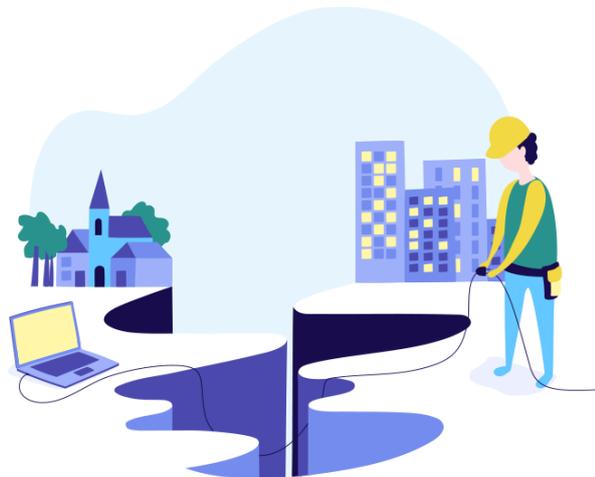


THEMATIQUE

LA FRACTURE NUMÉRIQUE



RÉUNION ORGANISÉE PAR

Estelle Barou, Pilote Projets DAC 05

DATES, LIEUX et NBR D'INSCRITS

Table Centre, sur Gap, le 29 Mars 2022 :
19 personnes présentes sur 38 inscrits

Table Nord, sur l'Argentière-la-Bessée, le 31 Mars
2022 : 9 personnes présentes sur 18 inscrits

SOMMAIRE

I. Introduction

- Qu'est ce que la fracture numérique ?
- Quelques statistiques en France...
- Et dans les Hautes-Alpes ?

II. TOUR DE TABLE DES RESSOURCES

III. Exemples concrets de situations problématiques

IV. Discussions, synthèse des remarques

V. Annexes

I. INTRODUCTION

La fracture numérique est plus que jamais d'actualité ! À l'heure du télétravail, l'accès aux outils, aux contenus et aux services en ligne n'est pas équitable et des millions de Français¹ se retrouvent « piégés » par cette situation !

C'est un **manque d'accès au matériel informatique** et/ou une **incapacité à utiliser l'outil numérique** qui sont très souvent observés.



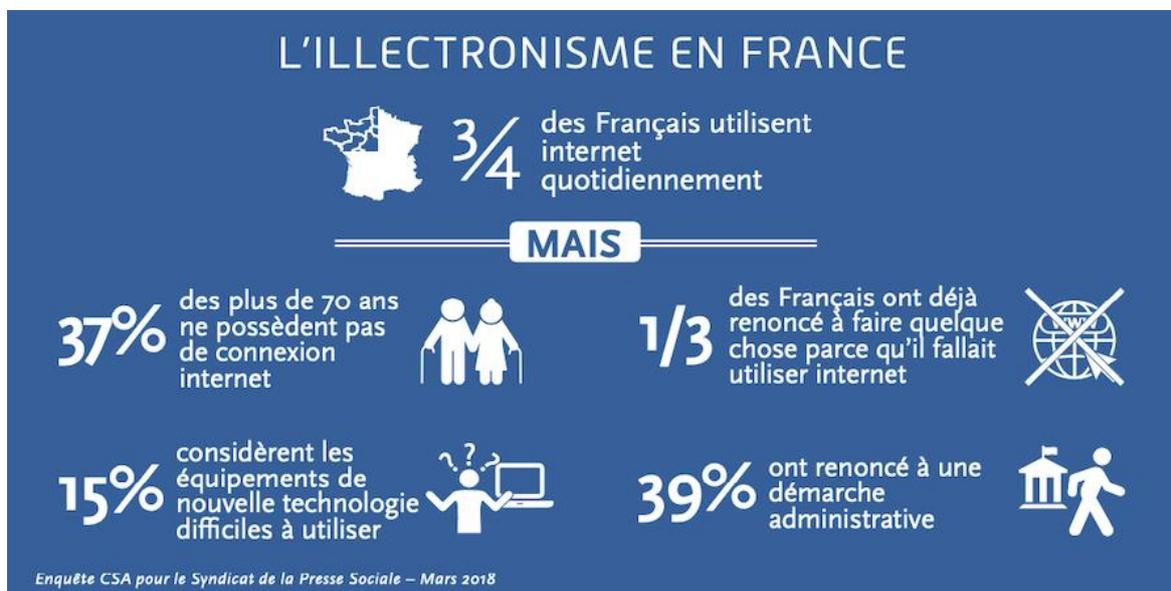
Qu'est-ce que la fracture numérique ?

La fracture numérique se caractérise par un fossé séparant les personnes **qui ont accès aux informations sur le web et au matériel** et **celles qui sont privées de ces ressources numériques**.

En effet, l'accès aux nouvelles technologies numériques s'avère indispensable pour une intégration socio-économique réussie. Sans accès équitable aux informations et aux usages, une personne non connectée se retrouve pénalisée.

Quelques statistiques en France...

En 2019, d'après le livre blanc du SPS, l'illectronisme concernerait 11 millions de Français (soit un peu plus de 20 % de la population)². 18 % des adultes démunis se retrouvent bloqués en cas de difficulté (les dysfonctionnements, les problèmes techniques, les délais d'attente...) ; **1 adulte sur 5 éprouve des difficultés** à accéder aux outils numériques. [Consulter le livre blanc](#)



¹ *Le Monde*, 4 avril 2020 - Camille Bordenet et Léa Sanchez - « Le visio-machin, je n'y connais rien » : la fracture numérique en France aggravée par le confinement

² Livre blanc « contre l'illectronisme » du Syndicat de la Presse Sociale

Écart observé dans la fracture numérique générationnelle

Ce même rapport place les personnes les plus âgées comme les plus démunies - 27 % des 60 ans n'utilisent jamais internet, même chose pour les plus de 80 ans (42 %).

Mais les plus jeunes souffrent aussi de l'illectronisme dans certains cas.

Selon un rapport INSEE de 2019³, un peu plus de 21 % de la population [de plus de 15 ans] n'arrive pas à communiquer via internet.

Ce chiffre représente les personnes n'ayant pas de compétences en :

- Recherche d'information (sur des services marchands, administratifs...)
- Communication (envoyer ou recevoir des mails...)
- Résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers...)
- Usage de logiciels (traitement de texte...).

En outre, le baromètre du numérique 2018, du secrétaire d'État en charge du Numérique, **enregistre un écart de 53 % entre les 18-24 et les plus de 70 ans**. 98 % des jeunes sont connectés tous les jours contre 45 % des plus de 70 ans (même si 20 % étaient connectés quotidiennement en 2015).

Près de 7 millions de personnes privées d'une bonne connexion internet

D'après une étude de l'UFC Que-Choisir⁴ sur le débit internet en France, **une personne sur dix n'a pas une bonne connexion**. Dans certaines zones, internet n'est pas ou presque inaccessible (zones blanches et zones grises). **18 % souffrent d'inaccessibilité en fonction de leur zone d'habitation**.

Le rapport « dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » du Défenseur des droits cite 541 communes françaises se trouvant dans les zones blanches.

[Consulter ce rapport](#)

Illettrisme et formation

Les personnes illettrées (7 %) sont également touchées par la fracture numérique.

6 personnes sur 10 manifestent un désintérêt à se former pour apprendre à utiliser les outils numériques. Celles-ci sont soit d'un âge avancé soit elles souhaitent suivre une formation gratuite.

6 % seulement pourraient investir pour apprendre à utiliser un ordinateur⁵.

³ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397#consulter>

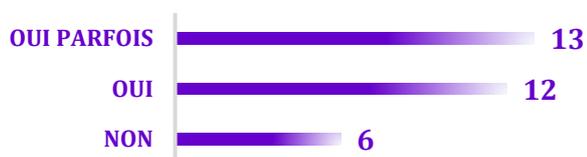
⁴ <https://www.quechoisir.org/decryptage-debit-internet-on-est-loin-du-compte-n65015/>

⁵ Rapport 2019 « dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » du Défenseur des droits

Et dans les Hautes-Alpes ? Synthèse de vos retours et attentes :

Au moment des inscriptions à ces tables, une trentaine de personnes ont répondu aux questions jointes au formulaire. Ci-dessous, vous pouvez en retrouver la synthèse :

Dans votre pratique professionnelle, l'accès au numérique est-elle souvent un frein ?

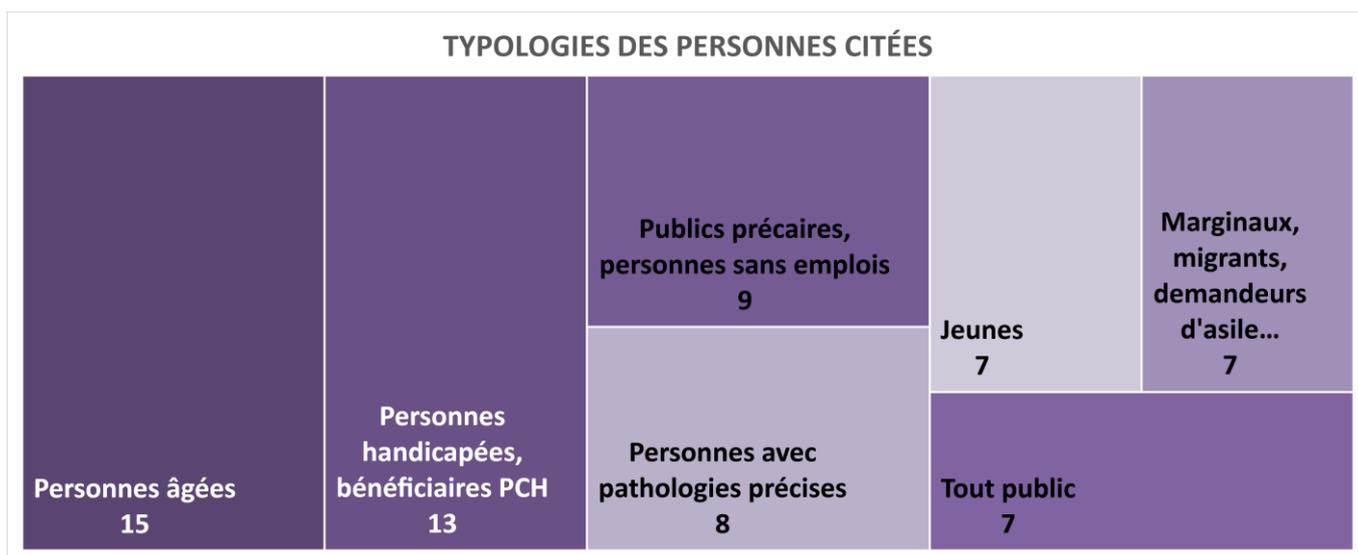


Pour qui et Pourquoi ?

- **97 % pour le public accompagné**

Raisons citées (par ordre décroissante de récurrence) :

1. Manque d'équipements et les difficultés d'accès à internet (problématiques de zones blanches, la géographie, les connexions instables...)
2. Difficultés d'utilisation des outils numériques et du matériel
3. Appréhension du numérique - Peur - Crainte de mal faire
4. L'illettrisme
5. Mauvaise ergonomie des sites internet, des formulaires en ligne



- **3% pour les professionnels eux-mêmes**

Raisons citées (par ordre décroissante de récurrence) :

1. Outils numériques non adaptés entre les professionnels et notamment entre la ville et l'hôpital (Absence d'utilisation d'un dossier unique partagé)
2. L'utilisation de nouveaux outils numériques : télétravail, téléconsultations
3. Complexification des démarches en ligne notamment employeur/employé (CESU)
4. Données des patients non protégées

Pour quelles démarches ?

TYPES DE DÉMARCHES CITÉES				
ACCÈS AUX DROITS ET DÉMARCHES SOCIALES : montage des dossiers APA, PCH et mise à jour des droits, CAF... 18	SANTÉ : Prises de rdv médicaux, recherche de professionnels, recherche de l'offre de soin et des actions collectives de prévention, CPAM, Accès à ses propres informations 16	DÉMARCHES MULTIPLES 13	EMPLOI ET FORMATIONS : recensement et inscription 12	MOBILITÉ 8
			LOGEMENT 11	FINANCIER : Services fiscaux, Banques, URSSAF, Impôts 6

En complément, le diagnostic du Conseil Départemental des Hautes-Alpes :

Il y a plusieurs mois le Département des Hautes-Alpes avait sollicité les acteurs du territoire dans le cadre d'un **diagnostic sur l'inclusion numérique** dans les Hautes-Alpes. Ce diagnostic a permis d'identifier **118 structures agissant sur l'inclusion numérique**.

Les documents sont également accessibles sur l'espace réseau Hautes-Alpes du site **Les bons Clics**, plateforme gratuite pour accompagner et agir sur la fracture numérique

« 57% d'entre vous, considèrent que leur action sur l'inclusion numérique n'est pas cadrée, 88% d'entre vous considèrent ne pas avoir de visibilité sur les autres actions du territoire »

Coordination			Orientation
Assurer une mission de coordination Inclusion numérique (dont outillage)	Coordonner la distribution de 500 Smartphones et de connexions solidaires	Soutenir le développement d'offres de qualité en grande proximité des publics	Mettre en place 40 parcours d'inclusion numérique à destination des bénéficiaires du RSA/insertion

Consulter le diagnostic du Département

Pour plus d'informations, vous pouvez également contacter :

Mr AUBERT Jonathan, Conseiller numérique au Département des Hautes-Alpes

Service du Numérique

Tél. fixe : +33 4 92 40 39 85

Courriel : jonathan.aubert@hautes-alpes.fr

Focus « Jeunes » : le diagnostic du Dispositif Régional d'Observation Social (DROS)

<https://www.dros-paca.org/fr/etudes/>

Le DROS a réalisé une monographie de territoire commanditée par le Secrétariat Général pour les Affaires Régionales sur les jeunes et le numérique, sur la Communauté d'Agglomération de Gap Tallard Durance.

Cette étude s'intéresse aux transformations numériques et leurs effets sur l'action publique à destination des publics jeunes de 6 à 30 ans.

Le numérique, en tant que champ transversal, impacte toute l'action publique : pédagogie, action sociale, animation, insertion, accès aux droits...

L'étude se propose donc de questionner les impacts du numérique à travers l'analyse des rapports et interactions entre action publique et jeunesse sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Gap-Tallard-Durance. »

[Consulter la synthèse](#)

[Consulter le rapport complet](#)

Vos attentes pour cette table ?

1. Connaître les ressources et solutions concrètes pour aiguiller les personnes en difficultés :
 - Divers portails numériques pour se former et pour les publics à accompagner
 - Politiques publiques visant l'inclusion numérique
2. Comprendre les freins et les impacts sur les professionnels et les personnes accompagnées
3. Comment faire adhérer les plus réfractaires ?
4. Les limites du numérique et la nécessité dans certaines situations de maintenir un guichet avec une présence humaine

II. TOUR DE TABLE DES RESSOURCES

Les ressources œuvrant pour la réduction de la fracture numérique concernent principalement **l'accompagnement au numérique** soit **par le biais d'accueil physique** dans des permanences (principalement les « France Services » mais pas que), soit **par le biais d'ateliers numériques ou de formations**.

Il existe de nombreux financeurs qui aident les porteurs de projets à financer ce genre de ressources : Fonds Européens, la Région, les Caisses de Retraite, la conférence des Financeurs (CNSA), etc...

Vous trouverez ci-après une liste (non-exhaustive) des ressources, outils ou financeurs abordés pendant ces tables.

Détail en cliquant directement sur les ressources en gras

Aides et accompagnements au numérique :

- 👉 Les 19 « France Services »
- 👉 Le Dispositif Conseillers numériques France Services
- 👉 Dispositif « Aidants Connect »
- 👉 Les « Chèques APTIC »
- 👉 Le CODES 05
- 👉 La Mission locale jeunes
- 👉 Les coffres-forts numériques
- 👉 Centre de Ressources Hauts Pays Alpains : <https://www.centre-de-ressources.fr/>
- 👉 Association « Atchoum », covoiturage en milieu rural : <https://www.atchoum.eu/>
- 👉 Outil PIX (pour les jeunes jusqu'à la terminale), pour tester ses compétences numériques : <https://pix.fr/>

Les financements et expérimentations :

- 👉 La Conférence des Financeurs du Département des Hautes-Alpes
- 👉 Les Ateliers du Bien-Vieillir de L'Association santé éducation et prévention sur les territoires PACA (ASEPT)
- 👉 Projet expérimental LAB3i / Laboratoire territoire alpin 3 I : Illettrisme, Illectronisme, Itinérance
- 👉 Médiation numérique / SUDLABS

Ateliers numériques et cours d'informatiques :

- 👉 Association Famille Rurales de Veynes
- 👉 MJC Briançon
- 👉 ComCom Buech Dévoluy
- 👉 Ateliers par l'ACSSQ (Association Culturelle Sociale et Sportive du Queyras / Centre Social)

👉 **Les cafés connectés de l'APF**

👉 **Atelier d'initiation au numérique avec l'Université du Temps Libre (UTL)**

👉 **Le réseau des GRETA-CFA de l'Académie d'Aix-Marseille**

👉 **Brigade numérique de la gendarmerie**

👉 **Les bons Clics, plateforme gratuite pour accompagner et agir sur la fracture numérique**

Et pour les professionnels :

👉 **Les bons Clics, plateforme gratuite pour accompagner et agir sur la fracture numérique**

👉 **MOOC pour développer les usages numériques dans le secteur médico-social (version usager en 2022)**

👉 **Ergologic - Relais d'assistants de vie**

👉 **Dispositif Local d'Accompagnement**

👉 **Apéro des Clics : <https://www.sources-du-buech.com/apero-clics--6055730.html>**

Les 19 France Services sur le Département Hautes-Alpes : missions et orientation ?

Il s'agit de points **d'accueils polyvalents pour Accueillir, Orienter et Ecouter**.

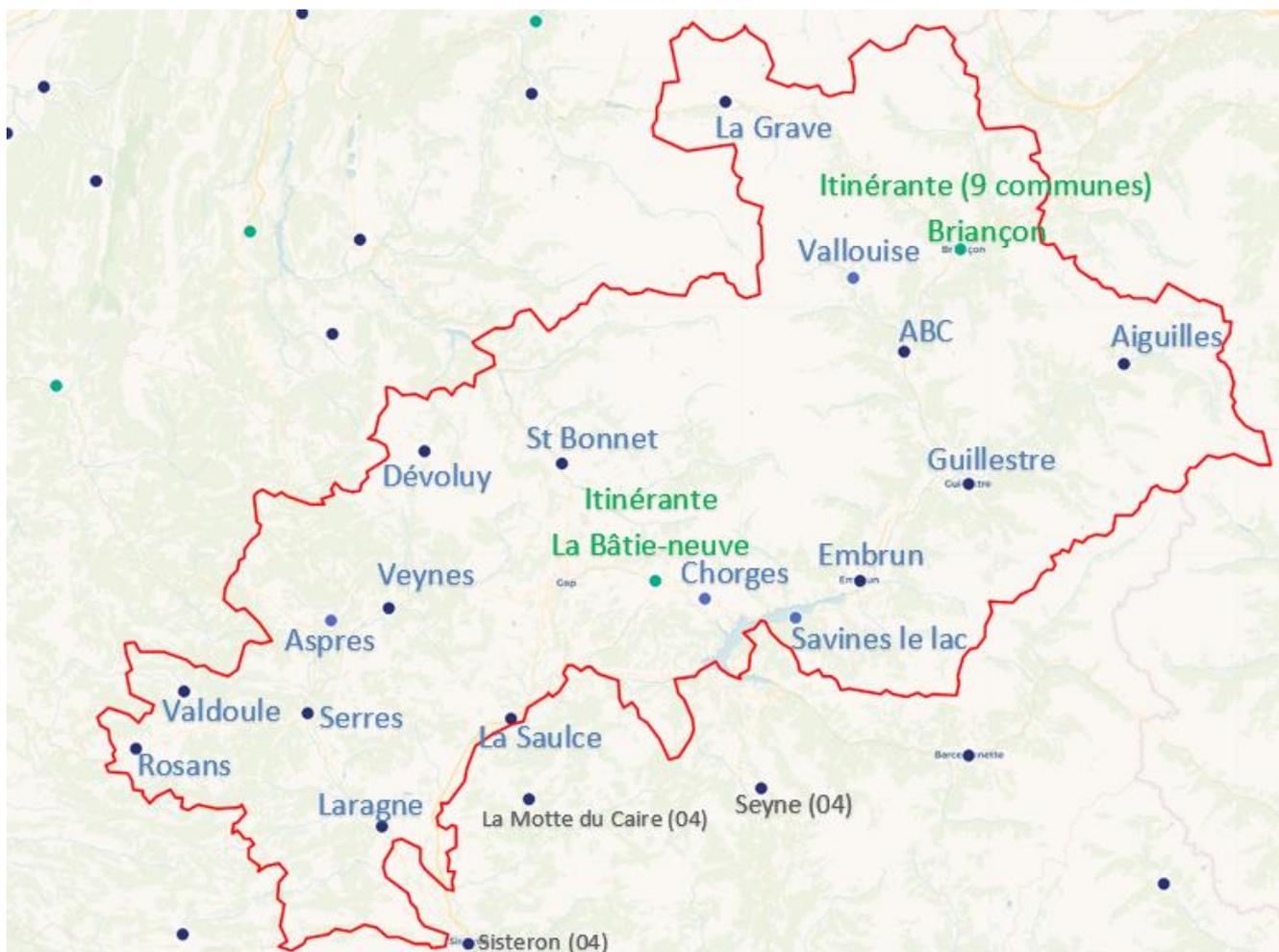
L'objectif est de permettre à chaque citoyen **d'accéder aux droits et aux services** publics du quotidien dans un lieu unique (porte d'entrée de proximité à la population) : réaliser sa demande de carte grise, remplir sa déclaration de revenus pour les impôts sur internet ou encore effectuer sa demande d'APL, etc...

Des agents polyvalents et formés sont présents dans la France services la plus proche pour accompagner dans ces démarches.

France services est un programme piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

A la table Nord, était présent un agent itinérant CPAM/CAF qui propose des rdvs sur sites en France Services (idem à Veynes).

Retrouvez l'annuaire des Frances Services des Hautes-Alpes [par ici](#)



Remarques/ Freins/ Discussions :

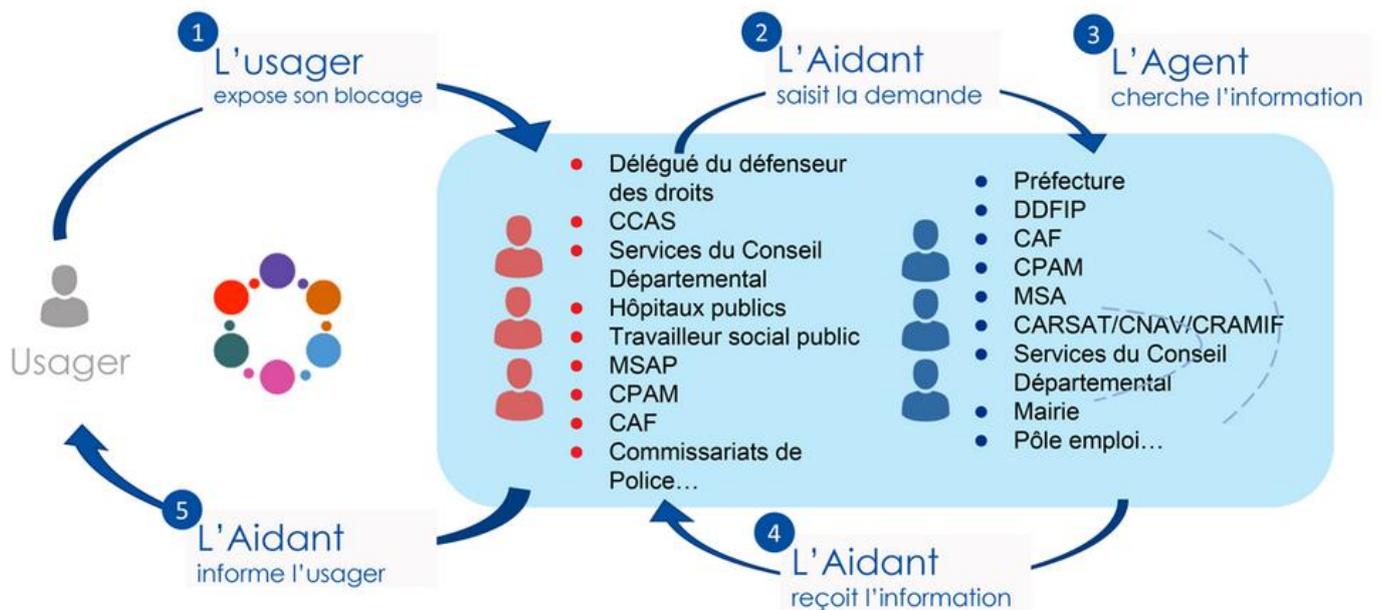
- Une 20^{ème} structure est en projet sur Tallard pour couvrir Gap-Tallard-Durance
- **Dispositif « Administration + »** : permet de traiter en 1 fois sur une plateforme locale de multiples demandes de différentes administrations (CAF, CPAM, Préfecture, Département...) dont les intervenants peuvent interagir ensemble et voir ce que les uns et les autres répondent.

Comment fonctionne Administration+

Administration+ est une **messagerie sécurisée** réservé aux travailleurs sociaux et agents d'opérateurs de l'État (CPAM, DDFIP, MSA, Caf, etc.). Il s'agit d'une plateforme qui permet de résoudre les blocages administratifs inextricables. Pour une raison inconnue, ces blocages n'arrivent pas à être traités par les canaux d'informations classiques. Ils doivent cependant être résolus en urgence pour éviter de faire basculer l'utilisateur dans la précarité.

L'utilisateur en situation de **fragilité sociale** (perte de mobilité, illettrisme, handicap, hospitalisation, etc.) n'a pas directement accès à Administration+. C'est son travailleur social, avec son autorisation, qui utilise la plateforme pour répondre à son problème.

Concrètement, un travailleur social **Aidant+** utilise la plateforme pour signaler un blocage dans le dossier d'une personne. La demande est qualifiée et transmise à ou aux organismes compétents. Le référent dans l'administration instructrice, l'**Agent+**, prend connaissance de la situation. Il peut à son tour contacter d'autres Agents+ lorsque le problème est kafkaïen. Une fois le blocage identifié et corrigé, l'Agent+ avise aussitôt l'Aidant+.



La facilité d'utilisation et la sécurité sont primordiales pour Administration+. L'accès à la plateforme s'effectue depuis les boîtes mails professionnelles des utilisateurs. Aucun logiciel supplémentaire n'est à installer. La connexion est personnelle et confidentielle : seuls l'Aidant+ et les Agents+ saisis lors d'une demande ont accès à son contenu et aux informations personnelles concernant l'utilisateur.

Le Dispositif Conseillers numériques France Services

Des conseillers numériques peuvent être présents dans ces France Services mais aussi dans d'autres structures (UDAF, MDS, Mission locale Jeune, Médiathèque, Bibliothèque Départemental de prêts...). Par exemple, sur Gap, ils sont 7. Ce sont des professionnels formés spécifiquement à l'accompagnement numérique.

Ils sont présents pour faire de l'éducation au numérique et de l'inclusion par le biais de permanences, d'ateliers collectifs spécifiques à une thématique et d'accompagnements individuels. C'est gratuit et pour tout public.

Volet Inclusion : Apprentissage des usages, à se servir du matériel, résolution de problèmes et accompagnements individuels

Volet Educatif : Ateliers langage et appréhension de l'outil. Usages de base d'un ordinateur pour un débutant. Ex : manipuler la souris, le clavier.

Remarques/ Freins/ Discussions :

- Absence de conseiller numérique sur le territoire du Champsaur car la ressource existe déjà via l'association « Planète Champsaur ». Il y a un référent physique (qui répond aussi par téléphone et par messagerie électronique) qui est l'interlocuteur privilégié auprès de toutes les administrations pour les usagers dans leurs démarches administratives.
- La création de postes des Conseillers Numériques est récente (mi 2021) et ils ne sont pas encore bien connus des professionnels et des usagers. Il est encore difficile de s'implanter dans toutes les communes (très mairies dépendantes) et parfois existence de conflits avec les médiathèques possédant des accompagnateurs au numérique (pourtant pas le même objectif).
Dans la majorité, ce sont les Comcom qui réalisent le travail d'information et de communication via leurs différents outils et actions (agendas, site web, gazettes, lettres d'infos...).
- Création d'une maison parentalité sur Veynes (42 rue Jean Jaurès), les conseillers numériques y seront en lien.

Dispositif « Aidants Connect »

<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

Dispositif national qui permet de sécuriser les aidants professionnels qui réalisent des démarches administratives en ligne pour le compte d'usagers en difficulté avec le numérique.

L'aidant professionnel se voit délivrer **un mandat**, d'un jour à un an, sur un ou plusieurs périmètres, **pour faire à la place de** (créer un compte Ameli, les impôts, etc..).

Peut-être mandatée, toute personne morale de droit public ou privé (administration, association, entreprise).

La procédure est encadrée, réglementée. Une formation d'une journée est obligatoire (se renseigner auprès de Mme Florence Reynier, UTL).

[Consulter la présentation PowerPoint](#)

[Consulter l'affiche « Aidants Connect c'est quoi ? »](#)

[Consulter le dossier de Presse](#)

Les « Chèques APTIC »

<https://www.aptic.fr/le-produit/>

Un carnet de chèques est distribué à la demande (Département, Préfecture...) pour permettre au détenteur de payer totalement ou partiellement (voire gratuitement) des services de médiation numérique, d'ateliers, de formations dans un lieu préalablement défini.

Le CODES 05

<https://codes05.org/>

- Accueil du public à l'utilisation des outils numériques
- Edition de documents
- Supports en format papier pour certains documents

La Mission locale jeunes

<https://www.mj05.fr>

Les Missions Locales existent depuis 1982, elles ont été créées pour permettre aux jeunes de 16 à 25 ans d'être écoutés et accompagnés par des professionnels qui les aident à trouver des solutions pour avancer, dans la vie professionnelle (emploi, formation) et/ou dans la vie quotidienne (logement, santé, volontariat, permis de conduire, citoyenneté ...) afin d'accéder à l'autonomie.

Sur le département des Hautes-Alpes les jeunes sont accueillis et accompagnés sur 4 antennes et 11 permanences. La Mission Locale Jeunes Hautes Alpes 05 est une association, elle est présidée par Mme Ginette MOSTACHI, représentante la Ville de Gap.

**Accueil, écoute, conseil, accompagnement
Suivi personnalisé, atelier collectif...
Autour de l'emploi, l'orientation,
La formation, le logement, la mobilité et la vie de tous les jours.**

Les coffres-forts numériques

Le coffre-fort numérique (aussi appelé coffre-fort électronique) est un **outil au service de la dématérialisation des documents et des données**. Il s'agit d'un espace d'archivage personnel et sécurisé. **Quelques exemples :**

<https://www.laposte.fr/digiposte/tous-mes-documents-partout-et-tout-le-temps>

<https://emmaus-connect.org/>

<https://www.reconnect.fr/>

La Conférence des Financeurs du Département des Hautes-Alpes

Contact : Mme **Sandrine NAVIZET**, Chargée de mission Prévention Autonomie, Département des Hautes-Alpes, Direction de l'Action Sociale - MDA
Tél. fixe : 0 4 92 40 39 10 / @mail : sandrine.navizet@hautes-alpes.fr

La conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie est une des mesures clés de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) du 28 décembre 2015 pour faire face à l'enjeu de la prévention. **Elle s'adresse donc aux personnes âgées de soixante ans ou plus (non-résidents en établissement) ainsi qu'aux proches aidants de ces personnes âgées.**

Elle a pour missions principales :

- ✓ La réalisation d'un diagnostic des besoins des personnes âgées de 60 ans et plus, résidant dans le département,
- ✓ Le recensement des initiatives locales (ne pas hésiter à contacter Mme Navizet pour cela)
- ✓ La définition d'un **programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives de prévention** (fonds CNSA redistribués sur des appels à initiative).

La Conférence des financeurs est pilotée par le Département, en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS). Elle est composée d'un représentant de chaque institution : CPAM, MSA, Mutualité Française, AGIRC-ARRCO, certaines collectivités territoriales...

Concernant les actions collectives de prévention : Plusieurs projets répondants à des thématiques précises sont financés comme la nutrition, la mémoire, le sommeil, la prévention, la mobilité, l'adaptation du logement et **l'inclusion numérique !**

Sur l'usage du numérique, l'enveloppe est d'environ 76.800 Euros.

De nombreux ateliers numériques à destination des 60 ans et plus sont donc financés par la Conférence des Financeurs.

Remarques/ Freins/ Discussions : L'un des travaux à mener pour ces différents ateliers concerne la modularité des niveaux dans ces formations car tous les usagers n'ont pas les mêmes bases, notions et besoins. Il convient d'harmoniser l'offre pour que tout le monde y trouve son compte.

L'appel aux initiatives 2022-2023 de la Conférence des Financeurs est ouvert.

[Consulter le dossier](#)

Vous êtes invités, du 6 avril au 23 mai 2022, à déposer vos dossiers de demande de subvention en ligne, en vous connectant sur le site du Département.

Vous trouverez toutes les informations relatives à l'organisation de cet appel aux initiatives, ainsi que toutes les modalités nécessaires au dépôt des dossiers en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.hautes-alpes.fr/5651-appel-aux-initiatives-d-actions-de-prevention-2022-et-2023.htm>

Le Département met également en place plusieurs dispositifs pour vous aider :

- **Un numéro d'appel** : 04 92 40 39 10,
- **Un mail** : contact.cfppa@hautes-alpes.fr,
- **Un rendez-vous** avec un agent du Département à Gap ou en **visioconférence**.

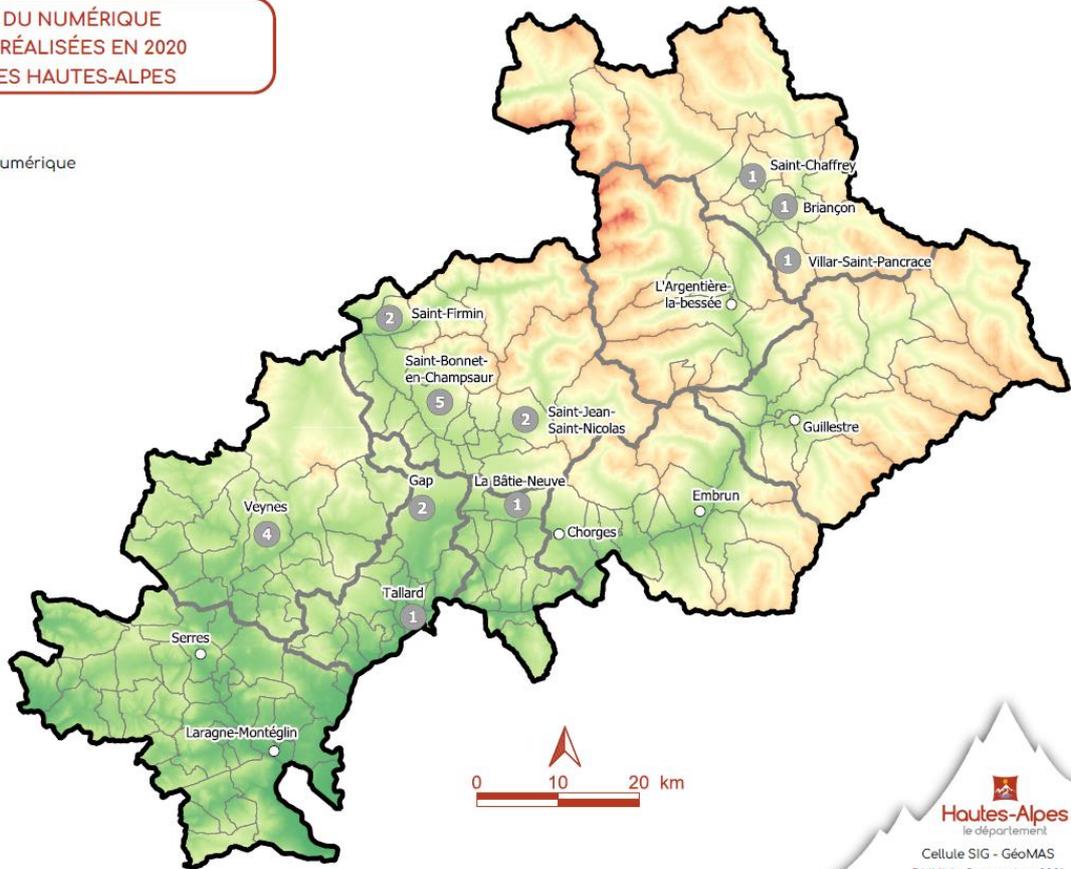
**USAGE DU NUMÉRIQUE
ACTIONS RÉALISÉES EN 2020
CFPPA DES HAUTES-ALPES**

Actions

- Usage du numérique

A Distance

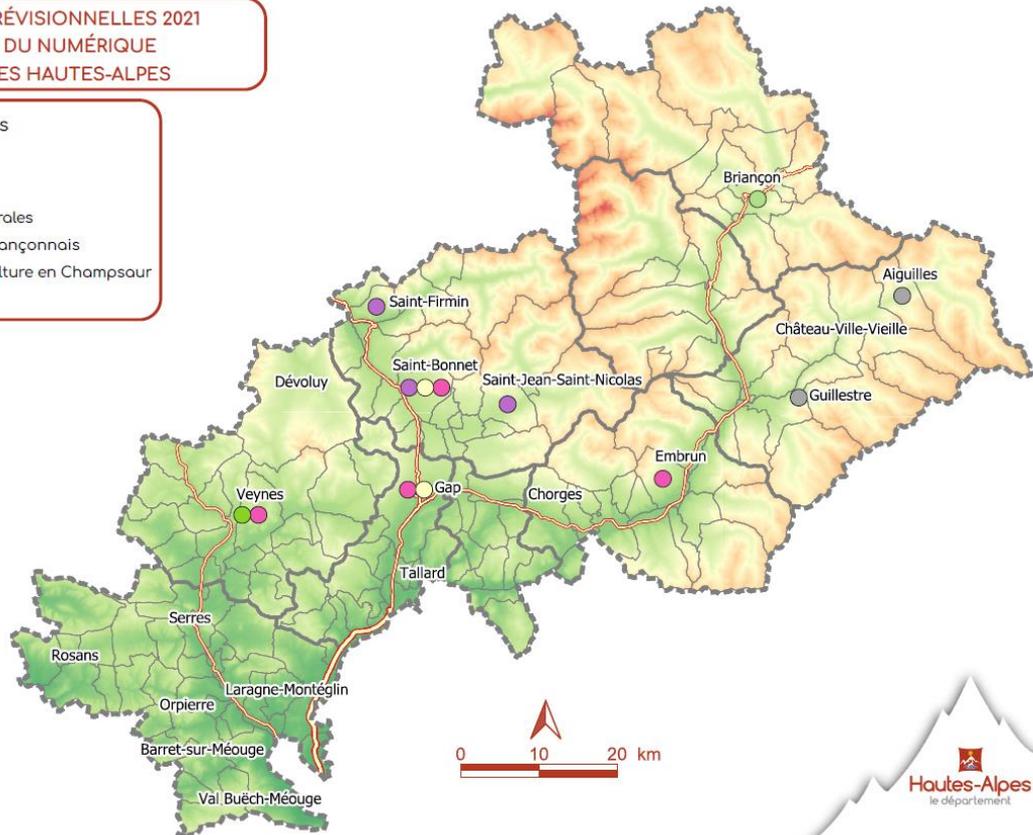
1



**ACTIONS PRÉVISIONNELLES 2021
USAGE DU NUMÉRIQUE
CFPPA DES HAUTES-ALPES**

Porteurs de projets

- ACSSQ
- ASEPT
- Familles rurales
- MJC du Briançonnais
- Sport et culture en Champsaur
- UTL



Les Ateliers du Bien-Vieillir de L'Association santé éducation et prévention sur les territoires PACA (ASEPT)

<https://www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr>

Le label « pour bien-vieillir » permet d'identifier les actions de prévention proposées par les caisses de retraites.

Il s'agit d'ateliers sur la thématique du « numérique et de l'internet ». Ils sont organisés par l'Asept Paca et ses partenaires pour les retraités des régions Paca et Corse, **ils sont gratuits.**

Exemples : « Tablette, smartphone et ordinateur vous ouvriront toutes leurs possibilités : gain de temps, autonomie, économie budgétaire, communication facilitée, accès à la connaissance, etc. Nous vous parlerons également des pièges de la grande toile et des parades possibles. »

Le site Web permet de rechercher un atelier numérique à proximité : <https://www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr/noter-bientot-pres-de-chez-vous>

[Consulter le Guide sur l'Autonomie numérique des Séniors « Pour bien vieillir », CNSA, Assurance Retraites](#)

Projet expérimental LAB3i / Laboratoire territoire alpin 3 I : Illettrisme, Illectronisme, Itinérance

<https://lab3i.fr/?PagePrincipale>

<https://www.cc-paysdesecrins.fr/services-de-proximite/lab-3i-illettrisme-illectronisme-itinerance>

Comment accueillir et accompagner les publics les plus en difficulté face à la maîtrise de la langue, de l'écrit, du numérique, mais aussi du langage spécifique administratif ?

Le projet de coopération territoriale Lab 3I va explorer les possibles pendant deux ans sur **trois territoires** partenaires : **le Grand Briançonnais** (France Services du Pays des Ecrins et la MJC du Briançonnais), **le Champsaur Valgaudemar** (MSAP du Champsaur Valgaudemar et Planète Champsaur Valgau), **la Vallée de l'Ubaye** (France Services de Vallée de l'Ubaye Serre Ponçon et la Médiathèque de Barcelonnette).

Plusieurs axes de travail et d'expérimentations :

- Un diagnostic partagé sur les 3 territoires
- Médiateurs numériques portés par l'association Planète Champsaur
- Microparcours avec des cycles d'ateliers itinérant spécifiques (Champsaur)
- Une ressourcerie : Une banque de prêt de matériel informatique pour ceux qui en ont besoin, des prêts longs et à un prix accessible à tous ! (Champsaur)

- PlanèteRepair est un espace de permanence informatique. Un lieu ouvert à tous les amoureux du bricolage où la philosophie est de réparer plutôt que de jeter (Champsaur).
- Formation Séniors Internet à tout âge (Champsaur)
- Atelier "Aller plus loin ensemble", un pas de plus vers l'autonomie pour les habitants qui maîtrisent les bases et cherchent à s'émanciper (Champsaur).
- Journée de formation - sensibilisation aux situations de non-maitrise de la langue et des savoirs de base avec le Centre Ressources Illettrisme (CRI PACA) (Briançonnais)
- France Service Itinérant pour lutter contre les difficultés de transports (Vallée de l'Ubaye)

Médiation numérique / SUDLABS.

Ils accompagnent les usagers des France Service et les entreprises du territoire par la mise en place d'ateliers, d'accompagnement individuel et l'accès libre aux outils.

Ils ont déposé une demande et obtenu la labellisation SUD LABS auprès de la région SUD / PACA.

Pour plus d'informations :

France Services Guillestrois : 04 92 45 42 42 / franceservices.guillestrois@comcomgq.com

France Services Queyras : 04 92 46 85 23 / franceservices.queyras@comcomgqg.com

Association Famille Rurales de Veynes

<http://famillesruralesveynes.com/accueil>

L'association propose une découverte de l'outil informatique

Renseignements et inscriptions : Pascal au 06 01 22 65 63 / familleruraleveynes@free.fr

Ateliers par l'ACSSQ (Association Culturelle Sociale et Sportive du Queyras / Centre Social)

Ateliers numériques en fonction des demandes, à la carte. Une participation financière peut-être demandée.

Le réseau des GRETA-CFA de l'Académie d'Aix-Marseille

<https://www.gretanet.com/>

Formations classiques, en alternance, CPF, bilans de compétences, formations demandeurs d'emplois...

Quizz test bureautique (Word et Excel) en ligne : <https://www.gretanet-testbureautique.com/>

En fonction de l'autoévaluation, on obtient une dizaine d'exercices à faire sur ces logiciels avec des objectifs à atteindre.



Le déplacement virtuel en milieu rural, ou comment réduire les distances par le numérique !

A partir du 8 novembre de 14h30 à 15h30 :

- Les **LUNDIS** à la Déléation
- Les **MARDIS** au Groupe Relais Embrunais

Et bientôt les **MERCREDIS** au Groupe Relais Laragnais et les **LUNDIS** aux Cafés Asso Briançonnais !



Les c@fés connectés
de proximité

l'instant numérique & convivial en milieu rural !

Sept ateliers personnalisés pour initier ou améliorer vos connaissances et compétences numériques dans votre contexte de vie courante, selon vos besoins :

- **Outil informatique**
- **Accès aux droits et services publics en ligne**
- **Visioconférences, réseaux sociaux, loisirs**

On est connecté !

Gratuit

INSCRIPTION INFOS PLANNING :
04 92 51 68 71 / 06 72 19 52 59
dd.05@apf.asso.fr

APF France handicap - Délégation des Hautes-Alpes
7A, Boulevard Général de Gaulle 05000 GAP

Brigade numérique de la gendarmerie

Sensibilisations gratuites aux arnaques sur internet, mails frauduleux, ...

Contactez la gendarmerie la plus proche de votre secteur pour mettre en place ce genre de sensibilisations.



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Gendarmerie
Nationale



ACSSQ
Nous ne nous prions pas



CONFERENCE

LES DANGERS D'INTERNET

LE MERCREDI 27 AVRIL 2022

AUBERGE DE JEUNESSE DE GUILLESTRE

1ERE SEANCE: 17H À 18H30

2EME SEANCE : 20H30 À 22H00

**La gendarmerie en partenariat avec l'ACSSQ vous proposent
une conférence sur les " Dangers d'Internet "
afin de vous sensibiliser
sur les risques et les menaces qui sont bien présents.**

Renseignement et inscription :
ACSSQ - Le Grand Laus à Aiguilles Tél. : 04 92 46 82 55
mail : admin.acssq@queyras.org

Les bons Clics, plateforme gratuite pour accompagner et agir sur la fracture numérique

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

Il s'agit d'une plateforme gratuite conçue pour 2 accès, usagers ou professionnels.

Un usager pourra trouver une formation qui correspond à son besoin comme :

- Prendre en main l'ordinateur
- Prendre en main un smartphone ou une tablette
- Chercher et stocker des informations sur Internet
- Communiquer sur Internet
- Gérer son argent sur Internet
- Faire ses démarches sur Internet
- Suivre la scolarité de ses enfants
- Trouver un itinéraire
- Se soigner
- Je ne parle pas français
- Etc...

Cette plateforme est également conçue **pour guider et former les médiateurs numériques** en proposant des contenus pédagogiques, thématiques et ludiques et amener en douceur les publics vers l'autonomie numérique.

Le Département conseille de rejoindre cet espace réseau en ligne car il permet :

- 👉 D'accéder à de nombreuses ressources pour accompagner les publics sur les compétences numériques et certains services en ligne
- 👉 De mieux connaître les structures intervenant sur le territoire grâce à une cartographie et une mailing liste d'accès restreint aux structures des Hautes-Alpes
- 👉 D'échanger avec d'autres structures dans un forum et d'être informés des actualités du Département sur les sujets d'inclusion numérique.

Quelques exemples concrets :

- Diagnostiquer le niveau d'une personne
- Webinaire « Accompagner sur les démarches en ligne »
- Webinaire « Des outils pour la gestion de budget »
- Classe virtuelle : Premiers usages et accès aux droits
- Etc...

Les Bons Clics, c'est quoi ?

Grâce à notre plateforme, en tant qu'aidant numérique, vous pouvez vous lancer dans l'accompagnement au numérique en toute sérénité.



Des contenus pour se former et s'informer sur les enjeux de l'inclusion numérique



Des exercices ludiques pour former les publics sur le numérique



Des outils pour diagnostiquer le niveau et positionner l'apprenant



Une carte et un forum pour identifier et échanger avec des aidants numériques



Pour rejoindre le réseau des Hautes-Alpes, il vous suffit de :

1. Vous inscrire gratuitement sur la plateforme de ressources Les Bons Clics, si vous n'êtes pas déjà inscrit, en [suivant ce lien](#).
2. Rejoindre l'Espace Réseau Hautes-Alpes suite à l'invitation qui vous sera envoyée automatiquement par mail.

MOOC pour développer les usages numériques dans le secteur médico-social (version usager en 2022)

Le Gérontopôle Sud s'implique au côté de Formaticante pour réaliser un MOOC (Massive Open online Course) à destination des usagers du numérique dans le médico-social.

Cette formation gratuite en ligne devrait voir le jour à l'automne 2022.

La version « professionnelle » vient de se terminer pour sa 1ère session.

Ergologic - Relais d'assistants de vie

<https://www.ergologic.net/>

Propose une formation labellisée pour tous les CESU sur le thème « Droits et Devoirs » pour faciliter les démarches et orienter son employeur.

Lieu Ressource sur Gap et permanences dans la France Services de Veynes.

Dispositif Local d'Accompagnement

**NOUVEL
ACCOMPAGNEMENT**

**SOLUTIONS
NUMÉRIQUES**



**LE DISPOSITIF LOCAL
D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ESS**
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Vous êtes une entreprise de l'économie sociale et solidaire employeuse en PACA et vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation du numérique ?

Vous souhaitez :

- Faciliter la gestion de vos adhésions ou cotisations ?
- Organiser vos instances à distance (bureau, conseil d'administration, assemblée générale) ?
- Mettre en place ou mieux organiser le travail collaboratif avec votre équipe ?
- Former et mobiliser des bénévoles grâce au numérique ?
- Utiliser le digital pour mieux communiquer ?
- Structurer votre gestion avec des outils numériques ?



contacts

De mars à juin, le DLA Régional (Dispositif Local d'Accompagnement) vous propose de suivre un accompagnement « solutions numériques ».

Ce nouveau programme comprend :

- 2 sessions collectives : pour disposer d'une boîte à outils numériques
- 1 auto diagnostic : pour identifier vos besoins et vos priorités
- 1 suivi individualisé avec un.e expert.e : pour approfondir la digitalisation de votre structure => dans la limite des places disponibles

Autres avantages :

- Accompagnement en présentiel et/ou distanciel
- Gratuit pour les structures (financé par la DREETS)

SE PREINSCRIRE

Géraldine ROGIER
Responsable DLA R
geraldine.rogier@cresspaca.org
04 91 54 96 75 | 06 34 32 48 25

Sophie GORIN
Chargée de mission DLA R
sophie.gorin@cresspaca.org
04 91 54 96 75 | 06 34 32 47 51

**RETOURS D'EXPIÉRIENCES
& TÉMOIGNAGES EN**



PODCAST

III. Exemples concrets de situations problématiques

Les partenaires présents en tables ont travaillé en sous-groupe des exemples concrets pour illustrer leurs difficultés et essayer de trouver ensemble des axes d'amélioration. Chaque exemple était ensuite résumé dans une fiche avant d'être exposé au reste des groupes.

Vous pouvez les consulter ci-dessous :

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-1-pa.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-2-prof.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-3-paprof.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-4-jeuneprof.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-5-pa.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-6-diogene.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-8-jeune-ph.pdf>

<https://www.dac05.fr/sites/default/files/documents/situation-9-pa.pdf>

IV. Discussions, synthèse des remarques

Les solutions et pistes à envisager :

LIEUX D'ACCUEILS PHYSIQUES ET PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES :

- **Multiplier et maintenir des lieux d'accueils physiques** pour les seniors et les personnes fragiles.
- Accompagner la personne âgée dans son parcours médical numérique : la 1ère barrière c'est le langage administratif et informatique. **Adapter le langage**, éviter les acronymes, trop de vocabulaire spécifique.
- Avoir un **interlocuteur physique référent** dans les administrations pour éviter les ré-explications (lutter contre le turn-over dans les administrations).
- Avoir un **service téléphonique minimum** disponible
- Avoir **des horaires adaptés aux actifs** (soirées, week-ends, midi...)

FORMATIONS :

- Plus de **formations tout public** à l'usage du numérique.
- Formations pour les **aides à domicile, auxiliaires de vie et aides-soignantes** à l'utilisation du numérique qui se retrouvent très souvent en position d'aidant.
- Former les professionnels au numérique et **prévoir du temps dédié** ou avoir des intervenants extérieurs.

MUTUALISATION DES SERVICES :

- **Simplifier** les démarches et **mutualiser** les dossiers.
- **Regrouper les services** comme les Maisons des Solidarités avec les Frances Services par exemple, ou faire davantage de permanences dans l'une ou l'autre, transférer les compétences, créer du lien.

MOBILITE :

- Permettre aux usagers de se déplacer sur des points relais pour bénéficier de Téléconsultations
- Travail sur la mobilité avec prise de compétence des ComCom
- Plus d'« Aller-vers » le domicile pour les personnes en impossibilité de se déplacer (services sénior des Comcom)

FINANCEMENTS :

- Aide au financement des outils informatiques
- Pérenniser les financements de conseillers numériques (souvent 100% sur 2 ans mais après ?)
- Augmenter les moyens humains/financiers dans tous les services accompagnant des publics fragiles

OUTILS :

- Faire appel à France Service pour permettre de déclencher la procédure « **Aidant connect** » et simplifier toutes les démarches. Le référent numérique est détenteur de l'adresse mail.
- Création d'un accès « **France Connect** »
- Outils mieux adaptés pour les séniors : messages, télécommande
- Mettre en place de l'interprétariat dans les actions d'accompagnement au numérique : le Dpt en met en place parfois / Plateforme OSIRIS financée par l'ARS/ outil numérique gratuit en ligne
- Actions mises en place pour les malvoyants ou malentendants.
- Certaines expérimentations proposent d'intégrer l'intelligence artificielle et les interactions vocales dans la stratégie d'accessibilité. Une personne illettrée ou souffrant de handicap moteur pourrait avoir accès aux services en ligne en communiquant oralement avec son ordinateur ou smartphone.

Les freins persistants :

- **Déshumanisation** avec le tout numérique et **manque de confiance** des usagers.
- Problématique de **fluidification des parcours de soins** : le suivi des personnes s'en trouve freiné car certains abandonnent donc ils sont pénalisés dans leur parcours de soins. Et d'autres perdent en **autonomie** dans leur gestion.
- Crainte permanente de la population en matière de **sécurisation des données** et de la **confidentialité**.
- **Quid de l'empreinte écologique ?**
- Limite du matériel et les « Bugs » persistants/récurrents sur certains sites des administrations.
- **Accord de la personne obligatoire** : situations de refus compliquées voir inextricables pour certaines

V. Annexes

Annexe 1 : Livre blanc « contre l'illectronisme » du Syndicat de la Presse Sociale

Annexe 2 : Rapport complet 2019 « dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » du Défenseur des droits

Annexe 3 : Diagnostic territorial inclusion numérique du Département

Annexe 4 : Synthèse du Dispositif Régional d'Observation Social

Annexe 4 bis : Diagnostic du Dispositif Régional d'Observation Social

Annexe 5 : Présentation PowerPoint d'Aidant Connect

Annexe 5 bis : Affiche « Aidant Connect c'est quoi ? »

Annexe 5 Ter : Dossier de Presse Aidant Connect

Annexe 6 : Appel aux initiatives 2022-2023 CFPPA

Annexe 7 : Guide sur l'Autonomie numérique des Séniors « Pour bien vieillir », CNSA, Assurance Retraites