



INSET Angers - Juin 2018

CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES INSET ANGERS

L'inclusion numérique : entre accès aux droits et risque de fracture



Bibliographie réalisée par le Centre de ressources documentaires de l'INSET d'ANGERS :

Amandine Robin, responsable de Pôle de compétences des politiques sociales
Bérangère GUILLET, documentaliste, responsable du Centre de ressources documentaires
Marie-Christine MARCHAND, assistante-documentaliste



Centre national de la fonction publique territoriale

***Ce dossier documentaire est strictement réservé à votre usage personnel.
Dans le respect du Code de la Propriété intellectuelle, il ne vous est pas permis de le reproduire,
ni de le céder ou d'en faciliter la reproduction par un tiers.***

Éléments bibliographiques

Ouvrages et rapports



Vers une société numérique pleinement inclusive. Synthèse du Labo de l'Ansa « numérique et inclusion »

Agence nouvelle des solidarités actives, 2018

http://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa_LaboNumerque_Synthese_VF_web.pdf

Alors que 13 millions de Français seraient aujourd'hui en difficulté avec le numérique, le gouvernement a enclenché en janvier 2018 la construction d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Pour apporter des éléments de réflexion et d'action à cette problématique, l'Agence nouvelle des solidarités actives a, quant à elle, initié l'organisation d'un « Labo de l'Ansa » sur le thème de l'inclusion numérique.

Entre juillet et novembre 2017, une cinquantaine de professionnels du numérique et du social ont été réunis à travers trois ateliers de travail, ainsi qu'une soixantaine d'usagers par le biais de focus group dédiés à certains publics.

Ce croisement de regards et de compétences a permis de construire une cartographie des situations à risques face au numérique et de travailler sur les moyens d'accompagner les personnes concernées dans l'utilisation de services numériques qui pourraient leur être utiles. Les grandes conclusions de ce Labo – qui viendront alimenter la stratégie nationale – ont été restituées le mercredi 14 février 2018 en présence de nombreux acteurs de l'inclusion numérique.

<http://www.solidarites-actives.com/>



Action sociale 3.0 : connexion des services ou...au service des connexions ?

Actes des 40èmes Rencontres de l'ANCCAS - 28, 29 et 30 juin 2017 – Cabourg

ANCCAS, 2017, 68 p.

<http://anccas.fr/wp-content/uploads/2017/10/ACTES-RENCONTRES-2017.pdf>

- Attention au risque de fracture numérique
- Accès aux droits et e-exclusion
- Travailleurs sociaux face au déploiement du numérique
- Digitalisation et management : concurrence ou complémentarité ?



Transition digitale, handicaps et travail social / MEYER Vincent

LEH Edition, 2017, 220 p.

Ne sommes-nous pas ou ne serons-nous pas toutes et tous, un temps de notre vie, dans une situation de handicap, de vulnérabilité et/ou de fragilité ? À l'ère de la transition digitale (qui en accompagne d'autres), les technologies numériques peuvent apporter des solutions, des appuis, des outils dits « intelligents » qui sont en mesure de remplacer l'humain dans l'accompagnement de ces personnes – toujours singulières – en situation de handicap, de vulnérabilité et/ou de fragilité.

Ainsi, cet ouvrage collectif s'adresse-t-il en priorité aux professionnels, étudiants et décideurs du travail social : un champ en perpétuelle mutation où se concentrent encore autant de souffrances que d'espoirs dans les formes élémentaires de relation à l'autre différent. Il contribuera aussi à éclairer celles et ceux – aidants, bénévoles, familles, usagers – qui souhaitent que cette transition digitale ne soit pas qu'une marchandisation d'un progrès technologique et/ou une injonction aux usages de divers dispositifs, plates-formes ou objets connectés face aux enjeux d'une société où le déferlement d'innovations nous surpasse, à l'instar de sa novlangue en « tion » (application, datafication, dématérialisation, digitalisation, e-réputation, gamification, géolocalisation, robotisation, siliconisation, start-upnation, uberisation...).



Enquête sur l'Accès aux Droits - Volume 2 - Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours

Défenseur des droits, 03/2017, 41 p.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actus/actualites/enquete-sur-l%27acces-aux-droits-les-relations-des-usageres-et-usagers-avec-les>

Le Défenseur des droits publie, aujourd'hui, les résultats d'un nouveau volet de son enquête « Accès aux droits ». En abordant les difficultés à accomplir des démarches administratives, les problèmes rencontrés et leurs issues, ce nouveau volet de l'enquête « Accès aux droits » permet de caractériser « les relations » qu'entretiennent les personnes avec les services publics. Cette enquête met en évidence les difficultés rencontrées par les usagères et usagers dans leurs démarches administratives et aborde la question du non-recours ou encore le phénomène d'abandon.



La révolution numérique et le marché du logement - Nouveaux usages, nouveaux acteurs, nouveaux enjeux / CUSSET Pierre-Yves, VORMS Bernard

Ministère du logement, 11/2016, 144 p.

<http://www.strategie.gouv.fr/publications/revolution-numerique-marche-logement>

Afin de prendre la pleine mesure de l'impact de la révolution numérique dans le domaine du logement, le Gouvernement a demandé en février 2016 à Bernard Vorms, en tant que personnalité qualifiée, avec le concours de France Stratégie, de rédiger un rapport sur les évolutions du secteur et de faire des propositions visant à aider les acteurs du logement à saisir ces nouvelles opportunités pour renforcer leur efficacité, pour affronter la concurrence internationale et pour améliorer l'action publique en matière de logement.



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 / DAVENEL Yves-Marie, Connexions solidaires, 2016, 68 p.

Connexions solidaires, 2016, 68 p.

<http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/wp-content/>

Cette étude a permis de faire émerger de grandes tendances tant du côté des habitus professionnels, que du regard que les intervenants sociaux portent sur l'accompagnement au numérique des usagers



Réussir la transformation numérique des parcours de vie Synthèse du livre blanc

Fehap, Syntec Numérique, 2016, 8 p.

<http://www.fehap.fr/jcms/la-federation/publications>

La Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés Non Lucratifs (FEHAP) et Syntec Numérique proposent dans un livre blanc des pistes concrètes pour tirer pleinement parti dans le secteur sanitaire et social de la révolution numérique.



Tirer parti de la révolution numérique : enjeux

France Stratégie, 03/2016, 8 p.

<http://francestrategie1727.fr/wp-content/uploads>

En moins de dix ans, le numérique a révolutionné notre accès à l'information, transformé notre vie quotidienne et bousculé les positions acquises dans plusieurs secteurs économiques comme le transport et le tourisme. Qu'en sera-t-il dans la décennie 2017-2027 ? Le mouvement de transformation va se poursuivre et atteindre une part croissante de la production des biens et de services, y compris les services publics, en exerçant son potentiel de simplification, d'optimisation et de transformation des organisations.



À guichets fermés. Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures

La Cimade, 03/2016, 30 p.

<http://www.lacimade.org/publication/a-guichets-fermes/>

Fondé sur les constats faits dans ses 131 permanences d'accueil, La Cimade sort un rapport sur l'accès aux préfectures. Contrairement à d'autres démarches entreprises en préfecture, celles que doivent entreprendre les personnes étrangères emportent des conséquences dramatiques en cas d'échec : précarité administrative, sociale et économique du fait de la non délivrance ou de l'absence de renouvellement du titre de séjour, voire expulsion du territoire. Les personnes étrangères ont en effet l'obligation légale de déposer une demande de titre de séjour en préfecture et de renouveler leur titre périodiquement pour pouvoir circuler sur le territoire.



Les technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ? / MEYER Vincent (Dir.), GEPSO, 2014, 287 p.

L'évolution des individus en société a, de tout temps, été marquée par des dispositifs sociotechniques d'information et de communication, plus récemment dénommés « nouvelles technologies ». En ce début du XXI^e siècle, on assiste à une accélération de la pénétration de ces technologies, couplée à une amplification de leurs effets sur notre vie quotidienne : l'habitat, la télévision et même nos lunettes deviennent « intelligents ». Les technologies numériques permettront, dans un proche avenir, de réaliser de nombreuses activités jusqu'alors accomplies dans des échanges interpersonnels. Qu'en sera-t-il avec et pour les publics fragilisés, en situation de handicap ou marginalisés ? Volontairement ou non, les pratiques professionnelles en travail social sont influencées par ces technologies. Par ailleurs, les personnes accueillies ou accompagnées utilisent déjà ces dernières pour des usages variés et dans leur quotidien pour communiquer.

Pour nourrir ce débat, le Comité scientifique de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'évaluation du GEPSO s'associe au laboratoire Information, Milieux, Médias, Médiations (I3M) pour caractériser et interroger à la fois : les pistes technologiques d'avenir à développer dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ; les coopérations souhaitables entre les professionnels du social, les chercheurs et les développeurs des technologies numériques dans de multiples domaines (des aides techniques aux usages de la réalité virtuelle) ; les nouvelles règles du vivre ensemble entre professionnels et « usagers » de plus en plus connectés. Dans une perspective pluridisciplinaire, cet ouvrage propose une analyse des dispositifs sociotechniques actuels et en devenir au service de l'utilisateur et dans la perspective, toujours d'actualité, de mutation du travail social.



Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion

Conseil national du numérique 10/2013, 2 fichiers 86 p. et 304 p.

<http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>

Les recommandations du rapport, remis le 26 novembre 2013 à Fleur Pellerin, ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sont les suivantes :

- faire de l'accès à l'Internet et ses ressources essentielles un droit effectif ;

- faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive ;
- s'appuyer sur le numérique pour renforcer le « pouvoir d'agir » de tous les citoyens ;
- réinventer les médiations à l'ère numérique ;
- développer l'emploi pour les jeunes dans le secteur du numérique ;
- aider les décideurs à prendre en compte les enjeux sociaux et politiques du numérique ;
- disposer d'indicateurs adaptés à l'état actuel des sociétés numériques et des nouveaux objectifs d'insertion.



Solidarités numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités

Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports, 2011, 47 p.

http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_Solidarites_numeriques_2011.pdf

Ce guide est à l'usage des élus locaux et représentants territoriaux de l'État, des acteurs associatifs et privés impliqués dans la mise en oeuvre des technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans celle de la politique de la ville. Il fait une large place aux initiatives locales d'EPN (espaces publics numériques) en matière de lutte contre la fracture numérique.

Articles

La journée « Cohésion sociale et numérique » de la DGCS, l'UNCASS et l'Agence du numérique

Dubasque.org, 18/05/2018

<https://dubasque.org/2018/05/18/la-journee-cohesion-sociale-et-numerique/>

Mercredi avait lieu à Paris au ministère de la Solidarité une journée d'étude et d'échange sur la place du numérique dans les pratiques du travail social. On utilise pour cela le terme « d'inclusion numérique » car évidemment, il est espéré que ces outils qui s'imposent à nous permettent à tous de s'inclure et de trouver place dans la société. Les réflexions lors de cette journée nous ont montré que cette ambition est loin d'être atteinte. Certes les outils numériques apportent de réelles plus value mais ils risquent aussi de creuser des inégalités.

L'impact des TIC et du numérique sur les pratiques professionnelles dans les ESSMS

Cahiers de l'actif (les), 12/2017, n° 498-499, 238 p.

- Transition numérique : enjeux et défis majeurs pour le travail social
- Impacts sur les organisations et les pratiques professionnelles : observations et témoignages de terrain
- Contrepoints

Le numérique ludique au service du bien- vieillir

OR GRIS : Seniors acteurs des territoires, dans une société pour tous les âges, 09/02/2018

<http://www.or-gris.org/2018/02/le-numerique-ludique-au-service-du->

Fruit d'une dynamique collective en Poitou-Charentes initiée en 2014, Silver Geek met le numérique au service du bien- vieillir. Depuis, des ateliers numériques ludiques animés par une centaine de volontaires en service civique sont proposés chaque semaine à des seniors en maisons de retraite, avec des tablettes et consoles de jeux vidéos.

<https://www.youtube.com/watch?v=-H5bRwz8uew>

A Amiens, la révolution numérique transforme l'action sociale

Gazette sante social (la), 11/2017, n° 145, p. 47

Le CCAS d'Amiens déploie son plan numérique. L'objectif : conduire les usagers à l'autonomie sans laisser de côté les plus démunis. L'accompagnement du personnel au changement est primordial.

Professionnels et usagers bousculés par le numérique

Actualités sociales hebdomadaires, 01/12/2017, n° 3036, p. 28-30

La dématérialisation des administrations et l'informatisation des dossiers sociaux ont déjà bouleversé les pratiques du travail social. Les nouveaux usages, s'ils facilitent le travail, induisent aussi des changements qui suscitent des questions éthiques. Confrontés à une évolution accélérée, nombre de professionnels appellent à la vigilance pour ne pas perdre le sens d'un travail fondé sur la relation avec la personne accompagnée.

Le gouvernement lance un "plan d'inclusion" pour les exclus du numérique

Localtis.info, 12/12/2017

<https://www.caissesdesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServ>

Le gouvernement a lancé ce 12 décembre sa "stratégie nationale d'inclusion numérique" visant à venir en aide aux 13 millions de Français laissés sur la touche par le développement d'internet dans la vie économique et sociale.

Un quart des adultes en France n'utilisent pas ou peu internet et se sentent en difficulté avec ses usages. La moitié d'entre eux ne se connecte jamais - une partie ayant renoncé -, et l'autre moitié se sent mal à l'aise face à un écran.

Comment la technologie aide les CCAS/CIAS dans leurs missions ?

Actes : actions et territoires du social, 01/2018, n° 484, p. 11-21

- Roubaix : un logiciel de service à domicile commun
- CCAS d'Aubervilliers : un investissement
- Dématérialisation ne rime pas avec déshumanisation
- Le CCAS de Sainte Egrève assure la médiation numérique
- Cheylard : le choix technologique adapté pour les séniors
- L'Etape, pour franchir le pas de la domotisation

Dépendance. La filière domicile cherche son écosystème numérique

Gazette sante social (la), 12/2017, n° 146, p. 15-22

A l'horizon 2040, les statisticiens annoncent le doublement des personnes âgées dépendantes. Une tendance qui laisse dubitatif sur la capacité des institutions à absorber la demande et des familles à en financer le coût. D'autant que 90% des Français expriment une préférence pour le maintien à domicile. En cohérence avec la stratégie nationale de santé où prévention, accès et qualité des soins induisent à penser un écosystème sanitaire dans une logique de parcours, le numérique devient un outil capable de changer l'organisation hospitalo-centrée et de faire sauter les cloisons entre sanitaire et médico-social. Reste à lui trouver un modèle économique et à équilibrer organisation numérisée et facteur humain.

- Le réseau ADMR passe du bouton-poussoir au smartphone
- Globulo-Paaco, un "compagnon santé" pour le patient
- Le pire des scénarios serait l'immobilisme
- E-stonie : le consensus e-santé

Quand l'accès au numérique devient un droit vital [Dossier]

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 23/10/2017, n° 2387, p. 36-42

"Si les collectivités investissent depuis longtemps dans les infrastructures, elles familiarisent de plus en plus les déconnectés aux pratiques numériques à l'aide de bus itinérants, d'initiations aux tablettes tactiles ou de création de cyberespaces" :

- services dématérialisés : un nouveau facteur d'exclusion sociale
- des initiatives pour familiariser les Français aux nouvelles technologies
- les travailleurs sociaux à l'heure du digital

« Adapter les savoirs professionnels à la société numérique »

Actualités sociales hebdomadaires, 13/10/2017, n° 3029, p. 20-21

L'institut régional du travail social (IRTS) PACA (Provence-Alpes-Côte d'Azur) et Corse va ouvrir à Marseille un « socialab », pour renforcer le pouvoir d'agir numérique des personnes fragilisées et concevoir de nouveaux prototypes d'ingénierie pédagogique à destination des écoles en travail social. François Sentis, directeur général de cet IRTS, explique le projet.

Bus Numérique : séniors recherchent connexion

Gironde.fr, 10/2017, n° 144

<https://www.gironde.fr/actualites/bus-numerique-seniors-recherchent-connexion>

Équipé de 12 postes informatiques et de tablettes, ce bus itinérant ouvert à l'ensemble des séniors va permettre de participer à des ateliers gratuits et collectifs de trois heures, avec à son bord un formateur professionnel.

Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers / PORTE Emmanuel

Cahiers de l'action (les), 09/2017, n° 48, 89 p.

<https://www.caim.info/revue-cahiers-de-l-action-2017-1.htm>

Depuis les premières Assises de la médiation numérique à Ajaccio en 2011, le terme de « médiation numérique » s'est progressivement imposé pour tenter d'harmoniser des pratiques, des métiers, des territoires très variés renvoyant à des champs historiquement différenciés : animation multimédia ; espace public numérique ; association de promotion des usages de l'internet ; médiation scientifique et technique... La collection des « Cahiers de l'action », tournée vers l'analyse des pratiques associatives et des enjeux contemporains qui concernent les acteurs et professionnels de la jeunesse et de l'éducation populaire, se devait donc de consacrer un numéro à l'émergence et à la structuration du secteur d'activité.

Comment le numérique bouscule-t-il les pratiques professionnelles des acteurs ? Qu'est-ce que cela modifie dans les postures d'animation ou de médiation ? Comment cela interroge-t-il les territoires d'intervention et les réseaux d'acteurs ? Quels nouveaux métiers émergent, et pour quel rapport au public ?

Cet ouvrage permet de faire le lien entre les pratiques d'éducation populaire et le développement de politiques et de réflexions publiques de soutien à l'élargissement des activités de médiation numérique. Ce faisant, il donne à voir la variété des défis que les acteurs cherchent à relever et l'importance des dynamiques collectives. Il y est question d'espaces d'engagement et d'apprentissage autour du numérique (tiers-lieux, territoire numérique, espace public numérique, fablab, bibliothèque...) mais aussi de pratiques éducatives augmentées d'expériences collectives et de nouveaux outils.

Le travail social fait sa révolution numérique

Cahiers de l'action (les), 09/2017, n° 48, 90 p.

<http://www.editions-legislatives.fr/livre-blanc/le-travail-social-fait-sa-revolution-numerique>

La « révolution » du numérique n'est pas un mot creux dans le champ social et médico-social. Pour la première fois de leur histoire, les travailleurs sociaux sont confrontés à un ensemble de technologies -les TIC (technologies de l'information et de la communication) -qui influencent leurs relations avec les usagers. Dans les services, la diffusion des objets connectés s'accompagne de nouvelles formes de médiations éducatives. La réalité virtuelle ouvre sur des modes d'apprentissage inédits, tant auprès des professionnels que des usagers et des familles. C'est jusqu'à la façon de concevoir l'intervention sociale sur les territoires qui, en quelques années, s'est modifiée. Comment se pensent les usages du numérique dans des institutions et des services où prime la relation d'aide ? Quelles perspectives offrent-ils ? Autant de questions que tsa et le Guide familial suivent de près, soucieux d'alimenter le débat, de poser les questions éthiques mais aussi de diffuser les initiatives pionnières en la matière.

« La numérisation des SAP participe à la qualité des services »

Actualités sociales hebdomadaires, 08/09/2017, n° 3024, p. 14

La mutuelle Chorum vient de publier, en collaboration avec le think & do tank européen Pour la solidarité, une note d'actualité intitulée « La digitalisation des services à la personne : une opportunité pour les associations de l'aide et des soins à domicile ? ». Eclairages de Denis Stokkink, président du think & do tank.

<http://www.chorum-cides.fr/ressource/la-digitalisation-des-services-a-la-personne/>

La Seine-Saint-Denis mise sur le numérique pour transformer ses services

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 10/07/2017, n° 2374-2375, p. 44-45

<http://archives.lagazettedescommunes.com/34621544/la-seine-saint-denis-mise-sur-le-numerique-pour-transformer-ses-services>

La Seine-Saint-Denis modernise son administration et ses politiques publiques. Objectif : répondre aux besoins des usagers et optimiser son fonctionnement.

Démarches en ligne, accès aux données publiques, lieux d'accueil revisités... les habitants bénéficient de services performants, tout comme les agents.

Pour lancer des actions innovantes à moindre coût, le conseil départemental recourt au design de services et s'appuie sur l'expertise des acteurs locaux.

Une peluche intelligente comme outil de médiation

Travail Social Actualités, 07/2017, n° 76, p. 28-29

À Saint-Étienne, dix maisons de retraite médicalisées de la Mutualité française participent à une recherche clinique sur les implications sociales, médicales et psychologiques du robot Paro auprès des personnes atteintes d'Alzheimer.

« Le travail social ne peut pas être délégué à une machine »

Actualités sociales hebdomadaires, 23/06/2017, n° 3016, p. 28-29

Le numérique, l'intelligence artificielle, les robots envahissent tous les pans de la société et risquent de transformer le monde du travail. Philosophe et spécialiste du Big Data, Bruno Teboul démontre dans son dernier livre que très peu de secteurs professionnels seront épargnés. Mais, pour l'heure, les travailleurs sociaux sont à l'abri.

<http://info.arte.tv/fr/entretien-avec-bruno-teboul>

L'accompagnement social percuté par l'e-administration

Actualités sociales hebdomadaires, 16/06/2017, n° 3015, p. 20-23

La dématérialisation des services publics a provoqué l'afflux, dans les services sociaux, d'un public distant du numérique. Ayant pris conscience que cette transformation bouleverse tous les aspects de leur vie, certains territoires n'hésitent plus à accompagner ces usagers en intégrant cet aspect dans les démarches globales d'insertion.

- Les raisons de la non-connexion

Les difficultés face à l'e-administration reposent sur de multiples facteurs. Une connaissance fine des publics concernés est nécessaire avant d'engager une réponse.

<http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/>

<http://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/2017/03/23/premiers-resultats-capacity/>

Quand le numérique booste les liens intergénérationnels. Le collaboratif en plein papy-boom

Socialter, 06/2017, n° 23, p. 82-83

Partage d'activité, de repas, de logement... De nombreuses plateformes s'adressent désormais aux personnes âgées et n'hésitent pas à solliciter directement leurs compétences. Derrière les vitrines numériques, c'est d'abord des liens intergénérationnels qu'il s'agit de tisser.

Accès aux droits. La médiation numérique, un levier de changement du travail social

Lettre du cadre territorial (la), 06/2017, n° 509, p. 76-77

<http://www.lettreducadre.fr/14736/la-mediation-numerique-un-levier-de-changement-du-travail-social/>

Le département de Seine Saint-Denis "mène depuis 2016 une expérimentation avec l'association WeTechCare afin de développer les capacités d'accompagnement numérique des professionnels de l'action sociale départementale en faveur des publics en difficulté" : objectif et description de la démarche.

Coffre-fort numérique : premier bilan après six mois d'expérimentation

Actualités sociales hebdomadaires, 12/05/2017, n° 3010, p. 5-6

Lancée en octobre 2016 auprès de 16 centres communaux d'action sociale (CCAS) situés sur 11 territoires, avec cinq offreurs de solutions techniques publics ou privés, l'expérimentation du coffre-fort numérique a donné lieu à un premier bilan plutôt encourageant. La direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas), pilotes de ce projet, ont en effet procédé à une évaluation du dispositif après six mois de mise en œuvre, qui a conduit à l'ouverture d'au moins 158 coffres-forts. Initiée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de janvier 2013, cette expérimentation vise à faciliter l'accès aux droits des personnes en situation de précarité de manière plus simple et plus effective puisque le coffre-fort numérique « permet d'archiver, d'indexer et de retrouver des fichiers numériques tels que des documents administratifs, des contrats, des factures, des relevés... mais aussi des documents personnels ».

<http://www.unccas.org/experimentation-du-coffre-fort-numerique-un-premier-bilan-encourageant#.WSKimjekK70>

Handicap mental. LearnEnjoy, un levier numérique pour les autistes

Actualités sociales hebdomadaires, 12/05/2017, n° 3010, p. 16-19

Les outils éducatifs sur tablette développés par la start-up française LearnEnjoy, expérimentés de 2013 à 2016 par la Fegapei (aujourd'hui Nexem) avec l'assureur AG2R La Mondiale et utilisés aujourd'hui dans 150 établissements, montrent que le numérique a toute sa place dans le champ du handicap cognitif. Ils ont permis des progrès et renforcé les relations entre professionnels, aidants et bénéficiaires.

- "Apporter ces outils au plus grand nombre"

Amiens : équilibrer l'accès aux services

Actes : actions et territoires du social, 05/2017, n° 478, p. 16-17

Amiens s'est donné pour mission d'assurer l'accès aux services publics et aux droits tout en luttant contre la fracture numérique. Au-delà, et sous l'impulsion de l'UDCCAS, il s'agit de limiter le déracinement de la population rurale avec des solutions innovantes.

"Nantes veut rendre le numérique accessible à tous, même aux plus précaires"

Gazette sante social (la), 05/2017, n° 140, p. 41-43

Avec neuf ordinateurs en accès libre et gratuit, le CCAS de Nantes a aménagé un espace numérique pour faciliter les démarches administratives des plus précaires. Le lieu connaît un franc succès auprès de ceux qui maîtrisent déjà les bases de l'informatique, mais l'enjeu est aussi d'attirer celles et ceux qui en sont éloignés.

E-Fabrik : le handicap a son Fab Lab

Journal de l'action sociale (le), 05/2017, n° 217, p. 30-31

E-Fabrik est un projet associatif qui associe des jeunes et des personnes en situation de handicap. Ensemble, ils participent à des ateliers orientés vers la fabrication numérique. Les outils à leur disposition leur permettent de réaliser des objets qui peuvent améliorer le quotidien des personnes handicapées. Soixante projets ont déjà été réalisés en Ile-de-France et le dispositif s'étendra bientôt à d'autres régions

<http://www.efabrik.fr/participer/>

Numérique : ce que la loi « Lemaire » change pour les collectivités territoriales

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 08/05/2017, n° 2365, p. 52-54

<http://archives.lagazettedescommunes.com/34440728/numerique-ce-que-la-loi-ew-lemaire-ew-change-pour-les-collectivites-territoriales>

Diffusion spontanée

Les collectivités et les personnes morales chargées d'une mission de service public doivent désormais assurer spontanément la diffusion des documents administratifs.

Protection des citoyens

Le volet « protection des citoyens dans une société du numérique » de la loi « Lemaire » ne concerne pas directement les acteurs publics, sauf en ce qu'il renforce les pouvoirs de la Cnil.

Articulation des textes

La loi devra s'articuler avec la loi « Valter » relative à la gratuité pour les informations du secteur public, ainsi qu'avec certaines dispositions de la loi « Notre ».

[LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)

L'administration numérique pénalise les personnes déjà en difficulté

Actualités sociales hebdomadaires, 21/04/2017, p. 6-7

Dans sa dernière lettre Consommation et modes de vie, le Crédoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) relie les résultats de plusieurs de ses différents travaux pour mettre en garde sur le risque d'exclusion que fait peser la numérisation des services publics sur des personnes déjà victimes de la « fracture numérique ». « Les personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via Internet. » Si le constat n'est pas nouveau, les outils du Crédoc permettent de le mesurer concrètement.

<http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=CMV288>

Une enquête confirme les difficultés rencontrées par les plus précaires pour effectuer des démarches administratives

Actualités sociales hebdomadaires, 07/04/2017, n° 3005, p. 10-11

De nombreux usagers éprouvent des difficultés à accomplir des démarches administratives et les personnes en situation de précarité économique et/ou sociale sont les plus concernées. C'est ce que confirment les résultats du deuxième volet de la grande enquête du défenseur des droits sur les relations des usagers avec les services publics, publiés le 30 mars

Jacques Toubon avait souhaité disposer de connaissances fiables sur l'accès aux droits dans les situations qui relèvent de ses compétences (discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics). Il a donc fait réaliser cette grande enquête, dénommée « Accès aux droits », qui recense des informations précises sur le profil social et démographique des personnes interrogées afin de mieux caractériser les groupes sociaux concernés par ces différentes situations. Un peu plus de 5 000 personnes ont été interrogées par téléphone du 19 février au 31 mai 2016.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/publications/rapports/rapports-thematiques/enquete-sur-l'accès-aux-droits-volume-2-relations-des>

Voulez-vous surfer grand-mère ?

Journal de l'action sociale (le), 04/2017, n° 216, p. 42-46

Tour d'horizon des usages et des nouveaux outils chez les seniors.

Le travail social à l'épreuve du numérique

Revue française de service social, 03/2017, n° 264, 117 p.

- L'informatique en travail social. Etat des lieux et enjeux
- La dématérialisation des administrations : des nouvelles conditions pour l'accès aux droits ?
- L'informatique vue par les professionnels

Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative / MAZET Pierre

Revue française de service social, 03/2017, n° 264, p. 41-47

Non préparé, le mouvement récent d'accélération de la numérisation de la relation administrative risque donc de produire des effets d'exclusion administrative, à l'opposé de la simplification qu'il prétend conduire.

Lutte contre les déserts sociaux : les communes en première ligne

Maires de France, 02/2017, n° 343, p. 38-43

L'accès aux droits et aux services sociaux, et à la lutte contre le non-recours sont autant d'enjeux qui interrogent les élus alors que dans le même temps, chacun observe un recul progressif des permanences de certains organismes dans les communes.

- Les communes au cœur de la réorganisation de l'accueil social,
- Aubagne en pointe sur l'accueil social inconditionnel de proximité
- Limiter la fracture numérique pour les publics précaires

Digitalisation : une arme anti uberisation ?

Journal du domicile (le), 02/2017, n° 87, p. 16-17

On vous le dit, on vous le répète. Pour coller aux nouvelles manières de consommer mais aussi lutter contre les plateformes de services qui débarquent dans le secteur des SAP, il faut muter et prendre le virage numérique. Ogust propose aux structures une solution de digitalisation, qu'elle présente comme une parade anti uberisation. Rencontre et analyse.

Quand les éducateurs tissent leur Toile

Travail Social Actualités, 12/2016, n° 78, p. 28-29

Testé dans plusieurs départements, le dispositif Promeneurs du Net forme des professionnels de la jeunesse à poursuivre leur travail sur le Web et à entrer en relation avec des jeunes isolés. Zoom sur l'expérience du Cher.

<http://www.promeneursdunet18.fr/>

Numérique : les professionnels sur leurs gardes

Travail Social Actualités, 12/2016, n° 78, p. 15-22

Alors que le numérique est devenu le vecteur des transformations de la société, le travail social prend des airs de village gaulois. La méfiance envers les technologies reste vive et le sens même des nouvelles pratiques sociales induites par le numérique fait toujours débat. Dernière résistance avant le grand saut ou phénomène plus profond ?

- "Le travail social est débordé par les TIC", Didier Dubasque
- Le numérique sans handicap : Adapei Ille-et-Vilaine, une médiatrice numérique familiarise les travailleurs d'Esat à l'usage des tablettes tactiles.
- Des outils faits (pour la) maison : expérience d'un technopole qui adapte les technologies aux attentes des professionnels du domicile et des personnes en perte d'autonomie.
- Access, une plateforme des données

De l'art de réunir les conditions de l'accueil inconditionnel

Actes : actions et territoires du social, 12/2016, n° 473, p. 9-17

L'accueil social fait partie de l'ADN des CCAS.

- Aubagne : un métier, des compétences, de l'efficacité
- Ajaccio : un projet de service qui fédère une équipe
- Lomme : l'accueil, c'est aussi aller au-devant des usagers
- Herblay : pourquoi pas un service civique à l'accueil ?
- Versailles : quand le numérique soutient l'accueil
<http://www.infos-droits.versailles.fr/>
- Bourg-en Bresse : jouer sur les mots, le décor, accepter l'échange...
- Douai : une réponse pour endiguer l'agressivité

"Le secteur ne peut être imperméable à la révolution numérique en cours"

Actualités sociales hebdomadaires, 25/11/2016, n° 2985, p. 20-21

Le secteur social et médico-social est-il innovant ? Si les travailleurs sociaux sont capables de développer, sur le terrain, des réponses nouvelles, ils ont souvent du mal à les dupliquer, observe Thierry Dimbour, directeur du CREA Aquitaine, l'un des intervenants du colloque organisé le 25 novembre par les ASH sur le thème « Sur les chemins de l'innovation. A la rencontre des défricheurs du social ». En ce qui concerne les nouvelles technologies, cependant, le secteur social reste structurellement et culturellement résistant.

Technologies tous asservis ?

Journal de l'action sociale (le), 11/2016, n° 211, p. 12-15

Bases de données de plus en plus performantes, Internet, Smartphones, e-services en ligne, outils connectés... Les technologies numériques sont porteuses de nombreux espoirs pour un mieux-être collectif. Mais elles pourraient bien, si l'on n'y prend garde, devenir irrémédiablement destructrices de libertés individuelles et de liens sociaux. Et peut-être même génératrices de risques nouveaux pour l'environnement et pour la sécurité. Le Jas ouvre le dossier, non pas pour alimenter de nouvelles angoisses mais pour éveiller les consciences, car chaque problème a sa solution.

L'expérimentation du coffre-fort numérique a enfin démarré

Actualités sociales hebdomadaires, 07/10/2016, n° 2978, p. 9-10

Afin de faciliter l'accès aux droits des personnes en situation de précarité, le gouvernement souhaitait expérimenter un coffre-fort numérique leur permettant, ainsi qu'aux travailleurs sociaux qui les accompagnent, d'avoir accès aux pièces justificatives authentiques qui peuvent être demandées par les administrations. C'est enfin le cas depuis cet été, a indiqué le secrétariat d'Etat chargé de la lutte contre l'exclusion aux ASH.

La loi pour une République numérique renforce les droits des personnes handicapées

Actualités sociales hebdomadaires, 07/10/2016, n° 2978, p. 49-50

Définitivement adoptée par le Parlement le 28 septembre, la loi pour une République numérique comporte plusieurs mesures à l'égard des personnes handicapées.

- Carte « mobilité inclusion »
- Accès aux services téléphoniques
- Accès aux sites Internet

Le numérique : progrès ou régression

Actes : actions et territoires du social, 10/2016, n° 471, p. 9-19

- Accompagner pour démystifier : CCAS de Talence
- Ne pas subir la dématérialisation : expérience du CCAS de Rennes
- La numérisation n'empêche pas de réhumaniser l'accueil : CCAS de Besançon
- Emmaüs Connect : faire du numérique un levier d'insertion
- Saint-Louis : éviter la fracture numérique

Saint-Louis : éviter la fracture du numérique

Actes : actions et territoires du social, 10/2016, n° 471, p. 17-19

Le CCAS de Saint-Louis à la Réunion mène une double réflexion face au numérique : transformer la prise en charge des usagers et adapter les métiers de l'action sociale. Des chantiers qui prennent du temps, mais qui permettront de ne laisser personne sur le bord du chemin. S'adapter est le maître-mot, sans déshumaniser.

Familles connectées

Réalités familiales, 2016, n° 114-115, 87 p.

Les écrans et les outils numériques sont omniprésents dans le quotidien de chacun, dès le plus jeune âge. Comment les familles composent-elles avec cette situation ? Dans un monde technologique en mouvement, y a-t-il des règles et des principes fiables sur lesquels les parents peuvent s'appuyer ? Comment tirer le meilleur de ces technologies tout en préservant ses enfants du « pire » ?

C'est à cet exercice que l'UNAF s'est attelée en invitant une vingtaine d'experts à contribuer à ce numéro de Réalités familiales. Dans une optique résolument positive et pratique, les différentes interventions d'experts et acteurs de terrain décryptent, expliquent et proposent des moyens d'agir.

<http://www.unaf.fr/spip.php?article20659>

Numérique. Vers une action sociale 2.0 ?

Gazette sante social (la), 06/2016, n° 130-131, p. 15-22

https://odenore.msh-alpes.fr/documents/gss130_131_dos_act_sociale_2_0.pdf

Pendant que le projet de loi pour une République numérique se discute au Parlement, la dématérialisation des services publics fait une entrée fracassante dans les métiers de l'action sociale. Car si 80 % de la population n'en souffre pas, elle frappe d'exclusion numérique les populations les plus en difficulté. Mal préparés, les travailleurs sociaux en sont réduits à faire à la place des usagers quand leur mission devrait être de les accompagner. L'outil digital peut-il être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, comme le croit Emmaüs Connect ? Peut-être, si les préconisations du Conseil national pour le numérique de 2013 finissent un jour par être appliquées

- Expériences : Ville de Bondy, Conseil départemental de la Dordogne
- Points de vue : Hélène Revil (Odenore), Vincent Meyer (GEP SO)
- Les britanniques misent sur le design et l'accompagnement

<https://odenore.msh-alpes.fr>

<http://www.gepso.com>

L'indispensable évaluation des usages du numérique à l'école

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 13/06/2016, n° 2321, p. 56-57

La loi pour la refondation de l'école impose aux collectivités de financer les équipements numériques des établissements scolaires et d'en assurer la maintenance. Tous les acteurs de la communauté éducative sont concernés par le partage des informations. Il contribuera à évaluer les usages des outils numériques. Il s'agit de mesurer la progression des utilisations pédagogiques avec des indicateurs recueillis par le biais d'enquêtes ou grâce aux données issues des équipements.

La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique

Le Monde, 07/04/2016

<http://emmaus-connect.org/2016/05/emmaus-connect-publie-une-tribune-mobilisation/>

Ce texte, à l'initiative d'Emmaüs Connect, est cosigné par un regroupement inédit d'une vingtaine de structures et personnalités, associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web

« Les robots sont parmi nous » / LOUBAT Jean-René

Actualités sociales hebdomadaires, 01/04/2016, n° 2954, p. 34-35

Les technologies numériques, et notamment la robotique, ouvrent d'immenses perspectives pour la prise en charge dans les secteurs social et médico-social. Reste que leur développement est inséparable de la révolution organisationnelle liée à la désinstitutionnalisation, affirme Jean-René Loubat, psychosociologue-consultant.

Inclusion numérique. Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement

Actualités sociales hebdomadaires, 01/04/2016, n° 2954, p. 28-31

Si l'usage des outils numériques fait désormais partie intégrante des pratiques professionnelles des intervenants sociaux, aucune réflexion globale n'accompagne cette évolution. Afin de ne pas laisser sur le bord de la route les publics déconnectés, une étude d'Emmaüs Connect invite le secteur social et les acteurs du numérique à coopérer.

- Les effets pervers de la dématérialisation

"Pour une stratégie numérique dans le secteur" / DIMBOUR Thierry

Direction(s), 02/2016, n° 139, p. 40-41

Anticipant les travaux à venir sur la loi République numérique, Thierry Dimbour, directeur du Creai Aquitaine a lancé début janvier, avec plusieurs dizaines de gestionnaires du secteur, une pétition à l'adresse de la secrétaire d'Etat Axelle Lemaire. Ils réclament une politique publique volontariste de soutien à la révolution numérique dans la filière médico-sociale pour qu'elle ne soit pas la grande oubliée des débats parlementaires.

Rêver l'éducation de la transition / GIORGINI Pierre

Projet, 2015, n 349, p. 33-38

-Les trois piliers de la transition fulgurante

*Une transition technoscientifique

*Une transition sociale

*Une transition économique

-Refonder l'université

-L'école des quatre principes fondateurs

Numérique : parent pauvre de l'action sociale ? / DAVENEL Yves-Marie

Cahiers Connexions Solidaires (Les), 2015, n° 725, p. 10-12

<http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/etude/pauvrete-et-acces-au-numerique-en-france/>

Face à la vague digitale qui déferle sur eux, le constat des intervenants sociaux est sans appel : "le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais il devient impossible de l'ignorer car il vient percuter l'ensemble des sujets". Il vient notamment transformer l'accès aux services publics et aux prestations sociales qui se dématérialisent, mettant ainsi en difficulté plusieurs millions de personnes qui cumulent précarité et exclusion numérique. Il oblige donc l'action sociale, de facto en première ligne sur ce sujet, à revoir ses pratiques professionnelles et à intégrer, sans y être préparée, la numérisation de l'administration ; une difficulté devenue quotidienne, dont l'étude d'Emmaüs Connect souligne les enjeux.

L'informatisation de l'action sociale : entre besoin et défiance

Journal de l'action sociale (le), 10/2015, n° 200, p. 39-41

La sphère du travail social est impactée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui facilitent souvent la mission des travailleurs sociaux mais soulèvent aussi des questions éthiques.

L'e-inclusion, un levier ? / BOUQUET Brigitte, JAEGER Marcel

Vie sociale, 09/2015, n° 11, p. 185-192

Les Technologies de l'information et de la communication (tic) s'imposent dans tous les champs de la vie sociale, économique, politique et culturelle. Mais si le numérique dope le quotidien, il ne profite pas à tous. Une importante partie de la population rencontre des difficultés d'accès et d'usage, alors même qu'elle pourrait faire de cette technologie un levier de l'inclusion. Les auteurs de ce texte, en s'appuyant sur plusieurs articles, explorent le développement de la fracture numérique, mais aussi dans quelles conditions ces tic pourraient favoriser l'inclusion sociale.

Déconnectés, mal-connectés : les pauvres du numérique

Rue89.com, 23/04/2015

<http://rue89.nouvelobs.com/2015/04/23/deconnectes-mal-connectes>

Selon une étude d'Eurostat, 12% des Français affirment n'avoir jamais utilisé Internet de leur vie. Qui peuvent bien être ces Français non connectés

Quand la révolution numérique sort du Lot

Travail Social Actualités, 02/2015, n° 59, p. 24-26

Dans le Lot, une dizaine d'associations gérant des établissements et des services pour personnes handicapées ont créé l'association NTIC-Lot-H. Objectifs : créer du lien entre les professionnels et utiliser l'outil informatique comme support d'accompagnement.

Les nouvelles technologies, un enjeu pour le travail social

Actualités sociales hebdomadaires, 30/01/2015, n° 2895, p. 30-33

L'accélération du développement des nouvelles technologies (capteurs, objets communicants, réalité virtuelle...) va bousculer les pratiques professionnelles. Comment permettre aux travailleurs sociaux de maîtriser ces outils afin que ceux-ci soient réellement au service de la relation d'aide à l'usager ?

Politiques publiques et population : le travail social créateur de cohésion ? Journées nationales d'étude, 13 et 14 novembre 2014, Association nationale des Assistant(s) de Service Social

Revue française de service social, 2015, n° 257, 155 p.

Extrait : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) : impacts sur le travail social

AEMO et régulation des échanges familiaux. L'usage des TNIC / POTIN Emilie

Revue internationale de l'éducation familiale (Ia), 2014, n° 35, p. 75-92

A partir d'une observation longue du travail d'accompagnement de deux professionnels dans des mesures judiciaires d'Action Educatrice en Milieu Ouvert et de l'étude des écrits professionnels produits dans la cadre de ces mesures, la recherche interroge les contenus des échanges familiaux qui mobilisent les Technologies numériques de l'Information et de la Communication et les modalités de leur réception par les travailleurs sociaux. L'article montre les transformations contemporaines de la relation éducative en observant la manière dont une technologie de communication influe sur la mise en oeuvre d'un dispositif de protection de l'enfance

Webographie

Source : cycle de qualification Numérique et innovation sociale : enjeux, pratiques et perspectives pour le développement des quartiers – IREV – Centre de ressources Politique de la Ville Hauts-de-France - 2017

Institutionnels

Agence nationale du numérique

<http://agencedunumerique.gouv.fr/>

Conseil national du numérique

<http://www.cnumerique.fr>

Label French Tech

<http://www.lafrenchtech.com/>

Label Grande Ecole du numérique

<https://www.grandeecolenumerique.fr/>

Autres

Emmaüs Connect

<http://emmaus-connect.org/>

La FING : Fondation Internet Nouvelle Génération, Association pour susciter une réflexion sur les usages de l'Internet de demain

<http://fing.org/>

La MedNum : coopérative des acteurs de la médiation numérique

<http://www.lamednum.coop/>

AVISE : portail du développement de l'économie sociale et solidaire

<http://www.avise.org/>

Les interconnectés : association nationale de diffusion des usages numériques pour les collectivités françaises, fondée par l'AdCF et l'ACUF. Elle propose un Label territoire innovant chaque année.

<http://www.interconnectes.com/>

Les connecteurs : offre diversifiée sur le numérique (sensibilisation, expérimentation, médiation...) à destination des collectivités, associations, établissements scolaires...

<http://lesconnecteurs.fr/>

Les wikis du Pays de Brest

<http://wiki.a-brest.net/index.php/Portail:Accueil>

Générationnaires solidaires du Val d'Oise

<http://gsvo95.fr/>

Pôle régional numérique Hauts-de-France

<http://www.prn.asso.fr/blog>

M@rsouin : mesure et analyse des usages numériques

<https://www.marsouin.org/>

PING : <http://www.parcoursnumeriques.net/>

Bibliographie

Editée par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex
www.cnfpt.fr

Directeur de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources : **Bérangère Guillet**

Conception et réalisation : **Bérangère Guillet, Amandine Robin, Marie-Christine Marchand**

Tél. : 02 41 22 41 46

© 2018 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

