



LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU SOCIAL

RETOUR SUR LA 5^e RENCONTRE NATIONALE DES MANAGEURS DU SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Organisée par l'École de service social de la Cramif
avec le soutien de la Cnam

29 NOV.
2018

ÉCOLE DE
SERVICE
SOCIAL

Le mot de David Clair, directeur général de la Cramif

La problématique du numérique n'est pas nouvelle et nous ne sommes évidemment pas les premiers à y réfléchir. Cette question mérite toutefois d'être abordée sous l'angle du travail social, et ce pour plusieurs raisons :

- L'inclusion numérique des assurés figure désormais dans nos objectifs, et des travaux sont en cours pour préciser le périmètre et les relais possibles de cet accompagnement.
- L'évolution de nos administrations, celle des services de l'Etat mais aussi de la Sécurité Sociale, a conduit, par souci d'efficacité à développer ces dix dernières années une gamme de services en ligne, très pratiques pour la majorité des assurés, mais qui peuvent créer du non-recours aux droits pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec ces technologies.
- Enfin, la thématique du numérique interroge le positionnement des professionnels du service social dans leur relation d'aide et d'accompagnement. Ils n'ont pas vocation à se changer en « démonstrateur de produits », mais doivent être capables d'évaluer l'autonomie numérique des assurés et de les renseigner sur les services de l'assurance maladie accessibles en ligne. Des questions se posent : Jusqu'où aller dans cette information ? Vers qui orienter ? Dans quelles conditions ?

Ce colloque thématique nous aidera à élargir nos horizons et à progresser dans notre réflexion sur ce sujet.

Introduction

Julie Rannoux, Responsable pédagogique, École de service social

Comment penser l'inclusion sociale dans une société numérique ?

Les technologies numériques ont profondément transformé la société française et le rapport des usagers aux services publics. Dans ce contexte, il importe de permettre à toutes et à tous de transformer les ressources technologiques disponibles en opportunités concrètes.

Ce colloque organisé par l'École de service social se veut un temps de réflexion et de capitalisation des expériences existantes pour mettre « le numérique au service du social ».

Pour ce faire, plusieurs temps d'échanges et de discussion ont été proposés.

Pour avoir une vision commune de ce qu'est le numérique aujourd'hui, Margot Beauchamps, chercheuse spécialisée sur les usages du numérique a tout d'abord introduit le débat. Ensuite une table-ronde a réuni plusieurs acteurs et actrices qui ont fait part de leurs retours d'expériences : sur les difficultés remontées au défenseur des droits, et sur ce que des organismes de protection sociale comme la MSA ou la Cnav mettent en place pour accompagner la dématérialisation.

Puis une deuxième table-ronde a donné la parole aux travailleurs sociaux de différentes institutions: leur vécu, leurs questionnements, ce que le numérique change dans la relation à l'utilisateur, mais aussi dans les organisations du travail, et les besoins de formation.

Enfin, au-delà du travail et en complémentarité avec le travail social, de nombreuses activités et métiers se sont développés autour de la médiation numérique au sens large. Trois structures ont présenté leur démarche, leurs outils, et l'articulation possible avec l'action du service social.

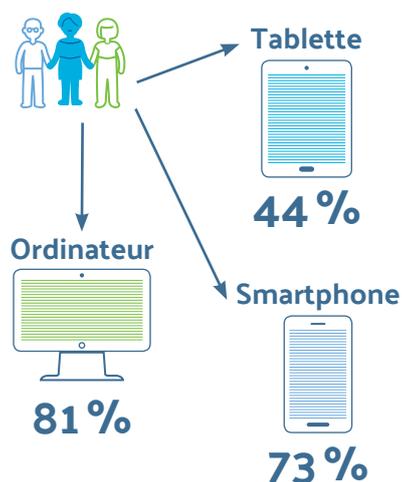
L'objectif de ce document de synthèse est de rendre compte des analyses et des expériences qui ont été présentées par des chercheurs et des professionnels invités à la tribune de cette 5^e journée nationale des managers du Service social de l'Assurance Maladie.

De la fracture à l'inclusion numérique : enjeux et perspectives pour le travail social

Margot Beauchamps, géographe, membre du Gis M@rsouin, réseau de chercheurs travaillant sur les usages numériques.

De la «fracture» à «l'inclusion» numérique : quelques repères

Selon le **CRÉDOC** : les Français sont de plus en plus équipés :



85 %
d'entre eux utilisent internet
contre seulement **40 %** il y a dix ans

D'après ces éléments, la fracture numérique, c'est-à-dire les inégalités d'équipement matériel, tendrait donc à se résorber. Toutefois, une frange de la population demeure exclue des usages du numérique. Y compris parmi les «digital natives». L'équipement n'est pas la seule problématique.

La notion d'inclusion numérique permet davantage de prendre en compte les usages du numérique et l'appropriation des usages.

Des potentialités pour améliorer le pouvoir d'agir des plus fragiles ?

L'empowerment (ou pouvoir d'agir) c'est la marge de manœuvre dont on dispose pour décider des orientations de sa vie, dans différentes dimensions (sphère professionnelle, pouvoir économique, mais également toutes les ressources qui contribuent à reprendre du pouvoir).

De ce point de vue, a priori, Internet porte des potentialités de transformation de la société et une promesse de redistribution plus égalitaire des pouvoirs d'agir : le réseau est décentralisé, il met le savoir à portée de tous, présente des opportunités inédites d'apprentissages formels et informels, remet en cause le statut de l'expert, facilite l'accès à l'information et à la prise de parole.

Qu'en est-il réellement ?

Focus sur l'enquête Capacity

- L'enquête Capacity réalisée par le Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin¹ auprès de 2000 personnes révèle, entre autres :
- Des inégalités d'usage en fonction de l'âge et du niveau d'étude: 98% des diplômés se connectent tous les jours contre 48% des non diplômés
- Internet est une source importante d'apprentissages informels (recherche d'information), même s'ils concernent davantage les plus diplômés
- Un potentiel d'ouverture à d'autres milieux sociaux, pour un petit nombre de personnes (10% des interrogés), et cette fois, parmi les moins aisés.

Zoom sur les non-internautes

- Plus âgés, moins diplômés et aux revenus plus faibles.
- Le manque d'intérêt et la méconnaissance des outils numériques : premiers motifs de non-usage
- La réalisation des démarches administratives est le premier problème induit par cette situation.

(1) Le Groupement d'intérêt scientifique (GIS) M@rsouin réunit 200 chercheurs et fédère la recherche sur les usages numériques.

Dans ce contexte, l'enjeu est de faire que le numérique devienne un moteur de réduction des inégalités sociales. On peut se rapporter aux propositions du rapport du conseil national du numérique intitulé « Citoyens d'une société numérique, pour une nouvelle politique d'inclusion » (2013).

Le numérique transforme les métiers de l'intervention sociale

Le « tout-numérique » transforme le rapport aux usagers, qui se retrouvent en perte totale d'autonomie dans leurs démarches. Pour les travailleurs sociaux, cela nécessite :

- de détecter leurs besoins,
- de les accompagner davantage ou de les orienter,
- une partie du travail social est reporté vers des médiateurs numériques, des associations qui ont pris le relais des administrations où les accueils physiques ne sont plus assurés.



À retenir

Les enjeux liés au numérique ne se résument pas à des problématiques d'équipement (même si celles-ci existent encore). Au-delà de l'équipement matériel, les usages du numérique sont très différenciés. La maîtrise de l'écrit et le niveau d'expression, liés au niveau de diplôme, sont des éléments fortement discriminants.

Si Internet et les technologies numériques sont porteuses de potentialités de renforcement du pouvoir d'agir des personnes, pour l'instant, celles-ci bénéficient plus fortement aux plus aisés et diplômés.

Les métiers de l'intervention sociale sont fortement impactés, notamment du fait de la perte d'autonomie d'une partie des personnes dans les démarches administratives courantes.

Dans ce contexte, l'enjeu est bien non seulement d'éviter un renforcement des inégalités par le numérique mais aussi de s'appuyer sur celui-ci pour les réduire.

TABLE-RONDE 1 : NUMÉRIQUE ET ACTION SOCIALE: ANALYSES ET RETOURS D'EXPÉRIENCES

Dématérialisation et accès aux droits

Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics, auprès du Défenseur des droits

Le défenseur des droits a repris les compétences du médiateur de la République en ce qui concerne les services publics. 80% des réclamations qu'il reçoit concernent les services publics. 40% relèvent de la sphère sociale. La dématérialisation présente des avantages mais aussi des risques en matière d'accès aux droits, sur lesquels le défenseur des droits fait des recommandations.

Avantages et inconvénients de la dématérialisation

- Avantages: Accès rapide aux informations, déplacements évités, réduction du temps de traitement des dossiers, coffre-fort numérique.
- Difficultés d'usage : pour les personnes en situation d'illettrisme, de handicap, les majeurs protégés, les personnes âgées et les détenus.
- Difficultés d'accès: liées au coût d'abonnement, au manque d'équipement et de couverture réseau.

Les recommandations du Défenseur des droits pour éviter le non-recours aux droits lié à la dématérialisation

- Tester les connaissances numériques des jeunes dès la journée défense et citoyenneté
- Penser des plateformes accessibles aux personnes handicapées dès leur conception
- Faire tester les plateformes aux travailleurs sociaux des administrations et aux personnes en difficulté pour vérifier leur accessibilité
- Financer une formation et des équipements numériques pour les bénéficiaires de la CMUC
- Évaluer l'expérimentation du «chèque numérique»
- Prévoir une péréquation tarifaire pour les territoires d'outre-mer
- Améliorer la couverture haut débit sur le territoire

Deux requêtes du défenseur des droits

- Proposer une alternative au numérique pour l'accès aux droits: accueil physique, démarches sur papier. Le numérique ne doit pas être la modalité exclusive d'accès aux administrations.
- Réinvestir une partie des économies réalisées grâce à la dématérialisation dans l'accompagnement des publics en difficulté.



À retenir

Les rapports des usagers avec les services publics constituent une source majeure de saisine du défenseur des droits. Pour être un avantage pour tous, la dématérialisation des démarches administratives doit être une démarche progressive et non-exclusive, c'est-à-dire ne pas se substituer automatiquement aux autres modes de contacts avec les administrations. La mise en place de phases de test de l'accessibilité (par les usagers et les professionnels) permettrait de réduire les difficultés d'accès aux droits liées à la dématérialisation.

Enfin, des innovations existent (chèque numérique) mais dont les effets concrets sont peu connus, faute d'évaluation.

Intégrer le numérique dans l'action sociale, l'expérience de la msa Nord-Pas-de-Calais

Marie-Andrée Devyldère et Séverine Dumont,
responsables de service social MSA Nord-Pas-de-Calais

Plusieurs constats ressortent d'une enquête récente menée par la MSA Nord-Pas-de-Calais auprès de plus de 400 adhérents :

- Des assurés moins connectés que la moyenne nationale : en termes d'équipement (34% n'ont aucun équipement de connexion) et d'usage (39% ne se connectent jamais à internet).
- Des facteurs qui accroissent l'éloignement par rapport au numérique (ruralité, âge élevé, etc.).

Quelle stratégie d'inclusion numérique mettre en place ? Comment sensibiliser les professionnels ?

La MSA l'a pris en compte dans sa stratégie de dématérialisation. Plusieurs actions ont été mises en place à la fois auprès des professionnels et des adhérents.

La formation des travailleurs sociaux

La MSA 59-62 a engagé un partenariat avec Emmaüs Connect pour former ses travailleurs sociaux à :

- utiliser les services en ligne de la MSA,
- repérer les personnes éloignées du numérique en intégrant à l'évaluation sociale des questions sur l'équipement et l'utilisation du numérique,
- mobiliser les assurés sur ce sujet du numérique et les encourager à se former,
- les orienter vers les espaces publics numériques de la région, à l'aide d'une cartographie de ces lieux ressources.

Les actions auprès des assurés de la MSA

- Initier les plus éloignés du numérique : organisation d'ateliers. Les travailleurs sociaux sont partie prenante du projet en constituant des groupes de participants éloignés du numérique.
- Développer un tissu d'acteurs locaux : lancement d'un appel à projet en direction des centres sociaux et foyers ruraux de la région. 18 projets ont été primés en 2017 et 24 en 2018, parmi lesquels des bus itinérant permettant aux habitants de faire leurs démarches en ligne avec une assistance.
- Des actions de sensibilisation inter-régimes ont été menées avec Pôle emploi, la Caf et la Carsat en direction des seniors, pour qu'ils s'inscrivent à des ateliers numériques.



À retenir

Pour accompagner ses assurés dans le cadre de la dématérialisation de ses services, il est nécessaire d'articuler plusieurs niveaux d'action :

- formation des professionnels,
- accompagnement des assurés,
- création et entretien d'une dynamique de territoire, en encourageant le développement de relais.

Le réseau d'inclusion numérique des retraités d'Île-de-France

Magalie Raimbault, chargée de promotions et partenariats action sociale

Le numérique est un axe de travail de la Cnav dans sa convention avec l'État, car l'exclusion numérique est un facteur aggravant d'isolement, et donc de perte d'autonomie. La proportion de retraités utilisant internet a fortement augmenté (73 % des plus de 60 ans utilisent régulièrement internet), mais ces derniers demeurent tout de même moins connectés que le reste de la population.

En 2016, un diagnostic de la Cnav a révélé le manque de formation des conseillers et travailleurs sociaux de la Cnav pour accompagner et orienter les publics éloignés du numérique. Par ailleurs, une offre d'accompagnement importante et diversifiée existe (ateliers, permanences d'écrivains publics etc.), sans être toujours visible et lisible.

La caisse d'assurance vieillesse (Cnav) d'Île-de-France, avec l'aide de We Tech Care, a créé un réseau de partenaires pour accompagner l'inclusion numérique des retraités. L'objectif est de favoriser l'accès aux droits et le «bien-vieillir» de ses assurés.

Focus sur la démarche

- **Expérimentation** : des ateliers ont été organisés en 2017 à Paris et en Seine-Saint-Denis dans 14 structures.
 - Identification de 5 profils-types de retraités : depuis les personnes n'ayant aucune notion et n'étant pas en mesure de se former (22%), donc qui auront toujours besoin d'une assistance, jusqu'aux plus autonomes, ayant seulement besoin d'être familiarisés avec les démarches en ligne.
- **Constats** : l'expérimentation a soulevé plusieurs constats et enjeux :
 - l'hétérogénéité des formations existantes,
 - la difficulté à mobiliser le public des agences retraite, peu intéressé pour se former au numérique,
 - les difficultés de mobilité, ce qui implique d'aller au plus près des publics, et de proposer des actions « hors les murs »,
 - quels acteurs pour travailler sur l'inclusion numérique ? Les services de la Cnav ne sont pas toujours perçus comme pertinents pour orienter les publics vers les ateliers. Il fallait donc recourir à des partenaires extérieurs et créer une offre de formation structurée,
 - constitution du réseau d'inclusion numérique : Un appel à projet a été lancé en mars 2018 et a permis de sélectionner 20 structures partenaires pour accompagner dès le mois de septembre les retraités.

Au-delà de l'attribution d'un label, les structures bénéficient d'un accompagnement pour structurer leur offre. Des outils et des références communes aux membres du réseau ont été définies (compétences socles à acquérir, indicateurs d'autonomie numérique etc.) et font l'objet d'un suivi régulier.

Les échanges et retours d'expériences entre les structures partenaires doivent permettre une formation mutuelle, au fur et à mesure du développement du programme.



À retenir

De nombreuses offres d'accompagnement au numérique existent mais sont souvent méconnues (type d'actions, publics visés etc.). Dans le même temps, la mise en place d'un accompagnement numérique directement dans les services publics n'est pas toujours la solution.

La stratégie d'inclusion numérique de la Cnav en Ile-de-France consiste notamment à structurer et animer une offre diversifiée, en misant sur la formation par les pairs et les retours d'expérience.

Le numérique dans le travail social vu par de futures professionnelles

Florence Abelard, Sylvie Marchand, Audrey Astar, Malika Faras, Amandine Néola

Cinq étudiantes en DEASS à l'École de service social ont présenté une saynète sur l'utilisation des outils numériques, interprétant le rôle d'assistantes sociales en réunion d'échange de pratiques, et relayant des questionnements bien connus des managers présents.

Les sujets abordés étaient notamment:

- les conséquences de la dématérialisation - en termes de fragilisation et perte d'autonomie des usagers,
- la relation aux usagers - le risque de faire à la place, de ne plus être dans l'autonomisation, ni dans l'écoute active,
- la délimitation du rôle de l'assistante sociale dans l'accompagnement au numérique,
- la surcharge de travail induite par les démarches en ligne,
- la nécessité de se saisir du numérique comme d'un outil au service des travailleurs sociaux, de l'adapter à la compréhension du public, et de mettre à disposition des usagers un guide des espaces publics numériques.

TABLE-RONDE 2 : LE NUMERIQUE VU PAR LES PROFESSIONNELS DU TRAVAIL SOCIAL

La diffusion du numérique bouleverse les métiers du social, à la fois dans les environnements de travail, le métier et les postures professionnelles. Echanges à partir de différentes expériences de professionnelles et d'une formatrice, sur ces enjeux.

Avec Sophie Arnault et Nadia Coppaloni (CAF 75),
Clémence Villard et Christina Da Costa (service social départemental),
et Margot Beauchamps, formatrice.

La numérisation du suivi, un outil pour l'accompagnement ?

Comme dans de nombreuses institutions, le service social de la Caf (Caisse d'allocations familiales) de Paris, qui accompagne des publics fragilisés - impayés de loyer, RSA socle, mères seules - a depuis longtemps informatisé le suivi des familles. Celui-ci ne remplace pas entièrement les supports papier. Les convocations et les objectifs contractualisés avec la personne accompagnée sont encore rédigés sur papier. Mais l'essentiel de l'activité est saisie numériquement (rendez-vous, objectifs, démarches réalisées, partenaires contactés...), ce qui permet de plus facilement retracer l'ensemble de l'accompagnement d'une personne.

Toutefois, la saisie des informations dans le dossier est réalisée après l'entretien, sans temps dédié.

Dématérialisation des démarches : un report de la charge administrative sur les travailleurs sociaux

Les assistantes sociales du service social départemental notent également une augmentation de la charge de travail, liée à la dématérialisation croissante des démarches administratives à un double niveau. D'une part, de nombreux usagers qui n'arrivent pas à faire leurs démarches en ligne se retournent vers la polyvalence. Répondre à cette demande nécessite une technicité (démarches mais aussi maîtrise des interfaces en ligne de chaque institution). D'autre part, face à des publics dont les situations ne « rentrent » pas forcément dans les cases prévues par les formulaires, les professionnelles ne disposent pas d'interlocuteur et doivent à leur tour... solliciter des plateformes téléphoniques !

Des outils numériques pas toujours adaptés

Intervenant au sein d'une unité dédiée aux publics en errance, les assistantes du service social départemental soulignent l'intérêt que pourrait représenter le coffre-fort numérique pour faciliter le suivi social, notamment des personnes sans

domicile fixe. Toutefois, cet outil reste méconnu, et son accès est limité par la barrière de la langue et de la lecture. En outre, l'utilisation du coffre-fort numérique nécessite d'avoir accès à un scanner, à une imprimante, d'avoir une certaine aisance numérique (par exemple pour télécharger une attestation d'hébergement du 115).

D'autres incohérences sont relevées par les professionnelles, comme certains formulaires à télécharger mais qui ne peuvent pas toujours être remplis en ligne.

Bientôt des entretiens à distance?

La Caf de Paris permet déjà à ses allocataires d'avoir des rendez-vous en visio-conférence avec leur conseiller Caf. De la même façon, de nouvelles modalités de contact ont été mises en place comme « Les promeneurs du net ».

Cela n'est pas encore possible pour le service social, mais cette modalité supplémentaire serait une bonne chose pour les allocataires qui travaillent, estiment les professionnelles.

Des attentes en matière de formation et d'équipement

La question des usages et des pratiques du numérique traverse la société, et donc les travailleurs sociaux. Les professionnelles notent que les usagers sont parfois mieux équipés et plus à l'aise qu'elles-mêmes, qui ne disposent pas de smartphone professionnel et n'ont pas reçu de formation au numérique. Elles constatent l'absence de cadre de référence et de méthodologie dans l'usage des outils numériques professionnels.

Margot Beauchamps, qui intervient sur la formation de professionnels du social notamment au sein de l'INSET d'Angers, confirme des besoins en formation et des niveaux très différents selon les personnes. Les professionnels lui ont fait remonter un besoin de réfléchir sur leurs postures et d'échanger entre eux sur leur utilisation du numérique, leur gestion des contraintes techniques ou de temps.



A retenir

Des outils numériques adaptés peuvent faciliter l'accompagnement social des usagers, mais les démarches en ligne d'accès aux droits sont chronophages pour les travailleurs sociaux, qui expérimentent un report de la charge administrative. En outre, les professionnels expriment le besoin d'être mieux formés et équipés sur le numérique.

TABLE-RONDE 3 : MOBILISER LES PARTENAIRES AU SERVICE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Trois structures partenaires ont présenté leur démarche et leurs outils de médiation numérique.

We Tech Care

Claire Tunbull, chargée de développement et partenariats

Alors que la dématérialisation s'accélère, 14 millions de Français demeurent éloignés du numérique et 40 % sont incapables de faire leurs démarches en ligne, selon le Credoc. Il y a un enjeu d'accompagnement des publics. L'inclusion est de la responsabilité de tous: l'action sociale, les collectivités territoriales, la médiation numérique et les administrations. Il faut créer des complémentarités, des synergies sur chaque territoire pour couvrir toutes les étapes de l'inclusion: mobilisation, diagnostic de niveau, orientation.

Emmaüs Connect est une association créée en 2013 pour réaliser des actions de terrain auprès des publics les plus éloignés, proposer des ateliers d'initiation, un équipement et une connexion à tarif solidaire.

We Tech Care, start-up sociale, a été créée en 2015 par Emmaüs Connect, pour développer une ingénierie de services à destination des collectivités locales et des administrations publiques, les aider à mettre en place une stratégie et une offre d'inclusion numérique.

We Tech Care a trois activités principales : outillage, formation, et conseil.

- **Conseil** : Elle conseille ses partenaires sur leur stratégie d'inclusion: détection des publics, choix d'ateliers en interne ou externe, stratégie de réseau, accompagnement du changement et formation des collaborateurs.
- **Outillage** :
 - Plateforme «les bons clics», un outil en libre accès qui permet d'évaluer le niveau d'une personne avec le numérique
 - Cartographie des structures de médiation qui animent des ateliers autour du numérique
- **Formation** :
 - Formations aux compétences socles (souris, clavier, mails) avec des exercices de simulation
 - Formations à destination des accompagnants dont ce n'est pas le cœur de métier



À retenir :

We Tech Care est chargée d'accompagner les collectivités locales et administrations publiques dans une stratégie et une offre d'inclusion numérique. Elle a des missions de conseil, d'outillage et de formation.

Point information médiation multiservice (PIMMS)

Guillaume Lahoz, directeur du PIMMS de Melun

Les points Information Médiation Multiservice (PIMMS) sont des lieux de médiation sociale gratuits qui visent à recréer du lien entre la population et les services publics (y compris les fournisseurs d'énergie et de téléphonie). Il en existe 68 en France, portés par 38 associations. Ils fonctionnent grâce à un financement public-privé, associant les grandes entreprises publiques, la Caf, Pôle emploi, l'Assurance maladie, et diverses fondations. Les PIMMS traitent 1,5 million de demandes au niveau national et reçoivent un public présentant un cumul de difficultés.

Leur mission est de permettre l'accès aux droits par une aide aux démarches.

- Ils proposent un accompagnement individuel pour comprendre les courriers et factures, remplir des formulaires, prendre un rendez-vous, et réaliser des démarches en ligne
- Ils mettent à disposition un espace informatique animé par un médiateur,
- Et organisent des ateliers collectifs pour autonomiser les usagers sur les outils de base du numérique.
- Certains PIMMS dont celui de Melun, proposent des «points d'accompagnement numérique pour les démarches administratives» (PANDA), axés sur les démarches en ligne. Le PIMMS de Melun souhaite organiser des PANDA mobiles dans les petites communes de Seine-et-Marne.



Piste à suivre

On pourrait envisager que des permanences PANDA soient organisées dans les administrations et leurs services sociaux.

Qui sont les intervenants des PIMMS et quelles articulations avec le service social ?

Les intervenants des PIMMS ont un diplôme de médiateur social accès aux droits et services (MSADS), et sont souvent employés sur des contrats aidés (adultes-relais, emplois d'avenir). Leur rôle est complémentaire de celui des assistants de service social, qu'ils peuvent justement décharger de ces démarches administratives très chronophages. Il conviendrait toutefois de bien délimiter le rôle de chacun, car d'éventuels recouvrements de mission sont un sujet d'inquiétude dans les équipes de travailleurs sociaux, ont souligné des managers présents dans la salle.



À retenir

Les PIMMS assurent une aide aux démarches d'accès aux droits. Le rôle des intervenants est complémentaire de celui des assistants sociaux dans l'appui aux démarches administratives et des partenariats pourraient être développés.

Espace public numérique - Centre Social Le Picoulet

Pierre Sabler, coordinateur de l'EPN du centre social Le Picoulet (Paris 11^e)

Les espaces publics numériques (EPN) constituaient auparavant un label et un réseau, qui aujourd'hui a quasiment disparu, faute de financement. Seuls les EPN portés par des centres sociaux ont pu se maintenir.

Accompagnement au numérique

L'EPN, porté par le centre social Le Picoulet, à Paris dans le 11^e arrondissement :

- met à disposition une salle informatique équipée et des médiateurs pour accompagner les utilisateurs débutants, intermédiaires ou avancés,
- propose des cours d'initiation à l'informatique, à internet, à la bureautique et au numérique, ainsi que différents ateliers : découverte des tablettes, techniques de recherche d'emploi, modélisation 3D, etc,
- met en place des actions spécifiques à la demande de certains partenaires, comme le relais-assistantes maternelles, pour accompagner l'autonomisation de leurs publics.

Permanences d'accès aux droits

Le centre social propose une aide aux démarches administratives avec des intervenants du PIMMS, de la CAF, et des écrivains publics. Plusieurs constats émergent de ces permanences :

- Les obstacles liés à la non-maitrise de la langue française.
- L'accessibilité des interfaces des principales administrations.

Cartographie et réseau d'acteurs

À Paris

La direction de l'action sociale de l'enfance et de la santé (Dases) a mis en place six réseaux territoriaux qui rassemblent tous les acteurs travaillant sur l'inclusion numérique.

Au niveau national

Il existe une cartographie des lieux de médiation réalisée par le «réseau national de la médiation numérique» et accessible via le portail «médiation-numérique.fr».

Ce portail présente aussi la coopérative «mednum», qui est une ébauche de réseau, et le projet #Aptic - le chèque culture numérique pour tous.

Ces ébauches gagneraient à être complétées par des cartographies locales plus précises.



À retenir

Les espaces publics numériques mettent à disposition des outils informatiques et organisent des ateliers numériques. Ils accompagnent des publics à la demande d'associations partenaires. Des partenariats plus poussés pourraient être envisagés avec les services sociaux des administrations.

Le recensement des acteurs sur chaque territoire et leur mise en réseau est un enjeu majeur pour les années à venir.

Conclusion

Patricia Santerre, directrice de l'École de service social

De nombreux éléments et pistes de réflexions ressortent de cette journée.

Sur le plan du diagnostic, la dématérialisation totale à l'horizon 2020 est un enjeu important. Il y a 14 millions de personnes à accompagner et les acteurs du service social sont légitimes pour participer à cet accompagnement. L'inclusion numérique constitue un enjeu de réduction des inégalités sociales, et pour favoriser cette inclusion il faudrait associer davantage les travailleurs sociaux au processus de dématérialisation.

Des actions sont mises en place. La MSA a permis à ses assurés d'être accompagnés par les acteurs du service social: c'est une option à réfléchir. La Cnav Ile-de-France a mis en place un réseau de partenaires qui interviennent en relais de l'action sociale pour assurer cet accompagnement.

On a vu que le numérique interroge la transformation des métiers de l'intervention sociale dans le rapport aux usagers, la détection des besoins et la digitalisation de l'activité. Il faut développer des stratégies de partenariats et partager nos pratiques avec les acteurs locaux de la médiation.

Le métier de médiateur numérique est complémentaire de celui de travailleur social. Le numérique est l'occasion de repenser les partenariats et l'innovation sociale entre structures d'intervention sociale, il doit être un moyen et non une fin.

Sylvie Marsac, adjointe du département animation et pilotage de service social, Cnam

La Cnam proposera des sessions de formation en direction des professionnels des services sociaux. L'idée n'est pas de transformer le métier d'assistant de service social, mais d'ajouter cette mission de diagnostic des difficultés numériques des assurés, et d'orientation vers des spécialistes. Il faut qu'on accompagne nos professionnels dans cette nouvelle mission.