

► *L'illectronisme définit l'état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques. On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques – ordinateurs, téléphones intelligents, etc. – et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet – remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web. Vaste problème social, qui vient d'autant plus accentuer leurs difficultés face au système de santé et de prévention qui, de son côté, connaît une informatisation et une numérisation croissantes, et accentue les inégalités sociales.*

*Il ne s'agit pas de prendre position sur les évolutions de notre société, mais d'accompagner au mieux celles et ceux qui en pâtissent le plus. Le défi est impressionnant, tant le nombre de ces personnes, familles, personnes isolées, âgées, est de taille et se concentre autant dans les quartiers défavorisés que dans les zones excentrées, privées de l'accès au réseau internet.*

*La montée en compétences des professionnels sociaux et de santé, et l'adaptation de leur accompagnement des publics, est incontournable. Il rejoint également l'ambition de créer davantage d'empowerment, de capacité des individus les plus éloignés, à prendre ou reprendre la maîtrise de leur communication avec le monde. Quelques exemples témoignent de ces dynamiques initiées au cœur des quartiers les plus touchés en Île-de-France. Bonne lecture ! ■*

Lise Janneau

Directrice adjointe de la Santé publique

## LE THÈME DE LA SEMAINE

### L'illectronisme en santé

► Avec l'apparition des smartphones et l'accès au numérique facilité il y a une dizaine d'années, nombre de services administratifs **dans le champ de la santé et des droits sociaux** se sont **convertis au numérique**, jusqu'à peu à peu **délaisser leurs relais traditionnels** pour porter uniquement leur développement **qu'uniquement via des plateformes ou des sites internet**.

Par cette transformation, **le handicap vécu et la vulnérabilité engendrée s'accroît** pour les personnes **ne sachant pas se servir des ressources numériques** courantes et celles **n'ayant pas accès à Internet**.

Sachant que « **tout le monde à un moment donné peut se retrouver en situation d'illectronisme** » (PIMMS de Sevran), la **lutte contre l'illectronisme** ou l'illectronisme numérique est devenue peu à peu une **priorité des politiques publiques**, dans l'objectif de **fournir à toutes et tous les ressources nécessaires et les moyens de s'en servir**.

Cet objectif se décline sur différents aspects, avec **de grandes disparités sur l'accès aux ressources**, et les différents moyens de s'en servir, **ne touchant pas les mêmes catégories de population**, il est nécessaire **d'adapter cette lutte contre**



**l'illectronisme en santé**, selon le public auquel on s'adresse, et **en s'appuyant au mieux sur tous les relais de l'Etat, associations, structures diverses et citoyens** mobilisés sur cette question.

Des données de l'INSEE affirment qu'en 2019, **15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet** au cours de l'année, tandis que **38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique** de base et 2 % sont dépourvus de toute compétence. Ainsi, l'illectronisme, ou illettrisme numérique, concerne **17 % de la population**. Une personne **sur quatre ne sait pas s'informer** et une sur cinq est **incapable de communiquer via Internet**. Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences.

En France, le niveau global de compétences numériques est semblable à la moyenne européenne.

La crise sanitaire, **les confinements et réorganisations de la société ont rendu cette proportion plus problématique** encore, et rendent **indispensable d'y consacrer davantage de temps de moyens**, dans un but d'accès aux droits et de réduction des inégalités.

Afin de **rapprocher le numérique du quotidien des Français**, au niveau national, le plan de relance a attribué **250 millions d'euros en faveur de l'inclusion numérique**. Un budget en partie alloué aux acteurs **qui fournissent des solutions d'accompagnement au numérique**. L'un des principaux leviers consiste à **proposer des formations à destination des travailleurs sociaux**, pour **former ces professionnels à l'accompagnement des publics éloignés du numérique** dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Quelques ressources figurent en fin de lettre.

## Ils racontent

### **PIMMS de Sevrans : « Il faut réaliser que l'on peut tous, à un moment donné, se retrouver dans une situation d'illectronisme »**

*Elodie Denecheau, Directrice du PIMMS Médiation de Sevrans*

Les deux PIMMS Médiation du 93 (*Sevrans et Noisy-le-Grand*) sont des **associations de médiation sociale**, qui ont pour but **recréer du lien entre les habitants et les associations et services publics**.

Les Pimms réalisent **3 missions principales**, la première est de **favoriser l'accès aux droits et le soutien des personnes dans leurs démarches administratives**, également pour les personnes d'origine étrangère, que ce soit dans nos locaux fixes ou dans une **démarche d'aller vers**, avec **trois dispositifs itinérants "France Service"** qui sont des camions se rendant dans des quartiers prioritaires **en pied d'immeuble** afin de **proposer un soutien toujours à l'accès aux droits**.

Le second sujet sur lequel nous travaillons est **le soutien à l'inclusion numérique** qui finalement découle du premier, car si l'on ne maîtrise pas l'outil numérique, on peut être **dans une situation de non recours aux droits**.

Les PIMMS vont proposer des **ateliers individuels et collectifs** plutôt à destination des grands débutants qui vont découvrir ce qu'est une souris, un bureau, une fenêtre, notamment.

Cela va jusqu'à **l'apprentissage des démarches numériques en ligne**.

Par exemple récemment, nous avons fait des **actions auprès des étudiants**, qui savent se servir d'un ordinateur mais **qui ne savent pas réaliser des démarches en ligne**.

Le dernier volet, en lien avec les deux autres, est tout ce qui est **lutte contre la précarité énergétique** et là nous sommes en capacité de **faire des actions individuelles en porte à porte** ou des **actions collectives** afin de transmettre les éco-gestes et permettre de **mieux maîtriser ses consommations d'eau et d'électricité** et également de trouver des situations en cas d'impayés.



[▶ ▶ ▶ Lire la suite de l'article sur le site](#)

---

# Le Secours Populaire: « L'illectronisme : une fracture supplémentaire »

Olivier Grinon – Secrétaire général et responsable du Secours Populaire Île-de-France

« Le Secours Populaire est aujourd'hui très territorialisé, les personnes en besoin peuvent **venir par elles-mêmes** ou alors elles nous sont **envoyées par des partenaires et d'autres institutions d'un même territoire.**

Le **concept d'illectronisme** est apparu du fait **de la digitalisation de la relation entre les relais de l'état et ses usagers.**

Nous voyons arriver cette problématique depuis plusieurs années déjà, au niveau des familles que nous côtoyons, et ce depuis que l'état a choisi de **dématérialiser le plus possible ses relations** avec ses administrés dans plusieurs domaines – *administration fiscale, relations avec l'Assurance Maladie ou encore pour une demande de papiers d'identité par exemple.* Toutes ces démarches se font désormais par Internet. L'impact premier est que cela **empêche l'accès aux droits et l'accès aux soins.**

On dénombre alors **deux catégories de personnes concernées** : **les personnes qui ne savent pas se servir des outils informatiques**, et qui sont plutôt des personnes d'un certain âge, et **ceux qui n'ont pas les moyens de posséder ces outils**, soit des familles que l'on soutient au Secours Populaire.

Evidemment nous pensons aux **personnes âgées**, qui n'ont **ni d'ordinateur ni Internet** et pour qui cela représente un **frein énorme.** Et puis **les familles vivant dans la précarité**, dans des hôtels sociaux par exemple, un illectronisme combinant parfois **le problème d'usage de la langue.**

Nous signons sur le plan santé des **conventions avec la CPAM** pour **faciliter l'accès aux droits et se faire l'intermédiaire avec les usagers.**

Suivant les départements, il existe des **conseillers numériques** venant **tenir des permanences d'accueil et des formations sur le numérique et son usage.**

Puis des partenariats existent également avec les **services sociaux départementaux**, *notamment les maisons des solidarités.*

Au sein de l'Essonne, nous traitons les personnes **au cas par cas**, au sein des **permanences d'accueil**, avec des **ateliers numériques environ une fois par mois.**

Je ne connais aucune structure du Secours Populaire qui ne soit pas **confronté à ce problème d'illectronisme de manière régulière.** »



## ILE-DE-FRANCE

## ZOOM SUR

### Du 24 au 30 avril, la Semaine Européenne de la Vaccination



Cette semaine qui a désormais lieu tous les ans, a pour objectif de **sensibiliser et informer la population sur les recommandations vaccinales**, les **actions menées** dans la région et les **ressources existantes** pour que tout le monde puisse s'en saisir. **Les nouveautés 2023 :**

► **Vaccin Papillomavirus (HPV)** : généralisation de la vaccination pour les collégien-ne-s à la rentrée 2023, avec l'aide des partenaires acteurs de santé locaux et de l'Education nationale.

► La **vaccination contre les Rotavirus** (*responsables des gastro-entérites aiguës virales hivernales*) est désormais recommandée chez **l'ensemble des nourrissons de 6 semaines à 6 mois**, selon un schéma vaccinal adapté au vaccin utilisé.

► La **vaccination annuelle contre la grippe saisonnière** peut être proposée aux enfants sans comorbidité âgés de 2 à 17 ans révolus.

## VOTRE BOÎTE À OUTILS

▶ Retrouvez [tous les numéros de #Santé Ensemble ici !](#)

▶ Retrouvez des éléments sur l'indice de fragilité numérique ici : <https://www.fragilite-numerique.fr/>

▶ Ici [le site de PIMMS Médiation !](#)

▶ Ici [le site du Secours Populaire !](#)

▶ Un [exemple de formation proposé sur le portail de Promosanté IDF !](#)

© Agence régionale de santé Île-de-France



Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)