

2024

# Diagnostic territorial illettrisme illectronisme



# Table des Matières

---

<b>01</b>	—	<b>INTRODUCTION</b>
<b>03</b>	—	<b>LE MOT DE LA VICE-PRESIDENTE DU CCAS D'AMIENS</b>
<b>04</b>	—	<b>QUELQUES DEFINITIONS</b>
<b>05</b>	—	<b>PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE</b>
<b>06</b>	—	<b>LE CCAS D'AMIENS : ANIMATEUR DU DIAGNOSTIC ILLETTRISME ILLECTRONISME SUR LE TERRITOIRE D'AMIENS METROPOLE</b>
<b>07</b>	—	<b>LISTE DES STRUCTURES CONSULTÉES</b>
<b>08</b>	—	<b>LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL D'AMIENS METROPOLE</b>
<b>37</b>	—	<b>UNE MOSAIQUE D'ACTEURS DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME ET L'ILLECTRONISME</b>
<b>41</b>	—	<b>LES PRECONISATIONS OPERATIONNELLES</b>



# Introduction

Sur le territoire d'Amiens Métropole, environ 11 % de la population, soit près de 20 000 personnes, sont en incapacité de lire et d'écrire les messages de la vie courante. Parallèlement, plus de 25 000 personnes rencontrent des difficultés majeures dans l'utilisation des outils numériques. L'illettrisme, comme l'illectronisme, entraîne une exclusion à la fois économique et sociale, limitant ainsi l'autonomie des personnes affectées. Ces situations sont souvent dissimulées par les personnes qui en souffrent, ce qui complique leur repérage, le diagnostic des besoins et l'accompagnement nécessaire. Il en résulte une invisibilité relative de ces problèmes, malgré leur ampleur réelle, souvent mesurée par l'agrégation de données relatives aux fragilités sociales.

En juin 2023, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) d'Amiens a répondu à un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI), lancé par l'État à l'initiative de la Commissaire à la Pauvreté des Hauts-de-France. L'objectif de cette démarche était de dresser un état des lieux précis pour le territoire d'Amiens Métropole et de formuler des recommandations concrètes en matière de lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme.

Amiens Métropole présente un territoire contrasté, où la ville-centre, Amiens, concentre 80 % de la population de l'agglomération ainsi que 92 % des situations de pauvreté. La métropole compte également 38 communes, majoritairement rurales, où les réalités sont bien différentes. Parmi elles, Amiens se distingue en concentrant six quartiers prioritaires dans le cadre de la politique de la ville (Amiens-Nord, Étouvie, Saint-Leu, Elboeuf, Rollin, Salamandre), lesquels sont particulièrement touchés par ces phénomènes.

Bien que les données précises manquent pour Amiens Métropole, les chiffres collectés permettent d'estimer à 18 000 le nombre de personnes en situation d'illettrisme et à 25 000 celles en situation d'illectronisme, rien que pour la ville d'Amiens. Ces deux formes d'exclusion affectent particulièrement les populations vulnérables. Il est estimé qu'environ 38 000 personnes vivent en dessous du seuil de pauvreté dans la métropole, dont 35 000 dans la seule ville d'Amiens. Le taux de pauvreté s'élève à 20,9 % sur l'ensemble de la métropole, atteignant 26 % à Amiens.

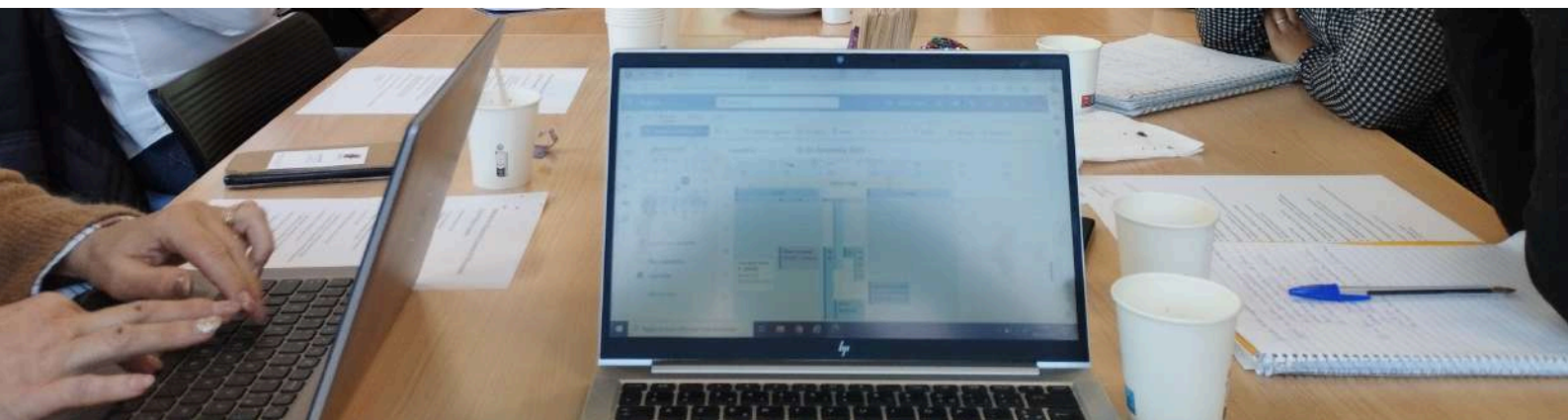
Le repérage des publics touchés par l'illettrisme et l'illectronisme constitue un défi, car il mobilise une multitude d'acteurs aux missions diverses. À travers cette étude, ces acteurs ont été consultés afin de mieux cerner l'ampleur de ces phénomènes et de rendre l'offre de services plus lisible et accessible, dans l'optique de mieux les endiguer. L'aspect qualitatif est ici primordial pour évaluer les véritables besoins des populations concernées.

Ce document se veut force de proposition, en présentant des pistes d'actions concrets, mesurables et réalisables, fédérant les initiatives existantes dans un contexte budgétaire contraint.

Les objectifs de ce diagnostic sont multiples :

- Établir un état des lieux des acteurs et des actions existants, en identifiant leurs forces et faiblesses ;
- Recenser les acteurs impliqués ;
- Développer une stratégie d'actions commune, appuyée sur un maillage territorial opérationnel.

Ce document présente les résultats de ce travail collectif.



# LE MOT DE LA VICE-PRESIDENTE DU CCAS D'AMIENS



Depuis de nombreuses années, le CCAS et la ville d'Amiens s'engagent concrètement pour prévenir l'illettrisme et l'illectronisme et accompagner les publics qui en subissent les conséquences au quotidien. Ainsi à titre d'exemple, trois Maisons France Services ont été déployées sur le territoire, et elles accueillent plus de 10 000 demandes par an. De même plus de 1 000 personnes ont été formées au numérique chaque année depuis 2016.

Le confinement a accéléré les inégalités et alors que se développe le télétravail et la dématérialisation des démarches administratives, il est toujours difficile d'identifier les habitants d'Amiens Métropole et plus généralement les Français victimes d'illettrisme et d'illectronisme.

L'échelon communal est le plus pertinent pour traiter de ces sujets, du fait de la proximité des communes et des CCAS avec leurs habitants. Mais l'ampleur des besoins est rapidement confrontée au manque de moyens. A plusieurs reprises des plans d'actions ambitieux ont été initiés. Ils se sont heurtés au manque de continuité dans les financements, qui ont stoppé tout net certaines actions pourtant très utiles. Le CCAS d'Amiens a estimé que pour résorber l'illettrisme sur son territoire, il fallait investir 2 millions d'euros par an pendant 20 ans !

Face à l'ampleur de la tâche, il est indispensable de fédérer les acteurs du territoire et de définir des priorités atteignables et réalisables dans la durée. Nous devons continuer à accompagner les publics en difficultés vers l'autonomie. Cela passe par de nombreux chemins. Nous avons la chance d'avoir un tissu d'acteurs très dense et très riche sur le territoire. Il est essentiel de nous coordonner pour rendre l'offre de service plus lisible, et l'action de tous plus efficace.

Pour leur part, Amiens Métropole et la ville d'Amiens se sont engagées dans leur projet d'administration à rendre leur communication et leurs dispositifs Facile à Lire et à Comprendre (FALC). C'est une avancée considérable et un chantier important, qui facilitera la compréhension des démarches pour tous. Parce que mieux intégrer les publics en situation d'illettrisme et d'illectronisme, c'est aussi penser nos outils, nos dispositifs, et nos supports de communication de façon universellement inclusive.

Je remercie les services de l'Etat et tout particulièrement Sylvie Charrière, Commissaire à la Lutte contre la Pauvreté des Hauts-de-France pour son engagement et sa confiance, et je souhaite que le travail ici présenté permette aux élus, aux institutions, aux associations, aux entreprises, de construire une ambition commune pour les prochaines années.

**// MATHILDE ROY**

**Vice-Présidente du CCAS d'Amiens  
Présidente de l'Union Départementale des CCAS de la Somme**

# QUELQUES DEFINITIONS



## L'ILLETTRISME

Le terme illettrisme est un néologisme désignant les personnes qui ne maîtrisent ni la lecture ni l'écriture. Par extension, il décrit également l'incapacité à maîtriser les compétences de base nécessaires à l'autonomie quotidienne, telles que lire, écrire et compter.

L'illettrisme est une réalité complexe, subdivisée en trois catégories distinctes :

- **L'illettrisme** : concerne les personnes ayant été scolarisées en France, mais qui n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture et du calcul pour être autonomes dans la vie quotidienne.
- **L'analphabétisme** : désigne les individus qui n'ont jamais été, ou très peu, scolarisés.
- **Le Français Langue Étrangère (FLE)** : désigne les personnes nouvellement arrivées en France, scolarisées dans leur pays d'origine et sachant lire, écrire et compter dans leur langue, mais ne maîtrisant pas encore le Français.



## L'ILLECTRONISME

L'illectronisme désigne les adultes qui ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques courants, les empêchant ainsi d'accéder aux informations, de les traiter et d'agir de manière autonome dans leur vie quotidienne.



**20 000 PERSONNES**

à Amiens Métropole sont estimées en situation d'illettrisme



**25 000 PERSONNES**

à Amiens Métropole en grande difficulté face aux usages du numérique



# PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Le CCAS d'Amiens a procédé à l'élaboration du diagnostic en plusieurs étapes :

- La collecte de données sociales quantitatives sur le territoire

Cette démarche a été menée avec l'appui de la chargée de mission inclusion numérique et du chargé de mission observatoire social du territoire. Elle permet d'aboutir à l'élaboration d'une cartographie de l'offre de service.

- La collecte de données d'activité sur l'illettrisme et l'illectronisme
- La rencontre avec les acteurs du territoire pour échanger au travers de fiches d'entretien

36 entretiens ont été menés par la chargée de mission inclusion numérique, la chef d'unité action sociale, un stagiaire diagnostic de territoire, et la directrice de la cohésion sociale et du CCAS. Ces échanges ont eu lieu soit dans le cadre d'entretiens individuels spécifiques, soit dans le cadre de réunions de concertation.

- Le questionnaire numérique aux habitants concernés

Un questionnaire numérique a été administré à 2 862 personnes, dans le cadre des actions menées par le CCAS d'Amiens, auprès de publics bénéficiaires du RSA, dans le cadre des animations senior, dans le cadre de la domiciliation, de démarches France Services, ou d'entretiens sociaux.

L'ensemble de ces démarches a abouti au diagnostic de territoire et aux propositions d'actions qui suivent. Ces rencontres avec le public et les acteurs du terrain ont permis de faire émerger des besoins et des pistes de travail pour l'avenir.

- L'élaboration du rapport de préconisation

Le rapport de préconisation reprend l'ensemble des éléments du diagnostic, et propose des pistes d'actions pour les prochaines années, basée sur les remarques et préconisations des acteurs et du public.

- La présentation aux élus

Le travail réalisé sera présenté au Conseil d'Administration du CCAS d'Amiens et au Bureau d'Amiens Métropole à l'automne

- Le séminaire partenarial de restitution

Un séminaire partenarial de restitution sera proposé avant la fin 2024. Il réunira l'ensemble des acteurs associés à la démarche.

# LE CCAS D'AMIENS ANIMATEUR DU DIAGNOSTIC ILLETTRISME ILLECTRONISME SUR LE TERRITOIRE D'AMIENS METROPOLE

Le CCAS d'Amiens a une longue expérience dans la prise en compte de l'illettrisme et de l'illectronisme dans l'accompagnement des publics.

Dès 2013 la ville d'Amiens a élaboré une feuille de route en matière de prévention de l'illettrisme, en étroite collaboration avec l'Union Régionale de Lutte Contre l'illettrisme en Picardie (URLIP). Par ailleurs, confrontés à la dématérialisation galopante des administrations publiques, la ville d'Amiens et son CCAS ont déployé une feuille de route pour l'inclusion numérique dès 2016. Fort de cette expérience, le CCAS d'Amiens a contribué activement aux travaux du Laboratoire d'Innovation Territoriale SIILAB dès 2017 (cartographie régionale, coordination des acteurs, etc.). L'action d'Amiens a été reconnue par le Secrétariat d'Etat au Numérique, Cédric O, et la ville a été labellisée Territoire d'Action Numérique Inclusive (TANI) en janvier 2020.

En 2023 le CCAS d'Amiens et Somme Numérique ont été désignés par les services de l'Etat pour élaborer, déployer et animer la feuille de route départementale France Numérique Ensemble jusqu'à 2027 en matière d'inclusion numérique. Cette feuille de route est en cours d'élaboration, en coopération avec les Assembleurs et la Préfecture de la Somme. Le but est d'identifier les besoins territoriaux d'accompagnement numérique, de mettre en place une gouvernance numérique, et d'élaborer la feuille de route départementale 2024-2027.





# LES STRUCTURES CONSULTÉES DANS LE CADRE DE LA DEMARCHE // **LISTE DES STRUCTURES CONSULTÉES**

- France Travail
- Mission Locale
- Conseil départemental
- CCAS (Service cohésion sociale) d'Amiens et de Camon
- Maisons France Services (Amiens)
- Bibliothèques d'Amiens
- Région Hauts-de-France
- Éducation Nationale (Rectorat d'Amiens)
- Centre du Service National de la Jeunesse de Creil
- Service politique de la Ville (Amiens Métropole)
- Association CARDAN
- Association Apremis
- Association MIEL
- Association CADRHAN
- CAFOC (Centre Académique de Formation Continue)
- École de la 2e Chance
- MDPH
- Somme Numérique
- Conseillers Numérique du Territoire d'Amiens Métropole
- Espaces Multimédia d'Amiens Métropole
- Les ASSEMBLEURS

# LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL D'AMIENS METROPOLE

Amiens Métropole compte près de 185 000 habitants. L'agglomération comprend Amiens, une ville centre urbanisée de près de 136 300 habitants (73,7% de la population), et 38 autres communes, majoritairement rurales ou périurbaines (26,3% de la population).

## UNE POPULATION PAUVRE CONCENTRÉE SUR AMIENS

Chef-lieu de la Somme, au cœur d'une région de près de 6 millions d'habitants, la métropole d'Amiens est plutôt jeune, mais marquée par un fort taux de pauvreté (20,9%) essentiellement concentré à Amiens (26%) et notamment dans les 6 quartiers prioritaires Politique de la Ville. Si Amiens représente 73,7% de la population métropolitaine, elle concentre 88% des personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté, correspondant à près de 29 000 personnes.

	AMIENS	AMIENS MÉTROPOLE	HAUT-DE-FRANCE	FRANCE
TAUX DE PAUVRETÉ	26%	20,90%	18%	14,90%

### TAUX DE PAUVRETÉ EN 2021 SELON LES TERRITOIRES

Le taux de pauvreté chez les moins de 30 ans est particulièrement élevé sur Amiens. Il est près du double de celui de la France métropolitaine. Il dépasse les 50% dans les Quartiers Politique de la Ville (QPV).

	AMIENS	AMIENS MÉTROPOLE	HAUT-DE-FRANCE	FRANCE
TAUX DE PAUVRETÉ DES MOINS DE 30 ANS	39%	36,80%	28,70%	22,70%

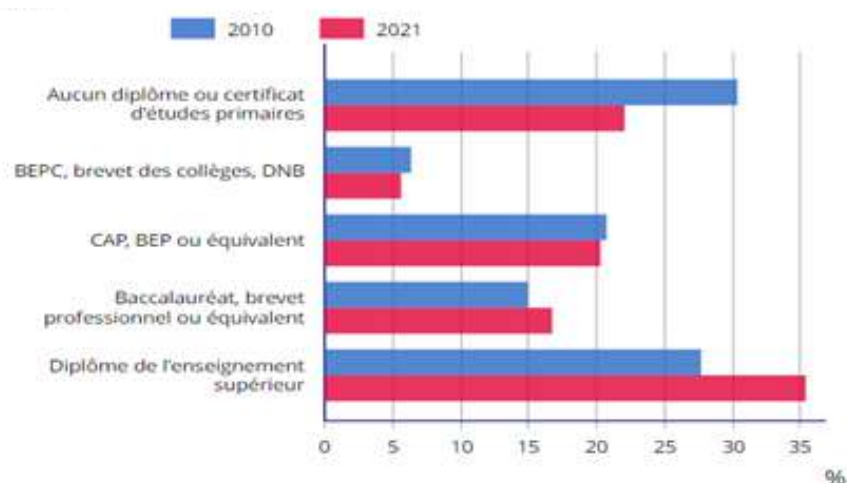
### TAUX DE PAUVRETÉ DES MOINS DE 30 ANS SELON LES TERRITOIRES EN 2021

La fragilité de cette population est étroitement corrélée avec le niveau de formation du public.

### Près de 27 000 personnes sans formation

En 2021, près de 26 900 personnes de 15 ans et plus non scolarisées (22%) n'avaient aucun diplôme, ou que le certificat d'études primaires sur le territoire d'Amiens Métropole, dont 20 300 sur Amiens (75,5% de ce public).

#### DIPLÔME LE PLUS ÉLEVÉ DE LA POPULATION NON SCOLARISÉE DE 15 ANS OU PLUS



La situation s'est notoirement améliorée en 10 ans, car les 15 ans et plus non scolarisés sans diplôme représentaient 30,3% de la population de la métropole en 2010. Mais ce groupe de population est le premier à rencontrer des difficultés d'accès aux droits, aux soins, à l'emploi, du fait de son faible niveau de formation. Il constitue le cœur de cible de notre étude.

	AMIENS	AMIENS MÉTROPOLE	HAUT-DE-FRANCE	FRANCE
<b>AUCUN DIPLÔME OU CERTIFICAT D'ÉTUDES PRIMAIRES EN 2021</b>	23,30%	22%	24,10%	20%
<b>NOMBRE DE PERSONNES CONCERNÉES</b>	20 266	26 866	177 508	9,6M

#### DIPLÔME LE PLUS ÉLEVÉ DE LA POPULATION NON SCOLARISÉE DE 15 ANS OU PLUS EN 2021

## Près de 4 500 jeunes de 15-24 ans NEET à Amiens

Parmi les personnes sans formation, il convient d'avoir une attention particulière sur les jeunes de 15-24 ans qui se trouvent ni en emploi, ni en formation (NEET). Ils étaient 4 474 à Amiens en 2021, ce qui représentait 15,8% de cette classe d'âge (15,7% en France).

Les jeunes NEET représentent une population particulièrement à risque sur les sujets de l'illettrisme du fait de :

- L'absence de formation, d'emploi qui limite l'accès à des environnements stimulant les savoirs de base
- L'isolement social qui peut entraîner une détérioration des compétences acquises et réduire les opportunités d'apprentissage

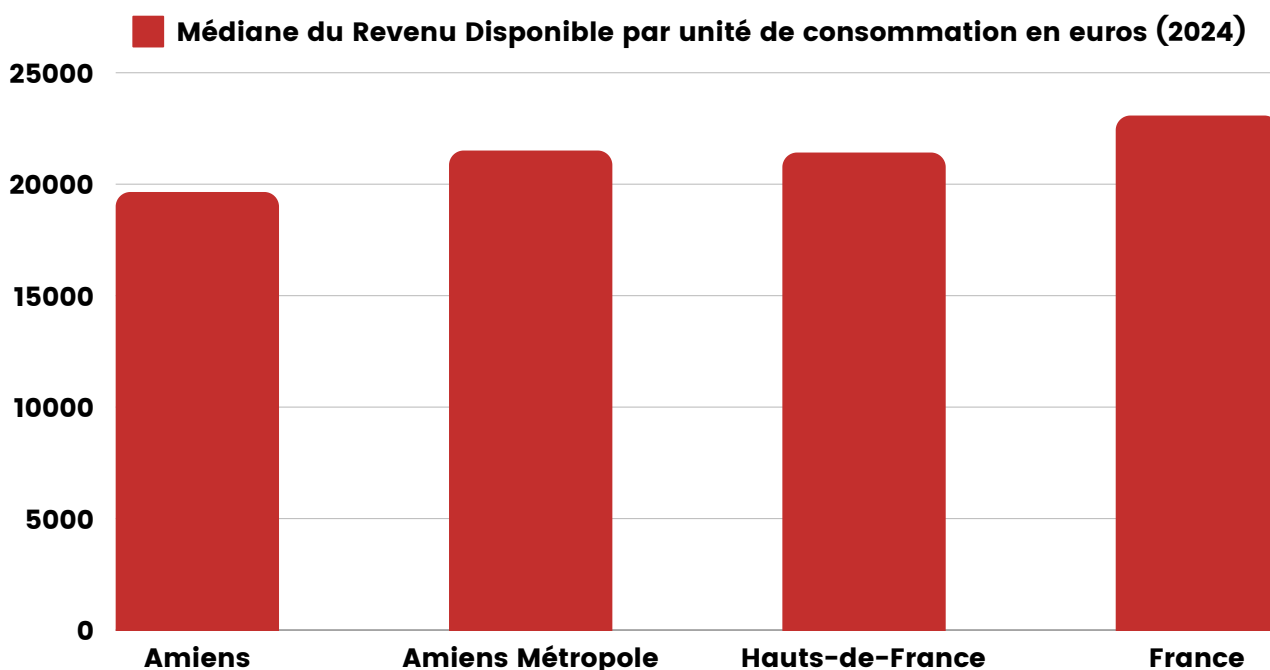
Le repérage des jeunes NEET sur le territoire d'Amiens Métropole, afin de les orienter rapidement vers les dispositifs qui répondent à leurs difficultés, est un sujet à prendre en compte.

## Des niveaux de ressources plus faibles

Le revenu médian des Amiénois est de 14,9% plus faible que le revenu des Français (-6,8% pour Amiens Métropole). Cette différence est encore plus marquée pour les 10% des publics les plus pauvres (dont les revenus sont inférieurs de -18,7% à la tranche équivalente au niveau national (-11,7% pour Amiens Métropole)).

	AMIENS	AMIENS MÉTROPOLE	HAUT-DE-FRANCE	FRANCE
<b>MÉDIANE DU REVENU DISPONIBLE PAR UNITÉ DE CONSOMMATION EN EUROS EN 2024</b>	19 650	21 510	21 420	23 080
<b>1ER DÉCILE</b>	9 820	10 660	11 290	12 080

**MÉDIANE DU REVENU DISPONIBLE PAR UNITÉ DE CONSOMMATION EN EUROS ET 1ER DÉCILE EN 2024**



### Une structure familiale ayant un impact sur l'accompagnement scolaire

La ville d'Amiens compte 8 067 familles monoparentales (82,20% de celles d'Amiens Métropole). Ainsi le taux de pauvreté des familles monoparentales à Amiens est de 41% (37,7% pour Amiens Métropole), alors qu'il est de 26% pour l'ensemble de la population.

Le suivi de la scolarité, en lien avec les enjeux de parentalité, est un sujet important pour la population d'Amiens.

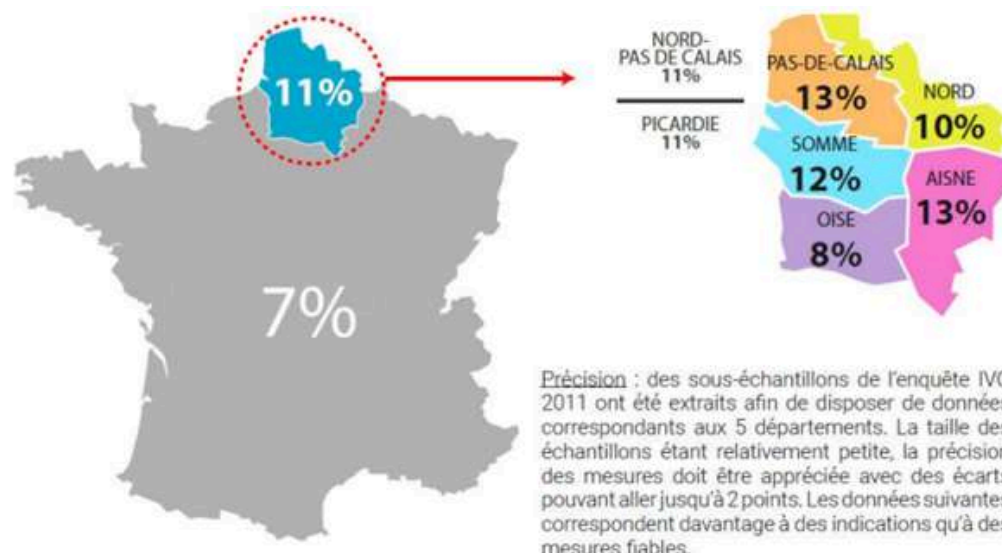
	AMIENS	AMIENS MÉTROPOLE	HAUT-DE-FRANCE	FRANCE
<b>FAMILLES MONOPARENTALES EN 2021</b>	8 067	9 813	290 781	2,98M
<b>%</b>	25,90%	21,60%	17,40%	16,50%

**FAMILLES MONOPARENTALES PAR TERRITOIRE EN 2021**

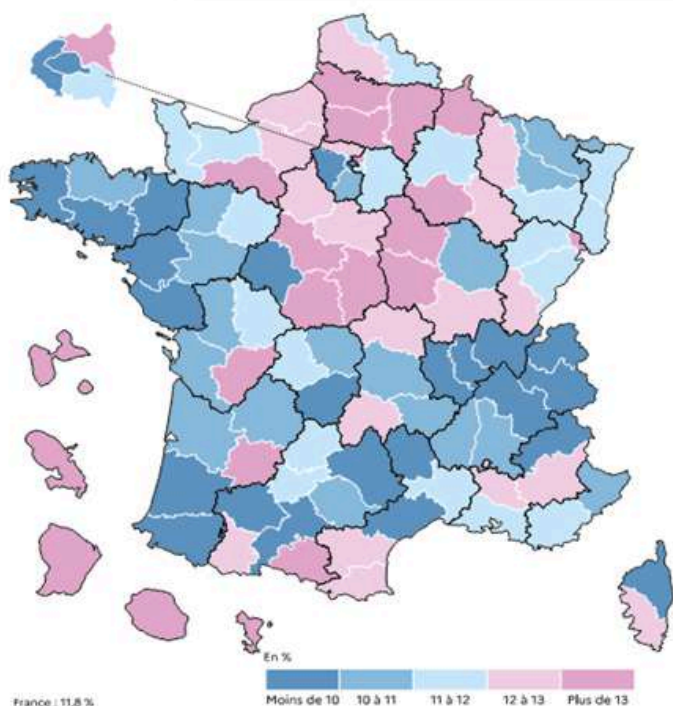


## A Amiens, 18 000 personnes touchées par l'illettrisme

En matière d'illettrisme, il n'existe pas de données fiables et récentes à l'échelle de la métropole d'Amiens. Si le taux d'illettrisme était de 7% en France, il montait à 11% dans les Hauts-de-France, et 12% dans la Somme. On estime à 20 000 le nombre de personnes en situation d'illettrisme à Amiens Métropole, dont 18 000 à Amiens.



Source : Lutte contre l'illettrisme, dossier CRRP, 2018



En 2023 au niveau national, 11,8 % des jeunes participant à la Journée défense et citoyenneté (JDC) ont rencontré des difficultés dans le domaine de la lecture.

Ce chiffre était de 13,4% pour la Somme. La moitié d'entre eux pouvaient être considérés en situation d'illettrisme. C'est le 7e plus mauvais résultat de la France Métropolitaine, le pire étant l'Aisne avec 16,8% des jeunes

### PART DES JEUNES EN DIFFICULTÉ DE LECTURE SELON LE DÉPARTEMENT EN % EN 2023

	JEUNES EN DIFFICULTÉ DE LECTURE	DIFFICULTÉS SÉVÈRES	TRÈS FAIBLES CAPACITÉS DE LECTURE	LECTEURS MÉDIOCRES	LECTEURS EFFICACES
SOMME	13,4%	5,6%	7,9%	11,0%	75,5%
FRANCE	11,8%	5,0%	6,8%	9,7%	78,6%

### DIFFICULTÉS DE LECTURE EN FRANCE ET DANS LA SOMME EN % EN 2023

Sur le secteur d'Amiens, en 2023, sur les 4982 jeunes présents lors des journées de la défense nationale 966 ont été repérés comme étant en difficulté :

- 782 scolarisés en difficulté de lecture (DDL)
- dont 280 décrocheurs
- 184 déscolarisés en difficulté de lecture (DDL)

Un nombre important de jeunes non scolarisés ont un faible niveau de formation :

	BAS NIVEAU DE FORMATION	HAUT NIVEAU DE FORMATION
15-19 ANS	52,4%	3,4%
20-24 ANS	17,3%	34,7%



**6 735 JEUNES (18-24)**  
non scolarisés à Amiens

### LE NIVEAU DE FORMATION DES JEUNES NON SCOLARISÉS À AMIENS EN 2021 EN %

## LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Si la numérisation de nombreuses activités peut faciliter la vie quotidienne, elle peut la rendre beaucoup plus difficile pour d'autres. Une partie de la population peut avoir des difficultés à accéder à internet, pour des raisons de coûts d'acquisition d'équipements numériques, voire d'abonnements. Par ailleurs, le manque de compétences numériques peut aussi être un frein extrêmement important à l'utilisation des outils du numérique dans la vie de tous les jours. Les personnes qui n'ont pas accès à internet dans l'année ou qui sont en difficulté avec les usages du numérique sont en situation d'illectronisme. Les usagers ayant une maîtrise faible ou étant en situation d'illectronisme peuvent avoir des usages d'internet moins diversifiés ou renoncer aux usages les plus complexes tels que les usages administratifs, les achats en ligne ou les consultations médicales à distance. Ils sont aussi plus exposés aux risques d'internet (virus, arnaques...).

### L'accès aux droits et le numérique

Les enquêtes annuelles réalisées par le CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) font apparaître que le premier usage du numérique pour les individus est celui de la gestion administrative (Impôts, recherche d'emploi, ouverture de droits,...). Les administrations ont privilégié ce mode de contact avec leurs usagers, et les plateformes numériques ont remplacé la relation humaine directe.

Mais tout le monde n'est pas égal face à cette réalité. Il convient de s'interroger sur l'usage du numérique pour les ménages et les besoins d'accompagnement en leur direction au regard des nécessités d'usage. L'enquête du CCAS d'Amiens auprès de plus de 2 500 Amiénois est de ce point de vue éclairante.

Les habitants d'Amiens Métropole qui ont le plus besoin d'internet pour ouvrir et gérer leurs droits sont aussi ceux qui en ont la maîtrise la plus faible. Peu de cadres supérieurs, peu d'ingénieurs doivent formuler un renouvellement d'inscription au fichier de la demande de logement social ou faire une demande d'APL en ligne ou encore « pointer » numériquement à Pôle Emploi. Les écarts entre les citoyens selon leur maîtrise de la langue française de la lecture ou de l'écriture sont importants (cf plus haut). Ces difficultés sont amplifiées lors de l'usage des plateformes numériques. En effet, aux difficultés de compréhension de textes s'ajoutent les difficultés face à l'usage des outils. La dématérialisation des démarches administratives complexifie cet accès pour les plus fragiles.

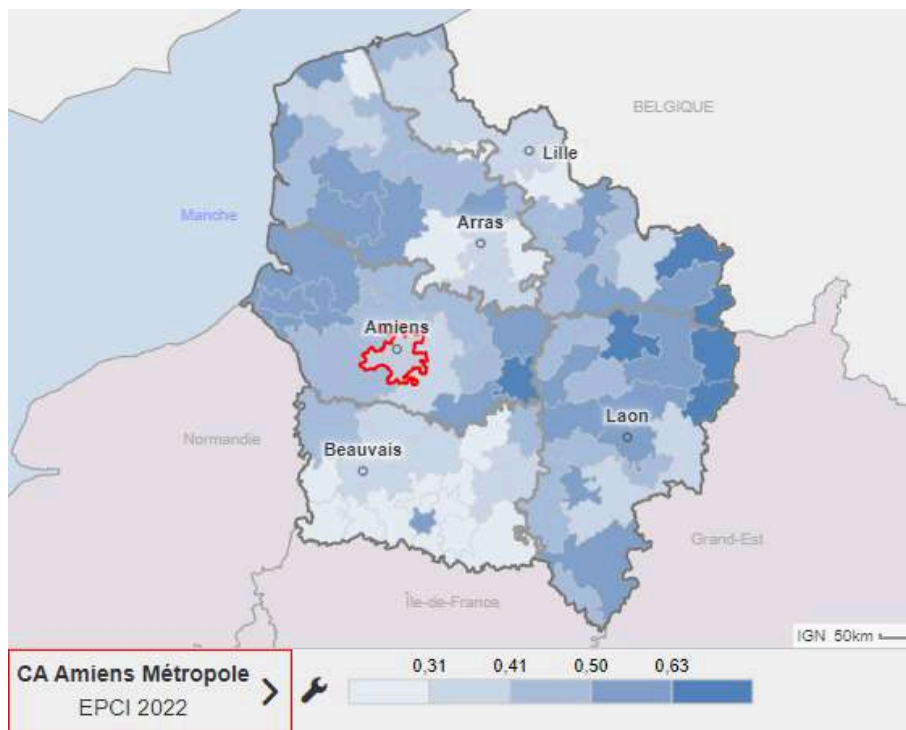
Le présent diagnostic donne à voir les usages de publics les plus fragiles à Amiens, et met en exergue un premier indice de fragilité numérique amiénois pour aider à mieux appréhender les quartiers d'Amiens où les besoins du numérique pour l'accès aux droits sont les plus importants, au regard des ressources, pour accéder de manière autonome à l'e-administration.



**2 862 RÉPONDANTS**

**dans le cadre du déploiement du  
Questionnaire Numérique**

L'étude réalisée dans les Hauts-de-France par l'INSEE en 2021 montre qu'Amiens Métropole est globalement correctement dotée des équipements et des infrastructures permettant l'accès aux services. La question est moins celle des équipements que de la composition sociale de la population :



### INDICATEUR DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE EN RÉGION HAUTS-DE-FRANCE (2021)

L'indice de fragilité numérique est un outil conçu pour identifier et mesurer la vulnérabilité d'un territoire face aux inégalités d'accès et d'usage du numérique. Il prend en compte quatre axes : l'accès aux interfaces numériques (ex. couverture réseau), l'accès à l'information et aux services publics, les compétences administratives et les exigences numériques, ainsi que les compétences numériques des populations. Cet indice aide à orienter les politiques publiques pour lutter contre l'illectronisme et améliorer l'inclusion numérique.

Concernant Amiens Métropole (en rouge), la zone est dans une tranche moyenne de cet indice, indiquant un certain niveau de vulnérabilité numérique, mais pas la plus élevée de la région. D'autres zones, comme autour de Laon, présentent des indices plus élevés, traduisant une plus grande fragilité numérique, tandis que des régions plus claires comme Beauvais semblent moins touchées par ce phénomène. En résumé, Amiens Métropole affiche une situation intermédiaire.

Le lien entre la fragilité numérique et les fragilités sociales sur Amiens Métropole est crucial. Les populations les plus touchées par l'illectronisme sont souvent celles qui connaissent des difficultés socio-économiques (précarité, isolement, faible niveau de formation). La concentration de ces vulnérabilités dans certains quartiers d'Amiens explique pourquoi ces publics sont au cœur des politiques d'inclusion numérique. L'étude de la fragilité numérique doit donc prendre en compte les facteurs sociaux, tels que la pauvreté et l'exclusion sociale, qui exacerbent l'illectronisme, afin de cibler des interventions efficaces pour ces publics.

## L'e-administration et les réactions des ménages

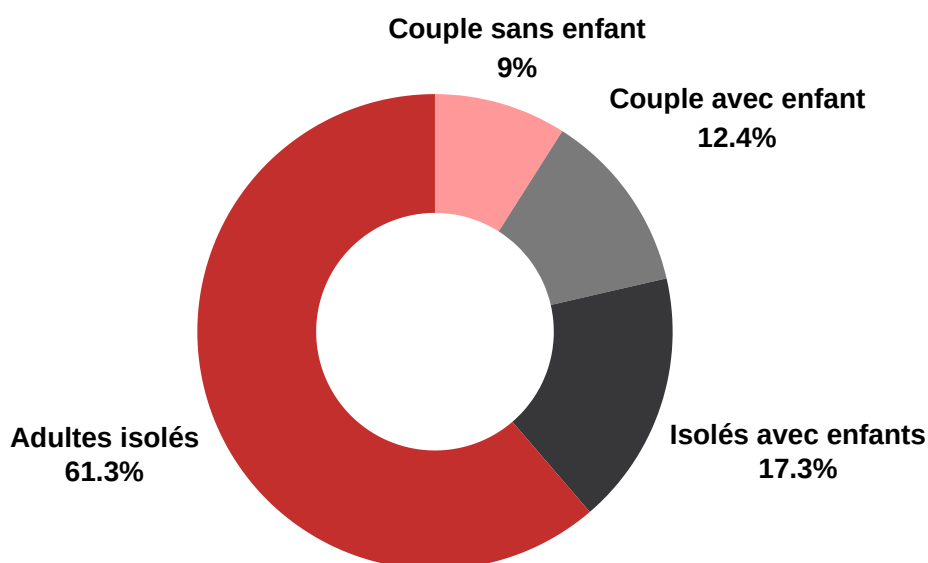
La digitalisation, conjuguée à la réduction des permanences humaines, accentue le sentiment de complexité chez les Amiénois interrogés. Pour plus de 80 % des ménages, les difficultés administratives s'expliquent par cette transition. Tandis que le numérique simplifie la vie d'une partie de la population, il en complique davantage pour d'autres, notamment chez les plus de 60 ans, les non-diplômés, et les ménages à faibles revenus, qui se disent particulièrement confrontés à cette nouvelle complexité.

## Profil des ménages Amiénois ayant des difficultés dans l'usage du numérique

L'enquête du CCAS révèle que l'âge, le niveau de revenu, le territoire, mais aussi le niveau de formation, ont des effets sur l'usage du numérique.

2862 Amiénois ont été interrogés par le CCAS d'Amiens pour définir les besoins numériques du territoire. Le public cible interrogé est celui qui fréquente le CCAS, que ce soit au titre de la politique d'aide sociale (aides facultatives, RSA, ...) ou de maintien du lien social (animations seniors, portage des repas, ...).

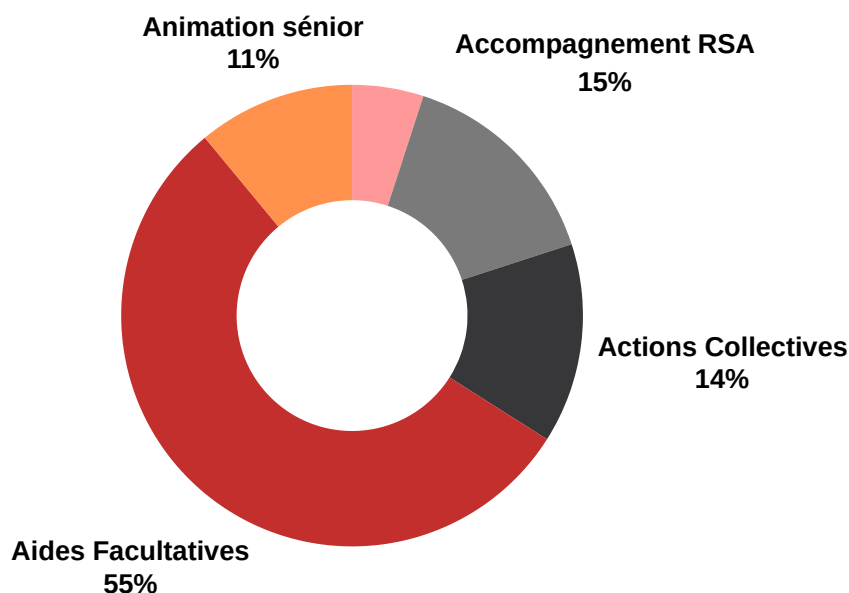
Les personnes enquêtées représentent toutes les tranches de vie. 47% sont des hommes et 53% des femmes. La grande majorité d'entre eux vivent seuls. Cela est dû au public spécifique accompagné par le CCAS d'Amiens.



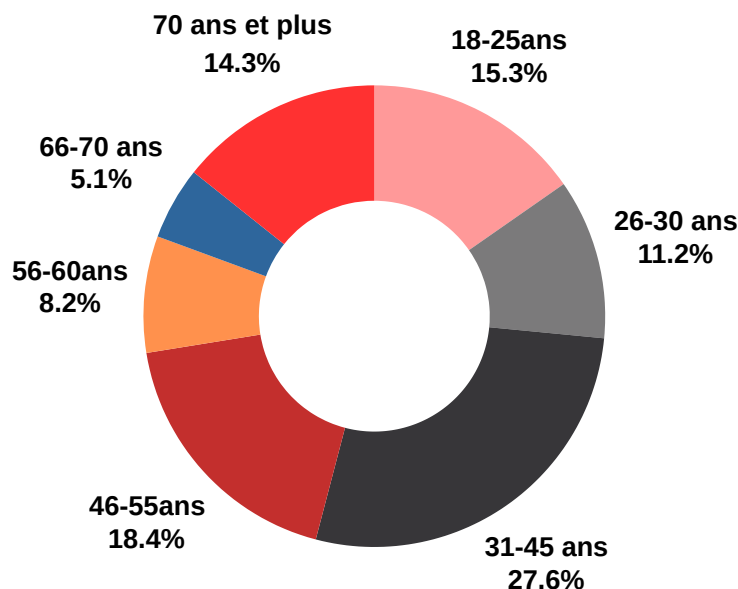
### SITUATION FAMILIALE DU PUBLIC AMIÉNOIS AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE SUR LE NUMÉRIQUE

Les personnes interrogées correspondent totalement au public cible des enquêtes CREDOC et COMPAS. Il s'agit de personnes habitant majoritairement dans les quartiers prioritaires, ayant de faibles ressources, en difficulté pour mener des démarches administratives en autonomie. Cela n'est pas sans conséquence sur les résultats de l'enquête. L'intérêt des réponses réside dans le fait qu'il s'agit de « vrais gens » et non d'indicateurs basés sur des données statistiques, comme cela sera présenté plus loin avec l'indice de précarité numérique.





### NATURE DES ACCOMPAGNEMENTS EFFECTUÉS AUPRÈS DES PERSONNES INTERROGÉES



### AGE DES 2862 PERSONNES AMIÉNOISES INTERROGÉES SUR LEUR PRATIQUE DU NUMÉRIQUE

#### Le niveau d'équipement des Amiénois les plus fragiles

Parmi les Amiénois interrogés, 62 % disposaient d'un smartphone, comparé à 77 % au niveau national. De plus, seuls 34 % possédaient un ordinateur portable ou fixe, bien en deçà des 76 % observés chez les Français en général. Il convient donc d'être très attentif au format de présentation de l'information sur l'accès aux droits afin qu'il soit lisible facilement sur smartphone.

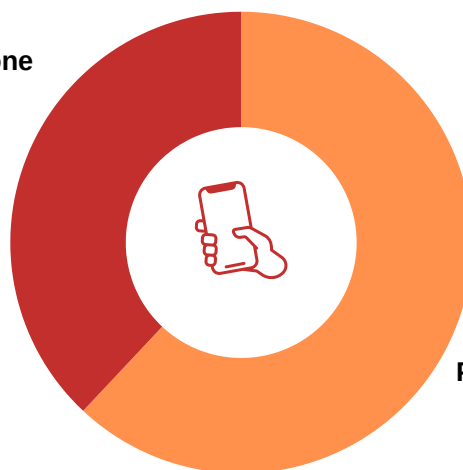


**2 AMIÉNOIS SUR 3**

n'ont pas d'ordinateur, que ce soit portable ou fixe

**EQUIPEMENT EN SMARTPHONE  
DES AMIÉNOIS ENQUÊTÉS :**

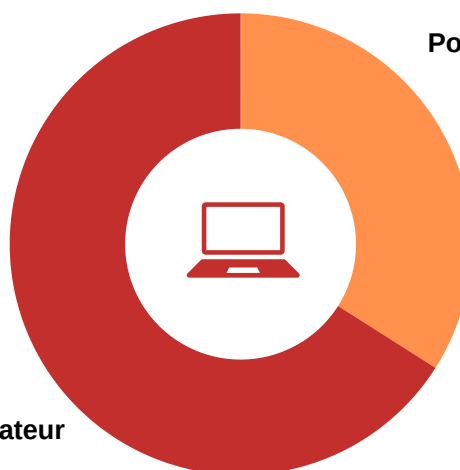
Ne possède pas un smartphone  
38%



Possède un smartphone  
62%

**EQUIPEMENT EN ORDINATEUR  
PORTABLE DES AMIÉNOIS  
ENQUÊTÉS :**

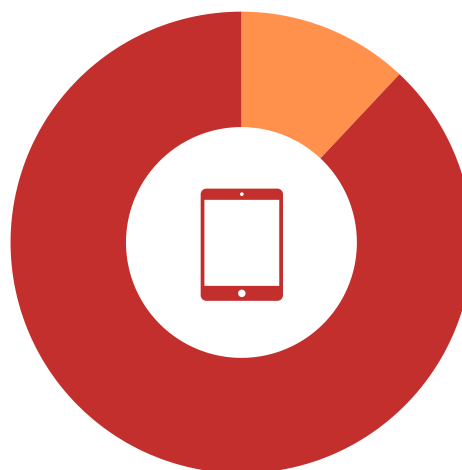
Ne possède pas un Ordinateur  
66%



Possède un Ordinateur  
34%

**EQUIPEMENT EN TABLETTE TACTILE  
DES AMIÉNOIS ENQUÊTÉS :**

Ne possède pas une tablette tactile  
88%



Possède une tablette tactile  
12%

Les taux d'équipement diminuent nettement avec l'âge. Ainsi, 47 % des Amiénois de plus de 70 ans possèdent un smartphone (contre 44 % au niveau national), mais seulement 28 % disposent d'un ordinateur, loin des 58 % observés à l'échelle nationale. De même, les ménages les plus modestes affichent des taux d'équipement bien inférieurs à ceux des foyers plus aisés, avec une progression notablement plus lente.

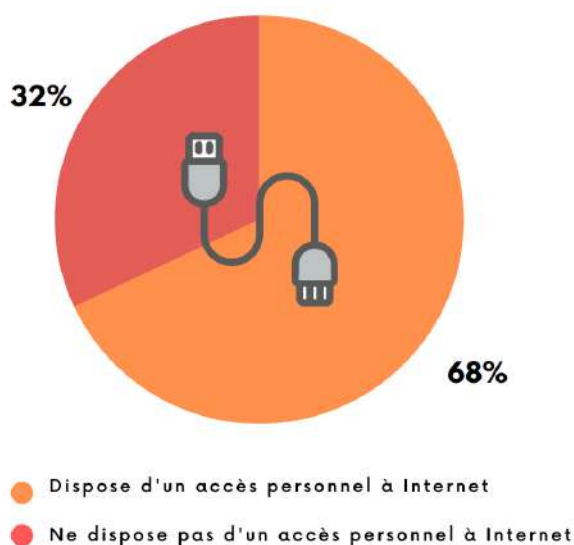
Pour les ménages en situation économique difficile, l'équipement en ordinateur est très faible. L'outil privilégié par les ménages Amiénois interrogés est le smartphone, pour des raisons financières, mais celui-ci est beaucoup moins facile d'usage pour l'e-administration).

Au-delà du taux d'équipement, il convient d'analyser la question de l'accès au numérique, pour les populations ciblées.

### L'accès au numérique pour les Amiénois interrogés

La difficulté d'accès tient plutôt à la question de l'abonnement à un fournisseur, le territoire ayant une couverture numérique totale et un accès au haut débit correct.

32% des personnes interrogées fréquentant le CCAS d'Amiens ont déclaré ne pas avoir d'accès à internet. C'est la moitié pour les 60 ans et plus. La question d'une offre internet sur l'espace public au plus près dans les quartiers dans des locaux accessibles est donc un réel sujet à aborder.



#### ACCÈS PERSONNEL À INTERNET

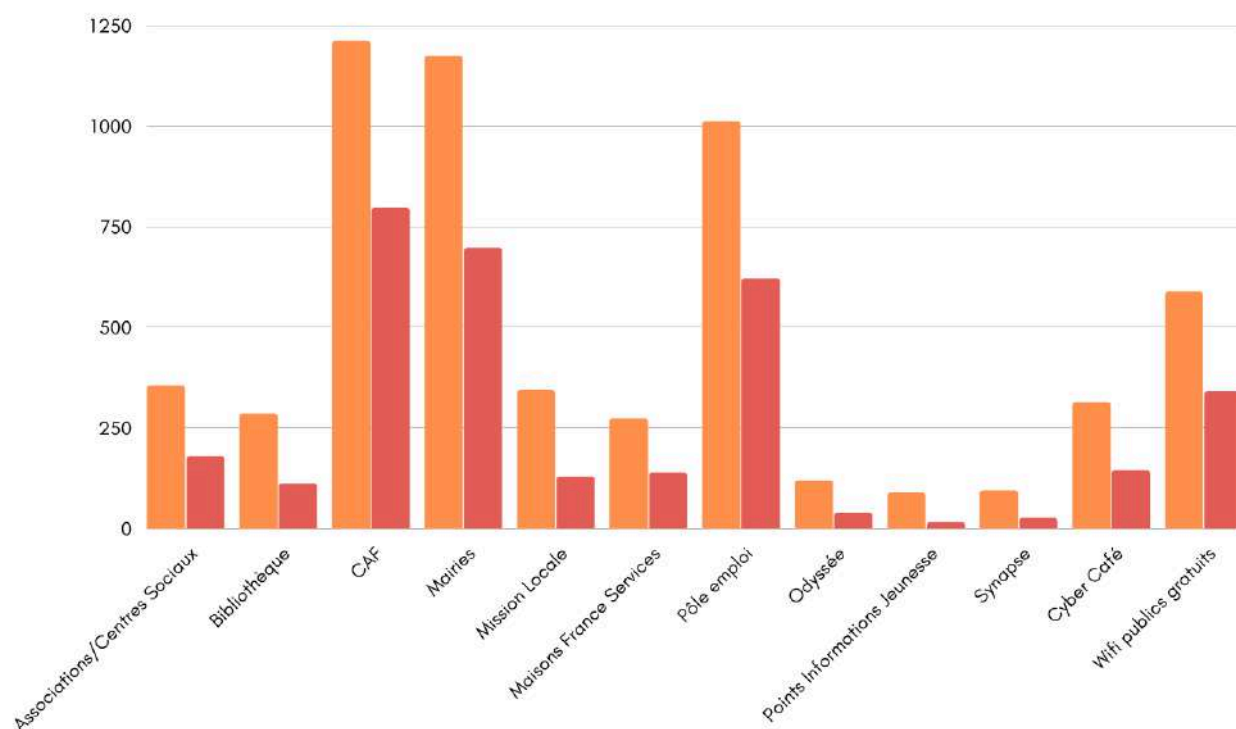
TRANCHES D'ÂGE	ACCÈS PERSONNEL À INTERNET	
	Oui	Non
18 à 25 ans	78%	22%
26 à 30 ans	74%	26%
31 à 45 ans	75%	25%
46 à 55 ans	67%	33%
56 à 60 ans	50%	50%
61 à 65 ans	46%	54%
66 à 70 ans	47%	53%
Plus de 70 ans	59%	41%
Total	68%	32%

#### ACCÈS PERSONNEL À INTERNET

SITUATION FAMILIALE	ACCÈS PERSONNEL À INTERNET	
	Oui	Non
En couple	68%	32%
En couple avec enfants	80%	20%
Seul(e)	62%	38%
Seul(e) avec enfant(s)	78%	22%
Total	68%	32%

#### ACCÈS PERSONNEL À INTERNET DES AMIÉNOIS INTERROGÉS

Il existe une grande variété d'accès et d'usage d'internet par le public du CCAS dans l'espace public d'Amiens. Les plus utilisés sont la Caisse d'Allocations Familiales (CAF, les Mairies de secteurs, Pôle Emploi (France Travail) et les wifi publics gratuits.



### ACCÈS PUBLIC À INTERNET ET AUX USAGES NUMÉRIQUES DES PERSONNES INTERROGÉES

- Je connais ces lieux d'accès publics à internet
- J'utilise ces points d'accès à internet pour un usage personnel

Néanmoins 45% des enquêtés déclaraient ne pas fréquenter ces lieux, et 30% ne fréquenter aucun lieu. La question de la connaissance des lieux, et de l'accompagnement dans les démarches est donc un sujet très important.



**45 %**

des enquêtés déclarent ne pas fréquenter ces lieux.

**30 %**

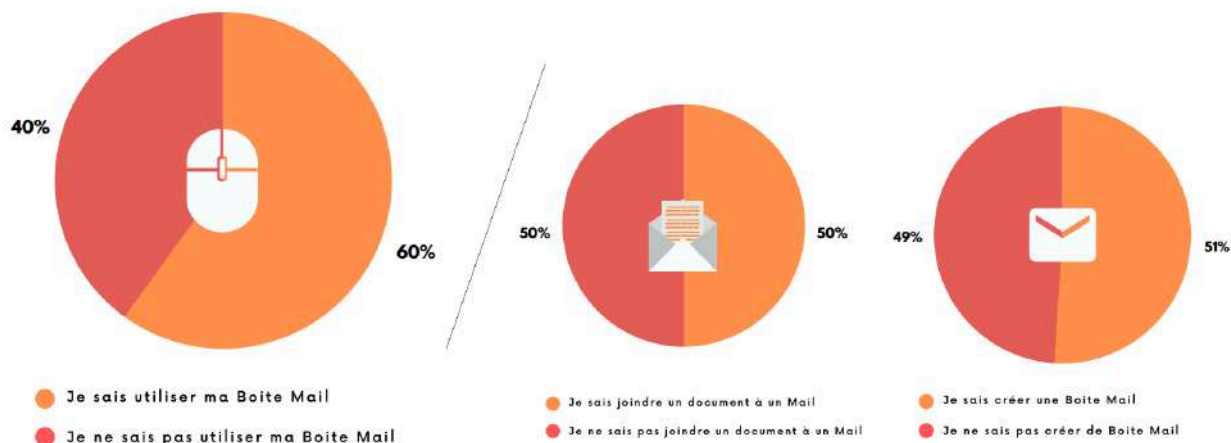
des enquêtés ne connaissent aucun de ces lieux.

### Des difficultés importantes dans l'usage du numérique pour les Amiénois interrogés

Les Amiénois interrogés, qui fréquentent les dispositifs sociaux, restent en grande difficulté pour des usages simples comme créer une adresse mail (49% en difficulté), utiliser une boîte mail (40% en difficulté), ou joindre un document à un mail (50% en difficulté).

Par ailleurs, 45% des Amiénois fréquentant le CCAS interrogés ne savent pas aller sur les réseaux sociaux. C'est le cas majoritairement pour les 55 ans et plus, et cela concerne près de 80% des 70 ans et plus interrogés. Il y a donc un phénomène générationnel très marqué. Il faudra y être attentif, en matière de format d'information et de communication.

De même, près de 60% ne sont pas autonomes pour télécharger et remplir un formulaire en ligne ou prendre rendez-vous par internet. Ils sont près de 70% à ne pas être autonomes pour faire seuls leur déclaration d'impôt en ligne.



### AUTONOMIE DES AMIÉNOIS INTERROGÉS DANS L'USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES

#### SAIT PRENDRE UN RENDEZ-VOUS SUR INTERNET

TRANCHES D'ÂGE

	Oui	Non
18 à 25 ans	60%	40%
26 à 30 ans	54%	46%
31 à 45 ans	52%	48%
46 à 55 ans	39%	61%
56 à 60 ans	21%	79%
61 à 65 ans	23%	77%
66 à 70 ans	22%	78%
Plus de 70 ans	23%	77%
Total	43%	57%

#### SAIT CONSULTER SES ESPACES PERSONNELS

TRANCHES D'ÂGE

	Oui	Non
18 à 25 ans	64%	36%
26 à 30 ans	65%	35%
31 à 45 ans	69%	31%
46 à 55 ans	59%	41%
56 à 60 ans	39%	61%
61 à 65 ans	27%	73%
66 à 70 ans	34%	66%
Plus de 70 ans	26%	74%
Total	55%	45%

#### SAIT TÉLÉCHARGER ET REMPLIR UN FORMULAIRE EN LIGNE

TRANCHES D'ÂGE

	Oui	Non
18 à 25 ans	58%	42%
26 à 30 ans	57%	43%
31 à 45 ans	53%	47%
46 à 55 ans	39%	61%
56 à 60 ans	23%	77%
61 à 65 ans	17%	83%
66 à 70 ans	18%	82%
Plus de 70 ans	15%	85%
Total	42%	58%

#### SAIT RÉALISER SA DÉCLARATION D'IMPÔT EN LIGNE

TRANCHES D'ÂGE

	Oui	Non
18 à 25 ans	28%	72%
26 à 30 ans	38%	62%
31 à 45 ans	38%	62%
46 à 55 ans	31%	69%
56 à 60 ans	19%	81%
61 à 65 ans	12%	88%
66 à 70 ans	21%	79%
Plus de 70 ans	26%	74%
Total	31%	69%

### DIFFICULTÉS D'USAGES NUMÉRIQUES DES AMIÉNOIS INTERROGÉS

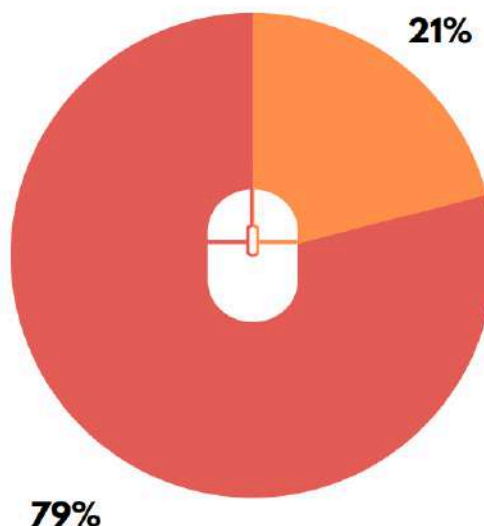
Malgré les difficultés et le manque d'autonomie, seuls 21% des Amiénois fréquentant le CCAS ont renoncé à effectué une démarche en ligne du fait qu'elle était dématérialisée.



## RENONCEMENT À UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE CAR DÉMATÉRIALISÉE

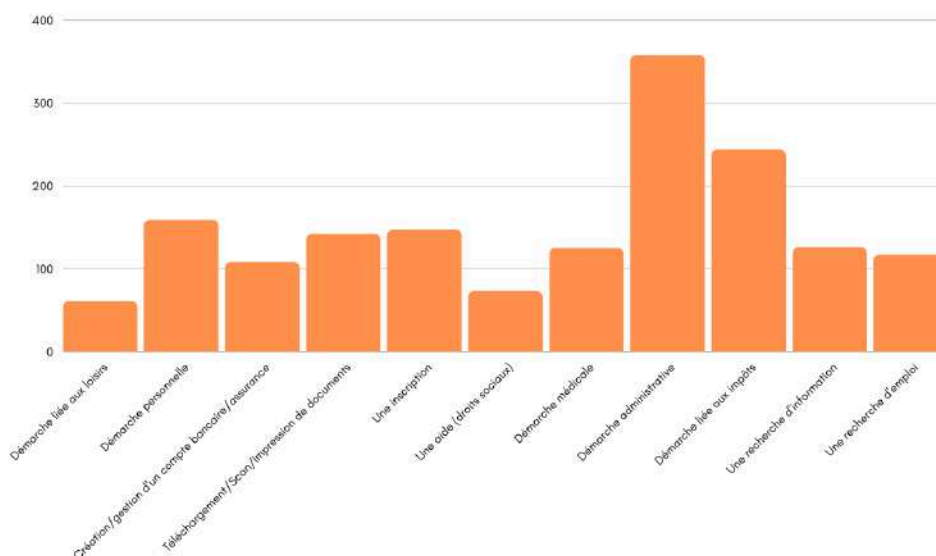
TRANCHES D'ÂGE

	Oui	Non
18 à 25 ans	17%	83%
26 à 30 ans	17%	83%
31 à 45 ans	23%	77%
46 à 55 ans	29%	71%
56 à 60 ans	22%	78%
61 à 65 ans	40%	60%
66 à 70 ans	32%	68%
Plus de 70 ans	7%	93%
Total	21%	79%



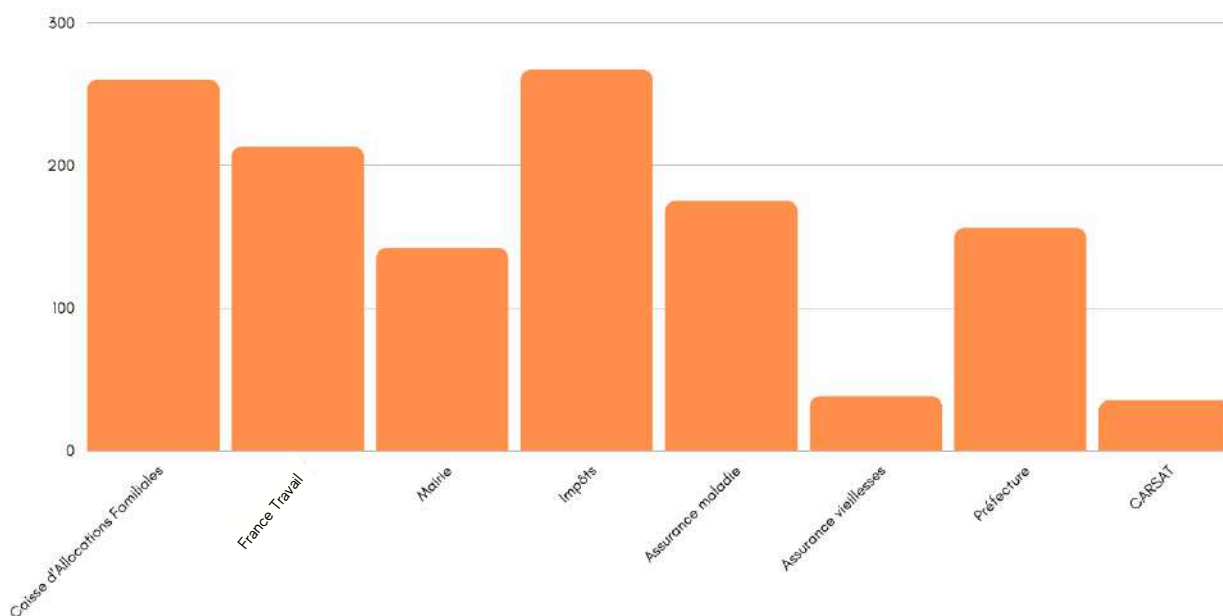
- J'ai renoncé, au cours des douze derniers mois à une démarche administrative car elle est dématérialisée\*
- Je n'ai pas renoncé, au cours des douze derniers mois, à une démarche administrative car elle est dématérialisée

## RENONCEMENT À UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE CAR DÉMATÉRIALISÉE



## NATURE DES DÉMARCHES AUXQUELLES LES AMIÉNOIS INTERROGÉS ONT RENONCÉ

Le taux de renoncement le plus élevé est observé chez les 46-70 ans. Les démarches abandonnées concernent principalement les formalités administratives et les demandes liées aux impôts. Cependant, le graphique ci-dessous révèle que le renoncement touche de nombreux autres aspects du quotidien : loisirs, banques, assurances, inscriptions, santé, emploi, etc. Les difficultés à mener à bien ces démarches concernent une grande majorité d'administrations, telles que les impôts, la CAF, France Travail (ex. Pôle Emploi), la CPAM, entre autres. Les données du questionnaire du CCAS, recueillies auprès de 2 862 personnes, offrent un aperçu concret des obstacles rencontrés, avec un échantillon comparable à celui de l'étude nationale du CREDOC.



### **ORGANISMES CONCERNÉS PAR LES DIFFICULTÉS DANS LA RÉALISATION DE LEURS DÉMARCHES EN LIGNE RENCONTRÉES PAR LES USAGERS DU CCAS INTERROGÉS**

De même, l'action menée par les Maisons France Services correspond à des publics concrets, en difficulté avec les écrits et avec les démarches numériques. Plus de 10 000 demandes ont été repérées en 2023 dans ces structures qui recouvrent la population d'Amiens Métropole.

### **LES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT REPÉRÉS DANS LES MAISONS FRANCE SERVICES D'AMIENS**

Une Maison France Services (MFS) est une structure qui combine accueil physique et accompagnement numérique, regroupant plusieurs services publics en un seul lieu. En décembre 2023, on comptait 2 700 MFS réparties sur tout le territoire français, dont trois à Amiens Métropole, situées à :

- Amiens Nord
- Étouvie
- Pierre Rollin

Le principal objectif des MFS est de prévenir le non-recours aux droits en offrant à tous les habitants un accès de proximité aux services publics ou un accompagnement administratif dans divers domaines du quotidien : emploi, retraite, famille, santé, logement, énergie, justice, poste, et bien d'autres. Les MFS d'Amiens sont animées par 5 Médiateurs et 2 agents d'accueil formés par les principaux partenaires nationaux (CAF, France Travail, CPAM, CARSAT, MSA, Finances Publiques, ANAH, La Poste, etc.) pour assurer un accompagnement de premier niveau. Elles ont également établi des partenariats locaux avec la Mission locale, le Conseil départemental, le CIDFF, Coallia, et d'autres acteurs locaux.

Leur mission principale est d'accueillir, informer et orienter le public, d'aider à l'utilisation des services en ligne des administrations, d'apporter un soutien administratif (compréhension des documents, vérification de dossiers, etc.) et de faciliter la prise de contact avec les organismes compétents (rendez-vous physique, téléphonique ou en visio).

	DEMANDES TRAITÉES MÉDIATEUR	DEMANDES TRAITÉES PARTENAIRE	TOTAL
2022	6 955	3 155	10 110
2023	8 055	2 578	10 633

### NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES DANS LES MFS D'AMIENS EN 2022 ET 2023

En 2023, les MFS d'Amiens ont traité 10 633 demandes, marquant une hausse de 36,6 % par rapport à 2020, et de 5,2 % par rapport à 2022. Amiens Nord représente 62,4% de l'activité. Par ailleurs les besoins augmentent très fortement sur le secteur de Pierre Rollin.

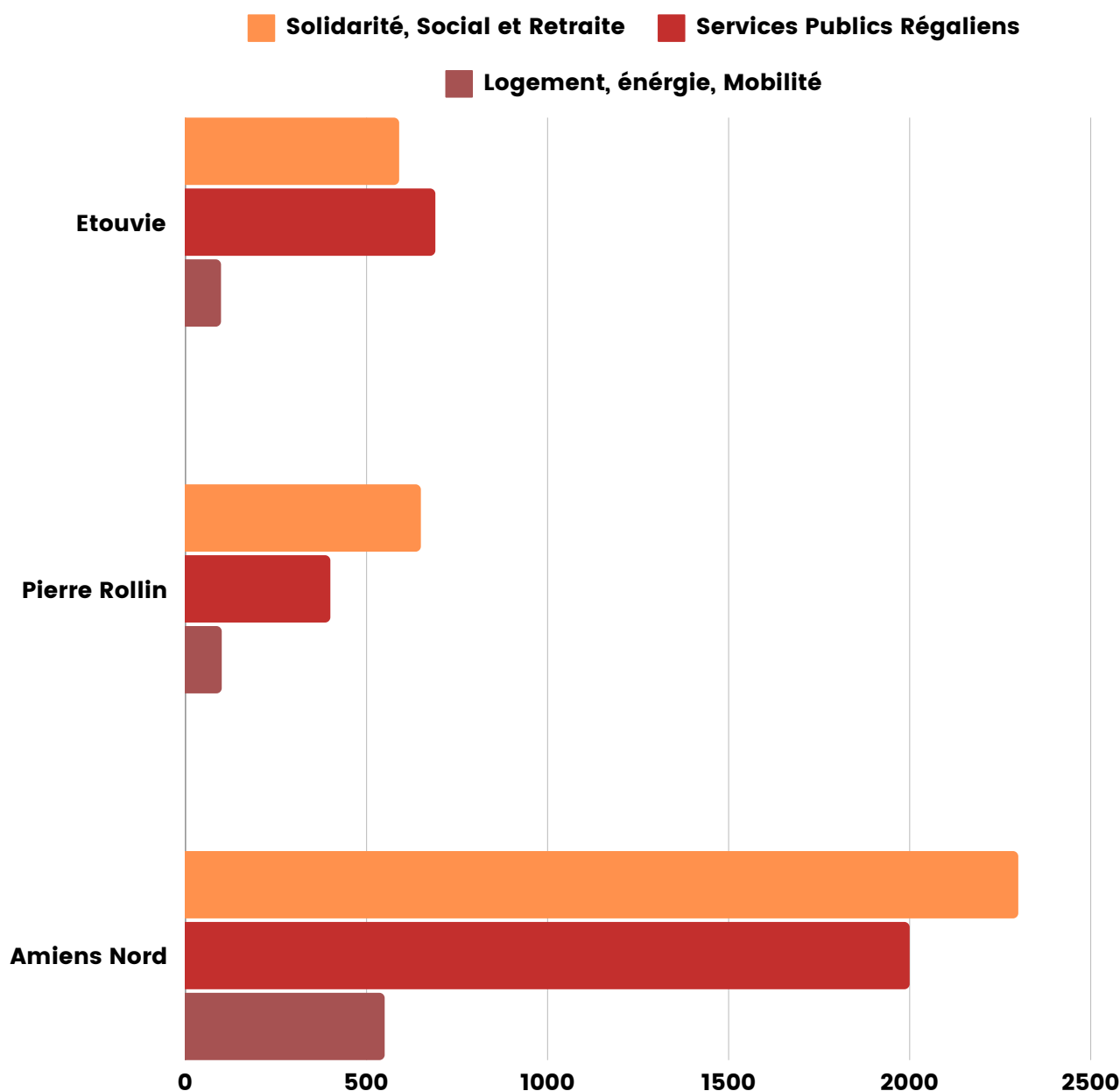
ANNÉE 2023	DEMANDES TRAITÉES MÉDIATEUR	DEMANDES TRAITÉES PARTENAIRE	TOTAL
AMIENS NORD	4 862	1794	6 656
ETOUVIE	1 467	622	2 089
PIERRE ROLLIN	1 726	162	1 888

### RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ PAR MFS D'AMIENS EN 2023

La typologie des demandes dans les MFS d'Amiens était la suivante en 2023 :

- 39,5% concernaient les services publics régaliens (32% en 2022)
- 34% de demandes sociale, de solidarité, de retraité, de santé (39% en 2022)
- 8% concernaient le logement, l'énergie et la mobilité

Il existe cependant des spécificités selon les quartiers, comme le montrent les graphiques ci-dessous :

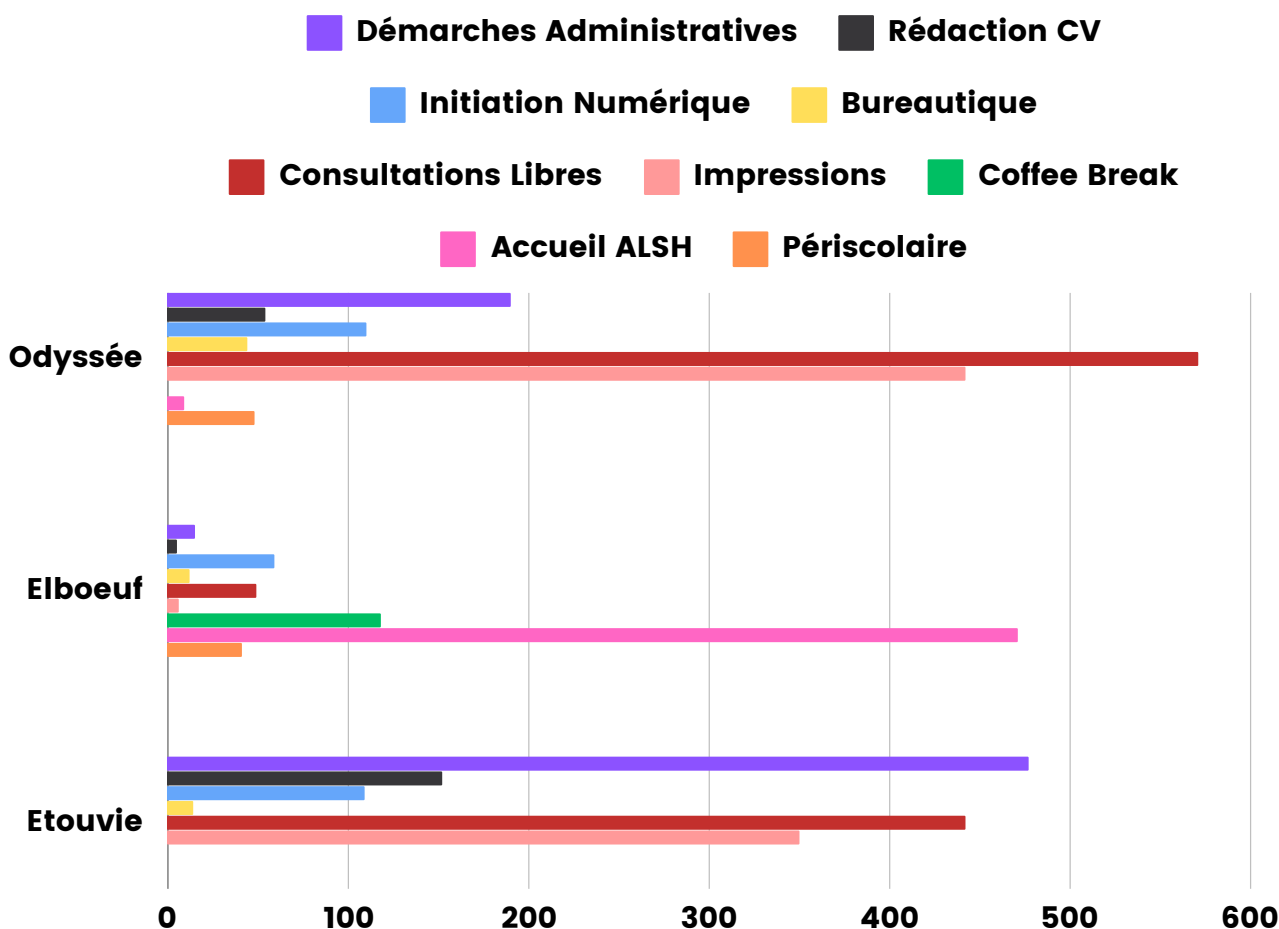


### THÉMATIQUES DE DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT POUR CHAQUE MFS D'AMIENS EN 2023

Les trois MFS sont très fortement fréquentées par des personnes allophones, ne maîtrisant pas la langue française. De même les MFS repèrent très régulièrement des situations d'illectronisme. Mais ces données ne figurent pas dans les statistiques demandées nationalement. Les enjeux repérés par les Maisons France Services sont :

- Le besoin d'équiper les structures accueillant du public de bornes numériques
- La nécessité de développer le Facile A Lire et à Comprendre (FALC)
- Le besoin de développer les actions collectives autour de l'accès aux droits dématérialisés.

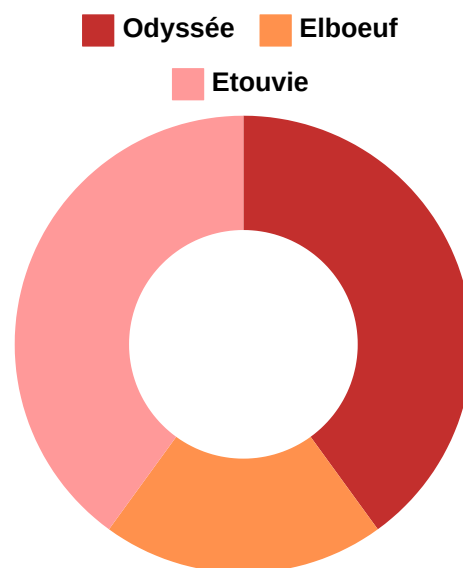
## L'ACTIVITÉ DES ANIMATEURS MULTIMÉDIA D'AMIENS MÉTROPOLE



### MOTIF DE VISITE EN ESPACE MULTIMÉDIA D'AMIENS MÉTROPOLE PAR QUARTIER EN 2022

Amiens Métropole concentre 3 sites sur son territoire, dédiés à la jeunesse et au-delà, et animés par des animateurs multimédias. Leur activité est variée, et ils ont accueilli 3 788 personnes en 2022.

Ces agents rencontrent de nombreux jeunes, et constituent une opportunité d'accompagnement de proximité pour les publics en situation d'illectronisme. Cependant ils ont besoin d'être formés et accompagnés pour répondre aux standards attendus par l'Etat dans ce domaine (aidants connect, etc.).



### RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ DES ESPACES MULTIMÉDIA D'AMIENS MÉTROPOLE PAR QUARTIER EN 2022

## LES DONNÉES FRANCE TRAVAIL

Le nombre total de demandeurs d'emploi de catégorie A à Amiens Métropole s'élève à environ 25 160 personnes, selon les dernières données disponibles.

Parmi eux, 1 652 à l'agence d'Amiens Gare (soit 14,1 %) et 770 à l'agence d'Amiens Sud (soit 6,6 %) sont identifiés en situation d'illectronisme, représentant un total de 2 422 personnes touchées par cette fracture numérique, soit près de 10% du total des demandeurs d'emploi sur le territoire.

Ces chiffres témoignent d'une corrélation significative entre le niveau de précarité et l'illectronisme, une difficulté croissante pour les demandeurs d'emploi à accéder aux services numériques essentiels dans leur recherche d'emploi et pour l'accès à leurs droits. Il est notamment à préciser que l'agence d'Amiens Nord pilote le suivi des demandeurs d'emplois des quartiers prioritaire de la politique de la ville, fortement impactés par les fragilités inhérentes à l'illectronisme.

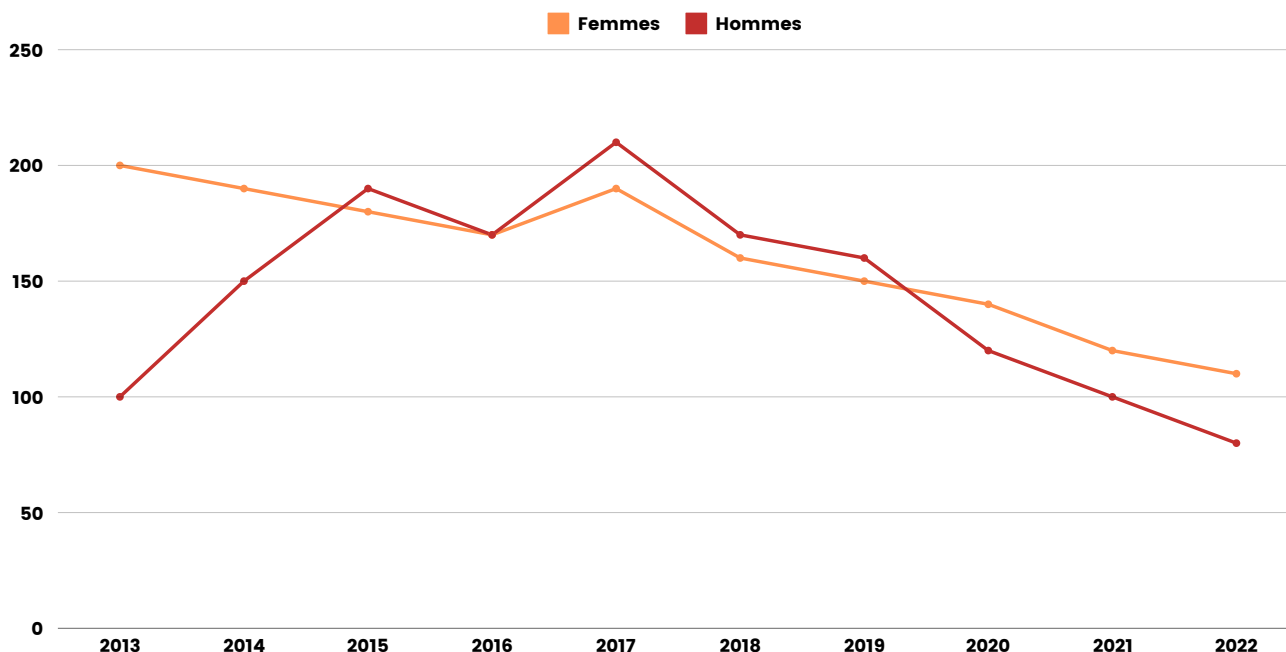
## L'ACTIVITÉ DES ASSOCIATIONS

De nombreuses associations ont été questionnées dans le cadre de l'enquête. Très peu ont pu fournir des données chiffrées sur les publics et leur accompagnement.

Voici cependant quelques données récoltées.

### Le Cardan

Le Cardan a accueilli 199 participants aux actions de formation en 2022, lors de 1113 séances menées dont 240 dédiées à l'informatique. Cela a représenté 2295,5 heures de formation dont 477 sur l'informatique.

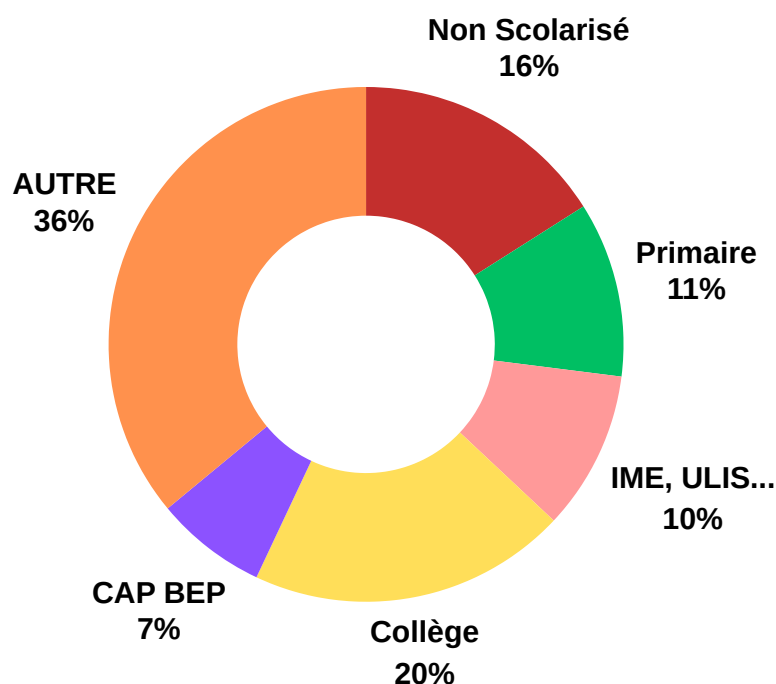


### EVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES FORMÉES AU CARDAN DE 2013 À 2022

Parmi les participants, 29 n'avaient jamais été scolarisés, 22 avaient suivi quelques années d'école, 21 étaient passés par des classes ULIS ou IME, 53 avaient atteint le niveau collège ou CAP, et 74 étaient allés au lycée ou à l'université dans leur pays d'origine.

Sur le plan des compétences, 29 personnes étaient en situation d'illettrisme, 55 avaient reçu peu ou pas d'instruction, tandis que 115 avaient bénéficié d'au moins six années de scolarisation dans leur pays.

Concernant la maîtrise du français, 8 personnes étaient en situation d'illettrisme, 5 ne pouvaient pas lire une phrase simple, et 16 ne pouvaient pas lire un texte simple. Par ailleurs, 48 ne maîtrisaient pas le Français, 41 ne pouvaient ni parler ni déchiffrer la langue, tandis que 48 avaient atteint le niveau A1, 25 le niveau A2, et 8 s'approchaient du niveau B1.



#### **NIVEAU DE SCOLARITÉ DES PERSONNES FORMÉES PAR LE CARDAN EN 2022**

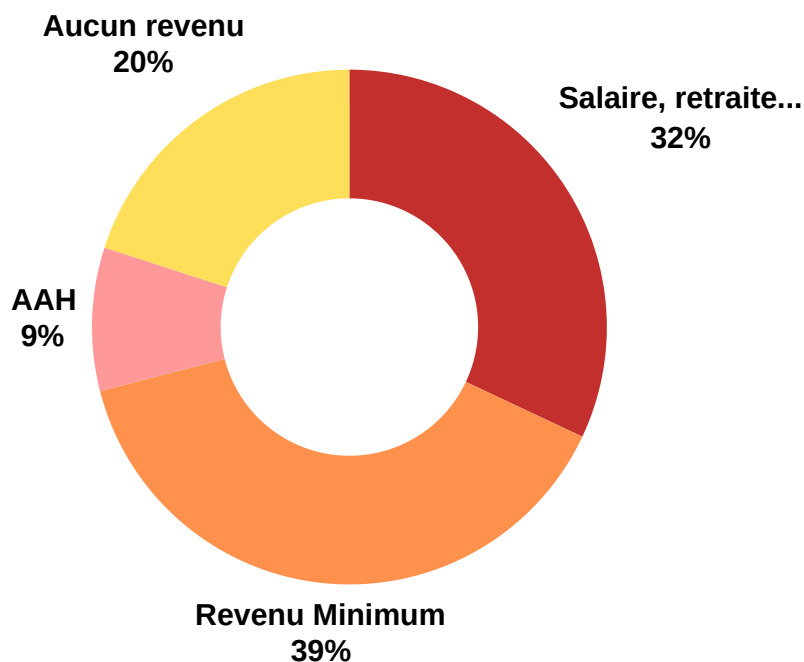
62 personnes sont venues sur le conseil d'autres participants, 93 étaient déjà venus, 26 sont venus spontanément, et 5 via leur conseiller RSA, 2 via Pôle Emploi, 3 via la mairie, 4 via une autre association, 3 via des éducateurs, 1 via un employeur.

Pour 133, la motivation à venir était d'obtenir une meilleure autonomie. 39 voulaient améliorer leur niveau pour travailler. 20 envisageaient une formation qualifiante, 7 souhaitaient accompagner leurs enfants dans leur scolarité. Enfin certains voulaient pouvoir envoyer des mail ou des SMS.

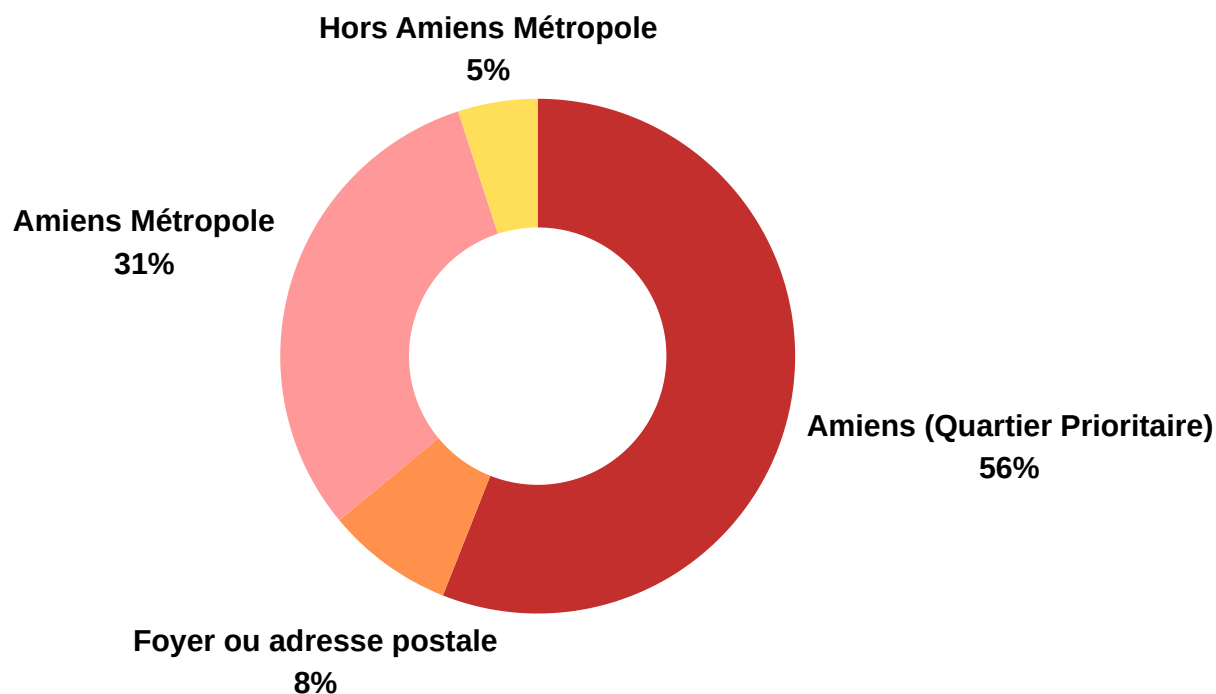
Les formations duraient 25 séances hebdomadaires. Elles étaient animées par 16 bénévoles, des salariés et 1 stagiaire.



Au moins 68% des personnes formées par le CARDAN en 2022 vivaient en dessous du seuil de pauvreté. La plupart des personnes formées par le CARDAN résidaient à Amiens, et très majoritairement dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

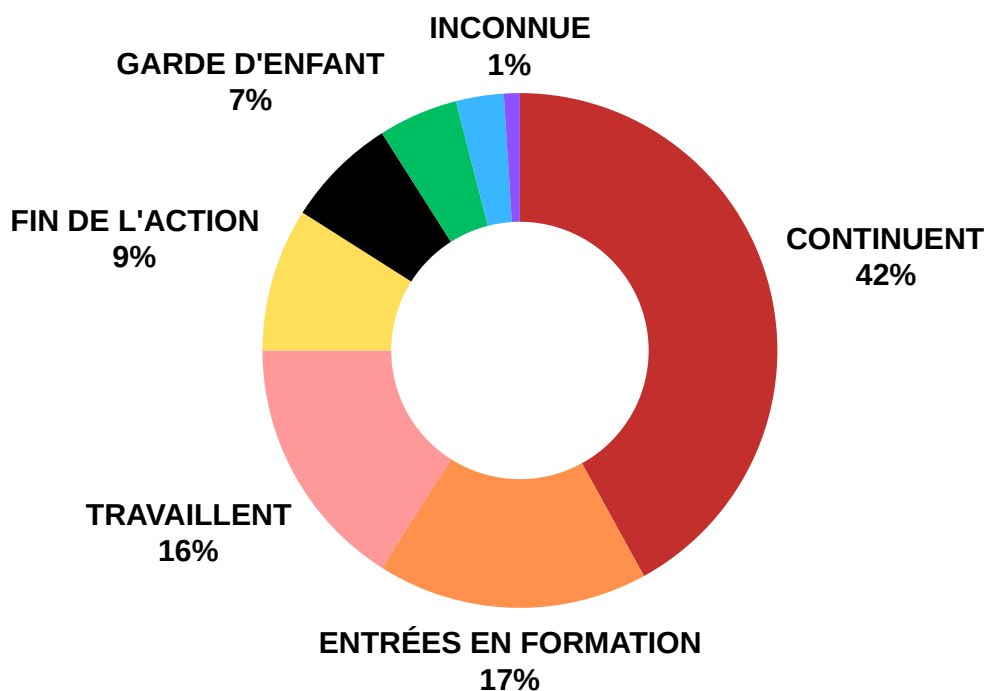


#### NIVEAU DE RESSOURCES DES PERSONNES FORMÉES AU CARDAN EN 2022



#### LIEU DE RÉSIDENCE DES PERSONNES FORMÉES PAR LE CARDAN EN 2022

A la fin de l'année 2022, 42% des personnes formées continuaient leur formation. 27% étaient soit en emploi soit en formation. Les freins à continuer étaient essentiellement liés à un problème de mode de garde, de santé, ou de fin de l'action.



#### RÉPARTITION DES SITUATIONS DES PARTICIPANTS APRÈS L'ACTION

A l'issue de leur formation, 23 personnes étaient arrivées au niveau A1, 33 au niveau A2, 4 au niveau B1. Ces données sont indicatives, aucun test officiel n'ayant été administré. Les freins à progresser étaient liés à des problèmes de concentration, d'absentéisme (36%), ou de difficultés réelles à lire. La plupart peuvent maintenant envoyer des SMS, et commencent à s'exprimer. 2 personnes ont lu 5 livres.



Afin d'affiner l'analyse ci-dessus, le CCAS d'Amiens a sollicité l'expertise du COMPAS pour élaborer un indice de précarité numérique par quartiers à Amiens.

#### LA CRÉATION D'UN INDICE DE PRÉCARITÉ NUMÉRIQUE PAR QUARTIERS POUR AMIENS

Le CCAS d'Amiens a sollicité le COMPAS pour créer un indicateur de fragilité numérique, basé non pas sur des personnes physiques, mais sur les données statistiques de l'INSEE. Cet indicateur permet de prendre en compte l'ensemble de la population, quartier par quartier, et de donner à voir les zones de fragilité du territoire.

L'indice de précarité numérique construit dans le cadre de cette démarche reprend ces différentes approches liées à l'âge, au niveau de formation et au niveau de revenu. Il y ajoute deux variables importantes : l'absence d'emploi ainsi que l'immigration. L'ajout du chômage est lié à l'importance de l'emploi dans la maîtrise du numérique. Beaucoup d'utilisateurs du numérique ont reçu des formations de la part de leur employeur.

L'indice ainsi construit s'appuie donc sur 6 indicateurs :

- l'âge,
- le lieu de vie,
- le niveau de formation,
- l'activité professionnelle,
- le niveau de vie,
- l'immigration.

En fonction de la réalité des territoires, une valeur indiquant la fragilité de ses habitants est calculée.

Le baromètre global correspond à la somme des notes. Plus cet indice est fort et plus le territoire est fragile.

Au total 6 indicateurs forment l'indice de rupture face au numérique. 5 sont notées de 0 à 5 et l'une vaut 0 ou 3. La note maximale possible est donc 28 et marquerait une rupture maximale de la population face au numérique. La valeur de référence pour la France métropolitaine vaut 15.



La ville d'Amiens enregistre une situation équivalente à celle du territoire national avec un indice de rupture numérique de 15 points.

Territoire le moins exposé à la fragilité numérique



SECTEUR SUD

**13**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

Territoires présentant des situations de fragilité numérique avérées



SECTEUR NORD

**23**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

SECTEUR OUEST

**20**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

**INDICE DE FRACTURE NUMÉRIQUE D'AMIENS (SONAR, COMPAS, 2021)**



# Certains quartiers amiénois subissent de plein fouet la fracture numérique :

AMIENS NORD

**21**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

ETOUVIE

**20**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

MARIVAUX

**21**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

FAUBOURG DE HEM

**19**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

## Impact différencié : le cas du quartier Amiens Nord

L'illectronisme est avant tout une problématique sociale. La fragilité numérique est le miroir de situation de précarité, de déterminismes sociaux et de fragilités d'ordres économiques. La situation d'Amiens Nord est en ce sens l'écho de cette forte corrélation :

PART DES 15 ANS ET PLUS  
NON SCOLARISÉS DE BAS  
NIVEAU DE FORMATION

**49 %**

VILLE D'AMIENS : 31 %

IMMIGRÉS DANS LA  
POPULATION

**26 %**

VILLE D'AMIENS : 10 %

INDICE DE  
FRAGILITÉ



**21**

VILLE D'AMIENS : 15

PART DES PERSONNES SANS  
EMPLOI (15 ANS ET PLUS)

**69,5%**

VILLE D'AMIENS : 57,8 %

TAUX DE PAUVRETÉ

**49,7 %**

VILLE D'AMIENS : 25 %

## Les besoins pour l'accès aux droits :

Le COMPAS a développé un indice pour identifier les ménages ayant les plus grands besoins numériques pour accéder à leurs droits, exercer leur fonction parentale ou chercher un emploi. Trois groupes d'usagers ont été retenus : les familles, les demandeurs d'emploi, et les ménages dépendant des prestations sociales.

- Les familles : avec l'importance du numérique pour l'éducation et l'accompagnement parental (notamment via des plateformes comme Pronote ou Parcoursup), l'accès et la maîtrise du numérique deviennent essentiels pour soutenir les enfants.
- Les demandeurs d'emploi : l'usage numérique est crucial pour accéder aux services de France Travail (anciennement Pôle Emploi) et aux offres d'emploi, rendant l'accès à ces plateformes encore plus vital pour eux que pour les travailleurs actifs.
- Les ménages dépendants des prestations sociales : le numérique est indispensable pour accéder aux aides, les renouveler, et consulter les virements, surtout pour les ménages dont une grande partie des revenus provient des aides sociales.

Cet indice repose sur trois indicateurs : la présence d'enfants (6-18 ans), la demande d'emploi, et le niveau de dépendance aux prestations. Les scores, de 0 à 5 par indicateur, donnent une note maximale de 15, indiquant un besoin élevé d'accès numérique. La moyenne nationale en France métropolitaine est de 9. Ces indicateurs aident à adapter les politiques publiques aux besoins numériques des territoires.



La ville d'Amiens enregistre une situation légèrement plus défavorable avec un indice de besoins de 11 points tandis que pour la France Métropolitaine, la valeur moyenne de cet indice est de 9

Territoire le moins exposé aux besoins numériques pour l'accès aux droits



SECTEUR SUD

**7**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

Territoires présentant des besoins d'usages numériques particulièrement importants



SECTEUR NORD

**13**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

SECTEUR OUEST

**13**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

**INDICE DE BESOINS NUMÉRIQUES POUR L'ACCÈS AUX DROITS À AMIENS (SONAR, COMPAS, 2021)**

# Certains quartiers amiénois présentent un indice de besoin plus important :



AMIENS NORD

**15**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

ETOUVIE

**15**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

MARIVAUX

**14**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

SAINT MAURICE

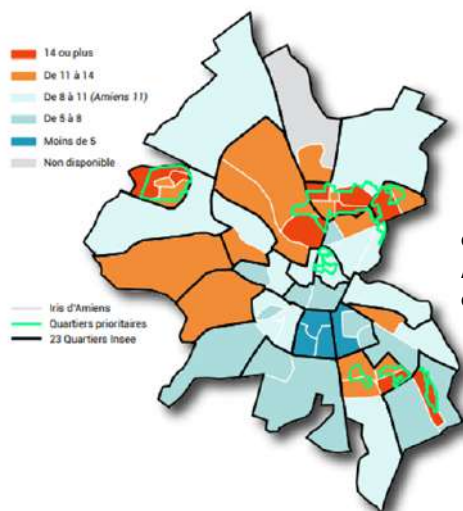
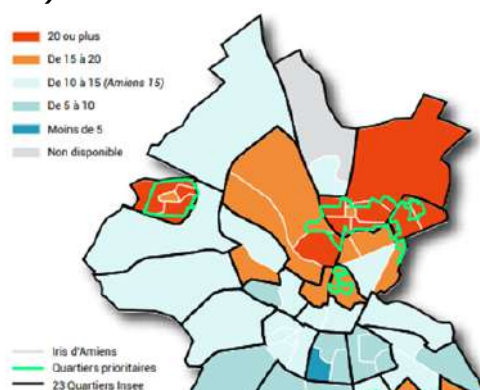
**13**

POINTS D'INDICE DE FRAGILITÉ

Si l'on croise les deux indices, une certaine corrélation apparaît. En effet, les quartiers Nord et Ouest d'Amiens présentent des indices défavorables pour les deux baromètres de l'inclusion numérique.

Au regard de l'indicateur de précarité numérique, la cartographie fait ressortir les quartiers prioritaire Politique de la ville. La carte de la précarité numérique colle donc à celle de la pauvreté.

**CARTOGRAPHIE DE LA RUPTURE FACE AU NUMÉRIQUE POUR LES TERRITOIRES OBSERVÉS (SONAR, COMPAS, 2021)**



**CARTOGRAPHIE DES BESOINS POUR L'ACCÈS AUX DROITS POUR LES TERRITOIRES OBSERVÉS (SONAR, COMPAS, 2021)**



Valeur inférieure à celle d'Amiens

Valeur proche de celle d'Amiens

Valeur supérieure à celle d'Amiens

	Indice de rupture face au numérique	Bas niveaux de formation parmi les 15 ans et plus non scolarisés		Immigré(e)s dans la population		Personnes sans emploi parmi les 15 ans et plus		Taux de pauvreté	70 ans et plus dans la population	
		Nb	%	Nb	%	Nb	%	%	Nb	%
Longpré	nd	162	35,4	23	3,8	265	49,6	nd	67	10,4
Etouvie	20	2 017	45,0	1 373	18,4	3 520	67,3	55,5	346	4,6
Montières	12	527	39,1	116	6,3	859	55,0	17,3	163	8,8
Renancourt	12	543	36,6	128	5,9	863	49,9	17,9	217	10,0
Petit Saint-Jean	13	1 010	34,0	250	6,0	1 737	50,9	23,0	306	7,3
Saint-Honoré/Jeanne d'Arc	10	1 947	24,8	737	5,9	5 658	51,8	17,3	1 037	8,3
Plein Sud	8	771	19,3	380	6,1	2 886	53,7	14,5	582	9,3
Sud-Est	16	2 505	36,0	906	8,9	4 679	58,3	23,1	1 182	11,6
Amiens/Val d'Avre	12	1 254	30,5	647	11,0	2 532	54,3	6,3	757	12,9
Saint-Acheul	12	1 734	25,5	734	7,3	4 275	52,0	14,7	995	9,9
Sainte-Anne/Faubourg de Noyon	9	929	19,7	425	6,0	3 036	49,3	14,6	689	9,6
Henriville	7	584	13,2	414	5,8	3 265	53,1	8,5	739	10,3
Centre Ville	10	487	14,5	530	8,4	3 251	55,7	20,0	480	7,6
Amiens 2/La Vallée	12	437	28,5	152	6,3	1 067	51,4	19,9	193	8,0
Saint-Pierre	15	2 245	33,2	1 044	10,6	4 868	58,1	21,6	1 121	11,4
Saint-Leu	17	439	27,8	604	16,4	2 325	69,1	33,2	179	4,9
Saint-Germain	15	654	32,7	246	7,5	1 679	57,6	29,5	323	9,9
Saint-Jacques/Saint-Roch	11	798	22,2	403	7,4	2 391	50,7	18,4	547	10,0
Faubourg de Hem	19	1 226	44,8	373	10,2	1 866	61,2	23,3	373	10,2
Saint-Maurice	18	2 052	40,3	946	11,8	3 897	60,8	34,0	588	7,3
Saint-Ladre	15	477	33,7	141	7,0	948	59,2	20,7	204	10,2
Amiens Nord	21	2 939	49,0	2 570	26,2	4 952	69,5	49,7	655	6,7
Marivaux	21	1 248	42,5	673	16,2	2 340	71,3	40,5	353	8,5
<b>Amiens</b>	<b>15</b>	<b>26 985</b>	<b>31,2</b>	<b>13 816</b>	<b>10,3</b>	<b>64 018</b>	<b>57,8</b>	<b>25,0</b>	<b>12 136</b>	<b>9,1</b>
Quartiers Nord	23	7 612	40,7	4 989	17,5	14 497	64,5	34,1	2 502	8,8
Quartiers Est	14	5 325	27,2	2 413	8,3	12 636	53,0	13,9	3 103	10,7
Quartiers Centre	16	2 379	22,6	1 783	9,5	9 646	57,3	23,2	1 529	8,2
Quartiers Ouest	20	6 833	40,2	2 649	10,5	11 629	58,5	32,3	1 891	7,5
Quartiers Sud	13	4 836	23,2	1 982	6,1	14 762	53,2	14,9	3 072	9,4
Amiens Métropole	14	35 842	29,7	15 512	8,6	83 511	55,7	20,1	18 155	10,0
Somme	12	145 414	35,1	21 513	3,8	254 057	54,0	16,4	69 184	12,1
France Métropolitaine	15	13 191 616	27,9	6 231 367	9,6	27 170 591	51,3	14,6	8 206 445	12,7

### LES FACTEURS DE RISQUE : INDICE DE RUPTURE FACE AU NUMÉRIQUE (SONAR, COMPAS, 2021)

	Indice des besoins pour l'accès aux droits	Part des revenus issus des prestations		Ménages ayant des enfants de 6 à 18 ans		Chômage estimé@Compas	
		%	Nb	%	Nb	%	
Longpré	nd	nd	62	25,0	36	11,8	
Etouvie	15	31,9	900	33,1	846	31,8	
Montières	10	8,7	146	17,7	145	16,8	
Renancourt	11	9,7	218	23,3	137	13,5	
Petit Saint-Jean	11	11,0	385	20,2	324	16,0	
Saint-Honoré/Jeanne d'Arc	7	7,3	908	13,0	837	13,6	
Plein Sud	6	4,9	510	18,1	336	12,0	
Sud-Est	13	14,9	1 098	23,4	855	20,1	
Amiens/Val d'Avre	12	9,5	568	23,4	395	15,4	
Saint-Acheul	9	6,7	905	18,7	714	15,0	
Sainte-Anne/Faubourg de Noyon	5	5,6	557	14,2	377	10,7	
Henriville	4	2,7	593	15,8	335	10,3	
Centre Ville	5	5,3	253	6,0	421	14,0	
Amiens 2/La Vallée	9	9,9	166	13,2	185	15,3	
Saint-Pierre	10	9,2	718	15,2	698	16,4	
Saint-Leu	10	13,8	123	5,2	354	24,6	
Saint-Germain	9	11,6	185	9,9	239	16,0	
Saint-Jacques/Saint-Roch	6	7,1	398	12,6	369	13,5	
Faubourg de Hem	12	11,3	317	19,4	360	22,6	
Saint-Maurice	13	17,4	767	20,8	760	22,6	
Saint-Ladre	12	9,5	183	20,2	142	17,8	
Amiens Nord	15	29,5	1 074	28,9	1 166	33,4	
Marivaux	14	20,7	383	23,9	468	31,9	
<b>Amiens</b>	<b>11</b>	<b>10,2</b>	<b>11 419</b>	<b>17,5</b>	<b>10 500</b>	<b>17,8</b>	
Quartiers Nord	13	17,7	2 648	22,2	2 723	24,8	
Quartiers Est	11	8,9	2 604	18,5	2 047	15,2	
Quartiers Centre	8	8,4	958	8,2	1 383	15,9	
Quartiers Ouest	13	17,3	2 508	22,9	2 360	21,7	
Quartiers Sud	7	6,8	2 701	16,2	1 988	13,2	
Amiens Métropole	9	8,0	15 783	18,7	11 762	14,7	
Somme	9	6,8	53 811	21,5	33 770	13,2	
France Métropolitaine	9	5,5	5 961 436	20,7	3 683 850	12,3	

### LES FACTEURS DE RISQUE : INDICE DE BESOINS POUR L'ACCÈS AUX DROITS (SONAR, COMPAS, 2021)



## LES INDICATEURS DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE DE LA MED'NUM POUR AMIENS, AMIENS MÉTROPOLE ET LE DÉPARTEMENT DE LA SOMME

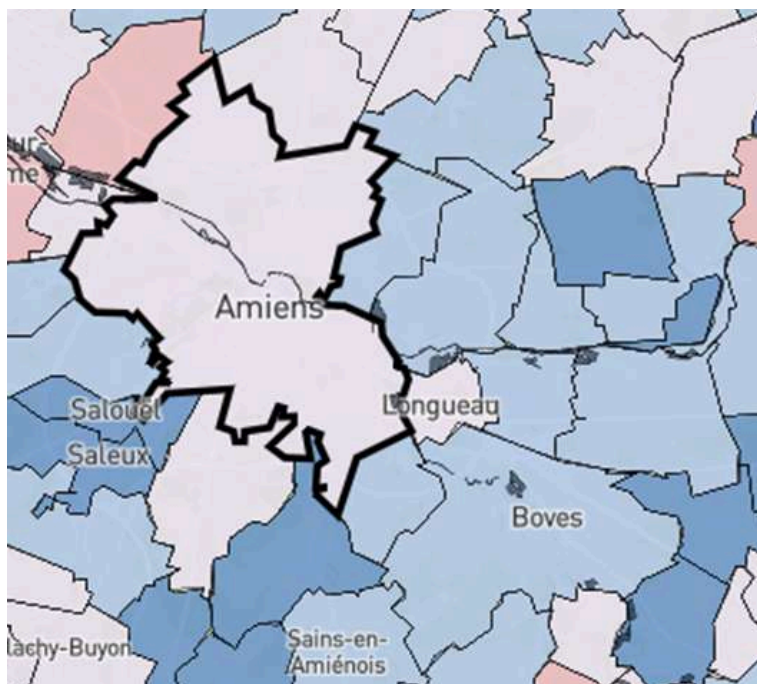
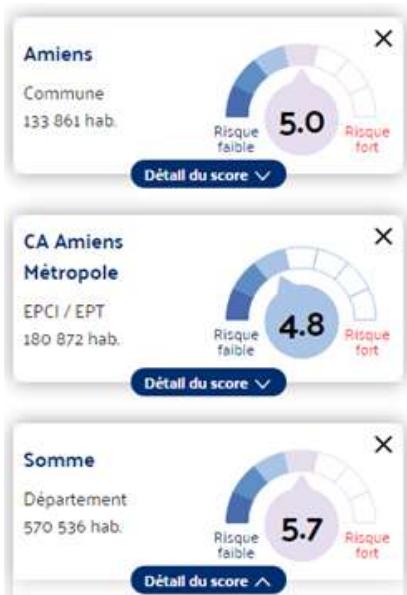
La Med'NUM a elle aussi réalisé un indice de fragilité numérique, pour caractériser l'ensemble du territoire national. Les résultats présentés confirment les informations présentées plus haut.

En matière d'accès aux équipements Amiens Métropole et la ville d'Amiens sont très bien dotés, le risque de non recours pour des raisons de mobilité ou d'existence d'équipement est faible.



### INDICE DE FRAGILE DANS L'ACCÈS AUX BIBLIOTHÈQUES ET AUX SERVICES PUBLICS (MED'NUM)

L'indice de fragilité numérique standard donne à voir Amiens Métropole dans la zone des risques faibles, et Amiens qui entre dans les risques intermédiaires.



### INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE TOUS PUBLICS (MED'NUM)

CARTE DE LA MED'NUM SUR LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE D'AMIENS MÉTROPOLE

L'indice est beaucoup plus élevé si on prend en compte la question de la jeunesse. Cela est essentiellement dû au fort taux de pauvreté des jeunes.



### INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE DES JEUNES (MED'NUM)

# UNE MOSAIQUE D'ACTEURS DANS LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME ET L'ILLETRONISME

Sur Amiens Métropole, une multitude d'acteurs s'engagent pour lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme. En voici le détail.

## LES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME :

Dans la métropole, plus de 20 structures proposent une offre de service favorisant l'accès aux savoirs de base. Cette offre se répartit comme suit :



### AU TITRE DE L'AIDE À LA LECTURE

Les Bibliothèques Municipales, les Médiathèques et les Centres Culturels.



### AU TITRE DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION OU DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La Mission Locale (MILFE), France Travail, Le Conseil départemental (accompagnement des bénéficiaires du RSA), AEFTI et le Centre Académique de Formation Continue (CAFOC) pour la formation de formateurs



### AU TITRE DES ATELIERS D'AUTONOMIE SOCIALE ET DE COMMUNICATION

ALCO, ACIP (culture, sécurité routière, prévention santé, mobilité, ...), CADRHAN, CARDAN, AVA, CENT 80, Croix Rouge, Horozam, Initi'elles, Restos du cœur, Secours Catholique, L'Un et l'autre et Universelles



### AU TITRE DE L'ÉDUCATION

L'Education nationale et l'Ecole de la 2e chance

## LES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETRONISME :

Sur Amiens Métropole, plus de 60 structures proposent une offre de service favorisant l'inclusion numérique (cf tableau en annexe). Cette offre se répartit comme suit :

- 4 avec les bibliothèques
- 3 avec les associations d'éducation populaire ou autres
- 5 avec les Mairies de secteur
- 4 avec les Maisons France Services (3 à Amiens, 1 à Boves)
- 4 avec les Points information jeunesse
- 5 points relais CAF
- 2 avec la CPAM
- 5 avec les Centres sociaux ou Espaces d'Animation et de Vie Sociale (EAVS)
- 5 avec la Machinerie et des tiers lieux numériques, repair café, etc
- 1 avec APF France Handicap
- 3 avec les CCAS (2 à Amiens et 1 à Camon)
- 7 avec les MDSI du Conseil départemental
- 2 avec France Travail
- 2 avec la Mission Locale
- 5 avec les permanences des impôts
- 1 avec Somme Numérique
- 1 avec la Préfecture
- 2 avec un organisme de formation

### Des formations essentiellement tournées vers l'acquisition des savoirs de base

Parmi ces structures, 34 font de la médiation numérique. Celle-ci porte sur :

- Les compétences de base (envoyer des mails, naviguer sur internet, utiliser un ordinateur ou un smartphone, ...)
- Les usages du numérique au service des apprentissages
- Favoriser l'insertion professionnelle
- L'accès aux droits et aux services
- L'accès à la culture

## Un accès libre aux services numériques

17 structures accueillent en accès libre sur réservation, une seule en accès libre, et une sur rendez-vous.

## Un accompagnement qui globalement s'adapte aux besoins de la personne

L'accompagnement numérique s'adapte aux besoins, et peut se faire:

- Uniquement en groupe pour 5 structures
- De façon individuelle ou en groupe pour 14 structures
- De façon individuelle pour 1 structure
- De façon personnalisée pour une structure.

## Des prestations de médiation globalement gratuites

La plupart des structures proposent un accès gratuit à la médiation numérique. 5 donnent un accès gratuit moyennant un abonnement ou une inscription préalable. Une structure fait payer 1€ symbolique l'accès au service. Une seule structure fait payer individuellement chaque prestation.

## Une offre conséquente de créneaux disponibles

9 structures proposent des activités de médiation de façon quotidienne. 6 en proposent de façon hebdomadaire, et 3 de façon occasionnelle. L'offre de service existe donc sur le territoire d'Amiens sans réserve.

## Une aide aux démarches conséquente et variée

Sur Amiens Métropole, 42 structures aident le public dans ses démarches dématérialisées. Parmi elles, 24 apportent un accompagnement spécialisé. Les accompagnements numériques portent notamment sur les démarches suivantes :

- La santé, l'éducation, enfance famille pour 7 structures
- La santé pour 2 structures
- Les impôts, les factures, pour 4 structures
- L'emploi pour 3 structures
- La citoyenneté, l'Etat Civil pour 8 structures
- Les Allocations Familiales, l'assurance retraite, l'assurance maladie, ... pour 4 structures

Dans ce cadre, 18 structures proposent un accompagnement individuellement, deux en groupe, et 7 proposent les deux solutions. 7 proposent un accompagnement dans les démarches par un conseiller numérique.

L'accompagnement dans les démarches est gratuit pour toutes les structures, et leur disponibilité des structures est quotidienne.

### Public accueilli

17 structures accueillent tous les publics. Les autres se répartissent comme suit :

- 3 accueillent les demandeurs d'emploi
- 3 accueillent les citoyens français et les personnes résidant en France
- 1 pour les personnes en situation de handicap
- 1 pour les femmes
- 2 pour les jeunes
- 1 pour les allocataires ayant de très faibles ressources
- 1 pour les publics en formation
- 1 pour les usagers et travailleurs sociaux

### Accessibilité PMR

Parmi les structures recensées, 18 déclarent avoir des locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), et 3 être inaccessibles.

### Accessibilité en transports en commun

La plupart des sites sont accessibles en transports en commun (18 sur 21 déclarés). Cela lève les freins éventuels à la mobilité.

### Itinérance

Parmi les structures offrant des prestations d'inclusion numérique, 6 pratiquent l'itinérance sur le territoire.



On peut donc conclure que le territoire bénéficie de moyens pour accompagner à l'inclusion numérique, les habitants qui en sont éloignés. Cependant, face à l'ampleur de la tâche, il reste des actions à mener ou à renforcer pour accompagner les 25 000 personnes en situation d'illettrisme situées sur le territoire d'Amiens Métropole.

## LES PRECONISATIONS OPERATIONNELLES

Dans le cadre de la présente étude, le CCAS d'Amiens a rencontré de nombreux partenaires pour échanger sur les enjeux de l'illettrisme et de l'illectronisme. Ces échanges ont eu lieu :

- dans le cadre de 36 entretiens individuels
- dans le cadre de réunions thématiques (expérimentation RSA, élaboration de la feuille de route numérique inclusive, déploiement du Pacte Territorial des Solidarités, campagne de subvention aux associations, ...).

Les préconisations sont nombreuses, et peuvent se résumer comme suit pour l'illettrisme d'une part, et pour l'illectronisme d'autre part.







## PRECONISATIONS EN MATIERE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Il est indispensable d'assurer à chacun, en toute équité, l'accès aux savoirs de base et aux compétences clés en situation professionnelle, pour permettre à tous, l'exercice de l'autonomie personnelle et d'une citoyenneté assumée en termes de droits et de devoirs.

Face à cette nécessité, un engagement concerté de toutes les forces en présence, ainsi qu'une évolution des méthodes d'approche et de prise en charge sont nécessaires.

Les préconisations qui suivent, organisées en 5 axes, s'inscrivent dans une logique d'optimisation, de mise en cohérence et de complémentarité des ressources et des initiatives d'acteurs, dans leurs champs de compétences propres.

Elles ont pour but d'impulser et de soutenir des dynamiques partenariales nouvelles, répondant à des besoins mieux identifiés. Elles doivent permettre:

- De donner une cohérence aux diverses initiatives en matière de lutte contre l'illettrisme
- D'optimiser l'efficacité des interventions en favorisant les partenariats et les synergies







# **AXE 1.**

## **Animation et appui aux acteurs**

- Faire connaître la question de l'illettrisme et sensibiliser décideurs (élus, chefs d'entreprise, etc.), monde associatif et grand public (débats, conférences, articles, etc.) Faire connaître ce qui marche à ceux qui se demandent comment faire (forum permanent des bonnes pratiques, achat et mutualisation d'outils, ...)
- Coordonner l'information et la communication sur le plan intercommunal. Rassembler sur un seul document ou support l'ensemble des outils de formation existant sur le territoire et par sous thème (enfance, jeunes, adultes, salariés en entreprise), créer un n° vert, valoriser des supports de communication verbale ou picturale
- Mettre en réseau des acteurs notamment par l'organisation de rencontres régulières. Articuler les dispositifs de prévention et de lutte contre l'illettrisme, développer le benchmarking pour connaître les expériences innovantes et efficaces ailleurs en France,
- Contribuer à la coordination des décisions et des actions sur les territoires (local, métropolitain, départemental, régional) et évaluer les impacts des politiques. Participer à l'élaboration du plan régional, veiller à l'utilisation des moyens, rechercher de nouveaux financements, adapter la réponse aux besoins des quartiers), définir et formaliser les modalités de financement des actions (conférence des financeurs), proposer des appels d'offre pour répondre aux besoins.



- Elaborer un diagnostic régulier des besoins (se doter des outils d'analyse partagée en lien avec l'INSEE, l'Education Nationale, et l'armée), élaborer un cadre de référence partagé. Formaliser une trame de questionnaire commune à tous les acteurs pour définir les besoins des publics.
- Définir des objectifs stratégiques partagés en référence aux besoins clairement identifiés
- Formaliser un programme d'action triennal 2024-2027 avec des indicateurs de suivi des réalisations en concertation avec les partenaires. A travers un guide méthodologique pour élaborer, suivre et évaluer le plan
- Impliquer tous les acteurs potentiels: pouvoirs publics, partenaires sociaux, entreprises, société civile, en mettant un accent particulier sur le rôle du Rectorat au titre de la prévention de l'illettrisme
- Conclure des accords volontaristes avec les partenaires (réseaux de l'éducation, partenariats pour prévenir l'illettrisme, démultiplier l'action auprès des familles et des salariés en situation d'illettrisme, ex : UDAF, FOL, Croix Rouge, etc.).
- Mener un programme de professionnalisation des acteurs associatifs et professionnels (DRH, Pôle Emploi, Mission Locale, CCI, etc.) Améliorer les compétences de base des salariés en formation notamment dans le monde associatif, actions de formation de formateurs
- Soutenir financièrement les acteurs dans la durée. Stabiliser le modèle économique des structures accompagnant à l'acquisition des savoirs de base et à l'inclusion numérique



# AXE 2.

## Prévention de l'illettrisme

- Aider au montage de projets (appui aux bénévoles et formateurs, aux associations, aux organismes de formation et aux diverses institutions)
- Rechercher des financements pour soutenir les projets (ex : fondation SNCF, caisse des dépôts, fondation BTP Plus dans le secteur du bâtiment, la Poste, etc.)
- Prendre en compte l'impact des conditions de vie dans l'apprentissage car l'illettrisme est facteur de paupérisation. (REAAP, lieux d'accueil parents enfants, médiation familiale, ...)
- Prendre appui sur le DRE pour certaines situations, tutorat scolaire, développement de services civiques spécial « illettrisme »,
- Former les personnels d'accueil, des crèches, des CLSH, des bibliothèques, les ATSEM, les assistantes maternelles, les conseillers sociaux, SPQ, à détecter l'illettrisme chez les parents, renforcer l'accueil des enfants de moins de 3 ans en difficulté sociale,
- Créer des jardins d'éveil pour les enfants de publics les plus en difficulté, des actions éducatives en lien avec la CAF, former les ATSEM à la mise en place d'activités autour du livre,



- Rechercher des solutions de mode de garde pour permettre aux mères de familles de suivre leur formation jusqu'au bout..
- Encourager la formation en milieu carcéral
- Favoriser le repérage et la formation des personnes accompagnées par la MDPH
- Promouvoir la lecture dans les associations socio-culturelles, la formation des bénévoles à la lecture à voix haute et des animateurs à la littérature jeunesse, aux nouveaux outils multimédias sur la lecture, concours d'écriture en CP, production collective d'écrits, création d'un projet de développement local autour de la lecture,
- Créer une Maison France Services dans les secteurs qui en sont dépourvus (Secteur Est et Centre d'Amiens Métropole.
- Remettre en place un dispositif de type « URLIP » pour faire le diagnostic de chaque personne et définir le plan d'accompagnement nécessaire. Cette plateforme d'accueil et d'orientation vers la formation sera la porte d'entrée du dispositif, permettant un repérage et un diagnostic précoces.







# AXE 3.

## Accompagner les 16-25 ans

- Permettre une meilleure prise en compte des situations d'illettrisme par les conseillers Mission Locale
- Accompagner systématiquement les situations repérées aux JAPD
- Améliorer le repérage des jeunes
- Cibler, prioritairement, le public jeune ainsi que les personnes en situation d'exclusion
- Intégrer dans les dispositifs « jeunes » la thématique du décrochage scolaire ;
- Privilégier le territoire Nord, le plus touché par l'échec scolaire.
- Intégrer la lutte contre l'illettrisme dans les CFA via le projet d'établissement
- Développer une ingénierie pédagogique en appui sur l'alternance et au service des « apprentissages de base »
- Encourager la contribution des entreprises à l'acquisition des compétences de base par tous les apprentis et Parrainer des Jeunes

A photograph showing two people in business attire shaking hands over a laptop on a desk. The image is semi-transparent and serves as a background for the title.

# **AXE 4.**

## **Savoirs de base et monde du travail**

- Rendre plus lisible et visible les offres de formation
- Evaluer les impacts des actions de formation de base proposées aux salariés d'Amiens Métropole
- Renforcer la prise en compte des situations d'illettrisme par les conseillers France Travail
- Mener une action de repérage et d'accompagnement à Amiens Métropole en donnant des moyens de formation (employeur modèle)
- Renforcer la formation des chefs de services et d'unité au dépistage de situations
- Accompagner les adultes en s'appuyant sur leurs capacités ou compétences
- Améliorer les compétences de base des salariés en formation notamment dans le monde des associations et entreprises intermédiaires
- Revisiter le repérage des adultes et Structurer un dispositif de sensibilisation des entreprises en lien avec la CCI
- Créer un groupe pilote d'entreprises



Dans le cadre de ce plan, la question du suivi et de l'évaluation doit être travaillé, en rendant lisible et visible :

- Un bilan annuel des actions
- La mesure de progrès des publics
- La mesure de l'implication des acteurs
- La mesure de niveau de formation des personnels

Ainsi chaque acteur doit connaître le nombre de jeunes détectés par la mission locale, la PJJ, dans la population pénitentiaire, à l'occasion des Journées de la Défense Nationale, à la fin du primaire ou du collège, , etc.

De même tous les acteurs du territoire doivent connaître le nombre de bénéficiaires de formations, le nombre de places en écoles de la 2e chance, les places de formation disponibles, etc.





# AXE 5.

## Organiser une gouvernance de proximité

Il est préconisé de créer un Comité de Pilotage, à vocation plus stratégique, qui pourrait être présidé par le CCAS d'Amiens, et qui pourrait assurer la coordination des acteurs à l'échelle de la métropole, l'animation des commissions, la capitalisation des travaux et l'évaluation des résultats obtenus. Il pourrait être composé des acteurs suivants : Etat, Région, Rectorat, Inspection Académique, Amiens Métropole, Ville d'Amiens, Conseil départemental, France Travail, Mission locale, ANCLI, Rectorat, CCAS, coordination des journées d'appel, DRE, etc. En complément de ce comité de pilotage, un comité technique pourrait être organisé en groupes de travail, portant sur 4 thématiques:



### 1 « APPUI AUX ACTEURS »

Animé par le CCAS d'Amiens (service inclusion numérique), composé des acteurs suivants : ville d'Amiens, Amiens Métropole service communication, Contrat de Ville, France Services, service formation, DRH, CCAS, INSEE, associations de lutte contre l'illettrisme, etc.



### 2 « PRÉVENTION DE L'ILLETTRISME À L'ÉCOLE »

Atelier animé par l'Education Nationale composé des acteurs suivants : Inspection d'académie, associations de parents d'élèves, DRE, PEG, Contrat de Ville, CLAS, Conseil départemental, CAPS, ALCO, responsable éducation jeunesse Amiens Métropole, ...



### 3 « ACCOMPAGNEMENT DES 16-25 ANS »

Atelier animé par la mission locale, composé des acteurs suivants : France Travail mission locale, CCAS, Cardan, Conseil régional, Conseil départemental, service éco Amiens Métropole, organisateurs de chantiers jeunes, Contrat de Ville, Maisons France Services, établissements scolaires, centres d'apprentissage, Académie, ...



### 4 « ADULTES ET LE MONDE DU TRAVAIL »

Atelier animé par France Travail, composé des acteurs suivants : CCI, service éco Amiens Métropole, France Travail, associations et entreprises intermédiaires, fédérations professionnelles, Contrat de Ville, CCAS, France Services, Conseil départemental, Conseil régional, ...

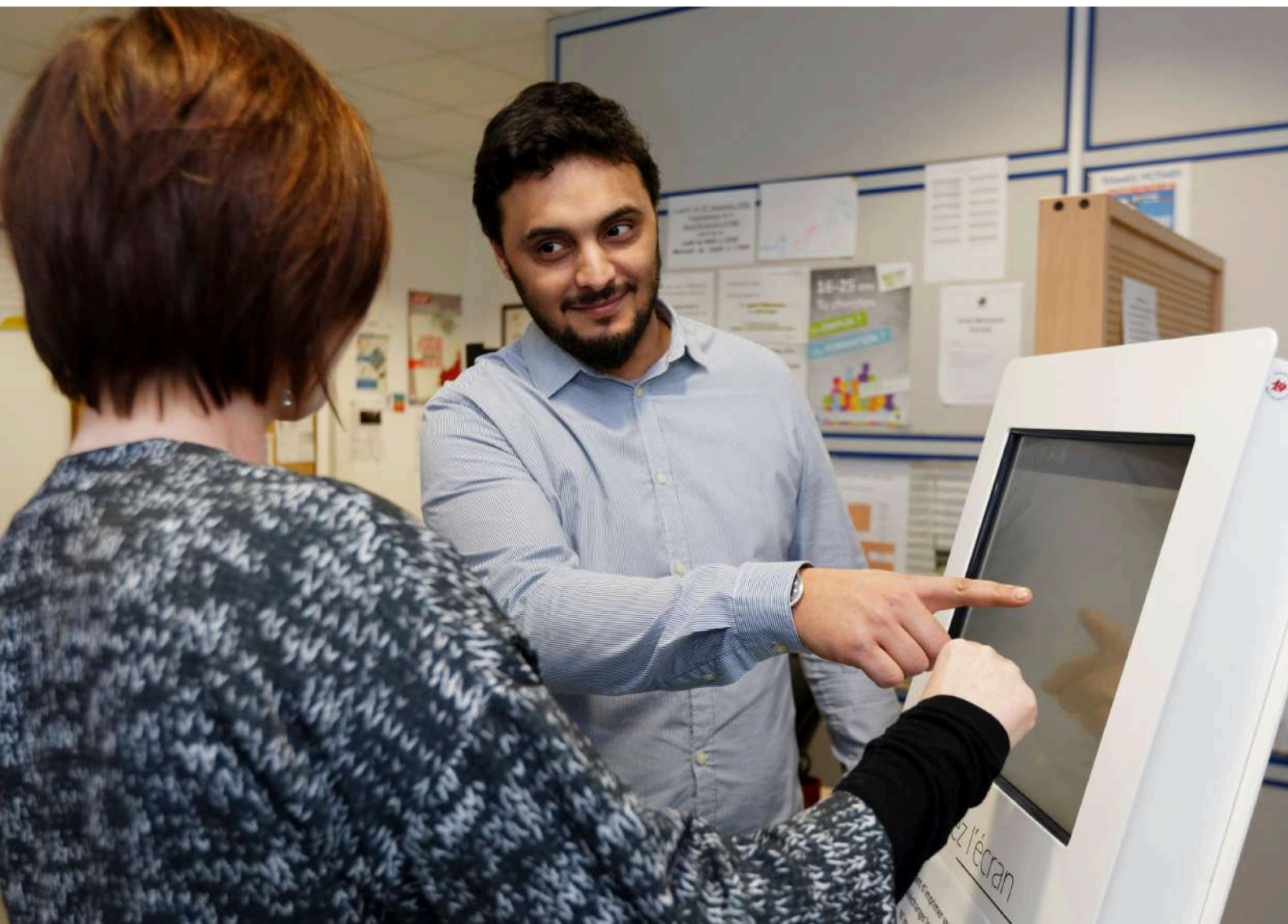




## PRECONISATIONS EN MATIERE D'ILLETRONISME

Comment penser la nouvelle relation à l'utilisateur en intégrant la révolution numérique dans l'action sociale ? Comment garantir l'accès de tous au numérique ? Comment favoriser les échanges et prendre en compte l'avis des Amiénois avec le numérique ? Comment construire une offre sociale adaptée aux nouveaux modes de vie de nos habitants ? Comment garantir le bien vivre ensemble dans un tel contexte de mutation ?

De nombreuses préconisations ont été exprimées dans ce domaine qui se déclinent en sept axes.





# **AXE 1.**

## **Inventaire et la cartographie des moyens disponibles**

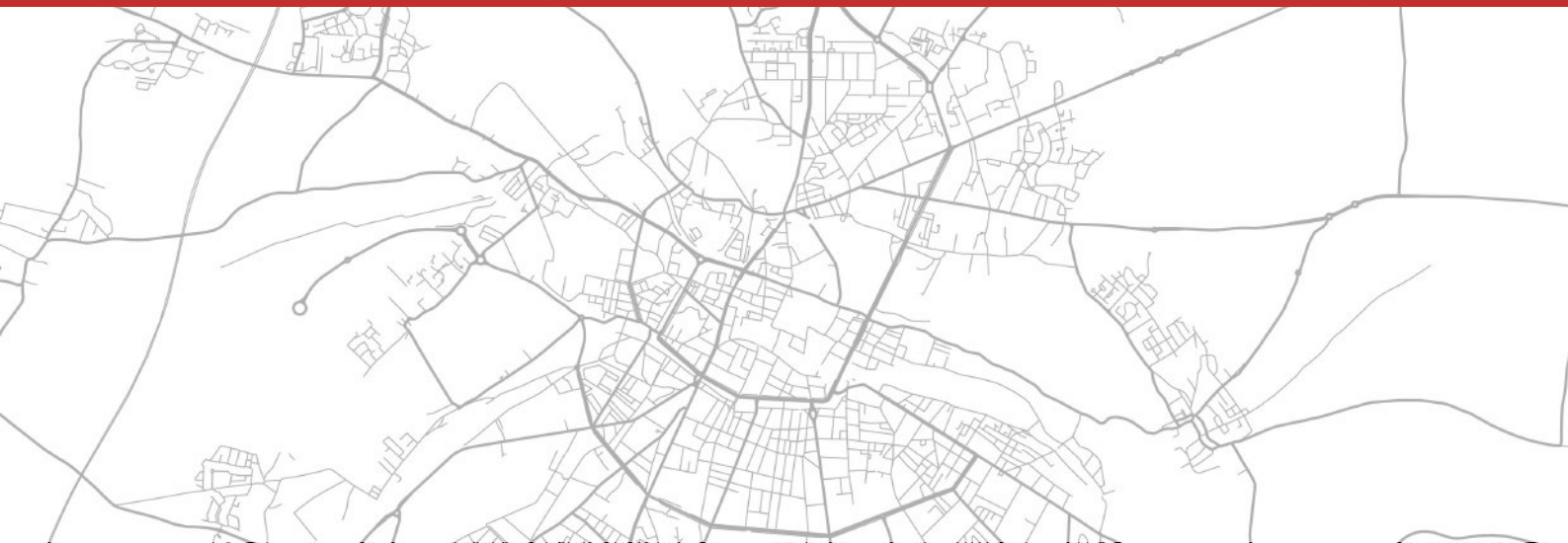
### **FAIRE L'INVENTAIRE DES MOYENS DISPONIBLES :**

De nombreuses actions ont déjà été menées à Amiens pour favoriser l'accès aux nouvelles technologies. Elles ont été recensées, en coopération avec le SIIILAB, sous forme d'une cartographie. La cartographie a été réalisée en structurant les rubriques selon les items suivants, qui ont besoin d'être revisités et qui pourraient être complétés: Les rubriques souhaitées par les partenaires sont les suivantes :

- accéder ponctuellement et gratuitement à un ordinateur
- acheter un ordinateur ou un téléphone
- réparer son ordinateur ou son téléphone
- se former en bureautique
- se former à l'usage du smartphone ou de la tablette
- faire des démarches administratives en ligne
- entretenir son ordinateur
- chercher un emploi sur internet
- bénéficier d'un service de traduction en ligne
- se connecter au wifi public depuis son ordinateur ou son smartphone
- souscrire à une offre mobile et/ou internet personnelle à tarif social

Il conviendrait d'associer tous les acteurs à la démarche d'inventaire.





### DÉFINIR LE SUPPORT DE CET INVENTAIRE ET SA MISE À JOUR :

Cette carte est actuellement accessible sur le site internet de la DREETS. Elle doit être modernisée et mise en valeur, notamment sur le site de chaque partenaire. Il conviendrait que des supports de communication FALC accompagnent la promotion de cet outil (vidéos FALC). Cet outil doit être mis à jour très régulièrement, et notamment systématiquement une fois par an, La question des moyens de mise à jour ne doit pas être négligée (définir quelles modalités de mise à jour). Cet outil doit également être largement diffusé auprès des publics, et les travailleurs sociaux doivent être formés à son usage.



# AXE 2.

## Former les habitants à l'usage du numérique

Il est indispensable de permettre au public d'accéder aux outils numériques (tablettes, ordinateurs, smartphones), mais aussi organiser la formation de ce public, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs du territoire.

### LE REPÉRAGE DU PUBLIC

Cette étape commence par le repérage du public, et l'évaluation des besoins. Un diagnostic simple et rapide, construit sur l'expérience d'Emmaüs Connect et de WetakeCare, permet de définir le besoin de chaque Amiénois et d'orienter vers le bon acteur de formation. Ce repérage pourrait devenir systématique dans tous les accueils, et notamment dans les accueils sociaux (Conseillers sociaux, agents d'accueil, animateurs senior, médiateurs MFS, MDSI, MDPH, ...). Il faut donc s'entendre sur le format du questionnaire, son administration et les suites qui y seraient données.

### LA FORMATION DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Le métier de formateur multimédia ne s'improvise pas. Veiller à la qualité des formateurs implique de s'associer avec l'université, les centres de formation pédagogique, le CNFPT pour inclure cette pédagogie dans de nombreux programmes de formation.



Il est essentiel de bénéficier du catalogue du CNFPT pour former les médiateurs et aidants numériques. En collaboration avec le CNFPT, le SIILAB, Somme Numérique, les Assembleurs, le Conseil départemental, et le CCAS d'Amiens, il serait pertinent de contribuer à l'élaboration d'un cahier des charges pour la formation des médiateurs, qui pourrait être intégré au catalogue du CNFPT.

La formation devrait couvrir trois axes :

- Maîtrise des outils : allumer un ordinateur, créer et utiliser une adresse mail, etc.
- Recherche et utilisation de l'information : s'inscrire, payer, et prendre rendez-vous en ligne, etc.
- Enjeux sociaux du numérique : e-réputation, contrôle parental, arnaques, etc.

Ces trois types de formation, organisés en 10 à 12 séances sur plusieurs semaines, doivent inclure un accompagnement humain pour éviter les décrochages. Enfin, un volet d'assistance post-formation est crucial pour répondre aux questions qui surviennent après le parcours.

## FINANCER CES FORMATIONS

Financer ces formations, implique de fédérer l'ensemble des institutions du territoire pour et de formaliser et coordonner les financements (politique de la ville, CNSA, RSA, Plan National de Lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion-PNLPI, projets européens, ...). Les fondations et le secteur privé doivent aussi être impliqués dans le financement (CAF, CPAM, Caisses de retraite, fondations des fournisseurs d'accès, etc.).

La question de la tarification des prestations et à la contribution de chaque usager selon ses ressources a été posée (gratuité ou non ?). La gratuité semble indispensable pour tous les acteurs interrogés..





## **AXE 3.**

# **Former le personnel aux pratiques professionnelles intégrant le numérique**

La formation des personnels aux nouvelles pratiques professionnelles liées au numérique a été abordée à maintes reprises. Pour rendre les usagers autonomes dans leurs démarches, il est crucial de transformer profondément l'approche des professionnels. Désormais, les entretiens doivent se dérouler côte à côte, en partageant l'écran de l'ordinateur. Cela implique plusieurs axes de travail :

- Évaluer rapidement le niveau numérique des usagers.
- Encourager les usagers à remplir eux-mêmes les informations requises.
- Identifier les lacunes des usagers en matière d'outils numériques.
- Orienter et accompagner vers des organismes de formation, des fournisseurs d'accès ou de matériel adaptés.
- Connaître les sites facilitant les démarches (simulateurs de droits, inscriptions en ligne, etc.) et apprendre aux usagers à les utiliser de manière autonome.
- Créer des actions collectives (accompagnement budgétaire, santé, etc.) intégrant systématiquement l'outil numérique comme support de formation.
- Déployer des actions de proximité, notamment dans les quartiers prioritaires et les zones rurales.



Un plan de formation doit être élaboré pour les personnels d'Amiens Métropole, des CCAS et du Conseil départemental (MDSI). Pour garantir une adhésion large, il serait pertinent de commencer par des outils numériques utiles aux travailleurs sociaux (coffre-fort numérique, traducteurs en ligne, simulateurs de droits, etc.). Ce plan devra inclure un cahier des charges précis dans le catalogue du CNFPT.

Il est également recommandé de rassembler les centres de formation (universités, IRTS, etc.) pour coordonner les stratégies et de visiter l'IRTS de Loos Les Lille afin de mieux comprendre les enjeux futurs de formation, tels que les MOOC.



# AXE 4.

## Adapter les outils du travail social aux évolutions numériques

Le territoire d'Amiens Métropole doit s'adapter aux innovations technologiques qui simplifient les démarches administratives, allègent le travail administratif des équipes sociales, et améliorent la compréhension des dispositifs et des démarches par les usagers. L'adaptation au numérique peut être un excellent vecteur d'amélioration de la relation à l'utilisateur, pourvu que la qualité de la relation humaine soit systématiquement recherchée au travers des innovations technologiques. Cela doit être une priorité de la feuille de route de la DSI d'Amiens Métropole en matière d'inclusion numérique, en cours d'élaboration.

Une veille technologique permanente et poussée doit pouvoir être assurée, bien au-delà du cercle de l'action sociale, très en retard sur ce sujet. Il convient de s'inspirer des télé-services, qui ont plusieurs années d'avance dans la compréhension de ces phénomènes (paiement en ligne, téléservice, numéro d'assistance, prise de rendez-vous en ligne, coffre-fort numérique de l'utilisateur, communication par SMS, questionnaires de satisfaction en ligne, ...), le tout dans une démarche FALC.

Le déploiement d'un portail de services en ligne ergonomique et FALC est indispensable pour rendre lisible et visible l'offre d'inclusion numérique. Mais ces nouvelles démarches doivent être systématiquement sécurisées d'une part, et s'inscrire dans le cadre du RGPD d'autre part. Elles doivent par ailleurs être multi-partenariales pour offrir autant que possible une porte d'entrée unique.



### LE COFFRE-FORT NUMÉRIQUE POUR LES USAGERS :

Inscrit dans les priorités du Plan National de Lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion, le coffre-fort numérique a été testé à Amiens depuis plusieurs années. Il est indispensable de le déployer systématiquement auprès des Amiénois les plus fragiles afin de faciliter leur accès aux droits. Cette action doit être couplée avec la formation Aidants Connect.

### LA FORMATION AIDANT CONNECT POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Aidants Connect est un service public numérique permettant à des aidants professionnels d'accompagner en toute sécurité des usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Actuellement très peu de professionnels sont formés à Aidant Connect sur Amiens Métropole. Le but est que chaque travailleur social, conseiller ou médiateur numérique soit labellisé Aidant Connect.

### ACCEO, LE TRADUCTEUR EN LIGNE :

Le dispositif Acceo permet de traduire en direct plusieurs langues en instantané, dont la langue des signes. Les agents d'accueil, les travailleurs sociaux, les associations qui accompagnent les réfugiés, doivent être formés à son usage pour permettre un gain de temps et une amélioration de la qualité de la relation à l'utilisateur. Il conviendrait de poursuivre son déploiement au plus près des lieux fréquentés par le public en difficulté avec la langue.

### LES SMS D'ALERTE OU D'INFORMATION :

Des SMS ou des messages vocaux automatiques peuvent être adressés aux Amiénois pour les alerter en cas de danger (canicule, grand froid, inondation, incendie, ...), ou pour rappeler la date d'un rendez-vous ou d'une animation. Le déploiement doit se poursuivre, et s'inscrire dans la structuration du parcours d'accompagnement du public.





## LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION EN LIGNE :

Le diagnostic donne à voir un manque important en matière d'évaluation, de suivi et de mesure d'impact. De nouveaux outils de questionnaires de satisfaction en ligne existent. Ils permettent de prendre l'avis de l'habitant ou de l'utilisateur et d'avoir un retour qualitatif extrêmement rapide. L'administration d'un questionnaire permettrait d'être beaucoup plus en contact avec le public. Ces outils doivent être développés pour:

- S'inscrire dans le souci d'une démarche qualité du service rendu
- Mesurer l'impact des actions entreprises en vue d'éventuelles corrections.

Il conviendrait de se coordonner entre tous les acteurs pour définir les formats de questionnaires et rendre ainsi plus lisible et cohérent le parcours d'accompagnement des habitants.

## LES SIMULATEURS DES DROITS ET L'ACCÈS AUX DISPOSITIFS SOCIAUX EN LIGNE:

La Caisse d'Allocation Familiale (CAF) et l'Etat ont été parmi les premiers à créer un simulateur des droits. Il permet en quelques clics très simples de savoir si l'on est concerné par une aide sociale. Très ergonomique, rédigé en langage FALC, le simulateur de la CAF peut faire gagner énormément de temps au public. Il n'est pas forcément connu de tous les travailleurs sociaux. Il pourrait très utilement être installé dans le portail de services à l'utilisateur si celui-ci voyait le jour. Il conviendrait de réfléchir à l'élaboration de simulateurs de droits pour d'autres dispositifs.

De même plus de 300 démarches sociales ont été dématérialisées sur le site service public.fr. Il conviendrait de développer l'information et l'accès à ces dispositifs au travers d'un futur portail numérique des solidarités, mais aussi en communiquant largement sur les dispositifs dématérialisés, et en incluant ces éléments dans les formations du public et des travailleurs sociaux et médiateurs.

# AXE 5.

## Adapter la communication des acteurs au numérique

L'accompagnement au numérique exige de repenser la stratégie et les outils de communication des institutions. Les technologies, notamment les réseaux sociaux, offrent des solutions pour diffuser des messages plus clairs et accessibles. Cependant, ces messages doivent être compréhensibles par tous, sous peine de créer du non-recours. Le co-design (design thinking) pourrait aider à développer des services et supports de communication inclusifs.

### DÉPLOYER LE FALC

Il est essentiel d'adopter une communication ascendante plutôt que descendante. Jusqu'à présent, les institutions utilisaient un langage administratif souvent peu compréhensible. Le numérique offre l'opportunité d'une communication universelle et accessible. Amiens Métropole, la Ville d'Amiens et le CCAS pourraient intégrer le Facile à Lire et à Comprendre (FALC) comme norme de communication, avec la possibilité d'étendre cette démarche à d'autres administrations et associations.

### DÉPLOYER LA VIDÉO COMME SUPPORT DE COMMUNICATION UNIVERSELLE

La vidéo et les tutoriels rendent l'information accessible aux non-voyants, personnes en situation d'illettrisme ou ne maîtrisant pas le français. Un plan de création de supports FALC doit être déployé pour rendre la communication institutionnelle inclusive, incluant la formation des créateurs de contenu. Le FALC doit figurer dans le plan de formation du CNFPT.



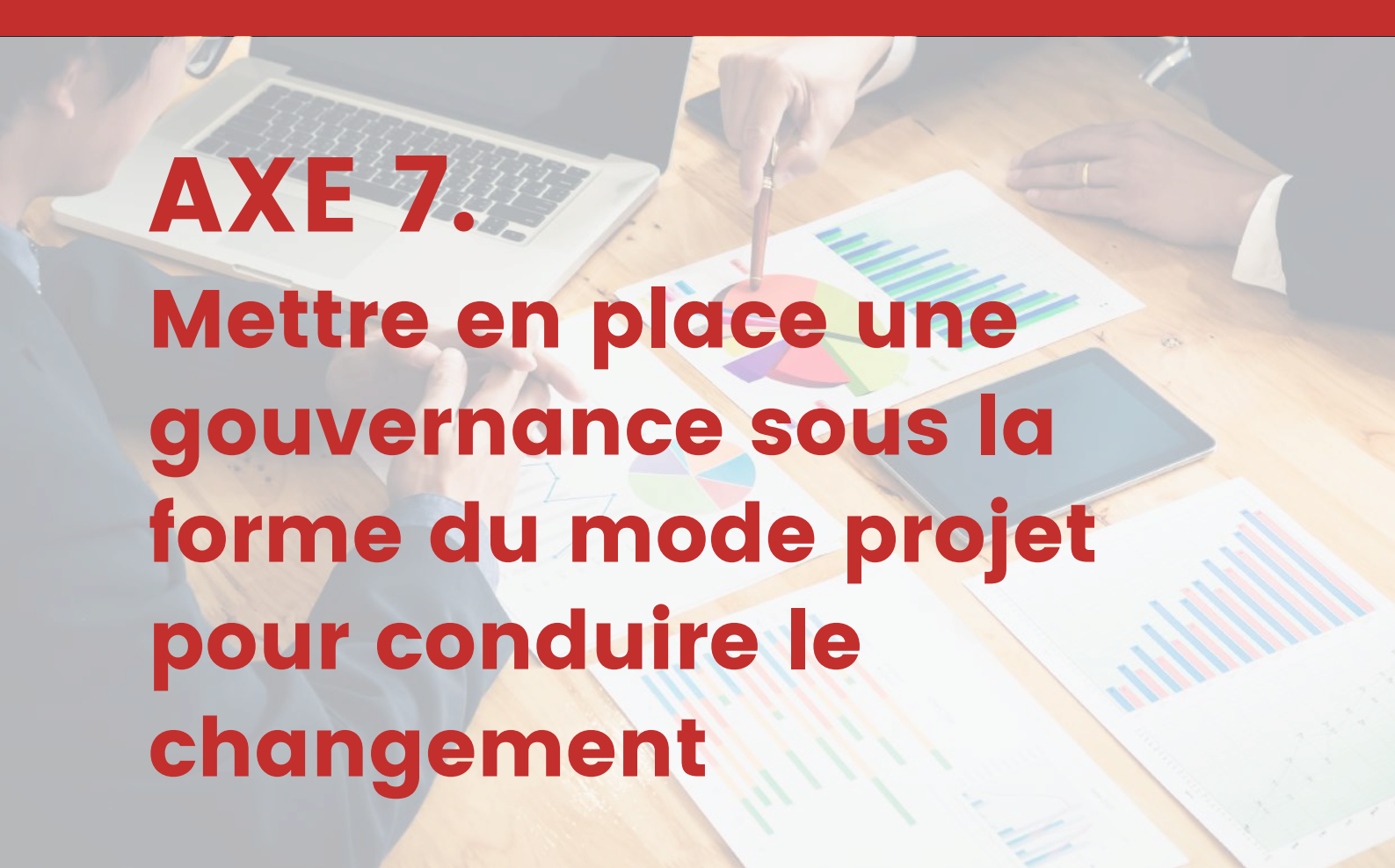
# AXE 6.

## Adapter les locaux aux nouvelles formes d'accueil que génère le numérique

L'adaptation du travail social au numérique passe par une adaptation de l'accueil et de l'accompagnement du public. Les entretiens s'effectueront de moins en moins dans un face à face entre l'usager et le travailleur social (l'ordinateur servant de frontière !).

Dorénavant le travail social devra se faire côte à côte, avec une tablette partagée ou une borne de service que remplira l'usager avec l'aide du travailleur social. Il faudrait donc réaménager les locaux pour garantir une confidentialité, une convivialité, et une proximité en toute sécurité.

L'usage de bornes numériques, d'agents d'accueil médiateurs en pré-accueil, impliquera aussi de radicalement modifier la configuration des locaux( cf accueil CAF ou CPAM). La mise en œuvre ces nouvelles formes d'accueil, pourraient se déployer dans les projets de locaux d'accueil à venir sur Amiens Métropole, au centre-ville (anciens locaux de la CPAM) et dans le secteur Est (Mairie de Proximité)

A photograph of a business meeting around a wooden table. A person's hand is pointing at a colorful pie chart on a document. Other documents with bar charts and a laptop are visible on the table.

# **AXE 7. Mettre en place une gouvernance sous la forme du mode projet pour conduire le changement**

L'élaboration d'un plan numérique pour favoriser la relation à l'utilisateur a des incidences dans de nombreux domaines. Mais c'est parce que ce chantier aura été réfléchi dans sa globalité qu'il aura toutes les chances d'aboutir positivement.

Amiens Métropole doit associer largement les élus, les partenaires, les agents, les services informatiques, pour que ce projet soit partagé et porté par tous. L'adhésion générale est indispensable au déploiement de l'inclusion numérique dans de bonnes conditions.

Le pilotage du plan pourrait être assuré par les instances suivantes :

- Un comité de pilotage animé par le CCAS d'Amiens, qui se réunirait deux fois par an pour préparer les orientations stratégiques en matière d'inclusion numérique. Ce comité de pilotage comprendrait le Conseil Régional, le Conseil Départemental, la CAF, Somme Numérique,
- Un comité technique en charge de la mise en œuvre du plan pour l'inclusion numérique, co-animé par le directeur de la DSI et la Directrice de la Cohésion Sociale et du CCAS.



AMIENS

Ville d'**Amiens**  
amiens.fr



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

DES  
**PACTE**  
**SOLIDARITÉS**

**ANLCI**  
Agence nationale  
de lutte contre l'illettrisme

