



Réunion de brainstorming sur les usages du numérique

Mardi 11 avril 2017 – 10h-11h

Synthèse des échanges

Participants

- **Carsat Auvergne** : Christelle CARRENCOTTE (responsable service social) et Marlène MICHY-HERAULT (responsable pôle offre de service)
- **Caf** : Olivier GIRAULT
- **Mrie** : Élodie JOUVE
- **Grenoble-Alpes-Métropole** : Philippine LAVOILLOTTE
- **Conseil départemental de l'Isère** : Marion CHANAL, Ludovic CHILLOTTI
- **Conseil départemental de l'Ardèche** : Jean-Noël CHAMBA
- **DRDJSCS** : Pascal ARROS
- **ORS** : Laure VAISSADE

Attentes exprimées par les participants sur la question des usages du numériques par les publics fragiles

- **Carsat Auvergne**
 - État des lieux des taux d'équipement des publics fragiles (assurés sociaux Carsat) sur la région Auvergne-Rhône-Alpes
 - État des lieux des pratiques et des freins pour l'accès aux services par les usagers
 - Benchmark de ce qui se fait ailleurs, quels sont les services existants et les facilitateurs
 - Besoin de coordination avec les maisons de services au public (MSAP), avec l'assurance maladie et avec d'autres interlocuteurs pour les publics fragiles
 - Question de l'accompagnement des personnes en retrait, des retraités fragiles, tout en tenant compte des différences territoriales et de structure de la population dans la région : certains territoires ne sont pas reliés au réseau 4G et concentration de la population vieillissante sur certains territoires.
- **Centre de ressources coordinateur des Caf de la région Auvergne-Rhône-Alpes**

Une étude a été réalisée par la Cnaf sur les pratiques, les usages et les non-usages du numérique par les allocataires des Caf (Cf. document joint). Elle donne des éléments de connaissance sur les allocataires Caf face à la dématérialisation.
- **Mrie**

Deux questions sont centrales :

 - La problématique de l'accès
 - La question du maintien des droits : après ouverture, il y a souvent des ruptures donc il faut observer les usages sur la durée.
 - Le point de vue des professionnels est intéressant. Le problème de l'éthique et de la confidentialité se pose lorsque des professionnels ouvrent des comptes utilisateurs pour les personnes qu'ils accompagnent.
 - L'interface et/ou le graphisme des sites internet ne sont pas toujours adaptés aux publics fragiles car mouvants ou trop complexes, les usagers sont égarés sur les sites internet.

La Fondation Abbé Pierre a déployé le numérique comme solution de secours pour les SDF.

 - Difficulté évoquée : dans quelques institutions, tout est numérique donc les usagers ne reçoivent plus de courrier ce qui peut les conduire à des situations de ruptures de droits. Il est important d'éviter les écueils du tout numérique.
- **Conseil départemental de l'Ardèche**

La fracture du numérique est une problématique prégnante depuis déjà quelques temps.

Il faut avoir une vision globale qui englobe le point de vue technique lié aux usages du numérique et le point de vue social.

Les actions du schéma départemental de l'accessibilité aux services : un travail de benchmarking intéressant sur les orientations des schémas est sur le point d'aboutir.

- Une carte des permanences de tous les partenaires est faite : guide des points numériques, guide des aides sociales pour les professionnels et pour les usagers.
- Les animateurs au sein des MSAP sont bien formés mais auraient besoin d'outils pour s'orienter vers les bons sites, cet outil est à construire. (Intervention de la Carsat : ce genre d'outil existe. Il est développé par le CGET).
- Une enquête a été réalisée auprès des utilisateurs des MSAP dont les résultats peuvent être consultés ici : <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/content/enquete-de-satisfaction-2016-0>.

● Conseil départemental de l'Isère

Tous les schémas d'accessibilité au public ont été validés fin 2016 et la mise en action des plans s'opère depuis début 2017.

- Volet technique : l'accès au numérique égal pour tous, comment le développer ? Les connaissances sur les lieux où trouver une borne et un accompagnement.
=> Le CGET joue un rôle important sur ces questions.
- Volet social : les professionnels des centres médico-sociaux sont en 1^{ère} ligne et se posent beaucoup de questions sur l'éthique, la confidentialité, la question de la légalité (code/mot de passe perdus...)
=> La question de la confidentialité, de la déontologie pour les professionnels (travailleurs sociaux) qui accompagnent les publics fragiles est prégnante.
- Des outils et des initiatives locales existent pour faciliter l'accès aux droits des plus démunis par l'intermédiaire du numérique : Emmaüs Connect, bornes numériques en région Rhône-Alpes (les taux d'équipement sont donnés par le Conseil régional), jeunes en service civique qui font de la médiation numérique dans les maisons de territoires...
=> Il manque de la coordination entre ces différents dispositifs et initiatives. Il manque également de la valorisation et de la communication de ces outils et informations.
Quelle sera la position du Conseil régional sur ce sujet ? Il est important de pouvoir coordonner des plans d'action à l'échelle régionale.

● Grenoble-Alpes-Métropole

- En plus de la problématique des usages du numérique par les publics fragiles/démunis, se pose la question des mutations autour du travail causées par le numérique, les changements de pratiques professionnelles (co-working, open data, télétravail...), la question de la formation dans le monde professionnel, comment le numérique change les manières de travailler.
- La Carsat a commencé à travailler sur ce thème.
Il s'agit là d'une problématique à part entière, qui vise un public-cible différent et qui pourrait faire l'objet d'un autre travail.

● DRDJSCS

- Au sein de la DRDJSCS, la Mission observation et statistiques traite les questions d'observation sociale et s'intéresse aux études, méthodes, synthèses à déployer pour recueillir des informations dans les domaines social et sanitaire.
- Il est important d'avoir à l'esprit que la PFoss a pour mission principale de faire travailler ensemble les partenaires sur des problématiques d'observation sociale partagées.
La PFoss est aussi un espace de réflexions et d'échanges, un lieu où l'on peut faire du réseau et où l'objet principal doit porter sur l'observation sociale et sanitaire qui permettra ensuite d'aller vers l'action.
En revanche, la PFoss n'a pas de légitimité à coordonner des plans d'action à l'échelle régionale.
Le Conseil régional, en tant que membre de la PFoss, sera invité à participer au groupe de travail.
- Dans le cadre de la conception du nouveau site internet de la PFoss, une réflexion sera menée pour essayer de prévoir un espace de partage de document (*sharepoint*) en accès réservé aux partenaires PFoss pour leur permettre de partager des documents autour de problématiques d'intérêt commun comme, par exemple, le thème de l'impact du numérique sur les manières de travailler et sur les relations aux autres dans le cadre professionnel.

Conclusions / pistes de travail pour le groupe PFoss

Une fois ce relevé de conclusions validé par tous les participants, l'ensemble des partenaires de la PFoss seront invités à constituer un groupe de travail sur le thème du numérique.

• Objectifs/pistes de travail qui seront proposés au groupe

Il sera précisé dans l'invitation que les premières orientations/pistes de travail du groupe pourraient être les suivantes et que la possibilité restera ouverte d'étendre le mandat du groupe en fonction des réflexions et des échanges :

- **Faire une synthèse/un état des lieux des observations existant sur** : les usages du numérique par les publics fragiles, les taux d'équipement des plus fragiles, les initiatives locales ou les outils qui facilitent l'accès au numérique et aux services, les facilitateurs, les accompagnements par les professionnels...
- **Identifier les informations manquantes**, ce qui échappe à l'observation en matière d'usage du numérique dans l'accès aux droits, les questionnements et problématiques qui demeurent.
- **Proposer, le cas échéant, des préconisations** en matière d'actions à conduire.

• Forme et valorisation des résultats du travail mené par le groupe PFoss

La forme du rendu sera définie ultérieurement par le groupe. Cela pourra être :

- une synthèse sous la forme d'un 4 pages ;
- et/ou l'organisation d'une journée/rencontre/séminaire pour présenter les résultats aux partenaires ;
- et/ou la diffusion d'un simple document de travail en interne...

• Calendrier prévisionnel (à préciser/modifier au fur et à mesure de l'avancement des travaux du groupe)

Date	Modalités de travail	Objectifs
Avant l'été : date pressentie 14 juin après-midi (à préciser ultérieurement)	Réunion physique ou sous forme de visio-conférence en 3 points : Lyon, Clermont-Ferrand, Grenoble (à préciser ultérieurement)	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter/valider les objectifs de travail - Alimenter l'état des lieux - Préciser le calendrier prévisionnel - Réfléchir sur la manière de valoriser les résultats - Répartition et organisation des travaux
Juillet-août-septembre	Échanges, aller-retour organisés par la coordinatrice PFoss par mail et/ou téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir des éléments complémentaires sur l'état des lieux de l'existant - Recueillir des éléments sur les questionnements qui demeurent, sur ce qui échappe à l'observation - Commencer à travailler sur la mise en forme et/ou la valorisation des résultats : rédaction d'une synthèse et/ou organisation d'une rencontre
Octobre/Novembre	Réunion physique ou sous forme de visio-conférence en 3 points : Lyon, Clermont-Ferrand, Grenoble	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter et valider le contenu de l'état des lieux - Échanger sur les manquements, sur les questionnements qui demeurent et compléter cette partie - Dégager des préconisations le cas échéant
Décembre 2017 / Janvier 2018	Échanges, aller-retour organisés par la coordinatrice PFoss par mail et/ou téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Validation du contenu et de la forme