Les cahiers de la DRJSCS

Cohésion sociale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

DRJSCS
Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

AMIENS MÉTROPOLE

SII LAB
Laboratoire d'innovation territoriale

IRTS
Institut Régional du Travail Social
Hauts-de-France

La dématérialisation des démarches administratives, un nouvel enjeu pour les travailleurs sociaux

Octobre 2018

Institut Régional du Travail Social Hauts-de-France - Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale
Déborah Chrétien - Stéphanie Gilson - Myriam Janssen - Nicolas Picavet
Promotion DEIS 12 - 2017-2019

Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
Hauts-de-France

« Le numérique ne doit pas être réservé aux plus agiles ni aux plus favorisés, ni aux plus urbains. Chacun doit y trouver les moyens de gagner en autonomie, d'avoir la capacité d'agir, d'entreprendre et de choisir sa vie. »[1]

Emmanuel MACRON
Président de la république, 2018

[1] https://societenumerique.gouv.fr/strategie-nationale-pour-un-numerique-inclusif/

SOMMAIRE

Introduction 6

1. CADRE GENERAL DE L'ETUDE DIAGNOSTIQUE 8

1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE DIAGNOSTIQUE 8

1.1.1. LE COMMANDITAIRE 8

1.1.2. La commande 9

1.2. Le groupe d'étude 9

2. Méthodologie de l'étude terrain 11

2.1. La démarche d'étude 11

2.2. Définition de l'objet de la commande 12

2.3. Définition des modalités de travail en équipe 13

3. De l'exploration à la problématique 16

3.1. Contexte législatif et enjeux de société 16

3.1.1. L'e-administration enjeu national au prisme d'orientations européennes 16

3.1.2. L'e·administration en Hauts-de-France 17

3.2. La dématérialisation des démarches administratives : comment se l'approprient les travailleurs sociaux ? 19

3.3. Problématisation 22

4. Diagnostic : les enquêtes 24

4.1. Présentation des enquêtes : la transition numérique au prisme des démarches e-administratives et impacts pour les travailleurs sociaux en Hauts-de-France 24

4.1.1. Objectifs généraux 24

4.1.2. Méthodologie : échantillon constitué selon une méthode probabiliste 24

4.2. Résultats de l'étude et interprétation et ou vérification des quatre hypothèses 31

4.2.1. En amont des démarches e-administratives, la question des ressources matérielles 32

4.2.2. La mutualisation : levier « d'outillage » à l'efficience des pratiques d'accompagnement aux démarches e·administratives ? 34

4.2.3. Information et/ou communication : de l'adhésion à l'appropriation d'un nouveau paradigme au sein des pratiques du travailleur social 35

4.2.4. Formation par ou pour le travailleur social dans l'accompagnement aux démarches e·administratives ? 37

5. Préconisations 40

6. Ce que le DEIS nous a apporté 44

Conclusion 45

Sources et ressources 46

Annexes 51

1. Organigramme DRJSCS Hauts-de-France 51
2. Les axes du siilab 52
3. Commande 53
4. Carte de visite 56
5. Définition du territoire d'investigation 57
6. Guide de questions pour l'entretien exploratoire 58
7. Questionnaire à destination des travailleurs sociaux 61
8. Statistiques 68
9. Fiches actions 78

INTRODUCTION

Depuis 2013, le gouvernement français impulse une dématérialisation systématique annoncée en tant que "choc de simplification" par Monsieur François Hollande, Président de la République Française de 2012 à 2017.
Dès lors, la dématérialisation des démarches administratives connait une phase d'accélération et de modernisation appelée e·administration.

L'e·administration a pour objectif de « *favoriser l'accès à l'ensemble des citoyens dans un souci d'égalité par de nouvelles organisations ou de nouveaux modes de fonctionnement des services publics, par la modification de la circulation de l'information, par la facilitation de l'accès à internet et la poursuite du souci constant d'améliorer le quotidien de l'usager*. »[2]

Le risque est que la dématérialisation des démarches administratives s'accompagne d'une augmentation du non-recours aux droits, et donc d'une fragilisation accrue des personnes en situation de précarité sociale.
La volonté du gouvernement est de ne laisser personne sur le bord du chemin de la transition numérique.
De fait, cette ambition nationale nécessite l'investissement de tous dans ce projet : gouvernement, acteurs territoriaux, locaux des services publics ou privés et l'ensemble des travailleurs sociaux, afin d'élaborer conjointement une stratégie nationale pour un numérique inclusif.
C'est dans ce souci de pallier aux difficultés émergeantes (accès, compréhension, utilisation de l'e-administration) de cette transition que la notion d'illectronisme apparait.
Par analogie avec l'illettrisme, il s'agit d'un néologisme pour désigner « *une incapacité à accéder aux contenus de l'information numérique et à les comprendre* ».[3]
De lectures en auteurs, d'autres termes, tel que illettrisme numérique[4], alphabétisation numérique[5],… font leur apparition pour convenir d'une même dimension que nous adoptons : « *c'est le fait de ne pas maîtriser les outils numériques. Les personnes peuvent savoir lire, écrire, mais bloquent devant un ordinateur* »[6].
La lutte contre l'illectronisme a été déclarée grande cause nationale en 2013, par Jean Marc Ayrault, alors premier ministre de la République Française.

[2] https://www.weka.fr/administration-locale/dossier-pratique/reussir-sa-communication-locale-dt47/l-e-administration-quelle-place-pour-les-collectivites-territoriales-2812/
[3] Elie Maroun, chargé de mission à l'agence national de lutte contre l'illettrisme
http://www.slate.fr/story/71745/illectronismeillettrisme-grande-cause-nationale
[4] Amendement rédactionnel n°865 projet de loi adoptée assemblée nationale le 26 janvier 2016
[5] Alphabétic, L'alphabétisation contre la fracture numérique, Journal de l'alpha n°182, Janvier-Février 2012
[6] Hervé Fernandez, directeur de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme

Dans ces orientations des politiques publiques pour une inclusion numérique, réaffirmées par l'adoption de la loi pour une république numérique du 7 octobre 2016[7], les structures sociales et médicosociales ont un rôle important à jouer. Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) impactent le fonctionnement organisationnel de ces structures.
La transition numérique est un incontournable pour ces établissements qui auront à participer pleinement aux orientations nationales visant à la dématérialisation de l'administration à l'horizon 2022.[8]
En conséquence de quoi, ils seront des acteurs de l'inclusion numérique et plus particulièrement dans la dimension d'accès aux droits des personnes en situation de précarité sociale.

La Direction Régionale de la Jeunesse, du Sport et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) des Hauts-de-France, dans le cadre de ses missions, a commandité une étude sur cette problématique. Elle a pour objet de repérer et d'analyser à la lueur de l'état des savoirs actuels et de retours d'expériences, les enjeux de la transition numérique dans les démarches administratives, et ses impacts sur les accompagnements par les travailleurs sociaux.

Ces champs d'investigation permettront de mettre en exergue les usages des travailleurs sociaux ainsi que les modes d'intervention de ceux-ci auprès des personnes accompagnées.

Il s'agira également, de prendre du recul quant à la question du sens de l'intervention, de l'éthique ainsi que des limites de cette e·administration.

Notre rapport d'étude est construit comme suit.

Tout d'abord, nous avons réalisé un état des lieux à partir de l'abondante littérature qui s'est déployée sur le sujet. Nous avons exploré les champs théoriques et législatifs traitant de notre commande. Cette recherche, nous a permis de faire émerger 4 axes de réflexions : les ressources matérielles, la mutualisation, l'information/communication et la formation. Nous nous sommes ensuite imprégnés des représentations et de l'expérience de professionnels travaillant sur cette thématique. Nous avons fait les choix méthodologiques d'entretiens d'investigation directifs et d'un questionnaire non administré pour vérifier les quatre axes de réflexions sur le territoire des Hauts-d- France. C'est l'analyse de ces retours d'expériences, confrontés aux apports théoriques, qui nous ont permis de proposer des préconisations.

[7] **Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique**
[8] Action Publique 2022(AP22) http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/dp_ap_2022.pdf

1. CADRE GENERAL DE L'ETUDE DIAGNOSTIQUE

1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE DIAGNOSTIQUE

1.1.1. LE COMMANDITAIRE

Créée en 2010, la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale des Hauts-de-France (DRJSCS) porte au niveau régional l'ensemble des politiques publiques en matière sociale, sportive, de jeunesse, d'éducation populaire et de vie associative. La DRJSCS Hauts-de-France constitue une des huit[9] structures régionales chargées, sous l'autorité du préfet de région, du pilotage et de l'animation des politiques publiques.

C'est dans un contexte de transition numérique de l'Etat que la DRJSCS des Hauts-de-France, commanditaire de l'étude, s'intéresse à la question de «l'inclusion numérique».
En 2016, elle est lauréate du Programme d'investissement d'avenir portant sur la « Transition numérique de l'Etat et modernisation de l'action publique » grâce à son laboratoire d'innovation territoriale : le SIILAB[10].

Il est dédié à l'économie sociale et solidaire. Ce living lab[11] a pour objectif de rassembler les dynamiques « recherche-développement-innovation » sur les Hauts-de-France et de promouvoir des pratiques solidaires.

Ce dernier présente sept[12] axes de travail tourné vers l'économie sociale et solidaire dont le troisième s'intitule « Promotion de pratiques solidaires : la lutte contre l'illectronisme ».

Notre commande s'inscrit au sein de l'axe 3 : **la lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France.**

La DRJSCS avec le CCAS d'Amiens (partenaire dans le cadre du SIILAB) ambitionne de réaliser un plan d'action régional de l'inclusion numérique dans les Hauts-de-France. Afin de connaître les besoins sur les territoires, trois études ont été lancées parallèlement en vue de disposer d'un diagnostic territorial. Deux sont qualitatives et s'intéressent aux impacts de la transition numérique, l'une au regard des travailleurs sociaux et l'autre des usagers. La troisième, plus quantitative, consiste en un état des lieux des ressources régionales existantes

[9] Annexe n°1 : Organigramme DRJSCS
[10] Le SIILAB est l'acronyme franglais pour Laboratoire pour l'Innovation et l'Investissement Social. C'est un espace de travail collaboratif PUBLIC-PRIVE.
[11] Living Lab : méthode de recherche en innovation ouverte qui vise le développement de nouveaux produits et services. L'approche promeut un processus de co-création avec les usagers finaux dans des conditions réelles et s'appuie sur un écosystème de partenariat public-privé-citoyen. Livre-blanc-LL-umvelt-Fianl-mai2014.pdf
[12] Annexe n°2 : Axes de travail du SIILAB

en matière de lutte contre l'illectronisme selon les trois enjeux repérés : l'accès, la formation et la simplification.

L'étude s'inscrit dans une approche régionale collaborative avec l'université de Lille, qui a orienté ses investigations sous un angle sociologique et géographique.

C'est dans le cadre de notre étude de terrain, en ingénierie sociale, auprès des travailleurs sociaux que s'inscrit notre travail.

1.1.2. La commande

La DRJSCS a souhaité faire appel à la formation DEIS de l'IRTS Hauts-de-France pour étayer une **étude diagnostique** dont l'attente est : **une enquête auprès des travailleurs sociaux pour étudier leurs pratiques et surtout recueillir et analyser leurs besoins pour accompagner les personnes en situation d'illectronisme du fait de leur fragilité sociale**.[13]

1.2. Le groupe d'étude

Pour réaliser cette étude diagnostique, le groupe était constitué initialement de cinq personnes inscrites en formation DEIS pour la session 2017-2019.

Le parcours et l'expérience professionnels des membres du groupe sont variés. Cette diversité permet la confrontation et la mise en dialogue d'apports pluriels tel que l'analyse de son environnement, la conduite du changement, la communication, la psychologie sociale.

Le groupe était composé de deux professionnels qui suivent la formation en parcours complet et de trois professionnels qui suivent la formation en parcours allégé.

Le groupe était constitué des personnes suivantes :

- Farid Amram14, Directeur, Clubs de prévention

- Déborah Chrétien, Responsable de communication, Etablissement public départemental dans le secteur du handicap

- Stéphanie Gilson, Chef de service en intérim de Direction, d'un Service d'Accompagnement en Milieu Ouvert (SAMO) et d'une Résidence accueil

- Myriam Janssen, éducatrice chargée de communication, Etablissement public départemental dans le secteur de la prévention, de la protection de l'enfance et du handicap

[13] Annexe N°03 - Fiche commande transmise par la DRJSCS
[14] Farid, a quitté le groupe d'étude en début du mois mars

- Nicolas Picavet, Chef de service, d'un Institut Médico Educatif (IME)

Au regard de la contrainte temps, très rapidement nous avons dû faire connaissance. Afin de « faire groupe » nous avons évoqué nos parcours, repéré nos compétences individuelles et recherché ce qui nous réunissait et/ou nous distinguait.

A la suite de quoi nous avons établi une carte de visite[15] permettant de nous faire connaitre par le(s) commanditaire(s) sous la devise « Faisons de nos différences, une force au service de votre projet ».

[15] Annexe N°04 – Carte de visite

2. METHODOLOGIE DE L'ETUDE TERRAIN

2.1. La démarche d'étude

L'étude de terrain se définit par la construction d'une production collective dans un mouvement de déconstruction-reconstruction permanente, nous permettant de changer le regard sur ce qui nous entoure, de rompre avec le sens commun. L'étude de terrain vise l'élaboration de préconisations, nous souhaitons offrir au commanditaire une pensée plurielle construite avec lui.

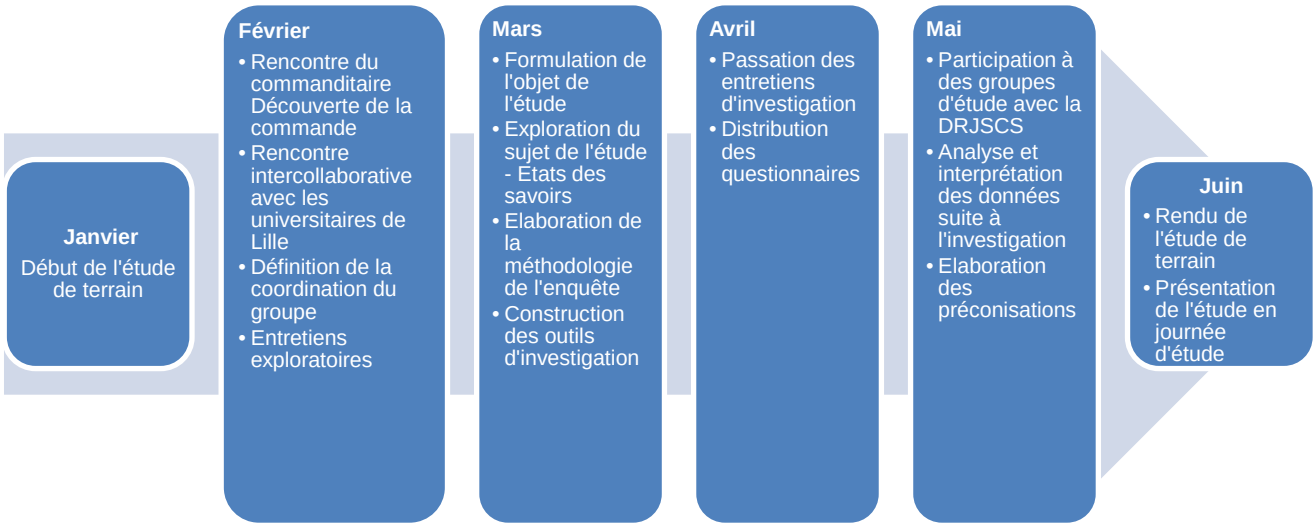
L'étude, et la posture qu'elle requiert, a engagé chacun de nous à intervenir dans une dimension d'interdisciplinarité, de métissage théorique, à être co-acteurs dans un but collectif.

Pour ce faire, il a fallu s'interroger voire modifier nos représentations spontanées à propos de l'objet de l'étude. De même, il a fallu se positionner non plus en professionnel à propos d'une question, mais bien en personne placée en situation d'étude. Ceci nous a permis de créer du lien entre nous, avec nos référents de formation et avec le commanditaire. Nous nous sommes appuyés sur notre expérience d'intervention sociale.

Le temps de l'étude, l'idée de « déplacement » nous a traversés, a remis en question nos valeurs, intérêts, méthode de travail. Nous nous sommes attachés à articuler concepts, démarches empiriques et pratiques dans la perspective d'élaborer, d'interroger, de revisiter les actions du terrain.

Ce travail nous a permis d'expérimenter la difficulté d'un travail en équipe et souvent donné le sentiment de ne pas avancer. **Le travail de coproduction a sollicité de chacun une adaptation à une dynamique de groupe demandant de formaliser des outils communs, de développer des techniques de communication et de faire preuve de capacité de réorganisation et de (ré) ajustement tout au long du projet.** Ce travail a été riche d'apprentissages en termes de confiance, de cohérence et de cohésion.

Voici le déroulé que nous avons suivi dans le cadre de notre étude.



L'objectif est à présent de mieux cerner la commande.

2.2. Définition de l'objet de la commande

Lors de notre rencontre avec le commanditaire au SIILAB, nous avons conduit un entretien de reformulation de la commande, nous permettant de faire émerger les attendus, les enjeux et le contexte de cette étude.

Ces apports contextualisés nous ont permis d'arrêter la reformulation de la commande par un éclairage de son périmètre, soit :

- Le contexte législatif du passage à l'e·administration à échéance de 2022, ses effets positifs mais aussi négatifs dont la crainte d'un accroissement potentiel du non-recours aux droits pour des personnes en situation de précarité sociale.
- Le secteur géographique : la région des Hauts-de-France.
- Le public cible : les travailleurs sociaux en accompagnement direct, dans les démarches administratives, de personnes en situation de précarité sociale.

S'en est suivie une seconde rencontre, inter-collaborative, en présence des deux groupes de l'université de Lille et du commanditaire. Ce temps d'échanges, au-delà de conforter les préalables ci-dessus, ont révélé deux axes de réflexion prépondérant pour le commanditaire. Il s'agit de la question de **la formation des travailleurs sociaux** et de **leur pratique d'accompagnement** des personnes pour le recours aux droits.

Parallèlement, nous avons pu relever que les termes de la commande font émerger certaines représentations de nos interlocuteurs. Nous constatons que de sérier la définition du travailleur social, ses compétences et domaines d'exercice de sa profession dans un contexte

plus large que la sphère administrative est un préalable. Les champs d'activité du secteur social et médico-social nous apparaissent être demain une ressource des territoires pour parfaire cette transition auprès d'un public en situation de précarité sociale. Nous veillerons donc à explorer ce secteur d'investigation.

Pour mieux s'informer sur l'objet de l'étude, nous avons effectué deux entretiens exploratoires, qui nous ont permis d'étayer les contours du sujet. Le premier a été réalisé auprès de Mme Girard, Directrice du CCAS d'Amiens et partenaire du SIILAB.

Le second a été réalisé auprès de Mme Lecaille, diplômée DEIS et auteure d'un mémoire sur le numérique intitulé : « Le travail social à l'ère du numérique : un changement de paradigme ».

Cette phase exploratoire a permis de découvrir le sujet de l'étude, de mieux sérier ce dernier et les champs théoriques à investiguer.

Nous en venons à redéfinir la commande : **Comment faciliter l'intégration des Techniques d'Informations et de Communication (TIC) dans les pratiques des travailleurs sociaux afin d'améliorer l'accompagnement à l'accès aux droits des personnes en situation de précarité sociale?**

Cette nouvelle formulation a été présentée à la DRJSCS qui l'a validée.

Pour poursuivre l'étude, nous devions dégager une organisation de travail.

2.3. Définition des modalités de travail en équipe

Comme nous l'évoquions précédemment, confronter nos façons de penser n'est pas chose aisée mais cela nous a permis de travailler sur un langage commun et d'approfondir notre travail.

Pour ce faire, nous avons tout d'abord établi une organisation de travail le « qui fait quoi comment » répondant aux compétences et appétences de chacun, en nous répartissant les tâches et rôles inhérents à l'étude (ex : prise de contact, rédaction des comptes rendus, …).

Des tâches ont été réalisées par l'ensemble du groupe, comme la répartition des lectures pour ensuite partager les fiches de lecture ainsi constituées. Cette organisation a dû tenir compte d'un facteur essentiel, le temps. La nouvelle programmation du DEIS offre pour la réalisation de l'étude de terrain, 175 heures réparties sur 5 mois.

La phase exploratoire, première étape du travail collaboratif, a déterminé nos pratiques de recherche.

Malheureusement, à peine deux mois après la constitution du groupe, nous avons dû faire face au départ d'un d'entre nous.

Passant de 5 à 4 apprenants, sur un terrain d'investigation vaste que sont les « Hauts-de-France », nous avons dû réagir vite et se répartir le territoire. Nous avons donc fait le choix de ne pas effectuer les entretiens d'investigation sur les départements de l'Aisne, l'Oise et la Somme mais de diffuser essentiellement les questionnaires non-administrés.

Ce départ nous a contraints à repenser notre organisation et nos modes de communication.

La communication au sein du groupe s'est faite principalement par courriels et rencontres durant les heures de regroupement mais aussi en dehors de nos temps de formation.

Concernant la production de l'écrit, au commencement nous avions choisi le partage d'écriture en ligne. La thématique de l'étude prend ici tout son sens au vue des difficultés rencontrées (connexion, saisie de données,…).

Nous avons donc rapidement abandonné cette méthode, pour travailler sous traitement de texte. L'écrit est complété par chacun en fonction d'une répartition du travail préétablie, puis transmis à l'un d'entre nous pour intégration dans le document officiel.

Le travail est ensuite partagé en amont, relu et amendé par le groupe lors de nos rencontres à l'IRTS.

Parallèlement, d'autres outils ont été usités pour améliorer notre coordination et planification du travail tel que : un tableau planning et des tableaux de bord (contacts pour l'investigation, recensement des questionnaires, etc.)

Afin d'apporter une plus-value et des observations complémentaires à cette étude deux d'entre nous ont participé à des groupes de travail avec la DRJSCS.

Le premier groupe est copiloté par la DRJSCS et le Centre Nationale de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), sur la formation continue et initiale des travailleurs sociaux dont l'objectif porte sur l'intégration du numérique dans les référentiels de formation des travailleurs sociaux.

Le second groupe de travail est issu d'un projet lauréat d'un appel à projet de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS). La thématique du travail social et du numérique a été retenue pour identifier les pistes de solutions nécessaires pour les professionnels en activités, confrontés à la transition numérique. Ce groupe a bénéficié de travail d'un accompagnement au design de service public par la chaire innovation publique de l'ENA

(école nationale d'administration) / ENSCI (école nationale supérieure de création industrielle).

Notre démarche de travail coproductive nous a permis de faire l'expérience de sa conduite en situation de formation diplômante et de favoriser la réflexion éthique.

En partant de ces éléments et du fonctionnement du groupe, nous nous sommes attachés à effectuer un travail de recherche que nous dénommons « états des savoirs » pour explorer ce que nous ne savons pas et problématiser la commande.

3. DE L'EXPLORATION A LA PROBLEMATIQUE

Afin de traiter la commande : les pratiques et les besoins des travailleurs sociaux pour accompagner les personnes en situation de précarité sociale dans un cadre de dématérialisation des démarches administratives, le groupe s'est accordé un temps consacré à l'exploration.

Cette partie présentera le cadre législatif d'implantation de la commande et des principaux concepts ou apports théoriques de l'étude : la dématérialisation, le travail social, la précarité sociale.

Cette démarche permettra de problématiser la question des pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux dans un contexte d'e·administration.

3.1. Contexte législatif et enjeux de société

3.1.1. L'e-administration enjeu national au prisme d'orientations européennes

L'ensemble des sphères (politique, économique, sociale, technologique, écologique et légale) de la société se voit transformé par le numérique.

La transformation numérique, dans l'Europe 2020, nous est présentée comme un puissant levier d'inclusion. Elle passe par « la création d'une plateforme européenne de lutte contre la pauvreté. »[16]

Celle-ci a pour objectif de sortir au moins 20 millions de citoyens de la pauvreté et de l'exclusion sociale entre 2010 et 2020.

A l'échelle nationale, l'accès aux droits a été consacré en tant que priorité gouvernementale et constitue à cet effet l'un des principes fondamentaux du « Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale »[17].

Dans cet objectif, le plan prévoit la mise en place d'un dossier unique de demande de prestations pour les personnes en difficultés. Le gouvernement français a fait le choix de s'appuyer sur le numérique pour permettre à chacun d'accéder à ses droits.

Les orientations politiques liées à la transition numérique nous ont permis d'identifier les objectifs nationaux suivants :

- Limiter la fracture sociétale liée à la transition numérique

[16] Solidaires pour l'emploi, COORACE
[17] Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 21 janvier 2013

- Accompagner la transformation sociale et économique (objectifs de performance et d'efficience)
- Promouvoir de nouveaux changements organisationnels
- Rationaliser et optimiser les dépenses et les ressources de l'administration

Ces orientations reposent tant sur la mise en place d'outils numériques que sur un accompagnement des personnes à leur utilisation[18]

De manière indirecte, la transformation numérique induit de nombreux changements dans la relation usager-administration avec pour corollaire l'inclusion sociale. Par extension, elle interfère sur les pratiques d'accompagnement du travailleur social et de sa relation à l'usager.

Qu'en est-il de la situation en Hauts-de-France ?

3.1.2. L'e-administration en Hauts-de-France

Les Hauts-de-France sont après la Corse, la deuxième région métropolitaine la plus touchée par la pauvreté en 2014. Un million de personnes soit 18,3% de la population régionale, est en situation de pauvreté en 2014, contre 14,7% en France métropolitaine[19].

De fait, la région Hauts-de-France doit relever le défi de son taux de pauvreté qui a comme corollaire un taux significatif de non-recours aux droits des personnes en situation de précarité.

Le passage au tout numérique va être source de nouvelles inégalités. Les nouvelles technologies de participation à la vie démocratique engendrent un risque d'exclusion des plus pauvres et des minorités communautaires, que l'on nomme aujourd'hui la fracture sociétale[20].

> La fracture sociétale se définit comme une rupture symbolique, le tracé d'un clivage entre d'une part les individus ou groupes sociaux […] bien intégrés à la société de l'information, d'autre part ce qui en sont exclus[21].

Nos lectures nous ont permis de relever « qu'une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes.»[22]

[18] Netpublic.fr
[19] Observatoires des inégalités, La pauvreté dans les régions.
[20] LONG-SCOTT A. (1995), « Access Denied ? », Outlook, vol. 8, n°1: www.maynardije.org
[21] Luc Vodoz, Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion
[22] Enquête sur l'accès aux droits Volume 2, Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours, Défenseur des droits République Française - Page3

25 % des personnes en situation de précarité, « notamment celles éprouvant des difficultés financières »[23], sont confrontées à des difficultés dans leurs démarches administratives, contre 17 % pour les personnes non précaires.

Cela révèle un vrai problème. Comme elles doivent beaucoup recourir aux dispositifs d'aide, « *la dématérialisation croissante des services publics aggrave leur exclusion*[24]*.* »

De plus, on remarque que « 27% des personnes qui n'ont pas accès à internet et 33% qui y ont accès mais se sentent peu à l'aise avec cet outil, ont plus de difficultés dans leurs démarches administratives »[25]. Cet état de fait est un corollaire du non-recours aux droits.

La question du non-recours renvoie à : « toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention.

« Entre non connaissance, non réception, non demande et non proposition, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation »[26].

L'un des enjeux de la DRJSCS est de juguler cette fracture sociétale inférée par la transition des démarches administratives en e·administratives.

Notre travail s'inscrit pleinement dans cette perspective d'avenir d'une société numérique inclusive d'un public en situation de précarité, et plus particulièrement celui accompagné ou pouvant requérir à un accompagnement par des travailleurs sociaux.

Cela nous interroge sur l'appropriation des nouvelles technologies, dans un contexte de dématérialisation de l'administration, et pratiques d'accompagnement par les travailleurs sociaux. Nous faisons référence ici à la professionnalisation des travailleurs sociaux.

La signification que nous retenons pour la professionnalisation est celle de R Wittorski[27], il s'agit d'articuler travail et formation, de développer des expertises multiples, des apprentissages par rapport aux situations de travail en constante évolution.

Dans la partie suivante, nous allons chercher à repérer, dans la pléthore d'écrits, les situations vécues par les travailleurs sociaux et l'impact sur la posture de ces derniers. Nous nous attacherons à y identifier les facilitateurs et les freins liés à cette transition numérique.

[23] http://www.dossierfamilial.com/consommation/demarches-droits/demarches-administratives-un-francais-sur-cinq-rencontre-des-difficultes-84831
[24] Ibid.
[25] http://www.francetvinfo.fr, Défenseur des droits.
[26] ODENORE, Observatoire des non-recours aux droits et aux services
[27] Professeur des sciences de l'éducation à l'IUFM de Rouen. Cairn.info/revue-savoirs-2008-2-page-9.htm

3.2. La dématérialisation des démarches administratives : comment se l'approprient les travailleurs sociaux ?

Les statistiques concernant la fracture sociétale nous permettent d'identifier que demain le travailleur social devra compenser ces nouvelles difficultés, émergentes de la dématérialisation, du public qu'il accompagne. En effet, cette notion d'accompagnement est un des leviers le plus couramment utilisé parce que « *l'un des plus déterminants dans les situations d'exclusion* »[28].

Cela nous interroge sur la notion « d'accompagnement social» au prisme de la dématérialisation des démarches administratives. S'il n'existe pas un travailleur social mais des travailleurs sociaux, l'accompagnement nous semble être un dénominateur commun.

Nous retenons dans la définition de l'accompagnement social de B. BOUQUET et C. GARCETTE qu'il « vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre » et que « cette démarche orientée vers le « **faire ensemble** » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours. »

Notre société est en mouvement constant et la transition numérique en fait partie intégrante. Le travail social se doit de l'intégrer dans ses pratiques d'accompagnement, s'adapter, se l'approprier, se transformer, pour ne pas rester en marge de cette évolution.

Pour ce faire, il est nécessaire de comprendre pourquoi et comment on change.[29] Le changement ne va pas de soi pour le travailleur social. Il faut identifier les facilitateurs au numérique pour faire face aux nombreux facteurs qui tendent à freiner l'adaptation des pratiques des travailleurs sociaux. Nous allons présenter ci-dessous une liste non exhaustive de ces facteurs, qui nous sont apparus les plus pertinents au vu de nos recherches.

Facilitateurs	**Freins**
Simplification des pratiques d'accompagnement d'accès aux droits par la centralisation des informations	Embolisation du travail par les démarches d'accès aux droits liée à l'outil numérique de fait de l'illectronisme et de la fracture sociétale des personnes accompagnées
Rapidité d'accès aux informations	Perte du sens, pour le travailleur social dans sa pratique d'accompagnement au pouvoir d'agir des personnes. Le travailleur social fait à la « place de » :

[28] Guide pratique de l'accompagnement social, UNIPOSS, Syros (Ed.)
[29] Jacques Trémintin, Lien social n°570 du 29 mars 2001.

	- par manque de matériel ou de boites à outils (fiabilité de processus de travail, tutoriels...) - une non adaptation de sa posture dans un contexte de transition numérique
Portabilité des données	Perte de sens lié au cœur de métier du travailleur social qu'est la relation d'aide. Elle est plutôt axée sur la une relation de face à face sans médiation L'un des risques majeurs de la dématérialisation explicité par les travailleurs sociaux, au regard du public accompagné, serait la déshumanisation de la relation Professionnel-Personne accompagnée. Les travailleurs sociaux jouent un rôle clé dans la vie de ces publics fragiles en situation de précarité sociale
Simplification de partage d'informations	Environnement numérique insuffisamment préparé pour et par le travailleur social
Traçabilité des données et des échanges	Un environnement législatif pensé mais non intégré par le travailleur social, donc vecteur de peur et de réticence à l'engagement aux responsabilités.
Les nouvelles technologies, objet du quotidien, sujet d'actualité, touchant tous les domaines de vie, sont attractives et incontournables	Absence de compétences à l'usage de l'outil numérique et son usage dans la pratique des travailleurs sociaux
	Les travailleurs sociaux ne sont pas habitués à l'usage des TIC, il y a une nécessité d'une acculturation des professionnels aux nouvelles technologies.

Ce travail de catégorisation des facteurs nous invite à traiter des notions théoriques plus générales liées aux questions de changement et de rupture ou non avec l'existant. Il s'agit des notions de travail social, d' « habitus » et d'acculturation.

Il nous apparait important de définir le travail social, contexte de notre étude et intégrant, dans sa définition, les critères de la clinique de l'accompagnement social. Pour cela, nous nous appuyons sur la définition issue de l'article D. 142-1 du code de l'action sociale et des familles[30]

[30] Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social

«Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. […] le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. […] Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques […] »

Nous relevons dans cette définition, la dimension d'adaptation des pratiques d'accompagnement aux situations sociales nouvelles, dans un contexte sociétal en mouvement. Le travailleur social dispose, par définition, de moyens pour parvenir à s'adapter aux évolutions liées à la transition numérique.

Toutefois, comme l'évoque Jacques Tremintin[31], le changement implique inévitablement des phénomènes de résistance, une inertie face aux propositions d'évolutions. Nous nous accordons sur le regard de Pierre Bourdieu[32] sur l'habitus, pour expliquer ces réactions de repli, de refus et le temps d'adaptation nécessaire au travailleur social.

L'habitus est le produit du travail d'inculcation et d'appropriation nécessaire pour que ces produits de l'histoire collective que sont les structures objectives parviennent à se reproduire sous la forme de dispositions durables chez les individus [..] placés dans les mêmes conditions matérielles d'existence.

Pour nous, s'approprier la transition numérique, c'est intégrer ce changement à sa culture individuelle ou collective (de son groupe social). Pour ce faire, les travailleurs sociaux seront amenés à dépasser leurs réactions de protection. Il s'agit de passer par une acculturation numérique pour accompagner le changement au sein des structures/administrations.

Ce processus de changement implique 3 étapes[33] :
- La connaissance de l'objet (transition numérique/e·administration)
- Création de nouvelles pratiques d'accompagnement aux démarches e·administratives
- Stabiliser et consolider la nouvelle organisation de travail, méthodes de travail

En nous appuyant sur ces éléments théoriques, nous identifions la nécessité d'évaluer sur le territoire des Hauts-de-France l'état d'imprégnation de la transition numérique par les travailleurs sociaux. Cela en les interrogeant sur quatre blocs thématiques, repérés par l'état des savoirs, croisés avec l'étude d'Emmaüs Connect, comme leviers aux freins de l'appropriation de l'e·administration.

- L'accès aux ressources matérielles : nature, qualité et taux des équipements

[31] Conduire le chnagement dans le secteur socio-éducatif
[32] Esquisse d'une théorie de la pratique, Le Seuil, 2000
[33] K. Lewin, chercheur en psychologie sociale

- La mise en place de mutualisation intra et inter-structures : connaissances des ressources internes et externes aux structures, mode d'utilisation, participation à des projets innovants
- L'Information /communication des évolutions et de l'intégration du numérique dans leur pratique d'accompagnement au regard de l'émergence du tout numérique et de l'e·administration : regard sur les politiques publiques, représentations de l'e·administration
- Formation initiale et continue sur l'usage de l'outil : perception du niveau de compétences

De nombreuses variables connues impactent cette transition numérique aux démarches administratives pour le travailleur social. De ce constat, nous allons présenter notre problématique.

3.3. Problématisation

Les données pléthoriques relatives au thème de l'illectronisme et de la transition numérique abordent de façon détaillée la question mais ne livrent qu'un aperçu des situations relevant de l'accompagnement par les travailleurs sociaux d'un public en situation de précarité sociale. Elles ne sauraient donc rendre compte de façon précise et exhaustive de l'ampleur et de la variété des situations d'accompagnement, aux démarches d'accès aux droits, mises en œuvre par les travailleurs sociaux. Ni renseigner précisément, sur les freins que rencontrent les travailleurs sociaux pour assurer leurs missions dans le cadre de la transition des démarches e·administratives.

De grandes enquêtes (« Emmaüs Connect », « Défenseur des droits ») ont été réalisées à des fins de connaissance générale sur les inégalités que pourraient accroître la transition numérique pour une population en risque de non-recours aux droits, la construction d'un écosystème favorable au développement de l'économie numérique et la garantie des principes qui fondent la société française. Mais celles-ci explorent rarement les enjeux sur le métier de travailleur social ou la question spécifique de l'accompagnement au changement des pratiques ou de la clinique des relations accompagnant·e·s/accompagné·e·s.

Nous pouvons affirmer, dans le contexte politique actuel, que l'e·administration est incontournable. Cependant, nous pouvons effectuer le constat d'un écart entre d'une part, les orientations stratégiques européennes, nationales et régionales, et d'autre part son implémentation au sein du travail social.

L'exploration du sujet nous permet de dégager la problématique suivante : **Pourquoi les travailleurs sociaux semblent ne pas s'être appropriés l'accompagnement aux démarches e·administratives dans le cadre de leur pratique ?**

La phase exploratoire nous a permis d'identifier quatre blocs thématiques, vecteurs de réussites pour l'imprégnation de l'e·administration dans les pratiques des travailleurs sociaux.

La démarche hypothético-déductive que nous empruntons, nous amène à formuler quatre hypothèses de travail issues de ces blocs thématiques.

> Hypothèse 1 : **les ressources matérielles** sont une condition de réussite à l'appropriation de l'e·administration dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux
>
> Hypothèse 2 : **la mutualisation** des ressources humaines et matérielles favorise l'efficience des pratiques d'accompagnement à l'e·administration des travailleurs sociaux
>
> Hypothèse 3 : **l'information et/ou la communication** est un vecteur d'appropriation de l'e·administration dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux
>
> Hypothèse 4 : **la formation** des travailleurs sociaux au numérique est un incontournable dans l'imprégnation de l'e·administration

Nous allons vérifier, sur le territoire des Hauts-de-France, si ces quatre hypothèses permettent l'appropriation de l'e·administration dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.

4. DIAGNOSTIC : LES ENQUETES

4.1. Présentation des enquêtes : la transition numérique au prisme des démarches e-administratives et impacts pour les travailleurs sociaux en Hauts-de-France

4.1.1. Objectifs généraux

Cette enquête vise à établir un état des lieux tant quantitatif que qualitatif des facteurs précités et s'inscrit dans **une démarche déductive**. Le terrain devient un lieu de vérification.

L'étude diagnostique collecte des informations sur la connaissance du sujet, les réponses d'accompagnement actuelles et sur les besoins d'aujourd'hui et de demain des travailleurs sociaux afin de mieux caractériser les préconisations de notre étude.

Au travers de chaque thème, de manière transversale, face à cette transition e·administrative nous recherchons auprès des travailleurs sociaux :

- L'analyse qu'ils font du problème : sa connaissance, ses enjeux au sein de leurs pratiques, les systèmes de relations et partenariat, les besoins repérés, etc…
- L'analyse du sens que les travailleurs sociaux donnent à leur pratique et aux événements auxquels ils sont confrontés : quel sera le travailleur social de demain ?
- La recherche de nouvelles méthodes de travail et de solutions innovantes pour accompagner les travailleurs sociaux.

Mis en perspective avec l'état des savoirs, ces résultats contribueront à identifier les « outils » à mettre au service des travailleurs sociaux pour réduire l'écart entre les orientations stratégiques nationales et les réalités de terrain actuelles. A ce titre, l'enquête est une source pour proposer des actions/préconisations ciblées et plus efficaces ayant pour but l'intégration de l'e·administration aux pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.

4.1.2. Méthodologie : échantillon constitué selon une méthode probabiliste

L'échantillon a été constitué par la méthode de choix de variables simples pour pouvoir établir des estimateurs représentatifs de travailleurs sociaux en région Hauts-de-France.

La sélection du travailleur social enquêté repose sur une détermination à 5 variables.

- Définition de professions rattachées à la dénomination de « travailleur social »

Le Ministère des Solidarités et de la Santé définit le travailleur social au travers de 13 métiers.

- Définition du travailleur social par le biais de sa mission « d'accompagnement aux démarches administratives »

Parmi ces travailleurs sociaux seuls sept ont pour mission, selon leur référentiel métier, d'accompagner directement la personne dans ses démarches administratives.

Nous retenons donc les métiers : **accompagnant éducatif et social, moniteur éducateur, technicien d'intervention sociale et familiale, éducateurs technique, éducateurs spécialisé, assistante de service sociale et conseiller en économie sociale et familiale.**

- Définition du travailleur social par le biais des personnes accompagnées par celui-ci

En référence à la commande, nous avons ciblé les travailleurs sociaux accompagnant les personnes en situation de précarité sociale aux démarches administratives.

Pour identifier le présentiel de ces dernières dans les structures ou administrations salariant des travailleurs sociaux, nous nous sommes attachés à définir le concept de **« précarité sociale »**, un corollaire de la thématique de l'étude.

Dans les années quatre-vingt, les mots « précaire » et « précarité » vont être rapprochés de l'idée de pauvreté.
En 1987, le rapport Wresinski définit « *la précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux. […] Elle conduit à la grande pauvreté, quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle compromet les chances de réassumer ses responsabilités et de reconquérir ses droits par soi-même, dans un avenir prévisible* ».[34]

Nous relevons ici que la « précarité sociale » intègre les concepts de précarité de l'emploi, du revenu, de l'accès aux soins, de l'accès aux services publics[35].

Nous nous sommes intéressés aux personnes en situation de précarité sociale dont le seuil de pauvreté relève d'un revenu mensuel (après impôts et prestations sociales) inférieur à 677€[36] pour une personne seule (seuil à 40% du revenu médian).

De fait, nous avons déterminé les structures/administrations employant des travailleurs sociaux qui accompagnent cette population.

- Définition du travailleur social par le biais de son lieu d'exercice

Pour identifier les établissements concernés par notre enquête nous nous sommes référés à

[34] Rapport du Père Joseph Wresinski, fondateur d'ATD Quart monde, 1987
[35] Rapport du Conseil d'analyse économique sur les inégalités, 2001
[36] Observatoire des inégalités, Insee, données 2015

l'annuaire des établissements de l'action sociale[37].

En limitant notre recherche sur la mission d'accompagnement aux démarches administratives des établissements reprise dans la nomenclature de l'annuaire, nous avons dégagé les structures suivantes :

- Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)
- Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)
- Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)
- Centre provisoire d'hébergement (CPH)
- Centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA)
- Lit halte soins santé
- Lit Accueil Médicalisé
- Centre de soins, d'accompagnement et de prévention à l'addictologie (CSAPA)
- Maison relais / Pension Famille / Résidence accueil
- Centre/Service intégré d'accueil et d'orientation (CIAO) / (SIAO)
- Services tutélaires

De la même manière, nous avons identifiés les administrations suivantes :

- Centre communal d'actions sociales (CCAS)
- Caisse d'allocations familiales (CAF)
- Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT)
- Unité territoriale de prévention et d'action sociale (UTPAS)
- Maison de l'autonomie
- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

Nous avons fait le choix de diversifier les structures d'accompagnement, il nous semble que cette variable pourrait conditionner les attentes et besoins des travailleurs sociaux.

Pour finir, nous avons défini un territoire.

- <u>Définition du travailleur social par le biais du territoire</u>

Le territoire des Hauts-de-France précisé dans la commande étant si vaste, nous avons fait le choix de déterminer une ville par département.

Les villes ont été sélectionnées au regard de la propension à regrouper deux facteurs (cf. annexe 05 : cartes) : le taux de pauvreté et la densité de population et ainsi maximiser un existant de réponses pour les personnes en situation de précarité sociale.

Ce choix nous permettra d'identifier le biais des différences territoriales en termes d'accompagnement par les travailleurs sociaux aux démarches e·administratives.

[37] Annuaire.action-sociale.org
Circulaire de la DRESS n°2003-2011 du 30 avril 2003 relative aux modifications de nomenclature

Les villes, ainsi retenues, sont : Calais (Pas-de-Calais), Valenciennes (Nord), Amiens (Somme), Saint Quentin (Aisne) et Creil (Oise).

- Définition de la population mère

Sur la France, nous relevons une population de 1.200.000[38] travailleurs sociaux (tous confondus).

Malheureusement, malgré nos recherches, nous ne disposons pas de donnée nous permettant d'évaluer la population mère sur les villes investiguées.

Les enquêteurs

L'ensemble du groupe d'étudiants DEIS 12, soit 4 professionnels, a été mobilisé pour la réalisation des outils d'investigation.

Deux groupes ont été formés, répartissant les terrains d'investigation par zone géographique de proximité du lieu de vie des professionnels (pour les entretiens d'investigation).

Cette répartition par binôme a permis une répartition équilibrée de la charge de travail, une plus grande fluidité dans les échanges et des prises de notes facilitées.

Deux modèles d'outil d'investigation

Nous avons fait le choix de deux modèles pour étudier l'impact de la transition numérique sur les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.

UN ENTRETIEN D'INVESTIGATION DIRECTIF

Cf. annexe 06

La construction du modèle d'investigation par le biais d'entretiens repose sur notre souhait d'effectuer un recueil de la réalité observée, prenant ainsi en compte l'environnement d'exercice des travailleurs sociaux enquêtés. Nous cherchons à obtenir des informations objectives sur l'organisation du travail, des espaces de travail, des postures et les représentations des professionnels.

Pour ce faire, nous avons élaboré une série de questions interrogeant les hypothèses qui nous ont servi de guide tout au long de l'entretien. Pour cet outil, dans un souci de rationalisation de temps et secteur géographique nous avons sélectionné les têtes de réseaux et/ou cadres des structures/administrations comme personne à interroger sur les villes de Calais et Valenciennes.

Nous avons fait le choix de mener des entretiens directifs.

[38] DRESS N°893 au 31 décembre 2011

A ce titre, nous avons mobilisé les techniques de l'écoute empathique. Elle consiste à reconnaitre la personne enquêtée « *dans son être, dans sa qualité de personne complexe dotée d'une liberté et d'une imagination créatrice*[39]. »

L'entretien d'investigation aborde nos quatre thématiques permettant d'approfondir nos observations, d'élargir notre connaissance des besoins pour la construction des préconisations.

Chaque binôme a transcrit les échanges puis un travail d'analyse globale a été effectué par le groupe.

UN QUESTIONNAIRE AUTO-ADMINISTRE

Cf. annexe 07

Dans un souci de maximiser la représentativité sur le territoire et de rationaliser le temps, nous avons choisi la méthode du questionnaire espérant de recueillir des informations précises auprès d'un nombre important de participants.

L'outil est construit pour évaluer les quatre hypothèses, dans le format d'un questionnaire auto-administré de 28 questions pour une durée de passation d'environ 10 à 15 minutes. Il est constitué d'une suite de questions destinées à normaliser et à faciliter le recueil de données quantifiables. Les questions ouvertes nous ont apporté des données qualitatives sur le sujet exploré.

Dans un premier temps celui-ci vient vérifier l'éligibilité des travailleurs sociaux au regard de nos variables (métier, type de structure où le professionnel exerce ses missions, localisation de la structure et l'effectivité de la démarche d'accompagnement aux démarches administratives).

Dans un second temps, le questionnaire explore les thématiques suivantes : connaissance de la transition numérique des administrations, leur regard sur le sujet, connaissance des ressources dans le domaine des démarches e·administratives, les facilitateurs et freins que peuvent rencontrer les travailleurs sociaux, les projets actuels ou en devenir autour de la thématique de l'étude, l'impact de la transition sur les pratiques d'accompagnement et leurs connaissances/compétences propres en la matière.

Nous cherchons à mesurer la fréquence des indicateurs identifiés et collecter des informations qualitatives qui décrivent les situations, leurs circonstances, leur résonnance pour le professionnel et les besoins des travailleurs sociaux.

[39] *Barbier, 1996, 67.*

Afin de tester le questionnaire, la formulation et la compréhension des questions, leur enchaînement et la durée de passation, une enquête pilote a été préalablement réalisée en début mars auprès de trois étudiants de l'IRTS des Hauts-de-France.

Cette démarche nous a permis au regard du feedback des testeurs d'apporter des éléments de correction au questionnaire pour le rendre plus intelligible et d'effectuer sa rédaction définitive.

Le dispositif d'enquête

Un contact par mail ou par téléphone a été pris avec les responsables de structures, d'administrations pour nous présenter, présenter l'objet de notre étude et les deux outils d'investigation utilisés. Il a permis de passer l'entretien d'investigation ou de fixer un rendez-vous sur la structure à investiguer, au regard de la localisation géographique de celle-ci (principe de rationalisation).

Lors de ces rendez-vous, ou par mail, l'entretien d'investigation a été réalisé et ensuite a été remis, au responsable interrogé, des exemplaires de questionnaire pour diffusion auprès de leurs travailleurs sociaux et/ou de leurs réseaux.

Le travailleur social interrogé dans le cadre du questionnaire a été sélectionné de façon aléatoire parmi les travailleurs sociaux éligibles dans la structure/administration.

Nous relevons ici le principe de l'échantillonnage aléatoire.

Le terrain de l'enquête sur la région des Hauts-de-France s'est déroulé du 20 mars 2018 au 31 mai 2018.

Pendant toute cette période, un document de suivi de l'avancée des travaux d'investigation a été mis en place et tenu à jour.

Au regard des retours de questionnaires, nous avons effectué deux relances par téléphone et/ou par mail.

Bilan de l'enquête

Au total, 70 travailleurs sociaux ont été interrogés, correspondant à 29 structures et/ou administrations et 13 têtes de réseaux et/ou cadres des structures/administrations.

Les effectifs présentés sont les effectifs bruts qui correspondent au nombre de travailleurs sociaux qui ont répondu à l'enquête.

Villes	Calais	Saint Quentin	Valen-ciennes	Creil	Amiens	Total
Nombre de struc-tures/administrations sollicitées	12	10	15	15	18	70
Nombre de struc-tures/administrations ayant répondu	5	1	9	1	13	29
Administrations	0	0	5	0	13	18
ESSMS d'hébergement	2	1	1	1	0	5
ESSMS d'accompagnement en milieu ouvert	3	0	5	0	0	8
Nombre de travailleurs sociaux ayant répondu à l'enquête	19	1	33	4	13	70
Administrations	0	0	8	0	13	30
ESSMS d'hébergement	9	1	5	4	0	19
ESSMS d'accompagnement en milieu ouvert	10	0	20	0	0	21

Les analyses sont pondérées pour le questionnaire au regard des personnes éligibles en fonction des variables. Elles sont réalisées avec le logiciel Sphinx permettant d'établir des enquêtes et d'en analyser ses données.

Le taux de participation des structures/administrations à l'enquête - questionnaire - est de 41,4% (sur la base des 70 structures/administrations).

Parmi l'ensemble des 70 questionnaires recueillis, 53 ont pu être exploités.

Les 17 questionnaires restants n'ont pas pu être retenus pour notre étude statistique mais nous ont servi à étayer nos préconisations et observations. Les renoncements ont pour origine la non-conformité aux variables établies.

Ces chiffres bruts, nous apparaissent peu satisfaisants, en rapport à notre investissement, à nos attentes, pour apporter une lecture exhaustive d'un territoire tel que les Hauts-de-France.

Nous admettrons que les données retenues ne peuvent être appréhendées que de manière parcellaire, contextualisée et singulière dans le cadre de notre étude.

Pour autant, avec le temps imparti, cette étude permettra un éclairage complémentaire à l'état des savoirs existants.

Ceci nous amène à vous faire part des difficultés que nous avons rencontrées pour la passation des entretiens ou du questionnaire. Il s'entend que les structures/administrations qui nous ont reçues ont fait preuve de bienveillance et d'un accueil favorable.

Néanmoins, nous relevons des freins liés et livrés comme tel :

- l'origine du commanditaire : « c'est dans le but d'une évaluation »
- le mille-feuille administratif : « il faut que je sollicite mon conseil d'administration », « ce n'est pas moi qui peut vous renseigner, je vous passe mon collaborateur » pour aboutir à des fins de non-recevoir
- le biais des plateformes téléphoniques qui ne permet pas de joindre l'interlocuteur recherché

En extrapolant, ce dernier élément fait écho aux difficultés que peuvent rencontrer les personnes en situation de précarité sociale à trouver réponse dans un système d'e·administration.

4.2. Résultats de l'étude et interprétation et ou vérification des quatre hypothèses

Les résultats des enquêtes permettent de valider les quatre hypothèses retenues comme axes de progression, à l'appropriation des démarches e·administratives dans le cadre des pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.

L'e·administration présente un quadruple enjeu pour les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux :

- un enjeu d'accès à l'e·administration, entendu au sens de l'équipement et des outils favorisant l'accès à l'e·administration
- un enjeu de transmission, entendu au sens d'échange et de complémentarité

- un enjeu de sens et d'adhésion à l'e·administration et de pratiques novatrices
- un enjeu de connaissance (savoir) dans l'utilisation et dans la transmission de cette capacité à recourir (savoir-faire faire) à l'accès aux droits via l'e·administration.

4.2.1. En amont des démarches e-administratives, la question des ressources matérielles

Quand nous nous sommes attachés à identifier les freins rencontrés par les travailleurs sociaux dans le cadre de la transition numérique et plus particulièrement ceux liés à l'accompagnement aux démarches administratives, le premier prérequis quantifié a été les ressources matérielles (ordinateur/tablette, connexion, espace de rencontre informatisé).

> Une ressource est un moyen de toute sorte permettant d'obtenir ce que l'on souhaite. Un matériel, par ailleurs, est ce qui appartient ou est relatif à la matière (c'est donc l'opposé de que ce qui est spirituel ou concernant l'âme).
> Ceci dit, les ressources matérielles sont des moyens physiques et concrets qui aident à parvenir à un but fixé.[40]

Pour permettre aux travailleurs sociaux de s'approprier cette transition numérique, d'adapter leurs pratiques, il faut qu'ils aient accès à un équipement informatique pour devenir le travailleur social connecté de demain.

De plus, comme le souligne le Défenseur des droits[41], *« les situations de précarité et les difficultés d'accès à l'information administrative sur internet sont liées. Plus la précarité est importante, plus les personnes concernées sont susceptibles d'être pénalisées par des démarches administratives à effectuer en ligne, voire de ne pas disposer de l'équipement matériel nécessaire pour le faire. »*

De fait, équiper le travailleur social est nécessaire pour pallier aux besoins des personnes en situation de précarité sociale.

Notre enquête a révélé que le taux d'équipement des professionnels est semblable selon les institutions. 87% des travailleurs sociaux interrogés expriment disposer d'un ordinateur/portable 100% disposent d'une connexion.

Cependant ce chiffre n'est pas révélateur des difficultés qu'ils rencontrent. Elles se situent au niveau des modalités des pratiques d'accompagnement.

On constate que seul 13.3% des administrations/structures interrogées disposent d'un ordinateur destiné à l'accompagnement à l'autonomie du public au sein d'un lieu défini.

[40] Définition de ressources matérielles - Concept et Sens http://lesdefinitions.fr/ressources-materielles#ixzz5CYoOi3zU
[41] http://www.labo.sociéténumérique.gouv.fr

Le nombre de personnes accompagnées utilisant son propre équipement, soit 3.2%, est révélateur d'une fracture numérique de ce public en situation de précarité sociale.

Nos observations ont montré que le travailleur social reçoit la personne dans des lieux ouverts, des bureaux partagés, il entre seul les données personnelles de celle-ci sur son ordinateur de travail ou à son retour au bureau après sa visite à domicile, il utilise sa messagerie professionnelle pour le dossier du bénéficiaire, etc…

Cet état de fait interroge dès lors la pratique du travailleur social sous l'angle de la responsabilité et du secret lié aux données personnelles de la personne, dans son rôle de relai ou de médiateur. La culture du milieu et les craintes suscitées (81.13% expriment des craintes sur le sujet) soulèvent ici la question éthique et déontologique, soit la professionnalité du travailleur social, qui entoure ce processus de transformation du rapport citoyen-administration et avec une portée plus large pour le travail social.

A ce jour, l'e·administration a été abordée sous ses aspects gestionnaires (rationalisation des coûts) et réglementaires (RGPD, CNIL, comité éthique,…)[42].

Nous pouvons inférer que, bien que possédant une ressource matérielle, le travailleur social rencontre dans sa pratique pédagogique « du faire avec » un frein non négligeable, l'inadaptation de ses ressources matérielles. La réflexion porte donc moins sur les moyens en ressources matérielles, mais surtout sur les conditions de leur utilisation effective, de leur appropriation et de leur promotion auprès des personnes en situation de précarité sociale. L'e·administration peut être vecteur de transformation sociale, si elle s'accompagne de changements organisationnels au profit des missions des travailleurs sociaux. Ainsi, le travailleur social sera en mesure de transmettre à la personne, la connaissance à l'accès aux démarches e·administratives par le biais de l'outil informatique.

L'hypothèse se vérifie. L'analyse fait ressortir le fait suivant : plus qu'un manque de matériel c'est son inappropriation (portabilité, accessibilité) aux pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux et aux exigences de confidentialité de leurs missions qui fait défaut. De même, un chantier de simplification d'accès et de compréhension des démarches administratives pour les travailleurs sociaux devra être impulsé par la DRJSCS.

Nous souhaitons mettre l'éclairage dans les paragraphes suivants sur les « outils » et enjeux plus pédagogiques, culturels et in fine d'agir sur la co-construction de la citoyenneté de l'usager et de la professionnalité des travailleurs sociaux.

[42] la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) renforcées par le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) en date du 27 avril 2016 et applicable au plus tard au 25 Mai 2018.

4.2.2. La mutualisation : levier « d'outillage » à l'efficience des pratiques d'accompagnement aux démarches e·administratives ?

L'effectivité de la transition numérique des démarches administratives impacte le bien-être social d'un public en situation de précarité sociale.

Pour faire face à l'évolution des situations des publics accompagnés, des politiques sociales et parvenir à garantir le développement ou l'adaptation d'une activité de qualité en optimisant les coûts, la mutualisation apparait un facilitateur.

Mutualisation : mise en commun de moyens entre différentes structures pouvant prendre des formes différentes selon des degrés d'intégration croissants. Elle peut être verticale ou horizontale.[43]. Elle se décline pour nous au travers de deux indicateurs : de la connaissance de l'autre et d'une notion d'échanges et/ou de transmissions.

Depuis plusieurs années, la mutualisation des services entre communes et communautés se développe sur les territoires suite à la loi MAPTAM (Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles).[44]

Par ailleurs, l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire, et la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privés, y compris en matière de médiation numérique sont inscrits dans la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016[45]

Concernant les ESSMS, la loi 2002-2 incite à la collaboration entre établissements, en ajoutant aux outils déjà existants (convention, Groupement d'Intérêt Économique…) un nouvel outil le Groupement de Coopération Sociale et Médicosociale, qui permet de mutualiser des moyens matériels et humains entre différents établissements.[46]

Forte de ces éléments contextuels, la mutualisation des services et des ressources est portée par le cadre législatif.

Nous venons vérifier l'hypothèse que la relation entre pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux et e·administration passe par la promotion de la mutualisation.

Nous avons relevé que 65,1% des travailleurs sociaux interrogés disent connaître les ressources pour l'accompagnement à l'e·administration au sein de leur structure. Ils les utilisent majoritairement pour réorienter leur public à 45,7% et/ou pour solliciter un appui technique à 19,6%. Ces taux sont homogènes selon le type de structure.

Nous pouvons établir que la mutualisation au sein d'une même entité est opérante.

[43] La mutualisation au service des communes, des intercommunalités et de leurs établissements, 2015
[44] Loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014
[45] Article 69 de La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016
[46] http://www.gazette-sante-social.fr/6095/10-questions-sur-les-groupements-de-cooperation

Concernant les ressources du territoire, nous constatons une disparité selon le type de structure. En effet, les travailleurs sociaux exerçant en accompagnement ouvert connaissent moins bien les ressources du territoire (26.7% contre 71.4% pour les administrations).

Néanmoins, nous constatons que les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux sont inversement proportionnelles. Les administrations réorientent (à 80%) les usagers alors que les structures accompagnent auprès du partenaire (à 75%).

Nous pouvons affirmer que la mutualisation des ressources matérielles et humaines nécessite une information claire et complète et plus particulièrement à destination des structures en milieu ouvert.

Les travailleurs sociaux disant ne pas connaître les ressources du territoire, ont rarement explicité les raisons de cette méconnaissance. Paradoxalement, nous pouvons noter que plusieurs estiment que les ressources ne sont pas adaptées à leur public. Le manque de temps est fréquemment évoqué ainsi que le manque d'information.

Par ailleurs, les investigations auprès des têtes de réseaux permettent d'affirmer que la mutualisation se réalise essentiellement au sein de la sphère identitaire.

Parmi les attentes énoncées par les travailleurs sociaux interrogés, nous retrouvons chez certains, l'idée qu'une mise en commun des lieux ou personnes ressources, d'actions collectives sur les territoires, ou un poste spécifique itinérant faciliteraient leurs actions.

L'hypothèse est validée. La mutualisation des ressources humaines et matérielles favorise l'efficience des pratiques d'accompagnement à l'e·administration des travailleurs sociaux. Néanmoins, il s'avère que c'est surtout le manque de mutualisation entre le secteur administratif et le secteur ESSMS qui fait défaut.

Pour que les ressources puissent circuler et être optimisées, une information efficace est nécessaire, permettant de mutualiser moyens matériels et humains.

4.2.3. Information et/ou communication : de l'adhésion à l'appropriation d'un nouveau paradigme au sein des pratiques du travailleur social

« Depuis les années 90, les usages de l'informatique se sont démocratisés et le recours à cet outil s'est largement multiplié, à tel point que le numérique est devenu incontournable dans le quotidien. […] Mais le travail social s'est, quant à lui, longtemps tenu à distance de cet outil. En effet, dans le cœur de métier qu'est la relation d'aide, l'outil informatique ne semble pas indispensable »[47]

47 Le discours d'ouverture du président de l'ANAS, Joran LE GALL journée nationale d'étude du 13 octobre 2017, "Numérique et pratiques professionnelles".

A l'émergence des TIC, le Conseil Supérieur du Travail Social a mis en place des groupes de travail dont l'objectif est de rendre intelligibles les TIC.

Aujourd'hui, c'est le système administratif français qui mute pour passer à l'e·administration.

Pour Vincent Meyer, *« Il faut que les travailleurs sociaux et médico-sociaux se saisissent de cette question avant de la subir »* mais pour s'en saisir, il faut en comprendre le sens. L'objectif de la communication est de permettre l'appropriation d'un changement.

L'information est l'action de « transmettre à l'oral ou à l'écrit des faits »[48] à quelqu'un, un groupe. L'information est le résultat de la communication.
La communication "définit un cadre commun pour l'action, elle permet de mettre en acceptation des normes techniques, identitaires, professionnelles et sociales" (Didier Chauvin, 2000).

76.2% des travailleurs sociaux des administrations expriment être sensibilisés au passage au tout numérique. Seulement 41% des travailleurs sociaux issus des établissements médico-sociaux interrogés ont été informés.

Les attendus exprimés par 40% des professionnels le confirment, également, par le besoin d'une diffusion de l'information via des campagnes publicitaires à grande échelle.

Ce taux est révélateur d'une forte propension à l'information en qualité de citoyen. Cela se vérifie par nos entretiens d'investigation, où l'imprégnation ne transparait pas dans les pratiques d'accompagnement par les travailleurs sociaux.

En effet, seuls 24,5% des travailleurs sociaux ont connaissance de projets innovants pour accompagner les personnes à l'autonomie vers l'e·administration.

Or on s'aperçoit, grâce à la cartographie des ressources disponibles sur le territoire en cours de réalisation par les apprenants de l'université de Lille, que de nombreux dispositifs existent pour pallier à la fracture numérique sur les Hauts-de-France. Ce type d'outil est un réel attendu des personnes interrogées dans les ESSMS.

Nous pouvons conclure que la communication n'est pas ou peu étendue aux travailleurs sociaux. En témoignent le taux de 70% qui indique que les projets de services et d'établissement des structures n'ont pas objectivé la dématérialisation des pratiques de leurs travailleurs et des méthodes d'accompagnement du public. Cela ne semble pas être une préoccupation des structures que nous avons interviewées, comme l'exprime un cadre de direction « on verra ça en 2021 ! ».

[48] http://influide.ca/2012/06/20/information-et-communication-difference/

De plus, cet écueil de communication génère, pour 41.5% des professionnels, des craintes principalement liées à la non-maîtrise des règlementations en matière de protection et stockage des données.

Au regard des définitions préalables, nous pouvons affirmer que le passage de l'étape informative d'un changement social à l'étape d'appropriation de celui-ci par la communication n'a pas eu lieu.

De fait, cela interroge les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux dans leur mission d'inclusion sociale de la personne dans une dynamique de « pouvoir d'agir » au regard de ce nouveau paradigme qu'est l'e·administration.

49% des personnes interrogées déclarent avoir des difficultés dans l'accompagnement pédagogique de l'usager. Ces difficultés sont liées à l'illectronisme du public accompagné ou aux difficultés cognitives de la personne. Pour 21.4% d'entre eux, leurs pratiques ne sont pas efficientes du fait d'un manque de support (tutoriels, procédures, méthodes pédagogiques d'accompagnement…).

Pour pallier à cela, 33.9 % le travailleur social se sent souvent contraint de faire à la place de l'usager ce qui est en contradiction avec les principes du travail social.

L'ensemble de ces éléments interroge les principes éthiques, déontologiques de ces professionnels et concourt à une perte de sens de leur métier. LA NOTION D'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT, POUR RENDRE PERFORMANTE CETTE TRANSITION NUMERIQUE EST EGALEMENT EN QUESTION.

L'HYPOTHESE SE VERIFIE. L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION SONT NECESSAIRES POUR PERMETTRE L'appropriation de l'e·administration dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux. L'information sur l'émergence du numérique dans les démarches administratives est connue. Néanmoins, la communication permettant l'appropriation et donnant du sens aux pratiques des travailleurs sociaux est à impulser auprès des ESSMS.

4.2.4. Formation par ou pour le travailleur social dans l'accompagnement aux démarches e·administratives ?

Nous avons pu établir précédemment que l'accès aux équipements n'est pas une fin en soi.

Les travailleurs sociaux sont les premiers médiateurs face aux difficultés des personnes en situation de précarité sociale engendrées par la dématérialisation des services publics. L'impact de la transition des démarches e·administratives sur les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux dépend d'une médiation qui n'est pas spontanément assurée.

A la différence de l'équipement, les usages ne s'acquièrent pas par simple décision. Il faut le temps de l'apprentissage de l'outil numérique, des plateformes administratives et de la

transmission de ce savoir au public en situation de précarité sociale. Cela implique des temps de formation.

> La formation permet de développer les qualités et les facultés d'une personne sur un plan physique, moral, intellectuel ou de lui faire acquérir un savoir dans un domaine particulier[49].

Pour que ce potentiel devienne réalité, il faut que l'utilisation du numérique débouche sur la mise en œuvre de nouvelles postures, pratiques, procédés d'accompagnement via ce nouveau média.

Nous sommes venus interroger le degré d'appropriation et d'adaptabilité des travailleurs sociaux pour identifier comment ils interviennent dans cette transition numérique. Il ressort des parties précédentes que le numérique a pénétré les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux. Plus qu'une infoculture[50], le travailleur social connecté doit aujourd'hui s'approprier les outils dans ses pratiques d'accompagnement. Il s'agit là non plus d'une approche ludique ou d'un simple outil de communication mais d'un outil à usage professionnel à des fins de développement et d'accès à l'autonomie.

Pour autant le taux de formation à l'utilisation professionnelle du numérique des travailleurs sociaux est faible, moins de 14,5 % des personnes interrogées.

Ces formations concernaient exclusivement l'aspect bureautique à savoir la maîtrise de « Word, Excel et PowerPoint » et non la pédagogie de l'accompagnement au numérique.

Il apparait que 47.9% des travailleurs sociaux déclarent avoir des difficultés dans l'accompagnement mais également dans la transmission du numérique (savoir-faire faire).

Pour compléter l'analyse, nous relevons que 80.4 % des travailleurs sociaux ayant répondu préconisent l'intégration d'un volet numérique dans les référentiels de formations du travail social, dont 38,5% souhaitent des formations orientées sur les plateformes et/ou l'e·administration.

Nous pouvons considérer que l'irruption du numérique dans le travail social appelle une nécessaire montée en compétences des professionnels pour une réception et une appropriation de l'objet. Il s'agit d'accompagner l'appropriation de cette transition numérique en agissant sur le principe d'acculturation. Pour ce faire, la formation doit permettre :

- de prendre conscience d'un besoin,
- d'acquérir la connaissance, la maitrise
- de s'approprier l'usage de l'outil dans ses pratiques d'accompagnement
- de permettre l'émergence d'une approche critique de l'outil, ses limites

[49] CNRTL.fr
[50] Fracture numérique, fracture sociale, fracture paradigmatique Daniel Pimienta, juillet 2007

L'e·administration, et plus largement le numérique, est un défi majeur, nécessitant de réinventer les pratiques et les usages des travailleurs sociaux. La formation au numérique pour les travailleurs sociaux et à l'accompagnement pédagogique au numérique par les travailleurs sociaux est un incontournable. De fait, la transition numérique va engendrer l'adaptation des métiers du travail social et/ou voir l'émergence de nouveaux métiers.

Pour inférer ces propos, nos échanges avec des directeurs d'études et cadres pédagogiques des organismes de formation des travailleurs sociaux établissent que la ré-architecture des diplômes du travail social, à l'état embryonnaire, intégrera le numérique.

L'hypothèse se vérifie. Plus que la formation technique et/ou réglementaire de l'usage professionnel de l'outil informatique, c'est la pédagogie à l'accompagnement d'un public en situation d'illectronisme qui devra être intégrée aux programmes/référentiels de formations. L'accent devra également être mis sur la collaboration entre professionnels. De même, l'émergence du numérique devra être pris en compte dans la création de nouveau métier du travail social.

5. PRECONISATIONS

L'e·administration est perçue comme une évolution de la transition numérique par les travailleurs sociaux mais elle n'est pas sans limite, sans générer des craintes et sans effets négatifs.
Fort est de constater la nécessaire place de l'humain dans la définition et la mise en œuvre de l'e·administration, tout particulièrement pour un public en situation de précarité sociale.

La réussite de la transition numérique est soumise à l'appropriation de cette évolution par le travailleur social.

Dans ce paragraphe nous cherchons à répondre à la question suivante : **Comment donner les moyens aux travailleurs sociaux d'optimiser l'accompagnement, des personnes en situation de précarité sociale, dans les démarches d'e·administration ?**

Notre ambition dans le cadre de la réalisation de cette étude de terrain est de proposer des réponses opérationnelles correspondant aux besoins des travailleurs sociaux et opérantes pour la DRJSCS. Elles sont guidées par notre pratique de recherche sur le sujet.

Les préconisations qui suivent s'appuieront sur :

- l'état des savoirs
- notre analyse du territoire, qui nous permet d'affirmer que le numérique bouleverse les habitudes et pratiques au sein des administrations/structures. Elle a également fait émerger des éléments complémentaires de compréhension des hypothèses.

Les travailleurs sociaux ont à s'adapter aux besoins du public et aux évolutions sociétales en réalisant des réorganisations ou mutations internes.

Cette imprégnation de l'e·administration en marche, nécessite aujourd'hui d'être transposée aux pratiques d'accompagnement mise en œuvre par les travailleurs sociaux.

Proposition n°1 : Garantir un accompagnement éducatif et individualisé

Il s'agit de mettre en place un lieu d'accueil informatisé et mettant à disposition une documentation (ex : protocole en FALC de l'utilisation du matériel et de l'e·administration) au sein des structures/administrations. Ce lieu est dédié à l'accompagnement physique des personnes en situation de précarité sociale.

Besoins justifiant l'action
L'équipement numérique du travailleur social est opérant pour un usage n'intégrant pas sa mission d'accompagnement aux démarches e·administratives des personnes.

Résultats attendus

- permettre la mise en œuvre de la mission d'inclusion sociale pour le professionnel
- permettre une opérationnalité de travail pour le professionnel
- offrir un lieu d'accueil adapté (matériel, accessibilité, répondant aux besoins de la personne en situation de précarité sociale)
- garantir la confidentialité des échanges
- accompagner le pouvoir d'agir des personnes

Mise en œuvre

- veille des appels à projet pour le financement.

Proposition n°2 : Performer l'accompagnement individualisé des travailleurs sociaux

Il s'agit d'outiller le travailleur social en lui donnant accès à une plateforme numérique unique, regroupant l'ensemble des démarches administratives. Celle-ci jouerait un rôle de simplification et de performance aux bénéfices de chacun (bénéficiaire, travailleur social et administration).
L'outil prend la forme d'une interface permettant un accès au dossier administratif unique pour l'usager lui-même et pour les travailleurs sociaux intervenant auprès de lui.
Cet outil permettra la portabilité des données.

L'accès à cette interface, pour les travailleurs sociaux, sera sécurisé :

- Le bénéficiaire aura au préalable donné son accord aux partages des données le concernant entre les acteurs intervenants sur sa situation
- Pour se connecter, le travailleur social entrera le numéro SIRET de son établissement de rattachement idéalement sous le modèle des cartes professionnels de santé afin de garantir la traçabilité des connections et la confidentialité des données
- Une gestion des droits limitera l'accès des informations inhérentes à l'activité du travailleur social

L'interface permettra un échange entre professionnels. Elle proposera des fonctions de planification, de messagerie, de centralisation des données et une gestionnaire documentaire.

Besoins justifiant l'action

Le problème de la compréhension et de la maîtrise de l'e·administration, des apports aux usages, des conditions de leur utilisation impactent le travailleur social dans ses pratiques d'accompagnement et peut limiter l'efficacité de son action. Elle serait producteur d'informations, de lien social dans un respect de la confidentialité, du respect de l'autonomie du bénéficiaire et protecteur de la responsabilité du travailleur social.

Cette préconisation a été développée dans une fiche action en annexe 9

Proposition n°3 : Co-construire et penser ensemble

Il s'agit de promouvoir les partenariats administrations/structures pour créer une complémentarité d'action à visée d'inclusion numérique.

Besoins justifiant l'action

Les professionnels disposent d'informations et de connaissances propres à leur activité mais ils ne les valorisent pas au profit des acteurs extérieurs pour optimiser l'accompagnement des personnes en situation de précarité sociale.

Résultats attendus

- mutualiser les savoirs et savoir-faire
- reconnaitre en l'autre une ressource (connaitre ses missions et ses limites)
- développer une culture collaborative autour du numérique
- favoriser la rencontre et les échanges entre professionnels des ESSMS et de l'administration
- créer des outils communs qui visent le pouvoir d'agir des personnes accompagnées
- valoriser les acteurs dans l'approche de l'inclusion numérique
- fiabiliser et pérenniser les rencontres via une convention

Mise en œuvre

- identifier un pilote de l'action – création d'un coordinateur du numérique par territoire
- identifier le territoire de proximité
- identifier les acteurs locaux de son territoire
- réaliser une fiche profil des acteurs et le rôle/missions de l'acteur au sein du groupe
- organiser des rencontres de proximité – forum ouvert (cf. fiche action en annexe 09)
- procéder à l'écriture de conventions cadres avec des fiches actions à destination des travailleurs sociaux

Proposition n°4 : Former les professionnels à la pratique d'accompagnement des personnes dans un contexte d'inclusion numérique

Il s'agit d'intégrer la précarité numérique (illectronisme) aux pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.

Besoins justifiant l'action

La transformation numérique impacte les pratiques du travail social. Ces travailleurs du social ne sont pas préparés et formés pour faire face à cette évolution. Ils ne sont pas outillés en

termes de savoir, savoir-faire et savoir-faire.

Cette préconisation a été développée dans une fiche action en annexe 9.

Proposition n°5 : Diffusion de l'information et communication

Il s'agit de développer la communication pour provoquer l'appropriation de l'évolution numérique dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux.

Besoins justifiant l'action

Les travailleurs n'ont pas adapté leur pratique d'accompagnement à l'avènement du numérique. Le manque d'information sur le sujet génère des craintes et déstabilise le professionnel dans ses missions.

Résultats attendus

- banaliser l'outil numérique pour en maîtriser l'usage
- reconnaître le besoin de renouveler ses pratiques d'accompagnement au regard du numérique
- développer les usages et le sens qu'il donne au numérique
- éviter le comportement de repli face à l'outil numérique
- intégrer l'outil numérique dans sa pratique d'accompagnement au profit du pouvoir d'agir des personnes
- être force de proposition innovante dans le cadre de l'inclusion numérique des personnes

Mise en œuvre

- mise en œuvre de séminaires et colloques (cf. Fiche action en annexe09)
- inscrire la dématérialisation et l'impact sur les pratiques d'accompagnement dans les projets des structures/feuille de route
- participer au développement de formation pertinente
- promouvoir les actions de mutualisation
- valoriser les missions des métiers du travail social
- favoriser le développement d'outils facilitant le travail d'accompagnement (ex : cartographie des ressources) et leur diffusion
- créer un dispositif de veille des actualités du numérique (législation, dispositif innovant, etc.)

6. CE QUE LE DEIS NOUS A APPORTE

Cette étude a été instructive car elle a permis de soulever l'importance des écarts existants entre des directives législatives nationales, les représentations véhiculées par ces dernières et la mise en œuvre effective sur le terrain auprès des travailleurs sociaux.

Elle nous a permis de favoriser une culture critique et constructive à l'initiative de la DRJSCS et auprès des décideurs des politiques publiques, ayant une fonction d'animation et de mobilisation des milieux professionnels.

L'ingénierie sociale se porte sur la mesure et l'analyse du delta entre les politiques publiques et l'application de celle-ci dans les accompagnements au quotidien des travailleurs sociaux. Il s'agissait de s'approprier des états des savoirs et enrichis d'observations contextuelles.

L'étude de terrain nous a amenés à développer une méthodologie d'investigation basée sur des entretiens d'investigation et l'élaboration de questionnaires afin d'analyser un problème complexe lié à une question sociale sur le territoire des Hauts-de-France et de nous approprier une démarche de coproduction.

CONCLUSION

Nous avons réalisé une étude de terrain commanditée par la DRJSCS sur l'illectronisme dans les Hauts-de-France. L'enjeu de la DRJSCS dans le cadre de cette étude est de limiter l'accroissement du nombre de personnes en situation de non-recours aux droits dans une progression vers le tout numérique pour 2022.

L'objectif était de visiter les pratiques des travailleurs sociaux, pour relever leurs besoins et attendus quant à l'accompagnement de ces personnes en situation de précarité sociale.

L'accompagnement via le numérique vient profondément transformer les relations d'aides, qui sont au cœur de l'action des travailleurs sociaux.

La médiation numérique demande aux travailleurs sociaux d'interroger leur posture et de mobiliser de nouvelles pratiques.

L'étude permet de comprendre les effets de la transition numérique, d'en percevoir ses enjeux.

Il s'agit d'outiller les travailleurs sociaux pour corriger la fracture numérique.

Nous nous sommes appuyés sur la pléthore d'informations et d'études pour faire émerger quatre axes d'amélioration que nous nous sommes appropriés pour en faire nos hypothèses. Les entretiens exploratoires, le recueil de données quantitatives et qualitatives nous a permis de valider nos hypothèses et de mettre en exergue d'autres axes de progrès. La coproduction de nos préconisations se base sur l'ensemble des résultats de l'étude. L'articulation et l'association de l'ensemble de nos préconisations devraient contribuer à l'appropriation du passage au tout numérique pour 2022.

Au vu des résultats de l'étude, de l'évolution du contexte sociétal, de l'émergence de nouvelle organisation de travail et des évolutions technologiques, les métiers du travail social devront-ils s'adapter, muter ou disparaitre. L'intelligence artificielle deviendra-t-elle le travailleur social connecté de demain ?

« Le numérique change tout. C'est sa force. Mais il ne sait pas en quoi. C'est sa faiblesse. »
Daniel KAPLAN, 2015

SOURCES ET RESSOURCES

Ouvrages

• Roqueplo P. (1999), Entre savoir et décision, l'expertise scientifique, coll Sciences en question. Paris : INRA

• Guide pratique de l'accompagnement social. UNIOPSS (1995) Paris : Syros

• Paugam S. (2005) Les formes élémentaires de la pauvreté. Paris : PUF

• Barbier R. (1996) La recherche-action. Paris : Economica

Rapports et documents officiels

• Stratégie nationale pour un numérique inclusif, mission société numérique. https://societenumerique.gouv.fr/strategie-nationale-pour-un-numerique-inclusif/, consulté le 9 Juin 2018

• Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21 janvier 2013. Premier Ministre. https://www.gouvernement.fr/partage/3537-plan-pluriannuel-contre-la-pauvrete-et-pour-l-inclusion-sociale-l-acces-aux-droits-les-minimas consulté le 17 juin 2018

• LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

• décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social, le code de l'action social et des familles

• Circulaire de la DRESS n°2003-2011 du 30 avril 2003 relative aux modifications de nomenclature

• LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&dateTexte=&categorieLien=id

• règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees consulté le 13 juin 2018

• Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours. Le Défenseur des droits, mars 2017. En ligne

https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/etudes-et-recherches/2017/03/enquete-sur-lacces-aux-droits-volume-2-relations-des-usagers-avec-les consulté le 4 juin 2018

• Enquête II. Les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux In : Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017 . En ligne http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/emmaus-connect_connexion-solidaires.pdf , consulté le 10 juin 2018

• Premier ministre (2017).Lancement d'Action Publique 2022. En ligne http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/dp_ap_2022.pdf , consulté le 9 juin 2018

• Grande pauvreté et précarité économique et sociale, rapport présenté au nom du conseil économique et social par M. Joseph WRESINSKI, février 1987 disponible en ligne http://www.joseph-wresinski.org/fr/grande-pauvrete-et-precarite/ consulté le 9 juin 2018

• Rapport sur les inégalités économiques, conseil d'analyse économique, Atkinson T., Glaude M., Olier Lucie, Piketty T. 2001 disponible en ligne http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000424/index.shtml consulté le 9 juin 2018

• Enquête annuelle sur les écoles de formation aux professions sociales, DRESS, 2015 http://drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/open-data/professions-de-sante-et-du-social/article/l-enquete-annuelle-sur-les-ecoles-de-formation-aux-professions-sociales

• Loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 MAPTAM (Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles

• La mutualisation au service des communes, des intercommunalités et de leurs Établissements, ministère de la décentralisation et de l'action publique, association des maires de France, 2015.

Périodiques

• Le travail social fait sa révolution numérique. Travail Social Actualités, Editions législatives. En ligne sur inscription http://www.editions-legislatives.fr/livre-blanc/le-travail-social-fait-sa-revolution-numerique

• Dématérialisation des services publics. Les oubliés du numérique. Lien Social n°1207 du 11 mai 2017

Articles

• Perrichet M.(2013), l'illectronisme, nouvelle grande cause nationale. Slate.fr. En ligne http://www.slate.fr/story/71745/illectronisme-illettrisme-grande-cause-nationale , consulté le 9 juin 2018

• Corbeel S. (2017), Démarches administratives : un Français sur cinq rencontre des difficultés. Dossier Familial. En ligne https://www.dossierfamilial.com/consommation/demarches-droits/demarches-administratives-un-francais-sur-cinq-rencontre-des-difficultes-84831

• Guillot P.A. et Bayer V. (2010) Penser le cadre formatif de l'étude terrain du DEIS, www.developpementsocial.fr/wp-content/uploads/2014/02/P-A-Guyot_Etude-terrain-DEIS.pdf consulté le 9 juin 2018

• Guillot N et Amato S. (2010), Les travailleurs sociaux : des chercheurs entre communication et action. Editions clinique et management n°78 EMPAN

• La prime d'activité : du pouvoir d'achat en plus pour les travailleurs modestes, dossier de presse du ministère des solidarités et de la santé, 22 décembre 2015. En ligne http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/221215_dp_prime_activite.pdf consulté le 9 juin 2018

• Tremintin J. (2001) Conduire le changement dans le secteur socio-éducatif. Lien social n°570 du 29 mars 2001. En ligne: https://www.lien-social.com/Conduire-le-changement-dans-le-secteur-socio-educatif consulté le 17 juin 2018

• Delmotte H (2006)10 questions sur les groupement de coopération. La gazette Santé Social n°6095. En ligne : http://www.gazette-sante-social.fr/6095/10-questions-sur-les-groupements-de-cooperation

• Chauvin D. (2000) La formation comme vecteur de communication : le cas d'une entreprise française de vente en cosmétique, in Delcambre P (dir) : « Communications organisationnelles : objets, pratiques, dispositifs », Presses Universitaires de Rennes.

• Jaeger M. (2009) La formation des travailleurs sociaux : nouvelles configurations, nouveaux questionnements, Cairn.info n° 152 En ligne: https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-74.htm consulté le 17 juin 2018

Ressources numériques

• Weka, site d'information juridique pour la fonction publique https://www.weka.fr/
→ e-administration: quelle place pour les collectivités territoriales. https://www.weka.fr/administration-locale/dossier-pratique/reussir-sa-communication-locale-dt47/l-e-administration-quelle-place-pour-les-collectivites-territoriales-2812/ consulté le 12 juin 2018

• Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, http://www.anlci.gouv.fr/

• Observatoire des inégalités www.inegalites.fr

• ODENORE, Observatoire des Non-recours aux droits et services https://odenore.msh-alpes.fr/

• Netpublic: plateforme du secrétariat d'État chargé du numérique pour l'accompagnement de tous au numérique: http://www.netpublic.fr/
→ plan quinquennal de lutte contre la pauvreté: http://www.netpublic.fr/2015/03/plan-quinquennal-de-lutte-contre-la-pauvrete/ consulté le 13 juin 2018

• Plateforme Coorace, fédération nationale de l'économie sociale et solidaire http://www.coorace.org/
→Création d'une plateforme contre l'exclusion sociale et la pauvreté dans le cadre de la Stratégie Europe 2020 http://www.coorace.org/actualites/cr%C3%A9ation-d%E2%80%99-plateforme-contre-l%E2%80%99exclusion-sociale-pauvret%C3%A9-dans-cadre-strat%C3%A9gie-europe consulté le 9 juin 2018

• Pour la Solidarité, think tank européen www.pourlasolidarite.eu
→Galais A. (2012). Le rôle des nouvelles technologies en matière d'inclusion sociale : une vison européenne. En ligne http://www.pourlasolidarite.eu/sites/default/files/publications/files/wp2012_03_saptic.pdf , consulté le 9 juin 2018
→Losson F. (2017). La transformation numérique dans l'Europe 2020, un puissant levier d'inclusion. En ligne http://www.pourlasolidarite.eu/sites/default/files/na-2017-numerique_inclusif.pdf , consulté le 9 juin 2018

• Wetechcare, startup sociale d'Emmaüs http://wetechcare.org/

→L’inclusion numérique : un investissement rentable, Etude réalisée par WeTechCare avec l’appui du mécénat de compétences de Capgemini Consulting, décembre 2017 http://wetechcare.org/wetechcare-a-presente-son-rapport-inclusion-numerique-un-investissement-rentable-au-secretaire-detat-charge-du-numerique/ consulté le 9 juin 2018

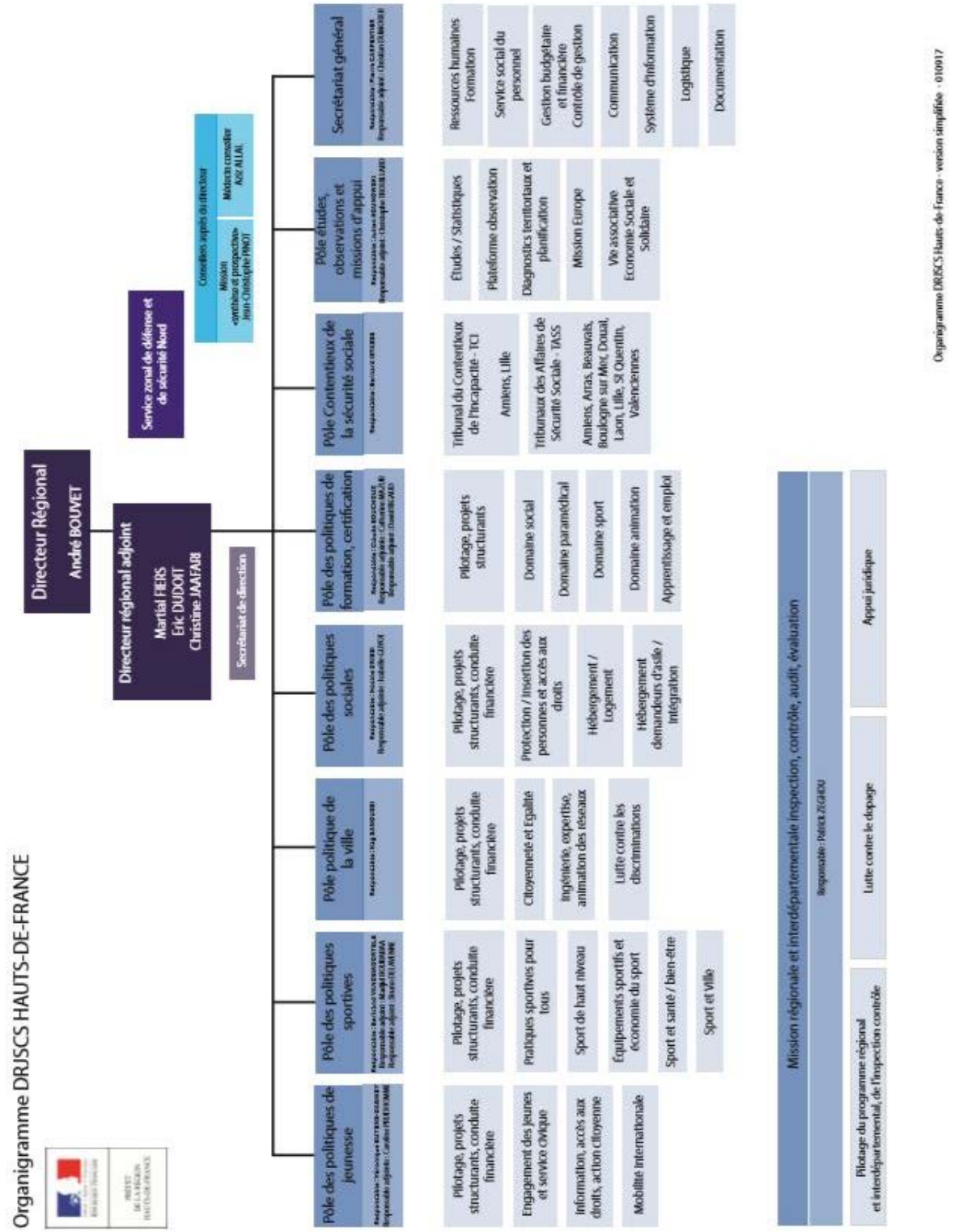
• Laboratoire de l’Agence du Numérique https://labo.societenumerique.gouv.fr/ consulté le 17 juin 2018

• Ministère de la Solidarité et de la santé http://solidarites-sante.gouv.fr/
→les métiers et diplômes du travailleur social http://solidarites-sante.gouv.fr/metiers-et-concours/les-metiers-du-travail-social/article/les-diplomes-et-formations-du-travail-social consulté le 17 juin 2018

• Site de l’Association Nationale des Assistants Sociaux (ANAS) →
→Discours d'ouverture du président de l'ANAS, Joran LE GALL journée nationale d'étude du 13 octobre 2017, "Numérique et pratiques professionnelles" https://www.anas.fr/JNE-2017-Retour-en-texte-et-en-images_a1065.html consulté le 17 juin 2018

ANNEXES

1. Organigramme DRJSCS Hauts-de-France



2. Les axes du siilab

3. Commande

Site Métropole lilloise

Formations à l'Encadrement -

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

DF2 : Etude de terrain

FICHE COMMANDE D'UNE ÉTUDE DE TERRAIN DEIS

IDENTIFICATION DE L'INSTITUTION COMMANDITAIRE

- *Nom en toutes lettres / Sigle : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale*
- *Adresse : Adresse postale : 20, square Friant. Les 4 chênes-80039 AMIENS*

Site Lille : 35, rue Boucher de Perthes 59000 Lille

NOM ET COORDONNÉES DE LA PERSONNE RÉFÉRENTE :

- *Nom / Prénom : ALLANIC Maud*
- *Téléphone : 03 20 14 42 01*
- *Adresse électronique : maud.allanic@drjscs.gouv.fr*

- *Nom / Prénom : SANSONE Adrien*
- *Téléphone : 03 20 14 42 03*
- *Adresse électronique : adrien.sansone@drjscs.gouv.fr*

THÈME DE L'ÉTUDE

Lutte contre l'illectronisme en région Hauts-de-France

Définition de l'illectronisme : néologisme, traduction de information-illiteracy, qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique. Il s'agit d'un manque ou d'une absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et la création des ressources électroniques.

NATURE DE L'ÉTUDE

(Cocher la case correspondante)

Étude prospective		Étude de faisabilité		Étude de type pré-projet	
Étude diagnostique	X	Étude de besoins		Étude d'une question sociale	
Repérage des conditions d'une évaluation interne des pratiques		Démarche d'audit social		Autre : *(à préciser)*	

CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET SITUATION-PROBLÈME À L'ORIGINE DE LA COMMANDE

Enjeux dans le domaine social :

- Difficultés pour les personnes en situation de précarité :
  - Accès à l'outil informatique / numérique => ACCESSIBILITE

- Pratique et manipulation de ces nouveaux outils => FORMATIONS
- Complexité des démarches administratives / formulaires en ligne => SIMPLIFICATION
- Illettrisme et accès à la langue

➢ Problématique : aux facultés de savoir lire, écrire, calculer et compter, s'ajoute désormais la capacité à utiliser les technologies de l'information et de la communication. Aujourd'hui pour accéder et gérer ses droits, il faut maîtriser l'outil numérique.

- Individualisation des démarches administratives
- Recours croissant au numérique
- Démarches d'accès aux droits en ligne

Tout cela pose la question des usages du numérique (capabilité) pour les personnes en grande difficulté sociale.

Objectif : connaissance des dispositifs existants, valorisation, généralisation et développement de bonnes pratiques. Cela implique dans un premier temps de réaliser un état des lieux de l'existant régional en matière de lutte contre l'illectronisme, de valoriser ces dispositifs à grande échelle (communication large auprès du réseau institutionnel et associatif Plan pauvreté de la région à travers l'élaboration et la diffusion d'un guide par exemple) et généralisation/développement de bonnes pratiques.

Mots-clés :

ATTENTES

(Préciser, et si possible hiérarchiser, les attentes par rapport à l'étude de terrain. Préciser, le cas échéant, les pistes à ne pas explorer

- Enquête auprès des travailleurs sociaux pour étudier leurs pratiques et surtout recueillir et analyser leurs besoins (donc solutions à développer) pour accompagner les personnes en situation d'illectronisme du fait de leur fragilité sociale (ils se coordonneront avec Lille 3) (point prioritaire de leur action)
- Appui au diagnostic sur les lieux d'accès et ressources dans la région pouvant être mobilisé dans la lutte contre l'illectronisme
- Enquête auprès de ces usagers en grande difficulté sociale pour étudier le point d'entrée le plus pertinent ou le plus utile (centre de distribution d'aide alimentaire ?) pour les faire entrer et accompagner par les dispositifs ou solutions de lutte contre l'illectronisme.

A noter qu'un groupe d'étudiants de Lille 3 serait également amené à travailler sur cette thématique.

DOCUMENTS QUI SERONT REMIS AUX STAGIAIRES

(Indiquer les documents institutionnels, travaux et études déjà réalisées, sur lesquels les stagiaires pourront prendre appui. Ces derniers pourront être transmis en amont, pour s'assurer de la faisabilité de l'étude)

Projet SIILAB Hauts-de-France (Programme d'investissement d'avenir) et fiches relatives à cet axe de travail
Dossier CAR
SDAASP NORD dans lequel apparait la lutte contre l'illectronisme

Rapport Terra Nova sur le numérique
Et tout autre document pertinent

PREPARATION DE L'ENQUETE DE TERRAIN

(Indiquer, le cas échéant, les professionnels, les partenaires ou les institutions qui pourront être mobilisées. Des accords de participation peuvent être joints à la commande pour s'assurer de sa faisabilité)

Référents CCAS (au moins ceux présents lors de la réunion du 10 juillet)
CAF PDC et CAF Somme
Préfecture Nord et Somme
Conseil départemental du Nord
Conseil Régional Hauts-de-France
Etablissements sociaux à cibler : exemple CHRS, pension de familles, FJT, centre de distribution d'aide alimentaire

MODALITES PRATIQUES DE L'ETUDE

(Indiquer la possibilité d'accueillir les stagiaires dans un local, de mettre à disposition des véhicules, du matériel informatique etc.)

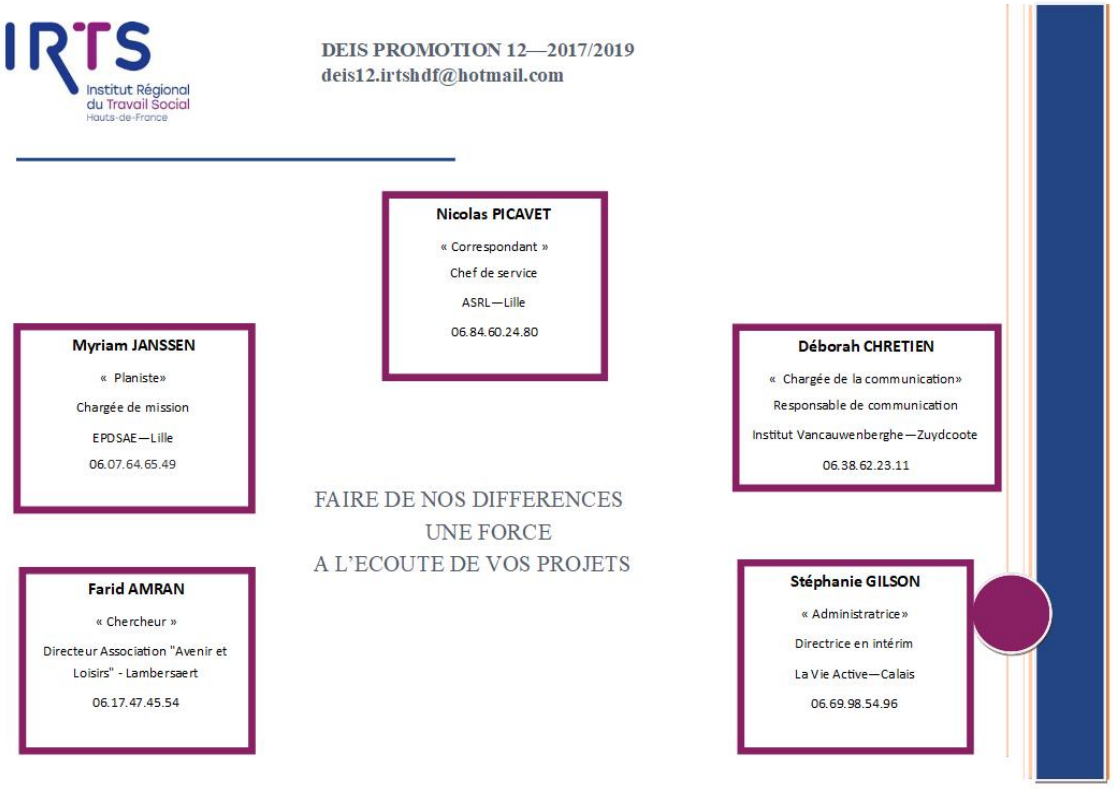
Lieu de travail : SIILAB (Rue du Boucher de Perthes, Lille). Le Lab est équipé en matériel informatique et outils numériques.

Possibilité de financement de transport (en lien avec les CCAS partenaires)

Date :……..

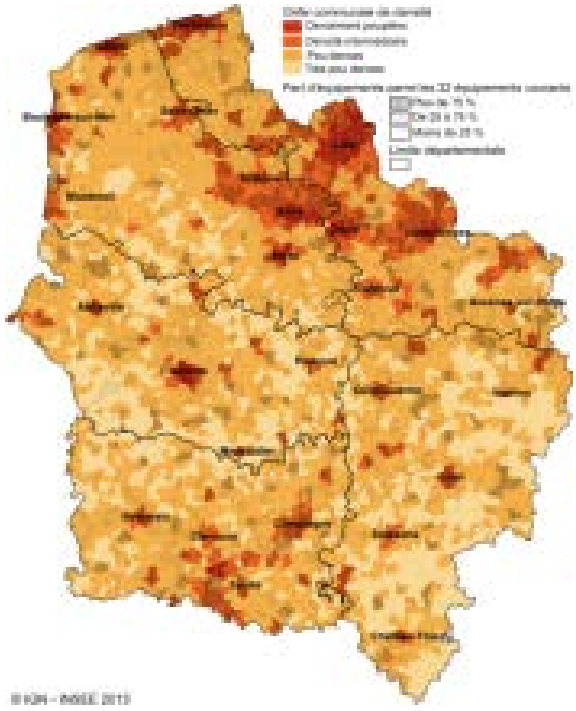
Signature du référent professionnel et cachet de la structure

4. Carte de visite

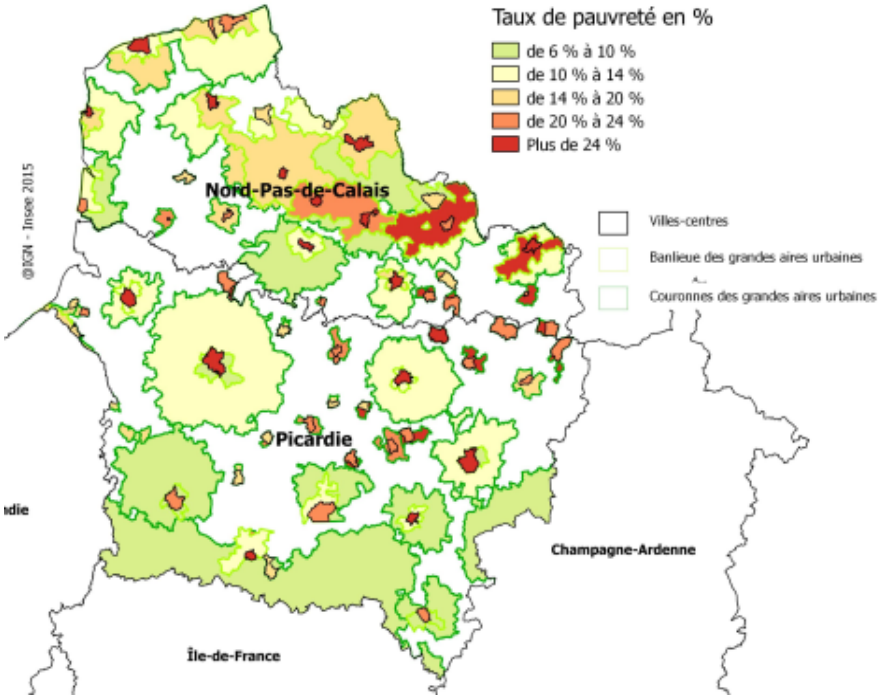


5. Définition du territoire d'investigation

Carte des Hauts-de-France / densité de population - Insee 2015



Carte des Hauts-de-France / Taux de Pauvreté - Insee 2015



6. Guide de questions pour l'entretien exploratoire

La DRJSCS des Hauts de France nous a confié une étude concernant l'impact de la transition numérique sur les pratiques des travailleurs sociaux dans le cadre des démarches administratives.

Cette étude s'inscrit dans le projet de loi « AP 2022 » portant sur la dématérialisation des démarches administratives.

La retranscription de cet entretien sera anonyme et confidentiel.

Le

Acteur interrogé :

- Nom de l'organisation / structure
- Fonction

Contexte

1. Quelle est votre définition de l'illectronisme ?

2. Quels sont les facteurs de la fracture numérique / de l'illectronisme ?
(Au nationale & au régionale)

3. D'après vous, quels sont les enjeux de la transformation numérique ?

4. Avez-vous identifié des éléments déclencheurs à l'accélération de la transition numérique ?

5. Quelle est votre représentation de l'e-administration ?

6. Quels sont les enjeux de l'e-administration ?
(Effets positifs & effets négatifs)

7. Quels sont pour vous les leviers d'actions pour accompagner cette transition numérique ?

Impact sur la structure

8. Pouvez-vous évoquer l'évolution de la transition numérique sur votre organisation ?
(Depuis quand ?, Rôle de votre organisation ? Actions menées ? Retour d'expérience ?)

9. Avez-vous mis en place des démarches de communication, sur le sujet ?
(Inscrit dans le projet associatif et/ou de service ?)

Si oui, lesquelles ?

Si non, pourquoi ?

10. Ressentez-vous un intérêt des autorités de tarification pour la question ?

Modalités de mise en œuvre

11. Au sein de votre association, qui porte la transformation numérique auprès des personnes accompagnées ?

12. **En fonction de la réponse :** Pourquoi ou pourquoi pas le travailleur social ?

13. Avez-vous actualisé les fiches de poste de vos travailleurs sociaux dans ce contexte de dématérialisation du travail social ?
    - o Oui
    - o Non, pourquoi ?

14. Le travailleur social dans son accompagnement à l'e-administration au sein de votre structure dispose-t-il de :

-Moyen matériel

- o Oui
- o Non, pourquoi ?

-Lieu adapté

- o Oui
- o Non, pourquoi ?

-Formations

- o Oui
- o Non, pourquoi ?

15. Identifiez-vous des oppositions ou freins de la part de vos travailleurs sociaux pour la question ?

7. Questionnaire à destination des travailleurs sociaux

« Et vous, avec la transition numérique ? Vous en êtes où ? »

Dans le cadre de notre Diplôme d'Etat d'Ingénierie du Social, la DRJSCS des Hauts de France et le CCAS d'Amiens, nous ont confié une étude sur l'impact de la transition numérique sur les professionnels de l'action sociale. Cette étude s'inscrit dans le cadre du SIILAB : laboratoire pour l'innovation et l'investissement social dans l'économie sociale et solidaire dans les Hauts-de-France et pour la modernisation de l'Etat. Elle s'inscrit dans le projet de loi « AP 2022 » portant sur la dématérialisation des démarches administratives (le tout numérique d'ici mai 2022).

L'objectif de cette étude est d'apporter des réponses adaptées et innovantes à vos besoins, facilitant ainsi l'accompagnement de vos publics à la transition numérique.

Dans ce cadre, nous souhaitons recueillir votre témoignage.

Ce questionnaire est strictement anonyme et confidentiel. Il s'adresse à un travailleur social accompagnant des personnes en situation de précarité, avec un risque de non recours aux droits, dans **leurs démarches administratives.**

Type de structure :
Administration ☐
Accompagnement milieu ouvert ☐
Etablissement hébergement ☐
Autre :

Nom de la structure :
Ville :

Métier occupé :

Dernier diplôme : Année d'obtention :

Accompagnez-vous des personnes en situation de précarité sociale dans leurs démarches administratives :

Oui ☐ Non ☐

1. Vos fiches de postes intègrent-elles ?
   En mission : l'accompagnement aux démarches administratives
   Oui ☐ Non ☐ ☐ Je ne sais pas
   En compétences : l'utilisation du numérique dans vos pratiques d'accompagnement des bénéficiaires

   Oui ☐ Non ☐ ☐ Je ne sais pas

   En connaissances

   - La connaissance de l'outil informatique

   Oui ☐ Non ☐ ☐ Je ne sais pas

   - La veille des évolutions des nouvelles technologies du numérique impactant vos pratiques d'accompagnement des bénéficiaires

   Oui ☐ Non ☐ ☐ Je ne sais pas

2. Au sein de votre structure, pour l'accompagnement des personnes en situation de précarité sociale dans les démarches e-administration, disposez-vous:

   Un lieu ? Polyvalent ☐ spécifique ☐
   non ☐
   Ordinateur fixe Oui ☐ Non ☐

   Un ordinateur portable/tablette Oui ☐ Non ☐

   D'un accès à Internet Oui ☐ Non ☐

3. Majoritairement, l'équipement que vous utilisez est :
   ☐ Mis à disposition par l'organisme pour le professionnel

   ☐ Mis à disposition de l'organisme pour la personne accompagnée

   ☐ Personnel

   ☐ Matériel de la personne accompagnée

4. Ressentez-vous des difficultés dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité sociale pour leurs démarches e-administratives via le numérique en termes matériel ?

   Oui ☐ Non ☐

5. Connaissez-vous les ressources au sein de votre structure dans l'accompagnement aux démarches e-administratives de votre public ?
   Oui ☐ Non ☐
   Si oui, utilisez-vous ces ressources ?

   ☐ Pour réorienter les personnes accompagnées

   ☐ J'accompagne la personne auprès du collaborateur

   ☐ Pour solliciter un appui technique

   ☐ Autre, précisez

   Si non, pourquoi ?

   ☐ Par manque de temps

   ☐ Peur d'un jugement de valeur

   ☐ Je me débrouille autrement

   ☐ Autre, précisez

6. Connaissez-vous les ressources de votre territoire dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité sociale pour leurs démarches e-administratives ?
   Oui ☐ Non ☐

   Si oui, utilisez-vous ces ressources ?

   ☐ Pour réorienter les personnes accompagnées

   ☐ J'accompagne la personne auprès du partenaire

   ☐ Pour solliciter un appui technique (aide à la compréhension/ à la saisie des données)

   ☐ Pour accéder à du matériel

   ☐ Autre, précisez

   Si non, pourquoi ?

   ☐ Eloignement géographique des ressources

   ☐ Non adapté au public que j'accompagne

   ☐ Par manque de temps

   ☐ Je me débrouille autrement

   ☐ Autre, précisez

7. Etes-vous informé du passage au tout numérique dans l'accompagnement aux démarches e-administration ?
   Oui ☐ Non ☐

8. Pensez-vous qu'une information/communication nationale ou régionale doit être mise en place ?
   Oui ☐ Non ☐

   Si oui, sous quelle forme ?

9. Dans vos pratiques d'accompagnement, identifiez-vous des freins au passage au tout numérique dans les démarches administratives ?
   Oui ☐ Non ☐

   Si oui lesquels ?

   ☐ Sécurisation des données

   ☐ Peur de l'erreur

   ☐ Dématérialisation

   ☐ Complexité de l'accessibilité aux plateformes

   ☐ Complexité des formulaires

   ☐ Autre

10. Avez-vous connaissance de projets innovants pour accompagner les personnes à l'autonomie dans le cadre de l'e-administration ?
    Oui ☐ Non ☐

    Si oui, lesquels ?

11. Sensibilisez-vous votre public au passage au tout numérique ?
    Oui ☐ Non ☐

12. Sensibilisez-vous vos collaborateurs et partenaires au passage au tout numérique ?
    Oui ☐ Non ☐

13. Quelle est votre représentation des démarches e-administratives dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité sociale ?

☐ Un outil indispensable

☐ Un frein

☐ Un outil parmi d'autres

☐ Autre, précisez :

14. L'accompagnement de la personne par le numérique s'inscrit-il dans le projet?

☐ Associatif

☐ Service / pédagogique

☐ Non

☐ Je ne sais pas

15. Majoritairement, quel est votre pratique d'accompagnement à l'e-administratif ?

☐ A la place de la personne, pourquoi ?

☐ Avec la personne, comment ?

16. Ressentez-vous des difficultés dans l'accompagnement des démarches e-administratives en termes d'outils pédagogiques (support explicatif à visée des usagers)?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, lesquels

17. Avez-vous déjà souhaité mettre ou mis en place des projets d'accompagnement aux démarches e-administratives au sein de votre structure ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, lesquels

Si non, pourquoi ?

18. Le passage à l'e-administration a-t-il modifié votre relation aux personnes en situation de précarité sociale ?

☐ Si oui, en quoi ?

☐ Sinon, pourquoi ?

19. Le passage à l'e-administration a-t-il modifié vos pratiques d'accompagnement des personnes en situation de précarité sociale ?
☐ Si oui, En quoi ?

☐ Sinon, pourquoi ?

20. Pensez-vous qu'une « personne ressource numérique » soit aidant dans l'accompagnement de vos usagers ?

Oui ☐ Non ☐

21. Pensez-vous qu'une formation aux démarches e-administratives doit compléter les référentiels de formations dans un volet compétences numériques ?
Oui ☐ Non ☐

22. Seriez-vous intéressé·e par une formation ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, quels seraient vos besoins ?

23. Ressentez-vous des difficultés dans l'accompagnement des démarches e-administratives en termes de compétences techniques ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, précisez ?

24. Avez-vous bénéficié d'une formation au numérique en lien avec l'e-administration ?

☐ Oui dans le cadre d'une formation initiale

☐ Oui dans le cadre d'une formation continue

☐ à votre demande
☐ à la demande de l'employeur

☐ Non

25. Ressentez-vous des difficultés dans l'accompagnement des démarches e-administratives en terme de transmission (savoir-faire) à l'usager ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui lesquelles ?

Si non, précisez :

26. Ressentez-vous des difficultés dans l'accompagnement à l'appropriation (savoir-faire faire) des démarches e-administratives ?
Oui ☐ Non ☐

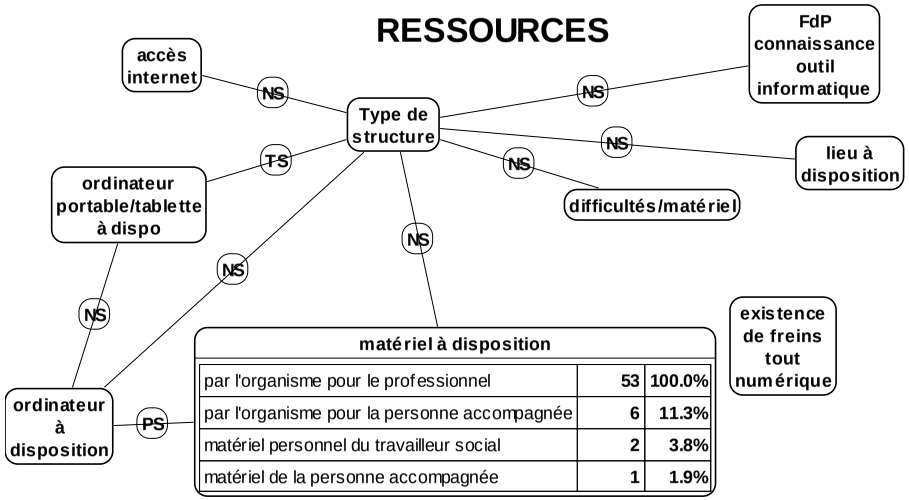
27. Quels sont vos attentes pour mieux accompagner la personne à l'e-administration ?

28. Avant ce questionnaire, aviez-vous entendu parler de :
☐ L'illectronisme
☐ L'illettrisme numérique
☐ Inclusion numérique
☐ Aucune des 3 notions

Merci à vous pour votre collaboration à cette étude.

Cordialement,

Les étudiants de la formation DEIS.



matériel à disposition / ordinateur à disposition

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
par l'organisme pour le professionnel	**38**	**61.3%**	**15**	**24.2%**	**53**	**85.5%**
par l'organisme pour la personne accompagnée	**6**	**9.7%**	**0**	**0.0%**	**6**	**9.7%**
matériel personnel du travailleur social	**2**	**3.2%**	**0**	**0.0%**	**2**	**3.2%**
matériel de la personne accompagnée	**0**	**0.0%**	**1**	**1.6%**	**1**	**1.6%**
Total	**46**	**74.2%**	**16**	**25.8%**	**62**	**100.0%**

FdP connaissance outil informatique / Type de structure

	oui		non		je ne sais pas		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**11**	**84.6%**	**2**	**15.4%**	**0**	**0.0%**	**13**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**8**	**72.7%**	**1**	**9.1%**	**2**	**18.2%**	**11**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**4**	**80.0%**	**1**	**20.0%**	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**
Total	**23**	**79.3%**	**4**	**13.8%**	**2**	**6.9%**	**29**	**100.0%**

Type de structure / difficultés/matériel

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**12**	**57.1%**	**9**	**42.9%**	**21**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**10**	**58.8%**	**7**	**41.2%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**9**	**60.0%**	**6**	**40.0%**	**15**	**100.0%**
Total	**31**	**58.5%**	**22**	**41.5%**	**53**	**100.0%**

Type de structure / lieu à disposition

	administration		établissement d'hébergement		accompagnement ouvert		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
polyvalent	**1**	**5.0%**	**3**	**17.6%**	**4**	**28.6%**	**8**	**15.7%**
spécifique	**14**	**70.0%**	**8**	**47.1%**	**8**	**57.1%**	**30**	**58.8%**
non	**5**	**25.0%**	**6**	**35.3%**	**2**	**14.3%**	**13**	**25.5%**
Total	**20**	**100.0%**	**17**	**100.0%**	**14**	**100.0%**	**51**	**100.0%**

Type de structure / ordinateur à disposition

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**16**	**76.2%**	**5**	**23.8%**	**21**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**11**	**64.7%**	**6**	**35.3%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**11**	**73.3%**	**4**	**26.7%**	**15**	**100.0%**
Total	**38**	**71.7%**	**15**	**28.3%**	**53**	**100.0%**

Type de structure / ordinateur portable/tablette à dispo

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	17	81.0%	4	19.0%	21	100.0%
établissement d'hébergement	4	23.5%	13	76.5%	17	100.0%
accompagnement ouvert	8	53.3%	7	46.7%	15	100.0%
Total	**29**	**54.7%**	**24**	**45.3%**	**53**	**100.0%**

ordinateur à disposition / ordinateur portable/tablette à dispo

	oui	non	Total
ordinateur à disposition	38	15	53
ordinateur portable/tablette à dispo	29	24	53
Total	**67**	**39**	**106**

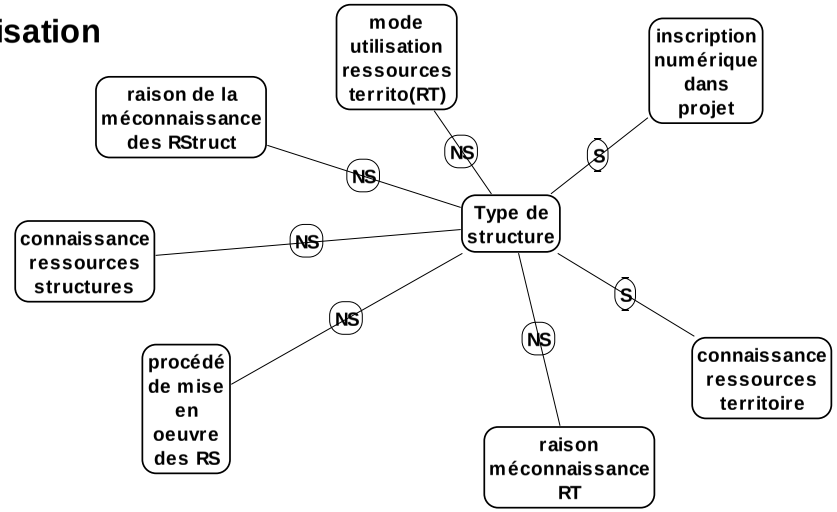
accès internet / métier

	oui	non	Total
AES	0	0	0
ME	4	1	5
TISF	0	0	0
ETS	0	0	0
ES	3	0	3
ASS	16	1	17
CESF	8	0	8
autre	0	0	0
Animateur	0	0	0
Infirmier	0	0	0
MJPM	0	0	0
SMS	0	0	0
Total	**31**	**2**	**33**

Type de structure / matériel à disposition

	administration		établissement d'hébergement		accompa gnement ouvert		Type de stru	
	N	%	N	%	N	%	N	%
par l'organisme pour le professionnel	21	80.8%	17	85.0%	15	93.8%	53	85.5%
par l'organisme pour la personne accompagnée	3	11.5%	2	10.0%	1	6.3%	6	9.7%
matériel personnel du travailleur social	1	3.8%	1	5.0%	0	0.0%	2	3.2%
matériel de la personne accompagnée	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%
matériel à disposition	**26**	**100.0%**	**20**	**100.0%**	**16**	**100.0%**	**62**	**100.0%**
Sécurisation des données	8	13.6%	5	11.6%	9	20.0%	22	15.0%
Peur de l'erreur	12	20.3%	8	18.6%	6	13.3%	26	17.7%
Dématérialisation	10	16.9%	7	16.3%	9	20.0%	26	17.7%
Complexité de l'accessibilité aux plateformes	13	22.0%	8	18.6%	11	24.4%	32	21.8%
Complexité des formulaires	11	18.6%	8	18.6%	9	20.0%	28	19.0%
autres	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	0.7%
illectronisme	1	1.7%	1	2.3%	0	0.0%	2	1.4%
problème reseaux / connexion	0	0.0%	1	2.3%	1	2.2%	2	1.4%
manque de formation	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
manque de matériel	0	0.0%	2	4.7%	0	0.0%	2	1.4%
age de l'usager	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	0.7%
manque d'interlocuteur	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	0.7%
difficultés comprehension usager	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
problématique financière /accès aux outils	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
peur de l'outil	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
manque de confiance usager	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
types de freins au tout numérique	**59**	**100.0%**	**43**	**100.0%**	**45**	**100.0%**	**147**	**100.0%**

mutualisation



Type de structure / inscription numérique dans projet

	administration		établissement d'hébergement		accompagnement ouvert		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
associatif	**3**	**13.0%**	**1**	**5.6%**	**1**	**6.7%**	**5**	**8.9%**
service/pédagogique	**8**	**34.8%**	**3**	**16.7%**	**1**	**6.7%**	**12**	**21.4%**
non	**2**	**8.7%**	**4**	**22.2%**	**8**	**53.3%**	**14**	**25.0%**
je ne sais pas	**10**	**43.5%**	**10**	**55.6%**	**5**	**33.3%**	**25**	**44.6%**
Total	**23**	**100.0%**	**18**	**100.0%**	**15**	**100.0%**	**56**	**100.0%**

Type de structure / connaissance ressources structures

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**11**	**55.0%**	**9**	**45.0%**	**20**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**10**	**58.8%**	**7**	**41.2%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**10**	**83.3%**	**2**	**16.7%**	**12**	**100.0%**
Total	**31**	**63.3%**	**18**	**36.7%**	**49**	**100.0%**

Type de structure / raison de la méconnaissance des RStruct

	Par manque de temps		Peur d'un jugement de valeur		Je me débrouille autrement		autre		pas de ressources		hors de mes missions		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**2**	**28.6%**	**0**	**0.0%**	**3**	**42.9%**	**0**	**0.0%**	**2**	**28.6%**	**0**	**0.0%**	**7**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**2**	**22.2%**	**0**	**0.0%**	**4**	**44.4%**	**0**	**0.0%**	**3**	**33.3%**	**0**	**0.0%**	**9**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**50.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**50.0%**	**0**	**0.0%**	**2**	**100.0%**
Total	**4**	**22.2%**	**0**	**0.0%**	**8**	**44.4%**	**0**	**0.0%**	**6**	**33.3%**	**0**	**0.0%**	**18**	**100.0%**

Type de structure / procédé de mise en oeuvre des RS

	Pour réorienter les personnes accompagnées		J'accompagne la personne auprès du collaborateur		Pour solliciter un appui technique		autre		Aide directe avec utilisation des ressources internes		Mise à disposition de matériel		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**9**	**56.3%**	**3**	**18.8%**	**3**	**18.8%**	**0**	**0.0%**	**1**	**6.3%**	**0**	**0.0%**	**16**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**6**	**40.0%**	**3**	**20.0%**	**4**	**26.7%**	**1**	**6.7%**	**0**	**0.0%**	**1**	**6.7%**	**15**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**6**	**40.0%**	**6**	**40.0%**	**2**	**13.3%**	**0**	**0.0%**	**1**	**6.7%**	**0**	**0.0%**	**15**	**100.0%**
Total	**21**	**45.7%**	**12**	**26.1%**	**9**	**19.6%**	**1**	**2.2%**	**2**	**4.3%**	**1**	**2.2%**	**46**	**100.0%**

Type de structure / connaissance ressources territoire

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**15**	**71.4%**	**6**	**28.6%**	**21**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**12**	**70.6%**	**5**	**29.4%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**4**	**26.7%**	**11**	**73.3%**	**15**	**100.0%**
Total	**31**	**58.5%**	**22**	**41.5%**	**53**	**100.0%**

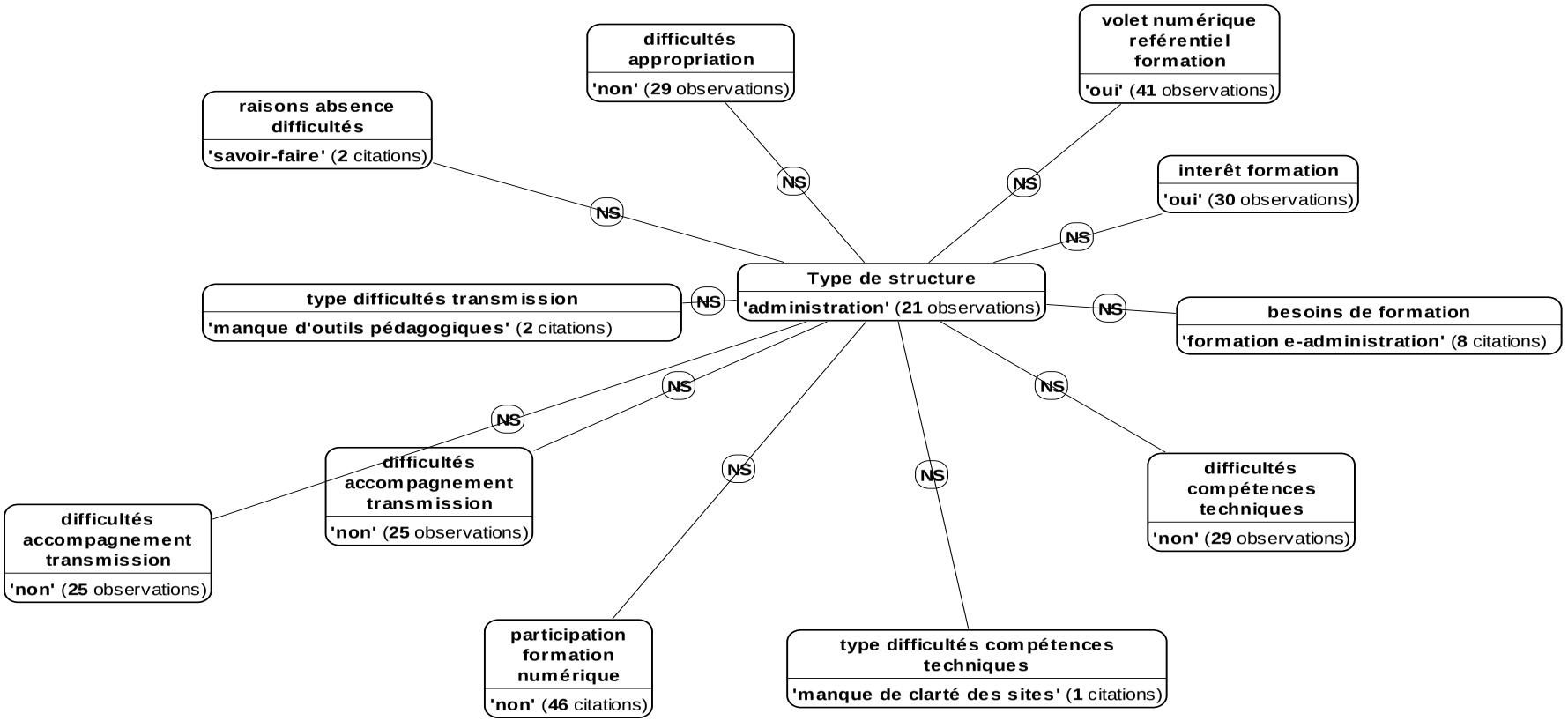
Type de structure / mode utilisation ressources territo(RT)

	Pour réorienter les personnes accompagnées		J'accompagne la personne auprès du partenaire		Pour solliciter un appui technique		Pour accéder à du matériel		autre		accès à l'autonomie		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**12**	**40.0%**	**4**	**13.3%**	**4**	**13.3%**	**9**	**30.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**3.3%**	**30**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**11**	**39.3%**	**8**	**28.6%**	**5**	**17.9%**	**4**	**14.3%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**28**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**2**	**40.0%**	**3**	**60.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**
Total	**25**	**39.7%**	**15**	**23.8%**	**9**	**14.3%**	**13**	**20.6%**	**0**	**0.0%**	**1**	**1.6%**	**63**	**100.0%**

Type de structure / raison méconnaissance RT

	Eloignement géographique des ressources		Non adapté au public que j'accompagne		Par manque de temps		Je me débrouille autrement		autre		manque d'informations		hors de mes missions		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**0**	**0.0%**	**3**	**50.0%**	**2**	**33.3%**	**1**	**16.7%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**6**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**0**	**0.0%**	**1**	**20.0%**	**2**	**40.0%**	**2**	**40.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**1**	**11.1%**	**1**	**11.1%**	**1**	**11.1%**	**3**	**33.3%**	**0**	**0.0%**	**3**	**33.3%**	**0**	**0.0%**	**9**	**100.0%**
Total	**1**	**5.0%**	**5**	**25.0%**	**5**	**25.0%**	**6**	**30.0%**	**0**	**0.0%**	**3**	**15.0%**	**0**	**0.0%**	**20**	**100.0%**

Formation



volet numérique référentiel formation / Type de structure

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**15**	**78.9%**	**4**	**21.1%**	**19**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**14**	**82.4%**	**3**	**17.6%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**12**	**80.0%**	**3**	**20.0%**	**15**	**100.0%**
Total	**41**	**80.4%**	**10**	**19.6%**	**51**	**100.0%**

difficultés appropriation / Type de structure

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**7**	**36.8%**	**12**	**63.2%**	**19**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**7**	**43.8%**	**9**	**56.3%**	**16**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**4**	**33.3%**	**8**	**66.7%**	**12**	**100.0%**
Total	**18**	**38.3%**	**29**	**61.7%**	**47**	**100.0%**

interêt formation / Type de structure

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**10**	**47.6%**	**11**	**52.4%**	**21**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**9**	**52.9%**	**8**	**47.1%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**11**	**73.3%**	**4**	**26.7%**	**15**	**100.0%**
Total	**30**	**56.6%**	**23**	**43.4%**	**53**	**100.0%**

Type de structure / type difficultés compétences techniques

	administration		établissement d'hébergement		accompa gnement ouvert		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
manque de formation	**0**		**0**		**0**		**0**	**100.0%**
ce n'est pas mon métier	**0**		**0**		**0**		**0**	**100.0%**
peur de l'erreur	**0**		**0**		**0**		**0**	**100.0%**
manque de clarté des sites	**1**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**
manque de connaissance des existants	**1**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**
Total	**2**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**2**	**100.0%**

Type de structure / raisons absence difficultés

	administration		établissement d'hébergement		accompa gnement ouvert		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
savoir-faire	**1**	**50.0%**	**1**	**50.0%**	**0**	**0.0%**	**2**	**100.0%**
redondance / toujours les mêmes sites	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**
l'accompagnement prime, l'outil n'est qu'un moyen	**1**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**
Total	**2**	**50.0%**	**2**	**50.0%**	**0**	**0.0%**	**4**	**100.0%**

Type de structure / participation formation numérique

	administration		établissement d'hébergement		accompa gnement ouvert		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
oui, dans le cadre d'une formation initiale	**1**	**25.0%**	**1**	**25.0%**	**2**	**50.0%**	**4**	**100.0%**
oui dans le cadre d'une formation continue à votre demande	**2**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**2**	**100.0%**
oui dans le cadre d'une formation continue à la demande de l'employeur	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**
non	**18**	**39.1%**	**16**	**34.8%**	**12**	**26.1%**	**46**	**100.0%**
Total	**21**	**39.6%**	**17**	**32.1%**	**15**	**28.3%**	**53**	**100.0%**

Type de structure / difficultés compétences techniques

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**7**	**36.8%**	**12**	**63.2%**	**19**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**7**	**41.2%**	**10**	**58.8%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**5**	**41.7%**	**7**	**58.3%**	**12**	**100.0%**
Total	**19**	**39.6%**	**29**	**60.4%**	**48**	**100.0%**

Type de structure / difficultés accompagnement transmission

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	**11**	**57.9%**	**8**	**42.1%**	**19**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**7**	**41.2%**	**10**	**58.8%**	**17**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**5**	**41.7%**	**7**	**58.3%**	**12**	**100.0%**
Total	**23**	**47.9%**	**25**	**52.1%**	**48**	**100.0%**

besoins de formation / Type de structure

	formation e-administration		formations aux logiciels		formations / informations des existants		utilisation de l'outil		reglementation (CNIL etc...)		formation internet		bureautiques		pédagogie de l'accompagnement		formation sur les changements		nouvelles technologies		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**1**	**12.5%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**1**	**12.5%**	**2**	**25.0%**	**2**	**25.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**8**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**4**	**50.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**1**	**12.5%**	**1**	**12.5%**	**0**	**0.0%**	**8**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**3**	**42.9%**	**0**	**0.0%**	**2**	**28.6%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**14.3%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**14.3%**	**7**	**100.0%**
Total	**8**	**34.8%**	**0**	**0.0%**	**4**	**17.4%**	**1**	**4.3%**	**2**	**8.7%**	**2**	**8.7%**	**2**	**8.7%**	**2**	**8.7%**	**1**	**4.3%**	**1**	**4.3%**	**23**	**100.0%**

Type de structure / type difficultés transmission

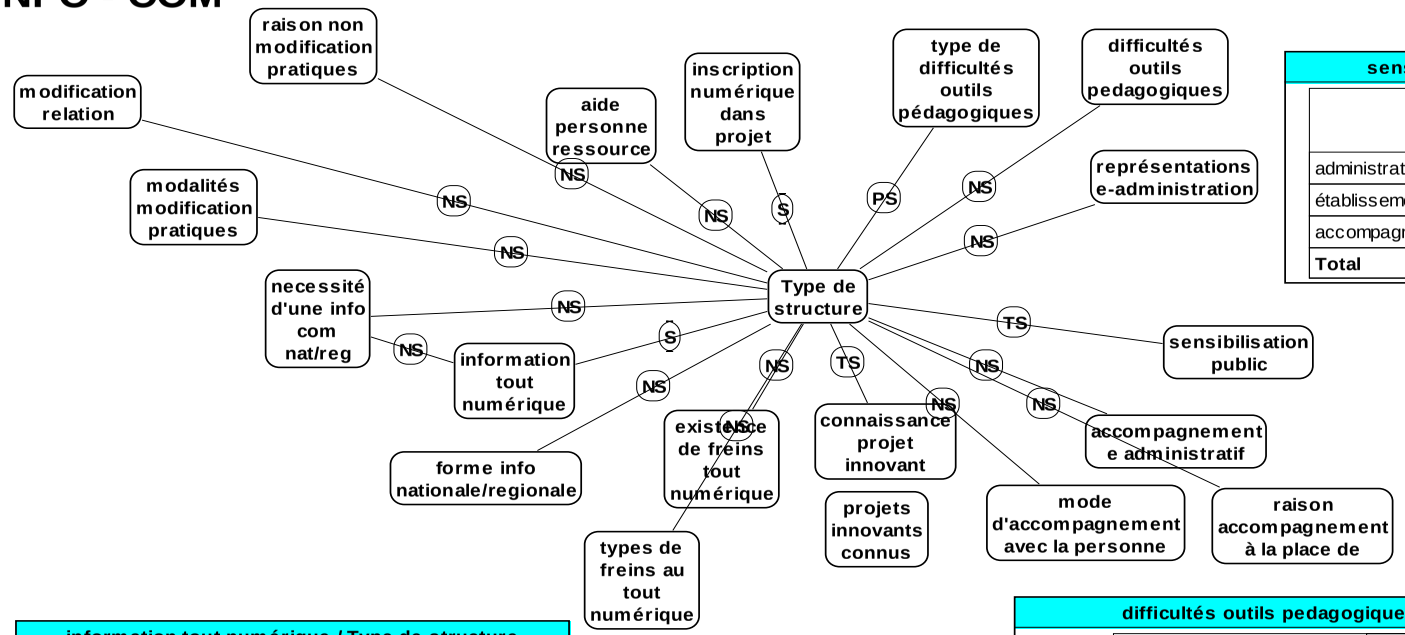
	manque de maîtrise	ce n'est pas mon métier	manque de formation	complexité lié à la confidentiliaté (mot de passe)	manque de temps	manque d'outils pédagogiques	nous n'avons pas eu de formation	niveau de compréhension de l'usager	manque de motivation de l'usager	illectronisme et isolement	manque de compétences du TS	peur des répercussions pour l'usager	Total
administration	**0.0%**	**16.7%**	**16.7%**	**16.7%**	**0.0%**	**16.7%**	**0.0%**	**16.7%**	**16.7%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**25.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**25.0%**	**25.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**25.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**50.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**50.0%**	**0.0%**	**100.0%**
Total	**8.3%**	**8.3%**	**8.3%**	**8.3%**	**8.3%**	**16.7%**	**0.0%**	**16.7%**	**8.3%**	**8.3%**	**8.3%**	**0.0%**	**100.0%**

participation formation numérique

'non' (**46** citations)

oui, dans le cadre d'une formation initiale	**4**	**7.5%**
oui dans le cadre d'une formation continue à votre demande	**2**	**3.8%**
oui dans le cadre d'une formation continue à la demande de l'employeur	**1**	**1.9%**
non	**46**	**86.8%**

INFO - COM



sensibilisation public / Type de structure

	oui		non	
	N	%	N	%
administration	15	78.9%	4	21.1%
établissement d'hébergement	8	47.1%	9	52.9%
accompagnement ouvert	1	6.7%	14	93.3%
Total	**24**	**47.1%**	**27**	**52.9%**

information tout numérique / Type de structure

	oui		non	
	N	%	N	%
administration	**16**	**76.2%**	**5**	**23.8%**
établissement d'hébergement	**6**	**35.3%**	**11**	**64.7%**
accompagnement ouvert	**7**	**46.7%**	**8**	**53.3%**

difficultés outils pedagogiques / Type de structure

	oui		non	
	N	%	N	%
administration	**10**	**55.6%**	**8**	**44.4%**
établissement d'hébergement	**10**	**58.8%**	**7**	**41.2%**
accompagnement ouvert	**4**	**28.6%**	**10**	**71.4%**
Total	**24**	**49.0%**	**25**	**51.0%**

type de difficultés outils pédagogiques / Type de structure

	difficulté de comprehension		absence de myen humain		manque de support éducatif		manque de matériel pour former		manque d'habitude		confidentialité (mot de passe)		illectronisme des usagers		pas d'accès au réseau / internet		manque lieux équipés pour plusieurs personnes		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**1**	**12.5%**	**1**	**12.5%**	**2**	**25.0%**	**3**	**37.5%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**8**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**1**	**20.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**20.0%**	**1**	**20.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**2**	**40.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**100.0%**
Total	**2**	**14.3%**	**1**	**7.1%**	**3**	**21.4%**	**4**	**28.6%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**2**	**14.3%**	**1**	**7.1%**	**1**	**7.1%**	**14**	**100.0%**

représentations e-administration / Type de structure

	un outil indispensable		un frein		un outil parmi d'autres		autre		un outil qui malheureusement remplace l'interlocuteur direct		un outil difficile		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**9**	**32.1%**	**11**	**39.3%**	**8**	**28.6%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**28**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**10**	**41.7%**	**7**	**29.2%**	**6**	**25.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**4.2%**	**0**	**0.0%**	**24**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**6**	**30.0%**	**6**	**30.0%**	**7**	**35.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**5.0%**	**20**	**100.0%**
Total	**25**	**34.7%**	**24**	**33.3%**	**21**	**29.2%**	**0**	**0.0%**	**1**	**1.4%**	**1**	**1.4%**	**72**	**100.0%**

accompagnement e administratif / Type de structure

	à la place de la personne		avec la personne		**Total**	
	N	%	N	%	N	%
administration	**6**	**26.1%**	**17**	**73.9%**	**23**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**5**	**27.8%**	**13**	**72.2%**	**18**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**9**	**50.0%**	**9**	**50.0%**	**18**	**100.0%**
Total	**20**	**33.9%**	**39**	**66.1%**	**59**	**100.0%**

Type de structure / raison accompagnement à la place de

	peur de l'usager		illectronisme		manque de temps		manque de moyens humains		précarité sociale de la personne		manque de matériel		manque de réseaux/ connexion		trop d'information à saisir		problème de compréhension de l'usager		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	**1**	**12.5%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**2**	**25.0%**	**2**	**25.0%**	**0**	**0.0%**	**1**	**12.5%**	**8**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**0**	**0.0%**	**1**	**14.3%**	**2**	**28.6%**	**2**	**28.6%**	**0**	**0.0%**	**1**	**14.3%**	**0**	**0.0%**	**1**	**14.3%**	**0**	**0.0%**	**7**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**0**	**0.0%**	**2**	**33.3%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**3**	**50.0%**	**1**	**16.7%**	**0**	**0.0%**	**0**	**0.0%**	**6**	**100.0%**
Total	**1**	**4.8%**	**3**	**14.3%**	**3**	**14.3%**	**2**	**9.5%**	**1**	**4.8%**	**6**	**28.6%**	**3**	**14.3%**	**1**	**4.8%**	**1**	**4.8%**	**21**	**100.0%**

Type de structure / mode d'accompagnement avec la personne

	diminution des craintes de l'usager face au numérique	manipulation par l'usager en présence du TS	manipulation du TS avec l'usager à coté pour lui montrer	mise à dispo de procédures	mise à disposition de matériel dans la structure	orientation vers autre organisme	en l'aidant à se familiariser avec l'outil	en lui expliquant par téléphone	apprentissage	actions collectives sensibilisation aux outils	action individuelle	**Total**
administration	**6.7%**	**46.7%**	**13.3%**	**0.0%**	**6.7%**	**6.7%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**13.3%**	**6.7%**	**100.0%**
établissement d'hébergement	**0.0%**	**28.6%**	**14.3%**	**0.0%**	**28.6%**	**0.0%**	**14.3%**	**0.0%**	**14.3%**	**0.0%**	**0.0%**	**100.0%**
accompagnement ouvert	**0.0%**	**16.7%**	**0.0%**	**0.0%**	**16.7%**	**16.7%**	**16.7%**	**16.7%**	**16.7%**	**0.0%**	**0.0%**	**100.0%**
Total	**3.6%**	**35.7%**	**10.7%**	**0.0%**	**14.3%**	**7.1%**	**7.1%**	**3.6%**	**7.1%**	**7.1%**	**3.6%**	**100.0%**

connaissance projet innovant / Type de structure

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	13	61.9%	8	38.1%	21	100.0%
établissement d'hébergement	0	0.0%	17	100.0%	17	100.0%
accompagnement ouvert	0	0.0%	15	100.0%	15	100.0%
Total	13	24.5%	40	75.5%	53	100.0%

Type de structure / types de freins au tout numérique

	Sécurisation des données	Peur de l'erreur	Dématérialisation	Complexité de l'accessibilité aux plateformes	Complexité des formulaires	autres	illectronisme	problème reseaux / connexion	manque de formation	manque de matériel	age de l'usager	manque d'interlocuteur	difficultés compréhension usager	problématique financière /accès aux outils	peur de l'outil	manque de confiance usager	Total
administration	13.6%	20.3%	16.9%	22.0%	18.6%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%	100.0%
établissement d'hébergement	11.6%	18.6%	16.3%	18.6%	18.6%	2.3%	2.3%	2.3%	0.0%	4.7%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
accompagnement ouvert	20.0%	13.3%	20.0%	24.4%	20.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	15.0%	17.7%	17.7%	21.8%	19.0%	0.7%	1.4%	1.4%	0.0%	1.4%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	100.0%

Type de structure / forme info nationale/regionale

	Campagne informations grand public par média		campagne informations grand public flyers...		Cartographie de l'existant		Informations aux établissements		Informations de proximité / interlocuteur direct		formations		réunions publiques		information de l'ensemble des acteurs locaux		prise en compte collective et globale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administration	3	30.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	20.0%	1	10.0%	1	10.0%	1	10.0%
établissement d'hébergement	5	45.5%	4	36.4%	1	9.1%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
accompagnement ouvert	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	10	40.0%	7	28.0%	1	4.0%	1	4.0%	1	4.0%	2	8.0%	1	4.0%	1	4.0%	1	4.0%

modification relation / Type de structure

<taper ici la description>

	oui		non		Total	
	N	%	N	%	N	%
administration	10	50.0%	10	50.0%	20	100.0%
établissement d'hébergement	6	37.5%	10	62.5%	16	100.0%
accompagnement ouvert	4	26.7%	11	73.3%	15	100.0%
Total	20	39.2%	31	60.8%	51	100.0%

inscription numérique dans projet / Type de structure

	administration	établissement d'hébergement	accompagnement ouvert
associatif	3	1	1
service/pédagogique	8	3	1
non	2	4	8
je ne sais pas	10	10	5

9. Fiches actions

DEIS 12

Promotion 17/19

Intitulé de l'action : Plateforme E·administrative

<table>
<tr><td> </td><td>Rappel de la problématique identifiée</td><td>Le problème de la compréhension et de la maîtrise de l'e·administration, des apports aux usages, des conditions de leur utilisation impactent le travailleur social dans ses pratiques d'accompagnement et peut limiter l'efficacité de son action.</td></tr>
<tr><td> </td><td>Objectif stratégique</td><td>Produire un contenu e·administratif unique spécifique aux pratiques d'accompagnement du travailleur social</td></tr>
<tr><td> </td><td>Objectifs opérationnels</td><td>-Centralisation des démarches
-Mieux définir usage et conditions d'utilisation de l'e·administration pour le travailleur social.
-Clarification de l'accès à l'information pour le travailleur social en donnant les moyens de la transparence de la technique
-Opérationnalité du travail en réseau
-Sécurisation des données personnelles de la personne en situation de précarité sociale
-Enrichissement du suivi administratif des personnes en situation de précarité sociale
-Réassurance du travailleur social dans sa pratique</td></tr>
<tr><td> </td><td>Mise en œuvre</td><td>Création d'un groupe de pilotage sur les Hauts de France
Définir une charte d'usages de l'e·administration définissant le rôle et pouvoir (de saisie de données) de chaque travailleur social en fonction l'établissement/administration qui l'emploie
<table>
<tr><td>Plateforme E·administrative</td><td>Site administratif virtuel</td></tr>
<tr><td>Modélisation test de la plateforme e·administrative
Test du modèle
Création de la plateforme e·administrative
Duplication nationale</td><td>Création de site administratif virtuel pour simuler les démarches en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td> </td><td>Moyens</td><td>Financement publics
Financement de l'Union européenne
Nouvelles sources de financement (organismes publiques et privées)</td></tr>
<tr><td> </td><td>Pilotage</td><td>DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3</td></tr>
</table>

	Personnes ressources	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3 Etudiant/professionnel DEIS 12 Représentants des administrations Représentants des ESSMS Travailleurs sociaux Représentant de la CNIL ou DPO (Data Protection Officer) Créateur/designer Intervenant FALC (Facile à lire et à comprendre) Personne en situation de précarité sociale
	Public concerné	Travailleur social Personne accompagnée dans le cadre des démarches administratives
	Evaluation et indicateurs de réussite	Constituer un groupe de référence comme garant des recours et de l'évaluation du dispositif par enquête auprès des bénéficiaires et des travailleurs sociaux. <u>Indicateurs :</u> -opérationnalité -satisfaction -délai de prise en charge d'une demande administrative -taux de complétude des données et pièces administratives

DEIS 12

Promotion 17/19

Intitulé de l'action : Rencontre sous forme d'un forum ouvert sur la thématique de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation

	Rappel de la problématique identifiée	Il y a un manque d'interconnaissance entre le secteur des administrations et le secteur des ESSMS
	Objectif stratégique	Favoriser la mutualisation entre les ESSMS et les administrations pour rendre efficientes les pratiques d'accompagnement e-inclusives
	Objectifs opérationnels	-Favoriser l'interconnaissance des travailleurs sociaux -Sensibiliser les travailleurs sociaux des ESSMS aux pratiques e·administratives des travailleurs sociaux des administrations -Sensibiliser les travailleurs sociaux des administrations aux pratiques d'accompagnements des ESSMS -Valoriser les pratiques d'accompagnements innovantes -Impulser une dynamique de réseau -S'appuyer sur l'expertise des travailleurs sociaux pour déterminer les besoins localement
	Mise en œuvre	Identifier un pilote de l'action Organiser une réunion de sensibilisation Définir un COPIL (comité de pilotage de l'action) Aller à la rencontre des responsables de structures/administrations pour co-construire le forum Définir les modalités organisationnelles du forum
	Pilotage	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3 Centre sociaux connectés
	Personnes ressources	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3 - Emmaüs Connect Responsables des centres sociaux connectés, des ESSMS, des administrations Travailleurs sociaux - Personnes accompagnées
	Public concerné	Travailleurs sociaux des différentes structures d'un secteur géographique. Professionnels des lieux ressource numérique Personnes accompagnées
	Calendrier de l'action	
	Evaluation et indicateurs de réussite	Recueillir les représentations en début et en fin de processus (questionnaire synthétique) : mesurer les évolutions. Connaissance des dispositifs de proximité par les travailleurs sociaux. Connaissance des dispositifs par les publics.

DEIS 12

Promotion 17/19

Intitulé de l'action : Mise en place de colloque

	Rappel de la problématique identifiée	Les travailleurs sociaux manquent d'informations sur le tout numérique, ses avantages et ses risques
	Objectif stratégique	Banaliser l'utilisation de l'outil numérique dans les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux
	Objectifs opérationnels	Informer les travailleurs sociaux sur AP2022 Valoriser les avantages du tout numérique dans leur pratique Tenir une réflexion éthique et critique face à la dématérialisation Rassurer sur les sécurisations des informations (réglementation en vigueur) Valoriser des pratiques innovantes Donner aux professionnels des éléments constructifs et transmissibles aux usagers (ex : plaquette FALC, tutoriel, trucs & astuces, etc.)
	Mise en œuvre	Créer un groupe de travail sur le contenu de la journée Définir les interventions & intervenants de la journée Organisation de l'évènement – élaboration des fiches outils Fédérer les établissements à cette sensibilisation Intégrer des témoignages (professionnel- ESSMS et Administration/usagers)
	Pilotage	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3
	Personnes ressources	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3 Représentants des administrations Représentants des ESSMS Représentants des usagers
	Public concerné	Travailleur social Personne accompagnée dans le cadre des démarches administratives Etudiants / Organismes de formation
	Evaluation et indicateurs de réussite	Nombre de personnes inscrites Enquête de satisfaction en fin de séminaire Retour à m+3

DEIS 12

Promotion 17/19

Intitulé de l'action : INTÉGRER LA PRÉCARITÉ NUMÉRIQUE AUX PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

	Rappel de la problématique identifiée	Dématérialisation des services, nouveaux modes de suivi et d'accompagnement.. la transformation numérique percute les pratiques du travail social. Une évolution des pratiques professionnelles s'impose et, souvent, un besoin en formation et en outillage émerge. Les professionnels du secteur voient émerger un nouveau public qui cumule précarité sociale et numérique sans avoir été préparés à accompagner.
	Objectif stratégique	- Comprendre la précarité numérique -Diagnostiquer l'exclusion numérique et orienter -Savoir accompagner individuellement sur le numérique
	Objectifs opérationnels	-Comprendre le phénomène de précarité numérique -Appréhender les enjeux sociaux du numérique -Travailler sur ses représentations -Identifier les usagers en difficulté avec le numérique -Mobiliser les usagers pour les rapprocher du numérique -Orienter et conseiller les usagers en fonction de leur problématique -Comprendre les freins et les leviers dans les parcours numériques d'accès aux droits des usagers -Savoir adapter sa posture en fonction de l'usager -Accompagner l'usager dans la construction de son parcours de montée en compétences numériques vers l'autonomie
	Mise en œuvre	Pour répondre au mieux aux besoins et objectifs de formation, l'offre de formation s'articule en modules d'une demi-journée (soit 3h30) à agencer à convenance dans l'objectif de composer une formation complète d'une journée (soit 7h00)
	Moyens	Les offres de formations d'Emmaüs Connect peuvent être financées dans le cadre de la formation continue des employeurs, par un OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé), Pôle Emploi ou tout autre organisme financeur de formation. De nombreux moyens existent pour faire financer les formations. Outre le financement dans le cadre de la formation continue ou financer la formation grâce au Compte Personnel de Formation ou au plan de formation des employeurs.
	Pilotage	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3 Emmaüs Connect
	Personnes ressources	DRJSCS Hauts de France – SIILAB Axe n°3 Emmaüs Connect Responsables Des Ressources Humaines des ESSMS et des administrations.
	Public concerné	Travailleur social des administrations et des ESMS
	Calendrier de l'action	A définir avec l'organisme de formation
	Evaluation et indicateurs de réussite	

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE

DRJSCS
HAUTS-DE-FRANCE

Direction **R**égionale de la **J**eunesse,
des **S**ports et de la **C**ohésion **S**ociale
www.hauts-de-france.drjscs.gouv.fr

mutualisation **ressources matérielles**
communication **information**
accompagnement **formation** non recours
abandon autonomie management
précarité numérique

L'étude en quelques mots

Cette étude est commanditée par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens, dans le cadre des travaux engagés sur l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme en Hauts de France par le SIILAB, laboratoire d'innovation territoriale.

Cette étude s'inscrit, avec deux autres études, dans une recherche d'évaluation qualitative et quantitative des ressources sur le territoire.

Elle s'est construite sur la base d'une enquête auprès de travailleurs sociaux sur un territoire circonscris.

Son objectif est d'étudier leurs pratiques, recueillir et analyser les besoins pour accompagner les personnes en situation d'illectronisme du fait de leur fragilité sociale.

Les territoires ciblés sont Calais, Valenciennes, Amiens, Saint-Quentin et Creil, 5 villes représentatives de la région des Hauts-de-France en terme de taux de pauvreté et de densité de population.

Les investigations proposent des préconisations pour construire l'avenir de cette mutation de société.

Adresse

20 Square Friant les Quatre Chênes
80039 AMIENS Cedex 1

Contacts

Téléphone :
+ 33 3 22 33 89 00

Télécopie :
+ 33 3 22 33 89 33

Directeur de la publication : André BOUVET - Directeur DRJSCS
Rédacteur en chef : Julien KOUNOWSKI - DRJSCS
Coordination : Maud ALLANIC, Anne DUCHEMIN - DRJSCS, Catherine GIRARD - CCAS d'Amiens
Opérateur : IRTS Hauts-de-France - promotion DEIS 2017-2019
Déborah CHRETIEN - Stéphanie GILSON - Myriam JANSSEN - Nicolas PICAVET
Maquette : Open Resources - **Mise en page** : Adrien SANSONE - DRJSCS
ISSN : 2260-0841 - **Dépot légal** : Octobre 2018

Notre site www.hauts-de-france.drjscs.gouv.fr