

avicca

inclusion numérique



L'accompagnement humain de la transformation digitale



- ✓ Participation à la stratégie nationale pour un numérique inclusif
- ✓ T.Dat'Hack, 2^{ème} édition du datathon de l'aménagement numérique sur les données de l'inclusion et du numérique pour l'éducation
- ✓ Liste de discussion dédiée à l'inclusion numérique
- ✓ Retours d'expériences lors des ateliers et tables rondes des colloques de l'Avicca et des Universités d'été (UTHD) en partenariat avec InfraNum
- ✓ Articles de veille sur le secteur

www.avicca.org

- ✓ Boîte à outils – Développement des usages et services : cadre national, SDUS

T.Dat'Hack 2
<https://www.avicca.org/content/tdathack-2>

<https://www.avicca.org/content/boite-outils.html#sk-2423>



Luc DERRIANO, Chargé de mission
luc.derriano@avicca.org

Avec l'absence de réseaux fixes et mobiles de qualité, l'accès accompagné aux usages et services d'internet constitue l'autre fondement de la fracture numérique. En effet, plus de 13 millions de Français (soit environ 20% de la population) nécessitent un tel accompagnement.

Dans le même temps, la dématérialisation des services administratifs prive ces citoyens de leurs droits désormais accessibles en ligne. C'est un moment charnière où de nombreuses administrations (impôts, CNAM, Pôle Emploi...), mais aussi des entreprises (mutuelles, caisses complémentaires, banques...) ont entièrement dématérialisé certaines relations avec leurs usagers ou clients.

La majorité des documents ne sont plus envoyés sur papier. Ce progrès est indéniablement un gain pour les organisations comme pour la majorité des usagers. Mais cela peut aussi représenter un risque réel pour certains d'entre eux, celui de vivre un sentiment d'abandon, voire d'exclusion ou d'isolement.

Or, depuis l'origine de la dématérialisation des procédures administratives et des téléservices, tous les rapports ont recommandé de maintenir un mode de communication alternatif (guichet, téléphone ou courrier) en parallèle de l'administration électronique.

Les collectivités ont donc porté depuis au moins 20 ans les premiers cybercafés communaux ou points d'accès multimédia dans les bibliothèques, les CCAS, les EHPAD, les bornes des mairies, des missions locales... Elles ont équipé les établissements scolaires et certains d'entre eux ont ouvert leurs salles informatiques hors temps scolaires, au-delà des publics qu'ils étaient censés accueillir.

Plusieurs dispositifs n'ont pu être pérennisés faute de relais locaux de financement, de modèle économique réaliste, sur fond d'augmentation régulière du taux d'équipement individuel (ordinateurs et téléphones portables). Dans le cadre de sa stratégie nationale pour un numérique inclusif, le gouvernement en a proposé de nouveaux : conseillers numériques, France services, Hubs territoriaux, Pass numérique, Numérique en commun[s]... Soutenues par l'Avicca, plusieurs collectivités ont saisi ces opportunités pour renforcer ou relancer leurs initiatives d'accompagnement social numérique. Désormais, les lieux hybrides (espaces de coworking, FabLab, etc.) deviennent les totems des territoires intelligents.

Avec le Covid-19, l'urgence de l'inclusion numérique s'est accentuée s'agissant plus particulièrement de l'école à domicile, du maintien des personnes fragiles à la maison, ou encore des télédiagnostics dans les déserts médicaux...