



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

L'accès au numérique : Quels constats ? Quelles solutions ?



Marseille – Mars 2022

Accès au numérique - Constats positifs

Accéder : à des informations rapidement, facilement et gratuitement, des services (médecin, GPS), des formations, du travail, des produits

Economiser: du temps, de l'énergie, des déplacements

Protéger: en période de crise sanitaire (diffusion d'informations/prévention), Service de protection numérique.

Faciliter: voyage virtuel, démarches administratives (CAF, préfecture ..), la communication entre les personnes, outiller numériquement les personnes en situation de handicap

Créer et innover: créer des jeux, des personnages

Maintenir: Lien social entre personnes éloignées physiquement, le contact avec les enfants (trajet école-maison), le lien avec les administrations et le service public pendant la crise sanitaire, l'activité professionnelle y compris en période de crise (exemple: trouver du travail)

Marseille – Mars 2022



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Accès au numérique - Constats négatifs

Manque et Perte: de contact humain / Déshumanisation, espace créatif amoindri et mémoire moins sollicitée (outils qui réfléchissent à notre place), absence de droit à l'oubli (exemple: dossier médical), déformation de l'image de soi

Obligation: Tout est dématérialisé - obligation et contrainte au numérique, Marginalisation d'une partie de la population (Illettrisme, illettronisme)

Dangers: sécurité des données, escroquerie, rigidité des outils, santé (dépendance, addictions, protection des enfants), manque de résilience, perte de communication verbale, manque de réflexion car recours aux outils numérique (ex: calculatrice), crée de l'exclusion (exemple: les jeunes qui n'ont pas de téléphone), facteur d'isolement et d'anxiété, désinformation (fakenews), risque lié à la cyber sécurité, accès à des contenus illégaux – darknet
Accélération du rythme de travail, surproductivité, pas de respiration - augmentation de la charge mentale, difficultés à séparer vie privée et vie professionnelle, mais aussi suppression d'emploi – chômage
Risque d'accident (les personnes rivées sur leur téléphone dans la rue ou dans leur voiture, les écouteurs ...)

Equiperment: avoir du matériel (nécessité), frais d'accès (internet) et d'équipement, Manque d'information sur la possibilité d'accès à des outils reconditionnés, Consommation d'électricité – très polluant

Besoin d'accompagnement: langue, accroît les inégalités et l'isolement, les compétences informatiques, personnes vulnérables (personnes âgées, isolées, en zone blanche ...), Manque de formation aux outils numériques (école)

Comment le numérique pourrait-il être un facilitateur vers l'épanouissement ?

- **Mettre en place:** Plan quinquennal : la fracture numérique, comment améliorer ? - Considérer le numérique et son accès comme nécessaires par l'Etat au même titre que la nourriture
- **Equiper:**
 - Créer une subvention via une association pour récupérer du matériel
 - Créer des lieux ouverts à tous avec du matériel informatique et accès à internet gratuitement
 - Encourager les associations qui favorisent l'inclusion numérique comme Emmaus Connect
 - Prise en charge de l'Etat du matériel numérique avec un quota d'heures de connexion (ex: cartes prépayées).
 - Connexion gratuite dans des bâtiments pendant certaines heures
 - Don de matériel reconditionné – y compris en provenance des administrations.
 - Augmenter le nombre de lieux pour accès à une recharge électrique, charge solaire, dans l'espace public (bagagerie, conciergerie de quartier ..)
 - Gratuité des numéros d'urgence / aide sociale / santé ...
 - Mettre des ordinateurs à disposition dans les structures sociales
 - Instaurer un chèque internet similaire au chèque énergie

Comment le numérique pourrait-il être un facilitateur vers l'épanouissement ?

- **Informier et former**

- Prévoir des sensibilisations (cybercriminalité, escroquerie, addiction, vie privée)
- Instaurer des cours d'accès au numérique – pour les enfants (éducation nationale), les parents, les familles (accès au numérique de base) – des mini formations au moment de l'inscription sur des sites
- Cours de numérique dans les écoles: bases identiques pour toutes et tous.
- Faire plus de relais entre les structures pour des formations au numérique
- Constituer un livret qui mutualise les initiatives d'inclusion numérique et les bons plans et favoriser sa diffusion - Exemple de diffusion: Des courriers des mairies de secteurs, journaux gratuits, pubs, commerces de proximité ...
- Continuer à favoriser la montée en compétence et l'autonomisation dans l'accompagnement des démarches sociales : faire avec y compris pour le numérique
- Faciliter l'accès à la qualification par la valorisation des compétences

- **Proposer:**

- Donner le choix pour les différentes solutions d'accès aux services et permettre une alternative de rendez-vous physique/appel
- Maintenir les guichets ouverts a minima (service public)
- Généraliser le droit de retour pour les démarches en ligne (CAF ...)

Marseille – Mars 2022



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Comment le numérique pourrait-il être un facilitateur vers l'épanouissement ?

- **Penser**: à tous les publics (étrangers, personnes âgées, en situation de handicap ...) pour la création de sites et outils numériques.
 - Traduction des sites en plusieurs langues
 - Dispositifs (ex: aide auditive)/pictogrammes pour faciliter l'accès au numérique
- **Prévenir**: prendre en compte les dangers des outils numériques pour la santé, renforcer et généraliser les normes sur le matériel et les outils numériques. Ex: matériel qui prend en compte le confort pour les yeux (et accessibles en prix)
- **Imaginer**:
 - des rencontres d'échange et de partage autour du numérique pour tous les publics- exemple: CRESUN (comité régional des échanges sur l'utilisation du numérique).
 - Développer un réseau d'entraide entre particuliers (aidants informels) et mettre à disposition une liste de plateformes ressources pour les aidants
 - Développer des espaces numériques physiques et conviviaux avec un accompagnement par des conseillers numériques
 - Financer des bus numérique en lien avec les bibliobus dans les milieux ruraux

Marseille – Mars 2022



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Nous contacter :

c.tricard@uriopss-pacac.fr

04 96 11 02 34

Marseille – Mars 2022