KIT D'ACCOMPAGNEMENT

POUR LES ACTEUR.RICE.S RENCONTRANT DU PUBLIC EN DIFFICULTÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

TRAVAILLER LA QUESTION DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE AVEC LES PARTENAIRES DE SON TERRITOIRE

coll.in
COLLECTIF D'INCLUSION NUMÉRIQUE

RhinOcc
Réseau et Hub pour l'inclusion Numérique en Occitanie

BANQUE des TERRITOIRES | Caisse des Dépôts GROUPE

Liberté · Égalité · Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

AG2R LA MONDIALE

l'Europe s'engage en France

RhinOcc http://rhinocc.fr

Réseaux et Hub pour l'Inclusion Numérique en Occitanie, est un des 11 lauréats retenus par la Banque des Territoires et la Mission Société Numérique. Consortium entre les associations La Mêlée et Coll.in, et ses partenaires, l'objectif est de construire une offre de services pour soutenir les actions de médiation numérique et leurs développements sur les départements de l'Aude, du Gers, de la Haute Garonne et des Hautes Pyrénées.

Coll.in https://coll-in.org/

Ce livret a été construit par Coll.in, suite à un travail de diagnostic de territoire et grâce à leurs expériences de terrain.
Pour mieux lutter contre les discriminations et/ou exclusions qui touchent les personnes fragiles, isolées ou âgées suite à la dématérialisation d'un grand nombre de services, publics et privés, cinq acteur.rice.s, professionnel.le.s du monde numérique et de la médiation sociale et numérique, ont décidé de coopérer pour mettre en place des actions, outils et dispositifs destinés à faciliter les processus de e-inclusion, et favoriser l'accès aux droits.
L'association Coll.in, créée en mars 2019, regroupe les membres suivants :

- **Avenir, Nouvelle Maison des Chômeurs** (Toulouse, 31)
  https://maisondeschomeurs.org/
- **Combustibles numérique** (Toulouse, 31)
  http://combustible.fr
- **La FIGO,** Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie (31, 32, 65)
  https://garonneoccitanie.centres-sociaux.fr/
- **La FFPE,** Fédération des Femmes pour l'Europe (Toulouse, 31)
  https://ffpe-toulouse.org
- **La MJC de Lezignan-Corbières** (11)
  https://www.mjc-lezignan-corbieres.com

L'équipe de Coll.in est alors composée de 2 coordinatrices de projet, et des différent.e.s professionnel.le.s mis.es à disposition par ces adhérent.e.s.

POURQUOI CE GUIDE ?

Comment lutter efficacement contre l'exclusion liée à l'illectronisme, en tant que professionnel.le de l'action sociale ? Une des premières pistes de réponse est de ne pas rester seul.e face à cette problématique.

- **Qui propose des ateliers de formation au numérique ?**
- **Comment articuler un accompagnement social avec un accompagnement numérique ?**
- **Qui peut aider une personne à réaliser une déclaration d'impôt en ligne ?**
- **Comment arriver à mobiliser une personne dans une formation en informatique sur du long terme ?**
- **Qui appeler quand la situation de la personne ne rentre pas « dans les cases » proposées par les plateformes des services publics en ligne ?**
- **Comment éviter l'effet « ping-pong » des publics ?**

Notre diagnostic de terrain a fait émerger de nombreuses questions. En effet, la dématérialisation d'un grand nombre de services a impacté de nombreux aspects des pratiques professionnelles.
Le numérique a généré des changements rapides dans les usages, voir les missions des services sociaux, des associations et des institutions de proximité. Ainsi, ces modifications entraînent de nouvelles interrogations sur les limites des champs d'action des professionnel.le.s confronté.e.s à des demandes liées au numérique.

"On devient tous un peu autodidactes de la dématérialisation, mais tous dans nos coins"

Ainsi, ce document a été construit pour tenter de répondre à ces questions, en proposant des pistes d'action tirées de notre diagnostic de terrain :

/ Identifier les différentes médiations numériques et sociales sur son territoire, leurs missions et leurs spécificités...

/ Mettre à disposition des outils pour construire un diagnostic de terrain

/ Élaborer une dynamique de réseau autour des problématiques du numérique afin de créer une culture commune

/ Répondre aux difficultés spécifiques que rencontrent les structures : besoin en matériel, en formation ou en partenariat

Ce guide vous propose alors **un mode d'action, étape par étape**. Il est pensé comme un **outil de travail** afin de construire une réflexion, partagée avec vos partenaires du territoire, autour des problématiques du numérique.

SOMMAIRE

Avant de commencer p.3

/ Pré-requis p.4

/ Vocabulaire p.5

Les outils pour se repérer sur son territoire p.6

/ Identifier les acteur.rice.s de son territoire p.7

/ Faire remonter les besoins des acteur.rice.s p.10

/ Statistiques et ressentis p.11

Les outils pour connaître et analyser son territoire p.13

/ Quel(s) poste(s) en libre-service sur son secteur ? p.14

/ Quel(s) lieu(x) de formation pour les publics en difficultés ? p.16

/ Quelles articulations entre médiation numérique et médiation sociale ? p.19

/ Quels changements pour le travail social ? p.21

/ Les dangers pour les publics p.23

/ Les différents niveaux d'intervention p.25

Les outils pour créer une dynamique de réseau et mutualiser les solutions p.26

/ Initier, animer et organiser un réseau p.27

/ Répertorier les acteur.rice.s de son territoire et clarifier les missions de chacun.e p.29

/ Se mettre dans la peau de l'usager.ère p.35

/ Former les professionnel.le.s p.39

/ Pour aller plus loin... p.40

Annexes p.41

II AVANT DE COMMENCER

SOMMAIRE DU CHAPITRE

- PRÉ-REQUIS
- VOCABULAIRE

PRÉ-REQUIS

- [ ] La démarche peut reposer sur un.e ou des porteur.se.s de projet. En effet, l'organisation, l'animation et la centralisation des informations est plus aisée si elle est centralisée.
- [ ] Il est possible de s'appuyer sur un réseau pré-existant (sur une cette thématique ou une autre) ou le créer ex-nihilo.
- [ ] Il est pertinent de penser ce travail à l'échelle d'une communauté de communes dans un milieu rural, comme un ou deux quartiers dans une grande ville. Aussi, les réseaux pré-existants peuvent être un bon indicateur de l'échelle à adopter.
- [ ] Vérifier s'il existe une réflexion, un projet, ou un plan d'action déjà en place.
- [ ] Un ressenti commun est important concernant les problématiques et les besoins en matière d'inclusion numérique, entre structures d'un même territoire. L'outil diagnostic proposé ici pourra accompagner l'émergence des pistes à travailler.
- [ ] Il faut s'assurer que ce ressenti rencontre une adhésion des institutions, pour un portage financier et politique (ex : commune, intercommunalité, préfecture, département).
  En effet, les préconisations résultantes de votre démarche sont à valoriser.

Il reste à noter que ces étapes visent à générer une acculturation autour de ces problématiques, ainsi, ce processus prend du temps.

À noter :

- Si le réseau n'est pas existant, la démarche est évidemment un peu plus longue. C'est en cela que l'outil "**identification des acteur.rice.s**" de ce kit peut être utile.
- Si le réseau est existant, il semble qu'il reste important de conduire des entretiens, malgré la connaissance mutuelle des partenaires, afin de s'assurer d'une même compréhension du sujet. De plus, cette étape favorise l'émergence de nouvelles idées, ou des besoins rencontrés.

Dans tous les cas, le numérique ayant changé les domaines d'interventions de chacun.e et fait émerger de nouveaux.elles acteur.rice.s, il est probable que même les réseaux existants s'étoffent autour de cette problématique.

VOCABULAIRE

FRACTURE NUMÉRIQUE

Inégalité d'accès à internet, incluant la possession de matériel, les compétences informatiques, la distance géographique entre un espace numérique et soi... Ce concept sous-tend une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors).

INCLUSION NUMÉRIQUE

Analogie à l'insertion sociale. Processus visant à rendre le numérique accessible à tous.te.s et transmettre les compétences numériques, considérées comme leviers de son inclusion sociale, financière, professionnelle... En ces termes, elle est aujourd'hui positionnée comme une norme sociale, un nouveau critère à l'intégration sociale

MÉDIATION

Terme particulièrement utilisé dans le champ de l'insertion. Dans le sens commun, elle fait référence à la figure d'intermédiaire légitime pour instaurer une compréhension et une mise en relation entre deux entités. Elle peut être placée entre une ou plusieurs personnes, et un contenu, un ordinateur, une institution, une ou plusieurs autres personnes...

ILLÉCTRONISME

Néologisme pour désigner une catégorie de personnes ne maitrisant pas l'outil informatique

Il est également important de lire quelques articles pour appréhender la thématiques et prendre du recul sur ses ressentis de terrain. Pour vous aider, l'annexe 3 recense de nombreuses sources scientifiques sur la question du numérique et du travail social.

LES OUTILS POUR SE REPÉRER SUR SON SECTEUR

Cette partie vous propose des outils pour enclencher un diagnostic sur votre territoire, et démarrer une dynamique de réseau avec les partenaires concerné.e.s par les problématiques liées aux numériques.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

- **IDENTIFIER LES ACTEUR.RICE.S**
- **FAIRE REMONTER LES BESOINS DES ACTEUR.RICE.S**
- **STATISTIQUES ET RESSENTIS**

IDENTIFIER LES ACTEUR.RICE.S

L'objectif de cette première étape est d'identifier les différentes formes d'intervention autour du numérique existantes sur le secteur. Ces différentes formes de médiation peuvent avoir lieu dans des structures, de manière mobile (exemple : bus) mais également à domicile.

ACCÈS

Ordinateurs en libre-service	lieux sans médiateur.rice mettant à disposition un équipement informatique
Lieux de wi-fi gratuit	lieux mettant à disposition de la wi-fi gratuitement
Équipements mobiles	permettant au public d'accéder aux services dématérialisés au plus proche de leur lieu de vie
Lieux de réparation de matériel informatique	Ateliers collectifs ou "café repair", ce lieu propose la réparation d'équipements informatiques et/ou de téléphonie

MÉDIATIONS NUMÉRIQUES ET/OU SOCIALES

Ordinateur en libre service un.e médiateur.rice. numérique	Lieux où un équipement informatique est mis à disposition, avec possibilité d'une aide ponctuelle
Entretien individuel de médiation numérique	Accompagnement individuel autour de l'apprentissage d'une démarche numérique (CV, lettre de motivation, adresse mail...)

MÉDIATIONS NUMÉRIQUES ET/OU SOCIALES A VISÉE D'ACCÈS AUX DROITS

Entretien individuel accès aux droits simples	Accompagnement individuel pour une démarche simple en ligne liée à un droit (aller chercher une attestation sur son espace personnel, transmettre une pièce jointe, faire une déclaration trimestrielle...)
Entretien individuel approfondi	Accompagnement approfondi aux droits (ouverture de droits, résolution d'une situation administrative complexe...)
Entretien individuel – gestion de l'urgence	Accompagnement de gestion d'urgence sociale et d'accès aux droits

FORMATIONS

Ateliers informatiques de montée en compétences

Atelier collectif proposant des sessions d'apprentissage sur des compétences numériques (avec ou sans Pix, Aptic...)

Formation numérique professionnalisante

Atelier collectif dans le cadre d'un parcours diplômant, professionnalisant ou certifiant

Ateliers collectifs d'entraide autour du numérique

Atelier collectif autour de l'informatique, dont le but principal est l'entraide, la lutte contre l'isolement et le lien social. La notion de montée en compétences est secondaire.

PRÉVENTION/SENSIBILISATION

Ateliers de sensibilisation autour du numérique

Ateliers collectifs proposant du contenu relatif à la sensibilisation et la prévention des risques sur internet

Ateliers de sensibilisation autour des thématiques du numérique, de la parentalité et/ou de la jeunesse

Ateliers collectifs proposant du contenu relatif à la sensibilisation et la prévention des risques sur internet, à destination d'un public jeune, ou de parents

Ateliers de sensibilisation autour des médias et de l'information sur internet

Ateliers collectifs proposant des contenus autour des thématiques des médias et de l'information sur internet

TIERS-LIEUX

Fab Lab

Lieu mettant à disposition des machines et outils numériques utilisés pour la conception et la réalisation de projets

Espace de co-working

Lieu mettant à disposition des espaces de travail partagé, pouvant devenir un facteur de réseaux professionnels

Équipements mobiles

Dispositif mobile innovant de sensibilisation à l'usage du numérique dans une démarche d'aller-vers

Cette liste d'actions trouvées sur le terrain tente d'apporter une première classification des médiations traitant du numérique. Toutefois, d'autres actions novatrices ou hybrides peuvent également voir le jour. Cet outil permet de repérer les structures partenaires sur la thématique du numérique.

STRUCTURES

Ces types de médiations ont été identifiés auprès des structures (liste non exhaustive) ci-après. Bien sûr, la liste peut s'agrandir au fil du temps et des rencontres.

- Mairie/Maison de la citoyenneté
- Médiathèque/bibliothèque
- La Poste
- Services de la CPAM
- Services de la CAF
- Rectorat
- Agences Pôle Emploi
- Maison des Jeunes et de la Culture
- Centre social
- Tiers-lieux
- Associations
- Café et bar numérique
- Maisons Des Solidarités (Conseil Départemental)
- Services de la CARSAT,
- Points Information Jeunesse,
- Education spécialisée,
- Les banques,
- Les agences des fournisseurs d'énergie
- Les bailleurs sociaux
- MSAP et/ou Maison France Service
- Bus mobile (mairie, association…)
- CCAS
- Club de prévention
- Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
- Plan Local d'Insertion et d'Emploi (PLIE)
- Mission locale
- Point d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO)
- Fab Lab
- Organismes de formation
- Structures labélisées APTIC ou Promeneurs du net
- Foyers ruraux
- Écrivain.e public.que
- Régie de quartier

FAIRE REMONTER LES BESOINS DES ACTEUR.RICE.S

Une fois les premiers partenaires identifiés, des entretiens d'une heure environ peuvent être prévus pour appréhender la vision de la médiation numérique de chaque partenaire. Nous avons utilisé une trame avec une méthode d'entretien libre. Cela consiste à aborder différentes thématiques au gré de la discussion, tout en effectuant des relances en fonction des réponses. L'approche consiste à exploiter l'idée énoncée par l'interviewé.e jusqu'à l'origine de sa pensée.

L'objectif de ces rencontres est avant tout de comprendre comment le.la professionnel.le a intégré le numérique dans sa pratique, quels ressentis, quelles appétences et quelles limites sont vécues ?

TRAME D'ENTRETIEN

- **Quelle population et quel(s) public(s) il.elle rencontre ?**
- **Quelles difficultés majeures il.elle rencontre ?**
- **Quels dispositifs il.elle a au sein de sa structure ?**
- **Comment ont-ils été mis en place (fonctionnement, par qui, quelle(s) formation(s), quels financements...?)**
- **Est-ce qu'il.elle a senti une évolution sur ces dernières années ?**
- **Avec quels partenaires il.elle travaille ?**
- **Ont-ils.elles des projets sur le sujet du numérique ?**
- **Quels usages ont-ils.elles des plateformes numériques ?**
- **Est-ce que sa structure rencontre des problèmes internes liés à l'informatique ?**
- **Qu'est ce qu'il.elle attend de la démarche ?**

En s'appuyant sur les définitions énoncées dans ce guide, il est intéressant d'avoir une attention particulière sur les mots employés concernant le numérique. En effet, cette rapide analyse permet de situer la connaissance de la problématique, et quel angle d'approche est adopté. Il peut être judicieux de demander à l'interviewé.e d'expliciter ce qu'iel entend par médiation, inclusion ou encore intégration numérique.

STATISTIQUES ET RESSENTIS

Cette page reporte les résultats d'une enquête menée par Coll.in en 2019, pour présenter un exemple de résultats. **38 personnes,** dans **24 structures**, ont été interrogées, employé.e.s dans des associations, des institutions publiques ou des entreprises, ou en service civique.

Formation ou apétence

1 personne est diplomée en informatique

4 se disent expertes mais sans fomation

26 se sentent à l'aise, avec des compétences moyennes, mais exprimant toutefois des situations où ils.elles sont en difficultés techniques.

Parmi elles, **trois quart** animent des ateliers informatiques ou ont des missions d'accompagnement numérique.

« Contrairement aux demandes papiers, on ne peut plus faire en plusieurs fois la démarche, joindre des pièces justificatives après mais lancer la procédure. Et il est difficile d'appréhender la démarche dans la globalité et sa logique, c'est très linéaire. »

«Bon je te le cache pas, on effectue quand même beaucoup d'actions correctives sur les espaces perso des gens »

« D'un côté, ça a simplifié certaines démarches, mais d'un autre, on a que des situations compliquées. Quand ça passe, tant mieux, mais parfois ça passe pas »

« Les professionnel.le.s s'appuient sur les réseaux pros/persos de certains pour « dépatouiller » certaines situations. Faut avoir son carnet d'adresse quoi... »

« Il y a beaucoup de crainte de faire "à la place", en même temps, il s'agit de droit de base, d'urgence. Il ne faut pas avoir de cas de conscience. »

Équipements

10 structures sur 24 disposent uniquement d'ordinateurs professionnels, où elles réalisent des démarches administratives avec les personnes concerné.e.s.

Seules **2 structures** proposent du **WiFi.**

45% des structures interrogées évoquent des **problèmes informatiques internes** (Proxy, capacité de stockage mail, pare-feu, inaccessibilité de certains sites...)

« Par contre, c'est vrai qu'on a ressenti la violence de la dématérialisation avec l'automatisation des trop perçus, la difficulté de joindre les partenaires, et d'arrêter la machine.... »

« Il s'agit de faire faire aux gens, pour tenter de les automatiser. Non, attend, (rires) C'est vraiment pas ce que je voulais dire, pas cool comme lapsus, pardon, autonomiser. Je voulais dire autonomiser. »

LES OUTILS POUR CONNAITRE ET ANALYSER SON TERRITOIRE

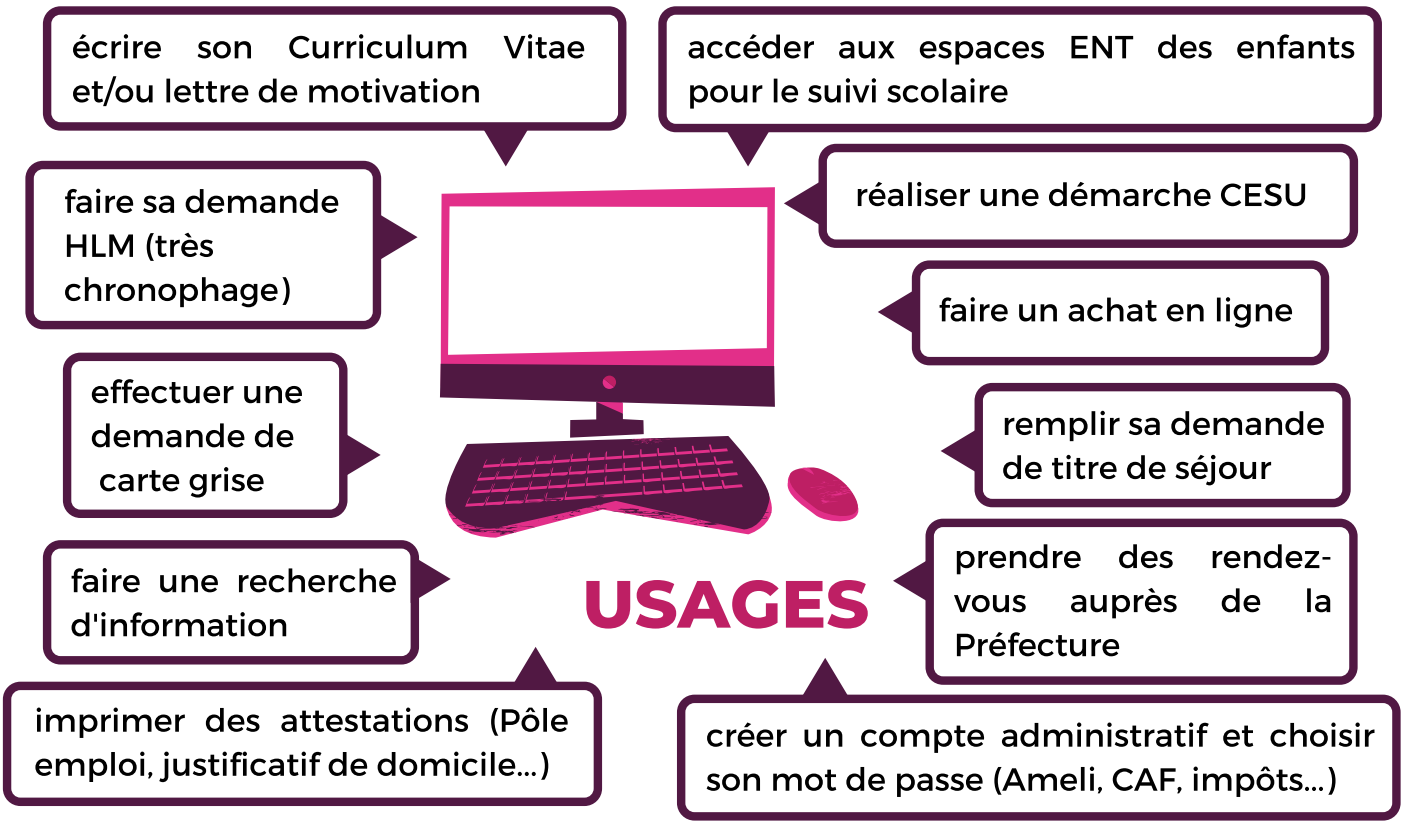
Cette partie vous propose des outils pour cibler les enjeux des médiations numériques d'un territoire. Il est alors proposé d'analyser vos résultats pour cibler ce qui fonctionne, mais aussi ce qu'il manque. En complément, des préconisations construites grâce à des expériences de terrain sont exposées.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

- **QUEL POSTE EN LIBRE-SERVICE SUR SON SECTEUR ?**
- **QUEL.S LIEUX DE FORMATION AU NUMÉRIQUE POUR LES PUBLICS EN DIFFICULTÉS ?**
- **QUELLES DIFFÉRENCES ENTRE MÉDIATION NUMÉRIQUE ET MÉDIATION SOCIALE ?**
- **QUELS CHANGEMENTS POUR LE TRAVAIL SOCIAL ?**
- **LES DANGERS POUR LES PUBLICS**
- **QUELLES ATTENTES POUR LES DIFFÉRENTS NIVEAUX D'INTERVENTION (INSTITUTIONS, ASSOCIATIONS, STRUCTURES À VOCATION SOCIALE...)**

S'il y a des postes en libre-service sur votre secteur, qu'avez-vous observé ?

En partant des usages observés auprès du public, nous vous proposons d'interroger les enjeux de cette médiation.
Dans un second temps, des pistes de solution construites à partir de notre diagnostic sont exposées.
Notre analyse de terrain conclut cet outil.



ENJEUX

Après la question des usages, les interrogations suivantes cherchent à souligner les enjeux clés des ordinateurs en libre-service sur un territoire :

Qu'avez-vous remarqué ...

... sur l'équipement présent ? A-t-il été mention d'un manque de matériel ?
... sur l'environnement, l'aménagement de l'espace et la confidentialité ?
... sur la communication autour du lieu ? Le lieu est-il bien repéré ?
... sur la convivialité du lieu ?
... sur le présence physique de professionnel.le.s autour du poste et son impact ?

SUR LE TERRAIN

L'équipement

- Les lieux accompagnés de **Wi-Fi** sont toujours plus fréquentés.
- L'accès à **internet**, aux outils de **traitement de texte** et à **un scanner** sont les plus demandés.
- L'**imprimante** est très sollicitée mais nécessite une **politique d'accès** afin d'en maîtriser les coûts.
- **Une webcam** et **un casque audio** peut être appréciée.
- Pour s'équiper à moindre coût, financier et écologique, des ordinateurs reconditionnés sont une excellente solution ! Vous trouverez tous les points de revente sur : http://www.ordi3-0.fr

La confidentialité

- Situé(s) dans un endroit de passage, il est important de faire attention à la **visibilité du contenu** de l'écran par les passant.e.s
- Situé(s) dans une **salle close,** le public y est souvent plus confortable mais le(s) ordinateur(s) sont moins repéré(s).

La sécurité

- La **configuration d'internet** implique une réflexion sur la navigation en mode privée, le nettoyage automatique des sessions (historique, cookies, mots de passe...) et la limitation d'accès à certain site.
- Des solutions de sécurité pour la lecture des **clés USB** existent : le système d'exploitation Linux convient tout à fait, de même qu'un antivirus entretenu par le service technique.

Les solutions libres

- Le système d'exploitation Linux (privilégier Ubuntu ou Xubuntu) est une **alternative éthique** à Windows. Moins "gourmand", Linux peut s'installer sur des PCs anciens avec des puissances moindres.
- Il n'y a **pas de virus sur Linux**, donc pas besoin d'antivirus !
- Les moteurs de recherche Startpage, Qwant ou Duck duck Go n'**utilisent pas vos données** !

Notre analyse de terrain... Libre-service ?

- L'utilisation des ordinateurs en libre-service de manière complètement autonome est souvent constatée dans des lieux sans connotations "administratives", comme les bibliothèques ou médiathèques par exemple.
- Toutefois, dans les autres lieux, la personne utilisatrice du poste informatique **demande presque systématiquement de l'aide** dans ses démarches. Ce phénomène est souvent lié à un **besoin d'être rassuré** dans la démarche réalisée, ou motivé par **des demandes sous-jacentes**.
- L'utilisation de l'ordinateur est presque toujours **conditionnée à une demande des institutions** pour réaliser une démarche, et non de la propre initiative de la personne en difficultés.

Avez-vous repéré des lieux où se tiennent des ateliers de formation pour le public en difficultés numériques ?

En partant des usages observés auprès du public, nous vous proposons d'interroger les enjeux de cette médiation.
Dans un second temps, des pistes de solution construites à partir de notre diagnostic sont exposées.
Notre analyse de terrain conclut cet outil.

USAGES

Internet

- faire une recherche
- sélectionner les sites fiables
- connaitre les sites, et leurs fonctionnements : se connecter, postuler en ligne, utiliser des sites pour une création de CV, de sites web...

Stockage

- utiliser un mode de stockage (cloud, USB, disque dur...)
- gestion de fichiers, de dossiers : trier et garder ses démarches, attestations ...

Boite mail

- création de la boite mail
- joindre ou télécharger un fichier
- écrire à plusieurs destinataires
- s'y connecter régulièrement
- gérer les spams, ou autres offres commerciales ou frauduleuses

Sites institutionnels

- création de son espace personnel
- connaître ses identifiants et ses mots de passe
- savoir suivre les évolutions des interfaces
- savoir sur quoi se basent des potentiels contrôles
- utiliser les plateformes : demander une attestation, faire une estimation ou une démarche...

Se protéger

- savoir faire un paiement en ligne
- reconnaître les arnaques
- comprendre les enjeux des réseaux sociaux, des publications publiques (texte ou photos)
- se préserver des captations des données pour des fins commerciales non souhaitées
- savoir acheter en ligne

Ces usages du public sont souvent au coeur des ateliers de formation au numérique. Ils soulèvent un large panel de problématiques, et sous-entendent un parcours de formation adapté au(x) besoin(s) du public.

ENJEUX

Après la question des thématiques abordées, les interrogrations suivantes cherchent à souligner les enjeux clés des formations sur son territoire :

Qu'avez-vous remarqué ...

D'ordre général sur

... le nombre de participant.e.s par session ?
... la durée moyenne de la formation ?
... la manière de s'inscrire à une session de formation ?
... la fréquentation des ateliers ?

Sur le.la formateur.rice :

.... sa formation ?
... son statut professionnel ?

Sur le contenu de la séance :

... la pédagogie employée ?
... la présence de données personnelles durant la formation ?
... les techniques d'accroche du public ?
... la construction du module (support de cours, construction des exercices, utilisation de Pix, APTIC, Les bons clics, autre...) ?

Auprès du public :

... le type de public fréquentant la formation ?
... les raisons de leur participation (horaires des cours, participation spontanée, thématiques abordées, prescription ...) ?
... l'envie et la motivation du public pour se former sur l'outil informatique ?
... les freins ressentis par le public concernant l'apprentissage du numérique ?

SUR LE TERRAIN

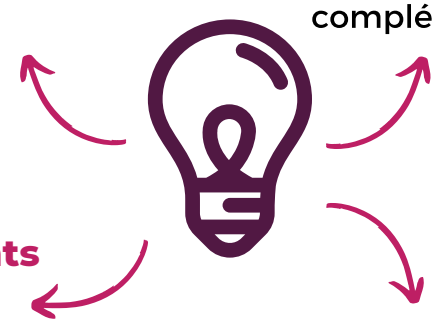
La fréquentation

Les personnes sont difficiles à mobiliser sur le long terme. Pour pallier à cela, les structures insistent sur l'importance de l'**orientation du public par les partenaires** et la **convivialité de l'accueil**. De plus, les petits groupes sont plus fréquentés par le public, où il trouve une écoute et un accompagnement plus **individualisé**.

Le ou la formateur.rice

Il existe beaucoup de formateur.rice avec des **statuts précaires**. Les pass numériques* peuvent être une solution, toutefois ce modèle économique est conditionnée à la **fréquentation** des ateliers. Il est alors nécessaire de penser des solutions de **subventions** en complément.

* Voir www.aptic.fr



Diversifier les points d'accroche

Le public peut "entrer" dans le numérique grâce à **plusieurs points d'entrée**. Il est important de proposer des **offres de formation diversifiées** pour tout type d'apprentissage. Par exemple : "Qu'est ce qu'un système d'exploitation ?", "Qui peut utiliser vos données ?", "Qu'est-ce qu'il y a dans un ordinateur ?" sont des sujets peu traités qui peuvent intéresser le public.

Complémentarité et accompagnements

La formation au numérique ne peut souvent pas faire l'économie d'une **accompagnement social complémentaire**.
Un.e **référent.e social.e** est vivement conseillé.e, en articulation avec un accompagnement numérique.

Notre analyse de terrain... Connaissances numériques et connaissances administratives

Des manques de formations sont souvent revendiqués par les formateur.rice.s de terrain. Il est possible de distinguer deux profils à ces demandes :

- Le.la professionnel.le ayant des connaissances informatiques techniques importantes, qui rencontre des limites pour adapter sa posture, faute ou manque de connaissances dans l'accompagnement social.
- Le.la professionnel.le qui était au départ dans l'action sociale, mais n'ayant pas ou peu de connaissances générales en informatique.

De manière transversale, la question du cadre légal d'action, et des limites d'intervention se posent également.

Quelles différences entre médiation numérique et médiation sociale ?

Avez-vous remarqué d'autres formes d'intervention sur votre territoire que des ordinateurs en libre service ou des ateliers de formation ? Dans cette partie, nous abordons les médiations individuelles, les questions suivantes cherchent à souligner les enjeux clés de ces lieux sur un territoire :

Qu'avez-vous remarqué sur...

... les modalités d'intervention ?

... le contenu de l'accompagnement et la place de l'accès aux droits dans l'entretien ?

... les limites des interventions ?

... les liens entretenus avec les institutions dématérialisant leurs procédures (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT...) ?

... le statut des professionnel.le.s menant l'entretien et/ou l'accompagnement ?

... la formation des professionnel.le.s ?

... la provenance du public ?

... la connaissance du partenariat et les orientations du public si une demande ne peut être réalisée ?

... le type de structure accueillant cette forme de médiation numérique ?

SUR LE TERRAIN

Des statuts divers...

- des services civiques
- des bénévoles
- des professionnel.le.s de l'accueil
- des médiateur.rice.s social.e.s
- des travailleur.se.s sociaux.les
- des agent.e.s techniques
- des écrivain.e.s publics.ques...

Selon le statut, les **missions sont à adapter**. Par exemple, des binômes entre des titulaires et des bénévoles ou services civiques sont toujours plus efficients.

... et des formations inégales

A l'image des statuts, les médiateur.rice.s ont des formations inégales en informatique, mais aussi en droits sociaux.
Pour la plus grande partie, une appétence pour le numérique est constatée. Toutefois, la lutte contre la fracture numérique inclut également l'accès aux droits. Des **formations adaptées** et à la carte peuvent être proposées par RhinOcc à ce sujet.

L'effet ping-pong

Le numérique a déplacé les limites des domaines d'intervention. Cette nouvelle donne révèle un **manque de coordination** sur les secteurs urbains, et un manque d'équipement sur les secteurs ruraux. Parfois, l'accompagnement d'une personne peut comprendre un travailleur social, une accompagnante numérique, une médiatrice sociale, et un agent technique. Le diagnostic et la participation à l'élaboration d'un répertoire commun et d'un parcours de l'usager.ère permettent d'atténuer cet effet.

Notre analyse de terrain... Un poste à valoriser !

Souvent en posture d'aller-vers, les médiateur.rice.s sont très **repéré.e.s** par les personnes en difficulté. Leurs actions s'étendent à de **nombreux champs** tels que l'accueil, l'écoute, l'évaluation, la prise en compte d'un autre accompagnement, l'apprentissage numérique, l'instruction d'une demande... Cet échange peut ensuite générer de nouvelles problématiques, modifier la demande initiale, ou provoquer des émotions. Tout ce **versant social**, parfois difficile à mettre en avant, s'accompagne souvent de l'impossibilité de joindre le.la professionnel.le qui les a orientés, ou de proposer un accompagnement sur la durée. De par sa **position stratégique**, il est particulièrement étonnant d'avoir si peu de valorisation sur ce poste, ni même de formations adaptées !

Quels changements pour le travail social ?

Au cours de nos rencontres, nous avons pu constater que le numérique avait fortement impacté le travail social. Acteur.rice.s souvent en première ligne auprès du public en difficultés, il semble important de se pencher sur les modifications dans leurs pratiques professionnelles. Les questions suivantes cherchent à souligner les enjeux clés du numérique dans le travail social sur un territoire :

Qu'avez-vous remarqué sur .... ?

L'accueil :

... la présence d'équipements en libre service ?
... les tâches réalisées par les professionnel.le.s à l'accueil ?
... les formations de ces professionnel.le.s ?
... à quel moment iels orientent la personne accueillie vers un autre service de la structure, lorsqu'une demande impliquant une manipulation informatique est requise ?
... le pourcentage de demandes liées à une action numérique ?

Les entretiens :

... la formation des professionnel.le.s à l'outil numérique ?
... leur volonté à utiliser l'outil ?
... leurs craintes concernant le développement de la dématérialisation ?
... leur avis sur la complémentarité du travail social et de la médiation numérique ?

D'ordre général :

... les liens entretenus avec les institutions dématérialisant leurs procédures (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT...) ?
... les connaissances du partenariat extérieur sur le sujet ?
... les connaissances sur les différents types de médiation ?
... les difficultés internes liées au numérique ?

SUR LE TERRAIN

La médiation numérique à l'accueil

- L'installation d'ordinateurs en libre-service émerge au sein des accueils. Toutefois, des **formations** importantes sur ces outils sont à prévoir pour les professionnel.le.s proches de ce poste (cf. parties sur les ordinateurs en libre-service)
- L'utilisation d'un outil de répertoire sur les médiations numériques aide à gérer le flux important des demandes liées au numérique, notamment en termes d'orientation.

La formation des professionnel.le.s

Les travailleur.se.s sociaux.les expriment souvent des besoins en formation liés aux outils numériques. Il est possible de suivre des formations à ce sujet auprès de RhinOcc.

L'articulation avec la médiation numérique

Les expériences de terrain montrent que la médiation numérique peut être articulée avec le travail social, en tant qu'**accompagnement complémentaire**. Le travail social garde alors une approche globale de la situation, et joue le rôle de référent pour les partenaires. Ainsi, ce fonctionnement rassure la personne en difficultés, propose un cadre d'intervention et pose les limites de chaque intervention, facilitant l'accompagnement.

Notre analyse de terrain... Des modifications dans la relation au public

- La première demande du public a, en effet, changé avec l'arrivée du numérique. Toutefois , une sollicitation d'aide pour réaliser une démarche en ligne masque souvent les besoins sous-jacents. La complexité de la situation, les difficultés émotionnelles et le souhait d'un accompagnement social émergent en second temps, une fois la demande numérique traitée.
- La **même fracture numérique** que le public est présente chez les professionnel.le.s. De plus, la **nécessité de se former** aux nouvelles gestions des demandes dématérialisées se ressent : les **points d'attention à avoir sont différents**, les « cases » sont **plus strictes** et le traitement des dossiers change. Le **lien avec les institutions** est alors ressenti comme **plus lointain**, pouvant créer des sentiments d'isolement, voire d'abandon.

LES DANGERS POUR LE PUBLIC

Tout au long de ce diagnostic, nous avons pu voir que le numérique soulève de nombreux questionnements quant aux dispositifs et aux pratiques professionnelles sur le terrain. Malgré des va-et-vient constants sur les difficultés rencontrées par le public, il semble important de s'attarder sur les enjeux forts reposant sur l'accompagnement.

PERTE DE CONFIANCE

La confiance est un **lien** à construire entre la personne et le.la professionnel.le, le.la médiateur.rice, ou l'institution. La **dématérialisation**, l'augmentation de la responsabilité, l'**automatisation** des contrôles et de la contrainte d'autonomie a créé un risque en plus, une **vulnérabilité supplémentaire**, et un sentiment d'abandon, de non-considération. Il est important de ne pas envisager la formation au numérique comme une solution à une situation difficile. C'est un **outil faisant partie d'un accompagnement global**, répondant à un besoin d'apprentissage.Le risque engendré est la perte de confiance dans les institutions et les professionnel.le.s de l'accompagnement.

FRACTURE NUMÉRIQUE

La question **économique** a été peu énoncée durant ce diagnostic. Malgré l'augmentation de l'équipement de smartphone dans la population, la **possession d'un ordinateur** et d'une **connexion** au réseau est toujours insuffisante, **faute de moyens financiers** (voir de zone blanche en milieu rural et péri-urbain). Ce problème est un **véritable risque**, car certains contrôles se basent sur l'assiduité et la présence sur l'espace personnel, ou la relève de ses courriers virtuels... Ces actions sont **limitées sur des applications de smartphone**, restreignant la gestion de documents. La **gratuité du réseau internet** et des **tarifs préférentiels** pour l'acquisition d'ordinateurs d'occasion pourraient être de véritables solutions au premier pallier de la fracture numérique et de l'accès aux droits.

INVISIBILISATION DE LA PAROLE

Les dispositifs actuels, renforcés par les **cases prédéfinies des démarches en ligne**, imposent une **catégorisation stricte** de la situation présentée. L'accompagnant.e peut alors être **formaté.e** par le "jargon" institutionnel, et ne comprendre qu'**une demande exprimée dans le lexique** du dispositif sollicité.

Un autre effet peut également se retrouver : **invisibiliser inconsciemment certains aspects** de la situation afin de **trouver des solutions** et/ou **solliciter des dispositifs adéquats**. Si ce processus peut être réalisé par le.la professionnel.le menant l'entretien, la personne rencontrée peut également avoir recours à ce stratagème et **omettre sciemment des éléments de sa situation**. Ainsi, des **difficultés rencontrées peuvent demeurer invisibles**, particulièrement dans le **contexte difficile de demande d'aide**.

RISQUES SOCIÉTAUX

Tous les aspects de la dématérialisation cités précédemment participent au **risque de non-recours aux droits**. Les causes sont difficiles à isoler, mais sont pointées du doigt la complexité des démarches, la non-maîtrise du numérique, mais également le sentiment de manque de considération ou de culpabilisation ressenti par le public.

L'**accès aux droits partiels** peut aussi être rencontré, à défaut d'un accompagnement adapté ou d'une prise en compte partielle de sa situation, voire de non-coordination des acteur.rice.s. Ces risques peuvent avoir un effet important, et générer du découragement, de la perte de confiance, en soi ou dans l'institution. Tous ces facteurs participent aussi à **un risque de désinsertion.**

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX D'INTERVENTION

Quelles attentes pour les différents niveaux d'intervention (institutions, associations, structures à vocation sociale...) ?

Il est important de repérer les différents niveaux d'interventions sur le numérique. L'écosystème d'acteur.rice.s comprend une importante diversité de structures oeuvrant pour l'inclusion numérique des publics. Il nous semblait alors important de réunir sur ce dernier outil les attentes récurrentes exprimées durant nos diagnostics sur l'organisation globale de la médiation numérique sur un territoire :

Sur le territoire, quelles attentes pour les institutions ?

- Conserver des accueils physiques
- Proposer des formations sur les évolutions des sites internet (idéalement avant les changements)
- Donner des informations sur le procédé de traitement des demandes en cours. Par exemple : quelle(s) case(s) faut-il cocher pour mettre une priorité de traitement ? A quel moment intervient une personne physique dans le processus ?
- Communiquer un moyen de contact s'il y a un problème d'instruction d'une demande
- Être présentes dans les concertations de terrain afin de co-construire des solutions

Sur le territoire, quelles attentes pour les associations et les structures d'intervention sociale ?

- Être financées, de manière perenne, pour des postes de médiation numérique et sociale, et de l'équipement
- S'entourer de partenaires, institutionnels et pairs, pour sortir de l'isolement face aux difficultés générés par le numérique
- Avoir une protection légale si le.la professionnel.le est amenée à "faire à la place de"
- Obtenir des moyens et du temps pour se former

LES OUTILS POUR CRÉER UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU ET MUTUALISER DES SOLUTIONS

Ces outils vous sont proposés afin de conduire des réunions autour de la thématique du numérique. Dynamique à initier dans un nouveau réseau ou dans un réseau existant, ces solutions concrètes ont émané du terrain pour travailler ensemble efficacement.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

- **INITIER, ANIMER ET ORGANISER UN RÉSEAU**
- **RÉPERTORIER LES ACTEUR.RICE.S DE SON TERRITOIRE ET CLARIFIER LES MISSIONS DE CHACUN.E.S**
- **SE METTRE DANS LA PEAU DE L'USAGER.ÈRE**
- **FORMER LES PROFESSIONNEL.LE.S EN DIFFICULTÉS**

INITIER, ANIMER ET ORGANISER UN RÉSEAU

Pour créer une dynamique de réseau sur un moyen ou long terme, certaines étapes nous ont semblé importantes à notifier. Il n'est évidemment pas obligatoire de les suivre toutes, mais ces dernières sont le plus souvent évoquées et permettent de répondre aux besoins récurrents soulevés par le diagnostic.

Initier un réseau

1 **Identifier tous les types de structures participant à la médiation numérique**. N'hésitez pas à vous appuyer sur les cartographies (annexe 1) et à ajouter de nouveaux.elles participant.e.s au fil de l'eau.

2 **Proposer aux partenaires de construire un diagnostic partagé.** Il peut s'appuyer sur les outils proposés dans ce kit et en annexe pour élaborer un livrable commun.

3 **Prendre contact et proposer une/des rencontres pour élaborer un répertoire.** Ce répertoire, validé collectivement, sera mis à disposition des partenaires, soit pour un usage professionnel soit à destination des publics. Cette étape est un outil à l'interconnaissance, pas une fin en soi.

4 **Organiser des réunions régulières** (à minima une fois par trimestre) pour travailler ensemble sur **des préconisations** à mettre en place pour renforcer le maillage partenarial. Ces préconisations doivent aboutir le plus possible à des réalisations concrètes.

5 **Élaborer un outil de parcours d'usager.ère.s** qui permet de savoir vers qui orienter les publics en fonction des domaines d'intervention de chaque partenaire.

Organiser un réseau

Dans un contexte où les dispositifs sont en permanente évolution, surtout au vue de la dématérialisation accélérée des procédures, **la rencontre entre les acteur.rice.s** est alors une étape primordiale. En effet, nous avons pu voir tout au long de cette démarche, et de votre diagnostic, que le numérique est, avant tout, un **enjeu à l'échelle d'un territoire**.

Ainsi, il semble important de se **réunir** de manière récurrente pour faciliter l'identification des **projets**, de l'existant, des **missions** de chacun.e et des **besoins** sur le territoire.

Ces rencontres permettent une **acculturation commune** et la co-construction du sens donné aux actions proposées. La coordination des professionnel.le.s de terrain résulte de cette étape, afin d'éviter l'effet « ping pong » du public, créer une dynamique et un **réseau partenarial fort.**

De plus, la présence des institutions, et de tous les acteur.rice.s de proximité est primordiale, pour balayer les problématiques de sens, de répercussions, et de conception de dispositifs au plus près des besoins identifiés.

Exemples d'animation

- Tour d'actualité des structures, présentation du travail, prévoir un échange de support (types flyer)
- Changer régulièrement de lieu pour aller découvrir physiquement les partenaires sur leur terrain
- La convivialité (café, confiseries, temps informels...) est toujours importante, notamment sur la durée
- Prévoir des temps de formation sur des besoins repérés (exemple : découverte d'un site internet institutionnel, présentation d'outil utile, rencontre avec des acteurs externes du réseau...)
- Élaboration des outils communs, temps de travail de réactualisation et d'évaluation
- Faire connaître les appels à projets pertinents (financements publics, fondation, conférence des financeurs...) et imaginer des réponses communes ou coordonnées

RÉPERTOIRE DES POINTS D'ACCÈS ET DES MÉDIATIONS

L'outil de répertoire est un bon support au travail d'interconnaissance des structures et d'orientation du public. Pour faciliter l'émergence de cette production au sein de votre réseau, nous vous proposons cette trame, testée sur un arrondissement de Toulouse. Elle a été conçue pour réaliser un répertoire à destination des professionnel.le.s rencontrant du public en difficultés sociales et numérique. Elle a été réfléchie afin de proposer une classification des structures par catégorie de médiation, pour faciliter la recherche.

L'intérêt de cette démarche est de remplir collectivement ce kit, en atelier par exemple. De ce fait, chaque participant.e peut s'approprier plus facilement cet outil. De plus, ce sujet de travail fait un excellent exercice "brise-glace" entre les participant.e.s. Le processus favorise alors l'interconnaissance des structures, mais fait également des idées de structuration du réseau.

Généralement, la ou les structures porteuses de la dynamique de réseau s'occupent de la conception et de la diffusion de ce répertoire. Par ailleurs, l'exercice peut être renouvelé, une fois par an, pour la mise à jour des données, ou au fil de l'eau selon les remontées des structures. Il est toutefois important de prévoir un point d'étape 6 mois après la diffusion de ce répertoire pour évaluer sa pertinence, son utilisation, et dégager des pistes d'amélioration.

- Si ce "qui fait quoi" est produit sur un secteur plus vaste qu'un arrondissement (intercommunalité, collectivités...), il parait plus pertinent de délimiter des zones géographiques avant de reprendre, par zone, cette classification.
- Bien entendu, tous les éléments annotés ci-dessous ne conviennent pas à tous les secteurs. Il est possible de retirer ou d'ajouter des informations, des colonnes, des types de structure, à votre guise !
- Vous pouvez tout à fait reprendre la trame de ce répertoire et adapter le aux couleurs de votre structure porteuse du projet !

TRAME DE RÉPERTOIRE DES POINTS D'ACCÈS ET D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE ET/OU SOCIAL

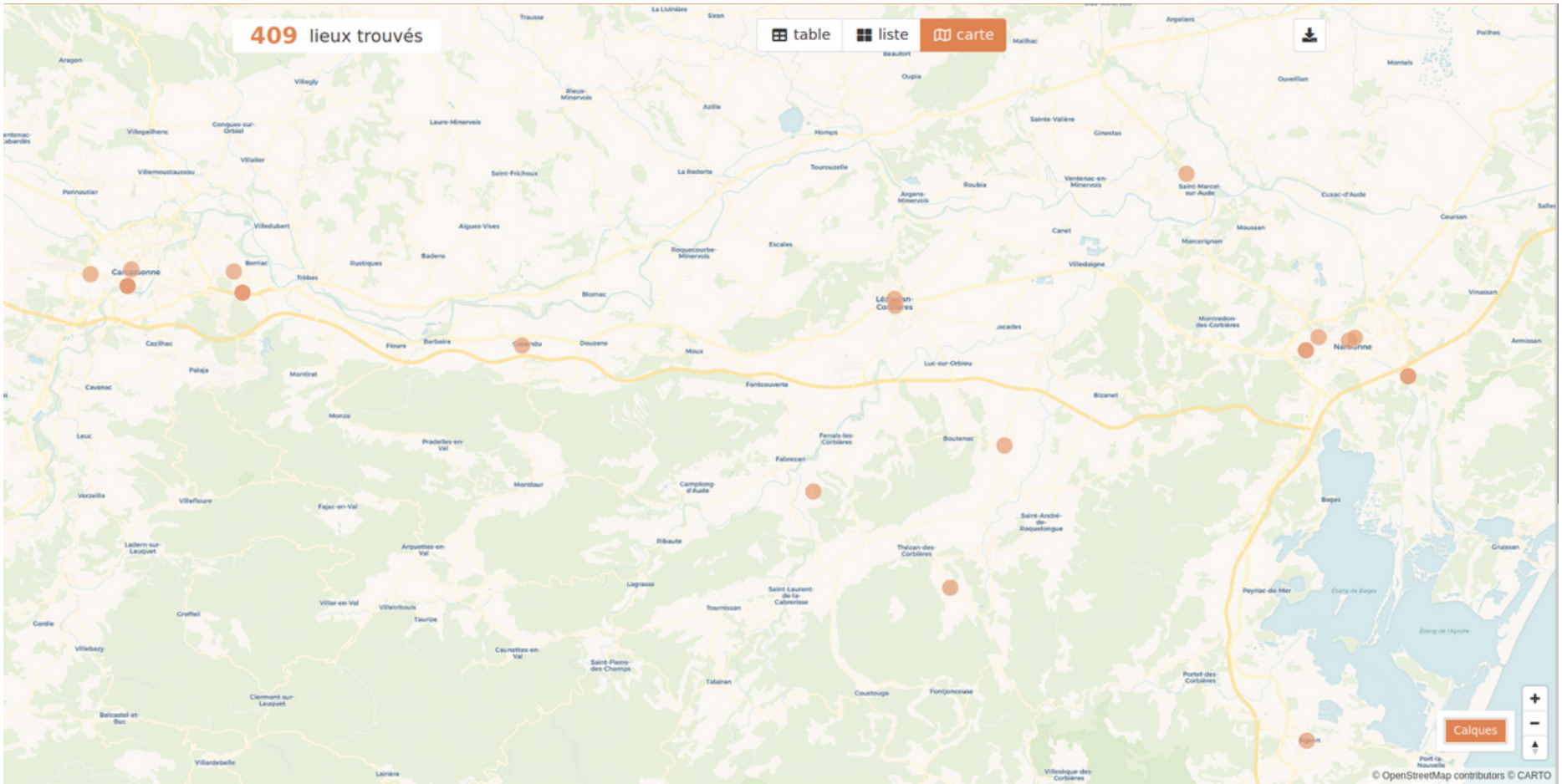
SOMMAIRE CLASSIQUE

- Points ordinateurs en libre-service (sans accompagnement) ... p.
- Ateliers collectifs et ordinateurs en libre-service ... p.
- Ateliers collectifs ... p.
- Accompagnements aux droits dématerialisés ... p.
- Accès libre et droits dématerialisés ... p.
- Institutions publiques et droits dématerialisés spécifiques ... p.
- Fab lab, espace de co-working, tiers lieux ... p.
- Ressources accessibles - hors secteur ... p.

SOMMAIRE RECAPITULATIF

Nom de la structure	Pages	Ordinateur libre service	Ordinateur libre service avec médiation	Accompagnement aux droits dématérialisés	Ateliers de formation	...	Quartier
MJC de Lezignan	p.6	X		X	X	...	Centre
						...	
						...	
						...	
						...	
						...	

Visualisation des lieux sur une carte



Lien de la cartographie en ligne : https://rhinocc.fr/carte/ (par exemple)

Sur un fond de carte, n'hésitez pas à ajouter le nom des points sur la carte directement afin de visualiser vos lieux ressources rapidement.

LE RÉPERTOIRE
Guide de remplissage

Le répertoire est découpée en plusieurs colonnes afin de répertorier les services de médiation proposées, les domaines d'intervention de la structure, et les conditions d'accès au(x) service(s). L'inscription du contact d'une personne référente par structure dans ce répertoire facilite l'orientation des usager.ère.s, la transmission des informations liées à l'activité en question et la mise à jour du répertoire. Par ailleurs, vous pouvez vous appuyer sur les terminologies et les définitions proposées dans ce kit pour décrire les services proposés.

La structure	Services de médiation numérique	Spécificités et domaines d'intervention	Public et Conditions d'accès	Horaires de la médiation
• Nom • Adresse postale • Adresse mail de la structure • Numéro de téléphone • Coordonnées d'une personne contact (si souhaité)	<u>Détails des activités</u> : • Type de médiation réalisée • Présence de professionnel.le.s • Intervention individuelle ou collective • Numérique ou accès aux droits • Prévention ou montée en compétences • ...	Type de structure : • épicerie solidaire • association spécialisée • ... Domaine d'intervention : • Emploi • Logement • Famille • ... Limites : • Uniquement sur le site de Pôle Emploi • Ne fait pas de dossier de logement • ...	• Typologie de public reçu (par médiation) • Modalité de contribution financière	Horaire du service de la médiation proposées (peut être différenciés selon le service)

PAGE D'EXEMPLE

La structure	Services de médiation numérique	Spécificités et domaines d'intervention	Public et Conditions d'accès	Horaires de la médiation
ATELIERS COLLECTIFS ET ORDINATEURS EN LIBRE-SERVICE				
Avenir Nouvelle Maison des chômeurs 115, rue Bonnat 31400 Toulouse 05 34 31 33 11	• Ateliers informatiques : Plusieurs niveaux Séances thématiques (Pôle Emploi, création de site, messagerie) • Accès libre à internet (avec présence de professionnel.le si besoin) • Wi-Fi proposé	<u>Domaine d'intervention :</u> • Plateforme d'accueil, d'écoute, d'informations et d'orientation • Services spécialisés (défense des droits, soutien aux démarches, <u>Limites :</u> • n'intervient pas sur le budget • pas de travailleur.se.s sociaux	Tout public, adhésion 5€ l'année pour les chômeurs, sinon 20€ l'année Ateliers informatiques possibles par prescription PLIE	• Accueil tous les matins de 9h à 12h • Hors de ses horaires, sur rendez-vous • Formation toute la journée, sur inscription
ACCOMPAGNEMENTS AUX DROITS DEMATERIALISÉS				
Avenir Nouvelle Maison des chômeurs 115, rue Bonnat 31400 Toulouse 05 34 31 33 11	Entretien démarche dématérialisée, créer un CV ou une lettre de motivation	<u>Domaine d'intervention :</u> • Accompagnement au projet • Services spécialisés (défense des droits, soutien aux démarches, • Aide à la recherche d'emploi…) <u>Limites :</u> • n'intervient pas sur le budget • pas de travailleur.se.s sociaux	Tout public, adhésion 5€ l'année pour les chômeurs, sinon 20€ l'année	• Accueil tous les matins de 9h à 12h • Hors de ses horaires, sur rendez-vous

RÉFLEXIONS SUR LE PARCOURS DE L'USAGER.ÈRE

Comment animer l'émergence d'un parcours de l'usager.ère ?

Prérequis

- Cette étape est nécessairement faite après la mise en réseau des acteur.rice.s et la présentation, voir l'interconnaissance des activités et des projets de chacun.e.s.
- Il est également nécessaire d'avoir établi un répertoire, ou de s'appuyer sur une cartographie

SE METTRE DANS LA PEAU DE L'USAGER.ÈRE

Pour travailler sur les préconisations à mettre en place pour **renforcer le maillage partenarial**, se pencher sur le "parcours usager.ère" peut apporter un éclairage complémentaire. Il s'agit d'**associer à l'analyse "experte"** (des acteurs de la médiation numérique et sociale), l'**analyse d'usage** et **le vécu des publics**. Ainsi, pour travailler la reconstitution du "parcours usager.ère.s" au sein de votre réseau, nous vous proposons quelques étapes importantes :

▶ Choisir une ou plusieurs types de demande

- Travailler à partir d'une demande simple, puis complexifier les besoins émergents au fil de son parcours : ils peuvent être nombreux, et cachés derrière une première demande
- Veiller à varier les besoins et les thématiques abordées pour que tous les membres du groupe réseau s'y retrouve (ex : modifier sa situation CAF / répondre à une annonce d'emploi / imprimer une attestation / fabriquer un objet...)

▶ Choisir une méthode

- soit les membres du groupe réalisent en réel le parcours (un peu comme un jeu de rôle)
- soit les partenaires reconstituent le parcours de l'usager à partir des réponses qu'iels donnent chacun.e eux-mêmes (à quoi je répond, vers qui j'oriente etc...), ou des réponses aux questions posées à des usager.ère.s

Réaliser le parcours en prenant soin :

- d'identifier un.e référent.e ou animateur.rice
- de noter les observations à chaque étape. (Acteur.rice.s en présence - Réponse et orientation proposées - Éléments facilitateurs / points faibles - Ressentis)
- de proposer une synthèse sous la forme par exemple d'une représentation graphique (cf. Design thinking)

Analyser collectivement le ou les parcours et proposer des solutions d'amélioration

- Obstacles, difficultés rencontrées / éléments facilitateurs
- Pistes d'améliorations à apporter
- Éléments de mise en œuvre concrets (qui fait quoi, échéance,...)
- Définition des priorités au sein du réseau

Au terme de ce premier exercice, il est attendu de mieux identifier :

- les problèmes qu'il rencontre, et à quelle étape
- combien de temps prend un parcours complet ?
- le niveau d'information des interlocuteur.rice.s professionnel.le.s nécessaire pour orienter efficacement le public
- est-ce que toutes les dimensions de la demande (exprimée, cachée ou apparue en cours de parcours) sont prises en compte ?
- un potentiel effet "ping-pong" (et comment l'éviter)
- quelles méthodes d'accroche et d'orientation pourraient être utilisées pour faciliter l'adhésion et le suivi du parcours de l'usager.ère

Pour aller plus loin...

En complément, il est possible d'utiliser des méthodes d'observation et d'analyse du réel parcours de l'usager : https://comment-faire.modernisation.gouv.fr/decouvrir-le-design-public/janalyse-le-parcours-des-usagers/ ou https://www.inclusion-numerique.fr/parcours-usager/

LES PASSERELLES ENTRE LES STRUCTURES

En complément du regard de l'usager, il est intéressant de se pencher sur le degré des liens à construire entre les structures. Pour cela, et dans la logique du parcours de l'usager.ère, nous vous proposons un petit **jeu de rôles** autour de **scénari** à réaliser au sein de votre réseau.
Les objectifs sont de s'interroger sur **la manière de prendre en compte, collectivement, les besoins du public,** de **conscientiser le parcours de l'usager.ère**, et les besoins de **création de passerelles** entre les différentes structures.

SCÉNARIO A

Un parent inquiet n'arrive pas à suivre les devoirs de ses enfants collégiens sur l'ENT, il exprime son désarroi à l'accueil de son antenne mairie de proximité lorsqu'il refait sa carte d'identité. Il avoue que "le numérique et moi, ça fait deux".

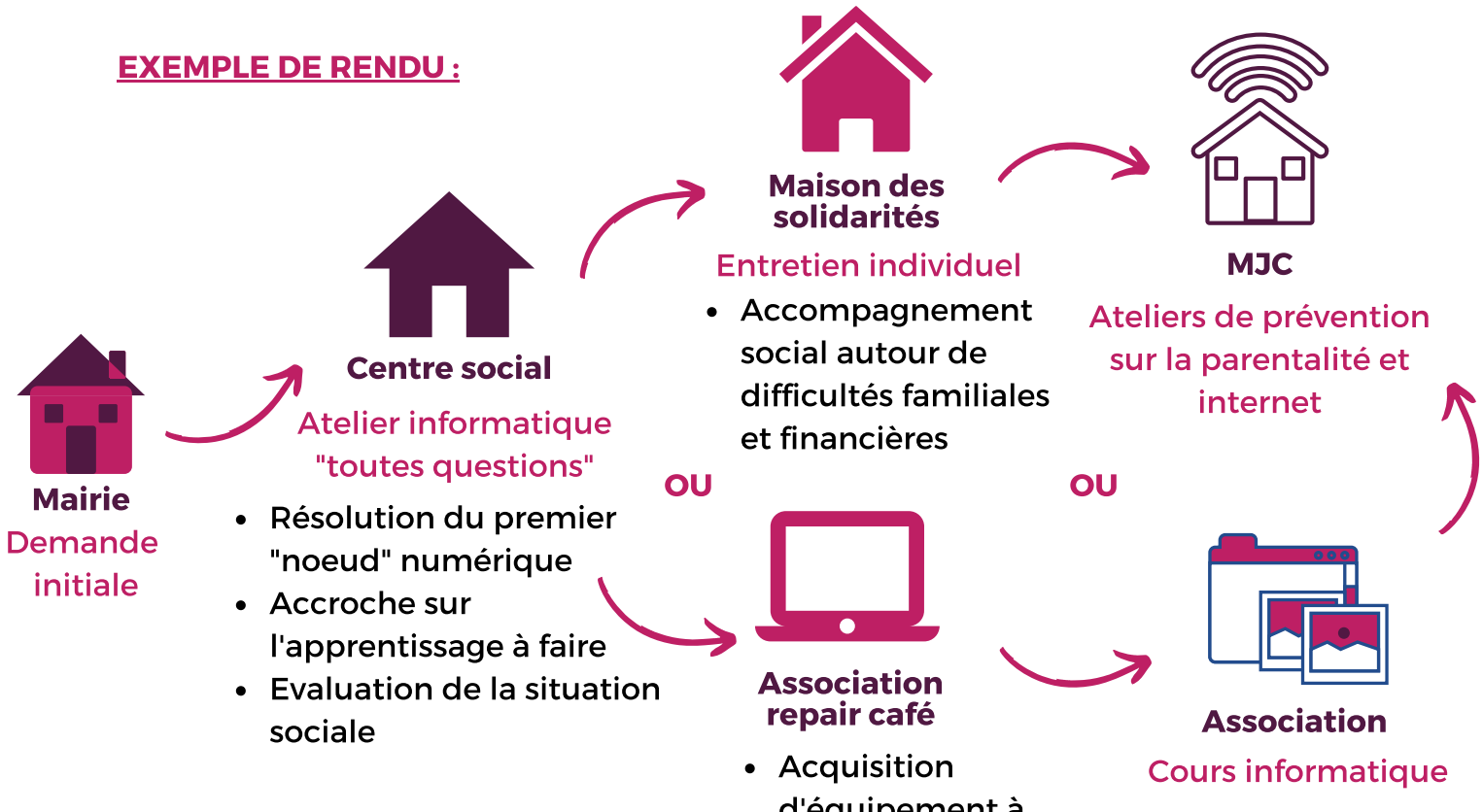
CONDITIONS :

Il a reçu des codes du collège, par mail. Il n'a pas d'ordinateur chez lui, mais un smartphone.

Pistes de solutions, après analyse de la situation :

- Traiter les questions de l'orientation vers de la formation, de l'accès, de l'acquisition de matériel.
- Accroche et orientation vers des ateliers de sensibilisation aux risques internet ou prévention parentalité/numérique.
- Voir évaluation de la situation sociale et son besoin d'accompagnement

EXEMPLE DE RENDU :



LES PASSERELLES ENTRE LES STRUCTURES

Il est ainsi possible de faire le même travail avec ces autres scénari :

SCÉNARIO B

Une personne de 27 ans a perdu son emploi d'intérimaire en bâtiment. A la bibliothèque, il voit des ordinateurs en libre-accès et exprime son besoin à la bibliothécaire : son agence d'interim lui a dit de s'inscrire à Pôle Emploi sur internet. Il ne sait pas de quelle agence il dépend.

CONDITIONS :

Il a des documents pour justifier ses ressources en format papier et sa pièce d'identité. Il n'a jamais été inscrit à Pôle Emploi avant, il est stressé, en attente de revenus, et a besoin d'être rassuré.

Pistes de solutions, après analyse de la situation :

- Traiter l'orientation partenariale vers quelqu'un qui va pouvoir gérer l'évaluation de la situation sociale et administrative et l'urgence en premier lieu
- Evaluation de son niveau numérique à la suite, et travail sur l'accroche vers la formation au numérique en second temps, et de manière articulée avec l'accompagnement social

SCÉNARIO C

Une personne de 55 ans perçoit une aide au logement et doit faire sa déclaration annuelle de ressources pour la CAF. En arrêt maladie depuis 9 mois, elle a besoin d'une attestation d'indemnité journalière à transmettre sur son espace personnel CAF. Elle demande de l'aide à un bénévole qui anime le café "repair numérique" de son quartier.

CONDITIONS :

Elle n'a pas de compte Ameli et n'a pas d'adresse mail. Elle est isolée et exprime sa souffrance liée à sa santé et à "son incompétence".

Pistes de solutions, après analyse de la situation :

- Évaluer la problématique et imaginer un accompagnement global.
- Prendre conscience que l'accompagnement va être long, et pas toujours numérique.
- Se pencher sur des solutions d'ateliers d'entraide, de cours informatiques à visée de lien social.
- Se questionner sur la place du bénévole et sa formation à recevoir ce type d'émotions

LES PASSERELLES ENTRE LES STRUCTURES

SCÉNARIO D

Une personne a inventé un procédé, il a besoin de fabriquer un prototype pour présenter son projet à un potentiel investisseur. Il souhaite être accompagné dans le montage de son activité et demande de l'aide à la maison France Services de proximité

CONDITIONS :

Il touche un salaire équivalent à un SMIC mais n'a pas d'argent à mettre dans son projet, il doit assurer la protection industrielle de son invention.

Pistes de solutions, après analyse de la situation :

- Évaluer sa situation financière, sociale.
- Orienter vers un accompagnement de projet (financements, statut, brevet, déclaration...), sur du moyen terme.
- Proposer Fab Lab et espaces de co-working, et voir s'il y a potentiellement des groupes d'entraide sur le sujet, en complément.

SCÉNARIO E

Une personne âgée a besoin d'aide pour sa déclaration d'impôt, elle exprime cela à l'animateur du festival "Numérique en scène" organisé par le centre social de son quartier.

CONDITIONS :

Elle connaît le montant à déclarer, mais le centre des impôts lui a dit qu'elle doit ouvrir son espace personnel.

Pistes de solutions, après analyse de la situation :

- Quel diagnostic de la situation ?
- Évaluation de l'urgence
- Connaissance du réseau partenariat : identifier un.e acteur.rice capable d'évaluer, d'informer et d'orienter la personne OU proposer directement une structure ressource identifiée sur le territoire

Ces scenari peuvent ainsi être supports à des jeux de rôles, afin de travailler sur le parcours de l'usager.ère. Il est tout à fait possible d'imaginer l'exercice en **ajoutant des besoins secondaires au fil de l'eau**. Par ailleurs, il est possible de **se baser sur les structures présentes sur son territoire**. A défaut, le résultat est également bénéfique si les structures ne sont pas nominatives, notamment pour faire **émerger de nouveaux projets**.

FORMER LES PROFESSIONNEL.LE.S EN DIFFICULTÉS

La valorisation de ces métiers clés est une des revendications les plus fortes émanent du terrain. Ainsi, le collectif Coll.in propose également **des formations**, construites grâces aux **expertises de terrain** des structures membres, et aux **diagnostics de territoire**. La particularité de ces formations est de proposer un cursus général, tout en permettant un **parcours individualisé** en prenant en compte les **problématiques spécifiques** à votre territoire et votre structure. Il est également possible de choisir **des modules adaptés à vos besoins**, avec l'idée d'un cycle de formation plus court.

LE CATALOGUE DE FORMATION COMPREND :

- Deux parcours de formations :
  - **Pour les acteur.rice.s du secteur social** : Intégrer l'utilisation d'outils numériques dans l'accompagnement social
  - **Pour les médiateur.rice.s numériques et sociaux** : Adopter une posture sociale dans l'accompagnement numérique
- Une plateforme de partage de contenus pédagogiques

EXEMPLE DE PARCOURS

Une travailleuse sociale s'interroge sur les limites de son intervention professionnelle lorsqu'elle est confrontée à une démarche dématérialisée. Elle souhaite connaître le cadre légal de son intervention.

Après un diagnostic de la situation, co-construit avec Coll.in et la structure demandée, les besoins repérés sont :

- Se protéger dans sa pratique
- Connaître les techniques de l'accompagnement numérique
- Savoir orienter vers un.e professionnel.le de son territoire

Cycle de formation proposé :

- Module 3 : Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager.ère.s
- Module 5 : Savoir accompagner en individuel les publics sur l'outil numérique (techniques de l'accompagnement individuel)
- Module 4 : Connaître l'environnement et mettre en réseau les participants

Pour aller plus loin...

Au sein du réseau de partenaires construit autour du sujet du numérique sur le territoire, de nouvelles interrogations peuvent émerger. Ainsi, Coll.in peut alors vous proposer :

Coll.in
COLLECTIF D'INCLUSION NUMÉRIQUE

- Un accompagnement pour l'animation de votre réseau
- Des formations issues de notre catalogue de formation
- Un accompagnement au sein de votre structure pour vous aider à développer de la médiation numérique

Toutes nos actions sont articulées avec les actions du Hub RhinOcc, que vous pouvez retrouver sur le lien suivant :

- https://rhinocc.fr/

RhinOcc
Réseau et Hub de l'inclusion Numérique en Occitanie

Par ailleurs, les dispositifs APTIC et Aidants Connect évoqués dans nos outils peuvent se trouver sur les liens suivants :

- **APTIC** https://www.aptic.fr/

#APTIC

- **Aidants Connect**
  https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/

Aidants Connect

ANNEXES

- **ANNEXE 1 : EXEMPLES DE CARTOGRAPHIE - P.42**
- **ANNEXE 2 : IDENTIFIER LES BESOINS DES PUBLICS - P.43**
- **ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE DE REMONTÉES DES BESOINS DES PARTENAIRES EN MATIÈRE DE FORMATIONS, DE MATÉRIEL - P.53**
- **ANNEXE 4 : BIBLIOGRAPHIE EXPLORATOIRE - P.54**

Ces annexes sont des outils utilisés par nos structures. Supports à notre démarche, nous vous proposons donc ces annexes documentant nos sources bibliographiques et en ligne, ainsi que des outils complémentaires à certaines étapes évoquées durant ce kit.

Annexe 1

LES CARTOGRAPHIES EXISTANTES

- https://rhinocc.fr/cartographie/

  La cartographie de RhinOcc a pour vocation de regrouper tous les points de médiation et d'inclusion numérique sur les départements de l'Aude, du Gers, de la Haute Garonne et des Hautes Pyrénées.

- http://annuaire.mediation-numerique.fr/annuaire.html

  Cette cartographie n'a pas été mise à jour récemment, mais référence beaucoup de lieux. Le système de recherche est intuitif, et il propose une catégorisation très complète des différents types de médiation existantes.

- https://www.maisondeservicesaupublic.fr/

  Ce site internet répertorie toutes les maisons des services au public et les maisons France Service.

- https://www.aptic.fr/les-acteurs-qualifies/

  Le site APTIC propose notamment une cartographie des lieux labélisés APTIC.

- https://www.lesbonsclics.fr/fr/cartographie

  Les structures s'inscrivent, l'adresse et le nom de la structure est requise. La création de son espace perso génère son référencement sur la cartographie. **contact@lesbonsclics.fr** Pour modifier sa structure, il faut uniquement envoyer un mail à cette adresse.

- https://www.tierslieuxoccitanie.com/tiers-lieux/

  Le réseau des tiers lieux en Occitanie propose également une cartographie relative au label éponyme.

Annexe 2

IDENTIFIER LES BESOINS DES PUBLICS

En parallèle, il est important de consulter les publics sur leurs équipements, leurs usages du numérique et les difficultés qu'iels peuvent rencontrer. Cette enquête peut être plus rapide que celles auprès des professionnel.le.s. En effet, elle peut être conduite sans forcément prendre de temps de rendez-vous, au fil du flux de personnes accueillies dans une structure. Toutefois, des entretiens plus poussés peuvent évidemment compléter la démarche.

QUESTIONNAIRE POUR CONNAÎTRE LES USAGES ET LES DIFFICULTÉS DU PUBLIC

Les équipements que vous utilisez

De quelle manière avez-vous accès aux équipements suivants ?
Plusieurs réponses possibles.

	Je n'y ai pas accès	Dans un espace dédié (ex : maison des chômeurs, médiathèque)	Un proche me le prête	J'en suis propriétaire
Ordinateur fixe				
Ordinateur portable				
Smartphone				
Tablette				
Clé USB				
Imprimante				
Scanner				

Quelle est selon vous votre niveau de maitrise des équipements suivants ?
Une seule réponse possible par ligne

	Je ne sais pas m'en servir	Moyen	Bon
Ordinateur			
Smartphone			
Tablette			
Imprimante			
Scanner			

À quelle fréquence utilisez-vous les équiperments suivants ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Jamais	Rarement	Une fois par semaine	Tous les jours
Ordinateur				
Smartphone				
Tablette				
Imprimante				
Scanner				

À quelle fréquence utilisez-vous les équiperments suivants ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Aucun	Pour mes loisirs	Pour chercher un emploi	Pour travailler	Pour mes démarches administratives
Ordinateur					
Smartphone					
Tablette					
Imprimante					
Scanner					

Votre utilisation des mails

Avez-vous une adresse mail ?
Une seule réponse possible.

☐ Oui ☐ Non

Si oui, à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
Une seule réponse possible.

☐ Jamais ☐ Rarement ☐ 1 fois par semaine ☐ Tous les jours

Savez-vous gérer votre adresse mail sur les équipements suivants ?
Plusieurs réponses possibles.

	Oui	Non
Ordinateur		
Smartphone		
Tablette		

Savez-vous ... ?
Une seule réponse par ligne possible.

- **Joindre un document à un mail ?** ☐ Oui ☐ Non
- **Récupérer un document joint à un mail que vous avez reçu ?** ☐ Oui ☐ Non
- **Envoyer un mail à plusieurs destinataires en même temps ?** ☐ Oui ☐ Non
- **Transférer un mail ?** ☐ Oui ☐ Non

Les fonctions que vous utilisez

Utilisez-vous la bureautique pour les fonctions suivantes ?
Une seule réponse par ligne possible.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas le faire	Je sais le faire mais je ne le fais pas	Je le fais
Utiliser un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word)				
Utiliser un tableur (Excel)				
Enregistrer des documents à un endroit précis)				
Utiliser une clé USB				

Utilisez-vous Internet pour les fonctions suivantes ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas le faire	Je sais le faire mais je ne le fais pas	Je le fais
Faire une recherche d'information				
Acheter/payer				
Faire mes démarches administratives				

De quel site vous servez-vous ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas m'en servir	Je m'en sers	Je ne m'en sers pas car je préfère me déplacer
Pôle emploi				
CAF				
CPAM				
Impôts				
Mairie de Toulouse (cantine, papiers)				
Préfecture				
Réseaux sociaux (Facebook, instagram)				
Réseaux sociaux professionnels (Viadeo, LikedIn)				
Banque				
Dossier logement				

Dans le cadre de votre recherche d'emploi, utilisez-vous l'informatique pour les fonctions suivantes ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas le faire	Je sais le faire mais je ne le fais pas	Je le fais
Chercher une offre d'emploi				
Chercher une formation				
Répondre à une offre d'emploi en ligne				
Créer un CV et le mettre en ligne (ex : sur Pôle Emploi)				
Écrire et envoyer une lettre de motivation				
Utiliser les outils de l'Emploi Store				

L'accompagnement dont vous avez besoin

Si vous avez répondu "Je ne sais pas le faire" une ou plusieurs fois aux questions précédentes, souhaiteriez-vous suivre une formation ?
Une seule réponse possible.

- **Oui**
- **Non**
- **Je suis déja en formation.**

Si non, pourquoi ?
Plusieurs réponses possibles.

- [ ] **Je n'ai pas d'équipement donc inutile**
- [ ] **Je préfère le contact humain**
- [ ] **Je n'ai pas assez de motivation**
- [ ] **Je trouve que cela nécessite trop de temps**
- [ ] **J'ai peur de ne pas réussir**
- [ ] **On ne me propose pas de formation qui me convienne**
- [ ] **Autre :**

Si oui ou si vous suivez une formation, quel(s) thème(s) souhaiteriez-vous voir abordés ?
Plusieurs réponses possibles.

- [ ] **Utilisation du matériel (impression, scan, ...)**
- [ ] **Bureautique (Word/Excel/Powerpoint, création et enregistrement de fichiers, ...)**
- [ ] **Internet (recherches, boîte mail, ...)**
- [ ] **Informatique dans le cadre de la recherche d'emploi (répondre à une annonce, CV, LM, ...)**
- [ ] **Informatique dans le cadre des démarches administratives (Pôle Emploi, CPAM, CAF, impôts, ...)**
- [ ] **Autre :**

Si oui ou si vous suivez une formation, sur quel(s) équipement(s) souhaiteriez-vous être formés ?
Plusieurs réponses possibles.

- [ ] **Ordinateur**
- [ ] **Imprimante**
- [ ] **Smartphone**
- [ ] **Scanner**
- [ ] **Tablette**

Votre envie d'utiliser l'informatique et l'impact de la dématérialisation sur votre quotidien

La dématérialisation des activités suivantes vous pose-t-elle problème ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Énormément
Recherche d'emploi (annonces en ligne, réseaux sociaux professionnels, ...)				
Démarches administratives (Pôle Emploi, CAF, ...)				

En quoi la dématérialisation peut-elle vous poser problème ?
Plusieurs réponses possibles.

- ☐ **Elle supprime les relations humaines directes**
- ☐ **Cela nécessite un budget trop important (matériel, abonnements)**
- ☐ **C'est trop compliqué**
- ☐ **Le fait de passer par l'outil informatique nécessite trop de temps**
- ☐ **Je manque de motivation, cela me décourage dans la réinsertion sociale et professionnelle**
- ☐ **Cela manque d'aide personnalisée**
- ☐ **J'ai peur que les informations ne soient pas fiables, pas claires**
- ☐ **Je ne sais pas ce qui est fait des informations personnelles qu'on me demande de fournir**
- ☐ **Je suis dans l'incapacité physique d'utiliser l'outil informatique**
- ☐ **Autre :**

En quoi la dématérialisation peut-elle vous aider ?
Plusieurs réponses possibles.

- [ ] **Cela me fait gagner du temps**
- [ ] **Cela m'évite de me déplacer**
- [ ] **Cela me permet d'avoir des informations claires et fiables**
- [ ] **Cela me permet de garder du lien avec mes proches, mon réseau, ...**
- [ ] **Cela me permet d'avoir une information très rapidement**
- [ ] **Autre :**

La dématérialisation crée-t-elle chez vous un sentiment d'isolement ?
Une seule réponse possible.

◎ **Pas du tout** ◎ **Un peu** ◎ **Beaucoup** ◎ **Énormément**

Votre profil

Vous êtes ?
Une seule réponse possible.

◎ **Demandeur.euse d'emploi**
◎ **Salarié.e à temps partiel**
◎ **Salarié.e à temps complet**
◎ **Retraité.e**
◎ **Étudiant.e**
◎ **Personne au foyer**
◎ **Autre :**

Vous avez ?
Une seule réponse possible.

◎ **Moins de 25 ans**
◎ **Entre 25 et 35 ans**
◎ **Entre 35 et 55 ans**
◎ **Plus de 55 ans**

EXEMPLE DE RÉSULTATS ÉMANENT DU QUESTIONNAIRE PRÉCÉDENT

Cette enquête a été réalisée auprès de personnes fréquentant l'association Avenir, Nouvelle maison des chômeurs, entre mai et septembre 2018. 245 réponses ont été récoltées. Les chiffres exposés sont issus de cette enquête. Les verbatims sont issues d'observations auprès de personnes fréquentant l'association, durant des entretiens individuels, des ateliers informatiques ou des petit-déjeuners débat.

Avoir ou savoir

117 personnes possèdent un ordinateur portable.
Pourtant, elles déclarent que leur maitrise de l'outil informatique est bon pour seulement **40,5%** d'entre elles, moyen pour **26,5%**, et **33%** disent ne pas savoir faire.

« Avant, j'utilisais le net pour chercher des informations, de l'emploi, des solutions pour ma situation. J'ai été très active. Mais j'ai lâché maintenant, ça m'a lassé. Ce n'est pas magique ! »

« J'utilise tout le temps Facebook, et ma messagerie, mais je ne connaissais pas comment faire pour les démarches à la CAF, à Pôle Emploi, la carte grise... »

Isolement et maitrise

70% estiment que la dématérialisation a créé chez eux un sentiment d'isolement. Si leur maitrise de l'outil informatique est bonne, **24%** d'entre eux se sentent isolés. Si le niveau de maitrise est moyen, le pourcentage monte à **73%**

« Certaines personnes ne voient pas toujours l'intérêt de l'informatique. Les délais administratifs sont toujours longs, et les difficultés à devoir demander à des institutions de l'aide n'a pas changé »

Plus et moins

57,8% pensent que la dématérialisation leur fait gagner du temps. Toutefois, **46,8%** évoquent qu'elle leur pose problème car ils.elles ne savent pas comment sont utilisées leurs informations personnelles.

61% des personnes pensent que la dématérialisation évite de se déplacer, mais **33%** ont peur que les informations sur le net ne soient pas fiables.

Adresse mail

Si certaines démarches en ligne requierent obligatoirement une adresse mail pour qu'elles aboutissent, **15,6%** des interrogés.e.s n'utilisent pas son adresse mail alors qu'ils.elles en possèdent une, et **22,9%** l'utilisent une fois par semaine.

« En fait, il faut être calé en informatique et en administration ! »

Annexe 3

QUESTIONNAIRE, REMONTÉES DES BESOINS DES PARTENAIRES

- Avez-vous des besoins en matériel ? Si oui, lequel ?
- Avez-vous du matériel à donner ? Si oui, lequel ?
- Donnez-vous accès à du wifi dans vos locaux ?
- Quel est votre champ d'intervention (pour alimenter le « Qui fait Quoi ») ?
  - Accès à l'Emploi
  - Accès à la formation
  - Logement
  - Accès à la santé
  - Droit des étrangers
  - Surendettement
  - Surendettement
  - Retraite
  - Garde d'enfants
  - Scolarité
  - Autre : lequel ?
- Vos locaux sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ?
- Pouvez-vous donner les coordonnées d'une personne référente sur cette question dans votre structure ? Si oui, merci de les indiquer ci-dessous :
- Sur l'utilisation de quel site institutionnel seriez-vous intéressé d'être formé ?
- Numérotez par ordre de priorité les sites pour lesquels une formation vous semble nécessaire (1 étant le plus important…) :
  - Pôle emploi
  - CAF
  - Ameli
  - ANTS (Permis de conduire…)
  - CARSAT
  - Impots.gouv
  - Compte Personnel d'Activité
  - Site de la mairie
  - Demande de logement
  - Site de la préfecture pour la prise de RDV étrangers
  - Ministère de l'intérieur (demande de casier judiciaire)

Merci de votre participation !

Annexe 4

BIBLIOGRAPHIE EXPLORATOIRE (et non exhaustive)

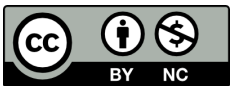
- Baronnet, J., Lyet, P., Poujol, V. & Valle, M.. « Les travailleurs sociaux : coproducteurs outémoins de l'invisibilité sociale ? ». Recherche sociale, 215,2015, 93-133 Disponible sur : **https://www.cairn.info/revue-recherche-sociale-2015-3-page-93.htm**
- Ben Youssef, A. « Les quatre dimensions de la fracture numérique ». Réseaux. 2004,n°127-128, p. 181-209. Disponible sur : **https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm**
- Bouquet B., Jaeger M., « L'e-inclusion, un levier ? », Vie sociale, n° 11, 2015/3, p. 185-192.Disponible sur : **https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-185.htm**
- CREDOC, « Baromètre du numérique 2018 », 18ème édition, Décembre 2018Défenseurs des droits, « Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, 03/2017, 40 p.
- Défenseurs des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux droits », Rapport, 2019, 70 p.
- GIS Marsouin, « Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français », mars 2017
- GIS Marsouin, « Accès au numérique des Français et couverture territoriale », octobre 2019, Disponible sur : **https://www.marsouin.org/article1183.html**
- Mazet P., « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », La Vie des idées , 2019. Disponible sur : **http://www.laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html**
- Plateforme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône Alpes, « Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou frein pour l'accès aux droits ? », Focus de la PFoss n°29, Décembre 2018. Disponibles sur : **https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2019/01/Synthese_Numerique_2018_Focus_PFoss_29.pdf**
- Porte E., « Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers »,Cahiers de l'action 2017/1 (N° 48), Institut national de la jeunesse et de l'éducationpopulaire, 96 p.
- Soulet M-H., « La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique », Pensée plurielle,2005/2 no 10, p. 49-59.

Ce kit a été réalisé sous la coordination et la rédaction de Gwladys Vallart (Coll.in).

Avec les contributions de :

- Marie Lacoste (Avenir, nouvelle maison des chomeurs - 31)
- Catherine Claustre (MJC Lezignan Corbières - 11)
- Lucette Escudier et Clara Carillo (FFPE - 31)
- Marie Janote (Coll.in)
- Olivier Hag (Combustible numérique - 31)

Pour nous contacter, vous pouvez écrire un mail à l'adresse suivante :
contact@coll-in.org



Cette œuvre est mise à disposition sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 3.0 France. Pour voir une copie de cette licence, visitez http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/fr/ ou écrivez à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Coll.in / SIÈGE SOCIAL
Chez Avenir Nouvelle maison des chômeurs
115, rue Bonnat
31400 TOULOUSE
07 55 62 90 36
07 55 64 64 82

coll.in
COLLECTIF D'INCLUSION NUMÉRIQUE
RhinOcc
Réseau et Hub de l'inclusion Numérique en Occitanie
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE
BANQUE des TERRITOIRES
Caisse des Dépôts GROUPE
AG2R LA MONDIALE
l'Europe s'engage en France
UNION EUROPÉENNE