

## ETATS GENERAUX DE L'URGENCE SOCIALE 2016

# L'URGENCE SOCIALE FACE A LA (R)EVOLUTION NUMERIQUE

1

## LA NUMERISATION, FACTEUR D'EXCLUSION OU D'INCLUSION ?

### Fiche projet

#### Problématique

En 2013, la Fondation Abbé Pierre, la FNARS et l'URIOPSS ont impulsé une réflexion commune sur la mise en œuvre des droits élémentaires des personnes en situation de grande exclusion. Elles ont ainsi initié les premiers Etats Généraux de l'Urgence Sociale en PACA (EGUS).

A la suite des conclusions et des réflexions des EGUS 2013, et en lien avec l'actualité et les préoccupations des acteurs de terrain, elles ont décidé de poursuivre la démarche engagée en organisant chaque année une nouvelle édition des Etats Généraux de l'Urgence Sociale. Ce rendez-vous régional annuel représente désormais un moment de rassemblement et d'interpellation important pour les acteurs associatifs, les institutions et les personnes accompagnées.

Ainsi, trois éditions des EGUS ont d'ores et déjà été organisées :

- 2013 : L'urgence sociale en PACA
- 2014 : Urgence sociale et santé
- 2015 : Quel accueil le jour ?

En 2016, le comité de pilotage, composé de la Fondation Abbé Pierre, de la FNARS et de l'URIOPSS, a décidé de consacrer ses travaux au sujet de l'urgence sociale face à l'évolution du numérique.

L'action sociale est transformée par la révolution numérique qui est en cours et en évolution permanente. Face à la dématérialisation de nombreux services, internet, l'usage des outils numériques et de l'ordinateur se sont peu à peu inscrits dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux.

Cette révolution numérique ne peut être envisagée sans prendre en compte sa dimension sociale. En effet l'accès aux droits est devenu étroitement lié à la maîtrise des outils numériques. Par exemple l'utilisation d'internet ou d'autres outils dématérialisés est devenue incontournable dans le cadre d'une recherche d'emploi.

La dématérialisation des services et de l'accès aux droits est trop souvent vécue pour les plus fragiles comme un facteur d'exclusion. La dématérialisation accroîtrait donc les inégalités et augmenterait le non-recours aux droits.

Cette numérisation est-elle donc un énième facteur d'exclusion des plus fragiles ou un enjeu pour repenser les politiques d'inclusion ?

Les EGUS 2016 répondent au besoin d'une réflexion globale sur les outils numériques et l'action sociale ainsi que sur les évolutions des pratiques liées à la dématérialisation.

Il est urgent, en effet, de s'interroger sur les effets de cette évolution sur les personnes les plus précaires. Face à l'émergence d'un phénomène d'illettrisme numérique, obstacle supplémentaire qui s'ajoute à d'autres facteurs de précarisation, une analyse partagée de ce phénomène s'impose pour, dans un second temps pouvoir proposer des projets innovants et des solutions.

Cette thématique générale des EGUS 2016 sera déclinée sous trois aspects :

- 1) Les enjeux du numérique et les effets négatifs de la dématérialisation dans l'accès aux droits (fracture numérique et discriminations) ;
- 2) Le numérique et le traitement des données personnelles/ diffusion des informations personnelles ;
- 3) L'action sociale et le numérique : quelles évolutions des outils numériques au profit de l'accompagnement social des personnes en situation de précarité ? Quelles modalités d'utilisation des outils numériques comme atout pour l'évolution des pratiques professionnelles dans l'accompagnement des personnes et comme vecteur d'insertion ?

La révolution numérique est donc un enjeu majeur qui pourrait être au service des mutations sociétales, à travers le soutien par exemple à des initiatives locales et structurantes de solidarité numérique et d'accès aux droits.

Il s'agit donc de proposer une analyse sur le numérique au cœur des transformations de mécanismes de solidarité et de nouveaux processus d'exclusion. Parallèlement il est important de mettre en évidence et de valoriser les nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique, relatives à l'utilisation des outils numériques comme vecteur d'insertion et de cohésion sociale.

## Public ciblé

Sont ciblés par cette action :

- Les intervenants sociaux du champ de l'accueil, hébergement insertion, et plus spécifiquement ceux du champ de l'urgence sociale ;
- Les personnes concernées ;
- Les acteurs des collectivités locales, et notamment les MDS et les CCAS, intervenant sur le champ de l'urgence sociale ;
- Les acteurs spécialisés dans le champ du numérique.

## Objectifs

1. Dresser une analyse partagée, tant du point de vue quantitatif que qualitatif, concernant l'utilisation des outils numériques dans le cadre de l'accompagnement social des personnes sans abri ;
2. Identifier les difficultés rencontrées par les parties prenantes par rapport à la dématérialisation ;

3. Identifier et valoriser des pratiques inspirantes ;
4. Identifier des projets territoriaux susceptibles d'être présentés dans le cadre des EGUS du 9 décembre 2016 ;
5. Préparer le temps de rencontre régionale.

### Méthodologie proposée

A partir des premiers résultats des enquêtes menées par la FAP auprès du secteur AHI, enquêtes qui visent à dresser un état des lieux de l'utilisation d'Internet et du numérique dans le cadre de l'accompagnement des personnes sans abri, organiser des temps d'échanges et d'élaboration partagée avec les parties prenantes du sujet (professionnels du champ associatif, personnes accompagnées, acteurs institutionnels, ...).

3

1. **Organisation et animation de groupes de travail territoriaux dédiés aux professionnels** (un à deux par territoire, soit 8 rencontres au total).

#### Objectifs :

- ▶ Co-construire une analyse partagée, qualitative et quantitative des premiers résultats des enquêtes menées par la FAP ;
- ▶ Repérer les expérimentations et bonnes pratiques existant sur le territoire ;
- ▶ Identifier pointer les difficultés rencontrées par les acteurs dans le cadre du recours au numérique ;
- ▶ Elaborer des préconisations à partir des ressources existantes sur le territoire.

#### Public :

- ▶ Acteurs associatifs du champ de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion

2. **Organisation et animation de groupes de travail territoriaux dédiés aux personnes accompagnées** (3 rencontres)

#### Objectifs :

- ▶ Recueillir l'analyse des personnes accompagnées concernant la numérisation des démarches ;
- ▶ Elaborer des préconisations afin de faciliter l'accès au numérique

#### Publics :

- ▶ Personnes accueillies et accompagnées par les structures d'urgence sociale

3. **Mobilisation des partenaires institutionnels impliqués sur la question de la numérisation des démarches**

#### Objectifs :

- ▶ Recueillir, dans le cadre de rencontres individuelles, le point de vue des partenaires institutionnels concernant la numérisation des démarches ;
- ▶ Repérer les bonnes pratiques ;
- ▶ Identifier les freins rencontrés dans le cadre de la mise en place de cette numérisation ;
- ▶ Faciliter la mobilisation de ces acteurs lors de la journée des EGUS, le 9 décembre 2016.

#### Partenaires d'ores et déjà identifiés

- ▶ Conseils Départementaux (Monsieur Paquette CD 06)
- ▶ CAF
- ▶ CPAM
- ▶ Pôle Emploi
- ▶ CCAS
- ▶ CCRPA

Parallèlement à ces différents groupes de travail et rencontres, les acteurs du champ du numérique seront sollicités. L'objectif est de pouvoir les associer à nos réflexions et de faciliter, par la suite, l'émergence de projets partenariaux entre acteurs de l'AHI et acteurs du numérique.

Ont ainsi été identifiés les partenaires potentiels suivants :

- ▶ **Fédération Internet Nouvelle Génération** (fédération menant un projet de recherche -« capacity »- concernant notamment le sujet précarisation et outil numérique) ;
- ▶ **Emmaüs Connect** ;
- ▶ **Observatoire du non recours** ;
- ▶ **Réseau Arsenic** (réseau des espaces ressource Internet PACA) ;
- ▶ **Fédération des centres sociaux** ;
- ▶ **Union Régionale des Missions Locales.**

Des acteurs ressources locaux ont également pu être identifiés. Ils seront associés aux travaux des différents groupes.

- ▶ ADPEI - Marseille
- ▶ ALC RHESO – Antibes
- ▶ ADJ CCAS – Nice
- ▶ ADJ Jericho – Toulon
- ▶ CAARUD – Association ASUD
- ▶ Centre Ressources Illettrisme de la région PACA
- ▶ Plate-forme de Service public, versus écrivains publics notamment