



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE

EAI SMS 1

SESSION 2018

---

**AGRÉGATION  
CONCOURS INTERNE  
CAER**

**Section : SCIENCES MÉDICO-SOCIALES**

**EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN DOSSIER  
SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE**

Durée : 6 heures

---

*L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.*

*Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.*

*De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.*

**NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.**

Tournez la page S.V.P.

A

*[...] Le combat contre la pauvreté doit être livré sur tous les territoires, urbains et ruraux, avec les collectivités locales, les organismes de sécurité sociale et l'ensemble des partenaires associatifs, les professionnels de terrain et les bénévoles qui œuvrent au quotidien au service de leurs proches et de leurs concitoyens. C'est pourquoi le Premier ministre adressera une instruction aux préfets dans les semaines qui viennent, afin de leur demander en particulier de veiller à la mise en œuvre de stratégies locales destinées à faciliter la domiciliation des personnes sans abri, à améliorer la prise en charge des familles et des enfants, et à garantir l'accessibilité physique et numérique des services au public.*

Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale -  
Compte rendu du Conseil des ministres du 13 avril 2016.

## **PREMIÈRE PARTIE**

**Le développement des usages du numérique en direction des personnes les plus vulnérables permet-il de répondre aux difficultés de mise en œuvre de la politique de lutte contre la pauvreté ?**

## **DEUXIÈME PARTIE**

**A partir du dossier scientifique et technique, élaborez une activité permettant l'évaluation des connaissances et méthodes acquises par les élèves de la série ST2S à un niveau du cycle terminal que vous préciserez.**

**Votre proposition comportera une explicitation des objectifs cognitifs et méthodologiques évalués et situera l'activité dans un processus d'apprentissage. Vous justifierez clairement vos choix.**

**Annexes :**

N°	Documents, sources des extraits
1	ABROSSIMOV C., CHEREQUE F., KHENNOUF M., « <i>Evaluation de la 2ème année de mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale</i> », Rapport, Tome 1, janvier 2015, p :14-15, p : 25 En ligne sur : <a href="http://www.igas.gouv.fr">http://www.igas.gouv.fr</a> Consultation octobre 2017.
2	Avis du Conseil économique, social et environnemental sur le rapport présenté par M. Jean-François Serres, rapporteur au nom de la section des affaires sociales et de la santé « <i>Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité</i> », juin 2017 p : 103 à 105.
3	ALBEROLA E., CROUTTE P., HOIBIAN S., « <i>E-administration : la double peine des personnes en difficultés</i> », CREDOC, n°288, avril 2017.
4	Reconnect : « <i>Mettre la technologie au service de ceux qui en ont le plus besoin</i> » En ligne sur <a href="http://www.groupe-sos.org">http://www.groupe-sos.org</a> Consultation octobre 2017.
5	LANGLOIS P-M., « <i>Social - La DGCS et l'Unccas dressent un premier bilan encourageant sur le coffre-fort numérique</i> », Localtis, Caisse des dépôts des territoires, EVS, publié le 03 mai 2017. En ligne sur <a href="http://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr">http://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr</a> Consultation octobre 2017.
6	POLERE C., « <i>Numérique : quels impacts dans les pratiques professionnelles de l'action sociale ?</i> », M3, la prospective de la métropole de Lyon, 20 juin 2017. En ligne sur <a href="http://ville-inclusive.millenaire3.com">http://ville-inclusive.millenaire3.com</a> Consultation octobre 2017.
7	POLERE C., « <i>Des initiatives qui font du numérique un levier à l'inclusion et à l'accès aux droits</i> », M3, la prospective de la métropole de Lyon, 16 juin 2017. En ligne sur <a href="http://ville-inclusive.millenaire3.com">http://ville-inclusive.millenaire3.com</a> Consultation octobre 2017.
8	ÉTATS GÉNÉRAUX DU TRAVAIL SOCIAL (EGTS), « <i>Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations</i> », Plan d'action en faveur du travail social et du développement social, Axe II, Conseil des ministres du 21/10/2015, p : 21 En ligne sur <a href="http://solidarites-sante.gouv.fr">http://solidarites-sante.gouv.fr</a> Consultation octobre 2017.
9	Source : J. Argouarc'h, MC Cazenave-Lacrouts, « <i>Les niveaux de vie en 2015</i> », INSEE Première, No 1665, 09/2017, INSEE
10	LEVRAY N., « <i>Des ateliers « démarches administratives » numériques</i> », La Gazette santé-social 22/06/2016 En ligne sur : <a href="http://www.gazette-sante-social.fr">http://www.gazette-sante-social.fr</a>
11	« <i>Qui sont les Français fragilisés par la e-administration ?</i> », TSA l'actualité de l'action sociale, Editions législatives, 14/04/2017 <a href="http://www.editions-legislatives.fr">http://www.editions-legislatives.fr</a>

## INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours interne du CAER / Agrégation de l'enseignement privé :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
E A H	7 3 0 0 A	1 0 1	7 3 9 8

## Annexe 1

# Evaluation de la 2<sup>ème</sup> année de mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale – janvier 2015

## [...] 2 le suivi et les recommandations du plan : suivi par paquet de mesures

### 2.1. L'accès aux droits

#### 2.1.1. Appréciation générale

De façon constante, l'accès aux droits a été posé comme un principe fondamental du Plan par les deux missions successives d'évaluation. La nécessité d'adapter les modes d'intervention en faveur des publics les plus fragilisés en leur permettant d'accéder à leurs droits constitue la clé de voute du dispositif de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

Dès lors, l'amélioration de l'accès aux droits fait l'objet d'un vaste programme d'actions et en premier lieu sur la revalorisation des minima sociaux, du relèvement des plafonds d'éligibilité ou d'aide à l'acquisition de complémentaire santé, pour lesquels les engagements ont été tenus avec la mise en œuvre de mesures concrètes.

La mission d'évaluation de 2013 avait particulièrement souligné l'enjeu des 100 000 rendez-vous annuels des droits à mettre en œuvre par la CNAF, leur impact sur l'ouverture des droits et la réduction du non-recours aux droits. Dépassant les objectifs quantitatifs fixés, ces rendez-vous des droits conduits dans les CAF ont concerné en 2014 plus de 100 000 personnes, mais l'impact réel sur l'ouverture des droits ne pourra être apprécié qu'ultérieurement<sup>1</sup>. A cet égard, la présente mission estime positif le développement de recherches sur l'accès aux droits et le non-recours et le développement des liens entre l'Administration et les chercheurs, tel que recommandé dans le premier rapport d'évaluation. Pour autant, elle regrette qu'aucune cible chiffrée de réduction de non-recours ne soit établie alors qu'une recommandation dans ce sens avait été formulée.

L'amélioration de l'accès aux droits passe également par la simplification des dispositifs de demande. C'est pourquoi, la mission d'évaluation 2014 a suivi de manière particulière l'expérimentation du dossier simplifié, inscrit dans le Plan. Elle constate l'abandon du projet initial. Le dossier simplifié, qui devait aboutir à la liquidation effective de droits, nécessitait la juxtaposition de plus d'une trentaine de pages (papier ou numérique) reproduisant les conditions d'attribution de chacun des neuf droits prévus dans le dossier<sup>2</sup>. Le projet modifié s'oriente désormais selon deux axes : le développement de simulateur de droits et la création de coffre-fort numérique<sup>3</sup>. La mission alerte sur les limites de ces mesures de simplification si elles sont conduites à droit constant sans se préoccuper des possibilités de simplification ou de fusion des mesures, ni de l'accompagnement du demandeur dans son cheminement dans l'usage du simulateur. [...]

**Source :** ABROSSIMOV C., CHEREQUE F., KHENNOUF M.,

« *Evaluation de la 2<sup>ème</sup> année de mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale* », Rapport, Tome 1, janvier 2015, p :14-15, p : 25, En ligne sur : <http://www.igas.gouv.fr>, Consultation octobre 2017

<sup>1</sup> Il faudra attendre 2017 pour disposer des résultats de l'étude d'impact pilotée par la DREES, la CNAF, Pôle emploi en lien avec l'Ecole d'Economie de Paris et cofinancée par les fonds européens.

<sup>2</sup> Minima sociaux, dispositifs santé et allocations logement.

<sup>3</sup> Le simulateur de droits est destiné à informer sur l'éligibilité aux prestations et estimer le montant attendu. Le coffre-fort numérique stocke en un seul lieu virtuel, pour les personnes volontaires, les documents personnels utiles à l'établissement des différents droits.

## Annexe 2 :

### Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité

**L'accessibilité aux services publics et privés est un aspect déterminant pour l'insertion sociale des personnes.** Or, pour ce qui les concerne, l'éloignement est double. Il s'entend en premier lieu au sens géographique, avec la fermeture de services publics de proximité, le retrait des implantations locales de La Poste, des activités économiques qu'elles soient ou non de nature marchande, la disparition des commerces et des lieux de convivialité, le recul de la présence des professionnel.le.s de santé sur certains territoires, qui conduisent au phénomène de « désertification » de beaucoup de milieux ruraux ou zones périurbaines.

**[...] L'éloignement peut en second lieu être lié à l'évolution des conditions d'accueil.**

C'est le cas en particulier de la dématérialisation de l'accueil aux guichets qui laisse davantage de place à l'automatisation et aux plateformes numériques qu'aux contacts et aux échanges relationnels. Le dossier en ligne pour le logement social, obligatoire pour tout.e demandeur.euse, l'inscription à Pôle emploi, qui s'effectue par internet depuis mars 2015, tout comme la demande de la prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocations familiales en janvier 2016, et jusqu'à la déclaration de revenus et le paiement de l'impôt supérieur à 300 euros (à partir de 2019), sont des exemples de services progressivement dématérialisés.

Cette tendance vient confirmer les conclusions du Rapport annuel sur l'état de la France du CESE de 2016<sup>4</sup> qui soulignait que « l'accès aux services publics se réduit alors que le numérique n'est pas encore accessible à tous ». En effet, la numérisation de la relation a introduit des difficultés importantes pour certaines personnes à se repérer et à accéder aux services. On parle à ce propos de « fracture numérique ». Les travailleur.euse.s sociaux.les sont souvent amené.e.s à faire les démarches sur les portails informatiques à la place des usager.ère.s alors qu'il.elle.s devraient au contraire les informer et les accompagner. Le CESE a eu l'occasion de s'inquiéter de cette évolution et de ses impacts, notamment sur les demandeur.euse.s d'emploi, en rappelant l'importance d'un accueil présentiel et personnalisé pour assurer leur accompagnement<sup>5</sup>.

La possibilité d'obtenir des informations ou des explications, d'échanger avec un.e agent.e public.que ou avec d'autres usager.ère.s, sont des moyens de préserver un minimum de relations sociales. L'adaptation des services publics à tous les publics est nécessaire pour que les institutions puissent maintenir un accès égal pour tou.te.s et contribuer à la cohésion sociale. Le magazine 60 Millions de consommateurs<sup>6</sup> a mené une enquête en partenariat avec le Défenseur des droits pour évaluer les réponses téléphoniques de trois services publics. Le test mené a consisté à faire appeler des Caisses d'allocations familiales (CAF), des Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) et des agences de Pôle emploi par des usager.ère.s cherchant à connaître les conditions d'obtention d'une aide financière précise à laquelle il.elle.s pouvaient prétendre. La conclusion de cette enquête tient dans ce constat même s'ils ont maintenu un accueil téléphonique, ces trois organismes publics renvoient trop systématiquement les personnes à leur site internet, sans toujours fournir de solutions alternatives, malgré des profils d'usager.ère.s manifestement désarmé.e.s face à un écran

<sup>4</sup> *Rapport annuel sur l'état de la France, Croire toujours en la France* (rapporteurs M. Pierre-Antoine Gally et M. Benedict Donnelly), juin 2016.

<sup>5</sup> Avis précité sur *L'impact du chômage sur les personnes et leur entourage, mieux prévenir et accompagner* (rapporteuse : Mme Jacqueline Farache), mai 2016.

<sup>6</sup> 60 millions de consommateurs, octobre 2016. 1 463 appels téléphoniques qui ont été passés dans toute la France par une personne malentendante, une autre avec un fort accent étranger, une troisième n'ayant pas d'accès Internet chez elle et un.e usager.ère lambda ayant servi de référent.e

d'ordinateur. Avec la dématérialisation des procédures, un.e Français.e sur cinq peut se retrouver exclu.e des aides sociales de base et risque de devoir renoncer à ses droits.

**L'exclusion de la « société de l'information » devient un processus supplémentaire d'isolement social, notamment envers ceux.celles qui étaient déjà les plus fragiles.** Or, on sait que l'avancée en âge, en particulier, constitue un frein à l'équipement en ordinateur et en téléphone portable, ainsi qu'à l'accès à internet<sup>7</sup>. Les personnes qui vivent seules sont aussi moins souvent équipées de téléphone et de matériel informatique. Mais les jeunes sont aussi concerné.e.s par ce phénomène de marginalisation : il est frappant de constater qu'à leur arrivée en mission locale, 40 % à 50 % des jeunes de 16 à 25 ans ne possèdent pas d'adresse électronique<sup>8</sup>. Le risque de marginalisation numérique peut toucher toutes les tranches d'âge et conduire à l'exclusion sociale.

À ce stade, les nouvelles formes d'échanges présentiels complémentaires des virtuels et articulées avec elles (plateformes collaboratives, maisons de service au public etc.) ne sont qu'émergentes : elles n'ont pas encore comblé ces pertes, notamment pour les personnes les plus isolées.

### **Le numérique et les liens sociaux**

Les espaces numériques permettent de nouvelles formes de sociabilité de plus en plus présentes dans le quotidien des Français.es. On peut toutefois s'interroger sur le type et la qualité des liens tissés sur les réseaux sociaux et les plateformes collaboratives (A). Ces nouvelles pratiques numériques ont été analysées par la Fondation de France dans le cadre de son Baromètre des solitudes en France (2016) et par les travaux récents du CREDOC (B) qui ont montré que les liens numériques restent pour l'essentiel des liens « faibles », c'est-à-dire des liens peu engageants.

En quelques années, les espaces numériques et les plateformes collaboratives se sont multipliés. Ils recouvrent des réalités toutefois très variées, suscitant un plus ou moins fort niveau de confiance en l'autre. Ces plateformes peuvent être uniquement commerciales, en déplaçant une relation marchande vers un support numérique, ou développer des relations d'échanges de « pair à pair », qui multiplient les potentialités de rencontres et de résolutions de problème mais portent aussi le risque d'une forme de mercantilisation d'échanges informels et gratuits qui existent dans les relations d'entraide de la vie courante. L'enquête menée par la Fondation de France s'est focalisée sur les pratiques qui impliquent le plus d'échanges et de collaboration réelle entre les individus, comme par exemple la colocation, le covoiturage, les échanges de service de jardinage/ bricolage/ recyclage, les échanges de savoirs... L'étude montre qu'en 2015, près de 4 Français.es sur 10 (38 %) ont recouru aux pratiques collaboratives au cours de l'année.

(A) *Pour de plus amples développements, il conviendra de se reporter aux contributions du colloque organisé par la Fondation pour le lien social - Croix-Rouge française le jeudi 22 mai 2014 au CESE : Lien social et réseaux sociaux : Déclin ou renforcement de la sociabilité et de la solidarité ?*

*De nombreux spécialistes ont enrichi les échanges pluridisciplinaires engagés autour de l'impact du développement des réseaux numériques sur nos vies quotidiennes. Si l'émergence du web 2.0 inquiète du fait des risques soulevés (isolement, harcèlement, perte d'identité...), il importait aussi de réfléchir aux usages positifs que les réseaux sociaux nous permettent de développer au service du lien social.*

(B) R. Bigot, P. Crouette, S. Hoibian, J. Müller, « Veux-tu être mon ami ?, L'évolution du lien social à l'heure numérique », décembre 2014, Cahier de recherche n° 312.

**Source :** Avis du Conseil économique, social et environnemental sur le rapport présenté par M. Jean-François Serres, rapporteur au nom de la section des affaires sociales et de la santé « *Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité* », juin 2017

<sup>7</sup> CREDOC, ARCEP, *Baromètre du numérique*, édition 2015.

<sup>8</sup> *Les Cahiers Connexions Solidaires*, n° 2, 2015.

### **Annexe 3 :**

## **E-administration : la double peine des personnes en difficulté**

### Résumé :

Le mouvement de digitalisation à l'œuvre dans nos sociétés est de plus en plus soutenu, accompagné et souhaité par les politiques publiques. Les pouvoirs publics voient dans le numérique un levier de croissance économique et d'emploi, un moyen de rationaliser et d'alléger les finances publiques et une voie d'amélioration du bien-être des citoyens. La stratégie de « Marché unique numérique » figure ainsi parmi les dix axes prioritaires de l'Union européenne. L'objectif est notamment d'assurer un accès homogène des individus et des entreprises aux services et offres en ligne. A priori, cette stratégie recèle de nombreuses potentialités d'amélioration des conditions de vie, tant sur le plan de la consommation (gains de pouvoir d'achat, accès à une offre plus diversifiée) que sur le plan des services publics (efficacité, fluidité des démarches, économies, etc.).

Une récente recherche du CRÉDOC sur l'exemple français montre cependant que, dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via internet. Un accompagnement personnalisé et incarné semble indispensable pour éviter que les difficultés de ces personnes ne s'accroissent par le développement de la digitalisation des démarches et des contacts avec les administrations publiques.

**Source :** ALBEROLA E., CROUTTE P., HOIBIAN S.,  
« E-administration : la double peine des personnes en difficultés »,  
CREDOC, n°288, avril 2017.

### **Annexe 4 :**

## **Reconnect : Mettre la technologie au service de ceux qui en ont le plus besoin**

**Reconnect** est une association loi 1901 créée en 2008 autour d'une vision simple : faire des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) un outil d'insertion pour les personnes en situation de précarité et non un facteur d'exclusion supplémentaire. Fort de l'expérience acquise en lançant le 1<sup>er</sup> service de téléphonie sociale reposant sur des boîtes vocales, l'association a souhaité enrichir son offre par une solution de Coffre-fort Numérique Solidaire destinée aux personnes vulnérables et/ou en situation de précarité.

[...]

L'association a intégré le Groupe SOS en juin 2010.

### **Coffre-fort numérique solidaire**

En France, on compte plus de 100 000 personnes privées de domicile personnel. Contraintes de ne conserver que le strict minimum de leurs effets personnels, elles sont très exposées au risque de se les faire dérober ou de les perdre. Or, cartes d'identité, carte vitale, certificat de travail ou autres revêtent une importance capitale dans leurs parcours de réinsertion, jalonnés de démarches administratives.

L'incapacité à présenter ces documents retarde souvent leur accès aux droits (RSA, etc.) de plusieurs mois. De nombreux travailleurs sociaux déclarent passer 20% de leur temps à faire et refaire des documents perdus.

L'objectif du service de Coffre-fort Numérique Solidaire est de **faciliter les démarches et la vie quotidienne des personnes sans-abri**, et ce, grâce aux avantages du numérique :

- **Des documents dématérialisés, non encombrants :**  
Pas de stock de photocopies à conserver dans des pochettes ou des sacs.
- **Un espace de stockage sécurisé :**  
Moins de risque de perdre ou se faire voler la copie de ses documents.
- **Des documents accessibles partout :**  
Possibilité de retrouver ses papiers malgré une situation d'errance.  
Pas de dépendance vis-à-vis d'une structure ou d'une personne conservant les documents.

**Ce service constitue :**

- Un outil de **sauvegarde**, qui permet de présenter des copies lisibles lorsque celles-ci sont suffisantes.
- Un outil d'**organisation**, qui simplifie la recherche des documents.
- Un outil de **mémoire**, qui permet de conserver une trace de l'ensemble des démarches entamées et évite aux travailleurs sociaux de reprendre à zéro des démarches déjà entreprises ailleurs.

**Valeur ajoutée du service**

Le service s'appuie sur les technologies existantes - de nombreux outils de numérisation et de stockage existent - tout en intégrant les caractéristiques indispensables pour que le service soit utilisé par la population visée :

**La simplicité :** une interface ergonomique et peu chargée, centrée sur les fonctionnalités essentielles pour cette population.

**La numérisation et le stockage en une étape :** le service est utilisé depuis les ordinateurs publics disponibles dans les structures sociales.

Pour des raisons juridiques de protection de la vie privée, les documents numérisés ne sont pas stockés même temporairement sur l'ordinateur utilisé pour la numérisation. Le document scanné est directement envoyé vers le coffre-fort personnel.

**L'accompagnement :** la solution technique, est assortie d'outils de support (Scanners, document de référence, guides) et de communication (cartes de membre, affiches) ainsi qu'un ensemble de service d'accompagnement à l'utilisation : ateliers de démonstration, de numérisation et de prise en main du coffre-fort pour les bénéficiaires.

**Partenaires institutionnels**

Le projet de Coffre-fort numérique a été cofinancé par l'**Union européenne**.

L'Europe s'engage en Ile-de-France avec le **Fonds européen de développement régional**.

La **Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL)**, soutient le projet de Coffre-fort numérique pour son développement à grande échelle.

Le **Conseil Régional Ile-de-France**, soutient l'action de Reconnect en faveur du développement sur la région francilienne de l'outil de Coffre-fort numérique.

## **Partenaires terrain**

### **L'Armée du Salut**

(2 établissements pilotes, plus de 120 établissements en France). L'Armée du Salut propose à la fois un hébergement et un accompagnement social favorisant l'insertion des personnes sans-abri (accès aux droits, au logement, à l'emploi, aux soins, etc.).

### **Habitat et Soins (Groupe SOS)**

(2 établissements pilotes, 36 structures, + de 5000 personnes accueillies par an)

Habitat et Soins favorise l'accès aux soins et à l'hébergement des personnes en situation précaire.

### **Prévention et Soins des Addictions (Groupe SOS)**

(2 établissements pilotes, 34 structures en France, près de 1000 personnes accueillies chaque année).

Prévention et Soins des Addictions accompagne les personnes cumulant précarité et addictions.

### **Les Enfants du Canal**

Créée en 2007 dans le cadre de l'action des Enfants de Don Quichotte sur le canal Saint Martin à Paris, l'association met en place des structures passerelles afin d'aider les personnes sans-abri à obtenir un logement.

## **Partenaires techniques et financiers**

**Coffreo** est une entreprise spécialisée dans les solutions de dématérialisation. Elle accompagne l'association dans l'élaboration du service.

**Canon** s'engage aux côtés de Reconnect en mettant à disposition du matériel de numérisation à destination des établissements partenaires.

**La SNCF** apporte un soutien financier au projet, tout en lui faisant bénéficier de son expertise et de son réseau dans le domaine de la prise en charge des personnes en errance dans les Gares.

**La Fondation Stéria** apporte un soutien financier au projet et un accompagnement dans la gestion de projet par du mécénat de compétences.

*Source* : Reconnect : « *Mettre la technologie au service de ceux qui en ont le plus besoin* », en ligne sur <http://www.groupe-sos.org>, Consultation octobre 2017.

## **Annexe 5 :**

### **Social - La DGCS et l'Unccas dressent un premier bilan encourageant sur le coffre-fort numérique**

La direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) pilotent, depuis six mois, une expérimentation au sein de 16 CCAS issus de territoires divers, pour mieux comprendre l'utilité des solutions de coffre-fort numérique. Les publics cibles sont à la fois les personnes accompagnées et les travailleurs sociaux. Cette expérimentation s'inscrit dans un contexte d'intérêt croissant des acteurs publics, mais aussi des associations, pour le coffre-fort numérique.

Accéder à tous ses documents administratifs pour justifier de sa situation ou entamer une nouvelle démarche pour trouver un travail, un logement, obtenir une prestation sociale : un geste de tous les jours qui, pour certains publics fragiles, peut relever du parcours du combattant. Pour ceux qui n'ont pas de domicile ou peinent à rassembler leurs papiers, le coffre-fort numérique pourrait être une solution. Cet espace en ligne sécurisé permet de stocker de manière fiable, confidentielle et pérenne, les documents dont l'utilisateur a besoin au quotidien.

Une telle solution trouve les faveurs d'un nombre croissant d'usagers et les banques en mettent en place. Fin 2016, c'est le ministère de l'Education nationale qui a annoncé recourir au coffre-fort numérique de La Poste, Digiposte+, au bénéfice de tous les élèves qui le souhaiteraient, pour stocker les e-diplômes, les attestations de diplômes et de réussite. Du côté de l'économie sociale et solidaire, le groupe SOS avait en 2015 lancé Reconnect, un "cloud solidaire" permettant de stocker les documents administratifs des personnes en grande précarité, avec le soutien du conseil régional d'Ile-de-France et de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (Drihl).

### **La DGCS et l'Unccas main dans la main contre la fracture numérique**

C'est dans ce contexte que, mi-2016, la DGCS et l'Unccas se sont associées pour diffuser cet outil auprès de CCAS pilotes. "L'Unccas a pu identifier des CCAS intéressés au sein de son réseau", précise Mathilde Duval, chargée de mission à la direction générale de la cohésion sociale. "Ce co-pilotage avec l'Unccas nous a permis de toucher une très grande diversité de territoires ; ultramarins, urbains, périurbains, mais aussi ruraux. Au terme de l'expérimentation, en octobre 2017, nous pourrons, avec l'Unccas, entreprendre la rédaction d'un vade-mecum qui apportera des indications concrètes aux CCAS qui veulent recourir aux solutions de coffre-fort numérique."

L'expérimentation intervient dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté, mais aussi du plan national pour le travail social. En effet, 240 agents sont engagés dans le projet et la plupart a reçu une formation spécifique. Ils estiment, majoritairement, que le coffre-fort numérique peut s'avérer utile dans l'exercice de leur mission. En effet, la médiation numérique prend une place croissante dans l'accompagnement que les travailleurs sociaux doivent assurer auprès des publics en besoin. "Notre expérimentation vise à mettre en valeur cette nouvelle solution et à aider les CCAS à l'appriivoiser", analyse Stéphanie Brun, cheffe du bureau de l'animation territoriale à la DGCS. "Favoriser l'appropriation, à la fois par les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. Ce type de partenariat avec des CCAS pilotes est à même ensuite d'accélérer, si l'expérimentation s'avère concluante, la diffusion de cet outil, sans qu'il ne s'agisse à aucun moment de créer une nouvelle obligation."

### **Dans les CCAS, le numérique de plus en plus crucial**

Du côté du terrain, l'initiative fait sens. "Ces dernières années, le rythme de dématérialisation des démarches administratives a été très soutenu", observe Muriel Lamarche, coordinatrice des services publics de quartier à Amiens, une des villes impliquées dans l'expérimentation. "Au-delà des publics très précaires qui ne peuvent pas garder leurs documents en sécurité, toutes les personnes que nous prenons en charge auront besoin, d'ici quelques années, d'avoir un double numérique de l'ensemble de leurs pièces justificatives. Il s'agit d'un chantier de premier plan, car pour l'heure les personnes que nous accompagnons peinent avec la dématérialisation." Pour faciliter les démarches des demandeurs, Muriel Lamarche espère la mise en place rapide de solution de transferts d'informations automatisés entre différentes administrations. Une logique déjà défendue par la SGMAP, par exemple avec le projet FranceConnect, qui permet peu à peu la complétion automatique des données fiscales sur les formulaires des portails familles des collectivités qui le souhaitent.

Pour l'heure, la DGCS et l'Unccas vont réaliser une étude approfondie pour mieux comprendre les usages du coffre-fort numérique. On connaît, d'ores et déjà, les noms des cinq offreurs de coffre-fort numérique auxquels les 16 CCAS expérimentateurs ont fait appel ; il s'agit d'Adileos, CDC-Arkhineo/Primobox, Coffreo, La Poste, et Reconnect de SOS. L'expérimentation proprement dite, quant à elle, prendra fin en octobre prochain.

**Source** : LANGLOIS P-M., « *Social - La DGCS et l'Unccas dressent un premier bilan encourageant sur le coffre-fort numérique* », Localtis, Caisse des dépôts des territoires, EVS, publié le 03 mai 2017, En ligne sur <http://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr>, Consultation octobre 2017.

## Annexe 6 :

### Numérique : quels impacts dans les pratiques professionnelles de l'action sociale ?

La numérisation de l'administration et la place que prend le numérique dans la société obligent l'action sociale à revoir ses pratiques. L'étude « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers » (2016) réalisée à partir d'entretiens et de questionnaires pour Emmaüs Connect par l'anthropologue Yves-Marie Davenel est riche d'enseignements sur l'utilisation du numérique dans l'action sociale, et sur le regard porté par les intervenants sociaux sur l'accompagnement numérique des usagers.

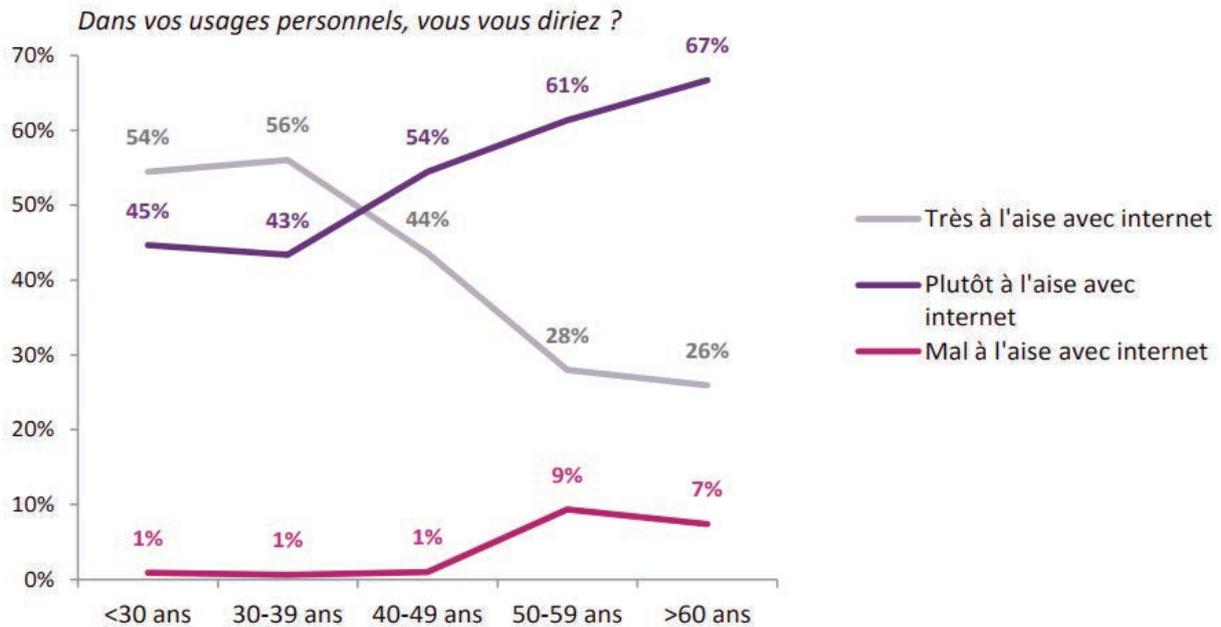
Premier résultat : le numérique est largement entré dans les métiers de l'intervention sociale, quel que soit le champ d'accompagnement.

#### Usages d'Internet selon le champ d'accompagnement

Utilisation d'Internet par type d'accompagnement	Gestion planning	Suivi dossiers usagers	Échange collègues structure	Échange partenaires extérieurs	Vous documenter	Démarche usager en présence ou absence	Communiquer avec les usagers
Budget	45%	59%	81%	93%	98%	93%	51%
Emploi	49%	63%	84%	94%	98%	93%	55%
Droit	45%	57%	82%	93%	98%	92%	49%
Logement	43%	57%	84%	93%	99%	91%	51%
Hébergement	51%	56%	84%	90%	98%	91%	49%
Soutien	54%	56%	83%	91%	99%	91%	43%

Source : Rapport « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation » (Emmaüs Connect 2016)

Il est plébiscité par les intervenants sociaux dans l'accompagnement des usagers : 83% des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle, 58% l'estiment essentiel dans le parcours d'un usager. Nombreux sont les professionnels qui accompagnent leurs usagers dans leurs démarches en ligne, ou leur indiquent des sites qui leur seront utiles. Internet est perçu par les intervenants sociaux comme permettant une accélération et une facilitation de leurs tâches. À titre d'exemple, les travailleurs sociaux d'un CCAS sont équipés de l'interface SIAO sur leur ordinateur (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, qui coordonne les dispositifs d'urgence, d'hébergement et d'insertion) pour effectuer directement les demandes de logement. Les professionnels se sentent globalement à l'aise avec internet (très à l'aise / plutôt à l'aise), même si sans surprise les plus à l'aise sont plutôt du côté des moins de 50 ans.



Source : Rapport « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation » (Emmaüs Connect 2016)

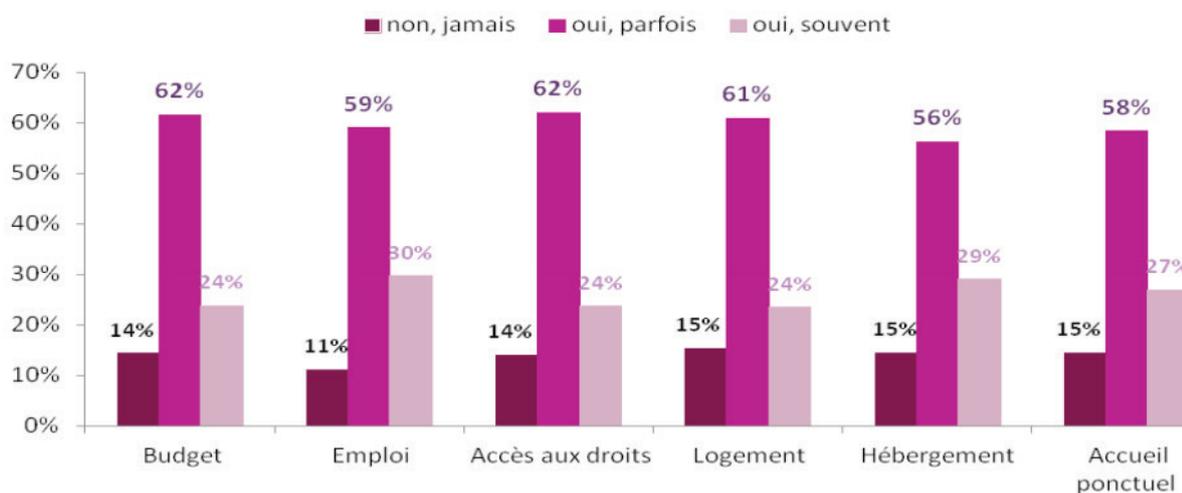
### Une maîtrise du numérique qui diminue avec l'âge

Deuxième résultat : tout dans le numérique n'est pas plébiscité. Un exemple : la dématérialisation des services de la Caf peut être perçue comme un facteur de ralentissement et de complexification des échanges : « Le passage à des échanges uniquement via une plateforme mail s'est fait au détriment des référents et/ou des interlocuteurs privilégiés Caf joignables par téléphone. Cela a certes accéléré le traitement des dossiers simples, mais a accru les difficultés de traitement pour les dossiers complexes. [...] Et cela impacte directement le suivi de l'utilisateur : le travailleur social n'étant pas à même de lui fournir une réponse directe, il le renvoie faire ses démarches lui-même, alors que dans le même temps les points d'accueil des services publics diminuent. Cela crée un cercle vicieux facteur d'augmentation des situations d'exclusion et de non recours, les usagers renonçant à faire valoir leurs droits. » Ne plus avoir de référents à la Caf ou à la CNAV est vécu par des travailleurs sociaux comme participant à une déshumanisation. Les professionnels tiennent alors à conserver une relation véritable avec leur public. Dans les entretiens, l'ordinateur est présent, mais on veillera à ce qu'il ne fasse pas « écran » dans la relation et les notes seront prises à la main. Un témoignage : « Nous sommes quand même dans un métier de l'oralité. Nos directions nous disent bien qu'il faut recevoir avec l'écran et tout, sauf que si aujourd'hui dans notre discussion j'étais en ce moment même derrière mon écran, ça donnerait autre chose ».

Troisième résultat : Le numérique reste le « parent pauvre » des politiques d'établissement. Les pratiques demeurent davantage liées à des démarches individuelles que professionnelles. De plus, 75% des professionnels affirment que cet accès au numérique se fait très fréquemment « à la place de ». Plutôt que de laisser l'utilisateur faire par lui-même, il y a de bonnes raisons de faire à sa place, quand il est peu à même d'utiliser efficacement l'outil informatique pour des raisons manipulatoires, cognitives, psychologiques ou d'illettrisme. Des témoignages recueillis dans l'enquête font comprendre pourquoi cette solution est choisie : « Je fais à la place des personnes parce qu'elles ne savent pas se servir d'internet. Par exemple, faire une actualisation Pôle Emploi me prend cinq minutes. Si la personne le fait

elle-même, ça nous prend trente minutes – on ne peut pas prendre ce temps quand on accompagne plus de trente familles ». C'est aussi que les personnes n'arrivent pas à faire leurs démarches en ligne – par exemple une déclaration trimestrielle de RSA – et demandent l'aide du professionnel. L'étude constate alors une diminution de l'autonomie de l'utilisateur dans sa relation aux services publics et dans l'accès à ses droits, ce qui va à l'encontre de la mission des intervenants sociaux. Autre inconvénient : cela place parfois des professionnels dans des dilemmes éthiques, par exemple lorsqu'ils sont contraints de créer des espaces personnels pour les personnes avec leur adresse mail professionnelle. L'étude montre enfin que les intervenants sociaux se sont formés sur le tas au maniement des sites d'administration en ligne, s'adaptent à des administrations qui, sans les prévenir, dématérialisent des procédures, et connaissent peu les enjeux de l'exclusion numérique. Alors que le numérique transforme leurs pratiques, que les usagers eux-mêmes parlent de leurs problèmes d'accès à internet : graphique ci-dessous), il n'y a pas de cadre de référence ou de méthodologie spécifique pour répondre aux évolutions de l'accompagnement. Il y a donc autant de pratiques différentes que de travailleurs sociaux.

### Vos usagers vous parlent de leurs problèmes d'accès à Internet selon le champ d'accompagnement



Source : Rapport « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation » (Emmaüs Connect 2016)

Cette absence de stratégie d'ensemble est dommageable, alors qu'il est avéré que la dématérialisation des prestations sociales peut mettre en difficulté les publics qui cumulent précarité et « exclusion numérique ».

Récemment, l'« Enquête sur l'accès aux droits » (Vol 2, mars 2017) commandée par le Défenseur des droits a encore confirmé que les situations de précarité et les difficultés d'accès à l'information administrative sur internet sont liées. A l'absence d'équipement nécessaire s'ajoute la difficulté à effectuer des démarches administratives en ligne.

## Accès et aisance dans l'accès à l'information administrative sur internet

	Aisance à trouver une information administrative sur internet	Difficultés à trouver une information administrative sur internet	Pas d'accès à internet	Total	
Précarité et isolement	%	%	%	%	Effectifs
Non précaires	77	15	8	100	3 023
Précaires non isolé·e·s	73	20	7	100	1 250
Précaires isolé·e·s	55	25	20	100	623
Total	73	18	9	100	4 896

Champ : Ensemble de la population d'enquête (n=5 117)

Effectifs bruts - Pourcentages pondérés

Source : Défenseur des Droits, *Enquête sur l'accès aux droits*, Vol. 2, 2017

Au-delà de la maîtrise des compétences numériques, d'autres types de blocages nécessitent un accompagnement humain : illettrisme, absence de logement, peur du jugement et méconnaissance qui rendent compliqué d'aller dans les administrations...

Enfin, contrairement à une idée courante, la « génération internet » n'est pas protégée de l'exclusion numérique : utiliser un smartphone, savoir utiliser facebook, maîtriser les codes de l'univers récréatif et ludique d'internet ne signifie pas que l'on sache d'utiliser à bon escient des outils numériques dans un parcours d'insertion professionnelle, par exemple envoyer un mail avec une pièce jointe dans le cadre d'une recherche d'emploi, ou que l'on sache chercher de l'information et la hiérarchiser. L'exclusion numérique n'est pas une question générationnelle. La démonstration a notamment été apportée par l'étude quantitative sur « Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle » (Emmaüs Connect, 2014).

Source : POLERE C., « *Numérique : quels impacts dans les pratiques professionnelles de l'action sociale ?* », M3, la prospective de la métropole de Lyon, 20 juin 2017, En ligne sur <http://ville-inclusive.millenaire3.com>, Consultation octobre 2017

### Annexe 7 :

## Des initiatives qui font du numérique un levier à l'inclusion et à l'accès aux droits

Alors même que de nombreux dispositifs basés sur les technologies numériques sont dans les tuyaux et vont révolutionner l'accès aux droits sociaux – mise en place d'agences numériques, extension de l'identifiant FranceConnect pour accéder à des services publics en ligne, programme gouvernemental de simplification « Dites-le nous une fois », simulateur de droits, coffre-fort numérique pour stocker ses pièces justificatives, dématérialisation complète des prestations sociales...), il est constaté que le numérique est en train de devenir un obstacle à l'accès aux droits. L'alerte a été lancée dernièrement par le Défenseur des droits et dans

plusieurs rapports. Alors, le numérique est-il vecteur d'autonomie des usagers et de « pouvoir d'agir » ? Justement, c'est loin d'être une évidence, et si pour des publics favorisés socialement la dématérialisation rime avec la simplification, pour les publics précaires, l'administration en ligne est davantage synonyme de dépendance accrue aux travailleurs sociaux – on parle alors de précarité numérique et d'e-exclusion –. D'où des recommandations répétées du Défenseur des droits : il faut redéployer une partie des gains procurés par la dématérialisation des services publics vers le financement d'un accompagnement des usagers au numérique ; il faut imposer l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique (enquête sur l'accès aux droits, Vol 2, mars 2017).

Quelques initiatives et expérimentations laissent néanmoins entrevoir un monde où le numérique favoriserait l'accès aux droits et l'inclusion sociale des plus précaires. Quelles sont-elles, que nous apprennent-elles ?

### **Emmaüs en pointe pour faire du numérique un levier d'insertion**

Emmaüs a lancé en 2010 « Connexions solidaires » pour donner un bagage numérique minimum aux personnes qui en sont dépourvues. Ce programme repose sur trois piliers : un accès facilité à des offres et des équipements à tarif solidaire (cartes prépayées pour mobiles et internet, ordinateurs, téléphones), des ateliers pour se familiariser à l'usage de ces technologies, et un conseil personnalisé. L'association Emmaüs Connect, créée en 2013, travaille aujourd'hui avec près d'un millier de partenaires de l'action sociale, dans le cadre de ce programme qui va s'amplifier – une convention signée avec l'Agence du numérique en a fait le « pôle référent de la médiation numérique pour les publics en situation de précarité ». L'association dispose de neuf points d'accueil – à Lille, Saint-Denis, Paris, Antony, Lyon, Grenoble et Marseille. Elle intervient également auprès des travailleurs sociaux, qu'elle forme, et auprès des collectivités territoriales. La CAF du Morbihan a par exemple mandaté une filiale d'Emmaüs Connect pour former au numérique la population du département. Le programme prévoit d'intervenir sur toute la chaîne – publics fragiles, professionnels du social, opérateurs qui dématérialisent, collectivités.

#### **LES CLES POUR AGIR**



Emmaüs Connect a mené une étude quantitative en 2014 sur "les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle", au sein des missions locales de Lille et de Grenoble. L'étude indique que la réussite de l'inclusion numérique repose sur trois piliers : l'accès, en proposant des offres et équipements accessibles et solidaires ; la motivation, en partant des besoins exprimés par le bénéficiaire pour montrer l'utilité d'internet et offrir des parcours personnalisés ; les compétences, en associant la médiation numérique à l'accompagnement, qui est indispensable pour apprendre à utiliser internet, en améliorer les conditions d'accès, et en connaître les usages. Le numérique peut faciliter l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi dès lors que l'humain, et non la solution technologique, est placée au centre des préoccupations. Au-delà du parcours professionnel, aider les jeunes à utiliser

pleinement le potentiel des TIC leur permet de s'ouvrir à de nouveaux horizons et de trouver leur place dans la société.

### **Un besoin de médiation qui n'est pas prêt de se tarir**

Le « rapport d'information sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux » rendu en 2016 à l'Assemblée nationale (dont la proposition numéro 10 donnait des pistes pour « faire de l'inclusion numérique un outil d'accès aux droits sociaux ») livre une conclusion exactement inverse à l'idée que la médiation aurait vocation, à mesure que la population se familiarise avec les outils numériques, à ne concerner qu'une frange limitée de la population : « Nous soutenons que la quasi-totalité des services, que ceux-ci soient fournis par des acteurs publics ou par le secteur privé, va dans l'avenir avoir de plus en plus besoin de médiations humaines avec les usagers. » La médiation numérique restera indispensable pour favoriser l'accessibilité des prestations, tout comme restera indispensable l'accompagnement personnalisé des allocataires. D'où l'intérêt de Connexions solidaires, mais aussi des multiples initiatives à cheval entre médiation et formation.

### **Le numérique comme cheval de Troie d'apprentissages linguistiques**

C'est le cas de celle portée depuis des années par le restaurant social Pierre Landais de Nantes (rattaché au CCAS), qui a tiré profit de son statut de lieu de passage pour les personnes en situation de grande précarité. Des ateliers ont été mis en place après les repas — aujourd'hui ils se tiennent dans différents lieux, à la maison de quartier de l'Ile de Nantes et surtout au CCAS. Des personnes en grande précarité se sont appropriées des opérations de lecture et d'écriture, à travers la création d'adresses électroniques, la consultation de leurs emails, la diffusion d'une lettre d'information interactive sur les « bons plans », la création d'un blog, la réalisation de démarches administratives, la recherche de logement, etc. Selon Frédérique Bros, spécialiste en sciences de l'éducation (« Devenir e-lettré : quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littératie numérique ? », Savoirs, n° 38, 2015), l'intérêt de l'expérience est qu'elle n'aborde pas de manière frontale la question des apprentissages linguistiques fondamentaux, mais repose au contraire sur une stratégie détournée d'accès à la culture et à l'écrit, en partant des envies et préoccupations concrètes des personnes. « Elle procède ainsi à un détour salutaire car les TIC et leurs usages font ainsi office de cheval de Troie ».

### **Le site Mes aides conçu avec des usagers**

Une partie des personnes qui ne recourent pas aux droits sociaux sont persuadées qu'elles ne sont pas éligibles. L'application mes-aides.gouv.fr répond à cet obstacle en permettant d'évaluer l'éligibilité de 25 prestations sociales légales et extra-légales en un minimum de temps. L'interface de ce site a été pensée en lien avec des usagers et des professionnels, comme l'explique Matti Schneider ("Les conditions d'adoption du numérique dans le service social", La Revue Française de Service Social, n°264, 2017) qui voit dans cette méthodologie un exemple à suivre. Des tests utilisateurs approfondis ont étudié de manière ethnographique la prise en main de l'application, ont pris en compte les difficultés rencontrées, puis ont discuté des moyens d'amélioration. L'idée est que pour que ces outils marchent, il faut une collaboration rapprochée entre des usagers, des développeurs experts du numérique et des professionnels du social. Pour mes-aides, il a été montré que l'outil remplit sa mission de réduire l'effort d'évaluation des droits aux aides sociales (en novembre 2016, plus de la moitié des usagers ont évalué leurs droits en moins de 7 minutes, et 97 % en moins de 30 minutes).

### **Reconnect, un coffre-fort numérique pour les plus précaires**

Une autre piste est celle du coffre-fort numérique. Ce dispositif consacré par l'article L.137 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique peut aider à alléger les opérations de

fourniture de pièces justificatives de la part des bénéficiaires de droits à prestation, qui sont une cause bien connue de non-recours par découragement du demandeur. Reconnect est une plateforme (du groupe SOS) qui permet justement aux personnes en situation de grande précarité de faire des copies numériques de leurs papiers et de les stocker dans un espace en ligne. Au sein des Relais Reconnect toute personne accompagnée par un travailleur social peut s'inscrire gratuitement et enregistrer l'ensemble de ses documents mais aussi ses contacts et ses rendez-vous, pour y avoir ensuite accès de n'importe quel endroit.

Ces expérimentations sont loin d'être de complètes réussites, mais c'est le propre d'une expérimentation que de tâtonner et livrer des pistes d'amélioration. L'examen des résultats mitigés des expérimentations d'agences virtuelles (puisque des CAF virtuelles ont été expérimentées ainsi que des agences en ligne de la CARSAT) et même du coffre-fort numérique pourrait ainsi faire l'objet d'un prochain billet, de manière à en tirer les leçons.

Source : POLERE C., « *Des initiatives qui font du numérique un levier à l'inclusion et à l'accès aux droits* », M3, la prospective de la métropole de Lyon, 16 juin 2017, En ligne sur <http://ville-inclusive.millenaire3.com>, Consultation octobre 2017

## **Annexe 8 :**

### **ÉTATS GÉNÉRAUX DU TRAVAIL SOCIAL (EGTS)**

#### **Plan d'action en faveur du travail social et du développement social**

##### **Axe II. Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations**

###### *II.6. Élaborer un plan numérique pour le travail social*

Le développement des usages et pratiques numériques chez les intervenants sociaux est un enjeu essentiel pour permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement humain et de travailler davantage en réseau. Il doit également permettre de renforcer le pouvoir d'agir des personnes et de prévenir le risque de fracture numérique.

Le « simulateur des droits » permettra de soutenir la relation entre les professionnels et les personnes en demande d'information concernant l'accès aux droits. Il s'agit d'une première étape. Pour simplifier le travail des professionnels, le chantier simplifié du dossier social unique sera relancé. Il permettra de ne recueillir qu'une seule fois les principales informations requises pour l'ouverture des droits ou le suivi des personnes.

Cet outil sera notamment particulièrement utile au référent de parcours. Les espaces publics numériques ouverts à toute personne permettront de prévenir la fracture numérique.

Pour faciliter l'accompagnement et l'orientation des personnes, des outils numériques de géolocalisation du premier accueil de proximité et de l'offre d'accompagnement social (de type « guide des solidarités interactif » en ligne) seront développés sur la base des open data des collectivités ouverts dans le cadre de la loi NOTRe.

Afin que le numérique puisse jouer pleinement son rôle, la formation des travailleurs sociaux aux usages du numérique sera renforcée. Les contenus de formation seront définis en lien avec l'Agence du numérique, les employeurs, les régions, le CNFPT, les organismes de formation et les organismes collecteurs.

Ces éléments sont constitutifs de premiers éléments d'un plan d'action en faveur de l'apport du numérique au travail social qui sera élaboré sous l'égide de l'Agence du numérique en relation avec le CITS.

Source : ÉTATS GÉNÉRAUX DU TRAVAIL SOCIAL (EGTS), « *Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations* », Plan d'action en faveur du travail social et du développement social, Axe II, Conseil des ministres du 21/10/2015, p : 21, En ligne sur <http://solidarites-sante.gouv.fr/>, Consultation octobre 2017

## Annexe 9 : Les niveaux de vie en 2015

### Le niveau de vie médian augmente faiblement et reste quasi stable depuis 2008

En 2015, selon l'enquête Revenus fiscaux et sociaux, le niveau de vie médian des personnes vivant dans un ménage [...] de France métropolitaine est de 20 300 euros, soit 1 692 euros par mois. Ce montant partage la population en deux, la première moitié ayant moins et la seconde ayant plus. Pour une famille composée d'un couple avec deux enfants de moins de quatorze ans, ce montant correspond à un revenu disponible de 42 630 euros par an, soit 3 553 euros par mois.

En 2015, le niveau de vie médian (D5) est en hausse de 0,4 % en euros constants [...].

Cette augmentation de faible ampleur ne remet pas en cause le constat de longue stagnation du niveau de vie médian depuis 2008, après la progression soutenue d'avant la crise. Il reste notamment toujours en deçà du niveau de 2008.

### [...] Comme en 2014, les indicateurs d'inégalités sont quasiment stables

En 2015, les principaux indicateurs d'inégalités sont stables ou suggèrent une faible hausse des inégalités, les niveaux de vie augmentant davantage dans le haut de la distribution que dans le bas. Ainsi, l'indice de Gini s'accroît de 0,3 point de pourcentage (de 0,289 en 2014 à 0,292 en 2015) après être resté stable en 2014. L'indice demeure cependant inférieur aux niveaux atteints dans les années 2010 à 2012 (où il était au-dessus de 0,300). La hausse de l'indice de Gini en 2015 n'est du reste pas significative d'un point de vue statistique, c'est-à-dire si l'on prend en compte l'incertitude inhérente à l'utilisation d'une enquête par sondage. Le rapport entre la masse des niveaux de vie détenue par les 20 % de personnes les plus aisées et celle détenue par les 20 % les plus modestes est stable à 4,4. Enfin, le rapport entre le neuvième décile, niveau de vie plancher des 10 % les plus aisés, et le premier décile, plafond des 10 % les plus modestes, se maintient à 3,5.

**Figure 3 - Indicateurs de pauvreté**

	2010	2012	2012*	2013	2014	2015
<b>Seuil à 60 % de la médiane</b>						
Nombre de personnes pauvres (en milliers)	8 520	8 540	8 760	8 563	8 732	8 875
Taux de pauvreté (en %)	14,0	13,9	14,2	13,8	14,0	14,2
Seuil de pauvreté (euros 2015/mois)	1 011	1 001	1 010	1 008	1 010	1 015
Niveau de vie médian des personnes pauvres (euros 2015/mois)	819	795	794	807	807	815
Intensité de la pauvreté (en %)	19,0	20,5	21,4	20,0	20,1	19,6
<b>Seuil à 50 % de la médiane</b>						
Nombre de personnes pauvres (en milliers)	4 677	4 977	5 231	4 917	4 964	5 020
Taux de pauvreté (en %)	7,7	8,1	8,5	7,9	8,0	8,0
Seuil de pauvreté (euros 2015/mois)	843	834	842	840	842	846
Niveau de vie médian des personnes pauvres (euros 2015/mois)	694	681	683	696	690	705
Intensité de la pauvreté (en %)	17,7	18,3	18,8	17,2	18,0	16,6

\* Cette série a été recalculée à partir des données de l'année 2012 en cohérence avec les modifications méthodologiques intervenues sur les données de l'année 2013. De plus, une nouvelle version réévaluée des millésimes 2012, 2013 et 2014 a été produite avec l'enquête Patrimoine 2014-15

Lecture : en 2015, 14,2 % de la population vit avec un niveau de vie au-dessous du seuil de pauvreté (taux de pauvreté). La moitié des personnes pauvres a un niveau de vie inférieur à 815 euros par mois, soit 19,6 % de moins que le seuil de pauvreté (intensité de la pauvreté).

Champ : France métropolitaine, personnes vivant dans un ménage dont le revenu déclaré au fisc est positif ou nul et dont la personne de référence n'est pas étudiante.

Sources : Insee ; DGFIP ; Cnaf ; Cnav ; CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2010 à 2015.

**Figure 4 - Niveau de vie et taux de pauvreté selon le statut d'activité**

	2014*				2015			
	Répartition de la population (%)	Niveau de vie médian (euros 2015)	Personnes pauvres (milliers)	Taux de pauvreté (%)	Répartition de la population (%)	Niveau de vie médian (euros 2015)	Personnes pauvres (milliers)	Taux de pauvreté (%)
<b>Actifs de 18 ans ou plus</b>	<b>45,5</b>	<b>21 580</b>	<b>3 074</b>	<b>10,8</b>	<b>45,3</b>	<b>21 790</b>	<b>3 079</b>	<b>10,8</b>
Actifs occupés	40,8	22 310	1 974	7,8	40,7	22 500	1 987	7,8
Salariés	36,1	22 310	1 423	6,3	36,0	22 490	1 475	6,5
Indépendants	4,7	22 340	551	18,7	4,7	22 680	512	17,3
Chômeurs	4,7	14 230	1 100	37,3	4,6	14 060	1 092	37,6
<b>Inactifs de 18 ans ou plus</b>	<b>32,0</b>	<b>19 510</b>	<b>2 885</b>	<b>14,4</b>	<b>32,3</b>	<b>19 560</b>	<b>3 005</b>	<b>14,9</b>
Retraités	22,3	20 880	1 000	7,2	22,4	21 080	1 028	7,3
Autres inactifs (dont étudiants)	9,7	15 620	1 885	30,9	9,9	15 260	1 977	32,1
<b>Enfants de moins de 18 ans</b>	<b>22,5</b>	<b>18 330</b>	<b>2 773</b>	<b>19,8</b>	<b>22,4</b>	<b>18 370</b>	<b>2 791</b>	<b>19,9</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>100,0</b>	<b>20 210</b>	<b>8 732</b>	<b>14,0</b>	<b>100,0</b>	<b>20 300</b>	<b>8 875</b>	<b>14,2</b>

\* Série rétropolée avec l'enquête Patrimoine 2014-15

Champ : France métropolitaine, personnes vivant dans un ménage dont le revenu déclaré au fisc est positif ou nul et dont la personne de référence n'est pas étudiante.

Sources : Insee ; DGFIP ; Cnaf ; Cnav ; CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2014 et 2015

Source : J. Argouarc'h, MC Cazenave-Lacrouts, Les niveaux de vie en 2015, INSEE Première, No 1665, 09/2017, INSEE

## Annexe 10 :

### Des ateliers « démarches administratives » numériques par Nathalie Levray

La ville de Bondy propose une politique transversale de lutte contre la fracture numérique en lien avec le centre social et des lieux publics disséminés dans la ville.

Le centre social – municipal – Georges-Brassens de Bondy (Seine-Saint-Denis) propose depuis plusieurs années un atelier informatique avec deux formateurs à une cinquantaine d'adhérents par an. « En 2015, on s'est aperçu que la liste d'attente était de plus en plus longue et que le besoin, de plus en plus fort, était mal satisfait », explique Rachid Kaddour, coordinateur du secteur « Adultes-insertion ». La faute à la multiplication du nombre des démarches administratives en ligne et au besoin de maîtriser l'informatique notamment pour chercher un emploi. « Notre personnel, à l'accueil ou lors des permanences du centre, est sollicité pour aider à se connecter et à faire des démarches sur les sites Ameli, Pôle emploi, CAF ou préfecture. La moitié des inscrits sont des seniors. Les gens ont compris qu'ils doivent utiliser internet. »

#### Bagage numérique

« Notre mission est de lutter contre la fracture numérique et de favoriser l'accès aux droits et à l'autonomie des personnes », indique le directeur du centre, Pierre Vergnolle.

Des réflexions, une visite à La Goutte-d'Ordinateur, un espace public numérique (EPN) dans le 18<sup>e</sup> arrondissement de Paris, des tâtonnements, des contents et des déçus ont débouché sur une nouvelle organisation.

Depuis janvier 2016, l'atelier est proposé à la carte, des modules de trois heures, trois jours par semaine. Dom, qui anime l'atelier du matin, confirme : « l'atelier démarches administratives fait le plein à chaque fois ». Le parcours propose d'acquérir un bagage numérique minimum : ouvrir une boîte email, gérer un e-mail, être capable de naviguer sur les sites des organismes publics. « Ce n'est pas facile, les personnes oublient leurs codes d'accès ou ne savent pas lire », témoigne Ferhart, l'animateur du soir.

Un accès en libre-service est également ouvert tous les jours, mais « les stagiaires ont peur de faire des bêtises tout seuls et sous-utilisent ce service », constate Dom. D'autres préfèrent ne pas apprendre.

### **Écrivains publics numériques**

En parallèle du développement de ces ateliers, le centre social a ouvert un espace confidentiel « dématérialisation », animé par un bénévole. Ceux que l'e-administration désarçonne trouvent là l'accompagnement nécessaire.

Depuis octobre 2015, ce service supplée officiellement aux agents de la CAF et désengorge ses guichets. Les demandes simples y sont traitées : un changement d'adresse, l'arrivée d'un bébé ou le besoin d'une attestation. « Les réticences sont grandes, que ce soit pour confier ses codes confidentiels ou tout simplement être sur la toile », explique Ferhart. « On rend ce service, mais on doit montrer aux personnes qu'on ne garde aucun code, expliquer qu'on se déconnecte, etc. » Tous sont conscients de la question déontologique. « C'est ça ou on ne fait rien, il faudrait des écrivains publics numériques... », soupire Rachid Kaddour.

Source : LEVRAY N., « Des ateliers « démarches administratives » numériques »,

La Gazette santé-social 22/06/2016,

En ligne sur : <http://www.gazette-sante-social.fr>

## **Annexe 11**

### **Le travail social fait sa révolution numérique**

#### **Qui sont les français fragilisés par la e-administration ?**

La logique d'une administration 100 % digitale conduit de nombreux Français à frapper aux portes des services sociaux pour se faire aider. En livrant ses premiers résultats, l'enquête nationale Capacity sur les usages du numérique permet de mieux comprendre la complexité et les motivations de cette population.

Inquiétude dans les services sociaux : la dématérialisation des administrations et des services de l'État se traduit par un afflux à leurs guichets de personnes incapables d'accomplir des démarches en ligne. Selon les acteurs, le phénomène, observable depuis 2015, aurait commencé à se massifier au cours de l'année 2016 avec la bascule dans le numérique d'une trentaine de services courants, comme la déclaration trimestrielle au RSA, la prime d'activité de la CAF ou les demandes de logement social.

Si quelques études parvenaient à cerner les contours de cette population, la connaissance fine des groupes sociaux concernés et de leurs besoins spécifiques manquait encore pour l'édification de réponses globales. Un coin important du voile vient d'être levé avec la restitution, le 23 mars dernier, des premiers résultats de l'enquête nationale Capacity sur les usages numériques des Français, conduite par le groupement d'intérêt scientifique M@rsouin en partenariat avec l'Agence du numérique. Réalisée auprès d'un panel représentatif de 2 000 personnes, celle-ci a permis, via un questionnaire délivré en face à face au domicile, de recueillir l'opinion des Français en marge du numérique et d'en tirer un portrait-robot.

## **16 % de non-internautes**

Première facette du portrait, celle des « non-internautes ». Cette population qui n'utilise jamais internet reste encore assez massive (16 % des Français). Elle se caractérise par son âge (62 % de plus de 65 ans) et par un niveau d'étude équivalent au primaire ou au collège dans la moitié des cas. Mais contrairement à l'image d'un public de laissés-pour-compte, la principale explication apportée par les non-internautes à leur distance par rapport au numérique tient à l'« absence d'intérêt ». Près de 65 % d'entre eux indiquent ainsi ne pas vouloir d'internet chez eux. La crainte de l'ordinateur n'est quant à elle évoquée que par 21 % des répondants, et les obstacles à l'appropriation du numérique, tels que le prix des équipements, le manque de temps ou le sentiment d'insécurité face au Net ne sont avancés que de manière marginale.

À entendre les non-internautes, il est très facile de se passer d'internet. Si 42 % d'entre eux reconnaissent que la dématérialisation des démarches administratives peut représenter un problème, 25 % seulement s'y sont déjà confrontés et, dans la majeure partie des cas, ont eu recours à quelqu'un d'autre pour faire la démarche à leur place. De même, près des deux tiers s'estiment plutôt plus heureux sans internet que s'ils étaient connectés. Cette perception peut parfois aller jusqu'à une attitude revendicative : plus d'un tiers déclare qu'il lui arrive d'être fier de ne pas utiliser internet. C'est chez les non-internautes les plus jeunes ou les plus diplômés que ces certitudes arrivent à s'émoûser de façon marginale, avec environ 20 % qui avouent ressentir « un sentiment de honte ».

## **14 % de Français « distants » du numérique**

Autre facette identifiée par l'enquête Capacity : les « distants » du numérique. Ces derniers représentent 14 % des Français. Différents des non-internautes par leur connaissance des rudiments du fonctionnement d'un ordinateur, il leur arrive de surfer sur le Net tout en déclarant se sentir très mal à l'aise. Trois quarts d'entre eux n'imaginent pas faire leurs démarches administratives en ligne. Ils sont également nombreux à ne pas disposer d'une adresse mail (30 %) et un tiers environ n'accède à Internet que par un smartphone. Comme chez les non-internautes, il s'agit d'une population plutôt âgée (33 % ont plus de 65 ans et 39 % entre 50 et 64 ans) et au faible niveau d'étude. Outre la sur-représentation des retraités, cette catégorie concentre des personnes sans activité professionnelle, des ouvriers, ainsi que « des personnes déclarant avoir une vie très difficile avec leurs revenus actuels. »

## **Dépassez la notion de fracture numérique**

Pour autant, les responsables de l'enquête se refusent à évoquer l'existence d'une « fracture numérique » qui toucherait une partie de la population française. « Cette notion revient à couper la société en deux entre ceux qui seraient connectés et ceux qui ne le seraient pas, avec le risque de développer des politiques publiques tournées exclusivement vers l'accès aux équipements. Or, on s'aperçoit que la réalité est bien plus complexe », explique Margot Beauchamps, coordinatrice de l'enquête Capacity. Selon elle, les difficultés face au numérique et à l'internet concernent tout un chacun. « Mais plus on est fragile en termes de diplômes et de revenus, plus on rencontre de freins pour développer des usages personnels ».

C'est donc au dépassement de la seule réponse à l'accès aux droits qu'inviteraient ces résultats. « Il faut insuffler l'idée que le numérique peut représenter une opportunité dans le cadre du travail social pour aborder des enjeux plus larges, tels que l'accès à la culture ou la participation à la société », milite Margot Beauchamps.

## **Un contexte international**

Prévue pour s'achever fin 2018, l'enquête Capacity vise plus globalement à mesurer la diversité des pratiques numériques des Français et les bénéfices qu'ils peuvent éventuellement en tirer au plan de la sociabilité, l'apprentissage, la consommation ou encore la participation politique. Après sa restitution, un certain nombre des indicateurs collectés seront comparés avec ceux d'autres pays, dans le cadre du World Internet Project, un projet international collaboratif de recherche associant des institutions de plus d'une trentaine de pays sur tous les continents.

**Source :** « *Qui sont les Français fragilisés par la e-administration ?* », TSA l'actualité de l'action sociale, Editions législatives, 14/04/2017, <http://www.editions-legislatives.fr>