

## Journée de restitution des données d'enquête SENACS 2016

Marseille, 27 Mars 2018

### Le centre social au cœur du numérique ?

Les membres du comité de pilotage de l'observatoire des centres sociaux des Bouches du Rhône ont choisi pour cette session de restitution de mettre la focale sur la problématique de l'illectronisme qui touche 20 % de la population française. En effet, selon le baromètre du numérique 2016<sup>1</sup>, 40% des usagers sont réticents au « tout numérique », 25% se sentent incapables d'effectuer des démarches administratives en ligne et 28% souhaitent le développement de services d'accompagnement de proximité<sup>2</sup>, 15% des foyers français n'a pas accès à internet.

**20% de la population, soit 10 millions de personnes majeures éprouvent des difficultés structurelles d'accès au numérique.**

Causes de la fracture numérique :

- sous-équipement,
- absence ou mauvaise maîtrise des outils,
- incompréhension des démarches administratives.

La fracture numérique s'analyse au travers de 3 indicateurs : Niveau de diplôme/bas revenus/génération

Les catégories les plus touchées :

- ménages à très bas revenus
- jeunes sans diplôme
- personnes âgées
- personnes en situation de handicap
- personnes concernées par l'illettrisme (7% de la population française) ou maîtrisant très mal la lecture ou l'écriture
- Personnes sans domicile fixe

Ces personnes ont besoin d'un encadrement et d'un accompagnement physique, de proximité, qui leur permet de se réassurer et d'acquérir des compétences pérennes, pour l'accès aux services publics numériques.

Le numérique est devenu un outil indispensable dans la vie quotidienne : pour rester en contact avec ses proches (téléphone, mail, réseaux sociaux) pour gagner du temps à travers par exemple des achats en ligne (billets de train, taxi,), ou l'accès aux services public (impôts, CAF, assurances maladie etc...).

---

1 Enquête annuelle réalisée par le CREDOC pour le Conseil Général de l'économie et l'Agence du numérique

2 Conseil d'Orientation de l'édition publique et de l'information administrative, *Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics*, Rapport, janvier 2018, p. 4.

Pourtant une utilisation de plus en plus massive des outils numériques : on a parlé à juste titre de révolution numérique : **85% de la population est connectée à internet fixe**

La place que prend le numérique en fait un enjeu de pouvoir, de société, de souveraineté même pour les Etats (l'exemple de la Chine qui a créé son propre moteur de recherche et bloque l'accès à certains réseaux sociaux sur son territoire), il bouscule les fondements de la démocratie, car l'usage du numérique peut avoir un impact sur la vie privée des individus (non maîtrise de la finalité des données personnelles recueillies par les réseaux sociaux ou les moteurs de recherche). Le numérique soulève des questions d'ordre philosophique. Il appelle un nouveau contrat entre l'Etat et les citoyens : protection des usagers, transparence, coproduction de services avec les usagers<sup>3</sup>.

La France se classe au premier rang européen de l'offre de services administratifs dématérialisée. Cependant, cette accélération de la dématérialisation et de la numérisation des services crée de fait une inégalité qui touche le plus souvent des populations déjà précarisées et ajoute à l'exclusion sociale une exclusion numérique. En effet cette offre reste sans effet pour 15% de la population pour laquelle des solutions adaptées doivent être trouvées. La question n'est plus de savoir si on opte ou pas pour l'utilisation des outils numériques, qu'ils envahissent notre quotidien et prennent trop de place. Il s'agit d'en faire un atout, un outil de dynamisation, pour communiquer, s'informer, travailler, jouer, découvrir, accéder à la culture...

### **99% de jeunes disposent d'un smartphone**

Le numérique s'impose désormais dans les relations entre les usagers et les administrations publiques.

Les données SENACS 2016 font état d'une prise en compte par la moitié des centres sociaux du département (51%) de cet enjeu. L'objectif de ce temps de travail était d'échanger sur les constats des uns et des autres, sur les usages du numérique par les publics des centres sociaux et ses contraintes, sur les modalités d'accompagnement développés par les centres, les ressources disponibles.

Pour les centres sociaux, l'enjeu majeur est d'une part l'accès aux droits des habitants et d'autre part l'innovation dans les pratiques professionnelles, le numérique est un atout pouvant permettre de renouveler les démarches de participation citoyenne, de redynamiser les solidarités de proximité.

### **L'accès aux droits : comment le centre social s'approprie-t-il l'outil numérique pour mobiliser les habitants et faciliter l'accès aux droits ?**

Il s'agit de concevoir une méthodologie appropriée qui apporte des réponses personnalisées aux usagers en difficulté (accompagnement dans des démarches administratives numériques, partenariat avec des acteurs locaux spécialisés dans l'accompagnement au numérique) afin de réduire les risques de non-recours aux droits dus au numérique.

L'Etat a pour ambition de tendre vers un taux de 100% de démarches administratives numérisées à l'horizon 2022 (Plan numérique). Concrètement, cela veut dire une dématérialisation totale des services publics pour les usagers.

---

<sup>3</sup> Les notes du conseil d'analyse économique, n° 34, septembre 2016

Pour les centres sociaux, la question de l'accès au numérique est liée à celle de l'inclusion et donc de l'accès aux droits des personnes. Lutter contre l'illectronisme devient fondamental pour favoriser l'accès aux droits.

Comment concrètement les centres sociaux procèdent-ils ?

- Mobiliser des ressources disponibles au niveau local
  - Exemple des ateliers numériques animés par Emmaüs connect au centre social Frais vallon à Marseille

Pour le centre social, l'action numérique doit être au service des habitants et non d'une institution. Ces besoins concernent l'accès à différents services : pôle emploi, CAF, assurance maladie...

Les obstacles à la mise en place de ce type d'accompagnement tiennent au manque d'équipement, de matériel, de locaux adaptés, de personnel formé à la médiation numérique. D'où la nécessité de rechercher des partenariats. Emmaüs connect a apporté ce savoir-faire.

Emmaüs connect développe une politique visant l'inclusion numérique des publics éloignés du numérique. Il propose un certain nombre de services au groupe d'utilisateurs, constitué sur la base d'un diagnostic mené avec le centre social sur les besoins spécifiques des personnes. Ces services visent à outiller les personnes et leur permettre d'acquérir un bagage numérique : Des conseils pour le choix de forfaits de téléphonie et internet les plus abordables et adaptés à leur usage, l'accès à des offres de recharge à tarif solidaire, une médiation numérique dont l'objectif est l'appropriation pérenne des outils numériques. Cette approche est fondée sur le principe qu'il ne faut pas faire des démarches à la place des personnes, mais les accompagner dans l'acquisition de compétences et des équipements nécessaires à leur autonomie.

[www.emmaus-connect.org](http://www.emmaus-connect.org)

Emmaüs connect développe d'autres projets de ce type dans d'autres quartiers de la ville de Marseille. D'autres structures, comme l'association ARSENIC, proposent également des actions concourant à l'inclusion numérique.

(Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication)

[www.arsenicpaca.fr](http://www.arsenicpaca.fr)

Il existe également des plateformes d'apprentissage en ligne, par exemple les bons clics qui proposent aux utilisateurs un accompagnement vers l'autonomie numérique et aux professionnels de l'action sociale des ressources pédagogiques pour faciliter leur travail d'accompagnement des publics

[www.lesbonsclics.fr](http://www.lesbonsclics.fr)

Clic'n'job qui permet aux jeunes peu ou pas diplômés d'acquérir des codes de la recherche d'emploi en ligne [www.clicnjob.fr](http://www.clicnjob.fr)

- Développement de services de médiation numérique par la ligue de l'enseignement
  - La ligue de l'enseignement propose des ateliers numériques animés par des volontaires « service civique », appelés « décodeurs » dont l'objectif est de rendre le numérique accessible à tous. Ces ateliers sont organisés dans les équipements sociaux.
  
- L'accompagnement des familles à l'appropriation de l'outil Pronote : le retour d'expérience du centre social de la Corderie à Marseille
  - Outil développé par l'Education nationale pour simplifier la communication avec les familles et faciliter la transmission des informations relatives à la vie scolaire. Cet outil marginalise cependant des parents peu familiarisés avec le numérique.

Face à ce constat, le centre social de la Corderie s'est posé la question du moyen d'accompagnement le plus pertinent : donner les clés d'usage à ces parents et les rendre autonome dans l'utilisation de cet outil. La réponse est venue des autres parents qui ont proposé leur aide. Le centre social a donc mis en place des ateliers d'appui et de sensibilisation. Ces ateliers ont permis d'aller au-delà de la question initiale d'accès au numérique pour aborder d'autres problématiques : parentalité, scolarité des enfants...

Le centre social joue également un rôle de médiateur entre l'école et les parents en facilitant les rencontres (prise de RDV avec l'équipe enseignante pour répondre aux questions des parents et réexpliquer l'enjeu de l'outil Pronote).

Le centre social Air Bel accompagne également les jeunes collégiens sur l'utilisation de cet outil Pronote. Ce travail est fait en transversalité entre les secteurs famille et jeune avec pour objectif la sensibilisation et l'information des familles à l'outil. Le but recherché est d'assurer leur autonomie et de préserver la confidentialité des informations les concernant. L'inaccessibilité de cet outil à certains élèves et parents constitue un facteur supplémentaire d'exclusion. Le partenariat avec le collègue est important dans ce cadre. C'est un gage d'efficacité du suivi des élèves et des parents en vue de l'appropriation de l'outil Pronote.

- **Le dispositif « promeneur du net » : le retour d'expérience du centre social Air bel**

« Promeneur du Net » est un concept né en Suède en 2007 et expérimenté en France par certaines CAF à partir de 2012. La philosophie du concept est de s'adapter ou plutôt d'être en phase avec les usages du numérique spécifiques aux jeunes. Ce dispositif a donc été pensé pour assurer une présence éducative sur des espaces numériques en ligne fréquentés par les jeunes. Le promeneur du Net est un professionnel (animateur ou éducateur), qui intervient sur ces espaces à visage découvert, en se rendant disponible à leurs sollicitations et leur proposant des solutions à leurs préoccupations. Il s'agit de construire des relations certes à distance, mais qui vont au-delà du virtuel.

Les promeneurs du Net sont invités à mettre leurs photos, leurs coordonnées et celles de leur structure, de préciser leurs missions et le calendrier de leurs permanences sur les différents réseaux sociaux. Les jeunes ainsi contactés sont invités à venir dans les structures (centre social, MJC, foyer de jeunes travailleurs, maison des adolescents, mission locale, espace public numérique etc...).

L'outil numérique permet dans ce cadre au professionnel de prolonger ou d'initier un accompagnement à destination des jeunes sur son territoire d'intervention, de les écouter, les conseiller et de soutenir leurs projets.

Ce dispositif est en cours de déploiement dans les Bouches du Rhône. Actuellement il existe 29 promeneurs du Net dans le département, connectés en général entre 17 h et 20 h. Cet horaire correspond au pic de connexion enregistré chez les jeunes.

Facebook est le réseau social le plus investi par les promeneurs du Net. Mais on constate une évolution. Facebook semble de plus en plus déserté par les jeunes au profit d'autres réseaux sociaux à l'instar de Snapchat ou Instagram.

Le centre social Air bel est encore au début de cette expérimentation (3 mois d'activité). Pour le centre social, cet outil est complémentaire du travail avec les jeunes. A ce jour, la promeneuse du Net, coordinatrice du secteur « jeunes », en est à une cinquantaine d'amis. La demande d'amis sur le réseau social est faite par les jeunes ou les familles à la promeneuse du Net. Celle-ci se connecte au minimum 4h par semaine. Les sujets de discussion avec les jeunes portent essentiellement sur l'insertion professionnelle sans exclure d'autres problématiques. La promeneuse donne également des infos pratiques et n'oublie pas la question de la prévention sur les risques des réseaux sociaux. L'idée est de faire le lien avec le centre social.

Cet outil induit un changement de pratiques professionnelles au sein des structures. Les animateurs développent de nouveaux modes d'accompagnement des jeunes et des parents. Il renforce la confiance entre le centre social et les jeunes. Ces derniers savent qu'ils peuvent interpeller le professionnel à tout moment. Cet outil leur permet d'aborder peut-être plus facilement certains sujets.

Le public touché par les promeneurs du Net est en grande majorité celui qui fréquente déjà la structure (86%) et qui connaît donc le promeneur. Les autres ont connu le dispositif à travers des actions d'information menées par le centre social, par exemple la tenue de stands au sein de collèges.

### **L'inévitable question des ressources pour un accompagnement efficace à l'inclusion numérique**

L'accompagnement au numérique au sein du centre social, pour être efficace et répondre aux besoins spécifiques des personnes (les besoins sont variés) nécessite du temps dédié et donc du personnel. Car cet accompagnement doit être pensé sur le long terme. Les centres sociaux soulèvent cette difficulté à laquelle ils sont confrontés, à savoir l'absence de compétences et de personnel pouvant être affecté spécifiquement à ces actions.

#### Pistes proposées :

- Une des solutions serait la mutualisation des compétences sur les territoires, notamment au regard de l'accompagnement des seniors (personnel itinérant ?). Il y'a besoin de construire des réponses sur le long terme et de trouver des moyens pérennes.
- Autre piste proposée : réorienter les publics vers les lieux de médiation numériques existants (ARSENIC) mais il faut aussi penser à la mobilité des personnes (personnes âgées ou en

situation de handicap). En effet, l'accompagnement à l'inclusion numérique est pertinent s'il est mené en proximité.

- Développer des formations à l'intention des professionnels et des bénévoles qui accompagnent les publics.
- Travailler en réseau, développer des partenariats et mobiliser les compétences au niveau local.

Mais de nombreuses questions se posent : Le numérique ne règle pas les problèmes de l'illettrisme et de l'absence de maîtrise de la langue française, il les accentue. Il renvoie de ce fait à la question des savoirs de base. Il pose aussi la question de la confidentialité et interroge la posture du professionnel (par exemple, accompagner une famille pour solliciter ses droits aux allocations familiales en ligne suppose que le professionnel maîtrise lui-même la procédure sinon la famille court le risque de ne pas voir sa demande aboutir).

### **Les outils numériques : des potentialités à développer pour faire évoluer les pratiques professionnelles**

Une enquête menée par Emmaüs connect en 2015 souligne d'une part que :

**83% des intervenants dans l'action sociale jugent le numérique indispensable à leur pratique professionnelle**

Et d'autre part met en exergue l'impérieux besoin de formation de ces intervenants qui ne sont que 10% à déclarer avoir suivi une formation au numérique.

Le numérique s'impose naturellement dans la pratique quotidienne des centres sociaux, car il est devenu un moyen de communication utilisé par de nombreux usagers.

Comment les professionnels peuvent-ils l'intégrer comme un outil de mobilisation et de participation des habitants ?

Il existe de nombreux outils numériques facilitant la construction de techniques d'animations plus dynamiques et interactives. Les participants ont pu tester en direct l'application mobile Beekast, et ont découvert quelques-unes de ses nombreuses fonctionnalités : la réalisation interactive d'un Mur de message, de nuage de mots, de vote, l'élaboration de formulaires etc...

Un autre outil collaboratif testé est le mind mapping (carte mentale), qui permet de gérer de manière interactive des réunions, des conférences ou des formations...

### **Conclusion et points de vigilance**

Cette demi-journée d'échanges sur les usages du numérique dans les centres sociaux, mais aussi de découverte de ses potentialités, a mis en lumière les défis sociétaux liés à la transition numérique en cours.

La lutte contre l'illectronisme doit être menée parallèlement à l'éducation au numérique (sensibilisation sur les risques et les enjeux). En effet, l'usage du numérique peut conduire à des dérives : il peut embrigader et paradoxalement, isoler. D'où la nécessité d'accompagner, de sensibiliser les publics à ces risques, d'apprendre à sélectionner l'information pertinente.

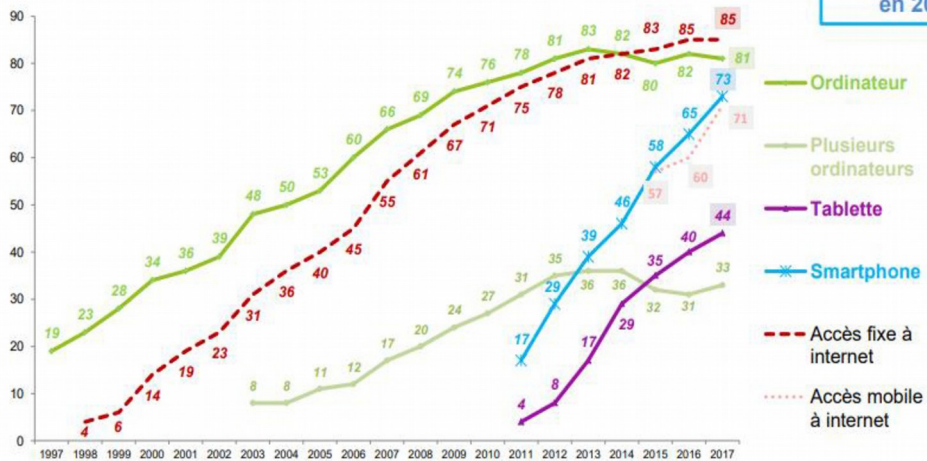
L'enjeu aujourd'hui pour les pouvoirs publics et les structures sociales investies auprès des publics est de travailler à l'inclusion et de gagner la confiance des populations les plus éloignées du numérique. Il s'agit d'éviter que la dématérialisation des services publics n'entraîne une aggravation de l'exclusion sociale et de la paupérisation.

# Annexe 1 : diaporama de présentation



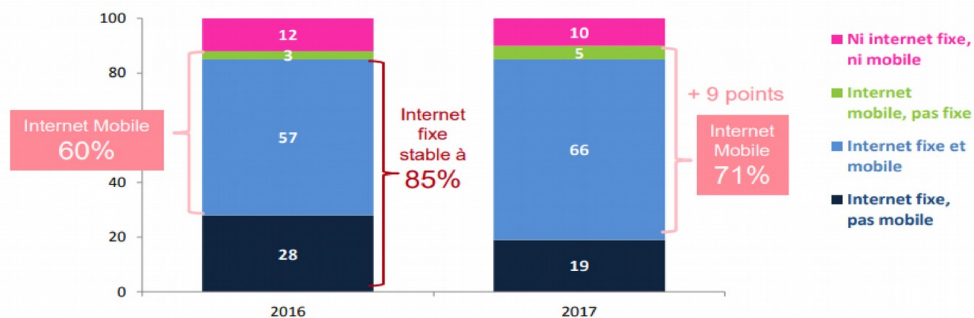
## Taux d'équipement en terminaux et taux d'accès à internet (en %)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

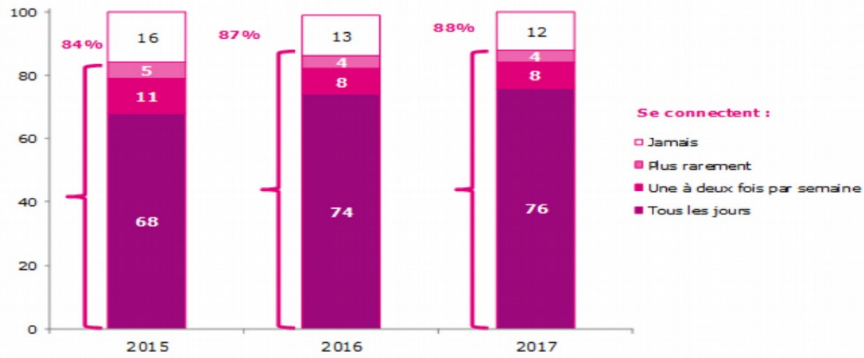


## Typologie de la population en fonction du type d'accès à internet (connexion internet à domicile/usage d'internet en mobilité)

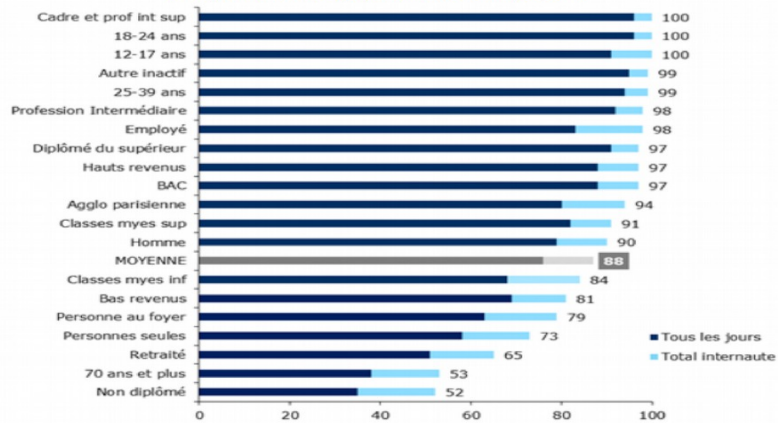
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



**A quelle fréquence vous connectez-vous à internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion ?**  
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

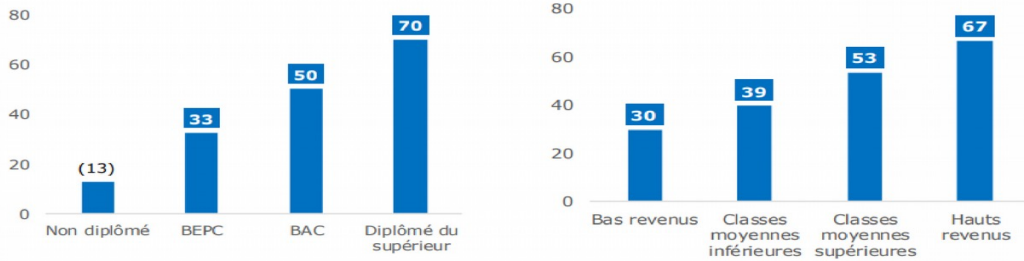


**A quelle fréquence vous connectez-vous à internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion ?**  
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



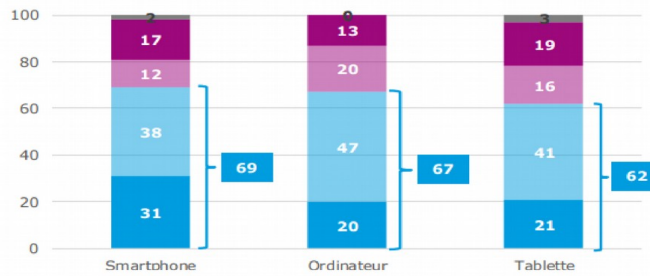
### Les possibilités offertes par les outils numériques dans la vie professionnelle sont d'autant plus utilisées qu'on est diplômé et qu'on a un niveau de vie élevé

- Champ : actifs occupés de 18 ans et plus, en % disant tirer pleinement ou assez largement des possibilités offertes par les nouvelles technologies -



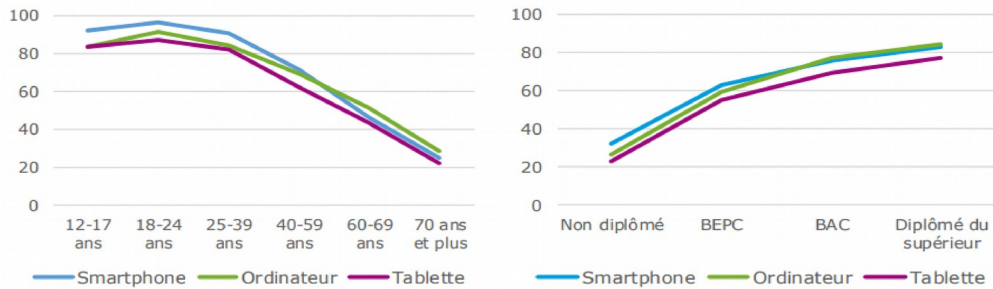
### Le sentiment de compétence

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



### Le sentiment de compétence en fonction de l'âge et du niveau de diplôme

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se qualifiant de très ou assez compétent -



### Taux d'équipement en smartphone selon l'âge

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

