



En Europe

PRENDRE POSITION

**pour une transition numérique
au service des plus vulnérables**

GroupeSOS
Entreprendre au profit de tous

**Note de position
européenne**

Le point sur les enjeux européens

Le numérique occupe une place centrale dans notre société : accès à l'information, à la culture, aux soins, aux transports, au logement, à l'éducation, à l'emploi, aux services publics... Pourtant, **la crise du Covid-19, en entraînant une dématérialisation massive des pratiques et usages dans les sphères professionnelle et sociale, a été révélatrice des inégalités qui subsistent en matière de compétences numériques.** Celles-ci touchent principalement les personnes dont les parcours déjà fragilisés d'un point de vue social, professionnel et/ou économique se heurtent à des difficultés supplémentaires pour recourir à leurs droits ou réaliser leurs démarches administratives en ligne par manque de ressources ou de compétences.

Dans son programme d'action pour la décennie numérique, l'Union européenne fixe des objectifs et des étapes spécifiques à atteindre d'ici 2030. **Les compétences numériques et l'éducation numérique y sont prioritaires, avec une volonté de placer l'humain au cœur de la transition numérique,** en permettant à chaque citoyen·ne de tirer parti de ses avantages. Ainsi 80 % de la population européenne devrait être en mesure de maîtriser les compétences numériques de bases d'ici 2030 et 100% des citoyen·ne·s de posséder une identité numérique fiable et donc la possibilité de conserver et d'échanger des informations et des documents en ligne de façon sécurisée.

Par ailleurs, une déclaration européenne sur les droits et les principes numériques a été signée le 15 décembre 2022 et traduit la détermination de l'UE d'œuvrer en faveur d'une transformation numérique sécurisée, durable et centrée sur les citoyen·ne·s, conformément aux valeurs et droits fondamentaux de l'UE. La politique numérique, telle que conçue à l'échelle européenne doit donc assurer un accès à Internet, aux compétences numériques et aux services publics numériques de manière équitable.

Le secteur de l'économie sociale et solidaire, à la fois porteur d'une expertise de l'accompagnement des publics les plus fragiles et capable de développer des solutions Tech innovantes, joue un rôle majeur pour répondre à ces défis et **faire de la transformation numérique de nos sociétés un vecteur d'inclusion pour toutes et tous.**



3 chiffres à retenir :

Alors que
87% DES EUROPEEN·NE·S

âgé·e·s entre 16 et 74 ans
utilisaient régulièrement
internet en 2021, seuls
54 % maîtrisaient les
compétences numériques
de base.

**90% DE TOUS
LES EMPLOIS**

ont une composante
numérique¹.

Selon une vaste enquête
menée auprès d'enfants
d'âge scolaire dans 44 pays,
principalement européens,

**1 ADOLESCENT·E
SUR 6**

est victime de
cyberharcèlement².

¹Le marché unique numérique, Conseil de l'Union Européenne, 2020

²Etude cyberharcèlement chez les enfants, Organisation Mondiale de la Santé, 2024

³DREES, Quantifier le non-recours aux minima sociaux, mars 2022

Le recours au numérique, s'il est devenu inévitable, doit s'accompagner d'actions ciblant les publics les plus fragiles pour être le plus inclusif possible. Le Groupe SOS innove pour faire du numérique un levier d'inclusion sociale : en formant les publics les plus fragiles à son utilisation, en soutenant les professionnel·le·s de l'action sociale qui les accompagnent, en sécurisant les parcours et en facilitant l'accès aux droits.

#1 AMÉLIORER LE RECOURS AUX DROITS DES CITOYEN·NE·S EUROPÉEN·NE·S GRÂCE AU NUMÉRIQUE

Construisons un numérique plus inclusif. La dématérialisation touche tous les aspects de la vie des citoyen·ne·s et impacte considérablement leurs différentes démarches d'accès aux droits, qu'ils·elles soient démuni·e·s face à leur complexité ou dans l'impossibilité de fournir les documents requis. La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) a publié une étude sur le non-recours aux minima sociaux garantis dans cinq pays européens – l'Allemagne, la Belgique, la Finlande, le Royaume-Uni et les Pays-Bas – qui révèle que le phénomène est d'ampleur avec notamment un non-recours au revenu minimum qui atteint fréquemment des niveaux supérieurs à 30 % dans les 5 pays observés³. Le recours aux prestations sociales est pourtant l'un des remparts contre la précarisation de personnes les plus fragiles de nos sociétés.

NOUS AGISSONS

De nombreuses personnes ne recourent pas à leurs droits parce qu'elles ne parviennent pas à fournir les documents nécessaires pour réaliser leurs démarches administratives dématérialisées ou parce qu'elles sont freinées par leur complexité. Reconnect, association du Groupe SOS, a développé un Coffre-fort numérique offrant un espace gratuit, accessible depuis n'importe où, sur lequel les personnes les plus vulnérables – personnes en situation de précarité, personnes en insertion socio-professionnelle, demandeurs·euses d'asile, réfugié·e·s, jeunes NEET (jeunes sans emploi ne poursuivant pas d'études et ne suivant pas de formation) – peuvent sécuriser l'ensemble des documents essentiels pour réaliser la plupart des démarches administratives en ligne et les transmettre en quelques clics aux acteurs de l'accompagnement social concernés.

Depuis fin 2023, l'association Reconnect s'est lancée, aux côtés de Solinum, association française, et Isocial, association espagnole, dans le projet transfrontalier Solidigital, cofinancé par le programme européen Interreg POCTEFA. Son objectif : lutter contre le non-recours aux droits et faciliter les parcours d'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus précaires grâce à l'échange de connaissances des différentes associations impliquées dans le projet et à la mise en réseau de leurs solutions numériques ayant fait leurs preuves dans les deux pays.

Ainsi, l'accès à l'information sur les dispositifs sociaux existants sur chaque territoire est facilité grâce au Soliguide qui répertorie tous les acteurs sociaux vers lesquels les professionnel·le·s peuvent orienter les publics vulnérables. Leur travail est également simplifié par un accès à deux coffres-forts numériques – celui de Reconnect en France et celui de Isocial en Espagne – leur permettant de stocker et transmettre tous les documents nécessaires pour recourir à leurs droits.

RECOMMANDATIONS :

Soutenir les projets transfrontaliers visant à interopérer les outils numériques portés par des acteurs associatifs européens pour faciliter les échanges d'informations et fluidifier les parcours des personnes.

Favoriser l'essor des projets alliant numérique et social pour améliorer l'accès aux droits des publics vulnérables.

Permettre l'hybridation d'une approche mêlant systématiquement numérique et accompagnement en physique, pour soutenir un accès effectif aux droits des plus vulnérables.



#2 S'APPUYER SUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE POUR RENFORCER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE DU PLUS GRAND NOMBRE

Face à une numérisation massive de nos sociétés, accélérée par la crise du Covid-19, la fracture **numérique progresse et touche prioritairement les personnes les plus vulnérables**. Par manque de moyens ou de formation, celles-ci se retrouvent dans l'incapacité de réaliser toutes les démarches en ligne pour se loger, trouver un emploi, recourir à leurs droits... En conséquence, cette illectronisme renforce les exclusions. Selon l'index DESI (indice relatif à l'économie et à la société numérique), alors que 87% des Européen·ne·s âgé·e·s entre 16 et 74 ans utilisaient régulièrement internet en 2021, seuls 54% maîtrisaient les compétences numériques de base⁴. Les connaissances liées au numérique sont pourtant indispensables pour recourir à la plupart des services, comme le souligne le European Datalab qui précise que *“les usages sur internet se complexifient et permettent d'accéder à de plus en plus de services”*. **Nous devons innover pour trouver des solutions favorisant pour tou·te·s les Européen·ne·s, et en particulier celles et ceux qui sont dans les situations les plus précaires, l'acquisition et la maîtrise des compétences numériques de base.** Les actions de médiation numérique adaptées aux personnes les plus fragiles s'imposent comme essentielles pour promouvoir un numérique inclusif capable de contribuer à résorber les disparités socio-économiques en Europe.

NOUS AGISSONS

Au Groupe SOS, nous croyons que si la transformation numérique fait l'objet d'un accompagnement adapté, elle devient un véritable levier d'inclusion sociale pour les publics les plus fragiles. Reconnect a développé une offre d'accompagnement numérique construite sur mesure, en fonction des retours du terrain, qu'ils viennent directement des bénéficiaires ou des acteurs sociaux les accompagnant. Dans chacun des ateliers numériques proposés, tout est mis en œuvre pour favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir des publics vulnérables. Grâce à la systématisation d'une démarche d'aller-vers, nous mobilisons les personnes les plus éloignées du numérique en coconstruisant nos actions avec les acteurs sociaux. Cette complémentarité entre la formation numérique et l'accompagnement social permet de répondre efficacement et durablement aux besoins des bénéficiaires de nos actions.

C'est également cette démarche d'aller-vers qui a conduit Reconnect à nouer un partenariat avec Balas, une entreprise de BTP française, pour répondre au besoin de formation au numérique de ses salarié·e·s en prenant en compte leur spécificité (public allophone, adaptation à leur rythme de travail). Reconnect déploie une série de 75 ateliers auprès des 200 salarié·e·s de l'entreprise pour les former aux savoirs numériques de base et leur permettre de monter en compétences sur l'utilisation des outils numériques, en particulier ceux dont ils·elles ont besoin dans leur travail (boîte mail, outil de paie notamment).

Conscient·e·s également que les inégalités d'accès aux compétences numériques sont plus fortes dans les territoires ruraux, nos deux associations, **Reconnect et 1000 cafés, ont impulsé un projet commun visant à lutter contre l'illectronisme sur les territoires les plus isolés.** Le principe ? Des conseiller·ères numériques animent des ateliers pour former les habitant·e·s dans certaines des 220 communes de France dans lesquelles l'association 1000 cafés a implanté des cafés multi-services autour de thématiques comme les savoirs numériques de base, la protection des données, les réseaux sociaux ou encore le contrôle parental.



RECOMMANDATIONS :

Encourager les démarches d'aller-vers permettant de former les personnes les plus éloignées du numérique.

Multiplier les actions de médiation numérique auprès des entreprises dont les salarié·e·s font face à des situations d'illectronisme.

⁴L'indice relatif à l'économie et à la société numérique (DESI). Commission Européenne, 2022

#3 SOUTENIR LA TRANSITION NUMÉRIQUE EN FORMANT LES PROFESSIONNEL·LE·S DU SOCIAL

Si la fracture numérique touche particulièrement les publics les plus vulnérables de nos sociétés, elle concerne également les professionnel·le·s les accompagnant. La transition

numérique dans laquelle nous sommes engagé·e·s implique pour elles.eux d'acquérir et de développer de nouvelles compétences qu'ils.elles pourront mettre à profit dans leur travail social quotidien. Il s'agit donc à la fois d'encourager une acculturation au numérique dans le milieu du social et de s'assurer que les différent·e·s professionnel·le·s sont formé·e·s à ses enjeux. Le numérique doit être mis au service de l'action sociale en simplifiant les démarches, en facilitant le partage d'informations, en favorisant l'accès aux droits et en sécurisant les parcours.

NOUS AGISSONS

RECOMMANDATIONS :

Favoriser la coopération des acteurs de la formation au numérique autour de la montée en compétences des professionnel·le·s européen·ne·s de l'action sociale.

Encourager l'acculturation au numérique dans le secteur social en Europe, dès la formation des professionnel·le·s de l'action sociale.

Reconnect est engagée en partenariat avec Cap Ulysse (France), Orient Express (Autriche), Ljudska univerza Celje (Slovénie) pour **établir un diagnostic sur la vulnérabilité des publics accompagnés dans des structures d'action sociale face aux arnaques en ligne et autres dangers du numérique.** Le projet "Don't phish me!" est né du constat partagé par les différents acteurs impliqués : partout subsiste un manque de connaissances des professionnel·le·s du champ du social et des formateurs.trices autour des enjeux de la cybercriminalité. Ils·elles ne savent pas nécessairement comment utiliser Internet et des appareils numériques en toute sécurité et donc conseiller les personnes, le plus souvent en situation de vulnérabilité, qu'ils·elles accompagnent.

Ces dernières sont davantage exposées aux cyberattaques en raison d'un manque de compétences linguistiques, d'une faible maîtrise des médias et de l'information ou encore de leur méconnaissance du système administratif dans lequel elles évoluent. Nous sommes convaincu·e·s qu'une meilleure coopération entre les différents pays européens peut répondre aux enjeux de montée en compétences des professionnel·le·s de l'accompagnement social et de la formation des adultes sur la cybersécurité. **Plus largement, nous militons pour que toutes et tous soient formé·e·s au numérique et à ses enjeux.** Le Groupe SOS a déjà entamé une démarche dans ce sens en menant auprès d'eux et elles des actions de sensibilisation autour des fake-news, et compte développer une offre de formation numérique adaptée aux enjeux du secteur social, qui leur sera dédiée.

FOCUS

L'innovation sociale et l'inclusion numérique au Groupe SOS

Impact Tank, think-and-do tank européen du Groupe SOS dédié à la valorisation et la mise à l'échelle d'innovations sociales à impact positif, a lancé un Collectif de l'inclusion numérique en vue de produire un rapport de recommandations sur les facteurs clés de succès, les solutions prometteuses et les leviers de mise à l'échelle pour lutter contre les fractures numériques. Répliquée à l'échelle européenne, une telle démarche permettrait aux professionnel·le·s de l'action sociale de s'enrichir des pratiques des un·e·s et des autres et monter ainsi en compétences sur les enjeux du numérique en améliorant les méthodologies.



#4 DÉFINIR LES CONTOURS D'UNE CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE EUROPÉENNE

Parmi les priorités affichées par l'Union européenne sur la transition numérique, figure l'obligation d'assurer à chacun·e un environnement en ligne équitable, d'être protégé·e des contenus illicites et préjudiciables, et d'avoir la maîtrise de la façon d'interagir avec de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle. **L'accélération de la transition numérique nous oblige à définir une nouvelle dimension de la citoyenneté.**

L'espace numérique, en offrant un espace d'expression à toutes et tous, implique de garantir un vivre-ensemble permettant à la fois de prévenir et d'agir face au cyberharcèlement et de donner à chacun·e les moyens de traiter les informations en ligne. À l'ère de la désinformation et de la multiplication des fake news, favorisant la montée de la haine, des discriminations et des violences, **il devient essentiel de permettre à toutes et tous de développer son esprit critique numérique.**

NOUS AGISSONS

Parmi l'offre de formation au numérique que nous avons construite pour répondre aux besoins des publics vulnérables, **tout un volet est consacré aux enjeux du cyberharcèlement et à la détection des fake news.**

En sensibilisant les participant·e·s de nos ateliers numériques grâce à une approche ludique et pratique, nous leur donnons les clés pour naviguer de manière sûre et sécurisée et agir de manière citoyenne sur les réseaux sociaux. C'est à ce défi que répond également notre association respect-EMI à travers son offre d'éducation aux médias qu'elle rend accessible aux jeunes et aux professionnel·le·s de l'éducation. Un peu moins de la moitié des jeunes reconnaissent croire à une théorie du complot (41% des 18-24 ans et 41% des 25-34 ans) en France⁵. Confrontés à une multiplication des moyens d'information, notamment via les réseaux sociaux, les jeunes se retrouvent souvent désarmés pour faire le tri entre ce qui est vrai et ce qui relève des fake news. **Respect-EMI déploie des programmes innovants en faveur de l'éducation aux médias en mobilisant une pédagogie active** fondée sur l'expérimentation de la démarche journalistique.

RECOMMANDATIONS :

Promouvoir une citoyenneté numérique permettant de naviguer et de s'engager activement dans des espaces numériques de manière sûre et responsable.

Encourager les échanges de pratiques entre les professionnel·le·s européen·ne·s de la médiation numérique autour des enjeux de cyberharcèlement.



⁵ Etude de l'Ifop publiée en avril 2023

À propos du Groupe SOS

Le Groupe SOS est une organisation à but non lucratif, engagée en faveur du vivre-ensemble. Il développe et unit des associations et entreprises sociales, reliées par leur engagement social et environnemental.

Son action s'articule autour de deux grandes priorités : **la gestion d'établissements non lucratifs** dédiés à la jeunesse, à la santé, aux personnes vulnérables et aux personnes âgées ; **la préparation d'un avenir durable et solidaire**, avec des projets ambitieux pour la transition écologique, la revitalisation territoriale, les commerces responsables et l'accès à la culture.

Laïc et apartisan, il porte un véritable projet de société, centré sur l'intérêt général.

Avec 22 000 personnes employées, 2 millions de bénéficiaires chaque année et une présence dans 50 pays, le Groupe SOS prouve qu'un impact d'envergure est souhaitable, pour bâtir un avenir plus juste et solidaire.

En Europe

Le Groupe SOS s'engage quotidiennement dans des initiatives et projets qui contribuent au développement de l'économie sociale et solidaire dans l'Union européenne.

Avec une centaine de projets réalisés avec plus de 85 organisations européennes issues de 19 pays, le Groupe SOS démontre sa capacité à tisser des liens solides à travers l'Europe. Ses projets sont soutenus par plus de 15 programmes de financement européens, parmi lesquels figurent Erasmus +, Europe Créative, le New European Bauhaus ou encore les programmes de financement FAMI, FSE+ ou FEDER. Grâce au soutien de l'UE, le Groupe SOS et ses partenaires mènent des initiatives variées, impactantes et innovantes, telles que des projets de formation et d'insertion professionnelle, des activités visant à améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou encore à favoriser l'intégration sociale de personnes migrantes par la pratique du sport.

Au travers de son réseau partenarial et de ses projets innovants, le Groupe SOS s'engage résolument à faire de l'économie sociale et solidaire un catalyseur du progrès social en Europe.



CONTACT



102C rue amelot, 75011 Paris

www.groupe-sos.org

europe@groupe-sos.org

Crédits photos :

*photos prises par les équipes du Groupe SOS au sein
de ses établissements, associations et entreprises sociales*

Edité en Juin 2025

GroupeSOS
Entreprendre au profit de tous