



Centre Technique Régional de la Consommation de Bourgogne

Objet de l'association :

Mettre à la disposition des Organisations de Consommateurs de la région Bourgogne les moyens susceptibles de développer leur action propre notamment :

- Sensibilisation de l'opinion publique aux problèmes de la consommation particulièrement par l'utilisation des moyens modernes de la communication de masse
- Documentation
- Formation juridique
- Assistance juridique

Nombre d'adhérents : 43 associations sur la Région Bourgogne-Franche-Comté, soit 29 200 adhérents sur la région.

Intitulé de l'action :

« Lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme en faveur de tous les publics »

Description de l'action :

Du 8 au 15 septembre 2022, la 9e édition des Journées Nationales d'Action contre l'Illettrisme (JNAI) va mobiliser en France des acteurs qui agissent au quotidien pour prévenir et lutter contre l'illettrisme, auprès de tous, à tous les âges de la vie, dans tous les espaces de la société.

Nous proposerons l'**exposition-quiz « L'illettrisme, parlons-en ! » du lundi 5 septembre au vendredi 9 septembre 2022.**

Un adulte sur cinq éprouve de la gêne dans la vie quotidienne avec la lecture, l'écriture ou le calcul, impactant ses capacités à utiliser pleinement les outils numériques. En même temps, savoir lire, écrire, calculer ne permet plus d'être autonome dans une société de plus en plus digitalisée ; agir dans des situations simples de la vie courante nécessite désormais de maîtriser en plus les compétences numériques de base.

Cette semaine d'exposition sera dédiée à tous les consommateurs, à tout public éloigné du numérique, les jeunes, les seniors, les retraités.

Le CTRC de Bourgogne tiendra un stand avec distribution de documents sur l'illettrisme, de flyers et de guides simplifiés pour l'usage d'une tablette, d'un smartphone et/ou d'internet : Recherches avec un moteur de recherche, installation de réseaux sociaux pour permettre de converser, création d'une boîte mail, etc., ...

Nous proposerons également un atelier tablette pour lutter contre l'inclusion numérique et répondre à toutes les questions des consommateurs, de toutes les personnes.

La démarche :

Montrer l'utilisation de la tablette/du smartphone en général, et de diverses applications ((de messageries vidéos par exemple : Skype, Facebook Messenger, comme What's App, ou messagerie instantanée, qui permet par exemple de rester en lien avec leur famille et leurs proches)), ainsi que sur les démarches administratives, sur les achats en ligne, les recherches d'informations...

Nous proposerons à ces personnes de leur installer s'ils le souhaitent, une application de messagerie vidéo ou la création d'une boîte mail avec une adresse mail, ou autre.

Nous les accompagnerons et leur expliquerons les fonctions de base d'une application sur leur smartphone/tablette par l'intermédiaire de livrets et de guides pratiques de fonctionnement, remplis de conseils et d'astuces.

Présence des salariés et des bénévoles du CTCRC de Bourgogne sur le stand pour répondre aux diverses questions du public et des consommateurs sur l'illectronisme et l'illectronisme.

Objectifs de l'action :

Suite à la pandémie et à notre enquête basée sur l'illectronisme réalisée en 2020 au niveau régional mais également national, être exclu du numérique et l'illectronisme coupe certaines personnes de leurs droits sociaux et de leur citoyenneté, mais aussi parce que l'ensemble des services du quotidien se numérise. Nous voulons rendre accessible le numérique pour tous.

Le CTCRC de Bourgogne de par sa fonction, prend à cœur d'expliquer, informer et sensibiliser tous les publics sur ces enjeux pour les personnes en situation d'illectronisme à une autonomie d'inclusion numérique.

A destination de tout public, illettré, éloigné du numérique, jeunes, seniors, retraités :

- Permettre à toute personne illettrée-éloignée du numérique qui a un ordinateur/smartphone ou une tablette, de s'initier et de se familiariser à ces nouvelles technologies. De nombreux consommateurs possèdent les trois, mais ne savent pas les utiliser correctement,
- Permettre à toute personne illettrée-éloignée du numérique, d'acquérir une meilleure confiance en soi concernant l'utilisation de la tablette, du smartphone et des applications,
- Augmenter et développer son capital bien-être : prévenir et sensibiliser les personnes en situation d'illectronisme et/ou toute personne éloignée du numérique, créer des espaces d'écoute et de partage, faciliter le développement de la confiance en soi, veiller au maintien des acquis intellectuels et de l'autonomie, lutter contre le sentiment d'isolement,
- Sensibiliser toutes les personnes à la gestion des risques de sécurité numérique : protection et respect de la vie privée, sécurité des paiements en ligne, données privées : nom, identifiant, mot de passe, informations bancaires, ...

Cette étude sur l'illectronisme, nous a permis de nous interroger sur nos pratiques d'accompagnement au quotidien et de nous adapter.

Aujourd'hui, pour gérer un compte bancaire ou chercher un logement, vous devez avoir une adresse mail et passer par un site web. L'époque où aller sur internet devient une nécessité.

L'objectif premier est d'aider les publics les plus éloignés/illettrés, à trouver la juste place dans cette société numérique, les accompagner pour découvrir les usages pratiques de l'Internet pour leur vie quotidienne, mais également les sensibiliser sur les nouvelles technologies.

La période de Covid à laquelle nous devons encore faire face est très douloureuse pour les personnes illettrés et qui ne maîtrisent pas le numérique.

Aussi, le confinement n'a pas créé une situation nouvelle, il a révélé l'ampleur du phénomène et la nécessité absolue d'accéder à internet à notre époque. On a pu constater une recrudescence très importante de litiges concernant les personnes avec des difficultés, et n'ayant pas les compétences pour se défendre.

La Maison des Associations de Dijon brassant différents publics, c'est une opportunité permettant de transmettre et sensibiliser les consommateurs sur l'illettrisme, l'usage du numérique, la navigation sur internet, la sécurité des données,...

À travers ce lieu et ce projet, le numérique doit pouvoir se connecter vraiment à la « vraie vie », à la ville, aux rapports sociaux, etc. Quel que soit le lieu, l'inclusion numérique doit favoriser l'innovation, la création participative, développer le lien social et rester accessible à tous.

Nous espérons multiplier les lieux d'accès aux pratiques des usages du numérique, apporter un espace d'informations et de partage. Cette action peut très bien s'intégrer et être proposée à divers publics dans différents lieux.

Ainsi, présents sur de nombreuses manifestations sur toute la région Bourgogne, comme par exemple les foires et salons, nous pouvons être à la portée de tout public afin de les accompagner et les orienter, à toute échelle et sous toute forme.

Nous avons pour objectif d'étendre cette action sur la Foire d'Auxerre du 16 au 19 septembre 2022, lors de la Foire Gastronomique de Dijon qui se déroulera du 1er au 13 novembre 2022, et lors de la prochaine Foire de Nevers qui se tiendra en 2023.

Nous fournirons des explications aux consommateurs afin qu'ils comprennent ce que signifie illettrisme, illettronisme et fracture numérique. Nous accompagnerons le public lors de visites guidées de l'exposition.

Par l'intermédiaire des salariés et des bénévoles du CTCRC de Bourgogne présents sur place, nous proposerons un stand d'informations pour accueillir, expliquer, renseigner, informer, orienter et écouter.

Nous serons également disponibles par le biais d'un « atelier tablette » pour lutter contre l'inclusion numérique et répondre aux questions des consommateurs. Nous proposerons à ces personnes de leur installer s'ils le souhaitent, une application de messagerie vidéo ou la création d'une boîte mail avec une adresse mail, ou toute autre demande.

Nous les accompagnerons et nous leur expliquerons les fonctions de base de l'application sur leur smartphone/tablette par l'intermédiaire de livrets et de guides pratiques de fonctionnement, remplis de conseils et d'astuces.

Nous proposerons par l'intermédiaire de notre ordinateur, la présentation de petites vidéos éducatives présentant l'illettrisme, l'illectronisme et l'inclusion numérique.

Public(s) cible(s) de l'action (caractéristiques, estimation du nombre ...)

Nombre de bénéficiaires prévus: 250 personnes

B. NN7 - 2 Rue des Corroyeurs 21000 Dijon - Tél : 03.80.74.42.02
ctrc.bourgogne@wanadoo.fr - colette.sautiere@ctrc-bourgogne.fr
www.ctrc-bourgogne.fr

Tout public, caractéristiques sociales, dans le respect des valeurs d'égalité et de fraternité de la République (ouverture à tous, mixité, égalité hommes-femmes, non-discrimination), nombre, âge, sexe, résidence, participation financière éventuelle, etc...)

Consommateurs de Bourgogne par le biais des associations de consommateurs adhérentes aux CTCR, tout public illettré, tout public éloigné du numérique, jeunes, seniors, retraités.

Notre enquête sur l'illectronisme en 2020, a permis de mettre en évidence que l'illectronisme touchait environ 1 personne sur 5 de la population française (et plus d'une personne sur 2 a plus de 60 ans), les personnes en situation d'exclusion habitant en milieu rural, ne disposant d'aucune compétence notamment non-usage des outils numériques, situation d'exclusion matérielle, sentiment d'isolement social, société de plus en plus informatisée : difficultés de faire les démarches administratives en ligne (toujours effectuées par papier).

Parmi le public touché, ce sont les seniors qui sont touchés par l'illectronisme :

- l'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement,
- public visé par les inégalités territoriales (rural et urbain)
- manque d'informations et de guides simplifiés
- isolement de leur famille (enfants et petits-enfants qui sont « connectés »)
- « illectronisme » : grande cause nationale depuis 2013 pour certaines catégories de population

Actions de communication prévues :

Pour la communication, nous privilégierons la promotion de cette exposition-quiz « L'illectronisme, parlons-en ! » par l'intermédiaire de notre site internet www.ctrc-bourgogne.fr et nos réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn).

Nous allons privilégier la promotion de cet événement par l'intermédiaire de toutes nos associations adhérentes. Nous leur communiquerons toutes les informations préalables à cet événement. Nos associations de consommateurs distribueront à leurs adhérents des flyers.

Nous nous appuyerons sur la page Facebook de la Maison des Associations avec 2 454 personnes qui suivent ce lieu à ce jour.

Des invitations seront envoyées par mails à nos partenaires, nos associations de consommateurs adhérentes, les adhérents de nos associations, les élus, les associations de Dijon, l'Université de Bourgogne-Franche-Comté, les organismes, le bouche à oreilles, etc...

Le CTCR de Bourgogne sera présent toute la semaine de l'exposition, avec un stand d'informations et un stand « Atelier numérique ». Les bénévoles et les salariés de l'association pourront communiquer, échanger et distribuer des flyers à toutes les personnes que nous verrons et rencontrerons.

Effectuant des formations auprès d'un public diversifié, nous pourrions également promouvoir et recommander cet événement par « le bouche à oreilles ».