

## **CONCOURS ASSISTANT SOCIO-EDUCATIF SPECIALITE : CONSEIL EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE (SESSION 2020)**

**Jeudi 1er octobre 2020**

### **EPREUVE ECRITE**

Rédaction d'un rapport, à partir des éléments d'un dossier dans la spécialité, assorti de propositions opérationnelles, portant sur une situation en relation avec les missions exercées par les membres du cadre d'emplois et notamment sur la déontologie de la profession.

Durée : 3 heures, coefficient 1.

#### **LES CONSIGNES :**

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas acceptées.

Le candidat ne doit faire apparaître aucun signe distinctif dans sa copie ou sur l'intercalaire, ni son nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe.

Seul l'usage d'un stylo à encre noire ou bleue est autorisé (bille, plume ou feutre).

L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.

L'utilisation du blanc correcteur est autorisée.

L'utilisation d'un stylo bille effaçable est interdite.

L'usage d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisé.

**Le présent document est composé de 18 pages y compris la page de garde.**

**Sujet :** Vous êtes conseiller en économie sociale et familiale au sein d'un CCAS d'une commune de 9000 habitants en milieu rural. Votre service est interpellé par le conseil d'administration par rapport au plan national d'inclusion numérique et on vous demande un rapport à l'attention du président du CCAS, sur l'autonomie numérique.

Dans une première partie de ce rapport exclusivement alimentée par les documents joints, vous ferez le point sur l'autonomie numérique en rappelant les aspects essentiels de la problématique. 10 points

Dans la seconde partie vous formulerez des propositions opérationnelles pour réduire la fracture numérique dans votre commune. Pour ce faire, vous ferez valoir des éléments tirés du présent dossier ainsi que vos connaissances générales en matière de conduite de projet (par exemple : mobilisation des compétences, définition des ressources nécessaires, contraintes à prendre en compte, etc.). 10 points

### **DOCUMENTS JOINTS**

**DOCUMENT N° 1** E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ?, Juillet 2019  
© vie-publique.fr

**DOCUMENT N° 2** Le gouvernement lance un site pour aider les Français dans leurs démarches numériques, mars 2020, © capital.fr

**DOCUMENT N° 3** EMMAUS Connect, Aider les plus fragiles à sortir de l'exclusion numérique,  
© emmaus-connect.org

**DOCUMENT N° 4** France Service, Proche de vous au quotidien, © cohesion-territoires.gouv.fr

**DOCUMENT N° 5** Laura Fernandez Rodriguez, Confinement et inclusion numérique : les recommandations du défenseur des droits, 1<sup>er</sup> avril 2020, © lagazettedescommunes.com

**DOCUMENT N° 6** Conseil départemental Allier, plan numérique Allier stratégie départementale des usagers et services numériques 2019-2021, 20 juin 2019 © allier.fr

## Document n°1

### **E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ?**

*Comme l'illettrisme est une source de difficultés quotidiennes dans une société de l'écrit, "l'illectronisme" dissuade ceux qui ne savent pas utiliser Internet à accomplir certaines tâches, notamment leurs démarches en ligne.*

En septembre 2018, une stratégie nationale pour un numérique inclusif a été présentée par le Gouvernement. Lors du 3e comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 20 juin 2019, l'ouverture de 300 maisons "France Service" (regroupement de services publics) sur l'ensemble du territoire a par ailleurs été annoncée. Cette offre va être complétée par un plan d'accessibilité téléphonique des administrations.

#### **Les Français inégaux face au numérique**

L'illectronisme, c'est-à-dire l'illettrisme numérique, inquiète de plus en plus. Il a fait l'objet d'études récentes qui montrent que les Français sont inégaux face au numérique.

Le baromètre du numérique 2017 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) révèle que si "la digitalisation de la société française se poursuit à un rythme rapide et soutenu", Internet demeure un univers éloigné pour une partie de la population. Certains Français, même bien équipés, ont un usage moins développé des démarches administratives et fiscales en ligne.

En 2017, un Français sur trois n'a pas eu recours à l'e-administration. Il s'agit pour l'essentiel de personnes âgées de 70 ans et plus, de non-diplômés et de personnes aux bas revenus. Pour le Crédoc, c'est une double peine : à l'exclusion sociale de populations souvent en difficulté s'ajoute l'exclusion numérique.

France Stratégie, dans un rapport remis en juillet 2018 au secrétaire d'État chargé du numérique et consacré aux "bénéfices d'une meilleure autonomie numérique", évalue pour sa part à 14 millions le nombre de Français éloignés du numérique, soit 28% de la population de plus de 18 ans. Parmi ces 28%, 16% sont des non-internautes (ne se connectent jamais à Internet) et 12% sont des "internautes distants" (disposent de compétences numériques très faibles). Selon France Stratégie, 30% des "internautes distants" indiquaient en 2017 qu'ils avaient déjà effectué au moins une démarche administrative en ligne, contre 80% pour l'ensemble des internautes français.

À l'heure où certaines démarches administratives ne sont plus accessibles qu'en ligne, plusieurs institutions publiques se sont emparées de la question de l'illectronisme.

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Coepia) a publié, en janvier 2018, "Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics". Une de ces recommandations est de "garantir aux usagers un accompagnement humain chaque fois que nécessaire".

Le Défenseur des droits, saisi par des milliers d'usagers confrontés à des difficultés pour obtenir en ligne un permis de conduire ou une carte grise, a demandé au Gouvernement en septembre 2018 "une alternative papier ou humaine à la dématérialisation" afin que l'utilisateur puisse toujours échanger avec l'administration.

Dans cette même décision, il recommande aux pouvoirs publics de prévoir dans la loi "une clause de protection des usagers vulnérables". Pour le Défenseur, il en va du "maintien de la cohésion sociale" car "une dématérialisation trop rapide des services publics entraîne des risques d'exclusion et une augmentation du non-recours aux droits, mettant en péril l'égalité de toutes et tous devant le service public qui constitue un principe fondamental de la République".

#### **En bref**

***Démarches en ligne : le Défenseur des droits demande une alternative papier ou humaine  
La stratégie nationale pour un numérique inclusif***

*Présentée en septembre 2018, cette stratégie nationale veut lutter contre l'illectronisme, une nécessité afin que le plan du gouvernement "100% des démarches dématérialisées d'ici 2022" ne soit pas un handicap pour une partie des usagers. Elle vise à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. Plusieurs actions sont prévues. L'objectif est de détecter les publics les plus éloignés du numérique et de les rendre les plus autonomes possible. 1,5 million de personnes doivent être formées par an.*

## **La stratégie comprend trois axes majeurs**

### **- La création d'un "pass numérique"**

Destiné aux personnes les plus en difficulté face au numérique, ce pass est remis par des agents des services publics (Pôle emploi, les caisses d'allocations familiales, les départements, les communes, etc.) ou des aidants numériques. Il donne accès à 10 ou 20 heures de formation afin de permettre à leurs bénéficiaires de créer une boîte mail, des identifiants, d'accéder à leurs droits et de faire des démarches administratives ou des recherches d'emploi. Un appel à projets pour soutenir l'achat par des collectivités territoriales de pass numériques grâce à un cofinancement de l'État s'est clôturé le 28 juin 2019. 10 millions d'euros sont mobilisés à ce titre en 2019. 1 000 pass numériques ont déjà été déployés.

### **- La mise en place de "hubs France connectée"**

Il s'agit de structures locales référentes dans l'inclusion numérique, destinées à fédérer les acteurs du numérique à l'échelle locale et à aider les territoires à répondre aux besoins de leurs populations. 5 millions d'euros sont engagés en 2019-2020 par la Banque des territoires pour faire émerger 11 hubs territoriaux.

### **- Un plan de formation pour les aidants numériques**

Par exemple, l'État a soutenu la coproduction d'un MOOC sur les enjeux et les bonnes pratiques de la médiation numérique. Un site "Aidants Connect" est en construction afin de sécuriser la connexion des aidants pour les démarches qu'ils font pour autrui. Deux plateformes de ressources sont également à disposition des collectivités locales et des aidants numérique (kit d'intervention rapide), etc.

La Mission Société Numérique, au sein de l'Agence du numérique, est chargée de mettre en œuvre cette stratégie. Elle propose notamment une cartographie de France des lieux de médiations numérique (type de structures – La Poste, missions locales, espaces publics numériques... –, horaires, services proposés).

Dans le dossier de presse du 17 octobre 2018 relatif à la 4e convention des délégués du Défenseur des droits, ce dernier considère que le plan en faveur de l'inclusion numérique va dans le sens de ses recommandations. Néanmoins, il "s'interroge sur l'objectif de former 1,5 million de personnes au numérique alors que 13 millions de Français en demeurent éloignés et que 6,7 millions n'utilisent pas Internet".

Quant à la formation, il reprend le constat d'Emmaüs Connect, qui estime que le pass numérique de 10 à 20 heures de formation n'est pas suffisant. Il faudrait "28 heures pour les publics les plus en difficulté".

Dans un rapport consacré à la dématérialisation et aux inégalités d'accès aux services publics de janvier 2019, le Défenseur des droits redit son inquiétude. Il préconise de porter une attention particulière aux laissés-pour-compte de la dématérialisation.

D'après le baromètre du numérique 2018 du Crédoc, parmi les personnes qui ont des difficultés avec Internet, seule une sur trois se dit prête à suivre une petite formation gratuite. Le recours à des structures spécialisées en cas de difficultés est infime (1%), alors même que les enquêtés connaissent dans certains cas, près de chez eux, de tels lieux comme les maisons de services au public (14%) ou les espaces publics numériques (22%).

### **La plan "accessibilité téléphonique" des administrations**

D'après le baromètre 2018 des services publics d'un institut privé cité par le Gouvernement, près d'un tiers des usagers jugent la possibilité de joindre l'administration par téléphone comme une voie de recours importante.

Or, contacter les administrations par téléphone est devenu un réel problème pour beaucoup, en particulier pour les publics "les moins connectés". En septembre 2016, le Défenseur des droits et l'Institut national de la consommation (INC) ont publié une enquête conjointe, réalisée auprès de la Caisse nationale des allocations familiales, de Pôle emploi et de la Caisse nationale de l'assurance maladie. Cette enquête a fait ressortir qu'une part importante des appelants reçoivent des réponses succinctes à leurs questions et que beaucoup sont renvoyés vers Internet. De plus, le temps d'attente moyen pour être mis en relation avec un téléconseiller dépasse souvent le temps de réponse.

D'ici fin 2019, le Gouvernement s'est engagé à définir un plan d'action pour permettre une réponse téléphonique rapide et efficace.

Le chantier "accessibilité téléphonique" vise à renforcer l'accompagnement humain à distance

Il est à noter que la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) interdit, à partir du 1er janvier 2021, aux administrations d'État, à leurs établissements publics et aux organismes gérant un service public administratif (par exemple les organismes de sécurité sociale) de recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public.

En outre, la stratégie nationale d'orientation de l'action publique annexée à cette loi affirme que **"L'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation"**.

## **Le gouvernement lance un site pour aider les Français dans leurs démarches numériques**

*Depuis dimanche 29 mars [2020], la plateforme solidarite-numerique.fr aide les personnes en délicatesse avec les outils numériques.*

Un site internet et un numéro de téléphone associé ont été lancés dimanche 29 mars pour aider les personnes qui ont du mal à utiliser les outils numériques, au moment où les Français sont confinés en raison de l'épidémie de coronavirus. "Les acteurs de la médiation numérique, qui sont tous ceux qui sont engagés depuis des années pour faire en sorte de former les gens aux usages du numérique, lancent ce soir un site : solidarite-numerique.fr", a expliqué sur France Inter le secrétaire d'Etat chargé du numérique, Cédric O.

Ce site se veut un centre pédagogique pour aider les personnes en délicatesse avec Internet à utiliser au mieux les outils numériques pour leurs démarches administratives. Un numéro de téléphone associé, le 01 70 772 372, sera également joignable du lundi au vendredi, de 9h à 18h, pour ceux qui souhaiteraient prendre conseil auprès d'un des 700 "médiateurs du numérique" volontaires. "Le numérique est devenu quasiment un bien vital dans notre société", a expliqué Cédric O.

### **Un Français sur cinq**

Or, "à peu près 13 millions de Français aujourd'hui, un Français sur cinq, (ne) se sent sans aucune capacité numérique - non pas qu'il n'a pas accès à Internet chez lui ou au travail - mais parce qu'il ne sait pas se servir d'Internet et qu'il ne sait pas faire les démarches de base comme se déclarer sur pôle emploi, déclarer ses impôts", a complété le secrétaire d'Etat chargé du numérique. "Dans cette période, c'est aussi très difficile pour ces personnes", a-t-il noté, alors que les Français sont confinés chez eux pour ralentir l'épidémie du nouveau coronavirus.

Sur le site sont accessibles des tutoriels et des explications voulus simples d'accès pour faciliter la réalisation de démarches administratives - par exemple comment remplir son attestation de déplacement, se déclarer sur pôle emploi, remplir une attestation de la CAF ou encore prendre un rendez-vous de télémedecine.

EMMAUS Connect

Aider les plus fragiles à sortir de l'exclusion numérique

**Pour que le numérique profite aussi aux plus fragiles**

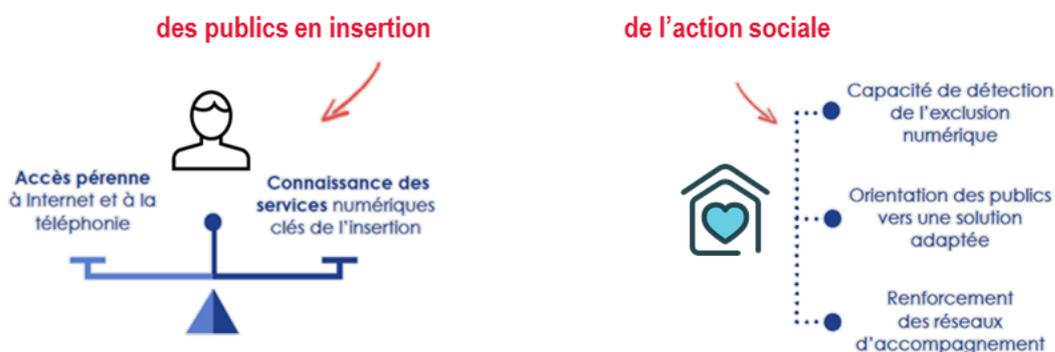
Convaincue que le numérique offre une opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion, Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité.

L'association agit sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent. Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, elle propose un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour mieux accompagner à l'ère du 100% en ligne.

**Notre impact social**

Depuis notre création en 2013, nous avons accompagné plus de 30 000 personnes en précarité dans leur parcours vers l'autonomie numérique. Mais notre impact ne s'arrête pas là : en vue de réussir l'inclusion numérique des plus fragiles, nous maillons aussi, au quotidien, un réseau d'acteurs terrain sociaux et numériques formés et outillés pour agir. Enfin, nous transformons les perspectives des décideurs, publics et privés, en les conseillant et en les accompagnant dans la transition numérique de leur service ou de leur territoire.

Réussir la transition numérique



Chiffres et faits marquants

30000 Personnes accompagnées

**25 000 personnes accompagnées** dans le développement de leurs compétences numériques de base et la prise en main des services numériques essentiels à leur insertion tels que Pôle emploi, la Caf, Skype, SNCF, Leboncoin, etc.

Elles ont aussi, en moyenne, économisé 23 €/mois sur leur budget télécommunications et nombreuses ont pu acquérir leur premier ordinateur.

### **Partenaires de l'action sociale**

1000 structures sociales sont déjà partenaires et font bénéficier leurs usagers de nos solutions. Parmi elles, la Caf, Pôle emploi, certains CCAS, la DASES, des associations, la MSA ont aussi participé à nos formations et permis à plus de 750 de leurs intervenants de renforcer leurs compétences.

### **Création de WeTechCare**

Création de *WeTechCare* en 2015 qui conseille les grands opérateurs et les collectivités dans leur stratégies d'inclusion numérique et développe des services web bénéfiques aux plus fragiles : *Les Bons Clics* et *Clicnjob*.

### **70 % de sorties positives**

70% de nos salariés en insertion ont trouvé un emploi ou une formation à la sortie de leurs parcours chez Emmaüs Connect dans la vente, l'accompagnement numérique, l'accompagnement social, l'accueil, la communication ou la formation.

## **NOS ACTIONS**

### **1/ Évaluer les compétences numériques**

A leur arrivée dans l'un de nos 13 points d'accueil, les personnes en difficulté sont invitées à réaliser un « diagnostic numérique » avec un conseiller. C'est un moment d'écoute indispensable pour mesurer leur degré de familiarité avec les outils digitaux. Ce diagnostic nous permet de proposer un parcours d'accompagnement adapté et des offres solidaires (recharges, smartphone...) en phase avec le budget de chaque bénéficiaire.

### **2/ Donner accès aux outils numériques à prix solidaire**

Grâce à des partenaires précieux tels que SFR, qui nous soutient depuis 2013, nous proposons à nos bénéficiaires des offres de recharges prépayées téléphonie et internet à prix solidaire. Lorsque les stocks nous le permettent, nous vendons également du matériel à petit prix : téléphones basiques, smartphones, ordinateurs portables... Enfin, nos bénéficiaires peuvent solliciter du conseil sur des offres de forfait ainsi que de la médiation, pour régler un éventuel différend avec leur opérateur.

### **3/ Mettre en capacité nos bénéficiaires selon leurs besoins**

Nous proposons aux bénéficiaires des parcours gratuits qui leur permettent d'acquérir un bagage numérique minimum. Le plus souvent dispensés par des bénévoles, ils ont pour objectif la prise en

main d'un ordinateur ou d'un smartphone, la navigation sur internet, l'utilisation d'une boîte mail... Ces activités se tiennent dans nos points d'accueil mais aussi au sein de structures sociales ou associatives qui nous en font la demande. Des parcours thématiques spécifiques (autour de l'emploi par exemple) peuvent alors être mis en place.

#### **4/ Accompagner des bénéficiaires**

Nous proposons 3 types d'activités, tous gratuits pour les bénéficiaires.

##### ***Ateliers d'initiation***

Organisés en petit groupe, ils permettent aux bénéficiaires de découvrir en quelques heures les outils numériques indispensables du quotidien : l'utilisation du clavier, la création de boîte email...

##### ***Permanence connectée***

Les bénéficiaires viennent avec une problématique qui les handicape au quotidien : compte en ligne bloqué, réglages du téléphone, envie d'utiliser WhatsApp... En tête à tête, un conseiller bénévole les aide à trouver une solution et à utiliser l'outil concerné.

##### **Parcours vers l'autonomie**

Nous accompagnons les structures qui le souhaitent sur des parcours d'apprentissage consacrés à leur thématique : emploi, seniors, santé...

N'hésitez pas à prendre contact avec nous pour mettre en place des ateliers dédiés dans vos locaux !

*Important : seuls les bénéficiaires orientés par une structure sociale peuvent être pris en charge*

## Document n°4

### **France Service, Proche de vous au quotidien**

En créant le label « France Services », l'État établit des règles rigoureuses pour garantir partout un même niveau d'exigence et de qualité aux citoyens.

Ce guichet unique, qui rassemble déjà 9 partenaires de l'État, est aussi un espace d'innovation. A l'initiative des acteurs locaux, France Services permet de créer un lieu de vie, une maison commune qui propose une offre nouvelle de services culturels, économiques ou éducatifs.

En février 2020, 534 premières France Services ont ouvert en métropole et dans les territoires ultramarins. [...] L'État accompagne la montée en gamme des 1 340 actuelles Maisons de services au public pour atteindre le niveau de qualité attendue dans le cahier des charges France Services.

### **Les ambitions**

Ce nouveau modèle se caractérise par 4 ambitions pour faciliter l'accès aux services publics :

- le retour du service public au cœur des territoires. Chaque Français doit, à terme, pouvoir accéder à une France Services en moins de 30 minutes ;
- un service public moderne, qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet ;
- un niveau de qualité garanti, quels que soient le lieu d'implantation et le responsable local France Services (une collectivité, un acteur public ou privé) ;
- un lieu de vie agréable et convivial, qui change de l'image habituelle des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services de coworking.

### **Des agents bien formés**

Recherche d'emploi, situation fiscale, prestations sociales... le service est pensé en fonction des besoins des citoyens. Pour y répondre efficacement, chaque agent d'accueil bénéficie, avant toute ouverture d'une France Services, d'une **formation conçue selon une logique de cycle de vie** : « Je déménage », « Je pars à la retraite »...

Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont, par exemple, formés pour :

- donner une **information de premier niveau** (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions) ;
- mettre à disposition et **accompagner l'utilisation d'outils informatiques** (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).
- aider aux **démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre les **cas les plus complexes** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.

### **L'inclusion numérique au cœur de France Services**

Les France Services sont aussi des lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique. En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc.

L'utilisateur peut aussi être orienté vers des formations pour gagner en autonomie, financées grâce au Pass numérique, remis gratuitement au bénéficiaire.

### **Au moins neuf opérateurs représentés**

Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de 9 partenaires.

Les modalités sont précisées dans un accord-cadre signé au niveau départemental. Leur présence peut prendre différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences, etc.

### **Enrichir en continu l'offre de services**

Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de 9 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques. Ils garantissent une présence effective dans 100 % des France Services.

Au-delà de ce socle de services garantis et des services complémentaires que les collectivités peuvent déployer à leur initiative dans les France Services, de nouveaux partenariats sont prévus par l'État pour enrichir en continu l'offre de services.

## **Confinement et inclusion numérique : les recommandations du Défenseur des droits**

*Dans un long échange par mail avec la Gazette, le Défenseur des droits a passé en revue les difficultés accrues auxquelles font face les populations fragiles, à l'heure du confinement, et formulé des recommandations à destination des administrations, invitées à faire preuve d'encore plus de bienveillance et de discernement que d'habitude.*

Interrogé par la Gazette sur la question de l'inclusion numérique en période de confinement, le Défenseur des droits, Jacques Toubon, constate que si la dématérialisation a permis d'assurer la continuité du service public, la période de confinement que nous traversons risque de renforcer encore les difficultés d'accès aux droits de certains publics.

Rendre les sites les plus accessibles possibles, communiquer via d'autres supports comme l'envoi de courriers ou de sms, maintenir les liens avec les publics fragiles, doivent ainsi guider l'action publique durant cette période. Au regard des enjeux posés par les conséquences de l'urgence sanitaire, les administrations sont invitées à adapter leur offre numérique et à agir « avec encore plus de discernement et de bienveillance que d'habitude dans leurs relations avec les usagers ». Voici ses recommandations.

### **La dématérialisation a permis d'assurer la continuité du service public**

« Le 16 mars 2020, le Président de la République a décidé de prendre des mesures pour réduire à leur plus strict minimum les contacts et les déplacements. Un dispositif de confinement a été mis en place sur l'ensemble du territoire à compter du mardi 17 mars à midi. Les déplacements sont interdits sauf dans des cas strictement limités pour répondre aux besoins quotidiens et vitaux. Les salariés qui le peuvent sont en télétravail et les élèves de la grande section de maternelle à l'université font « l'école à la maison » via des plateformes internet ou des outils de web conférence.

Dans cette période de confinement, la dématérialisation prend tout son sens car une grande partie des relations sociales et administratives se déplacent vers internet. Elle permet d'assurer une certaine continuité du service public et l'accès du plus grand nombre aux démarches en ligne ainsi qu'aux informations liées à cette situation inédite. Elle permet de relier des individus et de limiter l'isolement social. On ne peut que s'en féliciter.

### **Des difficultés accrues**

Toutefois, la période que nous vivons rend encore plus visibles les inégalités face au numérique que j'avais pointées dans mon rapport du 17 janvier 2019.

Dans ces circonstances, les difficultés d'accès aux droits sont encore plus importantes pour les personnes éloignées du numérique, ne disposant pas d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une

connexion à internet de qualité, en situation de handicap, illettrées ou allophones ou encore sans domicile fixe ou détenues. Les personnes les plus fragiles, qui éprouvaient déjà des difficultés pour accéder à leurs droits, peuvent, lorsque leur accès au numérique est limité, être en grande difficulté si l'on ne tient pas compte de leur situation réelle. Ce risque est d'autant plus important que les services d'accompagnements auxquels ces personnes ont habituellement recours pour leurs démarches (délégués du Défenseur des droits, écrivains publics, associations, Centre Communaux d'Action Sociale, etc.) ne réalisent plus de permanences physiques. De plus, pour les personnes en situation de handicap, l'essentiel des sites publics restent non accessibles.

### **Le mot clé : accessibilité**

La transformation des conditions d'accès aux services publics que nous connaissons dans cette période doit donc inciter l'ensemble des acteurs publics à adapter et améliorer les services numériques qui existent ou se mettent en place. Il faut rendre, le plus possible, les sites accessibles aux personnes en situation de handicap, mettre à disposition, sur tous les sites publics, des documents en langage dit « facile à lire et à comprendre » (FALC), développer le recours aux pictogrammes, mettre à disposition des informations en différentes langues étrangères.

### **Recourir aux courriers et aux sms**

Je pense que certains organismes sociaux (CPAM, CAF, MDPH, ...) pourraient, si leurs effectifs le permettent, adresser des courriers, voire des SMS, à leurs allocataires, notamment ceux en attente d'une décision de prolongation d'un dispositif d'aide, pour les informer des mesures qui ont été décidées. Il en est de même pour les collectivités locales, pour les démarches qui relèvent de leurs compétences. Plus largement, les administrations me semblent devoir agir avec encore plus de discernement et de bienveillance que d'habitude dans leurs relations avec les usagers.

Cette attention particulière doit être encore plus forte pour les populations les plus en difficulté, parce qu'elles n'ont pas accès à internet, ou parce qu'elles sont par définition en situation de vulnérabilité.

### **Ne pas oublier ceux qui n'auront pas accès au numérique**

Je salue, par exemple, les efforts du ministère de l'Education nationale et des enseignants pour permettre la continuité des enseignements pour la plus grande partie des élèves en utilisant le numérique, mais il ne faut pas oublier celles et ceux qui n'auront pas accès à ces services ; tels les enfants qui vivent dans des campements de Roms. Les solutions sont loin d'être évidentes, et requièrent l'engagement de tous et de toutes, en particulier des services publics des collectivités territoriales.[...]

### **Recueillir les alertes, maintenir les liens**

Enfin, je suis préoccupé, dans cette situation d'isolement social, par les situations d'urgence liées aux violences faites aux femmes ou aux enfants. Les relations sociales hors du foyer permettaient dans

certain cas de mettre au jour ces violences, et donc de les combattre. Il est nécessaire, en cette période, de se donner les capacités tant via internet que via les plateformes téléphoniques, de recueillir les alertes et de maintenir des liens.

Il convient, en tenant compte des dispositions relatives au confinement, de soutenir, développer et favoriser les initiatives, publiques ou associatives, en direction des publics les plus fragiles ou qui ne peuvent tout simplement pas faire leurs démarches sur internet.

### **Prendre en compte des difficultés spécifiques**

Au-delà de l'adaptation à la situation actuelle de l'offre numérique des administrations, et de son complément par d'autres mesures pour les personnes qui n'ont pas accès au numérique, il faut que les administrations prennent en compte les difficultés spécifiques liées à l'application des mesures liées à l'état d'urgence sanitaire.[...]

## **Plan numérique Allier stratégie départementale des usagers et services numériques, 2019-2021**

**Face au numérique, on peut considérer trois types d'usagers :**

### **Les citoyens et professionnels connectés**

Il s'agit de personnes ayant déjà un usage complet, voire intensif du numérique et des différents outils afférents. Ce sont par exemple les jeunes issus de la génération «digital natives», les actifs déjà formés, les professionnels directement impliqués dans l'écosystème numérique (entreprises, startups, etc.).

Ils peuvent être concernés par le télétravail. Ainsi, s'ils seront peu demandeurs en services (formation, assistance), ils se montreront exigeants en matière de couverture et de qualité du réseau.

### **Les usagers à accompagner**

Pour eux, le numérique est là et il faut faire avec. Il est donc accepté voire partiellement intégré.

Ils sont en attente d'information et de montée en compétences, avec des actions de rencontre, de médiation numérique, etc.

### **Les usagers déconnectés**

Toutes les personnes pour lesquelles le numérique est un problème : par absence d'accès (pas de connexion ou de matériel) ou de compétence et pour certaines, ces problèmes sont cumulatifs.

Pour elles, le numérique peut être perçu comme une menace accompagnant une nouvelle perte d'autonomie. Il s'agit donc de rassurer, accompagner, assister et dans certains cas, « se substituer à ».

*L'A.N.S.A. (Agence nouvelle des solidarités numériques) a fait paraître en 2018 une cartographie de huit profils type de publics. Ils représentent les situations les plus à risque vis-à-vis du numérique selon deux critères : les difficultés d'accès et les difficultés d'usage.*

### ***Les huit types de publics/situations les plus à risque vis-à-vis du numérique :***

- Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité
- Jeunes en démarche d'autonomie
- Créateurs d'entreprise
- Chargés d'accueil dans les services publics
- Travailleurs sociaux
- Personnes vivants en zone rurale
- Personnes en situation de handicap
- Personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française

### ***Exemple : les personnes et familles vivants en zones rurales***

Aujourd'hui, selon l'Insee, un français sur trois vit en zone rurale (au sein des 33 000 communes peu ou très peu denses du territoire). Si toutes les personnes vivant en zone rurale ne forment pas un groupe homogène qui serait démuni face au numérique, il existe des problématiques spécifiques à ces personnes auxquelles le numérique peut être en mesure de répondre. La question du numérique en zone rurale se limite souvent à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national. Cette réalité ne doit pas masquer l'existence d'autres problématiques liées à l'utilisation du numérique qui là aussi, recouvre plusieurs situations bien distinctes si l'on s'intéresse à la population des néo-ruraux (une jeune famille s'installant) à la campagne où à une population plus âgée, parfois isolée, n'ayant jamais ou peu utilisé d'autres formes d'écriture que le stylo et le papier.

Pour les personnes les plus éloignées du numérique en termes d'accès, d'intérêt et de matériel, le fait de vivre en zone rurale renforce les freins couramment identifiés (exemple : éloignement de l'espace public numérique le plus proche) alors même que les outils numériques constituent une véritable opportunité pour les personnes en ruralité (éviter certains déplacements, disposer d'un réseau social plus large, trouver un moyen de transport...).

#### **Principales contraintes pouvant se présenter :**

- Malgré une volonté affichée par de nombreuses collectivités locales de traiter la fracture numérique en zone rurale, la principale contrainte pouvant toucher les personnes résidant dans ces zones est d'abord d'ordre technique avec une qualité de réseau inférieure aux standards en ville, voire son absence dans le cas des zones ultra périphériques.
- Le vieillissement des populations en milieu rural est aussi une caractéristique à prendre en compte à la fois en termes de besoins auxquels le numérique pourrait répondre et en termes d'apprentissage dans la mesure où les zones rurales peuvent concentrer plusieurs types de problématique (revenus faibles, manque de maîtrise de l'écrit, appétence plus faible pour le numérique). Il existe donc un risque dans ces zones rurales d'une sous-utilisation nécessaires à l'utilisation des outils numériques.
- Le déficit en mobilité des personnes, a fortiori pour celles ne possédant pas de véhicule, est un frein pour accéder aux services d'appui à l'utilisation du numérique ou à un environnement permettant d'aider les personnes dans leurs démarches (familles, amis, voisins).
- Enfin, sans que cela soit propre aux habitants des zones rurales, certaines personnes n'utilisent pas internet par choix personnel, par autocensure (elles ne s'estiment pas capable de l'utiliser), ou plus simplement par manque d'intérêt/d'occasion de l'utiliser.

## **Exemples de besoins potentiels nécessitant l'utilisation du numérique**

- Les services en ligne évitant les déplacements (administratif, achats, rendez-vous par visio-conférence...).
- Les services simplifiant les déplacements (covoiturage, transport en commun, transport à la demande ...).
- Les services facilitant le télétravail.

## **Rapport des usagers au numérique**

- Les personnes rencontrées ont exprimé un manque de confiance pour remplir seules les documents. Le risque des retards de traitement lié à des erreurs potentielles est tel, qu'elles se dirigent auprès de services sociaux.

Ces difficultés et leurs conséquences connotent négativement le numérique et le transforme davantage en un frein qu'en accélérateur pour ces personnes.

- Le numérique est attractif pour les personnes à des fins informatives (lecture des journaux locaux ou nationaux, horaires de la SNCF, santé, visite de musée...), de loisir (accès à la musique, aux films et jeux de société) ou dans une logique de sociabilité (logiciel de communication gratuit, réseaux sociaux pour rompre l'isolement notamment avec les enfants éloignés, échanges de courriels).

## **Préconisations**

- Il semble nécessaire d'inciter les communes et les intercommunalités à se doter des moyens humains et techniques nécessaires pour permettre la formation et la mise à disposition des outils à tous (développement d'un service public de qualité).

- Cependant, il est également nécessaire de continuer à assurer un service « physique » pour faire avec/faire à la place des personnes les plus éloignées.

- Parmi les sites pouvant servir de lieux à la médiation numérique il est possible de compter sur des lieux neutres tels que les Maisons de Services Au Public (MSAP), la mairie, les espaces associatifs, les bibliothèques/bibliobus ou encore les écoles.

- Le décroisement des acteurs locaux apparaît comme une nécessité. A titre d'exemple, il serait utile d'encourager un rapprochement entre les MSAP et les services d'accompagnement dans les mairies.