

Labo de l'Ansa

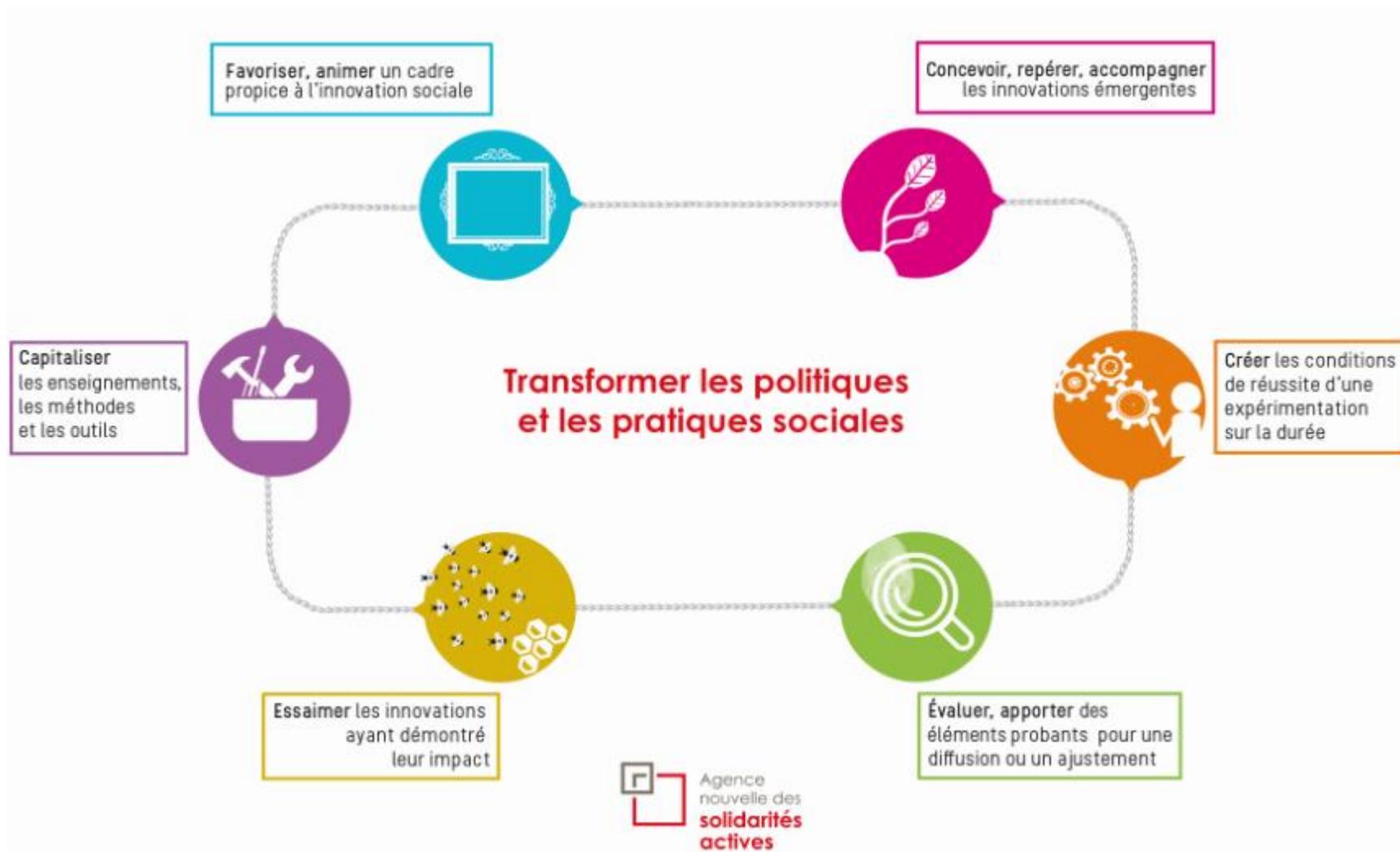
Numérique et Inclusion

Vers une société numérique pleinement inclusive

Présentation Journée nationale des bibliothèques numériques de référence

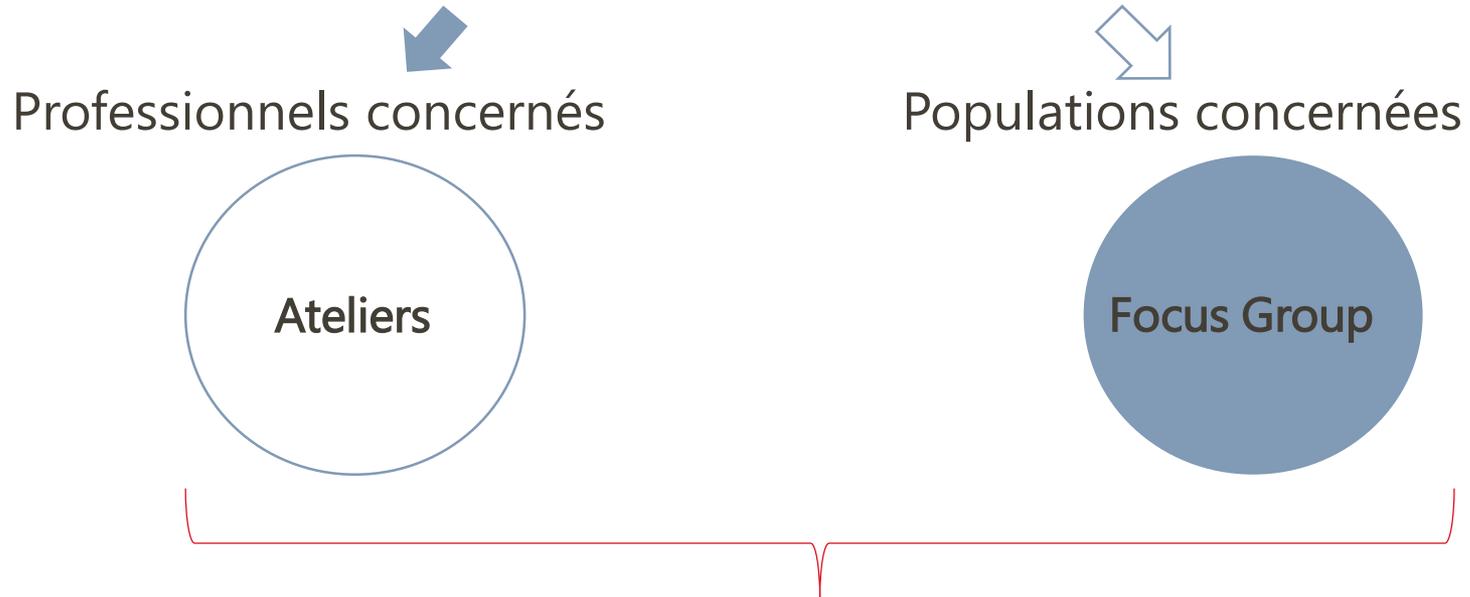
30 novembre 2017

L'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)



Les Labo de l'Ansa

Problématique sur une thématique donnée



Etat des lieux partagé
+
Solutions à essayer ou à expérimenter

Associer de multiples acteurs

Financement public, privé et associatif :

L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE

sopra  steria

 Agence
nouvelle des
**solidarités
actives**

Une quarantaine de structure participantes :

Institutions : Agence du Numérique, Pôle Emploi, CNAF, SGMAP, CGET

Têtes de réseau : UNML, AMRF, ANLCI, ANAH, FAS, Mission Ecoter, MedNum, Ville Internet, France Médiation, UNCASS, UNAF, Famille rurale

Collectivités : Mairie de Paris/ DASES, CD Val de Marne, CD Haute Garonne, Manche Numérique, Ville de Fontenay-sous-Bois

Chercheurs : Margot Beauchamps (Marsouin)

Associations de terrain : Croix Rouge, Secours Catholique, Apprentis d'Auteuil, PIMMS Melun, Pacte Civique, ICI (Innovons pour la citoyenneté sur internet), Crésus

Entreprise : Sopra Steria, Orange, Huawei, Simplon (ESS)

Le Labo « Numérique et Inclusion »

Comment faire du numérique un vecteur d'inclusion et non un élément supplémentaire d'exclusion ?



Professionnels du numérique et du social

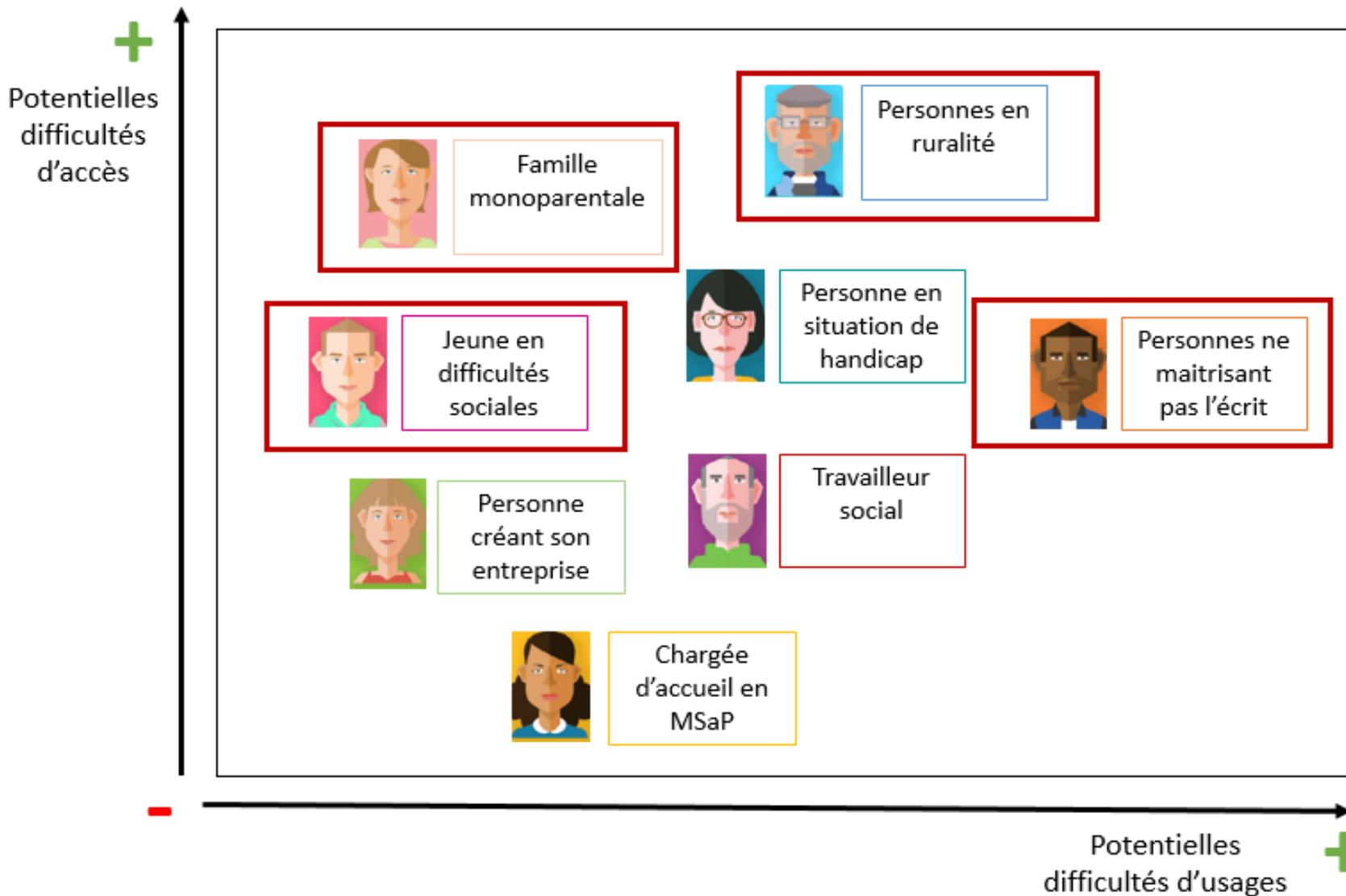


Publics pouvant être en difficulté face au numérique

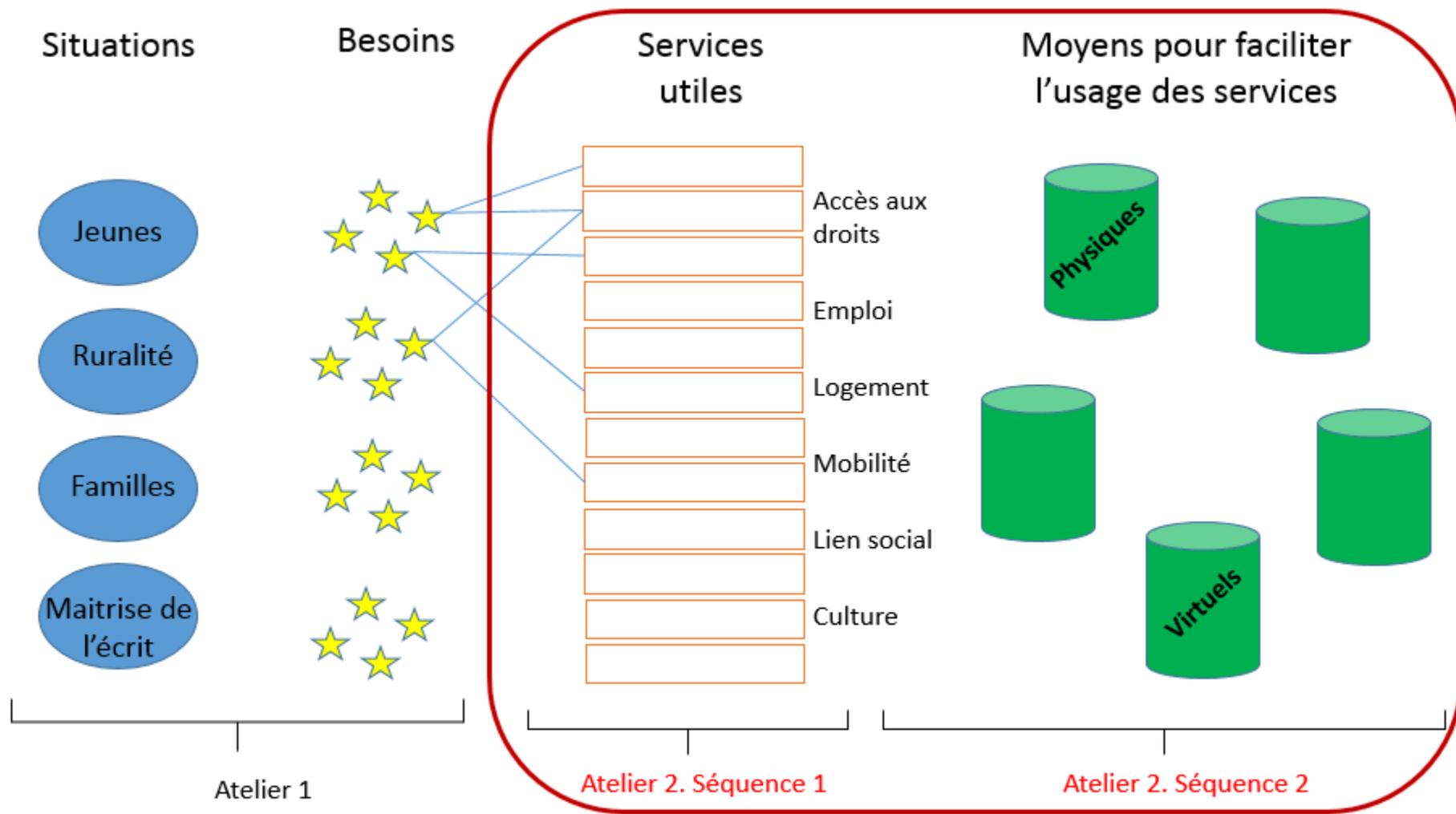


Cartographie des risques d'exclusion au numérique
Plaidoyer « Pour un numérique inclusif »
Cahiers thématiques (dont pistes de solutions)

Situations à risque vis-à-vis du numérique



Eléments étudiés pour les 4 zooms thématiques



Grandes conclusions

- ❑ **Aller chercher les publics éloignés du numérique** pour leur montrer les avantages qu'ils pourraient en retirer
- ❑ Communiquer et accompagner les personnes **dans des lieux de passage / des lieux non stigmatisants**
- ❑ **Agir au niveau local** pour être efficace
- ❑ **Favoriser les interactions entre les structures** proposant de l'accompagnement social et les structures proposant de la médiation numérique
- ❑ **Favoriser également les interactions avec d'autres acteurs** (MSAP, associations de quartier ... bibliothèques)
- ❑ **Soutenir la formation des professionnels** en contact avec les publics pour qu'ils puissent apporter un **premier support**, aiguiller vers des **sites utiles** et orienter vers des **lieux d'accompagnement au numérique**
- ❑ **Importance des relations humaines** en compléments des outils numériques

Des approches par type de publics



Famille
monoparentale

Promouvoir le numérique comme un outil simplifiant le quotidien (garde d'enfants, démarche administrative, bons plans ...). Le suivi de la scolarité des enfants comme une nécessité ... et une opportunité



Personnes en
ruralité

Des difficultés d'accès et d'usage alors que les besoins liés à l'éloignement des services publics sont importants (accès aux droits, santé, emploi, mobilité ...). Rôle des aidants pour les personnes les moins autonomes.



Personnes ne
maîtrisant
pas l'écrit

Des besoins variés en fonction des situations. De nombreux sites utiles mais peu connus / utilisés des personnes ... et des professionnels qui les accompagnent. Importance des outils de communication (ex : WhatsApp) et des sites communautaires.



Jeune en
difficultés
sociales

Un public utilisateur des outils numériques (notamment les smartphones) mais ne connaissant pas / ne maîtrisant pas toujours les services qui leur seraient utiles (logement, emploi ...). Des opportunités offertes par les réseaux sociaux.

Quels enseignements pour les bibliothèques ?

- Les bibliothèques comme **un point d'entrée intéressant** pour fournir un premier niveau d'information / d'appui
- **Hétérogénéité des publics** et hétérogénéité **des besoins** => cibler les besoins et les réponses associées
- **Nécessité de former / informer les professionnels** en bibliothèque pour apporter un appui adapté aux publics ... sans dévoyer le rôle des professionnels
- **Favoriser les interactions au niveau local** avec les structures spécialisées dans l'accompagnement au numérique
- ... A discuter !