



Bibliographie réalisée dans le cadre du cycle « Accès aux droits et aux services : Construire l'égalité à l'ère du numérique » organisé par l'ORIV entre novembre 2020 et janvier 2021



## USAGES ET PRATIQUES DU NUMERIQUE - FRACTURE / INCLUSION NUMERIQUE

### Ouvrages / Rapports

Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa), Vers une société numérique pleinement inclusive Synthèse du Labo de l'Ansa « numérique et inclusion », Paris, ANSA, janvier 2018, 12 p.

[https://www.solidarites-actives.com/sites/default/files/2018-03/Ansa\\_LaboNumerique\\_Synthese\\_VF\\_web.pdf](https://www.solidarites-actives.com/sites/default/files/2018-03/Ansa_LaboNumerique_Synthese_VF_web.pdf)

Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative, Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics, Paris, Premier ministre, 2018, p. 28.

<https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/184000264.pdf>

CSA Research, Syndicat de la presse sociale (SPS), Enquête sur « l'illectronisme » en France, mars 2018, p. 39

<https://www.csa.eu/fr/survey/l-illectronisme-en-france>

Collectif, Rapport et recommandations – Stratégie nationale pour un numérique inclusif, pour le Secrétariat d'état au numérique, Mission société numérique et Rapporteurs, mai 2018, 88 p.

[https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/05/rapport\\_numerique\\_inclusif.pdf](https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/05/rapport_numerique_inclusif.pdf)

PLANTARD Pascal, Pour en finir avec la fracture numérique, Limoges, FYP éditions, 2011, 256 p. (Collection Usages)

Pôle de ressources ville et développement social Val d'Oise, Penser le numérique autrement : accompagner les usages, prévoir la place des non-connectés, Dossier issu d'une journée thématique. Vauréal, le 21 juin 2016, Eaubonne, Pôle de ressources 95, juillet 2017, 28 p.

<https://poleressources95.org/app/uploads/2018/09/penser-num%c3%a9rique.pdf>

VALL Raymond, Rapport d'information n° 711 sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, Paris, Sénat, septembre 2020, 233 p.

<https://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-7111.pdf>

## Articles

CASILLI Antonio, « Fracture numérique », in Alain Bihr & Roland Pfefferkorn (dir.) Dictionnaire des inégalités, Armand Colin, 2014, p. 172-173.

[https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01055876/file/Fracture\\_numerique\\_-\\_CASILLIv2.pdf](https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01055876/file/Fracture_numerique_-_CASILLIv2.pdf)

Crédoc, « E-administration : la double peine pour les personnes en difficulté », in *Consommation et modes de vie*, n°288, avril 2017.

<https://www.credoc.fr/download/pdf/4p/288.pdf>

Emmaüs Connect, Faire du numérique une chance pour tous, 2017, article en ligne

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

Emmaüs Connect, Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ? De la double peine à la chance numérique, *Les Cahiers Connexions solidaires*, n° 1, 4ème trim. 2014, pp. 5-7

<https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n1.pdf>

LEGLÉYÉ Stéphane, ROLLAND Annaïck, Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, *Insee Première*, n° 1780, octobre 2019, 4 p.

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/version-html/4241397/ip1780.pdf>

PLANTARD Pascal. Mythes, rites et tribus numériques. *Éducation permanente*, n° 219, 2019, Le numérique, une illusion pédagogique ? pp.116-127

PLANTARD Pascal, Anthropologie des usages des technologies numériques à la croisée des sciences de l'éducation et des sciences de l'information-communication, in FRISCH Muriel, *Constructions de savoirs et de dispositifs*, Paris, L'Harmattan, février 2018, (Coll. I.D), pp. 99-118

PLANTARD Pascal, Usages des technologies numériques: innovations et imaginaires, in Musso, P. (dir.). *Industrie, imaginaire et innovation*, Manucius, pp. 57-68, 2014.

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01739497/document>

PLANTARD Pascal, La fracture numérique, mythe ou réalité ? *Éducation permanente*, Hors-série sur la société numérique, n° HS5, 2013, pp. 161-172

VODOZ Luc, Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion, *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques, 2010

<http://journals.openedition.org/sociologies/3333>

## INTERVENTION SOCIALE ET NUMÉRIQUE

### Ouvrages / Rapports

DAVENEL Yves-Marie, Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers, Emmaüs Connect, avril 2016, 68 p. (Les Études Connexions Solidaires)

[https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude\\_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf](https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf)

Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France (FCSF), Centres sociaux : au cœur d'une société numérique humaine et solidaire, Paris, FCSF, 2020, 84 p.

<https://www.centres-sociaux.fr/ressources/centres-sociaux-au-coeur-dune-societe-numerique-humaine-et-solidaire/>

MOLINA Yvette, MORIN François, Rapport. Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif, mars 2019, 111 p.

[http://www.crts-bretagne.fr/images/stories/usages-numeriques-accompagnement-social\\_rapport-crts-bzh\\_mars2019.pdf](http://www.crts-bretagne.fr/images/stories/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf)

Institut Régional du Travail Social Hauts-de-France, La dématérialisation des démarches administratives, un nouvel enjeu pour les travailleurs sociaux, Amiens, DRJSCS, oct. 2018, 86 p. (Les Cahiers de la DRJSCS Hauts-de-France)

[http://hauts-de-france.drjcs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjcs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers\\_drjcs\\_201810\\_-\\_dematerialisation\\_travailleurs\\_sociaux\\_irts.pdf](http://hauts-de-france.drjcs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjcs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers_drjcs_201810_-_dematerialisation_travailleurs_sociaux_irts.pdf)

## Articles

Collectif, Travail social. A l'épreuve du digital, *ASH*, n° 3182, 30 octobre 2020, pp. 6-15

Collectif, L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social, *Vie sociale*, n° 28, 2019 / 4, pp. 21-178

DUBASQUE Didier, Accès aux droits et numérique : Le circuit « vicieux » des usagers des services sociaux, 15 mars 2018

<https://dubasque.org/acces-aux-droits-et-numerique-le-circuit-vicieux-des-usagers-des-services-sociaux/>

DUBASQUE Didier, Tous connectés ? Les usages du numérique dans l'action sociale et médico-sociale, 14 mars 2019

<https://dubasque.org/tous-connectes-les-usages-du-numerique-dans-laction-sociale-et-medico-sociale/>

PLANTARD Pascal, Numérique ? Entre potentialités et risques, Les cahiers du travail social. (Le numérique: nouveau modèle de lien social) n° 90, 2016

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01739658/document>

SORIN François, Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre "savoir-faire " et "devoir faire", *Vie sociale*, n° 28, 2019 / 4 "L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social".

SORIN François, MAZET PIERRE, Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux, *Terminal* [En ligne], 128, 2020

<http://journals.openedition.org/terminal/6607>

## NUMERIQUE ET QUARTIERS – TERRITOIRES

Collectif, Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire, *Les cahiers de l'inclusion numérique*, n° 4, avril 2018, 17 p.

<https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-accelerez-linclusion-numerique.pdf>

Collectif, Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge ! *Les cahiers du développement social urbain*, n° 55, premier semestre 2012

Le Lab Ouishare – Chronos, Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires 2018-2019,

<https://www.le-lab.org/exploration-capital-numerique>

Villes au Carré, En actes des ressources pour agir - Les usages numériques : un atout d'égalité pour les quartiers, Tours : Villes au Carré, 2018, 12 p. (En Actes- des Ressources pour Agir, num. N°1)  
[http://cosoter-ressources.info/doc\\_num\\_data.php?explnum\\_id=5779](http://cosoter-ressources.info/doc_num_data.php?explnum_id=5779)

## ACCES AUX DROITS – NON-RECOURS – SERVICES PUBLICS

### Ouvrages / Rapports

Askoria, Ti Lab, Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation - Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, mars 2019, 58 p.

[https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits\\_Rapport\\_Accompagnement-scientifique\\_LABAcces\\_ASKORIA\\_mars2019.pdf](https://www.askoria.eu/images/PDF-Actualites/Acces-aux-droits_Rapport_Accompagnement-scientifique_LABAcces_ASKORIA_mars2019.pdf)

BIEMOURET Gisèle, COSTES Jean-Louis, Rapport d'information n° 4158 sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux, Paris, Assemblée Nationale, octobre 2016, 368 p.

[http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_droits\\_sociaux\\_27-102.pdf](http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_droits_sociaux_27-102.pdf)

Collectif, Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou frein pour l'accès aux droits ? Focus de la PFoss, n°29, Décembre 2018, 22 p.

[https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2019/01/Synthese\\_Numerique\\_2018\\_Focus\\_PFoss\\_29.pdf](https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2019/01/Synthese_Numerique_2018_Focus_PFoss_29.pdf)

Collectif, Dématérialisation des services publics : relever le défi, *Les cahiers de l'inclusion numérique*, n° ,3 1<sup>er</sup> trimestre 2016, 17 p.

<https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/11/les-cahiers-cs-n3.pdf>

Défenseur des droits, Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 2019, 71 p.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>

Défenseur des droits, Enquête sur l'accès aux droits Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours - Volume 2, Paris, Le Défenseur des droits, mars 2017, 40p.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf>

Fabrique Territoires Santé, Dématérialisation et accès aux droits de santé : Que faire face à la déshumanisation des services publics ? – Dossier ressources, Paris, Fabrique Territoires Santé, novembre 2017, 36 p.

[https://www.fabrique-territoires-sante.org/sites/default/files/dossier\\_dematerialisation\\_et\\_acces\\_aux\\_droits\\_vf.pdf](https://www.fabrique-territoires-sante.org/sites/default/files/dossier_dematerialisation_et_acces_aux_droits_vf.pdf)

Fabrique Territoires Santé, Dématérialisation et accès aux droits de santé : Que faire face à la déshumanisation des services publics ? – Inspir' Actions, Paris, Fabrique Territoires Santé, novembre 2017, 51 p.

[https://www.fabrique-territoires-sante.org/sites/default/files/recueil\\_inspiration\\_dematerialisation.pdf](https://www.fabrique-territoires-sante.org/sites/default/files/recueil_inspiration_dematerialisation.pdf)

PARDO Yolande, Accès aux droits via l'outil numérique - Rapport de restitution dans le cadre du travail préparatoire au « plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non recours » - Forum Accès aux droits et lutte contre le non recours 16 & 17 Février 2017

[https://www.grenoble.fr/cms\\_viewFile.php?idtf=8731&path=Rapport-Acces-aux-droits-via-l-outil-numerique.pdf](https://www.grenoble.fr/cms_viewFile.php?idtf=8731&path=Rapport-Acces-aux-droits-via-l-outil-numerique.pdf)

Profession Banlieue, Fabriques territoires Santé Dématérialisation des services publics et accès aux droits : quels enjeux ? (Les Textes de Profession Banlieue), Saint-Denis, Profession Banlieue, 2019, 20 p.

<https://www.professionbanlieue.org/Dematérialisation-des-services-publics-et-acces-aux-droits-quels-enjeux-950>

Université de Lille, La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux - Etude des usages de personnes âgées et de personnes en situation de précarité en région Hauts-de-France, Octobre 2018, 182 p. (Les Cahiers de la DRJSCS Hauts-de-France)

[http://hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers\\_drjscs\\_201810\\_-\\_transition\\_num\\_droits\\_soc\\_univ\\_lille.pdf](http://hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers_drjscs_201810_-_transition_num_droits_soc_univ_lille.pdf)

## Articles

MAZET Pierre, Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative, in La Revue française de service social, n°264, 2017-1, pp. 41-47

<https://odenore.msh-alpes.fr/documents/rfss264.pdf>

MAZET Pierre, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », La Vie des idées, 2019.

<https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

PLANTARD Pascal, Un processus inavouable de sur-exclusion, *Lien Social*, N°1207, mai 2017, pp. 28-29

WARIN, Philippe, Le non-recours : définitions et typologies, Grenoble, Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), juin 2010, (Document de travail n°1)

[https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition\\_typologies\\_non\\_recours.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition_typologies_non_recours.pdf)

## MEDIATION SOCIALE ET NUMERIQUE

BERNARD Vincent, La médiation numérique en tension, *Tribune Fonda*, n°236, décembre 2017

<https://fonda.asso.fr/ressources/la-mediation-numerique-en-tension>

France médiation, Dématérialisation des droits et des services : rôles et leviers de la médiation sociale pour renforcer l'inclusion sociale et numérique, Propositions au Secrétariat d'État au numérique, mars 2018, 8 p.

[https://gallery.mailchimp.com/7d8215687d171932c5da29281/files/78736498-e7b7-447b-ac75-eb1bb00eff23/Me\\_médiation\\_sociale\\_et\\_numerique\\_propositions\\_de\\_France\\_Médiation\\_VF.01.pdf](https://gallery.mailchimp.com/7d8215687d171932c5da29281/files/78736498-e7b7-447b-ac75-eb1bb00eff23/Me_médiation_sociale_et_numerique_propositions_de_France_Médiation_VF.01.pdf)

GHARIANI Emma, SPAN Caroline, La médiation numérique au service d'un numérique inclusif, *Tribune Fonda*, N°247, septembre 2020

<https://fonda.asso.fr/ressources/la-mediation-numerique-au-service-dun-numerique-inclusif>

Haut conseil du travail social, Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?, décembre 2018, 4 p.

[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche\\_articulations\\_mediation\\_sociale\\_numerique\\_et\\_travail\\_social.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social.pdf)

LaFédé – Médiation sociale et culturelle, Profession banlieue, CHAPRON Guy, Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ? juin 2019, 42 p.

[https://www.professionbanlieue.org/IMG/pdf/publi\\_fede\\_pb.pdf](https://www.professionbanlieue.org/IMG/pdf/publi_fede_pb.pdf)

MANIERE Pierre, Pour améliorer l'inclusion numérique, il faut repenser les médiations sociales – Interview de Jacques-François Marchandise, *La Tribune*, Octobre 2018  
<https://www.latribune.fr/technos-medias/pour-ameliorer-l-inclusion-numerique-repenser-les-mediations-sociales-j-f-marchandise-fing-795863.html>

PORTE EMMANUEL, coord. Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers, *Cahiers de l'action*, N°48, 2017/1, 96 p.  
<https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2017-1.htm?contenu=sommaire>

## SITOGRAFIE

### Sites institutionnels

#### **Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA)**

Association à but non lucratif créée afin de lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion en partenariat avec l'État, les collectivités territoriales, les institutions publiques, les entreprises, les fondations, les associations et les personnes concernées.

<https://www.solidarites-actives.com/index.php/fr/nos-thematiques>

#### **Inclusion numérique - Ministère de la cohésion des territoires et de la relation avec les collectivités territoriales**

Présentation de la stratégie nationale de lutte contre la fracture numérique mise en œuvre par l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de l'inclusion numérique.

<https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/inclusion-numerique-favoriser-lapprentissage-du-numerique-et-developper-les-usages>

#### **Portail de la médiation numérique**

Cette plateforme vous propose une veille relative à l'actualité des lieux et des acteurs de la médiation numérique, et apporte des informations relatives aux modèles économiques, et aux sources de financements disponibles. Ces éléments sont produits par les structures pilotes du Réseau National de la Médiation Numérique.

<http://www.mediation-numerique.fr/>

#### **Société Numérique**

La mission Société Numérique met en œuvre un programme d'actions pour favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et pour accompagner la transition des territoires.

<https://societenumerique.gouv.fr/>

#### **Solidarité numérique**

Pendant la période de confinement liée à l'épidémie du Coronavirus COVID-19, les médiateurs numériques se sont organisés, avec le soutien du Secrétaire d'Etat chargé du Numérique pour accompagner les Français dans leurs démarches numériques quotidiennes.

<http://www.solidarite-numerique.fr/>

### Site d'acteurs ressources

#### **AD2S - Banque de ressources sur l'accès aux droits**

Association destinée à faciliter l'accès aux droits, notamment en matière de soins et de santé, pour des personnes en situation de vulnérabilité.

<https://www.accesauxdroits.org/>

### **"Bonjour Strasbourg"**

Portail qui permet l'orientation des personnes d'origine étrangère vers une offre d'apprentissage du français adaptée à leur situation. Il s'adresse aux personnes qui résident dans l'Eurométropole de Strasbourg.

<https://www.bonjour.strasbourg.eu/>

### **La boussole des jeunes**

Service numérique à destination des 15-30 ans, qui recense les services disponibles pour les jeunes et facilite la mise en contact avec le bon professionnel.

<https://boussole.jeunes.gouv.fr/>

### **CRTS Bretagne - Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif**

Présentation des travaux menés par le CRTS Bretagne sur la question des usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif (recherche, film documentaire...).

<https://www.crt-bretagne.fr/index.php/travaux-du-crts-de-bretagne/15-usages-numeriques/31-2020-04-10-08-59-31>

### **Emmaüs connect**

Association qui agit pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité.

<https://emmaus-connect.org>

### **Fondation d'un Internet Nouvelle Génération (Fing)**

Cette association est un Think tank sur les transformations numériques. Elle réunit un réseau d'entrepreneurs, d'acteurs publics, de chercheurs et d'experts engagés pour imaginer concrètement un numérique porteur d'avenir et centré sur les capacités humaines.

<https://fing.org/>

### **Marsouin - Môle Armoricaïn de Recherche sur la SOciété de l'INformation et les Usages d'INternet**

Groupe d'Intérêt Scientifique qui constitue ainsi un réseau d'expertise, de recherche et de formation sur la société numérique et l'innovation.

<https://www.marsouin.org/>

### **ODENORE - Observatoire des non-recours aux droits et services**

Dispositif de mesure et de connaissance des non-recours aux droits et services dans les domaines des prestations sociales, de la santé, de l'insertion sociale et professionnelle, de l'autonomie, de la médiation sociale, des déplacements, de la lutte contre les discriminations ...

<https://odenore.msh-alpes.fr/>

### **Villes Internet**

Association qui a pour mission de défendre les valeurs républicaines, de service public et de démocratie locale, dans une société où l'accès à Internet est devenu un droit humain fondamental reconnu par l'ONU.

<http://www.villes-internet.net/>

### **We tech care**

Startup sociale ayant pour mission de faire du numérique un véritable levier d'inclusion.

<https://wetechcare.org/>