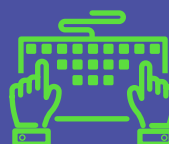
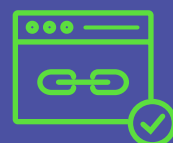


Journée nationale cohésion sociale et numérique

Les actes du 16 mai 2018



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

Les actes de la Journée nationale cohésion sociale et numérique du 16 mai 2018

Ministère des solidarités et de la santé

Table des matières

Introduction 5

Jean-Philippe VINQUANT, Directeur général de la cohésion sociale

Les défis et enjeux du numérique dans les politiques de cohésion sociale 7

Jacques-François MARCHANDISE, Directeur de la recherche et de la prospective de la Fing et délégué général de Capacity

Margot BEAUCHAMPS, Coordinatrice du Groupement d'intérêt scientifique (GIS) Marsouin

Retour sur l'expérimentation du Coffre-fort-numérique 10

David SOUBRIE, Sous-directeur des Professions sociales, de l'emploi et des territoires à la DGCS

Sarah LECOUFFE, Responsable « Politiques de lutte contre les exclusions » à l'UNCCAS

Table ronde 13

Benoît LANDAU, Chef de projet Innovation publique et réseaux à la direction interministérielle de la transformation publique

Olivier NOBLECOURT, Délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes

Joëlle MARTINAUX, Présidente de l'UNCCAS

Antoine DARODES, Directeur de l'Agence du Numérique

Synthèse des ateliers 17

Atelier n°1 : Mettre en place un coffre-fort numérique, pourquoi et comment ?

Atelier n°2 : Les articulations entre médiation numérique et travail social pour un meilleur service aux personnes

Atelier n°3 : Le numérique, quelles ressources pour les jeunes vulnérables ?

Atelier n°4 : Comment élaborer et mettre en place une stratégie d'inclusion numérique sur son territoire ?

Atelier n°5 : Présentation et enrichissement des outils produits dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif

Propos conclusif 22

Corinne MICHEL, Cheffe du service des politiques d'appui, adjointe au directeur général de la cohésion sociale

Introduction

Jean-Philippe VINQUANT



Jean-Philippe VINQUANT
Directeur général de la cohésion sociale

Bonjour à tous,

Je vous remercie d'être venus nombreux et je suis heureux de constater que l'audience reflète la diversité des différentes institutions et individus concernés par les politiques sociales et qui réfléchissent sur le sujet des apports du numérique, afin de rendre l'accès aux droits plus effectif.

Le Président de la République, la Ministre des Solidarités et de la Santé, le Ministre de la Cohésion des territoires, et le Secrétaire d'Etat au Numérique souhaitent profiter de l'usage offert par les nouvelles technologies et le numérique afin de simplifier l'accès au droit, d'améliorer l'accompagnement des individus, et de rendre plus efficace l'intervention des institutions publiques et sociales. L'Etat, les collectivités territoriales, les organismes de Sécurité Sociale sont les acteurs majeurs qui peuvent guider les personnes vers des projets qui leur permettront d'accéder à l'autonomie.

Un écart important peut être constaté entre la volonté et la mise en œuvre de la stratégie.



L'informaticienne Grace Hopper disait « *Oser et faire. Il est plus facile de demander le pardon après, que la permission avant.* ». En effet, la sensibilité des informations qui peuvent être collectées et traitées sera toujours prise en compte au plus haut niveau pour la protection de la vie privée et des données des personnes. De plus, un risque accru de fracture numérique demeure.

Ainsi, les avancées mises en œuvre dans le domaine du numérique doivent être pesées à l'aune de la proportionnalité de l'usage du numérique, par rapport à la finalité de l'intervention.

Le secteur de la cohésion sociale s'intéresse à la façon dont le numérique peut être utilisé dans différents domaines. Tout d'abord, il peut aider à la conception des dispositifs, à partir des données d'observations sociales, afin de profiler les services proposés. Au sujet de l'accès au droit, le numérique permet de recourir aux télé services, de mettre ne place des comptes individuels, et de conserver des pièces justificatives.

Le numérique pourrait également permettre la diminution des coûts de transaction lorsque les services souhaitent contacter les individus. Ainsi, un nouveau système d'informations a été élaboré, afin que les maraudeurs puissent connaître les places disponibles d'hébergement pour les individus sans-domiciles, et leur envoyer l'adresse par SMS. La possibilité de communiquer à coût moindre grâce au numérique permet d'envisager la construction de nouveaux services.

Il est essentiel de prendre en compte la vulnérabilité des publics suivis. En effet, la coordination entre les institutions est nécessaire, car un individu doit être stabilisé dans l'ensemble de ces dimensions afin de progresser dans le cadre de son projet de vie.

Plusieurs présentations de chantiers ou d'expériences inspirantes se dérouleront aujourd'hui. En effet, il est intéressant de disposer du retour d'expérience des pionniers de cette démarche, afin de susciter des débats sur les conditions de reprise d'expérimentation et de changements d'échelles. Une table ronde abordera la prise en compte du numérique dans le cadre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes. Je rappelle que le numérique permet d'aller plus vite, mais l'accompagnement humain permet d'aller plus loin. Les individus ont besoin d'être en contact régulier avec les agents chargés de leur accompagnement.

Lors d'un déplacement en Guyane au sujet du RSA, j'ai pu visiter une CAF qui mettait à disposition un point numérique, qui permettait aux individus d'être assisté dans l'utilisation des télé services de la CAF, sans qu'une prise de rendez-vous soit nécessaire. De plus, lors de la mise en œuvre de la prime d'activité, 700 points de médiation numérique ont été mis en place, et nous avons constaté par la suite que le taux de recours s'était établi à 20 points au-dessus du taux de recours prévu lorsque la loi a été votée, et 40 points au-dessus de l'ancien RSA activité. Le numérique, couplé avec l'accompagnement humain et la médiation, permet donc d'obtenir un accès au droit généralisé.

Par ailleurs, le Haut Conseil du travail social (HCTS) guide les actions des professionnels du travail social afin de garantir la protection des données des individus.

Après la plénière de ce matin, des ateliers auront lieu l'après-midi afin que vous puissiez échanger des sujets concrets, et réfléchir aux meilleurs moyens de favoriser l'inclusion numérique, afin de nourrir la stratégie de lutte contre la pauvreté et la stratégie numérique du gouvernement, ainsi que les travaux du HCTS.

Les défis et enjeux du numérique dans les politiques de cohésion sociale



Jacques-François MARCHANDISE

Directeur de la recherche et de la prospective de la Fing et délégué général de Capacity

Margot BEAUCHAMPS

Coordinatrice du Groupement d'intérêt scientifique (GIS) Marsouin

Jacques-François MARCHANDISE

Depuis plusieurs années, un certain nombre de questions se pose sur le rôle du numérique dans les politiques de cohésion sociale : facilite-t-il ou complexifie-t-il l'accès au droit ? La dématérialisation est-elle une aide ou un facteur d'exclusion ? Les acteurs des politiques sociales sont également concernés par ces bouleversements, car leur travail évolue. Ainsi, le sujet des inégalités sociospatiales est questionné par le numérique.

La notion de fracture numérique pose problème, car plus elle est évoquée, plus les individus se sentent stigmatisés. De plus, cette notion comporte l'idée d'un ensemble de publics variés qui n'y arrivent pas, alors que la réalité est plus ambiguë. En effet, l'usage du numérique par les publics défavorisés peut être très dense, et l'usage des seniors augmente. Les difficultés d'usage se retrouvent dans toute la société, et il existe des non-usages heureux. Il est donc nécessaire de changer de vocabulaire, et de se préoccuper en priorité de l'inclusion, plutôt que de la diffusion du numérique, car la massification n'entraîne pas toujours un usage numérique heureux et maîtrisé.

Il s'agit avant tout d'un enjeu d'imaginaire et de représentation, et de savoir comment les individus se construisent ou sont mis en difficulté dans l'image de soi, face à l'injonction sociale du passage au numérique. Capacity s'est engagé sur le constat de pratiques actives dans différents champs : par exemple, en 1999, près d'un million de pages personnelles existaient sur Internet. Les pratiques amateurs dans la société sont donc très riches depuis longtemps. De plus, le champ du handicap permet d'aborder le sujet de l'appropriation social du numérique, tandis que les pratiques numériques des migrants se révèlent très denses et inspirantes. Ainsi, une recherche sur les conditions du numérique capacitantes ou incapacitantes a été engagée, et plusieurs degrés ont été définis.

En fonction du projet retenu, il peut être nécessaire que la structure signe un contrat ou une convention avec un offreur de coffre-fort numérique. Dans ce cas, en fonction des montants concernés et de la structure, les principes de la commande publique peuvent s'appliquer.

Je souhaite vous présenter un sous-projet de Capacity, qui porte sur une enquête quantitative menée fin 2016 à l'échelle nationale, sur 2 000 individus (des Français de plus de 18 ans en France métropolitaine).

Ainsi, **84 % des personnes interrogées sont des internautes, c'est-à-dire qu'elles se sont connectées au cours des 3 derniers mois.** La part d'internaute est différente selon l'âge, le niveau d'études, le niveau de revenu et la catégorie socioprofessionnelle (98 % des diplômés supérieurs sont des internautes, contre 48 % des non-diplômés).

Nous nous sommes posé une question : comment Internet peut-il favoriser l'apprentissage, notamment pour les individus qui ont connu un décrochage scolaire ? Certaines opportunités inédites ont émergé avec Internet : Wikipédia, apprentissages formels (formation à distance, e-learning, MOOC), apprentissages informels (tutoriels, partages de savoir sur forums, blog). Ces opportunités sont des occasions de reprise de pouvoir sur le professeur ou le médecin.

15 % des internautes ont suivi un apprentissage formel. Ce sont principalement les plus diplômés, les plus jeunes et les plus aisés que la moyenne. Ainsi, Internet pourrait renforcer les inégalités de capital culturel.

Au sujet du pouvoir d'achat, Internet a permis l'essor du commerce en ligne, l'obtention d'informations sur les produits, et l'essor des transactions entre particuliers. Toutefois, ce sont principalement les internautes les plus aisés qui déclarent gagner de l'argent ou en économiser grâce à Internet.

Les non-internautes sont plus âgés, moins diplômés et disposent de revenus plus faibles. La première raison invoquée pour expliquer leur non-utilisation d'Internet est qu'ils n'en voient pas l'intérêt, et la seconde raison est qu'ils ne savent pas comment faire. Les démarches administratives en

Cependant, **45 % des individus n'ayant pas suivi de cours considèrent qu'Internet leur avait permis de se former. Ainsi, plus de 6 internautes sur 10 acquièrent un savoir-faire par Internet.** Néanmoins, les apprentissages concernent surtout les plus diplômés, donc le risque de renforcement des inégalités de capital culturel demeure.

Nous avons également souhaité savoir si Internet permettait **d'enrichir les sociabilités**, en demandant aux individus si Internet leur avait permis de s'ouvrir à d'autres milieux sociaux : **55 % ont répondu « non », 34 % « oui un peu », et 10 % « oui beaucoup ».** Ainsi, Internet peut constituer **un élément de correction des inégalités de capital social, car une corrélation positive est constatée entre l'ouverture à d'autres milieux sociaux et la faiblesse du revenu**, même si les individus concernés sont ceux qui possèdent des dispositions individuelles pour des formes de sociabilité adaptées aux interactions en ligne, et un certain socle de compétences numériques.

ligne sont considérées comme les principales difficultés rencontrées par les non-internautes. Cependant, **seuls 25 % se sont déjà retrouvés dans une situation où ils ont dû utiliser Internet**, car la plupart ont demandé à un tiers de le faire.

Deux tiers des non-internautes s'estiment plus heureux sans Internet, et un tiers se déclare fier de ne pas l'utiliser. Cependant, un dixième des non-internautes peuvent parfois ressentir de la honte (les plus diplômés et les moins de 50 ans principalement).

Je souhaite maintenant aborder le sujet de la dématérialisation de l'accès au droit. Le film de Ken Loach, *Moi, Daniel Blake*, pose des questions sur la rupture de l'accès au droit lié à la dématérialisation. La dématérialisation possède de nombreux avantages, mais le besoin d'accompagnement demeure important.

Les métiers de l'intervention sociale évoluent, en raison de l'accompagnement au numérique des usagers. Le rapport aux usagers se transforme, car certains travailleurs sociaux estiment disposer de moins de place pour consolider la relation de confiance avec le public. De plus, la détection des besoins d'accompagnement au numérique constitue un enjeu important. Certains travailleurs sociaux déplorent le report du travail des administrations sur eux.

Nous sommes confrontés à des réalités sociales complexes, où les facteurs d'isolement sont plus importants que les facteurs de revenu. Les populations rencontrant le plus de difficultés avec le numérique sont les individus les plus isolés. De plus, les digital natives n'existent pas.

L'usage du numérique ne facilite pas toujours l'accès aux droits. L'articulation de l'information avec des médiations est très importante. Le self-service est très socialement clivant et avantage les individus à l'aise avec le service numérique, mais il peut se révéler bloquant pour certains. Sans médiation, la fracture administrative et la disparité de l'accès aux droits sont renforcées.

Les difficultés ne proviennent pas seulement du non-usage, mais également de la pratique qui peut générer un certain nombre de problèmes. La question des mots de passe et de la vie privée est très importante.

Cependant, le numérique peut également être capacitant, sous plusieurs conditions : l'estime de soi, la socialisation, et l'apprentissage.

En conclusion, le numérique représente un champ d'innovation formidable, mais il est nécessaire de développer un projet et une culture autour de ce sujet. La socialisation et le partage des apprentissages du numérique sont indispensables. Les actions sur le numérique ne doivent pas être ponctuelles, mais s'inscrire dans le parcours des individus. Par ailleurs, il est nécessaire de mettre en place des formations pour les médiateurs.

« La Handitech représente les outils permettant d'autonomiser les personnes en situation de handicap. Pour ce public, l'enjeu prioritaire n'est pas d'être équipé, mais de maîtriser ces outils. Ainsi, l'appropriation du numérique par les personnes en situation de handicap requiert une personnalisation de l'accompagnement. Or, je déplore l'absence de dispositions sur le handicap dans le pré rapport de la stratégie nationale pour un numérique inclusif. »

Corentin VOISEUX, président du groupe de travail « Handicap et Numérique »

« Il est nécessaire de ne pas créer de dépendance numérique. En effet, plus les dispositifs technologiques sont nombreux, plus la question de la dépendance se posera. Une certaine sobriété numérique doit donc être conservée. »

Jacques-François MARCHANDISE

Retour sur l'expérimentation du Coffre-fort-numérique



David SOUBRIE

Sous-directeur des Professions sociales, de l'emploi et des territoires à la DGCS



Sarah LECOUFFE

Responsable « Politiques de lutte contre les exclusions » à l'UNCCAS

David SOUBRIE

L'expérimentation du coffre-fort numérique a commencé en 2016 et s'inscrit dans le cadre du plan d'action en faveur du travail social et du développement social. Nous souhaitons véritablement expérimenter l'usage de cet outil.

Un coffre-fort numérique est une possibilité de stocker en ligne des pièces administratives et personnelles, et d'y avoir accès par Internet avec des moyens sécurisés. La première question à laquelle nous souhaitons répondre était : quels seraient les usages exacts que feraient les individus ciblés de cet outil ? Nous l'avons testé sur différents publics, afin d'identifier notamment les difficultés rencontrées et la fréquence d'utilisation.

Ensuite, nous nous sommes demandé en quoi l'introduction de cet outil numérique pouvait changer la relation avec les intervenants sociaux.

Enfin, nous souhaitons savoir si le coffre-fort numérique pouvait permettre d'intéresser le public au numérique.

Sarah LECOUFFE

Je présenterai nos principales conclusions et nos recommandations.

Il existe deux modèles du coffre-fort numérique : un coffre-fort généraliste, qui correspond à un seul espace personnel où tous les documents sont stockés, et le coffre-fort spécialisé, c'est-à-dire un espace personnel et un espace partagé avec les agents, en fonction des partenaires associés au dispositif.

Le copilotage du projet a été effectué par la DGCS et l'UNCCAS, en partenariat avec 16 CCAS répartis sur 12 territoires, et 5 offreurs de solution. Le comité de pilotage s'est réuni 3 fois, et des comités techniques réguliers et un groupe de travail avec les CCAS ont été mis en place.

Deux évaluations ont été effectuées : la première a permis d'observer la façon dont les CCAS s'étaient emparés du sujet, et la seconde a permis d'établir l'évaluation finale du projet.

La première conclusion de ce projet est que le coffre-fort numérique est utile, mais que son usage demeure restreint. Il correspond aux besoins des gens en situation de précarité, mais il reste perfectible. Ainsi, 950 coffres forts numériques ont été ouverts, mais nous constatons en moyenne deux connexions et cinq documents stockés par coffre-fort, ce qui est relativement faible. La conservation de documents constitue le premier usage de cet outil, tandis que la réalisation de démarches administratives en constitue le second. Si l'impression était souvent nécessaire pour ce second usage, ce dernier pouvait être effectué par un partage de pièces justificatives sur le coffre-fort numérique. Ainsi, cet outil se révèle utile pour tous les individus qui risquent d'égarer leurs documents administratifs, pas seulement pour une population spécifique.

Néanmoins, l'outil demeure perfectible afin de mieux correspondre aux besoins des individus. Il possède un socle de fonctionnalités nécessaires pour que chaque personne puisse facilement l'utiliser. L'accessibilité est primordiale, il doit en effet être le plus simple possible, et un document doit pouvoir être déposé de plusieurs façons (en prenant et en important une photo avec son smartphone par exemple). De plus, la question de la sécurité a souvent été abordée lors de nos échanges.

Cependant, il existe également des freins à la généralisation du coffre-fort numérique. En effet, il ne s'agit pas d'un outil autonome : cet équipement nécessite une connexion Internet et une accoutumance numérique afin de l'utiliser au mieux.

Il peut être intéressant de proposer cet outil à chaque individu rencontrant des difficultés dans la gestion de ses documents administratifs. Le public doit être accompagné lors de l'ouverture du coffre-fort, mais également lors de son utilisation.

Nous recommandons l'amélioration des lieux d'accueil du public, en donnant accès à un équipement informatique ouvert. Il est également nécessaire de promouvoir l'interopérabilité entre les coffres forts numériques et les espaces personnels dématérialisés des organismes de Sécurité sociale. Le déploiement de cet outil doit être favorisé par les structures sociales, en mettant en place un label « Coffre-fort numérique solidaire », afin que les structures puissent choisir des offres adaptées. Le statut des individus qui accompagnent les populations en situation de précarité, lors de l'ouverture et de l'utilisation de l'outil, doit être sécurisé. Enfin, il est indispensable d'intégrer le coffre-fort numérique dans une réflexion plus large sur l'inclusion numérique, en mettant notamment en place des formations sur l'accompagnement à l'usage du numérique par les individus en situation de précarité, en finançant les structures qui accompagnent ces populations dans l'usage du numérique, et établissant des perspectives nationales durables en matière d'inclusion numérique.

David SOUBRIE

Un des enseignements que nous avons tirés de cette expérimentation est que l'usage du coffre-fort numérique doit être accompagné. L'outil doit être intégré dans les procédures et dans le fonctionnement de la structure. Le travailleur social joue un rôle très important.

De plus, il est nécessaire de mettre en place des moyens d'accompagnement social et numérique. Le coffre-fort numérique doit être intégré dans un ensemble de procédures, en partant d'une démarche volontaire de la structure sociale (l'approche doit être incitative). Il est primordial d'établir des liens avec la stratégie de lutte contre la pauvreté, où le numérique occupe une place centrale.

Où en est-on de la création d'un statut de tiers de confiance numérique ?

« La dématérialisation des procédures est en cours, et est notamment incluse au sein de la loi Elan et de la prochaine réforme sur la formation professionnelle. Le sujet du tiers de confiance numérique est un sujet régulièrement évoqué. Je souhaite réunir un certain nombre d'acteurs afin de réfléchir à cette question. »

Dominique DAVID, députée de la Gironde

« Le sujet de l'accès des proches au coffre-fort numérique doit être abordé. De plus, l'enchaînement de contrats de travail courts pour les individus en situation de précarité entraîne la multiplication de feuilles de paye dématérialisées, ce qui rend la mise en place d'un coffre-fort numérique indispensable. »

Jacques-François MARCHANDISE

Table ronde

Table ronde animée par **Benoît LANDAU**

Chef de projet Innovation publique et réseaux à la direction interministérielle de la transformation publique

INTERVENANTS



Olivier NOBLECOURT

Délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes



Joëlle MARTINEAUX

Présidente de l'UNCCAS



Antoine DARODES

Directeur de l'Agence du Numérique

Que vous inspire le sujet de la cohésion sociale et du numérique ?

Joëlle MARTINEAUX

Il s'agit d'une opportunité qui contribue à l'égalité des citoyens et des territoires. Elle doit être saisie par les publics les plus éloignés (SDF, familles démunies, seniors). Le changement de mentalité est nécessaire. Par ailleurs, l'égalité doit être réalisée à l'échelle des territoires et des citoyens.

Antoine DARODES

La fracture numérique peut s'ajouter à la fracture sociale, mais également concerner d'autres publics. Le numérique représente une opportunité pour résorber les inégalités, mais entraîne de nouvelles menaces. L'Agence du numérique travaille sur un plan d'inclusion numérique, car l'accès de chacun au numérique est essentiel pour l'accès au droit, et il représente une opportunité économique. Nous devons travailler avec l'Etat, les collectivités territoriales, et les acteurs de terrain.

Olivier NOBLECOURT

Nous élaborons actuellement une stratégie de lutte contre la pauvreté, car nous devons réussir à reconquérir la confiance des citoyens dans un modèle social inefficace. En effet, la fracture numérique ne doit pas s'ajouter à la fracture sociale.

Trois transformations du modèle social de ces dernières décennies concernent la transition numérique. Tout d'abord, nous avons constaté l'apparition de nouvelles formes de pauvreté avec des publics plus vulnérables (familles monoparentales, jeunes, salariés pauvres). Ensuite,

la complexité de l'appareil de politiques sociales dissuade un certain nombre de bénéficiaires potentiels. Enfin, nous observons un changement de paradigme, car la responsabilité de la pauvreté a été individualisée. Ainsi, le numérique peut ajouter une complexité supplémentaire, et aggraver la peur et la défiance. Plusieurs enjeux sur la prévention et l'accès aux droits sont inclus dans la stratégie de lutte contre la pauvreté.

L'inclusion numérique est centrale afin d'améliorer les systèmes d'informations, notamment au sujet de l'automatisation des renouvellements. Des systèmes d'informations sont désormais utilisés pour repérer les situations de non-recours. De plus, il est nécessaire de mener une réflexion sur la transformation du métier du travailleur social. En effet, les gains de productivité sur la délivrance de prestations doivent être réinvestis sur un meilleur accompagnement des publics.

Nous ne réussirons pas la transformation du modèle social sans réussir la transformation numérique.

Comment intégrer le numérique dans l'ensemble des politiques publiques et comment ne pas oublier la cohésion sociale ?

Joëlle MARTINEAUX

L'objectif est de rendre service aux citoyens, il est donc nécessaire de s'adapter à l'usager. La communication, l'information et la simplification des démarches administratives doivent être favorisées.

Par ailleurs, les méthodes de travail des travailleurs sociaux doivent être optimisées (en les équipant de tablettes par exemple). Le numérique doit contribuer au décroisement entre les différentes collectivités territoriales.

L'évolution de mentalité du public est nécessaire, mais aussi celle des acteurs qui accompagnent le changement. L'UNCCAS s'inscrit dans cette démarche, car les CCAS constituent la première porte d'accès pour une partie du public sur des territoires en difficulté. Il est possible de créer un réseau partagé, le travail effectué au sujet du coffre-fort numérique a permis d'établir plusieurs pistes.

Antoine DARODES

Nous devons veiller à ne pas créer un numérique des pauvres et un numérique des riches. Il devient nécessaire d'opérer une mutualisation et un croisement dans les lieux d'acculturation numérique, en menant des activités de médiation numérique dans des lieux de coworking par exemple. Ainsi, cela permettrait de créer des lieux de partage.

Si un certain nombre d'actions sont menées dans les collectivités territoriales, nous ne réussissons pas encore à mutualiser les bonnes idées et les bons outils. Le partage d'outils entre les territoires nécessite une professionnalisation de l'accompagnement au numérique.

Olivier NOBLECOURT

Trois leviers essentiels doivent être pris en compte dans les enjeux de transformation numérique. Tout d'abord, il est indispensable d'associer les individus concernés à l'élaboration, la gouvernance, le pilotage, et l'évaluation des politiques sociales.

Ensuite, les acteurs du champ économique et scientifique doivent être associés à cette démarche. En raison des nombreuses innovations de rupture, les acteurs sociaux ne doivent pas s'isoler des acteurs économiques, et doivent accepter la méthode de l'expérimentation, avec un cadre éthique.

Enfin, les objectifs de politiques publiques doivent être concrets. La petite enfance constitue un sujet primordial, et le numérique permettra d'inclure les familles les plus fragiles et de leur offrir un accès à l'information.

L'accompagnement des bénéficiaires de minimas sociaux vers l'emploi doit être transformé, car le numérique permet de reprendre confiance en soi, il représente donc un potentiel inouï pour réinventer l'accompagnement.

La question des lieux de l'intervention sociale demeure importante. Le numérique constitue un espace en soi. Il est nécessaire de travailler sur l'aspect numérique au sujet de l'accueil dans les centres sociaux, et l'accès aux fab labs et aux espaces de coworking doit être ouvert pour les territoires défavorisés.

Comment faire pour accompagner au mieux les publics les plus vulnérables en situation de risque d'exclusion numérique ?

Joëlle MARTINEAUX

Le numérique doit être accessible sur tout le territoire. Ensuite, il est nécessaire de connaître les publics et de les identifier, en lien avec les acteurs sociaux, afin de les accompagner dans leur démarche d'accès au matériel et d'apprentissage. Un service numérique doit prendre en compte le retour des usagers afin de s'adapter à leurs besoins. De plus, l'apprentissage au bon numérique doit s'effectuer au cours de la scolarité.

Antoine DARODES

Nous devons réfléchir aux moyens d'inciter le public visé à se rendre au sein des espaces d'acculturation numérique, qui doivent être visibles, attirants, et rassurants. En effet, nous avons besoin de montrer qu'il s'agit d'un espace sécurisé par la République, car le numérique peut être porteur d'un certain nombre de menaces. Si l'individu est initié au numérique, elle peut être prise dans un cercle vertueux. Cependant, une partie de la population hésite à venir dans les lieux de médiation numérique.

Olivier NOBLECOURT

Le design de ces lieux est essentiel : il doit être simple et le moins anxiogène possible. De plus, cette approche fonctionnera seulement si ces personnes sont accompagnées dans l'acquisition de compétences numériques, qui leur permettront à terme d'être autonomes.

La fonction accueil sur l'ensemble des services publics et sociaux doit être repensée, car l'accueil est souvent insuffisamment formé et qualifié.

De plus, plusieurs métiers peuvent être développés. Un réseau de médiation numérique doit être mis en place, car nous avons besoin de pôles d'excellence qui pourront transférer les compétences auprès des travailleurs sociaux. Un grand nombre de médiateurs sociaux doivent être recrutés sur les territoires fragiles : je pense notamment jeunes passés par les métiers de l'animation, car ils disposent de compétences dans l'accueil, le numérique, et la connaissance des réseaux d'acteurs sociaux du territoire. L'inclusion numérique doit permettre au monde de l'animation et de l'engagement associatif de réinvestir le travail social.

« Je souhaite évoquer une expérience très intéressante de médiateurs numériques itinérants, qui utilisent des camions et une antenne 4G afin de se déplacer dans des territoires ruraux en Sud-Charente. Ce projet a démarré en 2010, et il concerne 100 mairies et 34 000 personnes. »

Michel JANNET

« Le désamour des Français vis-à-vis du dispositif social s'explique par le fait qu'il s'agit d'un millefeuille complexe. Le numérique peut permettre de le clarifier, mais il oblige les acteurs à travailler ensemble sur la méthode de conception d'une politique sociale. De plus, il est nécessaire de réfléchir à la notion de l'accessibilité universelle des dispositifs, c'est-à-dire sans segmenter la population. Ce travail de fond majeur nécessite une prise de conscience sociale de chacun. »

Catherine GIRARD, vice-présidente de l'ANCCAS

« Le numérique contribuera obligatoirement à une certaine autonomie sociale de tous les publics. Les CCAS considèrent qu'ils doivent permettre aux publics les plus éloignés d'être formés et d'accéder au numérique. »

Joëlle MARTINEAUX

« Un travail considérable nous attend. Nous ne devons pas opposer l'humain et le numérique : nous sommes d'accord sur le fait que le contact humain sera toujours nécessaire. Les réalisations concrètes du terrain sont plus rapides que les politiques publiques, nous avons un certain retard à rattraper. Des solutions positives existent pour l'ensemble des acteurs. »

Olivier NOBLECOURT

Synthèse des ateliers

Atelier n°1 : Mettre en place un coffre-fort numérique, pourquoi et comment ?

INTERVENANTS



Sarah Lecouffe

UNCCAS

Marc Sautriot

CCAS d'ANGERS

Présentation réalisée dans cet atelier :

L'expérience du CCAS d'Angers

Les idées débattues :

- **Idee de formation adaptée aux travailleurs sociaux** : pas un souci technique mais plutôt accompagnement au changement qui est le facteur clé et comment proposer l'outil ;
- Ecosystème social doit être mobilisé dans sa globalité (lien avec CAF et CD..) d'où **question du label et de l'interopérabilité**. Intérêt rappelé sur l'archivage personnel (domiciliés, nouveau sujet sur les aidants PA (sujet juridique que cela soulevé) mais attente sur le partage ;
- **Valeur du document archivé ? Idee du tiers de confiance peut aider mais on va de plus en plus vers de moins en moins de certification ou certification a posteriori** ;
- Rappel de la défiance vis-à-vis de la technologie (ex des refus des gens du voyage) – **idée du tiers de confiance et des pairs** ;
- **Sujet de l'autonomie de la personne pour alimenter le coffre-fort - ex de la création d'un profil « agent d'accueil » pour alimenter le coffre-fort mais doit y arriver à terme ensemble ou idée d'un atelier ensuite pour expliquer le sujet avec des acteurs de la médiation numérique** ;
- **Importance de la participation dès le départ de la personne concernée** et qui peut donner des idées sur la façon dont le coffre-fort est présenté et du temps nécessaire pour mener le changement ;
- **Intérêt de la démarche Label** permet de donner critères éthiques et juridiques à partir d'un cahier des charges. Coffre-fort est un outil mais intérêt de la mobilisation de l'ensemble de l'écosystème pour faciliter l'inclusion - intérêt du tiers de confiance choix de la personne de confiance et ensuite les acteurs se coordonnent ;
- Coffre-fort facilite le travail social mais ne résout pas l'ensemble du sujet du « cloud » et du partage des infos entre TS- quelle articulation avec les outils de gestion métiers? Le coffre-fort est une brique. Idee de portefeuille ou de porte document numérique – avant tout rendre service aux usagers et qui devient gagnant pour les travailleurs sociaux.

Atelier n°2 : Les articulations entre médiation numérique et travail social pour un meilleur service aux personnes

INTERVENANTS



Véronique Roussin

Chargée de mission
à la DGCS



Didier Dubasque

Personne qualifiée
membre du Haut
conseil du travail
social



Damien Monnerie

Directeur de
l'association
Innovons pour la
citoyenneté sur
interne



Mehdi Serdidi

Directeur de
l'association
Science Technologi
e Société

Les idées débattues :

- Les personnes accompagnées et les professionnels ont moins **accès à des interlocuteurs de l'institution qui ouvrent effectivement le droit** ;
- Les professionnels doivent bénéficier de **formations croisées** qui permettent de développer une culture commune ;
- Créer des fonctions « **d'ambassadeurs numériques** » (personnes ressources) qui aident à la diffusion du savoir, la mise en réseau et au travail en commun ;
- **Clarifier le « qui fait quoi »**, notamment en établissant des cartographies territoriales et en bénéficiant d'un pilotage identifié ;
- **Repenser la question de l'accueil** et son articulation entre les professionnels (travailleurs sociaux, médiateurs sociaux, médiateurs numériques) ;
- **Construire des réseaux de solidarité numérique** en associant des usagers et des structures qui gèrent les accès aux droits au niveau territorial et national ;
- **Repositionner le numérique en tant qu'outil.**

Atelier n°3 : Le numérique, quelles ressources pour les jeunes vulnérables ?

INTERVENANTS



Mathilde Mandonnet

Cheffe de projet jeunes vulnérables, DGCS



Simon Roussey

Chef de projet Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA)



Pierre Guyomar

Responsable numérique, Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ) Rhône-Alpes et Union Nationale de l'Information Jeunesse (UNIJ)



Laëtitia Vipard

Responsable du pôle Famille, Enfance, Jeunesse, département Enfance, Jeunesse et parentalité, de la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

Présentations réalisées dans cet atelier :

Fracture numérique chez les jeunes : Etat des lieux par Simon Roussey, Chef de projet Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA)

Exemples de leviers pour accéder au droit commun : Pierre Guyomar, responsable numérique, Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ) Rhône-Alpes et Union Nationale de l'Information Jeunesse (UNIJ)

Le numérique, producteur de lien social ? Présentation du dispositif « Les Promeneurs du net », par Laëtitia Vipard, responsable du pôle Famille, Enfance, Jeunesse, département Enfance, Jeunesse et parentalité, direction des Politiques Familiale et Sociale de la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF)

Les idées débattues :

- **Importance de créer du lien entre les acteurs/dynamiser les interactions** Intervention hors les murs (Aller-vers/proximité) ;
- **Importance de la communication à l'égard des jeunes (stratégie?) ;**
- **Enjeu autour de l'essaimage des pratiques inspirantes ;**
- **Les jeunes vulnérables : Digital native** n'est pas forcément synonyme d'autonomie concernant les démarches administratives/sollicitation des services. Attention aux **contenus** sur les réseaux sociaux : e-rputation ;
- **Formation** : Il faut que les professionnels soient formés aux usages du numérique ;
- Savoir utiliser les bons vecteurs (facebook/snapchat) Attention à ne pas céder trop de place à l'intelligence artificielle (car la tentation est grande).

Atelier n°4 : Comment élaborer et mettre en place une stratégie d'inclusion numérique sur son territoire ?

INTERVENANTS



Chloé Friedlander

Consultante, experte des usages du numérique



Amalia Martinez

Responsable "Usages Numériques" du Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques,



Céline Jauriberry

Adjointe auprès du Directeur chargé des solidarités humaines du Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques



Christelle Frossard

Directrice du CCAS de Vannes et représentante de l'Union Départementale des CCAS



Aurélie Legal

Responsable du service de l'offre d'insertion au département du Morbihan



Régis Dumont

Chargé de mission MATPPS du Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis

Présentation réalisée dans cet atelier :

Expériences d'élaboration et de mise en place d'une stratégie locale d'inclusion numérique sur différents territoires.

Les idées débattues :

- Impulsion politique ;
- Levier des schémas partagés avec les partenaires (schémas accessibilité, projets de territoires ...) ;
- Approche partenariale avec la mise en place de conseil numérique ;
- La territorialisation et les politiques publiques avec un volet numérique dans toutes les politiques publiques, le numérique devenant une politique à part entière ;
- Besoin de ne plus forcément toujours « faire à la place », en développant l'autonomie des personnes, en s'appuyant sur les « aidants numériques » ;

- Evaluation des bons besoins d'appui des publics en distinguant les personnes très éloignées, les personnes ayant besoin d'une formation, les personnes ayant besoin d'un accompagnement plus léger. Développement d'outils concrets : « les bons clics » ;
- **Intérêt à disposer d'un accompagnement consultant** à la mise en place d'une stratégie d'inclusion numérique, pour la mise en œuvre dans un premier temps.

Atelier n°5 : Présentation et enrichissement des outils produits dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif

INTERVENANTS



Frédéric Bardolle

Mission Société Numérique

Margot Aptel

Mission Société Numérique

Marine Jouan

Mission Société Numérique

Présentation réalisée dans cet atelier :

Retours sur la présentation du site web issu de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif.

Les idées débattues :

- Ne pas simplement recenser l'existant et les initiatives territoriales mais **besoin de fournir et financer de nouveaux outils** ;
- **Question de la gouvernance des ressources** et outils disponibles sur le site (alimentation, modération, ...). Notamment sur l'outil de cartographie des structures de médiation numérique (qui ? Selon quels critères ?) ;
- Bien prendre en compte **les problématiques du handicap** ;
- **Ne pas confondre médiation numérique et médiation administrative** ;
- La question des moyens financiers pour l'inclusion numérique est toujours d'actualité.

Propos conclusif



Corinne MICHEL

Cheffe du service des politiques d'appui, adjointe au directeur général de la cohésion sociale

Le moment est venu de conclure les travaux de cette journée. Les risques et les opportunités du numérique ont été identifiés. Des stratégies doivent être définies afin que le numérique s'impose à chacun d'entre nous, et pas uniquement aux populations les plus vulnérables. L'inclusion numérique est un enjeu de société majeur, et l'autonomisation est un chantier prioritaire qui requiert notre attention à chacun. Les échanges riches de cette journée s'inscrivent dans une démarche engagée au long cours. La sélection des territoires et de leurs acteurs montre que les stratégies et les conditions de réalisation s'élaborent dès à présent sur le terrain.

Les présentations de cette matinée et les ateliers de l'après-midi ont mis à jour la multiplicité des facettes de l'inclusion numérique des personnes vulnérables, mais également des acteurs des politiques sociales. En effet, nous aurons aussi besoin d'être accompagnés, soutenus et suivis. Ce que nous faisons pour les individus vulnérables, nous le faisons pour l'ensemble de la société.

Les ateliers ont permis de traiter différents aspects de cette démarche au travers de questions distinctes. Ainsi, le quatrième a traité de la gouvernance, et de l'élaboration d'une stratégie d'inclusion numérique sur les territoires.

Le second groupe a abordé la question des pratiques professionnelles, c'est-à-dire des articulations entre la médiation numérique et le travail social, afin de réfléchir à la coopération entre les acteurs du territoire.

Un autre atelier a traité des outils numériques, et notamment du coffre-fort numérique. En effet, ils ont échangé sur l'expérimentation de cet outil, sur les usages et les conditions dans lesquelles ces outils peuvent être utilisés à destination des populations les plus vulnérables. Ils ont travaillé sur la base de témoignages.

Le troisième atelier a consacré sa réflexion aux jeunes vulnérables, afin d'identifier les façons dont le numérique peut constituer un levier d'accompagnement des jeunes, et de présenter les initiatives numériques pour les jeunes en difficulté. Le dispositif « les Promeneurs du Net » fournit un exemple de production du lien social par le numérique.

L'ensemble des pistes collectivement dégagées permet d'alimenter les réflexions conduites au niveau national. Cette somme d'expériences et d'analyse pourra nous inspirer à l'avenir.

La collaboration de l'ensemble des acteurs est nécessaire : le nombre, la qualité et la grande diversité des profils présents dans cette salle répondent à ce besoin. L'inclusion numérique représente une priorité collective. La diversité des horizons dont vous êtes issus nous aidera à construire des réponses à l'échelle nationale et à l'échelle des territoires. L'exemple du bus en

Sud Charente est ainsi très significatif. En effet, les solutions imaginées par l'échelon national, en dehors des territoires, ont peu de chances de s'enraciner. La volonté politique nationale doit être forte, mais elle nécessite également une très forte implication des territoires et des travailleurs sociaux.

Je voudrais vous remercier d'être venu aujourd'hui. Je remercie l'Agence du numérique, l'UNCCAS, l'équipe du projet Capacity, la DITP, et l'ensemble des intervenants des ateliers qui ont bien préparé les présentations effectuées.

