



## « DÉMATÉRIALISATION, DISTANCE, COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET DISCRIMINATIONS »

**Rencontre locale RezoEE, 18 mars 2021 matin, Saint-Brieuc**

animée par Damien Boisset et Christophe Pecqueur

### Actualités de l'égalité

- Le Défenseur des droits a lancé le 11 février 2021 [antidiscriminations.fr](https://www.defenseurdesdroits.fr/antidiscriminations) nouveau service de signalement et d'accompagnement des victimes
- Quatre premières représentations du Loto des droits des femmes (présenté en février 2020 lors d'une rencontre RezoEE) du 8 au 12 mars 2021 au collège Racine à St Brieuc [www.facebook.com/sopopact/videos/436623547561153/](https://www.facebook.com/sopopact/videos/436623547561153/)
- Le groupement de gendarmerie des Côtes-d'Armor a organisé un séminaire concernant le harcèlement et les violences au sein du couple [www.ouest-france.fr/bretagne/saint-brieuc-22000/saint-brieuc-les-gendarmes-approfondissent-leurs-connaissances-en-matiere-de-violences-conjugales-7180502](https://www.ouest-france.fr/bretagne/saint-brieuc-22000/saint-brieuc-les-gendarmes-approfondissent-leurs-connaissances-en-matiere-de-violences-conjugales-7180502)
- La CNIL, le CSA, le Défenseur des droits et l'Hadopi ont créé un kit pédagogique, qui regroupe l'ensemble des ressources conçues pour l'éducation du citoyen numérique, à destination des formateurs et des parents [www.defenseurdesdroits.fr/fr/guides/kit-pedagogique-du-citoyen-numerique](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/guides/kit-pedagogique-du-citoyen-numerique)
- rassemblement de lutte contre les discriminations raciales le 21 mars à Saint-Brieuc

### Définitions

- L'ILLECTRONISME caractérise « toutes les personnes qui ne sont pas autonomes avec les outils du numérique, parce qu'elles n'ont pas la compétence technique ou parce qu'elles ressentent un malaise dès qu'elles doivent réaliser une démarche en ligne ». (ANLCI)
- La LITTÉRATIE NUMÉRIQUE est « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. » (OCDE)
- La DÉMATÉRIALISATION est l'action de transformer des supports d'information matériels en supports numériques : dématérialisation des déclarations fiscales, de la musique. (Larousse)
- Processus enclenché massivement en France depuis 2011 (Plan France numérique 2020 ; puis Programme action publique 2022 : dématérialisation de toutes les démarches administratives).
- La FRACTURE NUMÉRIQUE : inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), leur utilisation et leur impact. (OCDE)

## **Compétences numériques**

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- la recherche d'information
- la communication
- la résolution de problèmes
- l'usage de logiciels

Selon l'Insee en 2019 :

- 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base.
- 2 % sont dépourvus de toute compétence.
- 15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année

Les publics désavantagés en matière d'équipement et/ou de compétence :

- personnes âgées,
- moins diplômées,
- revenus modestes,
- seules ou en couple sans enfant,
- résidant dans les DOM.

Autres situations repérées par le Défenseur des droits :

- personnes en situation de handicap,
- majeur·es protégé·es,
- personnes détenues,
- personnes maîtrisant mal la langue française et/ou le langage administratif

## **Cadre légal et orientations de l'action publique**

- Loi n° 2009-1572 relative à la lutte contre la fracture numérique
- Loi n° 2017-86 relative à l'égalité et à la citoyenneté. Titre III : Pour l'égalité réelle : Article 157, modification du code du travail
- Programme Action Publique 2022, avec notamment l'objectif fixé par le président de la République de 100% de services publics dématérialisés à horizon 2022
- Plan national pour un numérique inclusif

## **Étude de trois situations en sous-groupes**

- Comment répondre à ce type de situation ?
  - Du point de vue de la personne qui subit la situation (ou de son entourage)
  - De votre point de vue des professionnel·le·s concerné.e.s ou de bénévoles impliqué.e.s ?
  - Du point de vue de l'organisation/institution ?
- Est-ce qu'il s'agit d'une discrimination au plan juridique ?

## **Situations et ressources locales**

- France services et Maisons de services au public (état des lieux de février 2021) : [www.cotes-darmor.gouv.fr/content/download/48458/339801/file/France%20Services%20+%20horaires%20-%20of%20C3%A9vrier%202021%20oport.pdf](http://www.cotes-darmor.gouv.fr/content/download/48458/339801/file/France%20Services%20+%20horaires%20-%20of%20C3%A9vrier%202021%20oport.pdf)
- Espaces numériques en libre accès (état des lieux datant de 2019) : [www.cotes-darmor.gouv.fr/Demarches-administratives/Liste-des-Espaces-numeriques-en-libre-acces](http://www.cotes-darmor.gouv.fr/Demarches-administratives/Liste-des-Espaces-numeriques-en-libre-acces)
- Point d'accès au droit (PADE) à Saint-Brieuc : [www.saint-brieuc.fr/ville-au-quotidien/les-autres-demarches/point-dacces-au-droit-france-services/point-dacces-au-droit/](http://www.saint-brieuc.fr/ville-au-quotidien/les-autres-demarches/point-dacces-au-droit-france-services/point-dacces-au-droit/)

## Outils

- FACIL'iti, rend l'affichage des sites web plus accessible aux personnes avec des difficultés de navigation ou en recherche de confort. <https://www.facil-iti.fr/>
- PIX, service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques. <https://pix.fr/>
- Penser le numérique ensemble : articles/liens accompagnement numérique <https://labo.societenumerique.gouv.fr>
- Les bons clics : site-ressource à destination des accompagnant-e-s de publics en difficulté avec le numérique : <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>
- L'inclusion numérique : entre accès aux droits et risque de fracture : formation proposée par le CNFPT et réalisée par l'INSET d'Angers.

## Réflexions et préconisations du Défenseur des droits

*« Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits, pour tous et pour toutes. Comme le montre ce rapport, perdre le sens de cette transformation, ou sous-estimer ses effets, conduirait à priver de leurs droits certains et certaines d'entre nous, à exclure encore davantage de personnes déjà exclues, à rendre encore plus invisibles ceux et celles que l'on ne souhaite pas voir »*

[www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf)

- Conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics
- Prendre en compte les difficultés pour les usagers
- Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique
- Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers
- Former les accompagnateurs
- Prendre en compte les publics spécifiques

## Ressources

- L'internet des familles modestes. Ouvrage de Dominique Pasquier, Presses des Mines, 2018. [www.internetactu.net/2018/09/21/linternet-des-familles-modestes-les-usages-sont-ils-les-memes-du-haut-au-bas-de-lechelle-sociale/](http://www.internetactu.net/2018/09/21/linternet-des-familles-modestes-les-usages-sont-ils-les-memes-du-haut-au-bas-de-lechelle-sociale/)
- Une personne sur six n'utilise pas Internet. Note Insee Première, 2019. [www.insee.fr/fr/statistiques/4241397](http://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397)
- Algorithmes : prévenir l'automatisation des discriminations. Rapport du Défenseur des droits, 2020. [www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2020/05/algorithmes-prevenir-lautomatisation-des-discriminations](http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2020/05/algorithmes-prevenir-lautomatisation-des-discriminations)
- Numérique et apprentissage scolaires. Rapport du Centre national d'étude des systèmes scolaires, 2020. [www.cnesco.fr/fr/numerique-et-apprentissages-scolaires/](http://www.cnesco.fr/fr/numerique-et-apprentissages-scolaires/)
- Bibliographie sur l'inclusion numérique réalisée par l'INSET d'Angers. [www.cnfpt.fr/sites/default/files/inclusion\\_numerique\\_06\\_2018.pdf](http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/inclusion_numerique_06_2018.pdf)

## Prochains rdv et pistes RezoEE

- mercredi 16 juin 2021 matin à Begard sur « humour : convivialité, entretien de clichés sexistes/racistes/homophobes/... ou retournement des stigmates ? »
- la programmation en cours dans les 3 autres départements.
- jeudi 24 juin à Rennes la rencontre régionale annuelle (report de 2020)

**Damien Boisset & Christophe Pecqueur pour RezoEE** [www.rezoee.fr](http://www.rezoee.fr)