

# INCLUSION SOCIALE / PRÉCARITÉ

## Ce qui fonctionne bien et qui pourrait être amélioré

Constats	Propositions d'actions
<ul style="list-style-type: none"><li>- Nombreux lieux et acteurs présents sur le territoire pour :<ul style="list-style-type: none"><li>o proposer un accès aux outils numériques ;</li><li>o accompagner à l'usage numérique ;</li><li>o accompagner aux démarches numériques</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Améliorer l'identification des lieux et le niveau de l'offre de service proposée</li><li>- Coordonner et structurer l'action des acteurs de la médiation numérique</li><li>- Améliorer l'accès (horaires et jours d'ouverture)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La CAF est engagée dans une convention d'objectifs et de gestion qui définit les modalités d'un accueil physique inconditionnel (principe intangible), notamment pour les publics les plus fragiles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Articulation des partenaires pour répondre au besoin de proximité des usagers et aux difficultés de mobilité</li><li>- Le réseau des espaces France services permet notamment d'apporter un premier niveau d'accompagnement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Présence d'espaces numériques en libre service permettant aux usagers d'avoir accès à l'outil informatique pour réaliser ses démarches + possibilité d'un accompagnement en fonction du degré d'autonomie numérique pouvant aller jusqu'à « faire à la place de »</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La configuration des espaces d'accueil du public doit être réfléchie pour prendre en compte les problématiques des publics fragiles (handicaps, confidentialité, etc.)</li><li>- Les espaces France services répondent à un cahier des</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-</li></ul>

charges prévoyant la mise à disposition de matériels informatiques et un espace de confidentialité	
- Émergence d'acteurs privés proposant des solutions de médiations numériques	-
<b>Équipements et outils numériques</b>	
- Difficultés d'accès aux outils numériques pour les publics fragiles	- Développement et structuration d'une filière de reconditionnement de matériels numériques
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire</li> <li>- Décret n°2021-254 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées &gt; 20 % pour le matériel numérique</li> <li>- Présence d'acteurs proposant un accès à du matériel informatique recyclé à tarif préférentiel (ex : conseil départemental, Comité de bassin d'emploi, etc)</li> <li>- expérimentation par le conseil départemental (sur Nogent-le-Rotrou et Châteaudun) de revente d'ordinateurs devenus obsolète pour un usage professionnel, reconditionné et revendu à un tarif de 15 € pour les bénéficiaires du RSA (avec engagement de passer le test PIX) + facilité d'accès à internet</li> <li>- aides de la CAF</li> <li>- aides régionales : YEP'S (pour les lycéens)</li> <li>- etc.</li> </ul>	- Promouvoir et développer les aides à l'acquisition de matériels numériques
- Nombreux acteurs de la médiation numérique présents sur le territoire mais concentrés à certain endroit (ex : France services, CCAS, Ligue de l'enseignement, Famille rurale, Reconstruire ensemble, CSE, la recyclerie percheronne, etc)	- Améliorer l'identification des lieux et des offres services
- La structure France services d'Authon-du-Perche dispose d'une armoire numérique, comprenant 10 postes informatiques, mise à disposition des partenaires assurant des permanences et/ou ateliers dans la structure	- Faciliter la mise à disposition de matériels numériques pour les professionnels et les usagers
-	- Création d'un lieu numérique dédié à la jeunesse sur

	Chartres (rue Noël Ballay) porté par le CRIJ et Chartres Métropole
- Dans les centres sociaux utilisation d'outils comme « lesbonsclics » par exemple	-
<b>Formation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flotte du conseil départemental de 10 conseillers numériques et 3 médiateurs qui se déploient sur le département</li> <li>- Catalogue de formation par thématiques <ul style="list-style-type: none"> <li>1. découvrir les outils numériques</li> <li>2. faire ses démarches en ligne</li> <li>3. utiliser le numérique dans ma recherche d'emploi</li> <li>4. communiquer</li> <li>5. utiliser la bureautique</li> <li>6. s'informer et se cultiver</li> <li>7. jouer et créer</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des parcours de formations en lien avec la notion de parcours usager</li> </ul>
<b>Accompagnement</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les publics les moins diplômés sont souvent les plus éloignés du numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les publics fragiles par les conseillers numériques et/ou les conseillers France services</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si près de 90 % des démarches de la CAF sont dématérialisées, il y a une volonté d'accompagner les usagers vers l'autonomie numérique. Cela passe par une participation de l'utilisateur à la démarche et par un accompagnement prolongé et répété permettant d'aller jusqu'à l'autonomie (notamment pour les démarches récurrentes, ex : actualisation).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser la participation des usagers à la démarche</li> <li>- Pour les publics fragiles, favoriser un accompagnement prolongé et répété permettant de tendre vers une autonomie numérique des démarches les plus répétitives et simples</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certains partenaires assurent un maillage territorial par la tenue de permanences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la couverture territoriale des services publics</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du label Aidant connect</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir le dispositif et la formation associée</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au sein des MDSC, différents accompagnements numériques sont sollicités Agent de lien social habilité Aidant connect mais l'accompagnement aux démarches n'est pas son cœur de métier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser la coordination des professionnels pour renforcer l'accompagnement des publics</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maillage France services qui :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir le dispositif France services et son offre de</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- permet un accompagnement des publics fragiles pour la réalisation de leurs démarches administratives,</li> <li>- permet d'apporter une réponse territoriale à certain public ne pouvant se déplacer dans les administrations,</li> <li>- constitue un premier contact pour identifier les besoins des publics fragiles</li> </ul>	<p>services</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorisation de l'action des conseillers numérique sur l'accompagnement des bénéficiaires du RSA :</li> <li>- orientation dans l'espace insertion</li> <li>- test PIX (mais pas encore réalisé de manière systématique)</li> <li>- action d'aller vers</li> <li>- proposition d'un parcours adapté en fonction des résultats de l'évaluation PIX</li> <li>- travail sur documents partagés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Systématiser l'évaluation du niveau d'autonomie numérique (via l'outil PIX)</li> <li>- Proposer des parcours de formation adaptée au niveau d'autonomie numérique en lien avec la notion de parcours usager</li> </ul>
<b>Ressources</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construction de supports pédagogiques par les conseillers numériques</li> </ul>	<p>-</p>
<b>Communication</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions de formation, sensibilisation</li> <li>- Actions partenariales entre acteurs de la médiation numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campagne de promotion des dispositifs (conseillers numériques, France services, etc)</li> <li>- Affichage et diffusion des programmes / ateliers proposés</li> </ul>
<b>Sensibilisation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Approche numérique progressive pour une mise en confiance (par exemple : présentation d'internet qu'après un certain nombre de séances avec les conseillers numériques)</li> <li>- Il faut du temps pour que l'utilisateur acquière de l'autonomie numérique, l'accompagnement doit être progressif en leur laissant de plus en plus la main (principe du « éduquer, c'est répéter »)</li> <li>- objectif d'essaimer l'autonomie numérique par une approche progressive et capacitante</li> </ul>	<p>-</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions menées dans les Maisons Départementales de la Solidarité et de la Citoyenneté (MDSC) en lien avec les</li> </ul>	<p>-</p>

conseillers numériques pour faire découvrir l'outil, le site internet du conseil départemental (partie démarche)	
- Actions menées par certains acteurs à des moments clés (ex : entrée au collège, fin du collège, etc)	-
<b>Prévention</b>	
- Émergences de synergies interprofessionnelles pour repérer et accompagner les publics fragiles	- Développer et renforcer l'interconnaissance des professionnels et la coordination de leurs interventions
<b>Aller-vers</b>	
- Appui de nombreux opérateurs sur le réseau des espaces France services qui permet aussi de développer une démarche proactive (permet d'éviter les déplacements, etc)	-
- Démarche proactive de la CAF qui contacte les usagers pour les prévenir des échéances et éventuels impacts des décisions de l'administration	-
- Bus numérique destiné exclusivement au public senior. Bus régional qui peut se déplacer dans les communes sur demande, beaucoup de demandes (liste d'attente).	- Projet de création d'un bus départemental numérique social
- Développement de solution de mobilité à la demande : triporteurs, mini-bus, voitures, scooters électriques, etc	- Promouvoir l'existence des solutions de transports à la demande
- Détection et orientation vers un accompagnement des publics en difficulté avec le numérique par des structures intervenant dans le domaine culturel et/ou récréatif (ex : Micro-folies, CSE, etc)	-

## Ce qui freine et qui pourrait être amélioré

Constats	Propositions d'actions
- Inachèvement de la mission de recensement de l'offre de médiation numérique confiée au CRIA 28	-
- Besoin de renforcer la notion de parcours usager et de prioriser en fonction des publics	-
- Les publics fragiles sont ceux concernés par la pauvreté, le chômage, un faible niveau de revenu, un faible niveau de diplôme, etc Ces publics sont fréquemment les plus éloignés du numérique	-
- Réticences de certain public à l'usage du numérique (peurs, incompréhension, handicap, autres freins)	-
- L'illectronisme peut constituer un frein à l'emploi	-
- Inégalité territoriale de l'offre de médiation numérique notamment sur les pôles d'attractivité secondaire et en ruralité	-
- De nombreux acteurs de la médiation numérique proposent un accompagnement immédiat n'acculturent pas à l'autonomie numérique et n'orientent pas vers la formation (phénomène de consommation de l'accompagnement numérique)	-
Équipements numériques	
- Les publics fragiles ont peu ou pas d'accès aux outils numériques	- Développer l'accès aux outils numériques avec présence d'un accompagnement - Améliorer l'identification des lieux ressources (accès aux outils, à la formation et à l'accompagnement aux démarches) > cartographie et communication
- Certaines démarches ne sont pas réalisables sur certains types d'équipements (ex : tablette, écran tactile, etc) Toutes les téléprocédures ne sont pas compatibles	-

- Difficultés d'appropriation des outils numériques et applications face aux évolutions	-
- Certains jeunes sont équipés de smartphone mais l'utilise uniquement comme outil de communication (réseaux sociaux notamment)	-
- Difficultés d'appropriation des usages numériques pour certaines personnes (ex : handicap)	-
- Réflexion en cours sur la CA du Pays de Dreux de créer un espace public numérique dans les locaux de l'ancienne MSAP intercommunale située à Anet - Réflexion en cours sur le recrutement d'un conseiller numérique pour répondre aux besoins de formation de manière pérenne	- Créer des lieux ressources permettant un accès aux outils et un accompagnement au numérique
<b>Infrastructures</b>	
- Au-delà de l'équipement numérique, il reste des problématiques de couverture réseau	-
<b>Usage</b>	
- Difficultés des publics fragiles avec l'appropriation des outils numériques et des procédures Tout changement peut conduire à une perte de repères, les ramenant dans une situation d'éloignement numérique	- Nécessité de stabiliser les interfaces des outils et les procédures
<b>Formation</b>	
- Méconnaissance des acteurs de la médiation numérique	- Renforcer l'interconnaissance des professionnels pour permettre une réponse globale et structurée - Construire une offre de formation adaptée aux publics fragiles - Développer des ateliers de formation adaptés aux différents niveaux de difficultés
- Accompagnement au numérique des publics fragiles par des personnes non formées	- Renforcer la formation des tous les professionnels de la médiation numérique
- Environ 70 % des médiateurs numériques n'ont pas été spécifiquement formés, y compris dans les organismes publics	- Articuler et coordonner l'intervention des professionnels (formations numériques complémentaires à un accompagnement, relai via des structures spécialisées, etc)

- Le défaut de formation à l'accompagnement numérique des publics fragiles pose la question de la limite de l'accompagnement (« faire avec » / « faire à la place »)	- Renforcer et clarifier le niveau d'accompagnement pouvant être délivré (« faire avec » / « faire à la place »)
- Manque d'évaluation du niveau d'autonomie numérique et de l'acquisition de l'autonomie	- Renforcer le recours à l'évaluation de l'autonomie numérique en fonction du niveau de chaque usager (parcours PIX) - Qualifier les formations réalisées (création de repères, niveaux de formations, etc)
<b>Accompagnement</b>	
- En milieu rural, les publics fragiles s'adressent aux secrétaires de mairies qui n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour les accompagner	-
- Autonomie des publics les plus fragiles qui reste minime, les professionnels accompagnateurs devant parfois « faire à la place »	-
- Sollicitation ++ des assistantes sociales par les publics précaires sur l'accompagnement aux démarches	- Intégration des conseillers numériques dans les MDSC
- Certain public sont en situation d'illectronisme total	-
<b>Sensibilisation</b>	
- Difficultés de compréhension des publics les plus fragiles	- Vulgariser le langage numérique et administratif
- Réticences des publics fragiles à suivre un atelier ou une formation numérique	- Proposer un accompagnement individuel en première intention pour sensibiliser et dédramatiser l'usage du numérique
- Freins à l'usage numérique par peur / méconnaissance	- Adapter sa posture pour dédramatiser l'usage du numérique et rassurer -
- Problématique des dérives numériques (ex : harcèlement, etc)	- Sensibiliser aux dangers du numérique et promouvoir un numérique capacitant / émancipant
- Difficulté pour certain public à faire seul	- Développer et promouvoir l'utilité du numérique (notion de numérique capacitant / émancipateur)
- Sentiment d'overdose du numérique chez certain public face à l'inflation de la dématérialisation	- Développer une approche ludique et/ou récréative et/ou culturelle du numérique pour donner envie, pour toucher l'utilisateur et l'amener à un usage progressif et capacitant du numérique
<b>Prévention</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficultés de repères et de compréhension du numérique dans toutes ses dimensions</li> <li>- Question des limites (temps passé devant les écrans, protection des données personnelles, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>
<b>Aller-vers</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté d'accessibilité (aux outils numériques, aux démarches administratives, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des solutions itinérantes pouvant aller jusqu'à de l'accompagnement à domicile</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté de mobilité pour les publics fragiles, notamment les personnes âgées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des solutions itinérantes du type ASEPT (bus numérique à destination des seniors)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existence de nombreuses zones blanches pour repérer les publics les plus fragiles, notamment les publics invisibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer les solutions d'aller vers (permanences locales, solutions itinérantes, etc)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	

## SYNTHÈSE

Priorité	Intitulée de l'action	Public ciblé	Acteurs chargés de la mise en œuvre	Montant estimé de l'action	Acteurs souhaitant contribuer à la mise en œuvre et/ou au financement de l'action	Mot(s) clé(s)
	Améliorer l'identification des lieux d'accès aux outils numériques et le niveau d'offre de services					
	Favoriser et renforcer l'interconnaissance des professionnels et coordonner leur action pour assurer la détection des publics fragiles et leur prise en charge					
	Favoriser et renforcer la formation des professionnels					
	Favoriser l'autonomie numérique des publics fragiles par une approche pédagogique et progressive en adaptant la formation aux niveaux d'autonomie en lien avec la notion de parcours usager					
	Développer des solutions d'aller vers					

### Liste des personnes ayant contribué aux réflexions

Mme Adeline BOULANGER, Directrice adjointe de la Caisse d'allocation familiale d'Eure-et-Loir

Mme Faustine CUNY, Cheffe du pôle cohésion sociale à la Direction départementale de l'emploi, du travail, de

Mme Lydie CASSAIGNE, Cheffe de projets numériques, Ligue de l'enseignement pour le dispositif HUB-LO

M. Philippe MORELLE, Maire de Vieuvicq

Mme Fatima MENTION, Directrice enfance jeunesse famille, Communauté d'agglomération du Pays de Dreux

Mme Dilan EMRE, Chargée de coopération, Communauté d'agglomération du Pays de Dreux

Mme Frédérique BAUER, Coordinatrice Maisons France services, Communauté de communes Cœur de Beauce

Mme Nathalie CIROT, Coordinatrice France services, Mairie d'Authon-du-Perche

Mme Christelle GILBERT, Cheffe d'unité action sociale, Conseil départemental

M. Sylvain CHESNEAU, Conseiller numérique, Conseil départemental

M. Fabrizio DI CARMINE, Conseiller numérique, Conseil départemental

M. LA PLACE, Stagiaire numérique, Conseil départemental

Mme Odile GUILBAUD, Conseillère France services, Mairie de Nogent-le-Roi

M Clément SERRE, Conseiller numérique, Centre Social Le Sourire Dunois - FOL28

M. Fabien VENOT-SALAS, Délégué du Préfet à la politique de la ville - Préfecture

M. Nicolas ALONSO, Délégué du Préfet à la politique de la ville - Préfecture