



# Les Fiches de l'Observatoire

Février 2022 - N°165

## Vers l'accès au numérique pour tous

L'e-administration déployée depuis 20 ans en France doit être généralisée avec la **dématérialisation de 80 % des 250 démarches courantes d'ici fin 2022**. Ne pas savoir accéder à Internet ou utiliser les outils numériques constitue donc un réel handicap, avec un risque pour les personnes les plus éloignées de ne pas recourir aux prestations auxquelles elles peuvent prétendre.

En 2019, **un Français sur 6 est en situation d'illectronisme** (non-usagers d'Internet ou ne disposant d'aucune compétence numérique). Avec la crise sanitaire, le **taux d'équipement numérique des ménages a sensiblement progressé** (en hausse de 6 à 14 points en 2 ans selon le matériel considéré ; **près de 8 Français sur 10 détiennent un smartphone**). Les usages et compétences se sont globalement renforcées. Toutefois, mi-2020, **près d'une personne sur 10 déclare toujours ne disposer d'aucune connexion à Internet et ne possède pas d'adresse mail**.

De nombreuses initiatives des collectivités locales, des bibliothèques, médiathèques et du réseau de lecture publique, de la Poste, ou encore du champ associatif, ont donné jour à **plus de 230 points d'accès au numérique répartis sur l'ensemble du territoire départemental**. L'**offre de services** y apparaît cependant **très inégale**. Dans 60 % de ces lieux, une tablette ou un ordinateur permet aux usagers de consulter leur messagerie électronique, d'accéder à Internet ou d'effectuer l'impression d'un document. Le plus souvent,

l'agent présent n'intervient pas ou propose une aide très ponctuelle à l'utilisateur.

**Un médiateur numérique ou un professionnel formé à l'accompagnement dans l'usage de base des outils numériques** est parfois présent en bibliothèque-médiathèque, centre social, structure associative ; des ateliers de formation sont proposés par une soixantaine de structures. Depuis quelques années, l'offre se renforce et se professionnalise. Au sein de chacun des **15 espaces France services**, **2 agents** apportent aux usagers des **réponses individuelles et les accompagnent dans leurs démarches administratives du quotidien** et favorisent l'apprentissage du numérique. De nouveaux espaces doivent prochainement ouvrir leurs portes.

Un **réseau de conseillers numériques se déploie** dans le cadre du Plan de relance national impulsé en 2020. Le Loir-et-Cher accueille ainsi déjà **12 professionnels** dont le rôle est d'**accompagner les habitants dans leur appropriation des usages numériques quotidiens**.

Un **réseau de conseillers numériques se déploie** dans le cadre du Plan de relance national impulsé en 2020. Le Loir-et-Cher accueille ainsi déjà **12 professionnels** dont le rôle est d'**accompagner les habitants dans leur appropriation des usages numériques quotidiens**.

En 2019, le Conseil départemental de Loir-et-Cher a adopté un **Plan illettrisme et illectronisme** «Je lis donc je suis» dont un des axes prévoit **l'utilisation du numérique comme levier de remobilisation et d'insertion**. Outre la mobilisation des acteurs et des ressources locales, ce plan a permis la mise en place d'actions auprès «des invisibles», à l'exemple de «Savoirs et numérique» porté par le CRIA 41.



# Près d'une personne sur 6 en situation d'illectronisme en France en 2019

> Aucune donnée statistique sur l'usage du numérique n'est disponible à l'échelle du département. La dernière enquête nationale de l'INSEE (en 2019) souligne que **12 % de la population de 15 ans ou plus ne disposent pas d'accès à Internet** (plus de la moitié parmi les seniors de 75 ans et plus). **L'absence d'équipement est un peu supérieure en milieu rural et dans les villes de taille moyenne** que dans les unités urbaines de plus de 10 000 habitants. En outre, les **ménages disposant de faibles ressources apparaissent moins souvent équipés**.

> Parallèlement, plus du **tiers des usagers** du numérique rencontrent de vraies **difficultés d'utilisation des logiciels** et plus **d'un sur 10 pour effectuer une recherche d'information**.

> Au total, **16,5 % de la population n'utilisent pas Internet ou ne disposent d'aucune compétence numérique et se trouvent donc en situation d'illectronisme**. Cette proportion avoisine **20 % parmi les ménages aux revenus modestes** (1<sup>er</sup> quintile). Le manque de compétences et le coût du matériel et des abonnements constituent les principaux motifs de l'absence d'équipement à domicile.

> L'enquête barométrique du CREDOC indique des premières tendances sur l'évolution des pratiques et le **«coup d'accélérateur» donné par la crise sanitaire aux usages : les taux d'équipement en smartphone** (équipement le plus utilisé, 78 % des répondants), **tablette et ordinateur ont fait un bond en 2020**. Face aux nouvelles obligations scolaires, professionnelles et administratives, le sentiment de compétence dans l'utilisation de ces supports progresse (de 6 à 14 points en 3 ans selon le type de support).

> Cependant, la **part de personnes ne disposant à domicile d'aucun accès à internet** (ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone) **n'a pas changé entre 2019 et 2020 (9%)**, comme celle des personnes n'ayant aucune adresse mail, ni personnelle, ni professionnelle (9 %).

> Des acteurs locaux signalent que la proportion de ménages non équipés d'Internet est vraisemblablement inférieure à celle estimée dans le cadre de ces enquêtes basées sur du déclaratif. Certains ménages sont en effet équipés via leur box télévision sans savoir qu'elles peuvent, par ce biais, utiliser Internet sans surcoût ni modification de leur abonnement.

> Selon le baromètre CREDOC, **plus d'un adulte sur 3 éprouve des difficultés à utiliser pleinement les outils numériques dans son quotidien et à effectuer ses différentes démarches**. Près d'un sur cinq reconnaît rencontrer des **gênes**, dans la vie de tous les jours, **avec l'écriture (9%), la lecture (11%) ou le calcul (11%)**.



## SOURCES STATISTIQUES

L'INSEE réalise une **enquête annuelle sur les technologies de l'information et de la communication (TIC)** auprès de plus de 30 000 ménages. Les derniers résultats connus sont ceux de 2019 (cf. INSEE Première N° 1780, oct 2019), l'enquête ayant été annulée en 2020 en raison de la crise sanitaire.

Cette enquête porte sur l'équipement des ménages (informatique, Internet, téléphonie mobile), les usages (lieux, fréquence et types d'utilisation : administration en ligne et commerce électronique). Sont également abordées des questions sur les compétences individuelles en informatique et vis-à-vis d'Internet.

En 2021, des items sur l'usage du téléphone (fixe et mobile) et l'utilisation des services administratifs. sont ajoutés. Les résultats 2021 ne sont pas encore disponibles.

A la demande de l'ARCEP, le CGE et l'ANCT, **l'enquête barométrique du CREDOC** sur les conditions de vie et les aspirations des Français intègre, depuis plusieurs années, des questions relatives à l'équipement numérique des ménages, à leurs modes de connexion, usages et place du numérique dans la vie quotidienne. 4 019 personnes ont été interrogées en 2020. Cf. ARCEP, *Baromètre du numérique*, édition 2021.

# Les espaces France services : le maillage se renforce en Loir-et-Cher

> Le plan d'action national 2021-2023 du Ministère de la transformation et de la fonction publiques précise que 80 % des 250 démarches administratives les plus courantes doivent être dématérialisées en décembre 2022.

> Pour **permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics du quotidien dans un lieu unique**, 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 impulsé le **déploiement d'un réseau d'espaces France services** sur l'ensemble du territoire. Plus de 1 300 sont labellisés en France.

> **15 espaces France services** sont **ouverts en Loir-et-Cher** dont un itinérant qui dessert la plupart des communes de **Beauce Val de Loire**. Celui de Saint-Aignan dispose d'une antenne à Selles-sur-Cher.

- 6 sont **gérés par La Poste**, dont l'espace de Saint-Laurent-Nouan qui a ouvert ses portes fin 2021.
- Est également labellisé le **PIMMS de Blois** (Point d'information médiation multi-services de l'association Quartiers

Proximité) situé **au coeur du quartier prioritaire de la politique de la ville**.

- Les **8 autres structures** sont **portées par des communes ou communautés de communes**.

> **Plusieurs projets** sont **en réflexion** : à **Chailles** et **Vineuil** (annoncés par les communes pour le premier trimestre 2022), **Veuzain-sur-Loire** et **Montoire-sur-le-Loir** (dont l'ouverture est envisagée pour la fin 2022), ou encore la mise en place par la Communauté d'agglomération **Territoires vendômois** d'une **structure mobile** pour couvrir l'ensemble du territoire. D'autres communes l'envisagent à plus long terme. Certains projets s'inscrivent dans le cadre du programme des Petites villes de demain.

> Ces espaces offrent la possibilité de réaliser par exemple sa demande de carte grise, de remplir sa déclaration de revenus sur internet ou encore d'effectuer toute demande de prestation auprès de la Caisse d'allocations familiales (CAF). Des **agents polyvalents et formés** sont présents **pour accompagner les usagers dans leurs démarches**.

## > Un bouquet de services commun à tous les espaces France services

Direction générale des finances publiques  
Ministère de l'Intérieur  
Ministère de la Justice  
La Poste  
Pôle emploi  
Caisse nationale des allocations familiales  
Assurance maladie (CPAM)  
Assurance retraite  
Mutualité sociale agricole (MSA).

## > Des partenaires présents dans la plupart de ces espaces

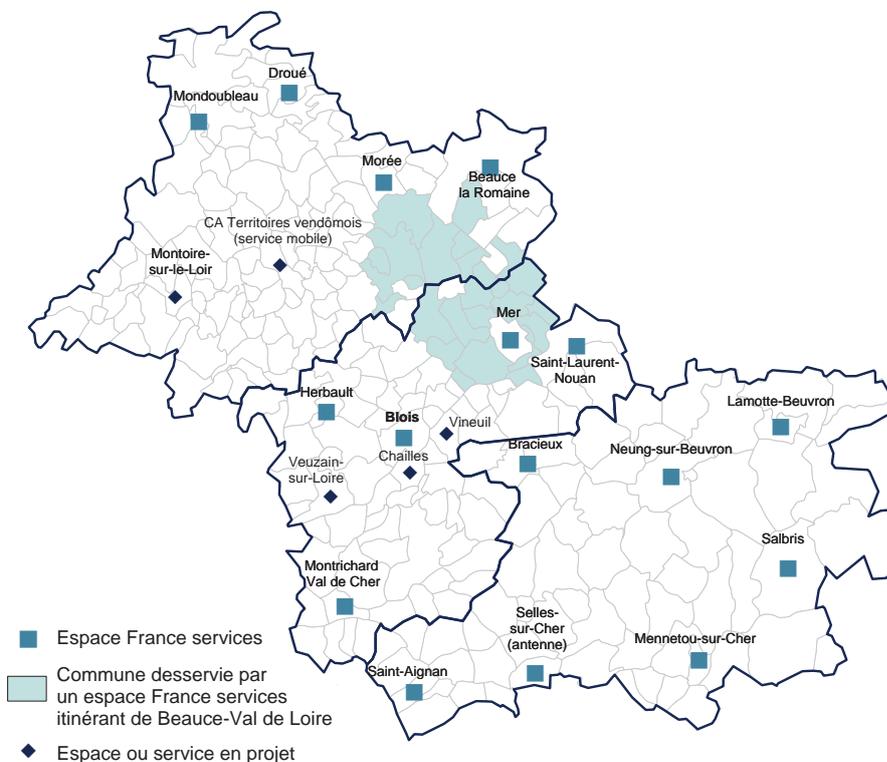
Ces lieux permettent le plus souvent la tenue de permanences d'acteurs locaux intervenant dans divers domaines (logement, insertion, emploi, santé, social, etc.). C'est en particulier le cas de celles gérées par des collectivités locales.

## > L'accès aux outils numériques

Toutes ces structures mettent à disposition un ensemble d'équipements (ordinateurs, imprimante, etc.), un accès à Internet, offrent une possibilité d'entretien en visioconférence avec un référent institutionnel (CAF, par ex.), ainsi qu'une aide à la prise en main des outils et un accompagnement dans les démarches.

Des ateliers numériques sont parfois proposés comme à Blois, Neung-sur-Beuvron ou Salbris.

## Espaces France services ouverts au 1er janvier 2022 et projets



D'après sources : Observatoire, Préfecture- DDT 41 (données 2022), presse

# Davantage de professionnels pour l'accompagnement des publics

> Selon les éléments recueillis dans le cadre d'une enquête réalisée par l'Observatoire en 2021, et mise à jour partiellement en 2022, le Loir-et-Cher recense **234 lieux permettant d'accéder à un équipement numérique, d'effectuer ses démarches et dans 4 cas sur 10 de bénéficier d'un accompagnement** (aide à la prise en main des outils numériques le plus souvent).

> **90 bibliothèques, médiathèques ou points lecture** ont dédié un ou plusieurs postes informatiques à un usage en accès libre. **Dans la moitié** de ces lieux, une **aide à la prise en main des outils** est possible et le personnel peut aiguiller les usagers vers les sites utiles mais ne réalise généralement pas d'accompagnement dans les démarches administratives.

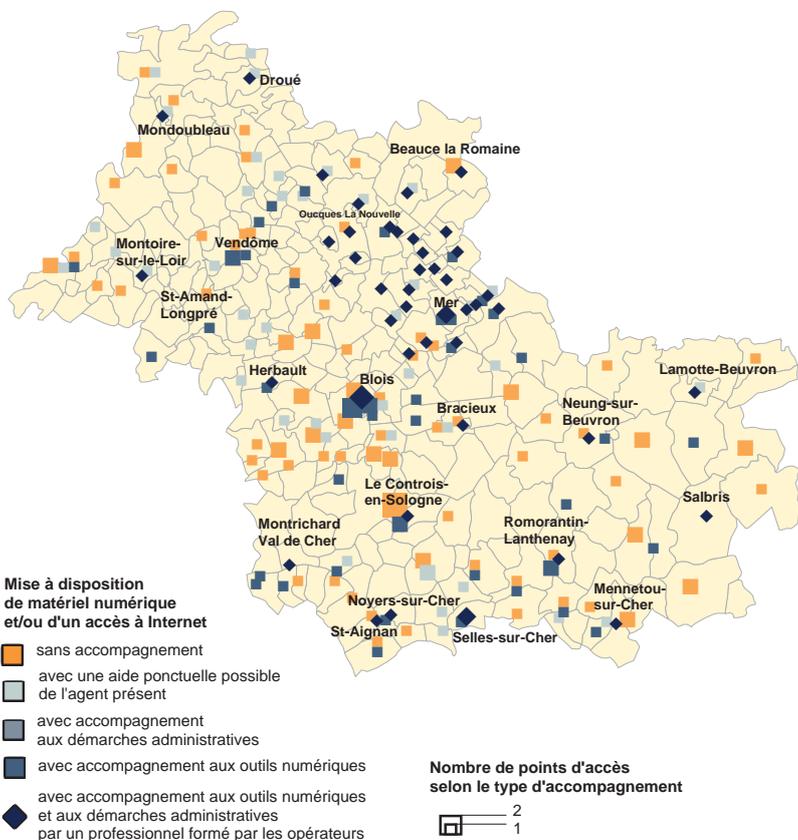
> 33 des 40 mairies qui ont mis gratuitement un poste informatique à disposition des administrés indiquent qu'une aide ponctuelle du (ou de la) secrétaire est apportée pour effectuer une démarche, imprimer un document, etc. Cependant la majorité souligne que ces équipements sont **très peu utilisés** (principalement par des seniors), voire pas du tout. Un constat identique est fait pour les agences postales équipées d'une tablette.

> La Poste a équipé **une quinzaine d'agences postales communales et 3 bureaux de poste d'îlots numériques** comprenant chacun un ordinateur, une imprimante - scanner et un accès wifi. Pour répondre à une **forte demande dans les quartiers prioritaires**, elle a également mis en place l'intervention d'un **médiateur numérique d'Eureka** une journée et demi par mois, au moment des démarches à réaliser pour les prestations sociales, à **Romorantin et Vendôme**, 2 jours par semaine à Blois avec l'intervention d'un médiateur social du PIMMS.

> D'autres structures, telles que la Maison de l'emploi de Montoire, le réseau Information jeunesse (BIJ, PIJ) ou certaines associations, accompagnent aussi les usagers dans leur premier niveau de démarches.

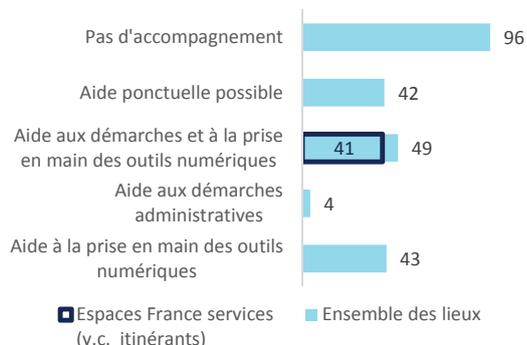
> Pour permettre aux Français une appropriation des usages numériques quotidiens, l'Etat a impulsé le recrutement de 4 000 **conseillers numériques France Services** pour l'ensemble du pays (dont 24 prévus dans le département) et prend en charge leur formation et un financement sur 2 ans. Des conseillers numériques sont **déjà opérationnels dans une douzaine de**

## Points d'accès au numérique et mode d'accompagnement proposé



D'après sources : Enquêtes réalisées en 2021 (avec mise à jour partielle en 2022) par l'Observatoire auprès des mairies, médiathèques, bibliothèques, points-lecture, la Poste, associations et autres structures

## Nombre de points d'accès au numérique selon le mode d'accompagnement proposé



## ADELE41.FR

Un outil pour Accompagner vos Démarches En Ligne

Un **outil cartographique interactif** qui permet de repérer aisément le **service recherché le plus proche** (France services, point ou atelier d'initiation numérique, permanence d'une administration, etc.), connaître ses horaires d'ouverture, modalités d'accès et de fonctionnement et les **équipements informatiques à disposition**.

*Cet outil a été développé par l'Observatoire dans le cadre d'un partenariat avec l'Etat et le Conseil départemental.*

**structures loir-et-chériennes** qui ont répondu à l'appel à manifestation d'intérêt, parmi lesquelles les communautés de communes du Grand Chambord, Perche et Haut Vendômois, Val-de-Cher-Controis, les communes de Cheverny (avec intervention à Cour-Cheverny, Cormeray et Chitenay) ou celle de Naveil, le CIAS du Blaisois, les associations CRIA et Quartiers Proximité ou encore les centres sociaux Quinière Rosa Parks et Mirabeau (ville de Blois), le Conseil départemental ou la Poste à la Chaussée-Saint-Victor.

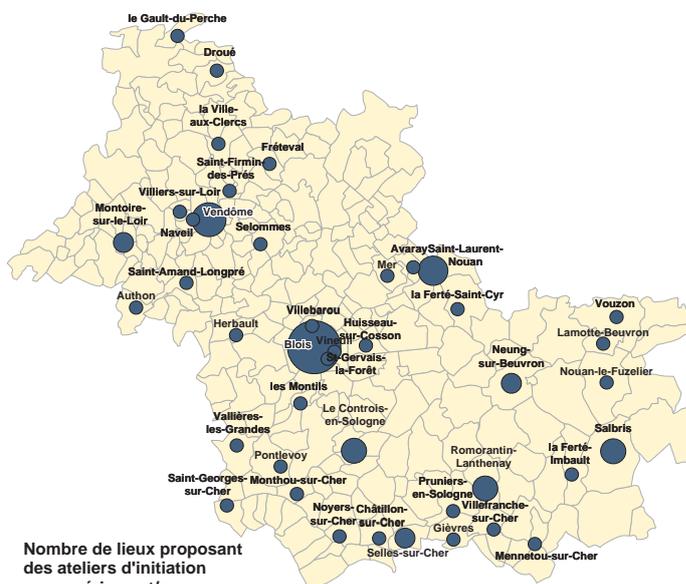
> Outre l'accompagnement personnalisé, ces conseillers renforcent l'offre d'ateliers d'initiation informatique déjà existante au sein des bibliothèques, centres sociaux, ou organisée par des associations (club informatique, par ex.) ou autres structures. Les modalités de leur intervention sont actuellement en cours de précision sur certains territoires.

> Globalement, il est **actuellement possible de participer à un atelier numérique dans une quarantaine de communes du département, gratuitement** ou pour une somme très réduite (adhésion et participation dans certaines associations).

> Au total, **une centaine d'ateliers** sont organisés. **Près de la moitié** sont **ouverts à tout public**. Certains ciblent plus particulièrement les **seniors (près de 4 sur 10)**, quelques-uns sont dédiés aux jeunes ou à des publics spécifiques (demandeurs d'emploi, personnes en difficulté par rapport au français, par ex.).

> Notons également **quelques initiatives « itinérantes »**, à l'exemple du **bus numérique à destination des seniors** (action retenue dans le cadre de la Conférence des financeurs) qui, malgré la crise sanitaire, est intervenu dans 20 communes loir-

## Ateliers d'initiation informatique accessibles à tous



D'après sources : Enquête réalisée en 2021 (avec mise à jour partielle en 2022) par l'Observatoire auprès des mairies, médiathèques, bibliothèques, points-lecture, la Poste, associations et autres structures

et-chériennes en 2021 (23 journées) et a été complété par une offre «rebond» mise en place par la Mutualité française Centre-Val de Loire dans 6 de ces communes.

Aux portes du Loir-et-Cher, la Communauté **Terres du Val de Loire** a lancé en septembre 2021 un **Service Inclusion Numérique** : espaces équipés d'ordinateurs portables et d'une connexion Internet, pilotés par des médiateurs numériques venant à la rencontre des habitants de l'ensemble de ses communes dont 4 situées en Loir-et-Cher.



## LE PLAN DÉPARTEMENTAL ILLETTRISME ET ILLECTRONISME « ENSEMBLE CONTRE L'ILLETTRISME »

Dans le cadre de sa politique d'insertion, le **Conseil départemental** considère le repérage des publics en difficulté et leur traitement comme une priorité pour favoriser le retour à l'emploi.

C'est pourquoi il a voté en 2019 la mise en place d'un plan départemental de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme en partenariat avec l'Agence Nationale de Lutte contre l'illettrisme.

Ce plan a pour vocation de permettre à chaque citoyen.ne du Loir-et-Cher de trouver son chemin dans un éventail de solutions nouvelles et existantes afin d'être le plus autonome possible.



Les objectifs :

- > Mobiliser les ressources territoriales existantes et sensibiliser les acteurs à la problématique de l'illettrisme,
- > Renouer le contact avec les publics, remobiliser et accompagner vers la formation,
- > **Utiliser la formation au numérique au travers de dispositifs innovants, comme levier de mobilisation et d'insertion,**
- > Reconstruire une offre de formation globale.

Ce plan associe un ensemble de partenaires institutionnels et associatifs, parmi lesquels le CRIA 41 (Centre ressources illettrisme et analphabétisme) est reconnu comme expert.



# DES ACTIONS POUR « LES INVISIBLES » : LE NUMÉRIQUE, UNE CHANCE POUR TOUS



L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) estime que **7% de la population âgée de 18 à 65 ans se trouve en situation d'illettrisme en métropole**. Il s'agit de personnes ayant été scolarisées en France mais qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul et des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante et/ou professionnelle. **Toutes sont en situation d'illectronisme.**

**L'approche par le numérique est donc devenue essentielle pour lutter contre l'illettrisme, selon le CRIIA 41 qui a mis en oeuvre de nouvelles actions dans le cadre du Plan départemental de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.**

## Les ateliers numériques du CRIIA

Un accueil de **débutants et grands-débutants** en petit groupe pour apprendre à utiliser un PC mais aussi un smartphone ou une tablette pour réaliser des démarches, écrire une lettre ou effectuer des recherches sur internet.

**Chacun évolue à son rythme** en fonction de ses disponibilités

### Besoins en formation les plus fréquents

- 32% souris clavier bases informatiques
- 17% traitement de texte
- 12% mail
- 11% internet
- 9% démarches administratives
- 9% Pronote

+ quelques questions sur l'environnement informatique, la sécurité, la recherche d'emploi, et des dépoussiérages



et de son projet personnel ou professionnel.

Ces lieux sont également des espaces de rencontre, d'accueil, de formation, de partage et d'échanges **en lien avec l'acquisition des savoirs de base.**

Ces ateliers ont lieu sur l'ensemble du territoire du Loir et Cher.

### Villes accueillant les ateliers numériques & savoirs de base du CRIIA 41

(et nombres de participations)



Blois	(341)
Saint-Laurent-Nouan	(24)
Vendôme	(23)
Mer	(17)
Romorantin-Lanthenay	(11)
Neung-sur-Beuvron	(5)
Lamote-Beuvron	(nouveau)
Nouan-Le-Fuzelier	(nouveau)

## Savoirs & Numérique

Un projet né des suites du confinement du printemps 2020, alors que certaines familles se sont retrouvées complètement coupées de l'actualité scolaire, faute d'équipement et/ou de formation informatique ; c'était notamment le cas au collège Rabelais de Blois où cette action a été impulsée.

L'objectif est d'**offrir, à chaque famille de collégiens scolarisés en REP et non-équipée, un ordinateur fixe et une formation numérique afin de faciliter sa scolarité.**

Le principe en est simple : la famille (père ou mère) vient **apprendre à utiliser Pronote, le logiciel qui permet un lien avec le collège.** Une fois cette formation réalisée au rythme de chacun, la famille

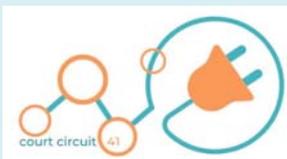
se voit équipée d'un ordinateur fixe configuré comme ceux du collège.

Ce programme a été rendu possible grâce au financement du Conseil départemental et à Loir-et-Cher Tech qui fournit les ordinateurs à l'ADEPA qui les installe. Les collèges font le lien avec les familles.

**48** parents formés à Pronote

en grande majorité pendant les confinements, afin de leur apporter l'aide nécessaire pour permettre la poursuite de la scolarité de leurs enfants en distanciel.

## Court-circuit : une mise en réseau partenariale



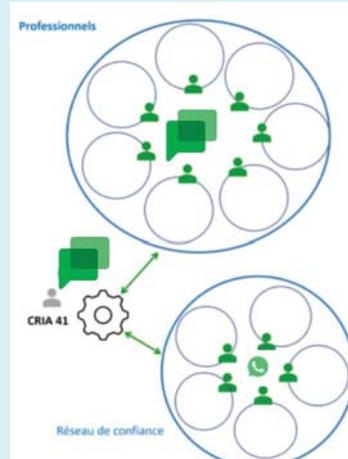
Projet émanant de la Coopérative des solutions de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, avec pour objectif de **faciliter l'accès des personnes en situation d'illettrisme**

**aux droits et aux codes de la société d'aujourd'hui** dans le Blaisois.

Les moyens :

Un **réseau de partenaires particuliers et professionnels** reliés par une messagerie instantanée et un espace de stockage et d'informations, sous la coordination du CRIIA 41.

2021 a vu la naissance du **groupe Court-circuit pro**, avec notamment l'intégration au groupe de travail du PIMMS, Pôle Emploi, Vivre Autonome 41, BIJ, CIAS, etc.



Projet récompensé par le **prix national de l'ANLCI dans la catégorie Coopération**, le 9 décembre 2021.