

Des ressources pour le BTS ESF...

**BC1 – MOBILISER L'EXPERTISE TECHNOLOGIQUE POUR
PORTER CONSEIL EN VIE QUOTIDIENNE**

NUMÉRIQUE ET VIE QUOTIDIENNE

Date de publication : Novembre 2023

Rédacteur : Sophie BERTRAND et Virginie VERCOUSTRE, enseignantes de STMS de l'académie de Normandie

Ce dossier documentaire et pédagogique vise à accompagner les enseignants de STMS dans la préparation de leurs enseignements en BTS ESF. Il ne vise pas à être exhaustif mais à proposer un certain nombre de ressources variées, utiles.

La forme des ressources est indiquée par différents symboles :



Article en ligne



Rapport



Article



Site



Ouvrage



Vidéo



Quiz



Podcast



Application

SOMMAIRE

1. L'historique et développement du numérique	p.3
1.1. Le numérique : historique	p.3
1.2. Définir le numérique	p.4
1.3. Le développement du numérique sous l'impulsion des pouvoirs publics	p.5
2. La dématérialisation dans le travail social	p.7
2.1. Le numérique : un changement de paradigme pour les travailleurs sociaux ?	p.8
2.2. Les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans le cadre de la dématérialisation	p.9
3. Le numérique dans les différents champs de l'ESF	p.10
3.1. Le numérique dans le domaine de la santé	p.10
3.1.1. Numérique et santé : des sites institutionnels	p.11
3.1.2. Des applications dans le domaine de la santé	p.11
3.2. Le numérique dans le domaine de la gestion du budget	p.12
3.3. Le numérique dans le domaine des démarches administratives	p.13
3.4. Le numérique dans le domaine de l'habitat logement	p.14
3.5. Le numérique : écologie et développement durable	p.15
4. Les difficultés liées à la dématérialisation dans l'accompagnement social et éducatif	p.16
4.1. L'illectronisme	p.16
4.2. Une dématérialisation qui engendre des inégalités sociales	p.17
4.3. La cyberdépendance	p.18
5. La protection des données personnelles et les réponses à la dématérialisation pour une inclusion numérique	p.20
5.1. La protection des données personnelles	p.20
5.2. Les moyens pour les travailleurs sociaux et le public afin de se saisir du numérique	p.21
5.2.1. Vers un numérique inclusif pour les travailleurs sociaux	p.21
5.2.2. Des outils pour les publics	p.23
5.3. Accompagner vers le numérique : des ponts d'appuis	p.24
5.3.1. Comment l'État accompagne t'il vers le numérique ?	p.24
5.3.2. Accompagner les usagers dans les lieux de proximité	p.24

1. L'HISTORIQUE ET LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE

Le numérique a pris une place prépondérante dans notre société. Il est présent dans tous les aspects de la vie quotidienne avec les objets connectés, les smartphones ou encore les tablettes. Que l'on évoque la santé, l'hygiène, l'environnement, l'habitat, le logement, le numérique est omniprésent. Il est intégré à toutes les sphères de notre vie, individuelle et collective.

Nous avons tendance à désigner par numérique et digital tout ce qui représente les domaines de l'informatique, des smartphones ou encore des tablettes. Mais le digital se rapporte davantage à la communication à travers les supports immatériels ou aux technologies numériques. Il permet un accompagnement de la personne dans la vie de tous les jours avec des outils nécessaires, par exemple un conseiller virtuel.

Le numérique doit davantage renvoyer à la notion d'évolution du matériel utilisé qu'à l'usage qu'on en fait. Enfin l'informatique se fonde essentiellement sur la pratique de logiciels d'usage comme traitement texte, navigation sur internet.

1.1. LE NUMÉRIQUE : HISTORIQUE

L'histoire du numérique remonte à plusieurs décennies. Différentes étapes ont permis de créer un environnement de plus en plus connecté et interconnecté qui impacte de nombreux aspects de notre vie quotidienne.



Play Bac Presse. [Dix grandes étapes de l'informatique.](#)

Note de lecture : On peut lire sur cette frise les grandes dates de l'informatique de 1946 à 1981. La petite histoire du numérique, les pionniers, dates, faits.



Institut National de l'Audiovisuel (INA). [Les débuts d'Internet en France.](#) Lumni Enseignement, 12 mai 1995, 1'03.

Note de visionnage : Ce reportage de France 3, qui date de 1995, montre un des premiers cafés en France qui permet un accès internet.



VERBEKE Lise. Aux origines de l'intelligence artificielle. France culture, 31 mars 2018.

Introduction de l'article : « "L'intelligence artificielle se définit comme le contraire de la bêtise naturelle", selon Woody Allen. La recherche dans ce domaine s'amplifie, une course mondiale à l'innovation est lancée depuis les années 2000. Mais d'où vient l'intelligence artificielle et que recoupe ce terme ? »



CEA. [\[Histoire des sciences\] L'histoire de l'intelligence artificielle \(IA\).](#) YouTube, 12 avril 2018, 7'38.

Note de visionnage : Voici une animation-vidéo sur les principaux faits marquants associés au développement des IA au fil du temps : des premières machines pensantes associées à la science-

fiction en 1920, au champ des applications de l'IA aujourd'hui. Cette fulgurante ascension de l'intelligence artificielle doit nous amener à réfléchir à des questions éthiques et à leurs futurs statuts.



JUIGNET PATRICK. [De la machine informatique à l'intelligence artificielle](#). *Philosophie, Sciences et Société*, 2015 (mise à jour le 18 avril 2023)

Note de lecture : L'intelligence artificielle produira-t-elle un niveau de complexité suffisant pour que des processus cognitifs émergent ?



Vie publique. [Le développement de l'intelligence artificielle : risque ou opportunité ?](#) 23 août 2023.

Note de consultation : Le site Vie publique donne une définition et réalise un état des lieux de l'IA. Il s'intéresse également aux risques de celle-ci et à son impact économique et sociale. Il aborde également la stratégie nationale pour le développement de l'IA et les propositions de l'union européennes pour coordonner son développement.

1.2. DÉFINIR LE NUMÉRIQUE

Tout le monde évoque aujourd'hui le numérique : les médias, les réseaux sociaux, l'école, les institutions, le gouvernement... L'informatique, internet, les téléphones portables font partis de notre quotidien.

Mais il est important de définir le numérique et comprendre ses intérêts, son évolution pour mieux accompagner les différents publics en fonction de leur demande.



Sup'EnR. [Le numérique, qu'est-ce que c'est?](#) YouTube, le 13 juillet 2021, 8'03.

Note de visionnage : Ce reportage réalisé par des élèves dans le cadre d'un projet technologique de l'école d'ingénieur Sup'EnR permet simplement d'identifier ce qui se cache derrière une recherche internet, l'impact environnemental du numérique, les bonnes habitudes à adopter pour réduire cet impact.



LESAFFRE Clément [Ne dites plus "digital" pour parler des nouvelles technologies, dites "numérique" !](#) Europe 1, 9 mars 2021

Note de lecture : Cet article donne la définition du numérique, tel que définie par la commission d'enrichissement de la langue française et publiée au Journal Officiel.



Futura-sciences. [Numérique : qu'est-ce que c'est ?](#) 4 décembre 2021

Note de lecture : Cet article permet d'entrevoir la révolution numérique, comme un événement comparable à la découverte de l'imprimerie et la banalisation progressive de son usage.



Syntec numérique. [Qu'est-ce que le numérique ?](#) ONISEP TV, Janvier 2013

Note de visionnage : Ce reportage présente le secteur du numérique et l'étendue de ses utilisations.



CARDON Dominique DOUEIHI Milad. [Qu'est-ce que le numérique ?](#) PUF, Hors collection, 16 octobre 2013, 64 p.

Note de lecture : Cet ouvrage, même s'il est un peu ancien, amène à la réflexion d'une présence de plus en plus marquée du numérique dans nos existences et son impact sur nos façons de concevoir le monde et nos modes de sociabilité.

Milad Doueïhi met en avant le perpétuel mouvement du numérique, de son renouvellement constant. Il permet de réfléchir sur les mutations qui se profilent à l'horizon. Au vu de ces changements de société, il démontre qu'il est nécessaire de penser des stratégies et des politiques adaptées à la réalité de notre environnement numérique.



DERRAC Louis. [Culture numérique : qu'est-ce que c'est ?](#) France Num, 24 juillet 2020 (mise à jour le 17 janvier 2023).

Note de lecture : « Comment définir la culture numérique et y réfléchir pour agir ? » Voici des fiches pratiques de Louis Derrac, formateur spécialisé dans les domaines de l'éducation et de la culture numérique depuis 2012.



Coursinfo.fr. [Quizz identité numérique.](#)

Note de lecture : Tester les connaissances sur l'identité numérique pour permettre ensuite de participer à la transmission de connaissances et de savoirs relatifs au numérique et à ses enjeux.

1.3. LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE SOUS L'IMPULSION DES POUVOIRS PUBLICS

Le développement du numérique sous l'impulsion des pouvoirs publics est une priorité dans de nombreux pays. Les gouvernements reconnaissent l'importance de la transformation numérique pour favoriser l'innovation, améliorer les services publics ou encore renforcer la compétitivité.

En France, les pouvoirs publics ont mis en place de nombreuses mesures pour encourager le développement du numérique et proposent des dispositifs visant à encourager l'adoption des technologies numériques par les structures et les citoyens. On encourage désormais les personnes à utiliser les services numériques.



Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. [France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives.](#) Vie publique, novembre 2011, 80 p.

Note de lecture : Cette synthèse nous permet de reprendre les grandes étapes du développement du numérique en France à travers les grandes étapes imposées par le gouvernement :

- Donner la possibilité à tous les Français d'accéder aux réseaux et aux services numériques,
- Développer la production et l'offre de contenus numériques,
- Diversifier les usages et les services numériques
- Rénover la gouvernance et l'écosystème de l'économie numérique.



[Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.](#)

Note de consultation : L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) a été mise en place en 2020 afin d'accompagner les collectivités territoriales dans la concrétisation de leurs projets. Elle a développé plusieurs programmes pour résoudre la fracture numérique :

- Le programme **France Très haut débit et France mobile**, « *L'ANCT s'assure que tous les Français disposent d'un accès Internet de qualité, par la généralisation du Très haut débit et de la couverture mobile 4G* »,
- Son programme **Société numérique**, « *L'Agence favorise la montée en compétences des 13 millions de Français éloignés des usages du numérique. Et elle outille les collectivités territoriales pour leurs stratégies d'usages et services numériques* »,
- « *Son incubateur de services numériques permet ainsi l'émergence rapide de services numériques en appui à des politiques nationales en faveur des territoires ou de projets territoriaux* »
- « *Enfin, pour accompagner la dynamique des tiers lieux dans leurs nouvelles approches du « faire ensemble », le programme Nouveaux lieux, Nouveaux liens met en place un réseau de 300 « Fabriques de territoire »* »



[Conseil national du numérique \(CNNum\).](#)

Note de consultation : Cette instance consultative indépendante, créée en 2011 et placée auprès du ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, est chargée de conduire une réflexion sur la relation des humains au numérique.

Vous pourrez trouver sur le site du CNNum des travaux sur le numérique (études et analyse). Le CNNum organise des événements et des rencontres avec d'autres institutions, participe à des débats locaux et à des missions de concertation visant à construire les politiques publiques.



Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique. [Numérique du quotidien](#). 6 février 2020

Note de lecture : Le numérique est une chance pour tous ? L'État met en œuvre une stratégie nationale pour un numérique accessible à tous avec le déploiement du Pass numérique, d'Aidants connect, le Labo Société numérique, Pix.... Cet article met également en avant l'inclusion numérique.



Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des postes et de la distribution de la Presse (ARCEP). [Le baromètre du numérique](#). 30 janvier 2023

Note de lecture : L'Arcep a publié un baromètre du numérique, présentant les résultats de l'enquête menée par le CREDOC auprès de personnes âgées de 12 ans et plus vivant en France métropolitaine. Ces chiffres clés permettent d'entrevoir l'usage du numérique en France.



ANCT. [Hubs territoriaux pour un numérique inclusif](#).

Note de lecture : Les Hubs territoriaux sont des intermédiaires entre l'échelon nationale et les structures locales qui ont vocation à structurer les acteurs de la médiation numérique à l'échelle de plusieurs départements et les accompagner dans la création et le renforcement de projets numériques.



OCDE. [La transformation numérique à l'heure du COVID-19 - Renforcer la résilience et réduire les fractures](#). Supplément à l'édition 2020 des Perspectives de l'économie numérique, 2021, 11 p.

Note de lecture : La crise, sans précédent, liée au virus du COVID 19 a changé notre rapport au numérique et accéléré la transformation numérique amorcée il y a plusieurs décennies. Cette édition met en lumière l'importance croissante des technologies numériques et des infrastructures de communication dans le quotidien des individus.



Vie publique. [La transition numérique : quels enjeux pour les territoires ruraux ?](#) 9 juin 2023

Introduction de l'article : « *De la smart city, on parle depuis près de vingt ans. Mais où sont les smart villages ? Les nouvelles technologies peuvent également être un atout pour les politiques publiques dans les territoires ruraux. Quels sont les enjeux du numérique pour ces territoires ? Existe-t-il un modèle rural de la smart city ?* »

2. LA DÉMATÉRIALISATION DANS LE TRAVAIL SOCIAL

Véritable changement culturel, la dématérialisation concerne désormais tous les domaines de la vie quotidienne et les professionnels doivent s'en emparer.

L'utilisation du numérique crée des besoins de compétences nouvelles pour les personnes accompagnées, mais aussi pour les professionnels du social et médico-social. Le développement des technologies numériques doit donc faire partie intégrante de la formation afin d'appréhender l'environnement numérique, comme un outil d'intervention au service des personnes accompagnées. La dématérialisation doit donc être utilisée en complément des interventions sociales traditionnelles, en veillant à ce qu'elle ne crée pas de barrières supplémentaires pour les personnes vulnérables, fragilisées ou marginalisées.

2.1. LE NUMÉRIQUE : UN CHANGEMENT DE PARADIGME POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

L'avancée spectaculaire du numérique a été un changement majeur pour les professionnels du social et médico-social. Elle transforme la façon dont ils peuvent interagir avec les personnes accompagnées et les outils qu'ils utilisent dans leur pratique quotidienne.

Le numérique représente donc un changement pour leurs pratiques quotidiennes mais il nécessite également une réflexion sur les défis éthiques et pratiques qu'il pose.



MOLINA Yvette, SORIN François. [Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif](#). Rapport, Comité régional du travail social de Bretagne, mars 2019, 111 p.

Note de lecture : Ce rapport, rédigé par le Comité Régional du Travail Social de Bretagne, nous permet d'appréhender les expériences concrètes d'utilisation du numérique dans le cadre de l'accompagnement socio-éducatif, ses atouts, ses limites. Il fait également une analyse des pratiques et des besoins des personnes accompagnées et des professionnels.



LE GALL Joran, DE ROBERTIS Cristina. [Le travail social à l'épreuve du numérique](#). Presses de l'EHESS, La Revue française de service social, n°264, mars 2017, 126 p.

Note de lecture : La revue Française de Service Social dresse d'abord un état des lieux de l'informatisation dans le travail social et ses enjeux.

Elle traite ensuite de la dématérialisation des différentes administrations et s'interroge sur les difficultés d'accès aux droits et aux différents services, elle évoque les différentes propositions pour limiter le non-recours aux droits.

Pour finir, elle aborde la question de l'informatique du point de vue des professionnels, ainsi que leurs questionnements.



Agence du numérique en santé. [Accélération du numérique pour le secteur social et médico-social et généralisation du Dossier Usager Informatisé \(DUI\)](#). Ministère de la santé et de la prévention, Communiqué de presse, 21 février 2022

Présentation de l'article : « *Le numérique pour le secteur social et médico-social : une feuille de route coordonnée pour accélérer son déploiement en 2022.* »



Haut Conseil du Travail social. [Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?](#) Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social », 2022, 14 p.

Note de lecture : Ce rapport explique les enjeux du numérique dans le champ social, aborde les enjeux éthiques et déontologiques et donnent des pistes sur l'évolution des pratiques des travailleurs sociaux.



Agence nationale de la cohésion des territoires. [Le numérique du quotidien au cœur du plan de relance](#). Dossier de presse, 16 janvier 2021, 13 p.

Note de lecture : Ce dossier de presse reprend les grandes lignes du plan de relance du gouvernement afin de permettre une accessibilité au numérique pour tous, en assurant une connexion internet pour tous les français, relancer le très haut débit et généraliser le « New deal mobile », c'est à dire déployer la fibre optique afin de généraliser une couverture mobile de qualité.



ANAP. [Virage numérique dans le secteur médico-social – Grands enseignements des acteurs de terrain](#). Mars 2021, 23 p.

Extrait du résumé : L'Agence Nationale de l'Appui à la Performance (ANAP) nous présente des retours d'expériences sur l'usage du numérique dans le secteur médico-social. Son approche nous permet de mieux connaître la pluralité des acteurs, d'identifier les facteurs de réussite pour une généralisation du numérique à l'ensemble du secteur.

2.2. LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LE CADRE DE LA DÉMATÉRIALISATION

La dématérialisation peut poser des difficultés pour les professionnels du social et médico-social. En effet, celle-ci implique souvent la substitution des interactions en personne. Elle entraîne une perte de contact humain ce qui peut être difficile pour les publics fragilisés mais aussi pour les professionnels qui valorisent les relations humaines.



DUBASQUE Didier. [Numérique et travail social en 4 questions...](#) Blog « Ecrire pour et sur le travail social », 9 juin 2017.

Note de lecture : Claude Dubasque explique comment l'utilisation des outils numériques modifie la relation du travailleur social avec la personne accompagnée.



DUBASQUE Didier. [Dématérialisation des services et travail social : comment surmonter cet obstacle ?](#) Blog « Ecrire pour et sur le travail social », 24 novembre 2022.

Note de lecture : Cet article aborde les difficultés de la dématérialisation dans le travail social et les réponses des pouvoirs publics. Il questionne également sur le difficile positionnement des travailleurs sociaux.



DUBASQUE Didier. [L'outil informatique a-t-il trop envahi le cadre du travail professionnel ?](#) Blog « Ecrire pour et sur le travail social », 9 décembre 2022

Note de lecture : Cet article interroge sur l'omniprésence du numérique dans sa relation avec la personne accompagnée et son travail quotidien.



JACOB Steve, SOUISSI Seima. [Les intervenants sociaux face à la transformation numérique - Synthèse de la littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles](#). *Revue des politiques sociales et familiales*, CNAF, n°145, 2022, pp.83-93.

Note de lecture : Cette synthèse de la littérature pose la question de la confidentialité des données numériques mais aussi de la transformation de la relation du travailleur social avec la personne accompagnée. L'usage du numérique pourrait rééquilibrer « la relation de pouvoir », en faisant participer les personnes accompagnées de manière active.

10



DUBASQUE Didier. [Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique](#). Presses de l'EHESP, Collection Politiques et interventions sociales, septembre 2019, 216 p.

Note de lecture : Ce livre de Didier DUBASQUE traite des enjeux sociétaux et des effets des usages du numérique sur la population.

Le livre est construit en 3 parties :

- La première nous invite à comprendre ce qu'est le numérique et les effets de ses différents usages,
- La seconde partie concerne la maîtrise des outils dans la relation d'aide,
- La troisième partie recueille les témoignages et les pratiques existantes trop peu connues.

Vous pouvez trouver une note de l'auteur sur son blog : « [Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique](#) ».

3. LE NUMÉRIQUE DANS LES DIFFÉRENTS CHAMPS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE (ESF)

Le numérique envahit notre vie quotidienne. Il a transformé la façon dont nous communiquons, nous travaillons, nous nous divertissons, nous nous informons. Celui-ci a donc un impact sur les différents champs de l'ESF : santé, habitat-logement, environnement...

Il offre de nombreuses possibilités mais il est également important de l'utiliser de manière responsable et éthique.

3.1. LE NUMÉRIQUE DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Le numérique a un impact significatif dans le domaine de la santé, offrant de nombreuses opportunités d'améliorer les soins de santé, la prévention des maladies et la gestion des données médicales.

Mais il est aussi important de noter que le numérique dans le domaine de la santé soulève des questions de sécurité et de protection des données médicales, qui doivent être traitées avec soin pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations des patients.

3.1.1. Numérique et santé



BOURDEL Louise, CAMBON Linda. [E-santé, télésanté, santé 2.0 : de quoi parle-t-on ?](#) *Les domaines de l'e-santé*, ADSP, n°108, septembre 2019, pp.15-16.

Note de lecture : Cet article nous explique tous les domaines dans lesquels les technologies de l'information et de la communication sont mises au service de la santé. Il évoque également l'utilité de l'intelligence artificielle et de la télémédecine.



Agence du Numérique en Santé. [Rentrée de la e-santé : la bataille des usages du numérique en santé est lancée !](#) Communiqué de presse, 3 octobre 2022.

Note de lecture : L'agence du Numérique en Santé propose des réglementations et des référentiels pour que tous les acteurs de la e-santé afin de pouvoir communiquer entre eux et de protéger les données. Il contrôle également la conformité des logiciels aux référentiels et assiste les établissements de santé en matière de cyberattaque.

3.1.2. Des applications dans le domaine de la santé



[Ameli.](#)

Note de consultation : Ameli est le site de l'Assurance Maladie. Il permet de créer son compte Ameli, de télécharger les formulaires pour accéder à ses droits en matière de santé, de créer son espace santé, et réaliser de nombreuses démarches en ligne avec l'Assurance Maladie...



[Doctolib.](#)

Note de consultation : Dans le contexte de la pandémie, la e-santé a connu une progression importante. Aujourd'hui, un Français sur deux gère ses rendez-vous médicaux sur Doctolib. Les téléconsultations ont permis dans le contexte épidémique de prendre en charge les patients sans se soucier du risque de transmission du virus. Accessible sur ordinateur, tablette et smartphone, cette plateforme permet de remédier au problème de déserts médicaux, contre les difficultés d'accès aux soins.



[Nutrition Score.](#)

Note de consultation : En scannant le code barre présent sur l'étiquette d'un produit, il est possible d'accéder à une fiche détaillée des caractéristiques nutritionnelles de l'article. Il est possible de faire une recherche par nom ou par marque, de consulter le nutri score, la classification NOVA et des alertes de teneur en graisse, sucre...



[Yuka.](#)

Note de consultation : Yuka est une application qui décrypte les étiquettes des produits alimentaires et cosmétiques et analyse leur impact sur la santé. Le code barre est scanné de façon automatique, l'application évalue la qualité nutritionnelle (énergie, graisses saturées, sucre, sel, fibres et protéines). Est précisée aussi la présence d'additifs et de pesticides.



[Foodvisor.](#)

Note de consultation : Cette application permet d'identifier le contenu des assiettes avec une photo. À partir des aliments reconnus, l'application déroule le fil des informations nutritionnelles. Le scanner de code-barres dévoile les propriétés des produits transformés consommés.



[MyFitsessePal.](#)

Note de consultation : Cette application permet de suivre ce que la personne mange. Elle met l'accent sur les calories absorbées et dépensées pour adapter la composition des assiettes aux besoins effectifs en énergie.



[Open Food Facts](#)

Note de consultation : Cette application est une base de données collaborative de produits alimentaires du monde entier. Elle répertorie les ingrédients, les allergènes, la composition nutritionnelle et toutes les informations présentes sur les étiquettes des aliments.

3.2. LE NUMÉRIQUE DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DU BUDGET

Les professionnels du social peuvent accompagner les usagers en les conseillant et en leur permettant d'exploiter les avantages des outils numériques pour mieux gérer leur budget. Il existe des outils en ligne gratuits qui aident à planifier un budget mensuel ou encore à fixer des objectifs d'épargne. Des applications de dépenses peuvent aussi être proposées pour suivre les dépenses quotidiennes et visualiser les habitudes. Cela peut aider à éviter l'endettement, voir le surendettement.



[Bankin'.](#)

Note de consultation : Approuvé par la Banque de France, cette application est gratuite (seules quelques fonctionnalités sont payantes). Elle permet d'avoir accès à ses comptes bancaires, les charges sont classées par catégorie et, grâce à un système d'alerte, elle prévient lorsque le solde bancaire franchit une certaine limite. Seul inconvénient, elle permet également d'avoir accès à des crédits à la consommation.



[Smart'Budget.](#)

Note de consultation : L'application gratuite Smart'Budget est une application développée par l'UDAF 03 (Union Départementale des associations familiales). Elle est destinée aux jeunes de 16 à 25 ans, afin de les aider à mieux comprendre les notions liées au budget et obtenir des conseils pratiques pour apprendre à gérer leurs ressources et dépenses dans les différents domaines de la vie quotidienne.

13

3.3. LE NUMÉRIQUE DANS LE DOMAINE DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Le numérique a apporté de nombreux avantages dans les démarches administratives : simplification des procédures, rapidité, accessibilité, économie, conservation des documents... Cependant, il est nécessaire de prendre en considération que l'ensemble de la population n'a pas nécessairement un accès facile à internet ou les compétences nécessaires pour utiliser les outils numériques. Il est donc indispensable de veiller à ce que des alternatives soient proposées pour les personnes qui ne peuvent pas effectuer les démarches en ligne.



Le Point. [Les démarches administratives enfin dématérialisées !](#). 19 mai 2022.

Note de lecture : Cet article reprend l'historique de la dématérialisation des différentes démarches administratives, mais il aborde également les difficultés liées à la dématérialisation et les réponses des pouvoirs publics pour tenter d'y remédier.



[France Connect.](#)

Note de consultation : FranceConnect est un bon exemple de dématérialisation des démarches administratives, avec création d'un compte et d'un espace personnel. Il permet de se connecter pour sécuriser et simplifier la connexion à plus de 1400 services en ligne.



[Agence Nationale des Titres Sécurisés \(ANTS\).](#)

Note de consultation : Le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) a pour objectif de permettre la demande en ligne de : Carte d'identité, Passeport, Permis de conduire. Le site ANTS fait partie du réseau FranceConnect, il est cependant possible de gérer les deux comptes séparément.



CAF. [Portail des allocations familiales.](#)

Note de lecture : 80 % des allocataires de la CAF réalisent leur démarche en ligne sur l'application « CAF mon compte ». Les services de la CAF sont 100 % dématérialisés. Il est possible de transmettre à la CAF tout justificatif à partir d'un scanner, d'un appareil photo numérique ou d'un smartphone.



[Justice.fr](https://justice.fr)

Note de consultation : Justice.fr est une application mobile pour faciliter l'accès à la justice. Avec justice.fr, le justiciable peut :

- Trouver un tribunal ou un point-justice à proximité,
- Calculer ses droits à l'aide de simulateurs : aide juridictionnelle, pension alimentaire, saisie sur salaire...
- Appeler des numéros d'aide et d'orientation : informations juridiques, aide aux victimes, violences faites aux femmes, enfance en danger...
- Accéder aux annuaires des professionnels du droit : avocats, huissiers (désormais appelés commissaires de justice), notaires et conciliateurs

14

3.4. LE NUMÉRIQUE DANS LE DOMAINE DE L'HABITAT LOGEMENT

Le numérique a transformé de nombreux aspects de l'habitat et du logement, offrant de nouvelles possibilités d'automatisation, de contrôle à distance, de sécurité, de commodité... Il facilite également les démarches administratives liées au logement.



[EDF & MOI.](#)

Note de lecture : Cette application est gratuite et permet de suivre sa consommation d'énergie et de la comparer à celle d'autres foyers. Il est également possible de télécharger ses factures EDF, d'accéder à ses informations personnelles, de payer ses factures...



ADEME. [Application ecoGator : les étiquettes énergie dans votre smartphone.](#) 22 octobre 2014.

Note de lecture : Présentation par l'ADEME de l'application ecoGator qui est téléchargeable sur IOS ou Android. Elle permet de faciliter la lecture de l'étiquette énergie. Elle est utile pour connaître la consommation énergétique d'un produit et donc de choisir les appareils les plus économes.



Maison et domotique. [Les nouvelles tendances de la maison connectée pour 2023.](#) 11 janvier 2023.

Extrait de l'introduction de l'article : « *La maison intelligente, ou la maison connectée, est en plein essor. 2023 verra l'émergence de nombreux nouveaux produits intégrables au logement, notamment avec l'arrivée de la norme Mater [...].* »



Capital. [Immobilier : ces objets connectés qui sécurisent votre logement.](#)

Note de lecture : Il existe une famille d'objets connectés pour sécuriser les logements contre le vol ou l'effraction.

3.5. LE NUMÉRIQUE : ÉCOLOGIE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le numérique et l'écologie sont deux domaines qui peuvent sembler contradictoires, mais ils doivent être complémentaires. Nous savons que le numérique a un impact environnemental non négligeable. La gestion des déchets électroniques pose, aujourd'hui, un défi majeur. Mais le numérique peut contribuer à la préservation de l'environnement.

Il est donc essentiel de trouver un équilibre entre les bénéfices et les impacts négatifs du numérique sur la planète, cela passe par des choix individuels et collectifs. Il est donc essentiel d'en prendre conscience pour trouver des moyens de rendre plus durables nos activités numériques.



Numérique écoresponsable. [Qu'est-ce que le numérique responsable ?](#) 29 avril 2021.

Extrait de l'introduction : « *La transformation numérique bouleverse les organisations et nos sociétés. Or le numérique n'est pas une industrie immatérielle. Afin que les effets positifs du numérique ne soient pas annulés par les effets rebond induits, il est important de mesurer son empreinte et de mettre en place une démarche d'un numérique plus responsable.* »



France culture. [Le numérique peut-il être écologique et responsable ?](#) De cause à effets, le magazine de l'environnement, 5 janvier 2021, 57'.

Extrait de l'introduction : « *Décrié pour son rôle dans le réchauffement climatique, le numérique serait responsable de 4% des émissions de gaz à effet de serre et pourrait afficher un taux de 8% d'ici 2025. [...] Comment repenser notre dépendance aux technologies digitales ?* »



WWF. [Agir au quotidien : réduire son empreinte numérique.](#)

Note de consultation : Le site de WWF apporte de nombreux conseils pour expliquer aux étudiant.es comment travailler sur l'empreinte numérique pour la réduire. Il permet de réfléchir sur l'impact environnemental de la production des équipements informatiques pour ainsi opter pour un numérique plus durable et raisonné.



Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires. [Le numérique responsable.](#) 7 juillet 2023.

Extrait de l'introduction : « *Dans un contexte de transformation numérique des entreprises et de croissance des usages, l'impact environnemental du numérique fait l'objet de prise de conscience sociétale forte qui appelle des réponses politiques.* »

Note de lecture : Présentation de la loi Anti-gaspillage et économie circulaire (AGEC) (loi du 10 février 2020), la loi visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique (REEN) et la Feuille de route gouvernementale « numérique et environnement ».



BERGER Annick. [Climat : alerte sur les très polluants usages numériques des Français](#). TF1 info, 7 mars 2023, 2'22.

Extrait de la présentation de la vidéo : « Les émissions de gaz à effet de serre dues aux usages numérique des Français pourrait être multipliées par trois à l'horizon 2050. [...] Elle représente aujourd'hui 3 à 4% des émissions de gaz à effet de serre mondiales. »

Une réflexion peut être menée avec les étudiants à l'aide de cette courte vidéo.



Public Sénat. [Empreinte écologique : la face cachée du numérique](#). YouTube, 4 novembre 2021, 34'45.

Extrait de la présentation de la vidéo : « Pour Guillaume Pitron, auteur de "L'enfer numérique : voyage au bout d'un like", la principale difficulté réside dans le fait que l'univers du numérique est « incompatible avec la notion de limite ». Alors, comment lutter contre l'impact écologique du numérique ? Et le texte de loi voté au Parlement est-il à la hauteur des enjeux ? »



ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse). [L'empreinte environnementale du numérique](#). 13 octobre 2023.

Extrait de l'article : « L'ambition de l'Arcep est de faire de l'enjeu environnemental un nouveau chapitre de la régulation. Cette ambition s'inscrit sur le long terme et dans la continuité des missions qui lui ont été confiées par le législateur en la matière. »

4. LES DIFFICULTÉS LIÉES À LA DÉMATÉRIALISATION DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ÉDUCATIF

La fracture numérique est souvent multiforme et comprend de nombreuses facettes. Elle décrit les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), leur utilisation et leur impact. Cette exclusion numérique peut être générationnelle, peut dépendre du niveau économique, du milieu social ou encore du niveau d'éducation.

Cette fracture numérique est un enjeu majeur à prendre en compte pour assurer une société inclusive et équitable dans l'ère du numérique.

4.1. L'ILLECTRONISME



France 3 Bourgogne-France-Comté. [L'illectronisme : un mot pour parler de la fracture numérique](#). YouTube, mise en ligne le 16 janvier 2020, 7'10.

Note de visionnage : Définition et chiffres de l'illectronisme. Présentation des moyens de luttés contre l'illectronisme (association, digital truck).



Emmaüs Connect. [Reportage 20 Heures de France 2 : Illectronisme les oubliés d'internet](#). YouTube, mise en ligne le 12 novembre 2018, 2'46.

Note de visionnage : A Saint-Denis, l'association Emmaüs Connect forme les publics en situation d'illectronisme sur les compétences de base.



VALL Raymond. [L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !](#) Sénat, Rapport d'information n° 711, 2019-2020

Note de lecture : Ce rapport du Sénat reprend les grands chiffres de la fracture numérique. Il évoque les lacunes de la stratégie nationale et propose des axes de réflexions pour une réelle inclusion numérique.



France Inter. [HÉDON Claire : "Si on veut recréer de la cohésion sociale, c'est par le respect des droits"](#). YouTube, mise en ligne le 5 juillet 2022, 21'19.

Note de visionnage : Claire Hédon, Défenseure des droits intervient sur France Inter et évoque les difficultés rencontrées par les personnes accompagnées pour accéder aux services publics dans un contexte de dématérialisation. Plusieurs témoignages permettent d'illustrer les difficultés rencontrées.

Son intervention sur la dématérialisation se situe entre 3'15 et 13'45.

4.2. UNE DÉMATÉRIALISATION QUI ENGENDRE DES INÉGALITÉS SOCIALES



Défenseur des droits. [Rapport annuel d'activité 2020](#). 104 p.

Note de lecture : Le dernier rapport d'activité du Défenseur des droits, publié juste après la crise sanitaire, montre la fragilisation du contexte pour les plus précaires. Ce rapport traite essentiellement des discriminations, mais vous pourrez trouver également des informations sur les difficultés d'accès aux administrations dans un contexte de dématérialisations, pages 80-81 (défaillances du forfait post-stationnement, défaillances liées au versement des prestations).

A partir de la page 84, il évoque les difficultés d'accès aux guichets préfectoraux pour les personnes étrangères du fait de la dématérialisation.



Observatoire des inégalités. [Des jeunes au bord de l'illettrisme numérique](#). 7 février 2019

Note de lecture : Les « digital natives » (enfants du numérique) sont également concernés par une fracture numérique de « second degré ». Dans l'extrait d'une tribune publié dans le journal libération, Rachid Zerrouki reprend différentes études sociologiques sur les difficultés des jeunes pour utiliser le numérique, pour un autre usage que les réseaux sociaux.



GIRE Fabienne, GRANJON Fabien. [Les pratiques des écrans des jeunes français. Déterminants sociaux et pratiques culturelles associées](#). Recherches en sciences sociales sur internet, n°1, 2012, 36 p.

Note de lecture : Cet article, même s'il est un peu ancien (2012), montre la diversité des pratiques des jeunes. Une analyse factorielle permet de classer les pratiques des jeunes en différentes catégories. Les catégories nous montrent le rôle du genre, de l'âge et de l'origine des jeunes dans les écarts de pratiques des jeunes des écrans, et en particulier du numérique.



Syndicat de la presse sociale. [Livre blanc « Contre l'illectronisme »](#), juin 2019, 74 p.

Note de lecture : Ce livre blanc, après un historique sur l'illectronisme en France, cherche à comprendre l'origine du problème ainsi que les problématiques d'utilisation des sites internet. Il évoque les pistes possibles d'accompagnement, mais aussi de prévention pour les personnes fragilisées. Il nous montre aussi les démarches testées afin de permettre l'accès au numérique du plus grand nombre.



GRANJON Fabien. [Classes populaires et usages de l'informatique. Des inégalités sociales-numériques](#). Presses des Mines, collection « Matérialismes », 2022, 360 p.

Note de lecture : Fabien Granjon s'intéresse à l'usage des classes populaire au numérique. Il étudie les usages de l'informatique connectée dans les classes populaires. Il compare l'usage du numérique aux autres pratiques sociales ordinaires et en déduit que les usages du numérique n'échappent pas à la règle. Le capital culturel à un impact direct.

4.3. UNE CYBERDÉPENDANCE



JUNEAU Sandra, MARTEL Joane. [La « cyberdépendance » : un phénomène en construction](#). *Déviance et Société*, volume 38, 2014, pp.285-310.

Note de lecture : Les auteurs s'interrogent sur les différents types de cyberdépendance, la construction sociale de cette dépendance et les possibilités de la diagnostiquer.



COURBOULAY Vincent. [Vers un numérique responsable. Repensons notre dépendance aux technologies digitales](#). Acte Sud, Collection Société, 20 janvier 2021, 224 p.

Note de lecture : Vincent Courboulay est enseignant-chercheur et maître de conférences en ingénierie à l'université de la Rochelle. Dans son livre, Vincent Courboulay présente les conséquences négatives de la révolution numérique sur l'individu, l'environnement et au niveau social. Il nous invite à réfléchir sur la place du numérique et à modifier nos comportements.



MILDECA (Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites). [L'Essentiel sur... les usages problématiques d'écrans](#). Juin 2020.

Note de lecture : La MILDECA est placée sous l'autorité du Premier Ministre, elle est chargée d'animer et de coordonner la stratégie gouvernementale de lutte contre les conduites addictives. Cet article présente les chiffres-clés sur les usages problématiques d'écrans et fait le point sur les mécanismes de captation de l'attention qui peuvent engendrer des addictions aux écrans. Il reprend également les priorités d'action gouvernementale pour un usage raisonné des écrans.



Envoyé spécial. [L'addiction aux écrans : « héroïne numérique »](#). YouTube, mise en ligne le 22 Janvier 2018, 45'22.

Note de visionnage : Le docteur DUCANDA, médecin en PMI et fondatrice du Collectif Surexposition Écran (CoSE) alerte sur les dangers de la surexposition aux écrans des tous petits. Ce reportage aborde également les études américaines chez les enfants de moins de 10 ans et montre comment le Docteur CARDARAS, psychologue, experte en addictologie mène campagne aux USA pour réveiller l'Amérique sur ce qu'il appelle « l'héroïne numérique ». Il nous explique qu'en Chine l'addiction aux écrans est le problème numéro 1 de santé publique.



FONTAT Barbara, GRIMAULT-LEPRINCE Agnès, LE MENTEC Mickaël. [Dynamiques familiales autour des pratiques numériques des adolescents](#). *Information sociales*, n°202, 2021, pp.31-38.

Note de lecture : Cet article nous apporte une réflexion sur les représentations parentales des pratiques du numérique chez les adolescents et analyse ensuite les différentes formes de régulation des usages du numérique pour les adolescents.



GERARD Olivier. [Innover pour accompagner les familles dans leurs pratiques numériques](#). *Informations sociales*, n°202, 2021, pp.54-58.

Note de lecture : En 2016, la CAF a réalisé une enquête sur les pratiques numériques des familles. Devant les difficultés rencontrées par les parents dans la gestion des écrans, la CAF a proposé le dispositif Pédago Jeux et développe dans ses démarches de soutien à la parentalité des actions autour de la bonne pratique du numérique.



[PédaGoJeux](#).

Note de consultation : PedaGoJeux est, créée en 2008, est pionnier en matière d'information et de sensibilisation à l'univers du jeu vidéo. Son objectif est de créer les conditions d'une expérience positive aux jeux vidéo au sein de la famille.

Vous trouverez sur ce site de nombreuses ressources, guide pratiques pour accompagner les parents.



[Je protège mon enfant.](#)

Note de consultation : Cette plateforme d'information à destination des parents a été élaborée en partenariat afin de fédérer les acteurs publics et privés. Elle vise à lutter contre l'exposition des mineurs aux contenus pornographiques en ligne et protéger les enfants dans leur usage des écrans. Vous trouverez sur cette plateforme de nombreuses ressources, des outils, des conseils afin d'accompagner les parents et aussi les professionnels.

5. LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET LES RÉPONSES À LA DÉMATÉRIALISATION POUR UNE INCLUSION NUMÉRIQUE

La protection des données et la dématérialisation sont deux enjeux essentiels dans le monde numérique. Il est important de prendre des mesures pour assurer la sécurité des données tout en profitant des avantages de la dématérialisation pour une inclusion numérique.

5.1. LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection des données privées et numériques est un sujet crucial dans notre société de plus en plus connectée. Il est important de réduire les risques de vol ou de compromission des informations personnelles.



CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). [Professionnels du secteur social : comment mieux protéger les données de vos usagers dans le cadre des démarches en ligne ?](#) 5 mai 2021.

Note de lecture : La CNIL conseille sur les bonnes pratiques pour les travailleurs sociaux lorsqu'ils accompagnent les usagers à l'utilisation d'outils numériques.



Institut National de la consommation. [« RGPD » : Quelle protection pour vos données personnelles ?](#) 10 février 2022.

Note de lecture : Cet article reprend :

- le champ d'application territorial de la RGPD,
- les grands principes du RGPD,
- la façon dont doivent être traitées les données personnelles,
- les informations sur lesquelles il est important de rester vigilant,
- les droits sur les données à caractère personnel
- les obligations en termes de sécurité.

5.2. LES DIFFERENTS MOYENS POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES PUBLICS AFIN DE SE SAISIR DU NUMERIQUE

L'inclusion numérique ne se limite pas à la fourniture d'outils mais également à la création d'un environnement favorable et à un accompagnement des personnes rencontrant des difficultés avec le numérique dans l'apprentissage et l'utilisation des nouvelles technologies.

21

5.2.1. Vers un numérique inclusif pour les travailleurs sociaux



Intercommunalités de France. [Baromètre 2023 de la maturité numérique des territoires](#). 24 mars 2023, 44 p.

Note de lecture : Le Baromètre 2023 de la maturité des territoires permet de faire le bilan des engagements pris par l'intercommunalité (métropole, grandes villes, communautés d'agglomérations...) à travers 10 thèmes (cybersécurité, inclusion numérique ...). Il permet d'identifier les priorités des transformations numériques en fonction des territoires.



BOUQUET Brigitte, JAEGER Marcel. [L'e-inclusion, un levier ?](#) *Vie sociale*, 2015, n°11, pp.185-192.

Note de lecture : Cet article, qui date de 2015, reste toujours d'actualité. Il définit l'inclusion numérique. Il reprend le rapport du Conseil National du Numérique, ainsi que ses préconisations pour réduire les disparités en matière d'accès au numérique.

Il évoque l'initiative Emmaüs connect « Connexions solidaires », lancée en 2010.

Dans la dernière partie de cet article, les auteurs axent leurs réflexions sur les nouvelles pratiques professionnelles que doivent développer les travailleurs sociaux pour permettre l'accès au numérique des populations les plus vulnérables. Il reste d'actualité, particulièrement sur le thème de l'inclusion numérique des publics de l'action sociale.



Haut Conseil du Travail Social (HCTS). [Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique](#). Groupe de travail « numérique et travail social », juin 2019, 4 p.

Note de lecture : Cette fiche est destinée aux travailleurs sociaux afin de les conseiller et les guider sur l'accès et le maintien des droits des personnes accompagnées via les outils numériques.



Haut Conseil du Travail Social (HCTS). [Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale](#). Groupe de travail « numérique et travail social », juin 2019, 5 p.

Note de lecture : Cette fiche à destination des travailleurs sociaux :

- Précise le cadre juridique relatif à la réglementation générale sur la protection des données,
- Identifie les enjeux et prérequis essentiels à l'usage des outils numériques pour l'ensemble des acteurs impliqués,

- Précise les conditions d'appropriation des outils numériques dans un contexte en perpétuelle évolution,
- Apporte un éclairage sur le rôle et le positionnement des acteurs concernés.



Haut Conseil du Travail Social (HCTS). [L'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du numérique](#). Groupe de travail « numérique et travail social », juin 2019, 3 p.

Note de lecture : L'objectif de cette fiche est de « *permettre aux personnes accompagnées et aux travailleurs sociaux de saisir les opportunités des usages numériques dans le cadre des accompagnements sociaux et éducatifs, avec quelques points de vigilance.* »



Ministère des Solidarités et des Familles. [Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale](#). Mis à jour le 25 août 2023.

Note de lecture : Dans cet article, vous pourrez trouver différentes fiches thématiques sur :

- les enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale,
- les articulation entre travail social, médiation sociale et médiation numérique,
- l'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du numérique,
- l'accès et le maintien des droits à l'ère du numérique.



LE GALL Joran, DE ROBERTIS Cristina. [Le travail social à l'épreuve du numérique](#). Presses de l'EHESP, Collection La revue Française de service social n°264, mars 2017, 126 p.

Note de lecture : Cette revue réalise un état des lieux et évoque les enjeux de l'informatique dans le travail social. Il aborde la dématérialisation et les nouvelles conditions pour l'accès aux droits ainsi que la vision des professionnels.

Vous pouvez accéder au sommaire du numéro en suivant [ce lien](#).



PLANTARD Pascal. [Numérique et travail social : entre normes et médiation](#). CNAF, *Informations sociales*, 2021, n°202, pp.44-53.

Note de lecture : Cet article fait le bilan du projet de recherche Capacity (2015-2018), qui analyse les conditions dans lesquelles le numérique peut se montrer capacitant ou facteur d'inégalité pour les personnes accompagnées.

Il analyse également l'avènement du « social business » et les usages du numérique des travailleurs sociaux.

5.2.2. Des outils pour les publics

Des outils numériques aux services des personnes accompagnées



Ville de Saint-Sébastien-sur-Loire. [Guide des aides numériques – Pour les habitants de Saint-Sébastien-sur-Loire](#). 2023, 7 p.

Note de lecture : Grâce à ces labs (groupe de travail), la ville de Saint-Sébastien-sur-Loire, propose un guide répertoriant les contacts utiles pour être accompagné, se perfectionner... **Un bon outil pour réaliser une mise en situation.**

Des outils numériques au service de la personnes âgées : guides pratiques et gérontotechnologie



Les Petits Frères des Pauvres. [L'exclusion numérique des personnes âgées](#). Septembre 2018, 76 p.

Note de consultation : Une enquête intéressante des Petits Frères des Pauvres qui permet de mesurer l'importance de la fracture numérique chez les seniors en fonction des tranches d'âges afin de comprendre les freins à l'usage du numérique.

Le rapport aborde également les politiques publiques afin de lutter contre l'exclusion numérique avec une comparaison européenne, ainsi que les acteurs de la lutte contre l'exclusion numérique.



Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (Cnsa), Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav). [Autonomie numérique des seniors](#). 32 p.

Note de consultation : Ce guide pratique reprend les grandes étapes des politiques d'inclusion numérique, le rôle des schémas départementaux pour l'inclusion numérique (SDIN) et de l'Assurance retraite ainsi que l'articulation entre les différents partenaires locaux.

Il présente également les ateliers « Autonomie numérique » proposés par l'Assurance retraite afin de lutter contre la fracture numérique chez les seniors.



DELAIRE Léo. [Les outils numériques au service de l'intervention en APA chez la personne âgée : quels apports pour l'enseignant APA ?](#) SFP-APA (Société Française des Professionnels en Activité Physique Adaptée), 13 octobre 2021

Note de lecture : Cet article nous montre que les outils numériques peuvent permettre aux personnes âgées d'améliorer leurs capacités physiques, leurs capacités cognitives, et des aspects sociaux.

Des outils numériques au service des migrants



France terre d'Asile. [505, le numéro WhatsApp qui utilise le langage des emojis à destination des personnes exilées](#). 9 mai 2022.

Note de lecture : Comment orienter les migrants sans papier via WhatsApp ? Un exemple d'application Web qui peut être utilisé pour comprendre l'intérêt de cet outil dans l'accompagnement social.

5.3. ACCOMPAGNER VERS LE NUMÉRIQUE : DES POINTS D'APPUIS

L'accompagnement vers le numérique, des personnes fragilisées, nécessite une approche personnalisée et adaptée à leurs besoins spécifiques. Il est important de sensibiliser, former et accompagner ces personnes pour leur permettre de profiter des avantages offerts par les technologies numériques.

24

5.3.1. Comment l'État accompagne-t-il vers le numérique ?



Direction interministérielle du numérique. [Observatoire.numérique.](#)

Note de consultation : L'observatoire de la qualité des démarches en ligne permet de suivre la qualité des 250 démarches publiques dématérialisées les plus utilisées, à travers un certain nombre d'indicateurs qui permettent de suivre l'avancée de la dématérialisation.



Solidarité-Numérique. [La plateforme d'aide pour mes besoins numériques du quotidien.](#)

Note de consultation : C'est une plateforme d'aide, pilotée par l'ANCT, qui vise à apporter des réponses quotidiennes aux problématiques numériques des citoyens. Elle permet aux personnes qui ont des compétences numériques de base de disposer de renseignements via un formulaire de contact.

Cette plateforme est organisée par thématiques et propose 20 tutoriels pour aider les citoyens sur des thématiques précises : se déplacer ; achats, banque, finances ; télétravailler ; s'informer ; culture, loisirs. Par exemple, on trouve un tutoriel pour « [gérer efficacement sa boîte mail](#) ».



Transformation Publique. [Le site VOXUSAGERS.GOUV.FR en expérimentation à la CAF du Gard.](#) YouTube, avril 2019, 2'15.

Note de visionnage : Cette vidéo présente Voxusagers.gouv.fr qui permet aux usagers de partager leurs expériences et signaler les formulaires et interfaces qui ne sont pas accessibles numériquement.



Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). [Plan national pour la formation des médiateurs et aidants numériques.](#) Rapport, mars 2021, 36 p.

Note de consultation : Ce plan vise à répondre aux enjeux de valorisation des métiers de la médiation et de l'aide numérique et de développement des compétences de ces professionnels.

5.3.2. Accompagner les usagers dans les lieux de proximité



Emmaüs connect. [Notre action.](#)

Note de lecture : L'association Emmaüs connect dispose de 450 relais numériques en France. Elle propose gratuitement à ses bénéficiaires des formations pour acquérir un bagage numérique.

Elle forme également les acteurs sociaux (directeur-trice, responsable et chef-fe de projet, travailleur-se social-e, agent-e d'accueil et aidant-e numérique) à l'inclusion numérique.



LEVY-WAITZ Patrick. [Faire ensemble pour mieux vivre ensemble](#). Rapport de la mission Coworking, 2018, 264 p.

Note de consultation : L'auteur de ce rapport très complet nous explique la genèse et l'importance des tiers lieux comme les « Falab », « Atelier partagé », « Living Lab », Markerspace »



France Tiers Lieux. [Les fabriques de territoire](#).

Note de lecture : Vous pourrez trouver des ressources telles que des vidéos qui présentent des tiers-lieux « ressources ».



[Conseiller numérique France Services](#).

Note de consultation : Les conseillers numériques France Services ont pour mission d'accompagner les personnes dans leur appropriation des usages du numérique au quotidien.

Vous trouverez sur ce site une documenthèque très intéressante sur l'accompagnement proposé par les conseillers numériques.



Ville de Massy. [La Place du Numérique – Un nouveau lieu pour tous](#). YouTube, 21 octobre 2022, 1'45.

Note de visionnage : La ville de Massy a créé un nouveau lieu gratuit pour les habitants « La place du numérique » afin de lutter contre l'illectronisme.

Vous pouvez également consulter le site web de la ville de Massy : [Place du Numérique : un nouveau lieu pour tous !](#)