



CHAPITRE 1

IDENTIFICATION DES OBSTACLES NUMÉRIQUES

Introduction

Dans l'ère numérique actuelle, l'accès aux droits et aux services est de plus en plus conditionné par la capacité à interagir avec des plateformes digitales. Cependant, malgré l'essor fulgurant des technologies et de l'administration numérique, une partie significative de la population rencontre encore des difficultés pour s'adapter à ces nouvelles exigences numériques. Ces obstacles ne se limitent pas simplement à un manque de maîtrise des technologies, mais englobent aussi des problématiques plus profondes comme l'accès matériel aux équipements informatiques, la compréhension et l'utilisation adéquate des interfaces numériques, ou encore des barrières d'ordre socio-économique et culturel.

Ces défis sont particulièrement pressants pour les populations vulnérables qui peuvent être mal équipées ou peu informées pour tirer pleinement parti des services dématérialisés. Les médiateurs sociaux ont donc un rôle crucial à jouer dans la réduction de ces disparités, en identifiant les besoins spécifiques de chaque personne et en facilitant leur accès aux outils numériques nécessaires. Cette mission requiert une fine compréhension des divers obstacles qui peuvent entraver cet accès, qu'ils soient d'ordre technique, cognitif, culturel, ou économique.

Le processus d'identification des obstacles numériques est essentiel pour établir des stratégies d'accompagnement personnalisées et efficaces. Il s'agit d'un premier pas crucial vers l'inclusion numérique, qui permet aux individus de devenir autonomes et actifs dans l'utilisation des technologies modernes. Pour les médiateurs sociaux, cela signifie non seulement reconnaître la diversité des situations et des besoins, mais aussi savoir mobiliser les ressources du territoire et collaborer avec différents acteurs pour proposer un soutien adapté. À travers cette approche centrée sur l'utilisateur, il devient possible de lever les freins à l'accès aux droits et aux services dématérialisés et de promouvoir ainsi une inclusion numérique plus équitable.

Explication du cours

Identification des obstacles numériques

Dans le cadre de la médiation sociale, l'identification des obstacles numériques est essentielle. Cette compétence permet de comprendre comment et pourquoi certaines personnes rencontrent des difficultés à accéder aux services dématérialisés. Les obstacles numériques peuvent être variés et incluent à la fois des barrières techniques, cognitives, et socio-économiques.

Obstacles techniques

Les obstacles techniques concernent principalement le manque d'accès à un matériel adéquat, tel qu'un ordinateur ou un smartphone, ou une connexion Internet stable. Par exemple, une étude de l'INSEE a révélé qu'en 2019, environ 17% des ménages français n'avaient pas accès à Internet à domicile, ce qui constitue un obstacle majeur à l'utilisation des services en ligne.

Illustration concrète

Considérons le cas de Mme Dupont, une résidente d'une zone rurale en France. Elle souhaite renouveler en ligne sa carte vitale. Cependant, elle ne possède pas d'ordinateur et sa connexion Internet est intermittente en raison de la disponibilité limitée des infrastructures dans sa région. Le médiateur social peut identifier ces obstacles et travailler à des solutions telles que la mise en relation avec des services d'aide locaux qui offrent un accès public à Internet.

Obstacles cognitifs

Les obstacles cognitifs peuvent inclure un manque de compétences de base en informatique ou de littératie numérique. Selon un rapport de la Commission Européenne, environ 43% des citoyens européens manquent de compétences numériques de base. Ce déficit engendre des difficultés lorsqu'il s'agit de naviguer sur les sites web ou d'effectuer des démarches administratives en ligne.

Illustration concrète

Imaginez M. Leroy, un senior peu familier avec les technologies numériques. Il doit remplir sa déclaration d'impôts en ligne, mais il ne sait pas comment créer un compte gouvernemental ni utiliser la plateforme en ligne. Un médiateur social pourrait organiser des ateliers pour améliorer ses compétences numériques, en l'accompagnant dans l'apprentissage des bases nécessaires pour utiliser ces services.

Obstacles socio-économiques

Enfin, les obstacles socio-économiques peuvent englober des limitations financières rendant difficile l'achat d'équipements numériques, ou un manque d'accès à des ressources éducatives pour développer des compétences numériques. Les personnes dans

ces situations peuvent également souffrir de marginalisation sociale, ce qui augmente leur exclusion numérique.

Illustration concrète

Prenons l'exemple d'une famille vivant en situation de précarité financière. Pour elle, le coût d'un abonnement Internet ou l'achat de matériel informatique peut être prohibitif. Le médiateur pourrait alors conseiller cette famille sur des initiatives locales ou gouvernementales offrant des solutions à faible coût, telles que des aides pour l'équipement numérique ou des accès gratuits à Internet dans des espaces publics.

Stratégies pour surmonter les obstacles numériques

Une fois les obstacles identifiés, la deuxième étape est de concevoir des stratégies adaptées pour surmonter ces barrières. Cela peut inclure la mise en place de formations, des partenariats avec des organisations locales pour améliorer l'accès aux technologies, ou encore la création d'espaces de coworking accessibles.

Exemple de mise en œuvre

Une municipalité urbaine a mis en place des stations numériques dans ses bibliothèques publiques, fournissant non seulement l'accès à des ordinateurs et à l'Internet, mais offrant également des sessions de formation pour initier les citoyens aux bases des compétences numériques. Un médiateur social pourrait diriger les personnes ayant des difficultés vers ces ressources communes, soutenant ainsi leur intégration numérique et leur autoprise en charge.

Conclusion et réflexions futures

Pour les médiateurs sociaux, faciliter l'accès aux services dématérialisés implique de comprendre et de diagnostiquer ces obstacles divers au cas par cas. Cela nécessite une écoute attentive, une connaissance des ressources disponibles et une capacité à adapter leur approche aux besoins individuels. En reconnaissant ces obstacles et en travaillant activement à les réduire, les médiateurs jouent un rôle clé dans la promotion de l'inclusion sociale et de l'accès égalitaire aux droits.

Définitions

- **Littératie numérique** : Ensemble des compétences nécessaires pour utiliser efficacement les technologies numériques et l'Internet.
- **Exclusion numérique** : Le phénomène par lequel certaines personnes ou groupes sont exclus des opportunités offertes par les technologies numériques.
- **Accessibilité numérique** : Caractéristiques d'un site web ou d'une application qui permettent aux personnes handicapées de l'utiliser efficacement.

En développant une compréhension approfondie de ces concepts et en appliquant des solutions innovantes et inclusives, les médiateurs sociaux peuvent significativement améliorer l'accès des individus aux services dématérialisés, favorisant ainsi l'égalité des droits dans une société de plus en plus numérique.

Étude de cas

Pour illustrer l'application de la compétence "Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés", nous allons étudier le cas de Mme Dupont, une retraitée de 70 ans résidant dans une zone rurale avec un accès limité aux services numériques. Mme Dupont a récemment reçu une lettre stipulant qu'elle devait mettre à jour ses informations personnelles pour continuer à bénéficier de sa couverture santé. Toutefois, cette mise à jour doit être faite en ligne via un portail qui lui est inconnu.

Contexte du Problème :

Mme Dupont utilise occasionnellement un téléphone portable pour passer des appels, mais elle n'a jamais utilisé un ordinateur ni navigué sur Internet. Le centre communautaire local, qui a habituellement assisté les personnes âgées dans de telles démarches, est temporairement fermé pour rénovation. Mme Dupont se trouve donc confrontée à une série d'obstacles pour accéder au service dématérialisé qui l'inquiète.

Diagnostic des Obstacles Numériques :

1. **Inaccessibilité Matérielle** : Mme Dupont n'a pas d'ordinateur personnel à la maison et la seule possibilité locale d'accès à un poste informatique est indisponible.
2. **Lacunes en Compétences Numériques** : Elle ne sait pas comment utiliser un ordinateur, encore moins comment naviguer sur un site web pour remplir des formulaires en ligne.
3. **Isolement Géographique et Social** : Vivant dans une zone rurale, les services d'accompagnement sont limités, et l'absence du centre communautaire aggrave le problème.
4. **Manque de Connexion Internet** : Sa maison ne dispose pas d'une connexion Internet, rendant difficile toute tentative de se connecter à un service en ligne.

Solution Proposée :

Pour remédier à ces obstacles, un médiateur social, appliquant les concepts du référentiel en facilitant l'accès aux services dématérialisés, interviendrait en utilisant les approches suivantes :

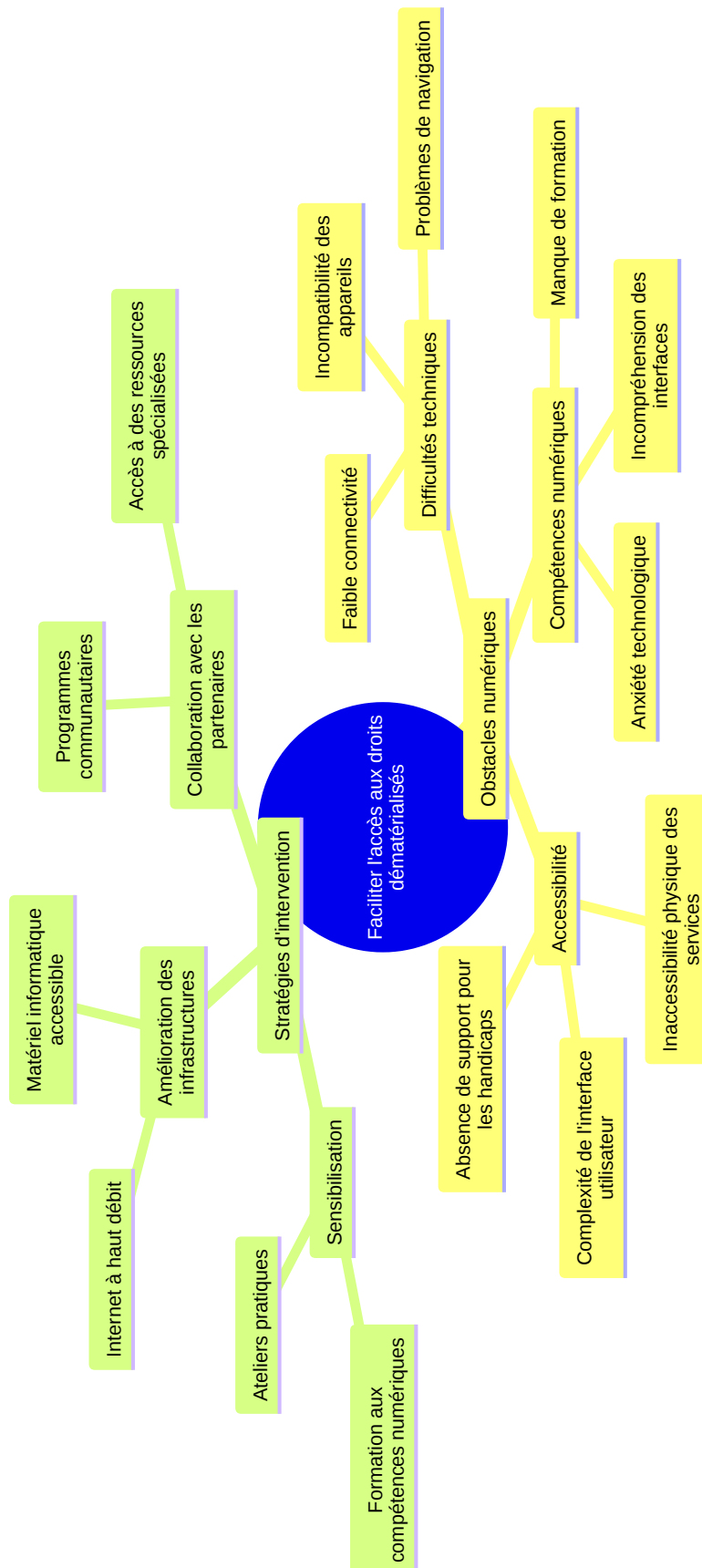
- **Accès Matériel** : Organiser un déplacement de Mme Dupont vers une bibliothèque dans une ville voisine équipée de postes informatiques disponibles pour le public. Il est crucial de s'assurer qu'elle pourra utiliser les équipements à un moment où elle se sent le plus à l'aise.
- **Formation de Base en Utilisation Numérique** : Lors d'une visite, le médiateur fournirait à Mme Dupont une introduction sur le fonctionnement de base d'un ordinateur, incluant comment allumer et naviguer sur Internet, et comment utiliser une souris et un clavier.

- **Création d'un Accompagnement sur Mesure** : Établir une démarche pas à pas avec Mme Dupont pour naviguer sur le site web de la couverture santé. Cette étape inclut la simulation de tâches simples semblables à celles qu'elle doit accomplir.
- **Établir un Réseau de Support Local** : En absence du centre communautaire, le médiateur peut construire un réseau autour de Mme Dupont avec potentiels bénévoles ou associations locales qui pourraient fournir une assistance continue.

Lien au Référentiel :

Ce cas met en œuvre la partie du référentiel qui requiert de repérer la nature des obstacles empêchant l'accès aux services dématérialisés et d'adapter l'accompagnement en conséquence. En utilisant les outils numériques pour la recherche d'information et en promouvant une relation de confiance avec Mme Dupont, le médiateur social démontre l'application concrète des théories à travers une approche personnalisée. L'ensemble de cette démarche repose sur l'analyse des besoins de Mme Dupont et l'utilisation des ressources à disposition pour construire une solution viable, illustrant ainsi comment les théories du référentiel se traduisent en pratiques efficaces et accessibles.

À retenir



À retenir

Pour faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés, il est essentiel de commencer par identifier les obstacles numériques rencontrés par les personnes. Ces obstacles peuvent être de nature variée : manque de compétences numériques, absence d'équipement adéquat, ou encore accès limité à Internet. Comprendre l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles requises pour naviguer dans les plateformes dématérialisées est crucial pour déterminer les besoins d'accompagnement. Une bonne pratique est de dialoguer avec la personne concernée pour établir ces besoins et les ressources matérielles disponibles. Il est tout aussi important d'orienter les personnes vers des structures ou ressources locales qui peuvent offrir le soutien technique nécessaire ou des formations pour développer leurs compétences numériques. Par cette approche, l'accompagnement devient plus personnalisé et les individus sont mieux équipés pour accéder de manière autonome aux services en ligne.

Conclusion

Dans le contexte actuel de numérisation croissante des services, il est essentiel pour les professionnels de comprendre les obstacles que peuvent rencontrer les individus lorsqu'ils tentent d'accéder aux droits et aux services dématérialisés. Ces obstacles ne se limitent pas seulement à l'absence de matériel informatique ou d'accès à Internet. En effet, ils englobent également un manque de compétences numériques, la difficulté à interpréter des interfaces numériques parfois complexes, ou encore la méfiance envers la sécurité des données en ligne.

L'appréhension face à la technologie peut également constituer une barrière, renforcée par des expériences passées négatives ou une peur de l'inconnu. La fracture numérique peut être exacerbée chez certaines populations vulnérables, notamment les personnes âgées, les individus en situation de précarité ou celles vivant en zones rurales avec des infrastructures numériques limitées.

Pour un médiateur, le défi consiste à identifier ces obstacles de manière proactive et à mettre en œuvre des stratégies pour surmonter ces défis. Cela peut passer par l'accompagnement personnalisé, la formation à l'utilisation des outils numériques, ou encore par la création de partenariats avec des acteurs locaux pour élargir l'accès aux ressources technologiques.

Il est aussi indispensable d'adopter une approche empathique et respectueuse des individus que l'on accompagne, en reconnaissant leurs limites et en valorisant chaque progrès dans l'acquisition de compétences numériques. En agissant ainsi, un médiateur peut faciliter efficacement l'accès aux droits et services dématérialisés, contribuant ainsi à réduire la fracture numérique et à promouvoir l'inclusion numérique de tous.

Annexes

Pour comprendre les obstacles numériques liés à l'accès aux services dématérialisés, voici quelques sources fiables qui peuvent être utiles :

Articles et Rapports

- **Article : "La dématérialisation, toujours obstacle à l'accès aux services publics"**

Publié sur le site Weka en février 2022, cet article souligne que la dématérialisation des services publics continue de poser des problèmes d'accès pour de nombreux usagers, notamment ceux en situation de précarité sociale, de handicap ou les personnes âgées. Il met en lumière l'augmentation des réclamations liées à ces difficultés et l'importance de maintenir des alternatives non numériques pour garantir l'égalité d'accès[1].

- **Rapport du Défenseur des droits : "Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on"**

Ce rapport de 2023 examine les défis persistants liés à la dématérialisation, notamment l'exclusion numérique et la nécessité d'un accès multicanal pour garantir l'égalité des droits. Il souligne également l'importance de dispositifs d'inclusion numérique pour soutenir les usagers en difficulté[3].

Questions au Sénat

- **Question au Sénat sur les problèmes liés à la dématérialisation des services publics**

Cette question posée en mai 2023 met en évidence les difficultés rencontrées par un tiers des Français face à la dématérialisation, notamment en raison de problèmes d'accès à internet ou de compétences technologiques limitées. Elle souligne la nécessité d'améliorer l'accessibilité et l'équité des services publics dématérialisés[5].

Vidéos YouTube

- **Vidéo : "Faire de la recherche avec ChatGPT"**

Bien que cette vidéo ne soit pas directement liée aux obstacles numériques, elle propose des techniques pour effectuer des recherches efficaces en ligne, ce qui peut être utile pour identifier et analyser les problèmes liés à la dématérialisation[2].

Pour une approche plus académique ou officielle, il est conseillé de consulter des rapports récents du Défenseur des droits ou des publications universitaires sur le sujet de la dématérialisation et de l'inclusion numérique.

<https://www.weka.fr/actualite/lutte-contre-les-exclusions/article/la-dematerialisation-toujours-obstacle-a-l-acces-aux-services-publics-alerte-le-defenseur-des-droits-147071/>

<https://www.youtube.com/watch?v=XRWxi6Hf53I>

https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd_rapport_dematerialisation-2022_20220307.pdf

<https://www.aiprm.com/fr/prompts/marketing/social-media/1802417457823211520/>

<https://www.senat.fr/questions/base/2023/qSEQ230506949.html>