

Agence
nouvelle des
**solidarités
actives**

*Vers une société numérique
pleinement inclusive*

Personnes vivant en zone rurale

Juillet 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE

fondation
sopra  steria
INSTITUT DE FRANCE



Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours de personnes directement concernées, lors de *focus group* dédié aux pratiques numériques. Sur la question du numérique en zone rurale, un groupe a été constitué par des personnes de Moissac (82) membres du Réseau de solidarité du Quercy-Sud du Secours Catholique. Elles ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leur expertise pratique.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées avec les professionnels et les personnes concernées. Il tente de faire dialoguer expertise technique et expertise d'usage, afin d'en tirer des enseignements et faire émerger plusieurs pistes d'actions.

Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

Aujourd'hui, un français sur trois vit en zone rurale, et le taux de personnes vivant au sein de grandes communes rurales est en constante augmentation depuis 1975. Cette augmentation de la population au sein de ces zones décentrées interroge les conditions d'accès aux services numériques.

Diversité des populations rurales

Les personnes vivant en zone rurale ne forment pas un groupe homogène, également démunies face au numérique. Les usages numériques des personnes vivant en milieu rural sont en réalité très divers et leurs compétences inégales. A titre d'exemple, la situation d'une famille de néo-ruraux (par exemple, une jeune famille s'installant à la campagne et pratiquant le télétravail) n'est pas comparable à celle d'un couple ou de personnes âgées isolées n'ayant jamais ou peu utilisé d'autres formes d'écriture que le stylo et le papier.

Les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes vivant en zone rurale

Vieillesse des populations

Si l'on se concentre sur les personnes vieillissantes en milieu rural, on constate qu'elles éprouvent à la fois des besoins spécifiques auxquels le numérique pourrait répondre (se déplacer, rompre l'isolement, etc.) et des difficultés à appréhender l'utilisation de ces outils, faute de culture numérique suffisante.

De la problématique de l'accès à celle des usages

On limite trop souvent la question du numérique en zone rurale à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité, dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national. Si la couverture des zones blanches en France est bien inscrite à l'agenda politique à l'échelle nationale et à l'échelle des territoires¹, **les problématiques d'usages liés aux nouveaux outils et services sont trop souvent oubliées**. A l'échelle des collectivités par exemple trop peu d'actions sont menées pour favoriser une véritable inclusion des personnes, l'accent étant plutôt mis sur le développement des infrastructures que sur celui de l'accompagnement aux usages².

Peu de solutions d'accès ou d'accompagnement

Pour certaines personnes, le fait de vivre en zone rurale peut renforcer les inégalités en termes d'accès et d'usage du numérique. Ainsi, pour les personnes éloignées du numérique du fait d'une absence de matériel ou du coût trop élevé de la connexion, vivre en zone rurale constitue un frein à la fréquentation d'espaces publics numériques, ou à la connexion gratuite via des bornes Wifi mises à disposition par des acteurs publics ou privés dans les zones urbanisées.

Alors même que les points d'accès publics à des équipements numériques restent peu développés et trop éloignés de leur domicile, les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* témoignent de leur volonté d'être accompagnées pour pouvoir accéder aux services numériques. **Au-delà du développement des outils et accès, les personnes mettent surtout en avant un besoin d'accompagnement.**

La mobilité des personnes

Globalement, alors même que le numérique permettrait de résoudre les difficultés d'accès physiques aux services généralement plus difficiles d'accès en milieu rural (par exemple, pour accéder à ses droits, rechercher un emploi, faire une déclaration en ligne, etc.), une situation de vie en milieu rural associée à un **déficit en mobilité des personnes constitue un frein pour accéder aux services d'appui à l'utilisation du numérique**, ou à une aide adaptée pour la réalisation de démarches en ligne. Dans l'incapacité d'apprendre comment utiliser les services, elles en sont privées alors que cela pourrait leur simplifier la vie à bien des occasions.

¹ Le gouvernement se donne pour objectif d'apporter le très haut débit à l'ensemble du territoire pour 2022 : <https://agence.dunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>.

² D'après l'étude menée par V. GUERIN & al, « Schéma directeurs et politique numériques territoriales ». URL : <http://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete->

[schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017_1507898776757-pdf](https://innovation.cnam.fr/medias/fichier/enquete-schemas-directeurs-politiques-numeriques-territoriales-cnam-innovation-sept2017_1507898776757-pdf)

Pourquoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Dans un contexte où le numérique est devenu un outil incontournable dans tous les aspects de la vie quotidienne et professionnelle, sa maîtrise est en soi un enjeu d'autonomisation dans notre société, tandis que le non-usage est un facteur renforçant les inégalités préexistantes. La maîtrise du numérique par l'ensemble de la population en milieu rural comme en milieu urbain constitue un enjeu d'égalité des chances.

Numérique et ruralité, une alliance gagnante

Le rapport de C. Lebreton³ rappelle les avantages comparatifs que les territoires ruraux et périurbains pourraient retirer du numérique.

Ainsi, les problèmes d'accès aux services publics auxquels les territoires ruraux et périurbains sont confrontés peuvent être en partie résolus grâce aux potentialités du numérique :

- **Dans le champ de l'éducation** : l'évolution de la pédagogie, en étroite association avec le monde enseignant est nécessaire pour s'adapter à la « révolution internet ». Des plateformes éducatives numériques (e-learning, MOOC, etc.) rendent disponible à distance une importante offre de formation ;
- **Dans le domaine médico-social** : les avancées technologiques liées à la *télémedecine* doivent pouvoir faciliter l'accès aux soins dans tous les territoires, ainsi que la prise en charge et le maintien à domicile des personnes âgées ;

- **Dans le champ administratif** : les outils numériques peuvent améliorer l'accessibilité des services et faciliter les relations entre l'administration et ses usagers, grâce à des stratégies hybridant présentiel et virtuel.

Une utilité du numérique variable suivant les publics

L'utilité du numérique est variable en fonction de la situation personnelle des utilisateurs et de leur lieu de résidence. Les professionnels interrogés dans le cadre du groupe de travail insistent surtout sur les dimensions suivantes :

- Des services qui permettent d'éviter les déplacements (administratif, achats, rendez-vous par visio-conférence, télémedecine, etc.) ;
- Ou des services permettant de faciliter les déplacements (covoiturage, transport en commun, etc.) ;
- Des services permettant de créer du lien social (réseaux sociaux, sites de rencontre, Skype, etc.) ;
- Des services qui permettent de télétravailler.

³ <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>

Les démarches en ligne, sujet d'inquiétude pour les personnes interrogées ...

Le *focus group* a confirmé que l'accompagnement dans les usages numériques était un enjeu important au regard de la généralisation de la dématérialisation administrative. Si les personnes interrogées considèrent que la dématérialisation fait gagner du temps dès lors qu'elles font « comme il faut », elles ont également exprimé un **manque de confiance pour remplir seules des formulaires en ligne**.

Pour elles, le risque des retards de traitement lié à des erreurs potentielles lors de la saisie en ligne est tel, qu'elles se dirigent toujours vers les services sociaux, afin de sécuriser la bonne réalisation de leurs démarches administratives. Cette source d'inquiétude vis-à-vis du numérique doit être surmontée afin que les personnes puissent avoir confiance dans leur capacité à réaliser des démarches. Cela ne passe pas uniquement par un accompagnement au numérique, mais également par le déploiement d'outils en ligne plus pédagogiques.

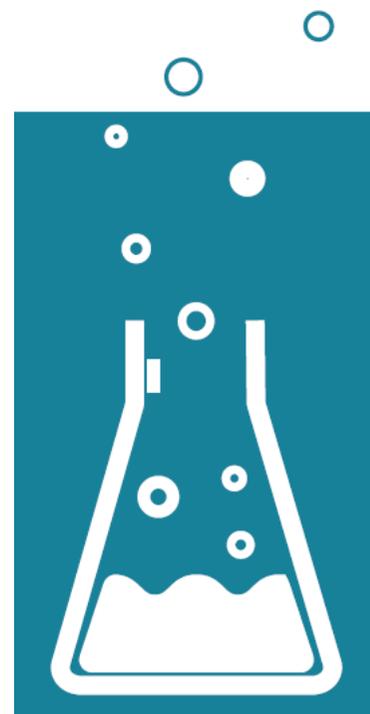
... alors que le numérique est perçu très positivement pour améliorer le quotidien

Globalement, le numérique est avant tout perçu de manière positive lorsqu'il permet de réaliser des actions :

- **Informatives** : lecture des journaux locaux ou nationaux, horaires de la SNCF, santé, visite de musée, etc. ;
- **Ludiques** : accès à la musique, aux films et jeux de société ;

- **Sociales** : logiciel de communication gratuit, réseaux sociaux pour rompre l'isolement notamment avec les enfants éloignés, échanges de courriels, etc.

Cette appétence pour les services numériques connus peut être utilisée pour sensibiliser les personnes les plus réfractaires à l'usage du numérique et démarrer un accompagnement qui pourra être dans un second temps consacré à la maîtrise de nouveaux usages.



Quels sont les services utiles aux personnes vivant en milieu rural ?

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes vivant en milieu rural. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des personnes consultés dans le cadre du focus group.

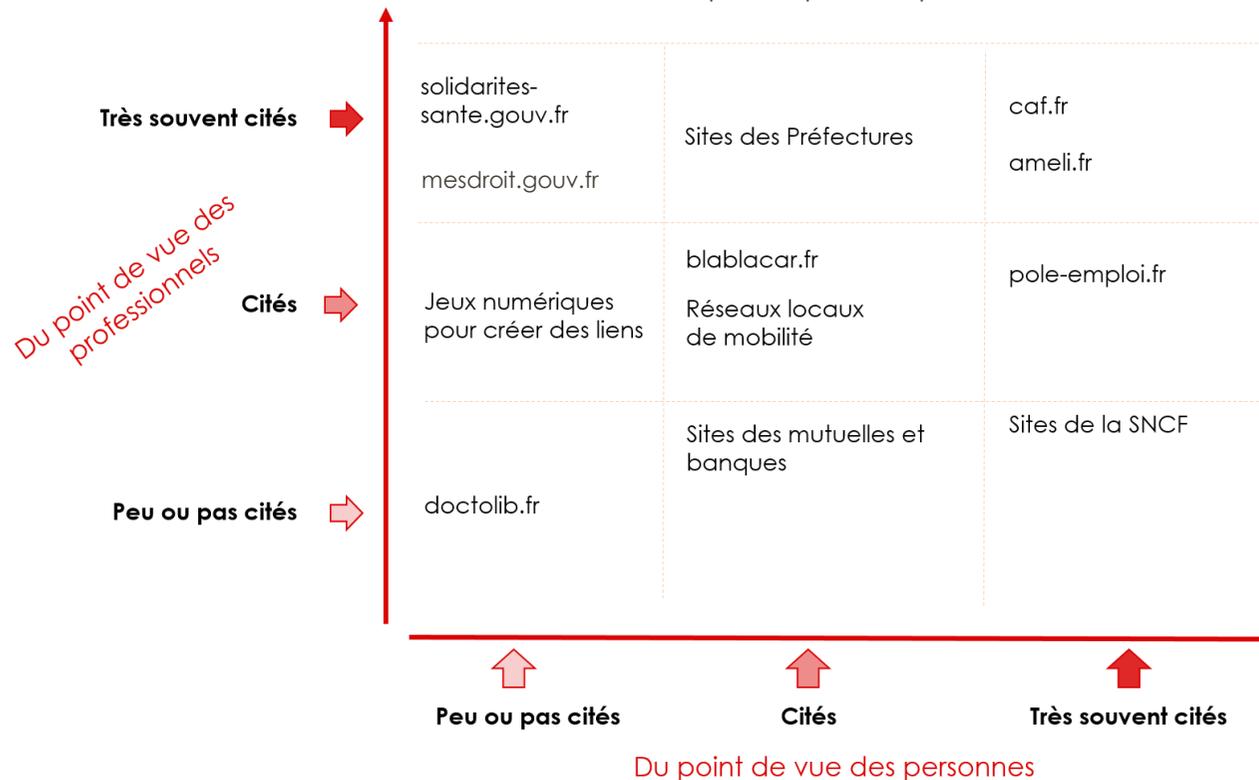
Parmi les sites utiles cités spontanément à la fois par les professionnels du groupe de travail et les personnes du *focus group*, on retrouve les sites de services publics tels que le site de la CAF, de la sécurité sociale ou de Pôle Emploi. Comme nous l'avons vu plus haut, si l'usage du numérique pour réaliser des démarches administratives peut être source d'angoisse pour les personnes, il reste perçu comme de plus en plus important pour ces dernières.

La matrice fait apparaître des différences significatives entre les sites perçus comme utiles par les professionnels, et les avis du groupe de personnes interrogées.

Si les experts se sont concentrés sur les trois thématiques de la santé, du télétravail et de **la mobilité, seule cette dernière thématique a tout particulièrement retenu l'attention de notre focus group.**

Enfin, la matrice met également en relief le manque de connaissance des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* concernant les sites institutionnels qui peuvent pourtant leur être très utiles, tels que mesdroits.gouv.fr.

Il existe donc un véritable enjeu de formation à l'ensemble des usages du numérique et d'information plus large sur les sites officiels à l'égard des personnes concernées et des accompagnants.



Quelles conditions préalables à la mise en place de nouveaux services à destination de ces publics ?

Les professionnels réunis lors des groupes de travail ont proposé des pistes de réflexion quant à la mise en œuvre de nouveaux services qui pourraient être utiles aux personnes fragiles vivant en zone rurale.

1. Solliciter l'expertise d'usage : répondre aux besoins des personnes

Il s'agit de répondre aux besoins précis exprimés par les personnes en leur fournissant une information « labellisée » par un tiers de confiance sur des problématiques précises. A titre d'exemple, les personnes interrogées lors du focus group souhaitaient d'une plateforme numérique de santé fournissant toutes les informations utiles aux personnes pour accéder à des soins (médecin le plus approprié, moyens d'accès, créneaux disponibles, etc.).

2. Assurer l'accès aux services publics numériques

La capacité à assurer un service universel du numérique est apparue être une nécessité de premier plan. Il semble nécessaire d'impliquer les communes rurales à se doter des moyens humains et techniques nécessaires pour permettre la formation et la mise à disposition des outils pour tous (développement d'un service public de proximité). Pour aller au plus près des usagers, des solutions existent tels que les « bus numériques » ou les permanences de certaines associations dans les petites communes. Ces solutions doivent être mises en place en étroite collaboration avec la commune ou l'intercommunalité.

Les experts ont insisté sur le fait qu'il est de la responsabilité de chaque institution de continuer à mettre à disposition du personnel chargé d'assurer un service « physique », pour éviter que les économies d'échelles réalisées par les institutions ne reportent une charge supplémentaire sur les collectivités territoriales.

3. Traiter les vides juridiques repérés

Des vides juridiques sont déjà identifiés et pourraient impacter les personnes en charge d'accompagner les usagers au numérique qu'elles soient des professionnels de l'accompagnement au numérique (médiateur du bus numérique) ou en contact avec les publics dans le cadre d'autres fonctions (un employé de mairie) :

- Agrémenter les personnes réalisant des actions en ligne à la place des usagers ne sachant pas réaliser les démarches afin d'éviter que ces personnes soient rendues responsables en cas d'erreur sur l'aide apportée (par exemple : lors d'une déclaration en ligne)
- Appuyer les personnes accompagnées dans la gestion sécurisée des mots-de-passe (par exemple : trouver des alternatives à la conservation des mots-de-passe dans des coffres-forts numériques par les services des mairies).



Quels lieux d'accompagnement numérique sont à privilégier ?

Lors des échanges avec les personnes du *focus group*, les lieux spécifiquement dédiés au numérique, comme les EPN, n'étaient pas envisagés comme des lieux possibles de formation car **ils n'étaient tout simplement pas connus par le groupe.**

Cela pose la question des lieux à privilégier pour rendre accessible l'offre d'accompagnement.

1. Des lieux dédiés à l'accompagnement

Tout d'abord, **faire connaître les lieux d'accompagnement déjà existants**, qu'ils s'agissent de lieux spécifiquement dédiés à un accompagnement numérique ou d'autres lieux qui n'y sont pas dédiés mais qui peuvent apporter un concours précieux. Les MSaP et les locaux des acteurs associatifs (Missions Locales, antenne du Secours Catholique) ont été mis en avant comme des lieux à privilégier.

Les MSaP⁴

Les Maisons de services aux publics ont été créées pour répondre aux besoins d'usagers éloignés des opérateurs de services publics, notamment les personnes vivant en zones rurales et périurbaines. En un lieu unique, les animateurs des

MSaP accompagnent les publics dans leurs démarches du quotidien : prestations sociales, accès à l'emploi, transports ou encore services postaux. Les animateurs sont formés par les opérateurs de services publics de manière à assurer la qualité de l'accompagnement.

2. Des lieux de passage non-stigmatisants

La seconde solution, privilégiée par les participants au *focus group*, est d'utiliser les lieux de passage, les lieux où les personnes se rendent déjà, tels que les mairies, les salles d'attente des cabinets de médecin, les bureaux de tabac et de presse, voir même les gares où l'accès Wifi peut être gratuit.

Cette préférence spontanée des personnes interrogées pour les lieux qu'ils connaissent d'ores et déjà s'explique par le fait que les conditions d'appropriation d'un usage et de nouvelles pratiques sont optimales lorsque sont réunis les facteurs de proximité et de confiance⁵.

- ▶ **La création d'espaces dédiés au numérique dans des lieux non-dévolus au numérique apparaît donc être une piste pouvant favoriser l'accompagnement et l'apprentissage, dans la mesure où le réinvestissement des lieux préexistants est préféré par les personnes interrogées à la création de nouveaux espaces.**

⁴ Voir notamment le site du CGET : <http://www.cget.gouv.fr/dossiers/maisons-de-services-public>

⁵ Voir notamment à ce sujet la publication suivante : <http://raudin.u-bordeaux-montaigne.fr/wp-content/uploads/2015/06/16PraxisPartie-IPauelin.pdf>

3. Une aide numérique à domicile

Parallèlement à l'augmentation du besoin d'accompagnement aux usages numériques, on observe l'augmentation du nombre d'aidants de proximité qui interviennent pour accompagner la personne dans sa vie quotidienne, notamment les personnes isolées en milieu rural. Ces aidants de proximité interviennent directement au domicile de la personne, qu'ils soient bénévoles ou bien de la famille de la personne, ou encore des professionnels (par exemple, les professionnels de l'ADMR).

Au quotidien, les proches aidants et les professionnels de l'aide à domicile sont de plus en plus amenés à apporter de l'aide aux personnes dans leurs démarches numériques ou en ligne. Il s'agit donc de prendre véritablement en compte l'aide apportée par ces personnes, professionnelles ou non, et de sécuriser leur intervention, autant juridiquement qu'éthiquement. La protection de la vie privée et des données personnelles doit être un point de vigilance dans toutes démarches d'accompagnement.



Comment faire connaître les services utiles ?

La communication est apparue comme un enjeu clé. Ainsi, le groupe de professionnels comme les personnes interrogées dans le cadre du *focus group* ont identifié plusieurs médias de communication essentiels.

Privilégier les médias classiques, et notamment locaux

Les deux groupes d'experts et de personnes interrogées soulignent la pertinence des médias traditionnels, notamment les supports physiques tels que les affiches, mais aussi la télévision, la radio, notamment les chaînes et stations locales. Il faut améliorer la qualité de l'information des services locaux existants.

Le bulletin municipal est un relais indispensable en milieu rural, tout comme le bouche-à-oreille lorsque le service a été de qualité. Les personnes membres du *focus group* insistent sur la pertinence d'une information de qualité *via* les bulletins municipaux.

Parmi les initiatives qui ont pour vocation de rendre accessible et visible une offre de services numériques sur un territoire, nous citerons le projet de bus numérique « l'Esp@ce mobile », portée par le département de la Charente⁶. Ce dispositif a fait ses preuves, et d'autres collectivités territoriales souhaitent développer cette offre itinérante.

⁶ <http://www.espace-mobile.org/>

Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes vivant en zone rurale ?

Les experts ont pour leur part évoqué plusieurs leviers à renforcer pour favoriser l'appropriation du numérique par les personnes vivant en zone rurale.

1. Un accompagnement humain à partir des besoins de la personne

Un **accompagnement** physique, social et numérique⁷ qui part du postulat qu'il faut accompagner les personnes à l'acquisition de compétences et non à des savoirs, pour qu'ils soient en mesure de s'adapter aux évolutions rapides de l'environnement numérique. Cet accompagnement doit tenir compte dans sa posture à :

- « Faire avec » et non « à la place de » ;
- Eduquer aux différents risques ;
- Favoriser l'aide et les échanges réciproques entre les personnes elles-mêmes.

L'accompagnement descendant n'est donc pas adapté, ni l'opposition « sachant » / « apprenant » : il s'agit d'apprendre ensemble au regard de la technicité qui évolue rapidement et la capacité de chacun à faire découvrir de nouveaux services à d'autres personnes.

⁷ L'importance de l'accompagnement physique est mise en avant par les chercheurs. Voir : COURCELLE Thibault *et al.*, « Numérique et services publics en

2. Favoriser les démarches « d'aller-vers »

Cette position a été complétée par le *focus group* en insistant sur le fait que l'accompagnement ne pouvait s'inscrire que dans une démarche d'« aller-vers » : les services sociaux doivent se tourner vers les personnes les plus en difficultés dans leur usage d'internet.

Il est important de spécifier **qu'une personne en difficulté avec l'usage d'internet n'est pas forcément en difficulté sociale** ; or, ce n'est pas le rôle du travailleur social d'accompagner aux usages numériques, mais celui du médiateur numérique. Il est nécessaire de pouvoir orienter les personnes en fonction de leur besoin.

- ▶ **L'articulation entre les acteurs et dispositifs pouvant apporter une aide aux personnes en difficulté avec l'usage du numérique s'avère être un enjeu majeur pour mieux orienter les personnes en fonction de leurs besoins.**

3. Des services conçus pour et par les usagers

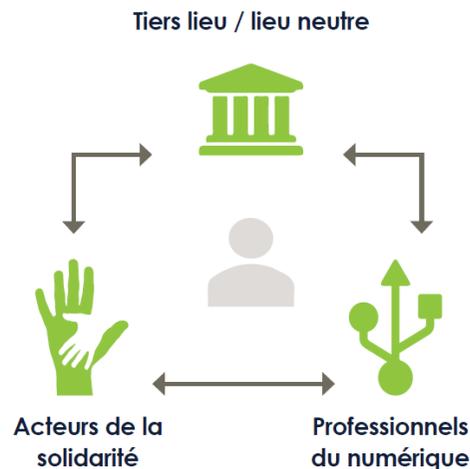
Une meilleure prise en compte de l'avis des usagers à travers des groupes de parole d'utilisateurs au niveau local ou des conseils locaux de citoyens (instances de participation pouvant donner leur avis sur la création de services numériques ou dématérialisés) semble être nécessaire pour fournir des services adaptés aux réalités locales. Par ailleurs, concernant plus spécifiquement le remplissage en ligne de documents administratifs, la prise en compte de l'avis des professionnels et des usagers sur les difficultés rencontrées lors du remplissage des documents Cerfa semble

milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des téléguichets dans le département du Lot », *Sciences de la société*, 86 | 2012, 108-125

nécessaire pour en améliorer l'ergonomie de ces formulaires en ligne.

4. Des services accessibles

Outre l'adaptation des services, le *focus group* a insisté sur le fait qu'il n'était pas possible d'obliger les personnes à se former et utiliser le numérique, si rien n'était mis en œuvre pour **mettre à disposition du matériel informatique lorsque les personnes n'y ont pas accès, en leur garantissant un accès gratuit aux sites institutionnels obligatoires** : la question de la gratuité et de la facilité de l'accès aux services publics est un enjeu crucial de l'accès aux droits. Le respect de l'inconditionnalité de l'accès aux services publics doit être garanti par les institutions et les services de l'Etat.



Quelles actions peuvent être réalisées pour faire du numérique un levier d'inclusion ?

1. Actions pour faire connaître les services existants

Plusieurs axes de réflexion ont émergé pour faciliter l'usage des services en ligne :

- **Lancer une campagne via les médias traditionnels** (TV, radio, presse locale, bulletin municipal) pour faire la promotion des sites utiles. Une telle campagne pourrait aussi permettre de susciter l'adhésion de bénévoles qui viendraient renforcer l'animation de ces permanences dans un cadre précis et sécurisé ;
 - **Faire connaître les services utiles dans les lieux fréquentés par les personnes en milieu rural**, comme les mairies, cafés, ou gares ;
 - **Sensibiliser et (in)former les acteurs locaux** en charge de l'accompagnement des personnes les plus isolées et/ou âgées pour favoriser l'utilisation des services utiles, en les rapprochant des acteurs de la médiation numérique.
- Pour cela, il est nécessaire de rendre visible l'offre d'aide et d'accompagnement disponible sur chacun des territoires, et de structurer un réseau local des acteurs de l'accompagnement pour permettre l'articulation des offres existantes.

2. Actions pour accompagner les personnes

- **Développer les lieux d'accès et de formation au numérique en ruralité** pour accompagner à l'utilisation des services utiles : développement des MSAP ou d'autres structures « légères », par exemple en optimisant les permanences numériques de certaines associations ;
- **Développer des moyens d'aide et d'échanges réciproques** dans les lieux de rassemblement en zone rurale (foyers ruraux) facilitant un apprentissage collectif ;
- **Développer les services mobiles d'accompagnement** au numérique et les zones de Wi-Fi gratuit.

3. Actions pour développer de nouveaux services pour ces publics

- **Développer des plateformes ou des applications** pour *smartphone* permettant de géolocaliser les lieux utiles sur le territoire (santé, culture, formation...) ;
- **Organiser des « Living Lab »**, favorisant l'élaboration commune de services numériques utiles sur leur territoire avec des personnes vivant en zone rurale : cette initiative existe dans de nombreux départements, citons l'Espace numérique du Sud-Charente, lieu de développement de projet avec les habitants.

Tribune - M. Dhumeaux, Président de l'association des maires ruraux de la Sarthe

Il est souvent fait un parallèle entre la révolution numérique et l'électrification de nos maisons au début du 20e siècle... La comparaison est tentante, car ces deux évolutions technologiques ont totalement bouleversé la vie d'une grande majorité de nos concitoyens. Mais hélas, la comparaison s'arrête là... car une fois installée, pour l'électricité il suffit d'appuyer sur un interrupteur, alors que pour le numérique le nombre de compétences nécessaires pour son utilisation est bien plus important.

Pour avoir occulté cette évidence, aujourd'hui 13 millions de nos concitoyens sont restés sur le bord du chemin de cette nouvelle révolution technologique. 13 millions de Français qui aujourd'hui, pour une carte grise, une carte d'identité, un rendez-vous médical, un billet de train, une facture de téléphone ou d'électricité, et demain la déclaration d'impôt, se retrouvent bloqués : tous ces actes de la vie courante qui nous font en partie citoyen leur deviennent inaccessible !

Qui sont ces 13 millions de laissés pour compte ? Des personnes habitant en zone blanche, des personnes souffrant d'illettrisme ou en grande difficulté de compréhension, des familles modestes incapables d'investir dans du matériel informatique récent ou incapables de financer un abonnement, les plus âgés, mais aussi les plus jeunes : un test fait auprès de jeunes âgés de 20 ans nous révèle qu'un sur quatre n'est pas en capacité d'écrire un email et d'y associer une pièce jointe... De nombreux responsables politiques croient à tort que nous vivons un passage difficile et que très rapidement tout sera réglé. **Cette affirmation est totalement**

utopique et bon nombre de nos concitoyens seront encore en difficulté dans 10 ans.

Avec une totale désinvolture sur ce sujet, les gouvernements successifs ont occulté cette réalité, trop concentrés sur les économies réalisables en dématérialisant tous ces actes de la vie courante. Pour eux, l'objectif est atteint, bon nombre de poste de fonctionnaires d'Etat ont disparu grâce à cette fameuse RGPP, peu importe les dégâts collatéraux !

Dans notre histoire contemporaine, c'est sans doute la première fois que l'Etat, pour des raisons économiques, valide le principe d'exclure 13 millions de Français d'actes de la vie de tous les jours, avec pour conséquence d'aggraver encore un peu plus ce sentiment d'abandon qui mine notre fonctionnement démocratique. Alors qu'après chaque élection nationale, nos élus nationaux s'alarment avec plus ou moins de sincérité sur les taux d'abstention et les votes extrêmes dans nos villages, cette manière de faire de la politique est bien surprenante et peu responsable.

Il n'est peut-être pas trop tard pour agir. Nous devons en urgence apporter à tous la solution pour que ces actions de la vie courante redeviennent possibles, en intégrant dans nos réflexions que **les difficultés de mobilité sont intimement liées à l'inaccessibilité des démarches administratives dans nos petits villages.** Les maisons de services au public à 20 minutes en voiture de tout point ne régleront pas tous les problèmes.

Seule la mairie est en capacité d'apporter au plus près de chacun de nos concitoyens les moyens d'accéder à ces services prioritaires. L'Etat doit en urgence sécuriser le rôle des élus et des secrétaires de mairie et accompagner financièrement les communes pour enfin trouver des solutions à un drame humain qu'il a lui-même créé...

Tribune – Mme. Morin, Directrice de la Fédération des Côtes d'Armor de l'association Familles Rurales

« Internet, j'y connais rien, c'est plus de mon âge ! » ; « Comment vais-je faire pour déclarer mes impôts en 2019 ? » ; « Mes enfants m'ont offert une tablette à Noël mais je n'y touche pas, car je ne sais pas comment cela marche et j'ai peur de faire de mauvaises manipulations ! » ; « Il paraît même que n'importe qui peut voir ce qui se passe chez moi avec la caméra de l'ordinateur ! » ...

Telles étaient les craintes échangées entre les personnes âgées lors des animations collectives ou des visites à domicile organisées par Familles Rurales – Fédération des Côtes d'Armor.

Face à la problématique du vieillissement de la population costarmoricaine, et la volonté des seniors de vivre à domicile, depuis 2009, **Familles Rurales - Fédération des Côtes d'Armor a développé un « service en direction des seniors »** afin que ses derniers restent le plus longtemps possible autonomes.

Cependant, la dématérialisation des démarches administratives a eu un impact direct sur leurs vies quotidiennes : d'une personne âgée en capacité de gérer son budget, de s'occuper de ses démarches administratives via le téléphone ou le courrier papier, on est passé à une situation où la personne âgée doit faire face à un nouvel outil et à de nouvelles pratiques qui lui sont inconnus. **Les bénéficiaires de Temps Part'Agé en animation collective ou visite individuelle à domicile n'utilisent quasiment pas le numérique** (10 utilisateurs sur 200 seniors).

Cependant, le frein au changement que constitue le nouvel outil s'estompe dès lors que sont évoqués :

- L'accès au service
- L'accès à l'information (actualité et communication avec l'entourage par mails, ou visioconférence)
- L'accès au ludique (jeux de mémoire)

Aussi, un accompagnement adapté sur plusieurs mois, afin de lever les craintes par l'acquisition d'une culture numérique est le nouveau défi à relever pour que les personnes âgées restent autonomes.

Sensibiliser par des mises en scènes numériques ludiques

Dans le cadre d'Un Jour Partagé et des animations collectives, nous avons expérimenté une sensibilisation progressive au numérique par l'appareil photo. Les bénéficiaires, au départ réfractaires, se sont pris au jeu de la prise de vue, de l'appropriation de l'outil en comprenant les possibilités de multiplication de clichés, puis d'effacement et enfin d'enregistrement sur l'ordinateur, pour diffusion par vidéoprojecteur. **Des étapes qui à force de manipulation permettent une familiarisation avec le numérique, qui de fait devient pratique et accepté.** Nous avons réalisé des photos de groupes, des portraits et pratiqué la macro-photo sur les abeilles. Un autre exemple est celui de la carte des étoiles. Il est facile de faire découvrir les applications diverses permettant de cartographier le ciel, soit d'un ordinateur, soit d'un smartphone (STAR NAV). Cela est d'autant plus significatif pour ses seniors, car la plupart sont issus du milieu de la pêche. Nous avons aussi expérimenté ce jeu en mêlant nos seniors à des élèves de l'école primaire de Saint-Cast-le-Guildo. **L'intergénérationnel est**

l'un des vecteurs favorisant l'apprentissage de la culture du numérique. Les jeunes de cours moyens sont très à l'aise avec les ordinateurs, c'est encore un moyen de s'approprier des outils avec la complicité d'experts que sont les jeunes.

Accompagner les seniors à l'utilisation d'une tablette via un réseau de bénévoles formés : apprivoisons la tablette !!

En partenariat avec L'Office des Retraités Briochins (ORB), **l'action « les seniors et les tablettes »** a été mis en place. Aussi, tous seniors désireux d'apprivoiser une tablette avec une interface adaptée et simple d'utilisation bénéficient d'un **accompagnement à domicile par un bénévole sur 2 mois**, avec des temps hebdomadaires pour appréhender l'outil, connaître son utilisation en fonction de ses besoins, acquérir un sens critique quant aux contenus diffusés et la protection des données personnelles.

Pour mener à bien leur mission, les bénévoles ont des temps d'échanges sur leur posture, leur rôle et la pédagogie d'apprentissage adaptée, au préalable de l'accompagnement. En effet, ces derniers doivent « faire avec », et non pour les personnes âgées. **De même, ils ne se substituent nullement aux travailleurs sociaux.** Si besoin, ils réorientent vers la structure en capacité de répondre à la problématique.

Entre chaque visite, la tablette est laissée au domicile afin que la personne âgée acquière de la pratique et une confiance dans ses capacités à utiliser l'outil. A la moindre difficulté, elle pourra être aidée par le bénévole.

Après l'accompagnement, quels sont les perspectives pour la personne âgée ?

- **Souhait de l'acquisition de la tablette.** Selon ses besoins, le bénévole pourra le guider vers tel ou tel produit, tout en respectant le budget souhaité. Des alternatives avec du matériel reconditionné peuvent être proposées. De même, lui seront indiqués les lieux de proximité d'apprentissage au numérique et à l'informatique.
- **Souhait de continuer à pratiquer sans pour autant acquérir l'outil.** Aussi, le bénévole l'orientera vers les structures adaptées (Médiathèque, Cyber commune, MSaP) pour l'accès mais aussi pour des formations complémentaires.
- **Souhait de ne pas utiliser le numérique.** Le bénévole l'orientera vers les structures qui pourront l'épauler dans ses démarches administratives.

Enfin, le partenariat avec l'ORB permet non seulement de mutualiser les moyens et les compétences, mais aussi de cerner les différences, les similitudes et les complémentarités entre le milieu urbain et le milieu rural.

Webographie

Pour découvrir des services...

- Portail de la médiation numérique : <http://www.mediation-numerique.fr/ruralite.html>
- Le site de Familles Rurales : <https://www.famillesrurales.org>
- Les annonces gouvernementales lors de la CNT : <http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/conference-nationale-des-territoires-le-numerique-au-coeur-des-enjeux>
- Ambition gouvernementale dans le déploiement du numérique : <https://agencedunumerique.gouv.fr/plan-france-tres-haut-debit/>
- Le site internet de l'Espace numérique du Sud Charente : <http://www.espace-mobile.org/>

Pour aller plus loin...

- Note INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1379802>
- LEBRETON Claudy, Rapport « Les territoires numériques de la France de demain », 2013 : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/Territoires-et-numerique-Rapport-Lebreton.pdf>
- COURCELLE Thibault et al., « Numérique et services publics en milieu rural : couple infernal de l'aménagement du territoire ? L'exemple des télé-guichets dans le département du Lot », Sciences de la société, 86 | 2012, 108-125.
- BESSON Raphaël, BROUILLARD Julien, « L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux ? Pour un changement de paradigme ! », Nectart, 2018/2 (N° 7), p. 110-121. URL : <https://www.cairn.info/revue-nectart-2018-2-page-110.htm>