

Des Bons Clics pour réduire la fracture numérique

Résumé : Depuis avril 2016, la startup sociale WeTechCare accompagne les collectivités, les opérateurs de services dématérialisés et les structures d'insertion dans leur stratégie d'inclusion numérique. Les Bons Clics est une plateforme d'apprentissage de compétences numériques. Elle met à disposition une boîte à outils clé en main et une offre de formations pour les intervenants sociaux. Ce dispositif national repose sur un maillage local via de nombreux partenaires et la mise en place de réseaux locaux d'inclusion numérique.

AUTEUR(S)

Jean Deydier

Directeur Emmaüs Connect

jeandeydier@gmail.com

Fiche rédigée par :

Lucie Truchetet

PROGRAMME

Démarrage : Avril 2016

Lieu de réalisation : France

Budget : N/C

ORGANISME(S)

WeTechCare

6 rue Tage

75013 Paris

<http://wtechcare.org/>

Salariés : 45

Bénévoles : 400



COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : mercredi 12 septembre 2018 00:00

Appréciation(s) du comité : **A généraliser !**

Solution(s) : *Démocratie et bonne gouvernance, Education, Exclusion et isolement*

Opérateur(s) : Association, ONG

Pays : France, Île-de-France

Bénéficiaires : Professionnels, Bottom Of the Pyramid (BOP)

Envergure du programme : Nationale

Domaine(s) : Moyens de communication, Éducation, Formation

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « SOLIDARITES & VULNERABILITES SOCIALES »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Deydier, « Des Bons Clics pour réduire la fracture numérique », **Journal RESOLIS** (2018)*

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La dématérialisation totale des services publics a été annoncée par le gouvernement français pour 2022. Or, 40% de français éprouvent des difficultés dans leurs usages numériques, 32% déclarent ne pas être autonomes dans leurs démarches en ligne et 12% n'utilisent pas internet. De plus, 75% des intervenants sociaux doivent faire les démarches numériques « à la place de », 33% n'ont pas de réponse à apporter aux situations de précarité numérique et moins de 20% des structures ont une procédure de détection des difficultés numériques de leurs usagers.

Emmaüs Connect, association pionnière en matière d'inclusion numérique, a lancé en avril 2016, WeTechCare, une start-up sociale pour favoriser à grande échelle l'autonomie numérique des publics les plus fragiles. Parmi ses solutions digitales, WeTechCare a mis en place la plateforme web « Les Bons Clics ».

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Accélérer la montée en compétences numériques
- Sensibiliser les professionnels aux enjeux d'inclusion numérique
- Connecter un million de personnes aux opportunités d'internet d'ici 2020
- Construire une communauté de milliers d'aidants numériques de proximité (professionnels ou bénévoles)



ACTIONS MISES EN OEUVRE

Les Bons Clics est une plateforme web d'apprentissage au numérique pour les publics fragiles et leurs accompagnants. Expérimenté auprès de 200 structures partenaires, le projet entame son déploiement national en 2018.

CONCEPTION DE CONTENUS PÉDAGOGIQUES

Equipe pédagogique de 3 personnes qui produisent les contenus

UN SITE INTERNET www.lesbonsclics.fr

- 1) Indicateur d'autonomie : diagnostic de compétences en 5 petits exercices en ligne
- 2) Formations en ligne pour accompagner en individuel ou en collectif
 - apprentissage des compétences numériques de base selon le niveau d'aisance (débutant / intermédiaire / avancé) : vidéos explicatives, exercices interactifs, quizz, modules de découverte....
 - utilisation des services en ligne essentiels (Assurance retraite, La Banque Postale ou encore WhatsApp)
- 3) Cartographie d'un réseau d'accompagnement : visualisation des partenaires locaux pour orienter les publics vers la solution d'accompagnement adaptée à leur besoin et la plus proche de chez eux et pour renforcer les réseaux locaux d'inclusion numérique

UN ESPACE PRO

- Accès à des trames d'animation d'ateliers, des fiches synthèse, des guides et des bonnes pratiques
- Formations payantes (diagnostic de compétences, postures d'accompagnement...) pour les professionnels des structures partenaires en vue d'animer leurs propres ateliers numériques

UN RESEAU D'AIDANTS NUMERIQUES

Engagement de travailleurs indépendants opérant dans toute la France

RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 200 000 utilisateurs des plateformes WeTechCare
- 25 000 personnes accompagnées à l'apprentissage du numérique
- 750 intervenants formés
- 350 structures utilisant nos services
- 4 réseaux locaux d'inclusion numériques : départements du Morbihan, de Seine-Saint-Denis, des Pyrénées-Atlantiques et Ville de Paris
- Expertise reconnue : WeTechCare est le rapporteur principal du groupe de travail « Atteindre et orienter les publics cibles » dans le cadre de l'élaboration de la stratégie nationale d'inclusion du numérique lancé par le Gouvernement en décembre 2017
- Projet lauréat du concours French Impact
- Importante visibilité médiatique (Arte, Care news, Europe 1, France inter, Huffington post...)

ORIGINALITE DU PROGRAMME

Les Bons Clics proposent une réponse globale à un besoin social de grande ampleur mal couvert. Son action vise autant les personnes en précarité numérique que leurs accompagnants. Ses ressources pédagogiques ont été d'une part co-construites avec des spécialistes de la pédagogie, des professionnels de l'accompagnement social et d'autre part testées auprès de milliers bénéficiaires d'Emmaüs Connect.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- PARTENAIRES FONDATEURS : Google.org et Fondation SFR
- ENTREPRISES & FONDATIONS : Fondation EDF, Fondation Solidarité Société générale, Stavros Niarchos Foundation, La Banque Postale, Taylor Wessing, Total, Fondation SNCF, Fondation Manpower Group, Fondation Macif, Solidarity Accor Hotel, Extia, Fondation Caisse d'épargne
- ORGANISMES PUBLICS : Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique ; Ministère du Travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue sociale ; Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports ; Investissement d'avenir ; République française ; Caisse des dépôts et des consignations ; Pôle Emploi ; Assurance retraite ; Mutualité sociale agricole ; Département de la Seine-Saint-Denis ; Paris ; Département du Morbihan ; Département Pyrénées Atlantiques ; Département de la Mayenne ; Adoma
- STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT : CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), MSAP (Maisons de services au public), PIMMS (Point Information Médiation Multi Services), espaces publics numériques, espaces multimédias, centres sociaux, missions locales...

RETOUR D'EXPERIENCE



Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- Lenteur de la prise de conscience de l'importance de la fracture numérique
- Formalisation des savoirs à transmettre, transmission et partage de connaissances délicats
- Le numérique évolue rapidement. Les recherches disponibles sur le sujet sont rapidement obsolètes.

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Média « Les Cahiers Connexions solidaires » conçu par Emmaüs Connect et WeTechCare pour inspirer et outiller toutes les parties prenantes de l'e-inclusion (www.inclusion-numerique.fr): analyses chiffrées, interviews d'experts et d'acteurs, dossiers thématiques et bonnes pratiques françaises comme étrangères
- Participation d'experts de l'ingénierie pédagogique pour élaborer Les Bons Clics
- Collaboration avec un docteur en anthropologie qui mène des travaux de recherche autour de l'action sociale, de l'insertion professionnelle et du numérique

Améliorations futures possibles :

Multiplier les partenariats pour enrichir les outils pédagogiques des Bons Clics, notamment avec les démarches Pôle emploi, RSA (Revenu de Solidarité Active), préfectures et sécurité sociale

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Expertise : connaissance approfondie des publics et ingénierie de services web (en partie grâce à l'héritage des 6 années d'expérience terrain d'Emmaüs Connect)
- Actions en complémentarité du programme national d'Emmaüs Connect « Connexions Solidaires »
- Parcours d'apprentissage personnalisés
- Modules de formation courts, ludiques et ergonomiques
- Mise à disposition gratuite de la plupart des ressources pédagogiques
- Agir ensemble dans chaque territoire : réunir entreprises, associations, pouvoirs publics et citoyens autour de l'inclusion numérique

Idee de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :

Mener des recherches thématiques sur de l'inclusion numérique : services financiers, droits...

POUR EN SAVOIR PLUS

VIDEO DE PRESENTATION DES BONS CLICS

https://youtu.be/d_kDT2bA8ZM

EXEMPLES DE MODULES DE DECOUVERTE EN LIGNE

- Equipement : découverte de l'ordinateur ou utilisation de la souris et du clavier
- Bureau : se repérer sur le bureau ou organiser ses dossiers et ses fichiers
- Internet : recherche, navigation, formulaires en ligne ou création d'un mot de passe sécurisé
- Email : envoi d'un mail, recevoir et envoyer des fichiers par mail

SITE INTERNET D'EMMAÛS CONNECT

<http://emmaus-connect.org/>
