



# DÉLÉGATION DU VAL D'OISE

## FRACTURE NUMERIQUE ET FRACTURE SOCIALE ENQUETE DE LA DELEGATION DU VAL D'OISE — 2021

SYNTHESE FRACTURE  
NUMÉRIQUE 2021

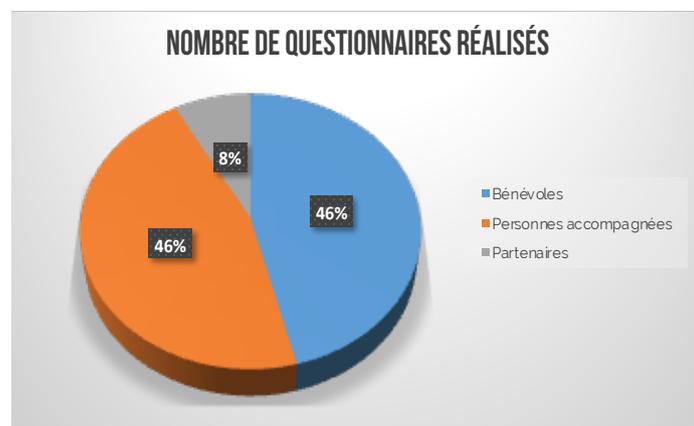


**SUITE À LA RELECTURE EFFECTUÉE AUPRÈS DES ÉQUIPES À LA FIN DU CONFINEMENT DE MARS/MAI 2020, LES QUESTIONS LIÉES AU NUMÉRIQUE SONT APPARUES PARTICULIÈREMENT PRÉOCCUPANTES POUR L'ENSEMBLE DE NOTRE RÉSEAU. EN EFFET, LA DÉMATÉRIALISATION DES OUTILS ET PROCÉDURES EST ENGAGÉE MASSIVEMENT PAR L'ENSEMBLE DES INSTITUTIONS.**

Si ces processus visent la simplification administrative, ils génèrent néanmoins des difficultés d'accès aux droits voire du non-recours. Ce type de démarche nécessite une connaissance de l'outil informatique, de ses codes ainsi qu'un équipement minimum entraînant de réelles difficultés pour certains publics.

**Notre délégation a, en conséquence, souhaité avoir une analyse plus fine de cette réalité et approfondir les différents besoins des personnes en terme de numérique.**

La démarche a donc consisté, de mars à mai 2021, à mobiliser les acteurs du réseau et les partenaires afin de partager ces constats et envisager des pistes de travail. Des questionnaires ont été réalisés sur l'ensemble des territoires de la délégation permettant d'interroger les personnes accompagnées, les bénévoles et les partenaires.

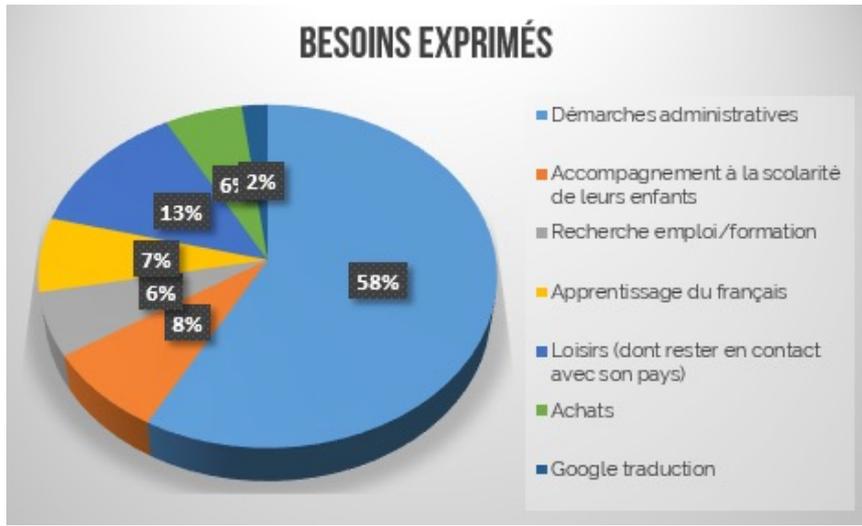


Il est à noter que le contexte sanitaire n'a pas facilité la tâche des équipes pour collecter les questionnaires et notamment il n'a pas été possible de le faire vivre sur des temps conviviaux qui permettent des partages plus profonds.

D'autre part, les enfants n'ont pas été interviewés ce qui ne permet pas d'analyser leurs besoins notamment par rapport à la scolarité et à l'évolution nécessaire de nos activités d'accompagnement scolaire.

Enfin, il a été difficile d'établir une synthèse des réponses dans la mesure où chaque partenaire a détaillé ce qu'il proposait.

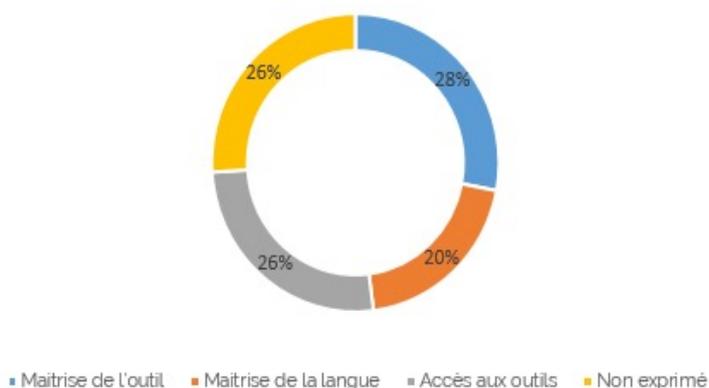
### BESOINS EXPRIMÉS



## BESOINS EXPRIMÉS ET RE-PÈRES

Les personnes que nous accompagnons ont exprimé de nombreux besoins en terme de numérique sur de nombreux aspects de leur vie quotidienne.

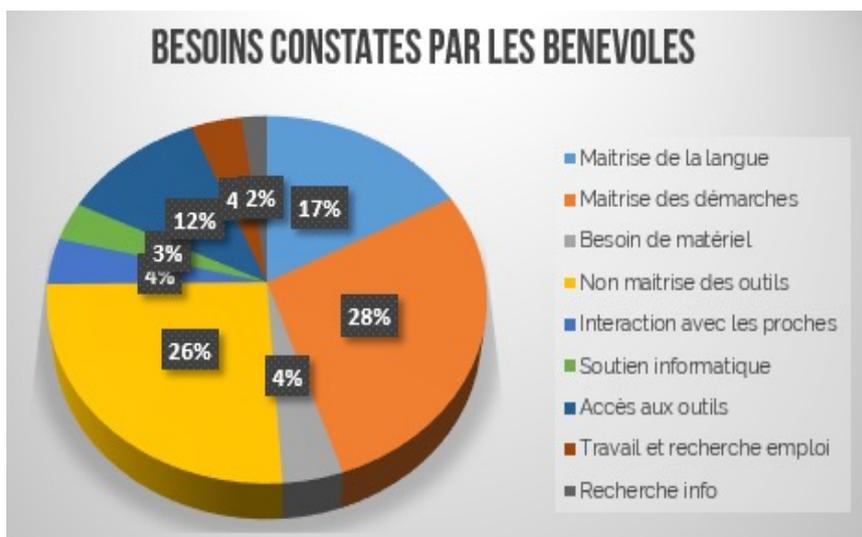
### DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES



Les démarches administratives sont d'ailleurs remontées majoritairement dans la mesure où les questionnaires ont été surtout réalisés lors des permanences écrivains publics.

Elles ont aussi évoqué les difficultés éprouvées pour subvenir à ces besoins en relevant notamment la non maîtrise et le non accès à l'outils informatique ainsi que la non maîtrise de la langue.

### BESOINS CONSTATES PAR LES BENEVOLES



Les besoins exprimés par les personnes accompagnées sont d'ailleurs confortés par les besoins repérés par les bénévoles et principalement en ce qui concerne les démarches administratives, la maîtrise et l'accès aux outils ainsi que la maîtrise de la langue.

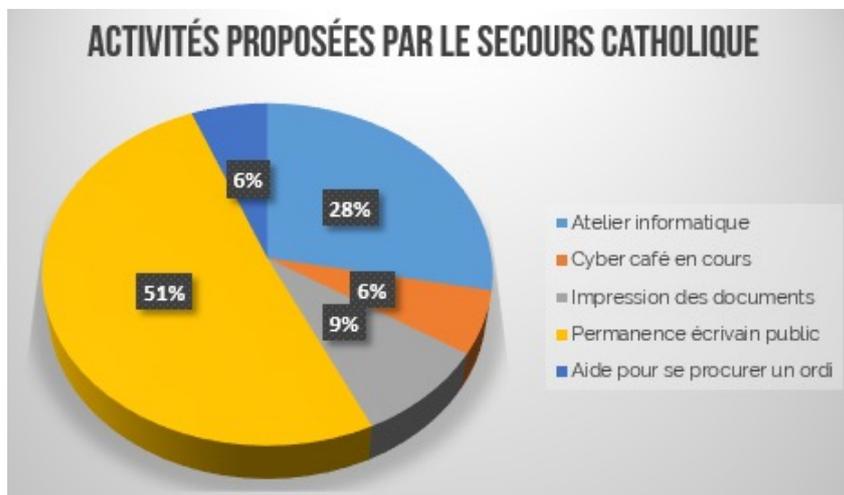
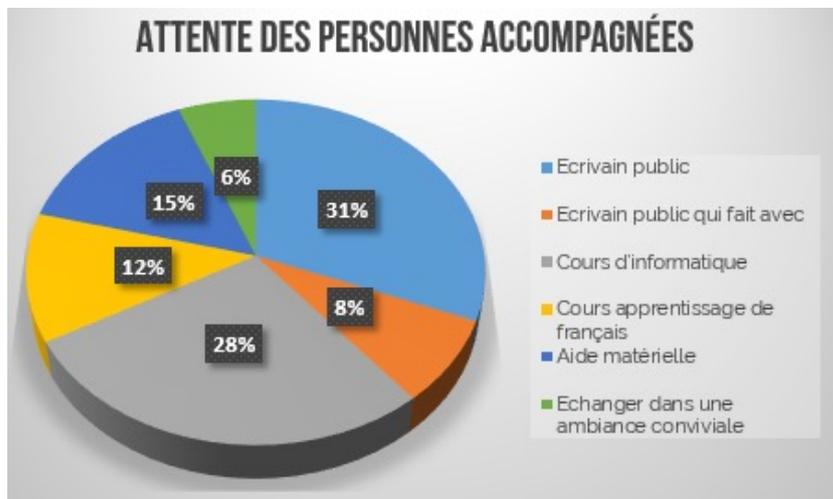
Les partenaires également interrogés relèvent les mêmes préoccupations à savoir un besoin important sur les questions liées au numérique et des difficultés en terme d'accès et de maîtrise des outils ainsi que de la maîtrise de la langue.

## LES ATTENTES ET LES RÉPONSES

Les attentes exprimées par les personnes accompagnées nous confortent dans les activités déjà mises en place par les équipes locales.

Ces actions seront d'ailleurs à développer et particulièrement celles qui permettent aux personnes d'acquies une réelle autonomie dans leur vie quotidienne. Aucune nouvelle action n'est réellement souhaitée par les personnes.

En effet, en raison du contexte sanitaire, les questionnaires n'ont pas pu être réalisés sur des actions collectives qui auraient sans doute abouti à des propositions plus innovantes.



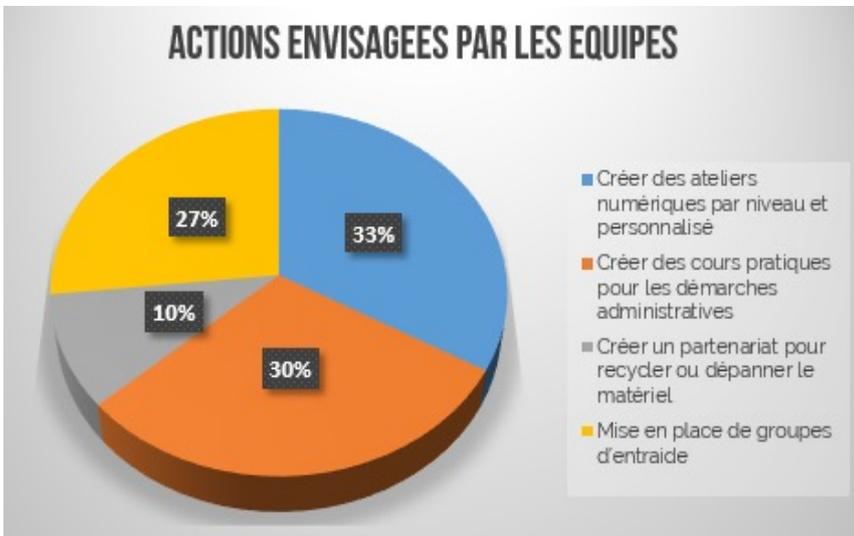
Les équipes ont mis en place de nombreuses actions permettant de couvrir les besoins exprimés par les personnes accompagnées.

Toutefois, certaines équipes évoquent leurs intentions de s'engager davantage en proposant des actions permettant aux personnes d'être accompagnées vers plus d'autonomie :

- Il apparaît notamment nécessaire de mettre en place des ateliers d'apprentissage permettant aux personnes de savoir utiliser les sites les plus usuels (CAF, CPAM, Pôle Emploi...) sans pour autant maîtriser la langue française.

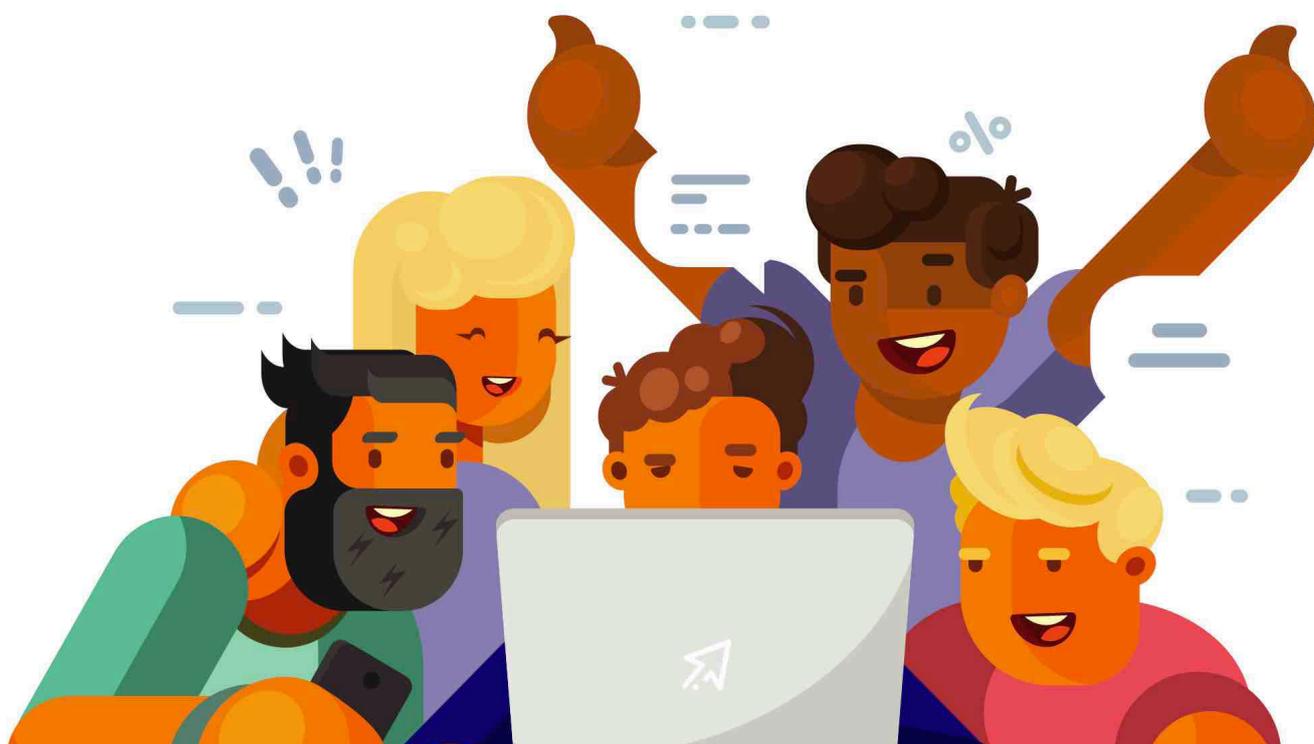
- Certaines remontées font état de l'importance de l'utilisation des smartphones pour les personnes accompagnées. Il semble donc indispensable de développer des actions spécifiques permettant une meilleure utilisation de cet outil notamment dans leurs démarches d'accès aux droits.

D'autres équipes ont évoqué également leurs difficultés pour aller plus loin dans leur accompagnement en raison du manque de temps, de compétence ou de matériel.



Les partenaires ont quant à eux évoqué leurs actions d'accompagnement des publics en difficulté sur la question du numérique :

- Orientation vers les dispositifs institutionnels (PASS APTIC – conseillers numériques)
- Dons de matériel (par les mairies, le conseil départemental, régional, préfecture)
- Aide aux démarches administratives / d'insertion professionnelle
- Partenariat des institutions avec des associations engagées contre l'illectronisme.
- Mise à disposition des outils numériques (les espaces publics numériques ou maison France Service, borne numérique).



# ENEZ DESSINER AVEC NOUS UN HORIZON POUR AGIR ET GRANDIR ENSEMBLE

Actif, retraité, étudiant, avec un emploi du temps bien rempli  
ou beaucoup de temps libre, chacun sa place  
au Secours Catholique-Caritas France !

Prenez contact avec l'équipe du pôle bénévolat  
pour trouver la mission qui vous convient ;

Tel. 01 30 31 87 30

Email : [benevolat.950@secours-catholique.org](mailto:benevolat.950@secours-catholique.org)  
<https://valdoise.secours-catholique.org>



Délégation du Val-d'Oise  
12, rue de la Bastide  
CS 28468  
95808 CERGY PONTOISE  
CEDEX



ENSEMBLE  
CONSTRUIRE  
UN MONDE JUSTE  
ET FRATERNEL