

La commission vie sociale du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis a publié en janvier 2020 une étude sur la dématérialisation des services au public. En effet, de plus en plus de démarches administratives ne sont réalisables que sur Internet alors qu'une partie de la population n'a pas d'accès à Internet ou n'est pas à l'aise avec l'outil informatique.

*Pour rappel, les principaux résultats de l'enquête menée par le Conseil de développement en 2019 auprès des habitants du Pays d'Ancenis ont été les suivants :*

*46 % de répondants sont peu ou pas du tout à l'aise avec Internet*

*18 % des répondants n'ont pas ou difficilement accès à Internet (accès chez des proches ou dans un lieu public)*

*17 % des répondants n'ont aucun équipement numérique (ordinateur, tablette ou smartphone)*

*Les guichets et l'aide de l'entourage sont fréquemment utilisés pour effectuer des démarches administratives (44 % des répondants citent les guichets, 31 % des répondants évoque l'aide de l'entourage, tandis que seuls 54 % des répondants parlent d'Internet)*

*Se repérer, trouver un interlocuteur et se connecter sont les principales difficultés rencontrées dans les démarches en ligne*

*En cas de difficultés, il y a plus d'abandons (17 % des répondants) que de recours à un « lieu relais » (9%)*

*Dans les questions ouvertes, les répondants ont fait part d'avis plutôt négatifs sur la dématérialisation (« déshumanisation », « pas adaptés à tous ») et de témoignages concernant les difficultés rencontrées sur certains sites d'administrations (ANTS, Impôts).*

*Dans son rapport, le Conseil de Développement a formulé de nombreuses préconisations, regroupées en 3 axes : accompagner – former/équiper – faciliter/communiquer.*

*Vous pouvez retrouver cette étude en intégralité sur les pages Internet du Conseil de Développement : <https://www.pays-ancenis.com/compa/nos-partenaires/conseil-de-developpement/la-commission-vie-sociale/>*

Or cette question de la « fracture numérique » se pose d'autant plus en cette période d'épidémie et de confinement où il est demandé à beaucoup de Français d'utiliser l'outil informatique et Internet pour produire des « attestations de sortie », télétravailler, poursuivre sa scolarité etc.

Le présent document est une contribution que la commission vie sociale du Conseil de Développement du Pays d'Ancenis souhaite adresser aux acteurs locaux afin de les alerter sur ce sujet de la fracture numérique en période de coronavirus et de confinement. Nous espérons que nos préconisations pourront vous orienter dans la gestion de cette crise.

Le présent document est structuré autour de différents besoins essentiels. En effet les habitants du Pays d'Ancenis n'ayant pas d'accès aux outils numériques ou peinant à s'en servir rencontrent des difficultés pour répondre à ces besoins en cette période particulière.

## **S'informer (sur la crise actuelle et sur l'après-crise) et solliciter de l'aide si besoin**

Un premier besoin pour les habitants du Pays d'Ancenis, en cette période angoissante qui bouscule nos repères, est de pouvoir s'informer :

- Sur la crise actuelle : gestes barrières, consignes du confinement à respecter, état d'avancement de l'épidémie, aides possibles en cas de difficultés rencontrées (pour faire ses courses, pour pallier à une éventuelle baisse de revenu, en cas de violences familiales...) etc.
- Sur l'après-crise : déconfinement (reprise de l'école etc.), mesures pour aider familles, associations et entreprises ayant pu connaître d'importantes difficultés financières du fait de la crise etc.

La télévision permet à la plupart des personnes n'ayant pas d'accès aux outils numériques ou peinant à s'en servir d'avoir accès aux informations d'ordre nationale. En revanche, beaucoup d'informations purement locales concernant la gestion de la crise actuelle ou de l'après-crise n'ont été diffusées que par Internet, par affichage (ce qui n'est pas facile à voir lors de déplacements en voiture) ou par la presse locale payante (à laquelle tous ne sont pas abonnés). Or il s'agit notamment d'informations concernant les ressources locales existantes en cas de besoin d'aide (conditions d'ouvertures des associations caritatives, nouvelles initiatives solidaires etc.).

Dans ce contexte, comment savoir vers qui se tourner quand on a besoin d'une aide ? Et comment réaliser ces demandes d'aides sans avoir à forcément utiliser Internet ?

La commission vie sociale du Conseil de Développement juge indispensable qu'une **information régulière soit faite par la COMPA (en lien avec les communes et CCAS) sous forme "papier" dans toutes les boîtes aux lettres des citoyens du Pays d'Ancenis**. Pour exemple, une édition spéciale gratuite de Ouest France Presse Océan (comprenant notamment des informations sur les aides mises en place) a été distribuée début avril dans les boîtes aux lettres de tous les habitants de la métropole nantaise grâce au soutien financier de Nantes Métropole.

En outre, il pourrait être **envisagé à l'échelle du pays d'Ancenis (ou éventuellement en mutualisation avec d'autres) la création d'une plate-forme à la fois numérique et téléphonique** qui aurait pour objectifs de :

- **Regrouper toutes les informations existantes** (ainsi toute personne ayant besoin d'aide pourrait appeler et être orientée vers une aide adéquate, que celle-ci soit proposée par une structure publique, une association ou des bénévoles ; les CCAS ou autres intermédiaires pourraient également appeler ce numéro pour le compte de leurs bénéficiaires)
- **Faciliter la mise en relation des personnes ayant besoin d'aide et de celles voulant aider en cette période de Coronavirus** (pour un bénévole cherchant à s'impliquer, il n'est pas facile de savoir à qui s'adresser et certaines bonnes volontés semblent être découragées)

L'adresse numérique (site web/ e-mail) de cette plateforme et ce numéro de téléphonique unique seraient à diffuser très largement dans l'information papier décrite précédemment.

Enfin, **pour les aides ne pouvant être sollicitées que par Internet** (ce sera peut-être le cas des aides

économiques pour les familles, associations et entreprises ayant vu les rentrées d'argent chuter du fait de l'épidémie), il conviendra de **prévoir la possibilité de proposer un accompagnement en présentiel pour la réalisation de ces démarches** (en respectant les conditions sanitaires dans le cadre de la pandémie du Covid-19) afin que les personnes n'ayant pas d'accès aux outils numériques ou peinant à s'en servir ne soient pas les premières victimes de cette crise sanitaire et économique. Cet accompagnement pourrait être assuré par les Mairies et les CCAS, éventuellement l'Espace Entreprendre pour les entreprises.

## **Sortir pour acheter des produits de première nécessité**

Pour sortir dans le respect des règles du confinement, chacun doit se munir d'une attestation de sortie. Or celle-ci est disponible sur Internet uniquement. Il faut ensuite :

- Soit l'imprimer et la remplir à la main, ce qui suppose d'avoir une imprimante (ce qui n'est pas le cas de tous) et des ramettes de papier et des cartouches d'encre (or la plupart des grandes surfaces du territoire sont en rupture de stock, les besoins de faire des impressions à la maison étant accrus en cette période, entre attestations de sortie, télétravail, école à la maison etc.)
- Soit de recopier la trame de l'attestation à la main pour la remplir ensuite, mais cela suppose d'avoir eu accès au contenu de l'attestation (par Internet ?) et cela peut être laborieux à recopier pour ceux qui maîtrisent mal l'écrit (rappelons qu'une petite partie des personnes ayant des difficultés avec le numérique sont en fait des personnes en difficulté avec l'écrit, l'illectronisme et l'illettrisme sont deux sujets qui se rejoignent parfois). Une version de l'attestation de sortie en "français facile à lire et à comprendre" (s'adressant par exemple aux personnes illettrées, aux personnes étrangères ayant des difficultés avec la langue française, aux personnes en situation de handicap mental...) a été publiée par le gouvernement plusieurs semaines après le début du confinement, mais il faut là encore un accès à Internet.
- Soit remplir l'attestation et la présenter sur smartphone aux forces de l'ordre, mais cette possibilité a été mise en place des semaines après le début du confinement et cela suppose quand même d'avoir un accès à Internet et un smartphone.

Dans ces conditions, comment faciliter l'accès aux attestations de sortie pour les personnes n'ayant pas d'accès aux outils numériques ou peinant à s'en servir ? Il s'agit de pouvoir leur fournir un stock d'attestations sous format papier, mais comment procéder ?

- Ouest France joint ce type d'attestation à son journal, mais toutes les familles ne sont pas abonnées.
- En ville, certains impriment des attestations de sortie vierges et en laissent un paquet dans le hall de leur immeuble pour les personnes n'ayant pas d'imprimante. Mais le coronavirus peut se transmettre via les surfaces (y compris le papier) et cela est plus facile à mettre en œuvre en habitat collectif qu'en milieu rural (où laisser les stocks d'attestations ?).
- **L'édition spéciale gratuite de Ouest France Presse Océan distribuée début avril dans les boîtes aux lettres de tous les habitants de Nantes Métropole (avec le soutien financier de la Métropole) comprenait 4 attestations de sortie vierges. Le Conseil de Développement**

**invite la COMPA à soutenir financièrement une initiative du même type (avec Ouest France et/ou l'Echo d'Ancenis).**

Une fois munis de leur attestation de sortie en ayant coché la case « Acheter des produits de première nécessité », certains habitants rencontrent une difficulté supplémentaire : en effet de nombreuses personnes sous tutelle ou en surendettement ne disposent que d'une carte de retrait au guichet. Or de **nombreux guichets de la Banque postale au des agences postales du territoire ont fermé ou réduit très largement leurs horaires**. Faute de pouvoir retirer d'argent, ils ne peuvent pas aller acheter de produits de première nécessité. Cette difficulté a notamment été remontée par l'épicerie sociale de Varades. **Certains CCAS du territoire ont réagi, mais qu'en est-il des autres ?** Le Conseil de Développement interpelle ici les Mairies.

## **Se soigner**

Pour se soigner en cette période d'épidémie, **le recours à la téléconsultation est préconisé** par rapport au fait de se déplacer chez un médecin afin de limiter les risques de diffusion du coronavirus. Cette modalité d'acte médical est maintenant totalement intégrée à la prise en charge par la Sécurité Sociale et la plupart des mutuelles.

Concrètement, une téléconsultation nécessite d'avoir à son domicile un ordinateur, une tablette ou un smartphone, équipé(e) d'une webcam et relié(e) à Internet. Les personnes n'ayant pas d'accès aux outils numériques ou peinant à s'en servir sont donc là encore pénalisées.

Il est à noter que l'Agence Régionale de Santé Pays de Loire vient de lancer, dans le but de faciliter la téléconsultation dans les établissements médico-sociaux, une procédure de dotations de smartphones à 473 EHPAD et 60 établissements accueillants des personnes handicapées. Quel impact cette mesure aura-t-elle sur le territoire du Pays d'Ancenis ? Le Conseil de Développement invite les établissements médicaux sociaux à être vigilants sur cette question et à accompagner leur public dans l'utilisation de matériel.

**Mais quid des autres habitants en difficulté avec le numérique** (personnes âgées habitant seules chez elles et personnes de tout âge) ?

Pour le territoire du Pays d'Ancenis, il serait intéressant de connaître les statistiques de recours à la téléconsultation.

## **Rester en lien avec ses proches (notamment pour les personnes dépendantes coupées de leur famille)**

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, la santé est une santé à la fois physique, psychique, et sociale. En cette période, la santé psychique de certains est mise à rude épreuve par le confinement (sorties rares, promiscuité avec les autres membres de la famille présents dans un logement parfois exigü, plus de possibilité de voir ses autres proches...) et par l'épidémie (peur d'être contaminé ou de contaminer d'autres personnes, manque de visibilité pour l'avenir, difficultés financières du fait de la

crise économique associée...).

**Or rester en lien avec ses proches (famille, amis...) est important pour la santé psychique de beaucoup d'entre nous en cette période de coronavirus. Pour cela, outre le téléphone, des outils tels que la visio-conférence sont actuellement très utilisés. Les personnes n'ayant pas d'accès aux outils numériques ou peinant à s'en servir sont donc là encore pénalisées.**

La question se pose tout particulièrement pour nos aînés ainsi que pour les personnes en situation de handicap qui vivent dans des établissements médico-sociaux.

Le 11 mars 2020, soit une semaine avant le début du confinement pour tous, les visites des proches dans ces établissements ont été interdites pour limiter le risque de contamination. Dans certains établissements, les résidents ont été en plus confinés dans leur chambre pour limiter la propagation du virus, sans possibilité de contact avec les autres résidents. De ce fait, une part non négligeable des résidents a malheureusement plongé dans un état dépressif et/ou vu leur état général se dégrader. En effet, le lien avec les proches est important pour la santé de ces personnes, qui ont besoin de repères.

Le 19 avril 2020, le Ministre de la Santé a annoncé la réouverture des visites dans ces établissements, mais sous réserve du respect de conditions de sanitaires très strictes. Le temps que les EHPAD du territoire s'organisent, les visites ne seront pas forcément possibles de suite.

Pour pallier à cela, **la visio-conférence est une piste importante pour maintenir un lien, visuel et sonore, entre les résidents des établissements médico-sociaux et leurs proches.** En France, diverses initiatives ont été prises localement : par exemple le Conseil Départemental du Nord a acheté 1000 tablettes pour les mettre à disposition dans les 220 EHPAD de son territoire.

Qu'en est-il sur le territoire du Pays d'Ancenis ? Est-ce que dans chaque établissement médico-social des tablettes ont-été mises à disposition (en en sécurisant sanitaire l'usage) avec le soutien financier des collectivités locales ? Si oui, est-ce que cela a été fait à un niveau suffisant pour permettre de maintenir le lien avec les proches ?

## **Poursuivre sa scolarité**

Enfin, il est actuellement demandé aux enfants et adolescents de poursuivre leur scolarité depuis leur domicile, avec l'encadrement de leurs parents, grâce à des documents et consignes transmis par leurs enseignants par e-mail ou par une plateforme Internet. Quid des familles n'ayant pas d'accès à Internet ? Ou de celles qui ont Internet, mais qui n'ont pas un ordinateur par personne au sein de leur foyer (ou un débit Internet suffisant pour s'y connecter tous en même temps), ne savent pas bien s'en servir ou n'ont pas de quoi imprimer des documents (car elles n'ont pas d'imprimante ou car elles ne trouvent plus de ramettes de papier et de cartouches d'encre dans les supermarchés) ? Comment éviter que la « continuité pédagogique » demandée par le Ministère de l'éducation nationale ne soit pas effective pour ces familles et aboutisse à un décrochage scolaire de ces enfants ?

Le ministère de l'éducation nationale précise que les parents ne disposant pas des outils ou des capacités permettant à leurs enfants de suivre l'enseignement à distance par voie numérique « doivent se faire connaître auprès de leur directeur d'école ou chef d'établissement afin de bénéficier, lorsque cela est possible, d'un prêt de matériel numérique, le cas échéant en lien avec la collectivité de rattachement, ou, à défaut, de matériel pédagogique ».

Le « prêt de matériel pédagogique » désigne des **supports imprimés envoyés par courrier postal** ou, à défaut (car cela suppose de se déplacer et de s'exposer au virus), à venir chercher par les familles lors de permanences organisées dans l'établissement. Ce type de dispositif ne semble pas avoir été mis en place dans tous les établissements du Pays d'Ancenis et le Conseil de Développement le regrette.

Quant au « prêt de matériel numérique », il est à noter que **le Conseil Départemental de Loire Atlantique a mis en place un prêt d'ordinateurs pour les élèves de collèges confinés**. Cela concerne au 30 mars un stock de 1300 ordinateurs et, selon les demandes, chaque collège peut bénéficier de 15 à 30 ordinateurs. Toutefois le Conseil de Développement s'interroge :

- **Est-ce que ce stock est parvenu à couvrir tous les besoins** des collégiens du Pays d'Ancenis ? Si ce n'est pas le cas, il est à noter que d'autres Départements ont mis à disposition toutes les tablettes numériques et tous les ordinateurs portables normalement destinés à rester dans les établissements ou ont acheté du matériel supplémentaire.
- Le Conseil Départemental n'est compétent que pour les collèges. Or, à notre connaissance, **ce type de prêt de matériel informatique n'a pas été mis en place par la Région Pays de la Loire pour les lycéens et par les communes du Pays d'Ancenis pour les élèves de primaires. Région et communes doivent aussi se mobiliser sur ce sujet**. Les bibliothèques du réseau Biblio Fil et l'espace numérique de la COMPA comportent également du matériel informatique : la question du prêt de ce matériel ou de la réouverture de ces espaces, en veillant un strict respect des consignes sanitaires, pourrait être examinée.
- Est-ce que le prêt d'un ordinateur suffit ? En effet, **il faut aussi un accès à Internet**. C'est pourquoi le conseil départemental de l'Aude a passé commande pour 25.000 euros de **clés 4G** afin de les mettre à disposition des élèves en ayant besoin. Cette solution pourrait être envisagée sur notre territoire pour tous les types de scolaires (même si elle a ces limites car il existe en Pays d'Ancenis des "zones grises" où la 4G passe mal). Il reste ensuite le problème de la formation à l'utilisation de ce type de matériel numérique : **pour les familles ne s'en sentant pas capables, l'envoi de documents papier par courrier est à privilégier** (attention toutefois à anticiper les envois car le fonctionnement de La Poste est perturbé en Pays d'Ancenis, le courrier n'y est plus distribué tous les jours).