des outils numériques, pour leur permettre d'aider leur public, particulièrement ceux qui ne peuvent pas se déplacer. Et, pour les personnes qui ne veulent ou ne peuvent vraiment pas s'équiper, Emmaüs connect proposa de réaliser un guide du numérique solidaire, comme l'association l'a déjà fait pour les différentes métropoles où elle agit.

C'est ainsi que s'est construit, avec l'aide des travailleurs sociaux sur le terrain, ce [guide](#) sous la forme d'une cartographie régionale des points d'accès, permettant ainsi aux agents d'orienter les adhérents en fonction de leurs besoins. On y retrouve trois types de sites : les points d'accès à des ordinateurs connectés, les lieux proposant de la formation ou de l'accompagnement et des points de ventes ou de réparation de matériel informatique à tarifs solidaires pour ceux qui voudraient s'équiper. Évolutif, cet outil est mis à jour régulièrement grâce au référencement des agents. En novembre, les 21 [MSAP](#) de la région, où se trouve un îlot numérique MSA, y ont été ajoutées, ainsi que les espaces numériques du Sud Artois (mairies, maisons d'associations, antennes de communautés de communes... qui proposent un accès libre à Internet et des formations).

Les enjeux du numérique

Parallèlement à ces actions, une autre étude d'envergure a été menée pour établir un diagnostic de tous les adhérents. Réalisée par [WeTechCare](#), association filiale d'Emmaüs connect, avec l'aide des agents de la MSA au contact des adhérents, elle fait un état des lieux des enjeux liés au numérique et identifie des pistes d'action. Ses résultats dévoilent clairement la fracture existante : 39 % des personnes interrogées sont en situation d'exclusion numérique. Ils sont 34 % à ne posséder aucun équipement pour se connecter à Internet, contre 14 % au niveau national. Les actifs de plus de 25 ans ont dans l'ensemble un niveau d'équipement un peu inférieur à la moyenne nationale. L'enquête confirme que les particularités du profil des adhérents, à savoir la ruralité et l'âge élevé, sont des facteurs qui renforcent l'éloignement du numérique. Les deux tiers des retraités n'ont ainsi aucun équipement.

Un point important ressort également : le principal frein est le manque d'intérêt. Quatre profils-types, correspondant à quatre parcours d'accès aux droits, ont été définis : l'employeur de main-d'œuvre, avec une bonne autonomie numérique, mais qui a des difficultés pour comprendre le site et qui, par manque de temps, peut abandonner sa démarche ; le retraité éloigné du numérique, mais motivé, et qui a une certaine appréhension (sans aide, il va se décourager) ; l'exploitant agricole isolé, réticent à l'utilisation du numérique ; la jeune salariée agricole avec enfant, qui sait utiliser Internet, mais qui est vite découragée par les procédures en ligne et qui, faute de temps également, risque d'abandonner.

« L'idée à terme est d'amener tout le monde à utiliser ces outils »

La MSA Nord-Pas de Calais a mis en place un comité de pilotage « dématérialisation » en mai, afin de tenir compte des recommandations et de mettre en oeuvre les réponses les plus adaptées. Ainsi, une formation de tous les agents à l'utilisation des services en ligne et du guide est en cours. Puis, dans le prolongement, une sensibilisation des élus locaux et des administrateurs aura lieu début 2017. *« L'idée à terme est d'amener tout le monde à utiliser ces outils, conclut Pierre-Edouard Chevaillier. Les agents de la MSA pourront ainsi en parler et aider les personnes en difficulté, car ce sont eux qui sont en première ligne. C'est par l'humain et la proximité que nous réussirons à susciter l'envie, convaincre de l'intérêt des services en ligne et emmener tout le monde vers la société du numérique. »*

LE [GUIDE](#) DU NUMÉRIQUE SOLIDAIRE C'EST :



77 points d'accès libre à un ordinateur connecté ou au wifi.

45 lieux de formation ou d'accompagnement.

13 points de vente et de réparation à tarif solidaire.

Témoignage de Camilo Arias Goeta, chef de projet pour *WeTechCare*.

« Depuis cinq ans, les deux associations agissent pour que le numérique ne devienne pas un facteur d'exclusion supplémentaire mais, bien au contraire, pour qu'il puisse jouer son rôle de réseau inclusif, ouvert et profitable à tous. En 2016, pour la première fois, la maîtrise du numérique devient un prérequis pour accéder à des prestations comme la prime d'activité gérée par la MSA et la CAF. Notre étude pour la MSA Nord-Pas de Calais a pu corroborer que, par rapport à la moyenne nationale, les personnes habitant dans des zones rurales ont un niveau d'équipement et d'utilisation du numérique réduit. Pourtant, celui-ci représente un fort levier d'inclusion économique et sociale. Nous avons, par exemple, pu constater que certains exploitants agricoles se servent d'Internet pour acheter du matériel en ligne à des prix plus favorables, tandis que d'autres s'en servent pour vendre leurs marchandises sur les réseaux sociaux. Avec le travail de recensement des acteurs de la médiation numérique sur le territoire, cette démarche entreprise par la MSA représente un pas en avant vers la mise en place de solutions pour assurer l'inclusion numérique de tous ses adhérents et l'accès aux droits et à d'autres services-clés du quotidien. »