

# DORIE BRUYAS



- **Directrice de Fréquence écoles**  
/ Super Demain à Lyon

-**Présidente de la Mednum, la Coopérative nationale de la médiation numérique.**

# POURQUOI AGIR POUR L'ÉDUCATION AU NUMÉRIQUE ?

LES FRACTURES  
SOCIALES  
S'AMPLIFIENT  
DANS LES  
FRACTURES  
NUMÉRIQUES.

LE NUMÉRIQUE  
EST  
(ÉVIDEMMENT)  
POLITIQUE

LA PANIQUE  
MORALE  
EMPÊCHE DE  
BIEN  
ÉDQUER  
AUX MÉDIAS  
NUMÉRIQUES

LE NUMÉRIQUE  
N'EST PAS  
TOUJOURS LA  
SOLUTION.

LES DIGITALS  
NATIVES  
N'EXISTENT PAS

LE NUMÉRIQUE  
MAÎTRISÉ EST  
UNE  
OPPORTUNITÉ.

# POURQUOI AGIR POUR L'ÉDUCATION AU NUMÉRIQUE ?

-> **100% des services publics** dématérialisés

-> **80% des compétences numériques de base** doivent être maîtrisées par la population française **en 2030**, selon la commission européenne.

-> l'espace numérique et médiatique constitue aujourd'hui **un troisième espace éducatif, avec l'école et la famille.**

**QUIZ**  
**LES USAGES NUMÉRIQUES**  
**DES PUBLICS**

## Le smartphone



**Pour la première fois en 2019, le smartphone est l'équipement préféré de 77% des Français-es pour se connecter à Internet.**  
Il devance l'ordinateur, considéré comme plus coûteux.  
L'utilisation de la tablette reste stable, et plus particulièrement sollicitée par une population adulte.

# Le smartphone



**En 2020, l'ordinateur est l'équipement préféré de 88% des Français-es pour se connecter à Internet. Il devance le smartphone(84%), alors en tête en 2019. En cause, les confinements successifs et l'explosion du télétravail.**

**2 personnes sur 3 n'ont jamais utilisé un autre navigateur**



que celui installé à l'origine sur leur ordinateur, sur leur tablette ou leur smartphone. Pourquoi ? **Parce qu'on va souvent au plus simple.** Celui préinstallé correspond à leurs besoins, mais aussi parce que certaines personnes ne savent pas que l'on peut changer de navigateur, ou ne savent pas comment faire.

## QUESTION 3 : 63 %



Les Français·es sont de plus en plus nombreux à suivre l'actualité via Internet : en 2019, ils·elles étaient 63%. Si cette pratique est davantage suivie par les moins de 40 ans, **elle se démocratise pour toutes les populations, y compris celles initialement les moins connectées.**

## Suivre l'actualité sur Internet



Les Français · es sont de plus en plus nombreux à suivre l'actualité via Internet : en 2020, ils · elles étaient 76%. Si cette pratique est davantage suivie par les moins de 40 ans, **elle se démocratise pour toutes les populations, y compris celles initialement les moins connectées.**

**Pour 68% des Français, avoir accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société.**



**Pour 68% des Français, avoir accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société.** La digitalisation croissante des services, la réalisation de démarches administratives en ligne ou encore la socialisation via Internet sont des facteurs déterminants pour expliquer ce chiffre. **On remarque cependant que pour 32 %, il n'est pas indispensable d'avoir accès à Internet pour se sentir intégré...**

**62% des Français-es voient les ordinateurs et Internet comme une menace pour l'environnement.**



**62% des Français-es voient les ordinateurs et Internet comme une menace pour l'environnement. Il y a donc une grosse prise de conscience des impacts des équipements informatiques mais aussi des usages pour la planète. On commence par réguler ses usages et augmenter la durée de vie de nos équipements ?**

## La relation avec l'administration



La réponse n'est pas si simple : **pour 37% des Français-es, les relations avec l'administration se sont complexifiées ces dernières années, alors que pour 19% d'entre eux-elles, elles se sont simplifiées.**

## Les démarches administratives sont trop compliquées



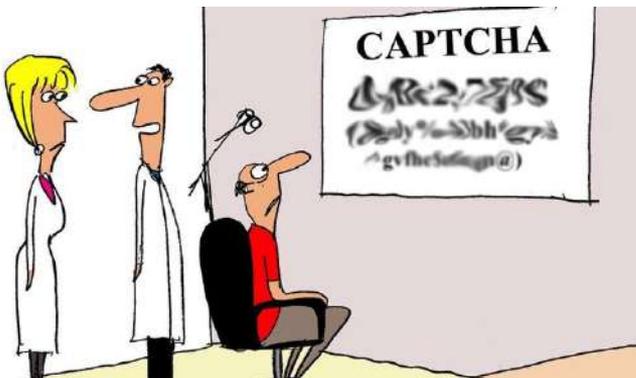
L'e-administration est au cœur du débat autour des fractures numériques, puisque 2/3 des Français·es sont confronté·es à des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne. Même si toutes les raisons citées sont des causes de difficultés, **la première reste la réalisation des démarches administratives en elles-mêmes suivie de près par l'aisance à utiliser les outils numériques et le manque de contact avec un·e interlocuteur·trice.**

## Que font les gens face aux difficultés ?



**Près de la moitié (44%) des personnes en difficulté avec les outils numériques demandent de l'aide de préférence auprès de leur entourage puis à des personnes extérieures. Si une part non négligeable préfère, quant à elle, se débrouiller seule face à une difficulté (31%), 16% abandonnent ou n'utilisent jamais les outils numériques.**

## Des services pas toujours accessibles



**60 % ne sont pas encore accessibles. Les obligations pesant sur les administrations sont trop peu contraignantes :** les sanctions ne portent « que » sur l'obligation de déclaration de la conformité ou de l'absence de conformité aux règles d'accessibilité du site et non pas sur le niveau d'accessibilité des sites en tant que tel.

## Des difficultés combinées



**87 % déclare que le français est un élément bloquant dans leurs démarches** et 52% des réfugiés trouve les sites d'accès aux droits trop compliqués. 80 % des personnes réfugiées interrogées déclarent utiliser internet tous les jours. 90% possèdent un smartphone.

## Une injustice sociale criante



**Les plus précaires, les moins diplômés, les plus pauvres sont aussi ceux qui ont le moins accès au numérique :**  
40 % des personnes non-diplômées, 22 % des personnes pauvres et 24 % des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile.

**Les fractures numériques épousent les fractures sociales.**

# LES 3 POINTS IMPORTANTS À DIAGNOSTIQUER

LA RELATION  
AU NUMÉRIQUE  
DE SON PUBLIC

Appui  
de son  
entourage

LES MOYENS  
MATÉRIELS  
DE SON PUBLIC

LES COMPÉTENCES  
NUMÉRIQUES  
DÉJÀ MAÎTRISÉES  
PAR SON PUBLIC

**FOCUS  
NON-RECOURS  
ET DÉMATÉRIALISATION**

**Le non-recours  
renvoie à toute personne  
qui – en tout état de cause –  
ne bénéficie pas d'une offre  
publique, de droits  
et de services, à laquelle  
elle pourrait prétendre.**

Philippe Warin, directeur de l'Odenore,  
l'observatoire du non recours.

# 3 ÉLÉMENTS DE RÉPONSE

Aujourd'hui, le non-recours s'étend à **des domaines variés** : la santé, la justice, les transports, l'énergie, l'aide juridictionnelle...

Même si la question du non-recours touche la protection sociale dans son ensemble et à priori **toutes les catégories sociales**...

..Il n'est pas que manque, passivité, incapacité : il exprime aussi **un libre choix, des désaccords**.

“

**Qui est le plus  
concerné selon vous  
par le non-recours ?**

”

# RETOUR D'EXPÉRIENCE DE NASTA BELHUMEUR





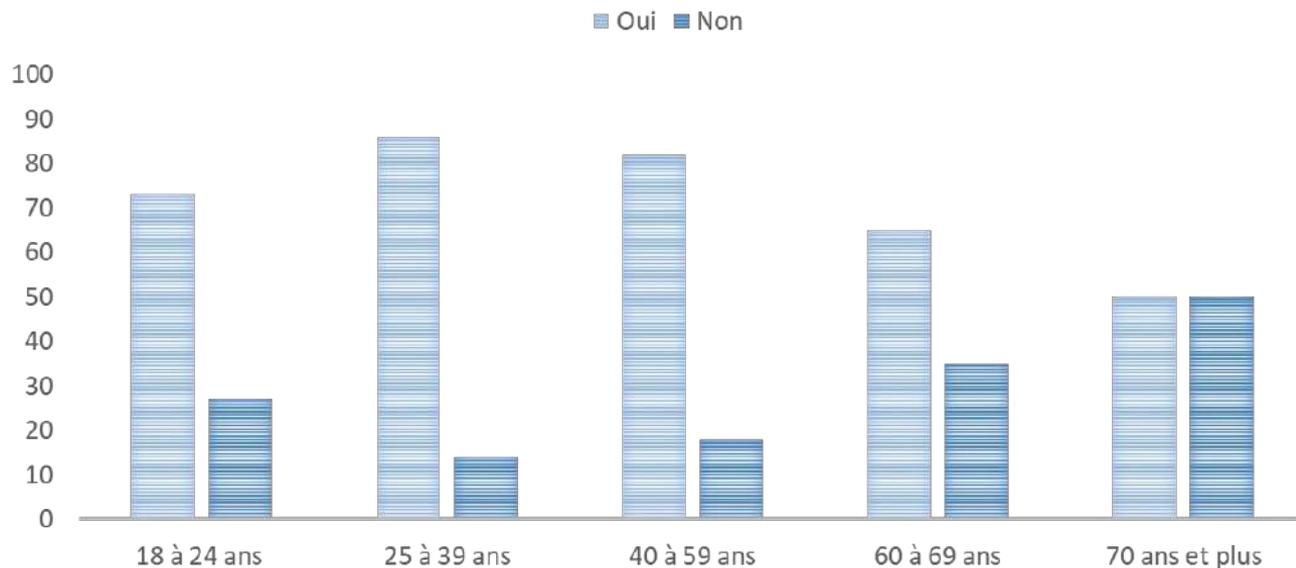
**CEUX QUI SONT  
ÂGÉS ET/OU  
PEU INSTRUITS  
ET/OU PAUVRES**

Les études indiquent  
que **les non connectés  
sont plus âgés, moins  
diplômés et ont moins  
de ressources financières.**

→ ***Vers l'État plateforme, La dématérialisation  
de la relation administrative***  
*Essai de Pierre Mazet, 2019*

# Accomplir une démarche administrative sur internet

## PAR ÂGE

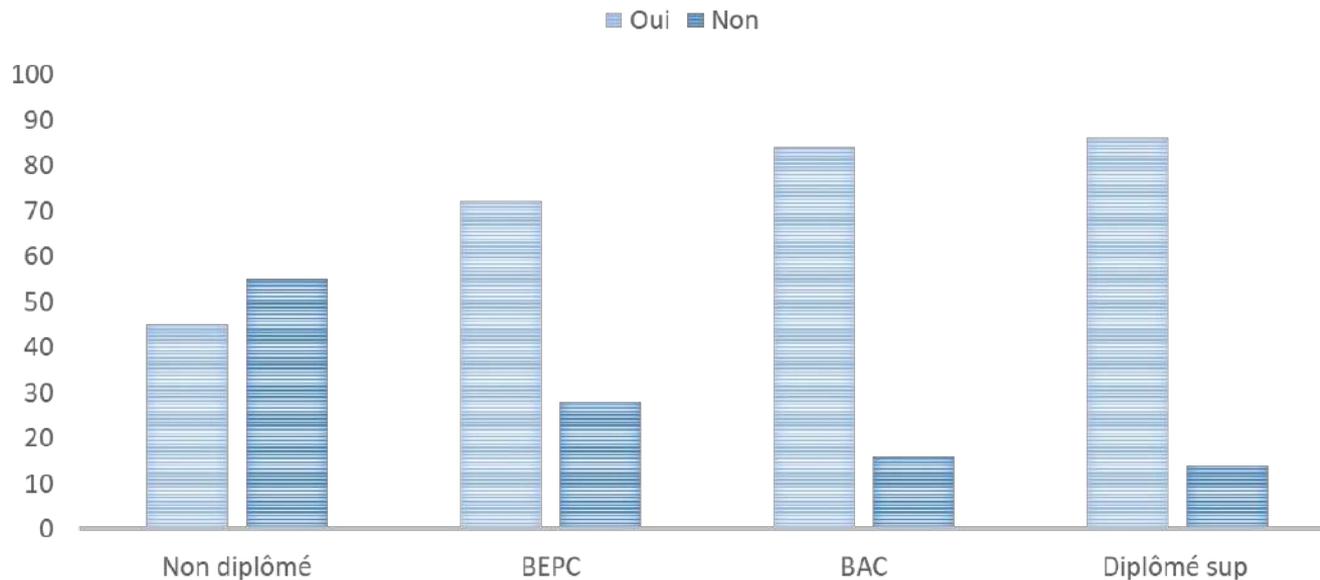


Source : Le baromètre du numérique 2021

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf)

# Accomplir une démarche administrative sur internet

## PAR DIPLÔME

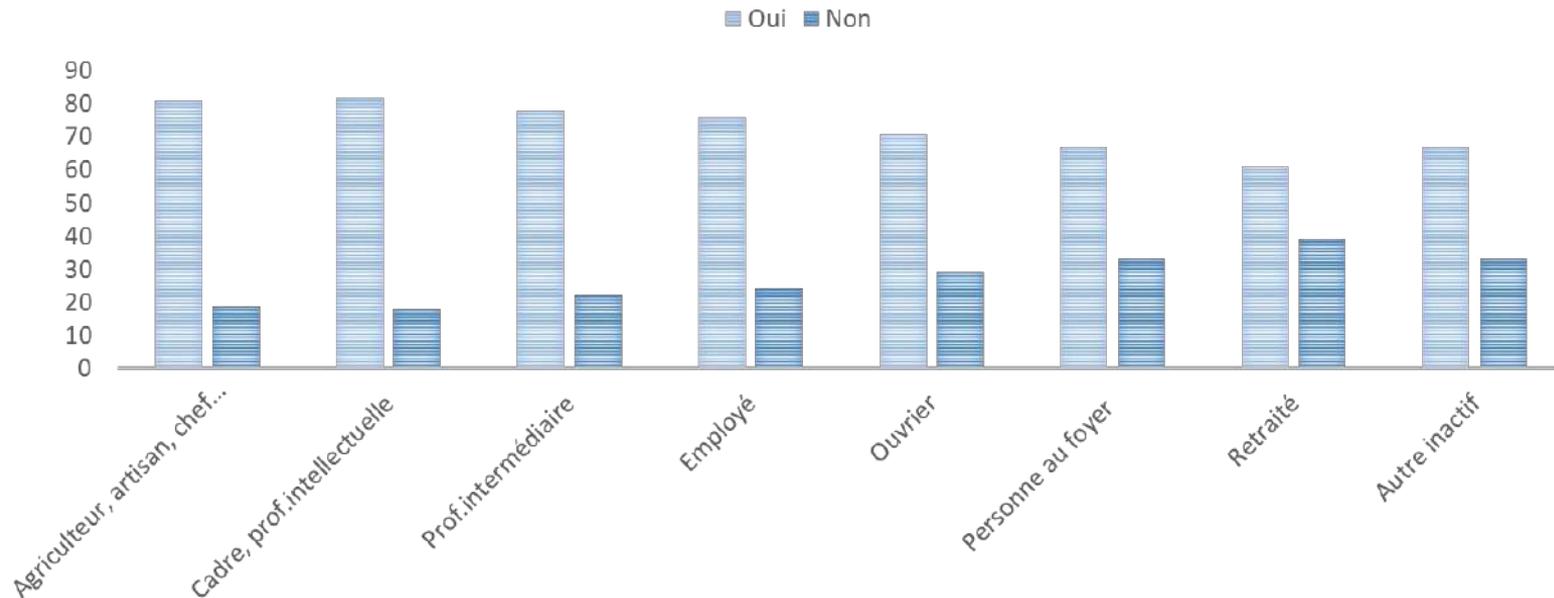


Source : Le baromètre du numérique 2021

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf)

# Accomplir une démarche administrative sur internet

## PAR PROFESSION, CATÉGORIE SOCIALE

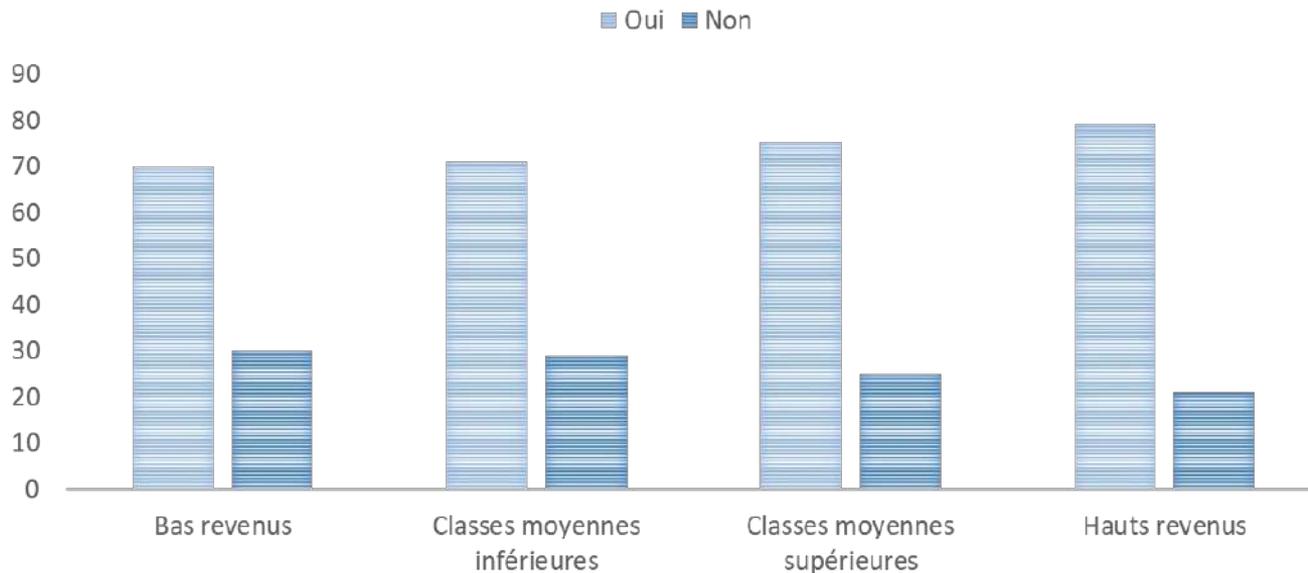


Source : Le baromètre du numérique 2021

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf)

# Accomplir une démarche administrative sur internet

## PAR NIVEAU DE VIE



Source : Le baromètre du numérique 2021

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf)

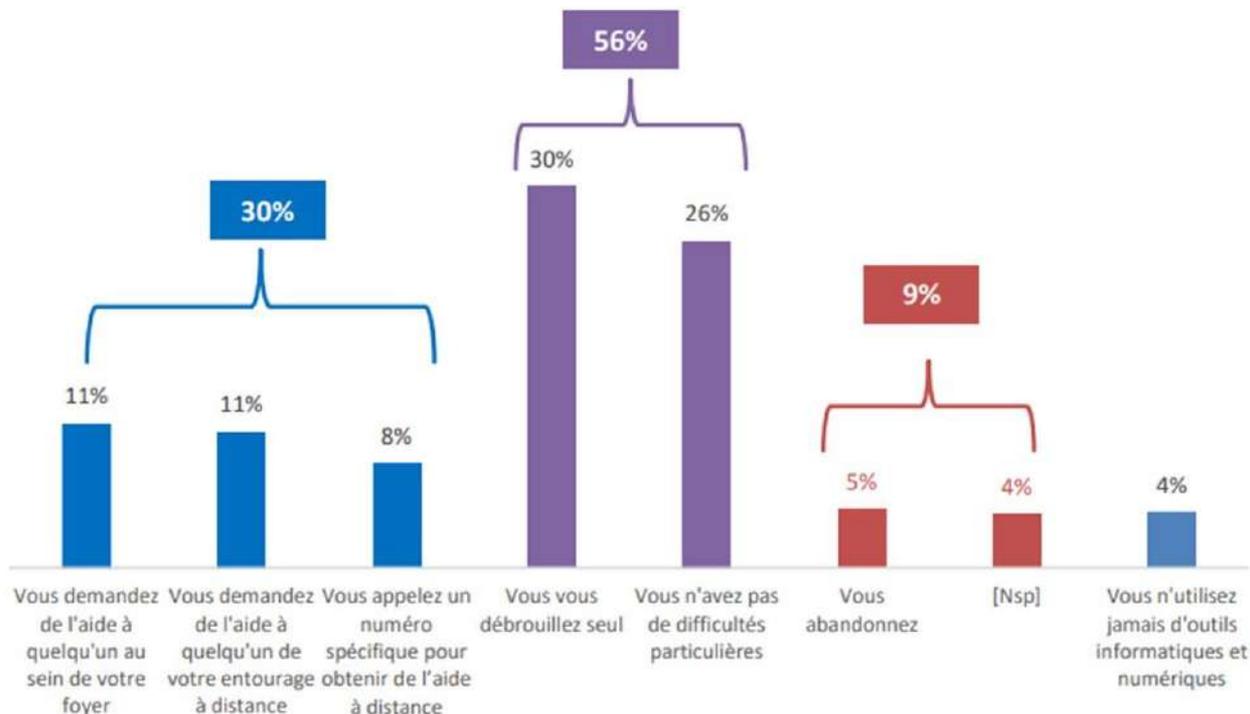


**CEUX EN SITUATION  
DE « VULNÉRABILITÉ  
RELATIONNELLE »**

Pour trouver les ressources nécessaires (accès et usage), l'utilisateur sollicite bien souvent des proches, des solidarités privées. **La différence de ressources relationnelles entre individus crée alors des inégalités. L'isolement est un facteur aggravant des difficultés.**

- *Exemple : les apprenants FLE, en difficulté avec la langue, bénéficient moins d'un réseau de proches, leur parentèle étant souvent dans leur pays d'origine.*

# Comment faites-vous lorsque vous ne parvenez pas à effectuer une démarche (administrative ou non) en ligne ?



Source : Le baromètre du numérique 2021

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf)



**CEUX EN SITUATION  
D'INSTABILITÉ  
PERSONNELLE**

Plus la situation d'une personne est instable, alternance de périodes d'emploi et de chômage, changement de situation en ce qui concerne la scolarité des enfants, plus elle doit effectuer des modifications de déclarations.

**Cette instabilité semble augmenter le risque de non-recours puisque les contacts avec les services publics numériques sont démultipliés.**



**CEUX QUI SONT  
EN DIFFICULTÉ  
AVEC LE LANGAGE  
DE L'INSTITUTION**

Le numérique administratif est avant tout administratif !  
**Indépendamment des capacités numériques des individus, la réalisation de démarches administratives en ligne renvoie à un arrière-plan cognitif déterminé par la confiance dans l'institution, la compréhension de son fonctionnement, et l'impact potentiel d'une mauvaise manipulation.**

# DES SOLUTIONS ?

La mise en place d'actions d'aller-vers à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

Le stockage des informations administratives

Le projet **MARAUD'IN**

expérimente des maraudes d'inclusion numérique auprès des sans-abris. Il doit équiper les maraudes en matériel numérique, notamment en tablettes avec forfaits 4G pour les maraudeurs, et mettre à disposition des personnes sans abri les plus autonomes des tablettes, des bornes et des casiers de recharges pour téléphone portable.

Les **COFFRES-FORTS NUMÉRIQUES**

permettent de conserver des copies numériques de documents administratifs, d'enregistrer des événements avec un système de rappel par SMS, de conserver des contacts et des notes utiles.

# Les différents lieux de la médiation numérique.

# Les différents lieux de médiation numérique

**EPN**  
Espace Public Numérique



MÉDIATEURS  
ET MÉDIATRICES  
NUMÉRIQUES

## LES LIEUX DONT C'EST HISTORIQUEMENT LE MÉTIER

Les EPN sont des dispositifs nationaux destinés à l'accompagnement de tous les publics aux usages numériques depuis les années 1990.

CCAS

MÉDIATHÈQUE  
BIBLIOTHÈQUE

EPS

MAISON  
DE QUARTIER

ASSOCIATION  
SPÉCIALISÉE



MÉDIATEURS  
ET MÉDIATRICES  
NUMÉRIQUES

MAISON  
DE LA  
JEUNESSE

## LES LIEUX DONT C'EST DEVENU L'UNE DE LEURS ACTIVITÉS PRINCIPALES

CNAV

LA CAF

CRAM

CARSAT

CENTRE  
SOCIAL

## LES LIEUX PUBLICS EN MUTATION accueillant déjà du public avec une mission de service

PÔLE EMPLOI



AIDANTS ET AIDANTES  
NUMÉRIQUES

## LES LIEUX PRIVÉS EN MUTATION accueillant déjà du public

BANQUE

LA POSTE

BOUTIQUE DE  
SMARTPHONE

**FABLAB**

Un fablab est un lieu ouvert au public qui met à disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour concevoir et réaliser des objets.

**TIERS-LIEU**

## LES NOUVEAUX LIEUX



NOUVEAUX  
ET NOUVELLES  
SPÉCIALISTES



MÉDIATEURS  
ET MÉDIATRICES  
NUMÉRIQUES

Espaces hybrides, les tiers-lieux sont des espaces de sociabilité permettant aux personnes de s'entraider, d'apprendre ou de développer des projets<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Voir « Des tiers-lieux pour revitaliser les territoires », pp. 30-34



## Louise BERROTTE

- **Conseillère numérique (CNFS)**  
à la Métropole de Lyon
- **Animatrice réseau des CNFS** du Grand Lyon

# Pourquoi les conseillers numériques France Service ?

Retour sur la démarche nationale



# Les missions des conseiller·es numériques

Prendre en main l'outil numérique (ordinateur, smartphone, internet...)

Échanger avec ses proches

Trouver un emploi ou une formation

Réaliser ses démarches en ligne

Accompagner son enfant

Découvrir les opportunités du numérique

# Où interviennent les conseiller·es numériques ?

**Mairies,  
collectivités**

**Bibliothèques,  
médiathèques**

**Centres  
sociaux**

**MJC,  
missions  
locales**

**Maisons  
départementales des  
solidarités**

**Centres  
communaux  
d'action  
sociale  
(CCAS)**

**Structures  
d'insertion,  
de formation**

**Associations**

...

# Les conseiller·es numériques en Auvergne-Rhône-Alpes



## Comment trouver les professionnel·les de la médiation numérique sur mon territoire ?

-> **Contactez les mairies ou le département**

-> **Consultez les cartographies en ligne :**

- **Conseiller·es numériques :**  
[www.conseiller-numerique.gouv.fr/carte](http://www.conseiller-numerique.gouv.fr/carte)
- **Maisons France Service :**  
[cartes.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services](http://cartes.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services)
- **Lieux de médiation numérique au sens large :**
  - Sur la métropole de Lyon : [resin.grandlyon.com](http://resin.grandlyon.com)
  - Dans les autres départements : [carto.hinaura.fr](http://carto.hinaura.fr)

## Comment trouver les professionnel·les de la médiation numérique sur mon territoire ?

-> Contacter Camille Montorio de la Ligue de l'enseignement, titulaire du marché Hinaura, pour le déploiement de la formation Aldants Connect.

[cmontorio@fol73.fr](mailto:cmontorio@fol73.fr)

> Contacter Michel Robiche de Fréquence écoles pour les formations Métropole de Lyon, au titre de la formation des travailleurs sociaux.

[michel@frequence-ecoles.org](mailto:michel@frequence-ecoles.org)



Ce document est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons