

L'INCLUSION NUMERIQUE DES FEMMES

DANS LE QUARTIER DES ESCANAUX

à Bagnols-sur-Cèze (30)

La Bobine (Sophie Krawczyk - Emma Livet),
Marine Royer, François Huguet
septembre 2018 - mars 2019

La Bobine



AICHA

COMPTE RENDU DE LA MISSION & RECOMMANDATIONS

FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE OPPORTUNITÉ ET UN LEVIER
D'ENCAPACITATION POUR TOUTES, AGIR CONTRE
L'EXCLUSION EN ACCOMPAGNANT ET EN FACILITANT
L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES FEMMES AU SEIN DU
QUARTIER DES ESCANAUX

Mission d'appui à la conception et à
l'expérimentation de nouvelles solutions pour
faciliter l'inclusion numérique des femmes du
quartier prioritaire des Escanaux à Bagnols-
sur-Cèze (Gard)

Commanditaires :

- Lab-O, laboratoire d'innovations des services de l'Etat en Occitanie - Préfecture de région (SGAR Occitanie) ;
- Préfecture du Gard, délégué du préfet à Bagnols-sur-Cèze, Pont-Saint-Esprit et Uzès et délégation départementale aux droits des femmes et à l'égalité
- Partenaires du contrat de ville du Gard rhodanien et de la ville de Bagnols-sur-Cèze.



Crédits photographiques : La Bobine - Licence Creative
Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage
dans les Mêmes Conditions 4.0 International [CC BY NC SA].

SOMMAIRE

1.	Rappels	5
1.1	Éléments contextuels	5
1.2	Étapes	8
1.3	Chiffres	9
1.4	L'équipe	14
2.	Constats et opportunités	17
2.1	L'offre de médiation numérique dans le quartier des Escanaux	20
2.2	Une difficile coordination de l'e-inclusion	26
2.3	Les publics femmes	30
2.4	Vers une logique de parcours d'apprentissage et d'autonomisation	34
2.5	Les opportunités de solutions d'accompagnement et de facilitation de l'inclusion numérique des femmes au sein du quartier des Escanaux	36
	1 - Répondre aux besoins quotidiens	37
	2 - Faire connaître les droits à la formation	38
	3 - Exploiter les relais existants	39
	4 - Ouvrir les formations de base à tou·te·s	40
	5 - Favoriser la mise à jour continue et en douceur	41

6 - Créer des portes d'accès aux compétences	42
7 - Penser des formations courtes et adaptées aux besoins réels	43
8 - Libérer du sentiment de honte et d'exclusion	44
9 - Fournir des repères pour pouvoir se situer	45
10 - Proposer un accompagnement humain	46

3. Outils prototypés 47

3.1 Le livret/carnet à destination des femmes	48
3.2 Le livret/carnet à destination des professionnels	50
3.3 L'exposition	52
3.5 Les briquettes	53
3.6 L'outil d'aide à la programmation des salons de quartiers connectés	54
3.7 La cartographie interactive des structures de médiation numérique à Bagnols-sur-Cèze et l'outil de coordination inter-acteurs	57
	58

4. Pour aller plus loin 59

Les dates clés de la mission	
À lire	60
À voir	63
	64

RAPPELS

1.1 Éléments contextuels

En janvier 2018, les partenaires du contrat de ville du Gard rhodanien et de la ville de Bagnols-sur-Cèze, fortement mobilisés par la question de la place des femmes au sein du quartier des Escanoux, quartier prioritaire de la politique de la ville¹, ont rencontré la déléguée départementale aux droits des femmes du Gard, en présence des associations et des membres du conseil citoyen. Cet échange a fait émerger un besoin d'accompagnement des femmes du quartier pour accéder à leurs droits, en particulier pour effectuer leurs démarches administratives de manière dématérialisée. Ce besoin semblait d'autant plus prégnant que les femmes semblent plus exposées et qu'elles sont supposées assumer la majorité des démarches du foyer, notamment dans le cas d'une famille monoparentale.

1. Abrégé QPV, acronyme ayant remplacé le 1er janvier 2015 la "zone urbaine sensible" (ZUS) et le quartier en "contrat urbain de cohésion sociale" (CUCS entre 2007 et 2014).



La ville de Bagnols-sur-Cèze compte presque 18 500 habitant·e·s, dont 3 800 résident·e·s dans 4 quartiers prioritaires (soit 20 % de la population totale), que sont les Escanaux, la Coronelle, la Citadelle et Vigan Braquet. Le revenu médian est de 7 300 € dans ces quatre quartiers (contre 16 000 € dans la commune), ce qui le classe en deuxième position des revenus les plus bas à l'échelle départementale, derrière les quartiers nîmois de Pissevin et Valdegour.

Le quartier des Escanaux est le plus grand des quatre quartiers prioritaires, puisqu'il concentre presque 1200 logements sociaux (dont le bailleur est Habitat du Gard²) et compte plus de 2 500 habitant·e·s. Parmi les équipements des Escanaux, on dénombre le groupe scolaire Jules Ferry, le centre social Les Passerelles sur Cèze, la Maison des Parents, la Pépinière (association Riposte), la Maison des Alternatives Solidaires, le Secours Populaire, l'agence Habitat du Gard, le centre local d'information et de coordination point vermill, des infrastructures sportives (stade, piscine) et culturelles (centre culturel Léo Lagrange), l'agence CAF ainsi que la Maison de Justice et du Droit.

2. Sur ce point, voir : <http://www.habitatdugard.fr/>

Le profil des habitant·e·s des Escanaux est assez significatif : 40 % de personnes seules, 30 % de familles monoparentales, 50 % n'ont aucun diplôme et le taux de chômage des populations jeunes avoisine 40 %³.

Face à ces constats, le délégué du préfet à Bagnols-sur-Cèze, Pont-Saint-Esprit et Uzès (M. M. Pulci) ainsi que la déléguée départementale aux droits des femmes (Mme S. Bonnamich) ont fait appel au Lab-O, le laboratoire d'innovations territoriales porté par la préfecture de région Occitanie (SGAR), pour imaginer et tester de nouvelles solutions visant à améliorer l'inclusion numérique des femmes du quartier des Escanaux (coordinatrice de cette mission : Mme S. Netter). Suite au lancement d'une consultation lancée à l'été 2018, le groupement Marine Royer, François Huguet et La Bobine a été retenu pour mener cette mission d'appui à la conception et à l'expérimentation de nouvelles solutions pour faciliter l'inclusion numérique des femmes du quartier prioritaire des Escanaux entre septembre 2018 et janvier 2019.

3. Données issues du cahier des charges de la mission d'appui (juin 2018).

2 500

habitant·e·s

40 % de personnes seules

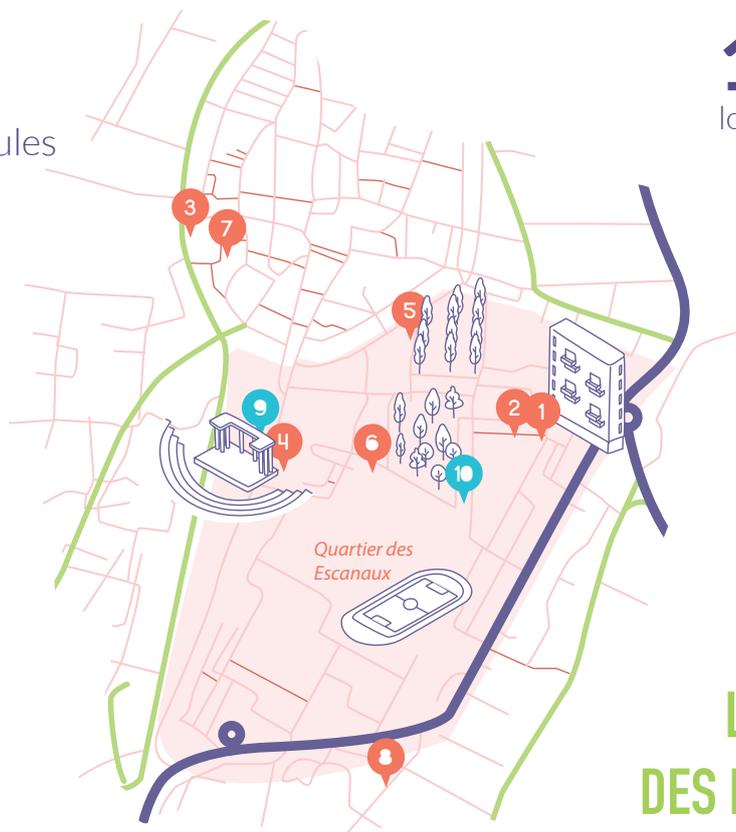
30 % de familles
monoparentales

50 % de personnes
non diplômées

+ ou - 40 % de taux
de chômage chez les
jeunes du quartier

1 200

logements sociaux



Quartier des
Escanaux

**LE QUARTIER
DES ESCANAUX À
BAGNOLS-SUR-CÈZE**

1.2 Étapes

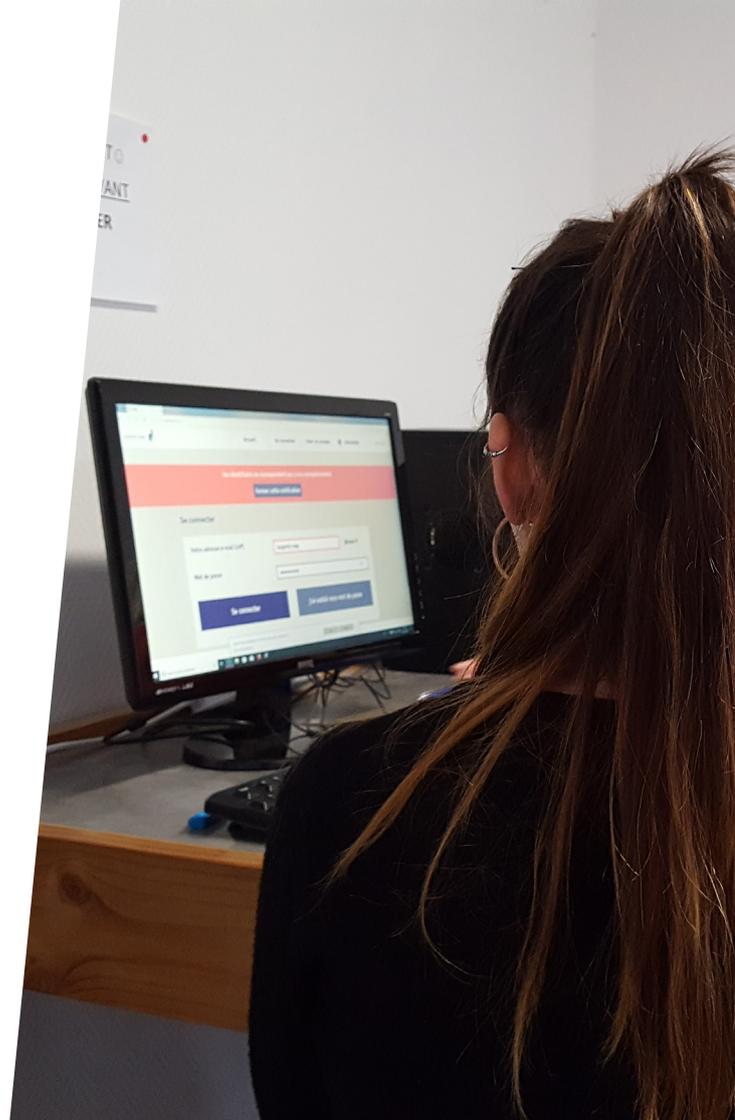
Cette mission d'appui s'est déroulée en six phases distinctes :

- 1.** Enquête sur les besoins et attentes des différents profils de femmes du quartier des Escanaux afin d'identifier leurs difficultés face au numérique ;
- 2.** Analyse de leurs points de rupture (numérique) tout au long de leur parcours administratif (analyse, notamment, du non-recours aux droits sociaux face à la dématérialisation) ;
- 3.** Identification des ressources et acteurs locaux mobilisés aux différentes étapes de leurs parcours usagers (structures d'accompagnement, outils ou services en ligne, etc.) ;
- 4.** Prototypage et co-construction de solutions/dispositifs d'accès aux droits via le numérique en associant les usagers et l'ensemble des acteurs concernés (ville, agglomération, département, CAF, missions locales, Pôle emploi, associations, espaces de médiation numérique, etc.) ;
- 5.** Expérimentation d'actions d'inclusion numérique ad hoc ;
- 6.** Définition de plusieurs leviers d'encapacitation et d'autonomisation numérique des femmes du quartier des Escanaux en présentant les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique.

1.3 Chiffres

3 séquences spécifiques

- Un premier temps d'enquête et d'immersion sur le terrain, avec les femmes du quartier, au plus proche de leur environnement de vie et de leurs problématiques face au numérique. Un temps de rencontre avec les professionnel·le·s du secteur social et les structures existantes du quartier.
- Un second temps de co-conception où nous avons travaillé « avec » plutôt que « pour » en identifiant ensemble les leviers d'innovation et les obstacles, en faisant collaborer des expertises différentes en associant professionnel·le·s et utilisatrices, en mixant les points de vue pour obtenir plus de richesse et de transversalité dans les solutions et faire progressivement évoluer les regards.
- Un troisième temps d'expérimentation où nous avons recherché et testé des solutions à travers un processus itératif (co-conception/prototypage/expérimentation) afin d'aboutir à la mise en place de nouveaux services et à l'intégration totale des acteurs du quartier dans ces solutions.



Des observations (participantes) privilégiées à :

- La Pépinière (RIPOSTE) ;
- Marché des Escanaux ;
- Centre Social Les Passerelles sur Cèze ;
- La Maison des Parents ;
- La Villa du Bosquet ;
- L'espace Senior (CCAS) ;
- Maison du projet des Escanaux ;
- Assemblées du conseil citoyen des Escanaux
- Espace public du quartier des Escanaux ;
- La CASA (maison des ados).

19 moments de rencontres dont :

- 25 acteur·rice·s professionnel·le·s du quartier ;
- + de 40 femmes habitantes du quartier.

Des échanges en groupe (+30 femmes du quartier)

• 4 ateliers participatifs organisés en décembre 2018 ayant rassemblé plus de 30 femmes habitantes du quartier et plus de 10 professionnel·le·s de l'action sociale ;

• Un travail privilégié avec Franck Danger, écrivain public à vocation sociale, initiateur des ateliers déclics¹ à Bagnols-Sur-Cèze et Pont-Saint-Esprit et avec les équipes du Centre Social Mosaique en Cèze.

1. Sur ce point, voir : <http://lereseauepso.com/les-ateliers-declics-le-numerique-pour-tous-et-par-tous/>



7 outils/solutions prototypés visant à faciliter l'inclusion numérique des femmes du quartier des Escanaux

1. Un **livret/carnet à destination des femmes** du quartier visant à les orienter et à accompagner leur apprentissage du numérique ;
2. Un **livret/carnet à destination des professionnel·le·s** de l'accompagnement socio-numérique dans le quartier visant à coordonner leurs actions et à les accompagner, elles/eux aussi dans la découverte de nouveaux outils numériques ;
3. Un **système d'exposition/totem** destiné aux structures d'accompagnement du quartier permettant de faire de la communication pour les femmes sur les démarches dématérialisées, l'accompagnement au numérique dans des endroits spécifiques avec une saisonnalité particulière (impôts, campagne Caf, bourses scolaires, etc.) ;
4. Un **set autocollant de pictogrammes** pour identifier les structures d'accompagnement dans le quartier ;

5. Un **outil ludique de diagnostic et de définition du cours idéal** pour s'autonomiser avec le numérique (à destination des professionnel·le·s) ;

6. Un **outil ludique d'aide à la programmation des salons de quartiers connectés** (à destination des professionnel·le·s) ;

7. Une **cartographie interactive des structures de médiation numérique** à Bagnols-sur-Cèze (+ mise en place d'une liste de diffusion framaliste¹ pour simplifier la coordination des acteurs de la ville).

1 . Un outil du réseau Framasoft (réseau d'éducation populaire consacré principalement au logiciel libre). Espace d'orientation, d'informations, d'actualités, d'échanges et de projets, Framasoft est une porte d'entrée francophone du logiciel libre qui propose de nombreux services libres qui ont vocation à accompagner celles et ceux qui désirent remplacer leurs logiciels propriétaires par des logiciels libres. Pour en savoir plus, voir : <https://framasoftware.org/>.

L'innovation sociale par le design

Face à l'urgence qui existe aujourd'hui de penser et de construire les conditions du vivre-ensemble, le design social (ou design d'innovation sociale) est un véritable catalyseur pour repenser les usages, rendre accessible et permettre des communs. Trop souvent rattaché à l'ameublement, au luxe ou pensé comme objet de distinction ou de collectionneur·euse·s, le design s'intéresse aussi à l'innovation sociale, cette notion qui « entend produire des réponses nouvelles à des besoins sociaux (ou des inspirations sociales) non satisfaits, en impliquant tous les acteurs concernés — en premier lieu les usagers — dans l'invention, l'expérimentation, la diffusion et l'évaluation de nouvelles solutions. L'innovation sociale est donc par essence locale et contextuelle » (Pauline Scherer et al. (2015), *Chantiers ouverts au public*, La Documentation française, Paris, p. 62).

Penser le design autrement

Développer et utiliser le pouvoir d'agir des individus

Le design social est un vecteur de transformation sociale, écologique et culturelle. Les dispositifs mis en place par ses concepteur·trice·s permettent aux habitant·e·s de prendre part à la fabrication de la ville, de la société et de leur environnement direct. En ce sens, le design social ouvre des espaces critiques concrets pour repenser la transformation des espaces, des services et des objets eux-mêmes et leurs usages afférents. Par ses actions, il va au-delà d'un design focalisé sur la seule apparence esthétique des objets et des services en s'intéressant à des problématiques qui ont trait au groupe, à la collectivité, aux usages tout en mêlant à son expertise une approche artistique de qualité.

Centré sur l'humain

Em- power- ment

Mobiliser et encapaciter les femmes des quartiers populaires

L'*empowerment* (ou « encapacitation » ou encore « capacitation ») désigne « le processus par lequel un individu et/ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action lui permettant d'accéder au pouvoir individuel et collectif. [Cette notion] articule deux dimensions, celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder »¹.

Dans le cadre de cette mission d'appui, à partir des travaux de militant·e·s, de chercheur·e·s et de designers sur l'encapacitation et la participation citoyenne dans les quartiers populaires, nous nous sommes efforcé·e·s de réunir les conditions possibles à un empowerment des femmes du quartier des Escanaux par le numérique (notre objectif était de trouver des solutions permettant d'autonomiser les femmes face aux usages du numérique). Pour cela, nous avons été particulièrement attentif·ve·s aux questions de confiance et à l'intensité de l'expérience des femmes du quartier mobilisées sur cette mission. Pour faire en sorte de créer de l'adhésion aux solutions proposées, nous nous sommes attaché·e·s à reconnaître les inégalités, les frontières et les stratifications sociales auxquelles font face ces femmes (démarche intersectionnelle²) mais également leurs expertises et leurs vécus.

1. C. Biewener, M.-H. Bacqué, « Empowerment, développement et féminisme : entre projet de transformation sociale et néolibéralisme », in M.-H. Bacqué, Y. Sintomer (dir.), *La démocratie participative. Histoire et généalogie*, Paris, La Découverte, 2011, p. 82-83.

2. L'intersectionnalité étudie les formes de domination et de discrimination non pas séparément, mais dans les liens qui se nouent entre elles, en partant du principe que le racisme, le sexisme, l'homophobie ou encore les rapports de domination entre catégories sociales ne peuvent pas être entièrement expliqués s'ils sont étudiés séparément les uns des autres. Notion forgée par la chercheuse américaine Kimberlé Williams Crenshaw, l'intersectionnalité entreprend donc d'étudier les intersections entre ces différents phénomènes.

1.4 L'équipe

Notre équipe se compose de deux **designers de service**, d'une **designer/chercheuse** et d'un **chercheur en sociologie des usages du numérique** ayant de l'expérience dans des domaines d'expertise divers : l'inclusion et la médiation numérique, l'innovation au sein des politiques publiques, la conception de services numériques et le secteur médico-social.

Nos visions et compétences complémentaires nous permettent d'intervenir en alternance pour garantir une certaine agilité sur le terrain, lors des phases de préparation des interventions ainsi que des restitutions, mais aussi lors de la conception et du développement de nos solutions.

Nous sommes capables de croiser des disciplines et des méthodologies très académiques avec des disciplines et des outils très innovants.



Nos engagements :

- Adopter un discours adapté aux publics concernés;
- Utiliser des outils de facilitation graphique pour favoriser l'échange;
- Développer des solutions intelligentes en se préoccupant de leurs impacts et de leurs mises en œuvre;
- Ne pas se hâter vers une solution sans avoir fait le tour du périmètre de la problématique rencontrée;
- Toujours se positionner du point de vue de l'utilisateur, qu'il/elle soit utilisateur·trice ou professionnel·le de l'action sociale;
- Prendre soin d'associer le plus possible l'expertise des professionnel·le·s et usager·e·s qui sont les mieux placé·e·s pour témoigner de leurs expériences.





François HUGUET

Prospectiviste, sociologue des usages du numérique. Chercheur associé au département Sciences Économiques et Sociales de Telecom ParisTech (CoDesign Lab & Media Studies - i3 UMR CNRS 9217).



Marine ROYER

Designer. Maîtresse de conférences en design et sciences sociales (docteure de l'EHESS Paris). Directrice adjointe de l'EA 7447 PROJEKT (équipe de recherche en design et innovation sociale de l'Université de Nîmes), co-responsable du Master Design Innovation Société (Université de Nîmes)



Emma LIVET

Designer de Service, co-fondatrice de La Bobine, première agence de design social française.



Sophie KRAWCZYK

Designer de Service, co-fondatrice de La Bobine, première agence de design social française.

la Bobine

CONSTATS ET OPPORTUNITES

Ce document est un compte-rendu de la mission d'appui. Il a pour objectif de :

- Présenter les outils/solutions prototypés durant la mission et visant à faciliter l'inclusion numérique des femmes ;
- Présenter des recommandations stratégiques d'inclusion numérique des publics femmes habitant en QPV (sur la zone de Bagnols/Cèze) ;
- Identifier les opportunités offertes par des actions de facilitation à l'accès aux compétences numériques de base (éléments qui peuvent servir de critères d'évaluation pour d'autres missions sur le sujet) et les points clés de ces actions.



Cette mission menée sur une période resserrée d'un peu plus de trois mois s'est caractérisée par un aspect exploratoire et une volonté expérimentale : les commanditaires de cette mission ne souhaitaient pas préjuger des résultats qui pouvaient ressortir.

Certaines des solutions et pistes d'actions proposées dans la suite de ce document ne demandent qu'à être stabilisées et testées sur différents terrains et publics puis articulées aux différents schémas d'aménagement/d'inclusion numérique de territoires. Elles sont peu coûteuses, construites dans une logique de frugalité et sont facilement « transférables » et adaptables aux professionnel·le·s locaux de l'accompagnement social et de la politique de la ville.

Dès le début de cette mission, notre groupement s'est interrogé sur l'enjeu majeur de l'accès aux compétences numériques de base nécessaires aux femmes du quartier des Escanaux et aux parcours personnels de ces mêmes femmes vivant dans ce quartier catégorisé QPV. Très rapidement, nous interroger sur l'acquisition des compétences de base et leur reconnaissance nous a conduit à nous poser des questions sur les usages que font les individus

du numérique et leurs perceptions (Comment utilisent-elles leurs outils numériques ? Savent-elles les utiliser ? Quelles sont leurs difficultés ? Quelles sont leurs connaissances fondamentales dans les domaines de la lecture et de l'écriture¹ ? Comment développer des actions, des outils, des parcours de formation capables d'autonomiser ces publics avec les usages du numérique?).

Appuyés par des acteurs de terrain (M. Danger, les équipes du centre social les Passerelles sur Cèze² et de l'association Riposte³, des interlocuteurs à la Caf du Gard, à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, au Conseil Départemental, à la Communauté d'agglomération du Gard rhodanien et à la Mairie de Bagnols-sur-Cèze, etc.) et par une démarche de design centrée utilisateur, nous nous sommes confrontés à de vraies « utilisatrices cibles »

1. Ce que le sociologue Richard Hoggart a appelé la "littéracie" (The Uses of Literacy [1957]), c'est à dire l'habileté, la confiance et la volonté d'interagir avec le langage pour acquérir, construire et communiquer un sens dans tous les aspects de la vie quotidienne. Cette littéracie est aujourd'hui indissociable de la "littéracie numérique" qui consiste à lire/ écrire sur des interfaces informatiques (ordinateurs, tablettes, téléphone, etc.) et à utiliser des services informatiques.

2. Sur ce point, voir : <https://www.mosaiqueenceze.fr/>

3. Sur ce point, voir : <http://asso-riposte.fr/>

afin de faire tomber les croyances conscientes ou inconscientes des concepteur·rice·s mais aussi et surtout d'identifier des nouvelles façons de faire en prenant en considération les acquis, les façons de faire, les savoir-faire et les savoir-être des habitantes de ce quartier et des professionnel·le·s de l'accompagnement social qui évoluent en son sein.

Qu'est-ce que l'inclusion numérique ?

L'inclusion numérique ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement par la téléphonie et l'internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. Elle est bien souvent rattachée à deux objectifs :

- la réduction des inégalités et exclusions sociales en mobilisant le numérique ;
- le numérique comme levier de transformation individuelle et collective.

2. 1 L'offre de médiation numérique dans le quartier des Escanaux

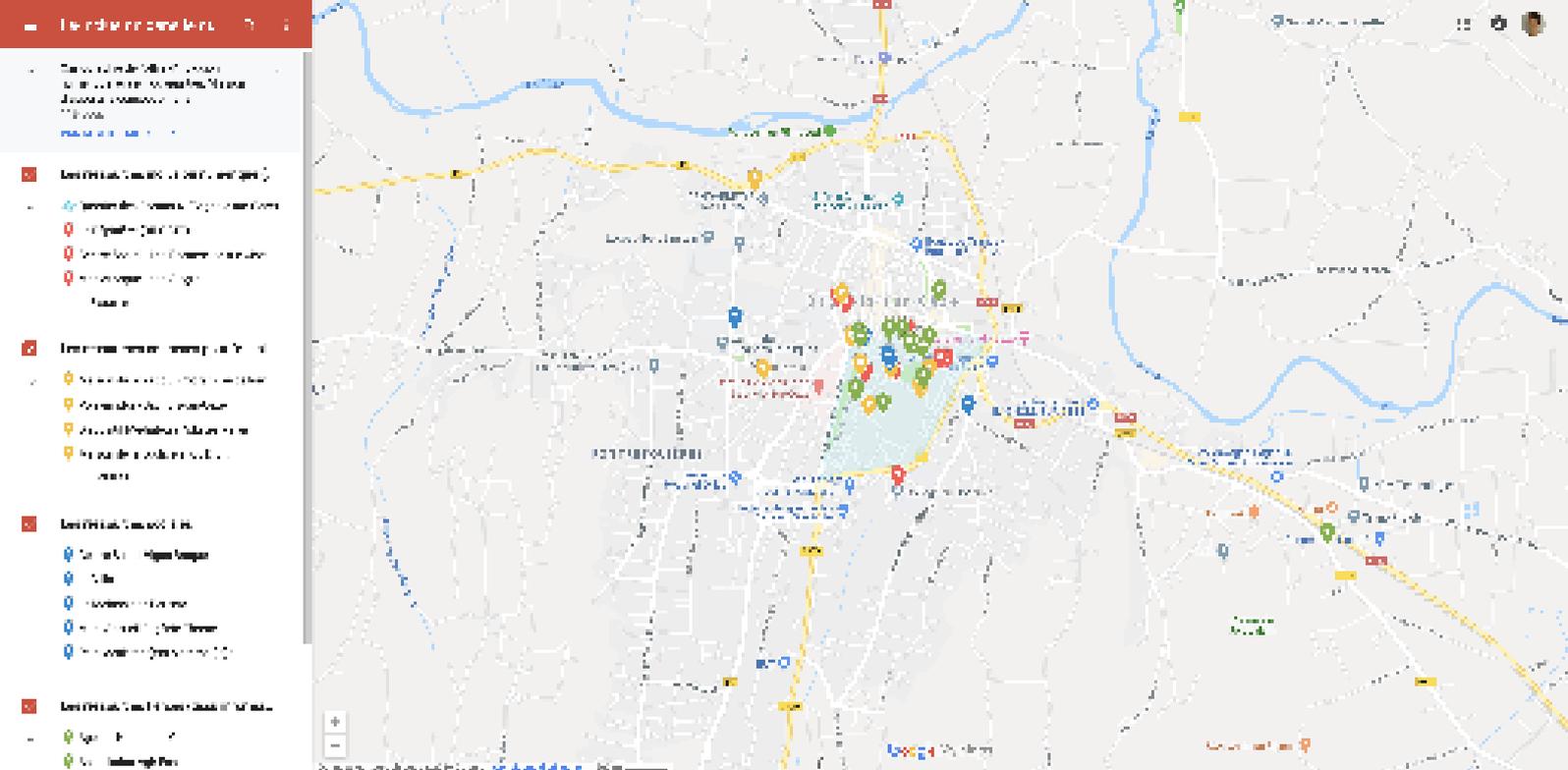
Afin de nous situer dans l'offre de médiation numérique¹ des Escanaux et après plusieurs entretiens et réunions avec les acteurs de l'accompagnement social du quartier, nous avons compilé, dès octobre 2018, les informations recueillies au sein d'une carte interactive² qui nous permettait, après chaque entretien, de compléter une sorte de catalogue géolocalisé et de situer :

- **Les ressources d'inclusion numérique (lieux, ateliers, etc.) ;**
- **Les ressources connexes pour l'e-inclusion ;**
- **Les ressources d'accompagnement social ;**
- **Les ressources tierces (tissu informatif et associatif).**

1. Le terme de « médiation numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tou-te-s, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitant-e-s, associations, entreprises, élèves, étudiant-e-s, parents, professionnel-le-s...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises. Elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun.

2. Pour cette carte, nous avons volontairement utilisé un outil cartographique Google étant donné le fait que des outils libres comme Umaps/Open Street Map ne proposent pas une description fine des rues et lieux de Bagnols/Cèze, que leur prise en main est un peu plus complexe et qu'ils visent surtout, selon nous, à construire des bases de données.





Cette carte est accessible à l'adresse suivante :

<http://url1.fr/4TGJ>

Son code HTML d'intégration pour d'autres sites internet est le suivant : `<iframe src=»https://www.google.com/maps/d/embed?mid=15hNBekf7nWBGWkwTRuPWS8GaY7ulnQ1A« width=»640« height=»480«></iframe>`

Plus qu'un simple outil de repérage, cette carte interactive est rapidement devenue un outil de dialogue et de médiation avec les personnes que l'on rencontrait lors d'interviews. Elle nous permettait de comprendre la vision à la fois géographique et sensible qu'avaient ces personnes du quartier des Escanoux, et de commencer à analyser les représentations qu'avaient des professionnel-le-s de l'action sociale des parcours d'encapacitation par le numérique pour les habitantes du quartier.

Cette carte, centrée sur la zone des Escanoux, regroupe aujourd'hui 34 lieux qui ont à voir de près ou de loin avec la médiation numérique, l'accompagnement social et/ou des lieux qui permettent de rentrer en contact avec des populations éloignées du numérique. Nous revenons plus en détail sur cet outil dans la section 3.7 de ce document mais précisons ici que nous avons mené le jeudi 6 décembre 2018 un atelier de cartographie « analogique » qui nous a permis de compléter la version numérique de cette carte et de faire apparaître de nombreux points de rencontres de femmes dans le quartier, zones qui concernent directement le troisième outil prototypé (expo/totem).



Aujourd'hui, nous pouvons affirmer que **les quatre acteurs ayant déjà déployé une offre de médiation numérique qui composent l'offre des Escanaux** sont :

- **Le Centre Social Les Passerelles Sur Cèze**

qui propose différents types d'accompagnement (collectifs et/ou individualisés) aux démarches administratives dématérialisées et à l'apprentissage de l'informatique (bureautique, communication, etc.).

3 chemin des thuyas 30200 Bagnols sur Cèze - équipements informatiques sur place, possibilité d'amener son propre matériel.

- **Les Ateliers Déclic(s)** mis en place par le Service d'Écriture Publique qui proposent différents types d'accompagnements (collectifs et/ou individualisés) aux démarches administrative dématérialisées et à l'apprentissage de l'informatique (bureautique, communication, etc.).

5 chemin des thuyas 30200 Bagnols sur Cèze - équipements informatiques sur place, possibilité d'amener son propre matériel.

- **Les ateliers numériques de l'association Riposte**

(Réseau Inter Professionnel d'Ouverture Sociale et Territoriale) qui proposent différents types

d'accompagnement (collectifs et/ou individualisés) aux démarches administratives dématérialisées et à l'apprentissage de l'informatique (bureautique, communication, etc.).

5 chemin des thuyas 30200 Bagnols sur Cèze - équipements informatiques sur place, possibilité d'amener son propre matériel.

- **Les cours d'informatique menés à l'espace seniors du CCAS de Bagnols sur Cèze** et assurés

par les bénévoles de l'association Agir ABCD qui proposent de l'accompagnement individualisé à l'apprentissage de l'informatique (bureautique, communication, etc.).

Espace Seniors, Place Flora Tristan 30200 Bagnols sur Cèze - pas d'équipements informatiques sur place, nécessité d'amener son propre matériel.

Outre ces acteurs, nous avons pu identifier (de manière non exhaustive) d'autres acteurs qui sont en train de déployer une offre de médiation numérique ou qui sont implantés hors du quartier des Escanaux :

- Les ateliers informatiques mis en place par la **Caisse d'Allocations Familiales du Gard** menés dans son antenne située aux Escanaux et assurés par des agents Caf qui proposent un accompagnement individualisé et collectif à l'usage du site web www.caf.fr.

Caf du Gard, 1 Rue Racine, 30 200 Bagnols-sur-Cèze - équipements informatiques sur place.

- Les ateliers informatiques du **Centre Médico Social de Bagnols-Sur-Cèze** en cours de construction qui seront assurés, à terme, par des services civiques.

CMS 590 Avenue Alphonse Daudet, 30 200 Bagnols-sur-Cèze - pas d'informations précises sur les cours.

- Les ateliers informatiques de la **Médiathèque Léon Alègre** qui se déroulent à l'espace numérique de la médiathèque, sont destinés à tous les publics et proposent de l'accompagnement individualisé à l'apprentissage de l'informatique (bureautique, communication, etc.). La médiathèque propose

également des ateliers informatiques ludiques à destination des jeunes du quartier des Escanaux. Le format de ces ateliers peut intéresser des femmes (mères) des Escanaux.

Médiathèque Léon Alègre, Espace St Gilles, 30 200 Bagnols-sur-Cèze - équipements informatiques sur place.

Maison du projet des Escanaux, rue Garidel-Alègre, 30200 Bagnols-sur-Cèze - pas d'équipements informatiques sur place, nécessité d'amener son propre matériel

- **L'Accueil des Villes Française (AVF)**, Service au Nouvel Arrivant proposent des cours d'informatiques (collectifs).

AVF, Espace Saint-Gilles, 30200 Bagnols-sur-Cèze - pas d'équipements informatiques sur place, nécessité d'amener son propre matériel.

Plusieurs femmes rencontrées durant les entretiens, accompagnées par Pôle Emploi sur des parcours de reconversion professionnelle et/ou des ateliers de pédagogie personnalisée nous ont indiqué avoir suivi des formations au numérique (bureautique, communication, comptabilité, graphisme, etc.) à :

- **Institut de formation IRFA SUD**

IRFA SUD Bagnols/Cèze, 14 rue Jean Nouguier (2ème étage), 30200 Bagnols-sur-Cèze, équipements informatiques sur place.

Sur ce point, on remarque qu'IRFA Sud¹, dans le cadre des ateliers de pédagogie personnalisée (APP) de Bagnols-sur-Cèze accueille et accompagne des personnes dans des parcours de formation aux savoirs de base – CLÉA évaluation² – remise à niveau en mathématiques, français, français langue étrangère, préparation de concours, etc. Les liens entre savoirs de base, certifications, FLE/cours d'alphabétisation/cours de français sont abordés dans la suite de ce document (section 2.5).

Remarquons ici que nous n'avons pas pu enquêter et travailler avec les écoles publiques (primaires et maternelles) du quartier des Escanaux. Contactées à plusieurs reprises (notamment l'inspection de l'éducation nationale du secteur de Bagnols sur Cèze), nous n'avons pas pu trouver un temps pour échanger, analyser leurs points de vue et discuter de stratégies de lutte contre les inégalités numériques incluant les structures de l'éducation nationale.

Nul doute que sur un temps d'enquête plus long, ces échanges seraient non seulement possibles et fructueux mais surtout indispensables car l'école est l'un des points de contact privilégié avec la population des femmes du quartier des Escanaux (sur ce point, voir section 3.3).

1. Sur ce point, voir : <https://www.irfasud.fr/>.

2. La certification CléA est un diplôme reconnu dans toute la France permettant d'apprendre durant tout son parcours professionnel. CléA vise les salariés et les demandeur-se-s d'emploi avec l'objectif d'attester de leurs connaissances et de leurs compétences dans sept domaines clés.

2.2 Une difficile coordination de l'e-inclusion

Dès les premières étapes de cette mission d'appui à la conception et à l'expérimentation de nouvelles solutions pour faciliter l'inclusion numérique des femmes du quartier prioritaire des Escanoux, nous nous sommes aperçu-e-s du **manque de coordination entre les différents acteurs qui composent l'offre de médiation numérique du quartier.**

Les raisons de cette mauvaise coordination sont majoritairement dues à des contraintes budgétaires et organisationnelles qui laissent peu de temps pour se coordonner sur des actions et des parcours (d'inclusion sociale, professionnelle, numérique, etc.) communs. Néanmoins, nous avons aussi remarqué que les actions des un-e-s et des autres étaient parfois mal comprises voire ignorées même si leurs visions des problématiques convergent (seules les approches de formations individuelles/collectives divergent).

Il est pourtant tout à fait nécessaire de faire émerger une coordination de ces acteurs car il s'agit là d'une clé indispensable pour inscrire les femmes des Escanoux dans des parcours d'encapacitation et d'autonomisation avec le numérique.



En enquêtant auprès des femmes du quartier dont les compétences numériques sont en décalage avec leurs besoins quotidiens, nous avons pu comprendre et identifier les difficultés, les freins et les motivations de ce public cible ainsi que leurs liens avec leur environnement, et avec les acteurs de la médiation numérique aux Escanaux. La confrontation du parcours réel de ce public cible avec les dispositifs de médiation socio-numérique déjà existants (cours d'informatique du centre social, Ateliers Déclic(s), ateliers numériques de Riposte, etc.) nous a permis de montrer que **pour agir contre l'exclusion en accompagnant et en facilitant l'inclusion numérique des femmes au sein du quartier des Escanaux il s'agissait avant tout de créer des passerelles entre les différentes structures et dispositifs** (lutte contre l'illettrisme, accompagnement vers l'emploi, accueil social inconditionnel, lutte contre l'isolement, etc.).

L'offre de médiation numérique aux Escanaux est suffisamment importante en terme de volume et de structures, elle est néanmoins sous-utilisée car peu connue et mal fléchée dans les parcours d'accompagnement socio-numérique.

Cette offre mérite néanmoins **de s'équiper de nouveaux outils** capables d'améliorer les fonctions de :

- **L'accueil des publics (déterminer quel est le besoin précis de la personne, l'aider à préciser sa demande) ;**
- **De « diagnostic » des publics en difficulté (qualifier rapidement le niveau des compétences numériques de la personne) ;**
- **D'accompagnement des publics en difficultés (faciliter l'accompagnement de l'usager, clarifier ce que les aidant·e·s numériques peuvent, doivent ou ne doivent pas faire et proposer des solutions concrètes)**
- **Orienter la personne vers un accompagnement plus approfondi (au-delà du premier niveau d'accompagnement, savoir orienter vers l'offre existante aux Escanaux, à Bagnols/Cèze et dans le Gard).**

Notre enquête révèle que les professionnel·le·s de l'accompagnement socio-numérique du quartier ont une volonté importante de se former et de découvrir de nouveaux outils et de nouvelles méthodes de coordination de projets.

La question du financement d'actions d'envergure étant complexe en termes de contraintes de temps et d'éléments d'évaluation à fournir aux financeurs, il nous semble nécessaire de développer des solutions frugales et de privilégier des outils gratuits déjà existants (notamment les bons clics¹ et clic-n-job² développés par We Tech Care³, mais également IsiPC⁴ et les formations Konexio⁵) et de présenter aux professionnel·le·s du quartier, les solutions d'inclusion développées, par exemple, par le groupe

La Poste (notamment Ardoiz⁶), etc. pour qu'ils/elles soient en mesure d'accompagner les publics sur ces outils là et d'adapter leur accompagnement aux terminaux informatiques utilisés par leurs publics.

Bahiya (habitante du quartier des Escanaux, fréquente les ateliers dé clic[s]) :

“Les gens ne vont pas aux ateliers informatiques car ils ne savent pas lire. Si tu sais pas lire et écrire, tu ne peux pas utiliser internet.”

1. <https://www.lesbonsclics.fr/>.
2. <https://www.clicnjob.fr/>.
3. <https://wetechcare.org/>.
4. <https://www.isipc.fr/>.
5. <https://www.konexio.eu/>.

6 Ardoiz est une solution livrée prête à l'emploi. Elle comprend une tablette numérique de qualité avec un écran grand format de 10 pouces (25,65 cm de diagonale) et les applications pré-installées Ardoiz pour une utilisation en toute simplicité. La tablette senior se connecte en Wi-Fi mais possède aussi une carte SIM pour se connecter à Internet sans avoir besoin d'installer une box à domicile. À domicile, un agent de la Poste peut aider les client·e·s dans la mise en service de leur tablette. Si ils/elles rencontrent des difficultés par la suite, des conseillers répondent par téléphone à toutes leurs questions liées à l'utilisation de la tablette. <https://www.laposte.fr/particulier/veiller-sur-vos-proches/ardoiz-la-tablette-pour-les-seniors>.

C'est également l'aspect résolument transversal de la médiation numérique qui rend la coordination de ces actions difficiles. Notre enquête révèle par exemple que les cours d'alphabétisation sont sans nul doute l'une des meilleures portes d'entrée pour agir sur l'inclusion numérique des femmes du quartier des Escanaux. Les parcours d'accompagnement socio-numériques doivent également concerner ce domaine et en faire un point d'entrée privilégié dans des parcours d'encapacitation par le numérique et/ou balisés sur l'apprentissage de la langue par le numérique (ne pas parler d'illectronisme¹ sans parler auparavant d'illettrisme, mixer l'apprentissage de la langue et celui du numérique).

1. L'illectronisme est un manque ou une absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources électroniques. Le terme d'illectronisme est souvent rattaché à celui d'"abandonniste", personne ayant abandonné l'idée d'avoir recours à l'utilisation et à la création des ressources électroniques.

Les mots des habitantes

Fatima (habitante du quartier des Escanaux, membre du conseil citoyen)

"Ici aux Escanaux, 60-65 % des gens sont illettrés ou ne parlent pas français, il faut donner accès au français avant de donner accès au numérique. Certains sont bloqués chez eux, ont honte de demander de l'aide. Ils me demandent à moi pour les traductions. Puis ça fait peur les papiers impôts, CAF, etc. c'est des gros enjeux s'ils se ratent !

«Quand les enfants refusent de faire les démarches, les parents se retrouvent parfois aux ateliers dé clic(s), c'est un déclencheur. Mais les parents se rendent compte trop tard que leurs enfants vont partir et qu'ils ne pourront pas tout faire à leur place.»

2.3 Les publics femmes

L'une des problématiques principales de cette mission d'appui était de travailler à faire émerger des solutions et des outils pour des publics peu visibles (les "femmes d'un QPV") ce que certain·e·s chercheur·e·s en sociologie et en sciences de l'information et de la communication nomment des « non-publics¹ ».

Ce terme n'implique pas une réfutation du « public » mais plutôt une redéfinition de son sens, à titre de cible de l'action socioculturelle.

Dans le contexte qui nous concernait ici, celui des usages faits par les femmes d'un QPV des ressources électroniques pour communiquer, se former, accéder à ses droits, etc., il s'agissait de resituer des usages pouvant être extérieurs à un lieu institutionnel (le centre social, le CCAS, la médiathèque, etc.) et d'agir sur un niveau plus personnel, de créer des outils pouvant être embarqués "à la maison" en s'éloignant

un peu des usages institutionnalisés ("ce que je fais avec un CSU de la Caf, un écrivain public, une animatrice du centre social, etc).

Malheureusement, la durée trop courte de cette mission ne nous a pas permis de travailler en profondeur sur ces « non-publics » et ces « non-lieux » où l'action socioculturelle peine à exercer son influence.

Nous nous sommes donc rapidement concentré·e·s sur les lieux de médiation présents sur le quartier (institutionnalisés ou non) afin de développer des solutions ad hoc.

L'une des données qui est apparue très rapidement au sein de notre phase d'immersion est le fait que les démarches administratives dématérialisées (caf, retraites, logement, etc.) sont souvent appréhendées et effectuées par des hommes, contrairement à l'hypothèse de départ.

1. Sur ce point, voir : Daniel JACOBI & Jason LUCKERHOFF (dir.) (2010), « À la recherche du <non-public> », *Loisir & Société*, 32.

Gaëlle Recouly Godon (animatrice au Centre Social les Passerelles sur Cèze):

“Dans beaucoup de foyers, c’est l’homme qui fait les démarches administratives. On a beaucoup de “foyers traditionalistes”, des 50-78 ans souvent Chibanis. Dans ces foyers, il n’y a pas forcément d’accompagnement des enfants, ils sont occupés ailleurs : travail, étude, etc. C’est le mari, l’homme qui s’occupe des aspects banques, administratifs, etc.

Les femmes n’ont pas confiance en elles sur ces démarches administratives et souvent elles se taisent. On a un gros déficit sur les outils pour redonner de la confiance, de la dignité, la possibilité de faire des actes qui disent “je suis la mère de famille”, “je suis autonome””.



**Les mots des
professionnel·le·s**

Nadine Pagès (directrice adjointe au Centre Social les Passerelles sur Cèze) :

“Il y a également des situations inverses : les enfants qui s’occupent de tous les papiers et qui bloquent tout numériquement car les parents ne connaissent pas, ne savent pas comment ça marche”.

Bahiya (habitante du quartier des Escanaux, fréquente les ateliers déclic[s]):

"Le plus difficile c'est de venir une première fois, de pousser la porte pour demander de l'aide sur une chose. Le plus important c'est le premier contact humain, faire en sorte que ça se passe bien malgré les barrières qui peuvent exister : la langue, la honte, etc."

Les mots des professionnel·le·s et des habitantes

Habiba (directrice de l'association Agir Ensemble qui intervient aux Escanaux)

"Quand une femme ne sait ni lire ni écrire, si elle n'a pas un peu d'audace elle ne le fait pas (apprendre le français, faire les papiers, etc.)"

"Avant quand il fallait faire une feuille d'impôts on pouvait faire un exemple qu'on gardait à la maison, maintenant sur l'ordinateur on peut plus."

Notre approche devait donc se concentrer moins sur la diffusion d'outils « clés en mains » pour encapaciter par le numérique les publics femmes du quartier et les autonomiser sur la question des usages numériques que sur les façons et les espaces où l'on peut capter leur attention, les intégrer à des parcours d'inclusion sociale (en commençant par des cours d'alphabétisation, des aides diverses, etc) et leur faire prendre conscience de la nécessité de se former au numérique en vue de s'autonomiser vis-à-vis de ses usages.



2.4 Vers une logique de parcours d'apprentissage et d'autonomisation

Afin de coordonner les différents acteurs qui travaillent sur le quartier avec des logiques d'accompagnement différentes (écrivain public à vocation sociale, référent·e famille et animateur·rice de centre social, animateur multimédia), définir un socle commun de compétences à acquérir lors d'ateliers numériques semble tout à fait indispensable. Cela permettrait d'éviter ce qu'Akram Rguez, Chef de projet politique de la ville à la Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien, nomme des "ruptures d'insertion".

Pour ce faire, nous recommandons aux professionnel·le·s qui travaillent sur le quartier des Escanaux de prendre connaissance des outils gratuits suivants :



- **Les Bons Clics**

(<https://www.lesbonsclics.fr/>)

Panoplie d'outils pour diagnostiquer les difficultés de personnes sur les usages du numérique et les aider à s'y former. Un outil développé par la startup WeTechCare.



solution isipc
"GARDER LE CONTACT"

- **Isi PC** (<https://www.isipc.fr/>)

Solution offrant aux utilisateur·trice·s un accès simplifié aux principales fonctionnalités d'un ordinateur classique et à des jeux de stimulation cognitive ;



- **Pix** (<https://pix.fr/>)

Service public en ligne d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques ;

Suite à cette découverte d'outils, il s'agira de les confronter aux outils déjà utilisés sur les cours/ateliers d'informatique, de français langue étrangère et de définir, ensemble, un socle commun à travailler à la fois en cours de français, mais également en cours/ateliers d'informatique avec l'idée de créer des passerelles entre ces séquences éducatives et d'amener les publics femmes vers une connaissance plus importante des multiples enjeux du numérique et vers une plus grande autonomie vis-à-vis des usages numériques (notamment les démarches administratives dématérialisées).

En vue de financiariser les actions de chacun, un dispositif très pertinent est également à la disposition des structures du quartier : le chèque culture numérique APTIC¹. Cet outil, financé par l'État a comme objectif de favoriser la montée en compétence numérique de la population et de répondre aux besoins de formation des citoyens (particuliers, salarié-e-s, associations) en créant un lien entre les acteurs de la médiation numérique offrant des actions d'accompagnement (Espaces

Publics Numériques, associations, bibliothèques, fablab, tiers lieux, etc.) et les financeurs de ces actions. Trois objectifs sont poursuivis par le chèque culture numérique APTIC :

- **Offrir une prise en charge partielle ou totale des services d'accompagnement au numérique proposés aux citoyen-ne-s ;**
- **Renforcer les moyens et capacités d'action des structures de médiation numérique, pour faire face aux attentes et besoins croissants des citoyen-ne-s (en offrant un financement pérenne et sur la base d'activités réalisées) ;**
- **Proposer une cartographie des services de médiation numérique pour renforcer la visibilité des citoyen-ne-s sur l'offre de services, réunie au sein d'un unique réseau national.**



#APTIC

1. Sur ce point, voir : <https://societenumerique.gouv.fr/cheque-culture-numerique-aptic/>.

2.5 Les opportunités de solutions d'accompagnement et de facilitation de l'inclusion numérique des femmes au sein du quartier des Escanaux

Au-delà des inquiétudes et des problématiques que peut poser la numérisation de notre société notamment en termes d'usages, cette dernière peut également se révéler l'un des principaux vecteurs d'une nouvelle dynamique sociale, économique et citoyenne à condition d'investir véritablement dans des actions d'accès, de formation et d'acculturation à la culture digitale pour tou-te-s.

Suite à cette mission d'appui à la conception et à l'expérimentation de nouvelles solutions pour faciliter l'inclusion numérique des femmes du quartier prioritaire des Escanaux, nous avons identifié 10 opportunités qui peuvent également être considérées comme des éléments d'évaluation de dispositifs d'inclusion numérique qui pourraient être développés en région Occitanie. Les outils que nous avons développé sur cette mission (voir section 3) répondent à ces 10 opportunités.



1.

Répondre aux besoins quotidiens

- Faciliter la vie de ceux et celles qui sont bloqué·e·s par le manque de compétences numériques. Les libérer du stress que cela provoque et les aider à gagner du temps quand le manque de compétences en fait perdre ;
- Proposer une réponse sur mesure en fonction des besoins du moment, en mode “débrouille” et pas forcément en vue d’une certification ;
- Permettre d’avancer à petites doses et régulièrement, d’acquérir la pratique et le vocabulaire de base.

Jean-Luc Varenne

(animateur multimédia à RIPOSTE) :

“Moi je réponds à des “urgences numériques”, je ne fais que des cours individuels très personnalisés, ce qui est d’ailleurs parfois dur à porter et qui empêche un peu aux personnes de s’autonomiser... C’est souvent compliqué de ne pas faire “à la place de”...”

**Les mots des
professionnel·le·s**

2.

Faire connaître les droits à la formation

- Faire en sorte que toute personne qui en aurait besoin connaisse ses droits à la formation

Morgane Mottier (animatrice multimédia au Centre Social les Passerelles sur Cèze) :

“Les gens qui viennent aux ateliers informatiques me remercient parfois comme si je venais résoudre des problèmes vitaux pour eux...”

Stéphanie et Camille

(habitantes du quartier des Escanaux, fréquentent les ateliers dé clic[s]) :

“c’est par rapport à cette création d’entreprise, sinon je m’y serais jamais intéressée [au numérique], c’est pôle emploi qui m’a parlé de cette formation”

“oui c’est utile si j’arrive à ouvrir mon entreprise. Même si j’y arrive pas, j’ai fait que des trucs utiles.»

Les mots des usagers

3.

Exploiter les relais existants

- Transformer les contacts habituels ou incontournables mais non dédiés en relais de communication et d'information.

Franck Danger (écrivain public à vocation sociale, créateur des ateliers déclic[s]) :

“nos postures d'accompagnants évoluent et il faut accompagner cette évolution chez les pros qui ont parfois des réticences à se mettre aux ordi[s], à quitter les versions papier qui ont quelque chose de rassurant...”

Élodie Mbaka-Moundi & Mohamed Hamzaoui (médiateur·trice de tranquillité publique, adultes relais de Bagnols/Cèze) :

“Pour intéresser les femmes, il faut obligatoirement passer par des moments d'échange. Des salons de quartier par exemple comme ceux mis en place par Mosaïque.

«Un acteur fondamental commun à tous les habitants du quartier c'est Habitat du Gard. Eux ils peuvent relayer l'information par leurs courriers qui sont très bien compris par tout le monde : tout le monde sait ce que c'est un loyer, tout le monde connaît l'adresse de l'agence qui est au coeur des Escanaux, c'est un endroit très important, comme l'école primaire et maternelle où vont les mamans pour récupérer leurs enfants...”

4.

Ouvrir les formations de base à tou·te·s

- Favoriser l'accès aux compétences digitales de base à celles et ceux dont l'utilisation est accessoire à l'activité principale.

Franck Danger (écrivain public à vocation sociale, créateur des ateliers dé clic[s]) :

“La plupart des personnes que je reçois sur les ateliers ne se sentent pas du tout concernées par le numérique et pourtant... À un moment donné, paf! Elles se rendent compte qu'elles ont besoin de comprendre de quoi il s'agit, qu'elles ont besoin d'être accompagnées...”



**Les mots des
professionnel·le·s**

5.

Favoriser la mise à jour continue et en douceur

- L'évolution du digital est si rapide que la mise en retrait temporaire peut vite devenir difficile à rattraper, une barrière infranchissable (que son origine soit délibérée, contrainte ou non perçue) ;
- Favoriser la mise à jour continue et en douceur des connaissances des usages donne l'assurance de rester dans le coup et de parvenir aisément à un niveau opérationnel.

Les mots des usagers

Stéphanie et Camille

(habitantes du quartier des Escanaux, fréquentent les ateliers dé clic[s]) :

“En formation, j’y arrive pas tout le temps mais quand même, j’ai fait que des trucs bons, j’ai fait mon CV, ma lettre de motivation, mes cartes de visite. Ça fait boule de neige, regarde on a fait la formation, on a atterri ici et maintenant on m’aide aussi avec mes soucis avec la justice. On a fait des bons choix, on s’est rencontrées”.

Paroles entendues lors des ateliers de co-

conception(décembre 2018) : *“En fait voilà, le plus simple c’est de commencer sans les ordinateurs comme vous faites... Moi ça me fait peur les ordi et en plus je parle mal français donc j’ai honte face à des profs...”*

6.

Créer des portes d'accès aux compétences

- Imaginer des passerelles entre les utilisateur·trice·s et les solutions existantes ou à venir.
- Proposer un maillage des points de contacts physiques, humains, papiers, digitaux.

Les mots des professionnel·le·s

Dominique Meyzie & Nadine Pagès
(directrice et directrice adjointe
Mosaïque en Cèze):

“Ici au Centre Social, on a des personnes qui sont en grande difficultés avec le français. On fait beaucoup de formation sur ça mais il faudrait faire plus de liens entre ces cours et ceux d’informatique, faire travailler sur les savoirs de base, la langue, et l’accès aux droits avec les ordinateurs.”

Jean-Luc Varenne

(animateur multimédia à RIPOSTE) : *“Tu vois, avant que tu me dises, je ne savais pas précisément quel était le contenu des cours d’informatique des Passerelles sur Cèze, pourtant ils sont juste de l’autre côté du mur, il faut qu’on se coordonne...”*

7.

Penser des formations courtes et adaptées aux besoins réels

- Les apprentissages correspondant aux besoins effectifs et immédiats sont pratiques et donc mieux retenus.
- Répondre avant tout aux besoins c'est aussi proposer des formations plus courtes donc plus faciles à caler dans un emploi du temps chargé.

Les mots des
professionnel-le-s

Pascale Bargeton (bénévole au sein de l'association agir ABCD, anime des cours d'informatique à l'espace senior du CCAS)

"Je fais de l'individuel et les gens doivent venir avec leurs machines. Du coup c'est très personnalisé, on travaille directement sur la machine qu'ils ont chez eux, que ce soit une tablette, un ordinateur portable ou un téléphone. Moi je pars du principe que c'est à eux de me dire précisément ce dont ils ont besoin : faire un dossier CARSAT, un dossier MSA, apprendre à utiliser Skype pour parler aux petits-enfants qui font des études à l'étranger, etc. On prend le temps qu'il faut pour qu'ils repartent en sachant faire tout seul."

8.

Libérer du sentiment de honte et d'exclusion

- Déliaison la parole sur ces sujets afin que les personnes en difficulté soient repérées et prises en mains.
- Privilégier les approches au sein d'espaces où se jouent déjà des liens de confiance (un lien social déjà établi).
- Montrer qu'il n'y a pas de cas isolés, jouer sur le sentiment de communauté apprenante.

Les mots des professionnel·le·s

Akram Rguez (Chef de projet politique de la ville à la Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien)

"C'est le problème principal, qui crée les blocages : ce sentiment de honte de ne pas savoir faire, d'être largué. Il faut lutter contre ça, faire en sorte que les gens se disent, OK j'ai besoin d'être accompagné et ça tombe bien il y a de l'offre à Bagnols sur le sujet. Nous devons communiquer sur ça, faire comprendre l'offre et proposer des parcours qui, pourquoi pas, pourraient être certifiants?"

Pascale Bargeton

(bénévole au sein de l'association agir ABCD, anime des cours d'informatique à l'espace senior du CCAS) : "Souvent, les seniors qui viennent ont honte de pas savoir faire, de ne pas comprendre, alors on y va petit à petit, souvent même moi je ne sais pas faire, on apprend côte-à-côte et on apprend mieux comme ça..."

9.

Les mots des professionnel·le·s

Fournir des repères pour pouvoir se situer

- Valoriser le “scan généralisé” des compétences numériques afin que tout un chacun puisse se situer, valoriser ses compétences et identifier ses lacunes.
- Permettre de se positionner dans un environnement clairement identifié pour comprendre quelles sont les marges de progression personnelle.
- Réduire ainsi l’appréhension et le sentiment de “faire face à une montagne”.

Franck Danger (écrivain public à vocation sociale, créateur des ateliers déclic[s])

*“Les gens arrivent aux ateliers déclic(s) parfois en panique, pétrifiés de peur face à ces satanés écrans noirs... Il faut commencer par désamorcer, comprendre, rassurer. Il faut des outils pour ça, Isi PC nous permet ça d’ailleurs : apprendre à utiliser le clavier, la souris, lire ce qu’il y a sur l’écran, etc. Des trucs qui peuvent paraître basiques mais qui ne le sont pas pour tous!...”
[...] “moi, j’ai surtout besoin d’outils qui me permettent d’inscrire mes apprenants dans des parcours d’apprentissage où ils se voient progresser et faire petit à petit tout seuls : c’est le passage entre les différents groupes de couleurs au sein des ateliers déclics...”*

10.

Proposer un accompagnement humain

- Dédramatiser l'accès aux compétences grâce à de vraies personnes, au sein d'espaces tangibles qui peuvent être aidant·e·s, intermédiaires, etc.
- Prendre le relais des ami·e·s ou des enfants qui sont souvent le premier recours.

Les mots des professionnel·le·s

Élodie Mbaka-Moundi & Mohamed Hamzaoui (médiateur·trice de tranquillité publique, adultes relais de Bagnols/Cèze) :

“Notre boulot à nous c’est d’être tous les jours sur l’espace public, aux côtés des habitants du quartier. On est là pour eux, ils nous voient, nous connaissent, peuvent venir nous parler. Être là, “occuper l’espace” en quelque sorte c’est fondamental. Vous nous avez rencontrés à côté des jeux pour enfants dans le square. Là-bas il se passe des choses très importantes. Les femmes discutent lorsqu’elles gardent les enfants qui jouent. On va souvent là-bas pour entrer en contact avec les femmes, comprendre leurs difficultés dans le quartier, on met en place des dispositifs comme la boîte à livres directement là-bas sur place...”

OUTILS PROTOTYPÉS

3.1 Le carnet à destination des femmes

3.2 Le livret à destination des professionnel·le·s

3.3 L'exposition

3.4 Les pictogrammes de structures

3.5 Les briquettes

3.6 L'outil d'aide à la programmation des salons de quartiers connectés

3.7 La cartographie interactive des structures de médiation numérique à Bagnols-sur-Cèze



3.1 Le carnet à destination des femmes

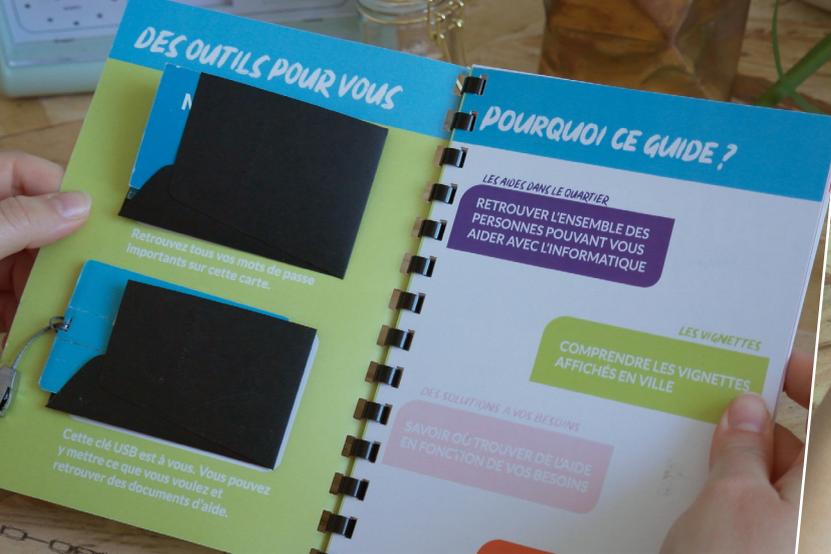
Suite aux expérimentations lors des ateliers, il apparaît que l'outil qui répertorie les aides sur le quartier, prototypé au départ pour les professionnel·le·s et les habitantes du quartier, doit être scindé en deux pour correspondre plus précisément aux attentes des deux publics.

Le guide Mémo voit donc le jour sous la forme d'un carnet à destination des femmes du quartier et des bénéficiaires des différentes aides au numérique.

C'est un carnet personnel qui permet de :

- **Compiler ses mots de passe ;**
- **Découvrir les structures du quartier ;**
- **Connaître les aides en fonction des besoins ;**
- **Prendre des notes de ce qui est appris.**





3.2 Le livret à destination des professionnel·le·s

Côté professionnel·le·s, le choix a été fait de concevoir un document consultable sur place, dans les différents lieux ressources pour le numérique. Il permet à chacun·e d'afficher ses horaires, renseignements pratiques, offres et de pouvoir orienter les publics vers les bonnes structures. C'est un document dont l'utilisation peut s'étendre à d'autres professionnel·le·s intervenant sur le quartier : assistantes sociales, travailleurs sociaux, médiateur·trice·s, adultes relais, etc.

Un kit qui permet de :

- Recenser les structures du quartier ;
- Connaître leur offre relative au numérique ;
- Orienter les publics en fonction de leurs besoins ;
- Découvrir des outils d'aide et de formation.





LES ACTEURS DU QUARTIER

3

Médiathèque Léon Alègre
BP 45160 Hôtel de Ville
04 66 33 20 00

Ordinateurs en libre service pendant 1h



Imprimante et scanner payants



Ateliers culture numérique

COURS COLLECTIFS



Ateliers Déclics Séniors

COURS COLLECTIFS



Groupe de 10 personnes maximum, sur inscription

lundi	13:00 - 18:00
mercredi	09:00 - 12:00 / 14:00 - 18:00
jeudi	13:00 - 18:00
vendredi	10:00 - 18:00
samedi	10:00 - 15:00
dimanche	Ferme

vendredi matin une fois par mois

vendredi 9h - 12h

3.3 L'exposition itinérante

Un système d'exposition/totem destiné aux structures d'accompagnement du quartier permettant de faire de la communication pour les femmes sur les démarches dématérialisées, l'accompagnement au numérique dans des endroits spécifiques avec une saisonnalité particulière (impôts, campagne caf, bourses scolaires, etc.);

Une exposition mobile, temporaire et thématique ayant pour objectif de :

- Sensibiliser le public sur un sujet numérique et actuel ;
- Cibler les lieux où se rendent les femmes du quartier ;
- Les informer sur les possibilités d'aide aux Escanaux ;
- Donner des informations et des outils pour comprendre la démarche ;
- Situer les différentes aides dans le quartier.



3.4 Les pictogrammes de structures

Le besoin de coordination entre les structures proposant une aide au numérique étant apparu, il est nécessaire que chacune d'elle puisse exprimer clairement son offre et ses ressources dans ce domaine.

Cet ensemble de pictogrammes va venir donner une cohérence au réseau actuel d'acteurs de l'inclusion numérique et aux outils développés pour le projet. Il permettra de signaler ce que l'on peut trouver dans chacune des structures sur leur lieu d'exercice mais aussi sur tous les supports associés : la cartographie en ligne, le livret à destination des femmes et des professionnel·le·s.

Objectifs :

- Offrir des repères visuels aux personnes du quartier ;
- Répondre au besoin de coordination entre les structures ;
- Répondre à la nécessité d'exprimer clairement ce que propose chaque structure ;
- Donner une cohérence à l'offre du quartier.



3.5 Les briquettes

Un outil ludique de diagnostic et de définition du cours idéal pour s'autonomiser avec le numérique (à destination des professionnel-le-s). Ses objectifs sont de :

- **Dédramatiser la complexité du numérique ;**
- **Partir des envies, susciter des désirs ;**
- **Se baser sur les centres d'intérêts des femmes ;**
- **Lever les freins liés à la lecture et à l'écriture ;**
- **Recenser les envies d'un groupe ;**
- **Co-construire un programme d'apprentissage ;**
- **Communiquer sur les possibilités.**

Les publics que nous souhaitons toucher à travers ces outils sont aujourd'hui relativement éloignés du numérique et l'envisagent avec difficulté. Chaque habitante des Escanaux a des envies et des besoins qui pourraient être satisfaits à travers un usage numérique et c'est ce que nous souhaitons déceler grâce à cet outil. L'objectif de ce dernier est de leur permettre d'exprimer ce qu'elles souhaitent apprendre grâce au numérique, en se basant sur leurs envies et non sur la nécessité ou l'obligation de réaliser certaines choses.



Les propositions d'activités ou d'actions inscrites sur les kaplas/briquettes ont été listées suite aux différentes rencontres avec les femmes du quartier, en tenant compte de leurs usages actuels, de leurs envies et de leurs difficultés.

Avoir sous les yeux des propositions pré-écrites permet également de susciter des désirs, d'élargir le champ des possibles et de lever les freins liés à la maîtrise de l'écriture. C'est un véritable levier d'apprentissage.

Cet outil peut permettre de recenser les envies d'un groupe de participant-e-s à un atelier numérique afin d'en co-construire le programme ou de communiquer sur ce qu'il est possible de faire grâce aux outils numériques.

En complément du jeu, un kit permettant de créer facilement un set de kaplas supplémentaire est mis à disposition des acteurs.



Exemple d'utilisation

1. Lors de son atelier de début d'année, l'animateur·trice du centre social présente les kaplas aux participant·e·s.

2. Chacun·e s'exprime sur ce qu'il/elle sait déjà faire, sur ce qu'il/elle a envie d'apprendre et peut prioriser ses choix. Les participant·e·s composent leur « cours idéal ». L'animateur·trice photographie ce « cours idéal » et le conserve.

3. L'animateur·trice construit son programme du trimestre grâce aux choix des participant·e·s.

4. À la fin de la séance, l'animateur·trice peut reprendre les briquettes et passe en revue ce qui a été appris.

5. Lors d'une séance de bilan en fin de trimestre ou en fin d'année, l'animateur·trice ressort les photos des « cours idéaux » qui ont été construits en début d'année. Il peut faire un bilan avec chacun·e des participant·e·s sur les connaissances acquises, ce qu'il reste à apprendre et recenser de nouvelles envies s'il y en a qui sont apparues.



3.6 L'outil d'aide à la programmation des salons de quartiers connectés

Des salons de quartier sont aujourd'hui organisés régulièrement par le centre social. Le principe est de sortir les canapés et fauteuils dans l'espace public et d'offrir la possibilité de venir discuter de ce qu'il se passe sur le quartier, d'amener ses idées.

La proposition est d'imaginer des salons de quartier connectés, dont la thématique serait le numérique au sens large. L'outil prototypé ici permet aux acteurs du quartier de se coordonner entre eux et d'interroger leur public sur :

- Les sujets abordés (sécurité sur internet, jeux vidéos, démarches en ligne..)
- La manière de mobiliser les gens (proposer un repas, une animation, un pique-nique...)
- Comment conserver et utiliser ce qui a été dit, les idées qui ont émergé (publications sur les réseaux, création d'un journal...)

Un outil de coordination qui permet de :

- **Co-construire les salons de quartier connectés entre professionnel-le-s ;**
- **Co-concevoir les salons de quartier connectés avec les publics des Escanaux ;**
- **Définir la programmation des salons ;**
- **Soulever des questions opérationnelles pour l'organisation et la pérennisation des salons.**



POUR ALLER
PLUS LOIN



Nom du TOTEM =

LES DEBLOUILLARDS

⁵⁹
Description =

Quand on se base sur une question interne

Les dates clés de la mission

Jeudi 27 septembre 2018

Réunion de présentation et lancement de la mission d'appui à la conception et à l'expérimentation de nouvelles solutions pour faciliter l'inclusion numérique des femmes du quartier prioritaire des Escanoux (Préfecture du Gard - Nîmes)

Temps 1 - ENQUÊTE ET IMMERSION

Vendredi 5 octobre 2018

Réunion au Centre Social Les Passerelles sur Cèze (Bagnols-sur-Cèze), rencontre avec les équipes du centre social, des ateliers déclic(s) et du conseil citoyen

Lundi 8 octobre 2018

- Observations sur les ateliers déclic(s) à la Pépinière (RIPOSTE) + entretiens avec des bénéficiaires
- Observations sur les ateliers informatiques du Centre Social Les Passerelles sur Cèze + entretiens avec des bénéficiaires

- Observations participantes à une réunion du conseil citoyen du quartier des Escanoux

Lundi 15 octobre 2018

- Rencontre avec Claude Le Bozec, Cheffe de pôle DDCS du Gard - Politique de la ville
- Rencontre avec l'association Agir Ensemble, la directrice, comptable et deux bénéficiaires

Mardi 16 octobre 2018

Rencontre avec Cécile Petit, Responsable multimédia à la Médiathèque Léon-Alègre de Bagnols-sur-Cèze

Mercredi 17 octobre 2018

Rencontre avec Sylvain Chanabé et Véronique Pointet, Caisse d'allocations familiales du Gard

Jeudi 18 octobre 2018

- Rencontre avec Akram Rguez, Chef de projet politique de la ville, Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien
- Rencontre avec Charlotte Buhot, Cheffe de projet politique de la ville, Mairie de Bagnols-sur-Cèze et Chantal Navarro, Cheffe de projet politique de la ville, Conseil Départemental du Gard

Lundi 22 octobre 2018

Rencontre avec Dominique Meyzie, Directrice de Mosaïque en Cèze et Nadine Pagès, directrice adjointe

Mardi 23 octobre 2018

Réunion du groupe professionnel-le-s au CIO de Bagnols-sur-Cèze, présentation du temps 1 de la mission.

Jeudi 25 octobre 2018

Rencontre avec Fabienne Poilleux, Directrice adjointe - UTASI Uzège Gard Rhodanien, Conseil Départemental du Gard

Vendredi 26 octobre 2018

Réunion avec Franck Danger

Mardi 30 octobre 2018

Observations à la Maison du projet - Appli party organisée par la Médiathèque Léon-Alègre de Bagnols-sur-Cèze

Mardi 6 novembre 2018

- Observations cours de FLE à la Maison de la Justice et du Droit

- Observations sortie des classes - écoles des Escanaux
- Observations cours de français à la Villa du Bosquet
- Observations atelier petite enfance à la Maison des Parents

Mercredi 7 Novembre 2018

- Réunion avec M. Pulci, F. Danger, C. Buhot aux Escanaux
- Observations sur le marché des Escanaux
- Rencontre avec Jean Luc Varenne, Responsable des ateliers multimédias, RIPOSTE
- Observation atelier parentalité à la maison des Parents

Jeudi 8 novembre 2018

- Rencontre avec l'association Agir ABCD au Centre local d'information et de coordination point vermeil (espace senior, CCAS de Bagnols-sur-Cèze)
- Réunion avec F. Danger

Lundi 19 novembre 2018

Rencontre avec Simon Vignat, responsable de l'agence bagnolaise d'Habitat du Gard

Lundi 26 novembre 2018

Réunion avec F. Danger

Temps 2 - CO-CONCEPTION

Jeudi 6 décembre 2018

- Atelier de co-conception #1 à la maison du projet (14h-16h)
- Atelier de co-conception #2 à la maison du projet (14h-16h)

Mardi 11 décembre 2018

- Atelier de co-conception #3 à la maison du projet (14h-16h)
- Atelier de co-conception #4 à la maison du projet (14h-16h)

Jeudi 13 décembre 2018

Réunion du groupe professionnel·le·s à la maison du projet des Escanaux, présentation du temps 2 de la mission et première boucle d'itération.

Temps 3 - PROTOTYPAGE & EXPÉRIMENTATION

Lundi 17 décembre 2018

Réunion avec Sarah Netter

Du 17 décembre 2018 au 25 janvier 2019

Prototypage et tests des solutions/outils

Lundi 28 janvier 2019

Réunion avec Sarah Netter, Michael Pulci, Franck Danger, présentation des solutions/outils

Mercredi 30 janvier 2019

Restitution de la mission à la maison du projet des Escanaux, présentation du temps 3 de la mission.

Février 2019

Retours du groupe professionnel·le·s sur les solutions/outils proposés (seconde boucle d'itération)

Mars 2019

Remise des prototypes et du compte rendu de la mission aux commanditaires.

À lire

Plan national pour un numérique inclusif

(Secrétariat d'État chargé du numérique)

- **Rapport** https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/09/DP_SNNIVDEF2.pdf
- **Kit d'intervention rapide** (destiné aux non-professionnels de la médiation numérique) : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
- **Boîte à outils** (ressources pour mettre en place des stratégies territoriales d'e-inclusion) : <https://inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

Baromètre du numérique 2018, enquête annuelle sur la diffusion des outils numériques et l'évolution de leurs usages. Réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), elle porte sur un échantillon représentatif de 2214 personnes de 12 ans et plus, interrogées en face-à-face : <https://www.arcep.fr/actualites/le-fil-dinfos/detail/n/barometre-du-numerique-publication-de-ledition-2018.html>
Infographie : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/infographie_barometre-du-numerique-2018_031218.pdf

Rapport « Dématérialisation et inégalités

d'accès aux services publics » publié en janvier 2019 par le Défenseur des droits Jacques

Toubon qui pointe notamment le risque d'exclusion et d'inégalité engendré par les démarches en ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematierialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>

Rapport de France Stratégie (Commissariat général à la Stratégie et à la Prospective)

« Les bénéfices d'une meilleure autonomie

numérique » qui identifie et quantifie les bénéfices d'une amélioration de la maîtrise des outils numériques par la part de la population française qui ne les utilise pas dans la vie courante. En ligne : <https://www.strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique>

Les Cahiers Connexions Solidaires

d'Emmaüs Connect et We Tech Care qui décodent les enjeux socio-économiques de l'inclusion numérique. Organisés par thématiques (jeunesse, emploi, accès aux droits, dématérialisation, etc.), ces cahiers donnent des informations intéressantes : <https://www.inclusion-numerique.fr/>

Le rapport du Conseil National du Numérique

« Citoyens d'une société numérique : Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion » (Octobre 2013) : https://cnnumerique.fr/files/uploads/2018/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013.pdf

Le dernier livre de la sociologue Dominique Pasquier

(Telecom ParisTech/CNRS), L'Internet des familles modestes, Enquête dans la France rurale, Presses des Mines (Paris) : <http://www.internetactu.net/2018/09/21/linternet-des-familles-modestes-les-usages-sont-ils-les-memes-du-haut-au-bas-de-lechelle-sociale/>

Interview de Jacques François Marchandise pour La Tribune : « Pour améliorer l'inclusion numérique, il faut repenser les médiations sociales » - <https://www.latribune.fr/technos-medias/pour-ameliorer-l-inclusion-numerique-repenser-les-mediations-sociales-j-f-marchandise-fing-795863.html>

Interview de François Huguet pour le magazine Usbek & Rica : « Le numérique peut créer un profond sentiment d'abandon » - <https://usbeketrica.com/article/le-numerique-peut-creer-un-profond-sentiment-d-abandon>

À voir

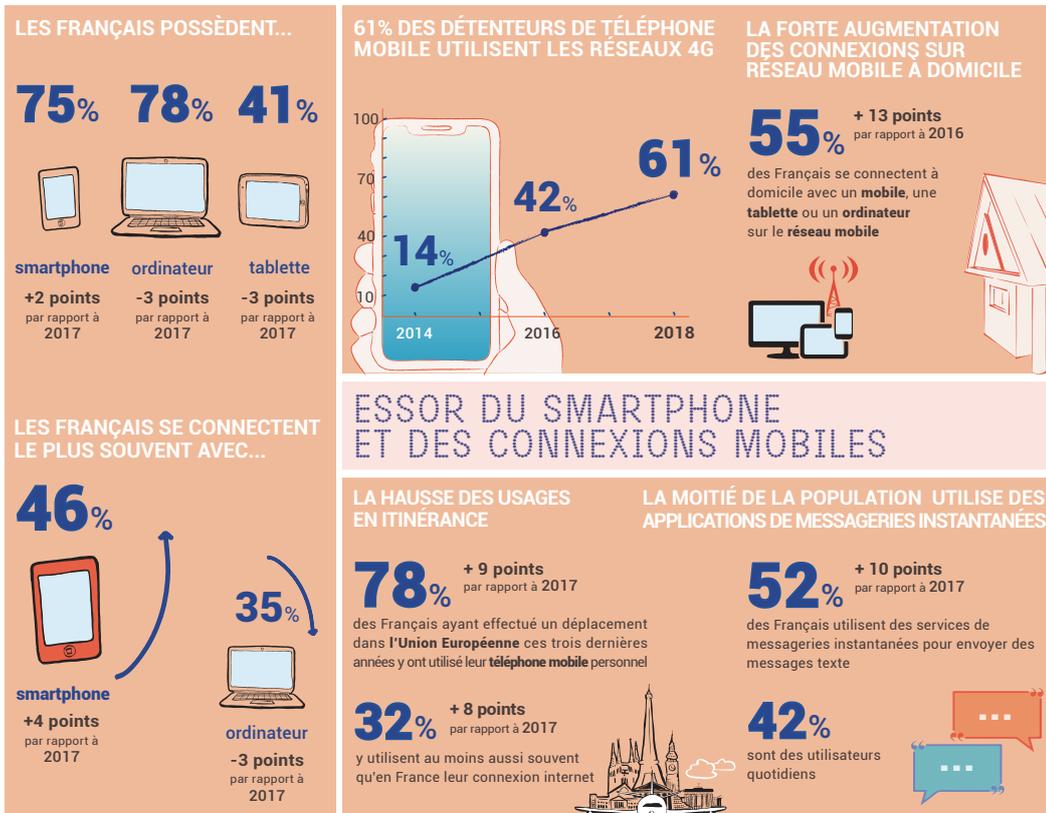
Le kit de l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI) pour réussir l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme. Comporte de nombreuses vidéos et ressources pratiques : <http://www.illettrisme-solutions.fr/beneficiaires/salaries/comment-reussir-linclusion-numerique-des-personnes-en-situation-dillettrisme-2-5/>

Interview vidéo de Jean Deydier, Directeur d'Emmaüs Connect : <http://lecube.com/cube-tv/jean-deydier-les-rendez-vous-du-futur>

Datavideo sur le rapport « Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique » de France Stratégie : <https://www.youtube.com/watch?v=VfJgAtOZfIQ>

La Maison de l'Inclusion Numérique, tiers-lieu, plateforme ressource, outil de formation et de coordination des acteurs de la médiation numérique du Gard à destination de publics et de professionnels en difficulté face au numérique. Impulsé par la Caisse d'Allocations Familiales du Gard, il ouvrira ses portes en juin 2019 à Nîmes : <http://la-min.fr/>

Les principaux enseignements du Baromètre du numérique 2018 en infographie (Design graphique : Les Orpimentes design)



Le Baromètre du numérique est une étude réalisée par le Crédoc pour l'ARCEP, le CGE et la Mission Société Numérique, auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 12 ans et plus - 2214 personnes interrogées en « face à face » à leur domicile.

DE NOUVELLES FAÇONS DE CONSOMMER DES PROGRAMMES AUDIOVISUELS

LES FRANÇAIS PASSENT EN MOYENNE PAR SEMAINE...

18h à regarder la télévision sur un téléviseur
-2 heures par rapport à 2016



18h à utiliser internet stable
par rapport à 2016



5h à regarder des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels sur internet
+2 heures par rapport à 2016



LE SUCCÈS DES CONTENUS À LA DEMANDE

53%



ont regardé au cours des douze derniers mois des émissions en replay, VOD, streaming sur un poste de télévision

33%



ont fait la même chose sur mobile, tablette ou ordinateur ce mode de visionnage concerne 75% des 18-24 ans

25% +5 points



des Français disposent d'un abonnement de SVOD

LES MODES DE RÉCEPTION DE LA TÉLÉVISION SUR POSTE PRINCIPAL

71%

des personnes équipées utilisent les réseaux fixes pour regarder la télévision
+14 points par rapport à 2014



(dont +11 points pour la fibre ou le câble)

LES PRATIQUES SUR INTERNET

CERTAINS USAGES PLAFONNENT...

65%
démarches administratives

-2 points par rapport à 2017



27%
pratiques collaboratives

-1 point par rapport à 2017



61%
achats

stable par rapport à 2017



59%
réseaux sociaux

stable par rapport à 2017



DES OPPORTUNITÉS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ...

50% +9 points
par rapport à 2015

des Français utilisent internet pour rechercher des informations sur leur santé ou celle d'un proche



63%

des Français se disent prêts à utiliser internet (ou le font déjà) pour contrôler leur état de santé transmettre des informations de santé à leurs médecins ou améliorer leurs habitudes de vie

LA SENSIBILITÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

est considérée comme le **principal frein** à l'utilisation d'internet par

40%
de la population



LE RGPD

règlement général sur la protection des données personnelles

23%

de la population considère que le RGPD va permettre une meilleure protection des données personnelles



RARES SONT LES INTERNAUTES PRÊTS À PAYER OU À CHANGER LEURS HABITUDES POUR SE PROTÉGER

13%

des internautes seraient **prêts à payer** pour accéder à des services sur internet en échange de la garantie que leurs données personnelles ne seront pas utilisées



34%

seraient prêts à n'accéder qu'à des services restreints

L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE PAR LES 18 ANS ET PLUS

LES COMPORTEMENTS DES FRANÇAIS EN CAS DE DIFFICULTÉS

42%

des adultes demandent de l'aide



18%

abandonnent ou n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques



UNE APPÉTENCE À SE FORMER

40%

de la population adulte serait prêt à suivre une **formation** pour utiliser ces outils de manière autonome à l'exclusion des Français ne rencontrant jamais de difficultés



31%

des non-internautes considèrent qu'internet est trop compliqué à utiliser
-14 points en un an

26%

des personnes prêtes à se former ne connaissent aucun lieu où le faire



la Bobine

(Sophie Krawczyk - Emma Livet),
Marine Royer, François Huguet

septembre 2018 - mars 2019