



Quelques repères dans les politiques publiques actuelles

Des outils numériques au service du travail social, expérimentations et innovations publiques

En guise d'introduction aux politiques publiques menées depuis la dernière élection présidentielle, ci-dessous quelques éléments relatifs au travail social qui se sont déroulés dans un passé proche

Les Etats Généraux du Travail Social se sont tenus de 2013 à 2015 et ont été initiés par le « Plan pauvreté » déployé sous le mandat de F. Hollande. En relisant le plan d'action qui a suivi cette grande consultation des Etats Généraux on retrouve les expressions « simplifier l'accès aux droits », « premier accueil inconditionnel de proximité », « référent de parcours », thématiques toujours d'actualité en 2019.

A noter qu'à ce moment là a été prise la décision de la réforme de 5 diplômes sociaux d'Etat ; (Educ Spé, EducTechniqueSpé, Assistant de Service Social, Educateur de Jeunes Enfants, Conseiller en Education Sociale et Familiale).

En octobre 2018, la « Stratégie de lutte contre la pauvreté » était lancée. C'est la « délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes » qui est chargée de la mettre en œuvre depuis.

Si on retrouve dans la stratégie de 2018 les expressions déjà citées lors du plan précédent, le sujet du numérique a surgi sur le devant des thématiques, en raison notamment de la volonté de l'Etat de faire du tout numérique dans les démarches administratives. Ce numérique qui est incontournable pour tout un chacun au quotidien constitue un paramètre qui propose voire impose des adaptations importantes dans les différents univers du travail social.



1 Le plan action publique 2022 en octobre 2017 prévoit d'accélérer la transformation numérique des administrations et un accès de la totalité des services en ligne. On a déjà Pôle emploi et la CAF pour lesquels les contacts passent obligatoirement par le numérique. <https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public>

2 Le plan national pour un numérique inclusif de septembre 2018 qui met en évidence le fait que si on veut que tout soit numérique, il faut être attentif à laisser le moins de monde possible au bord du chemin et donc engager des actions dans plusieurs directions : disponibilité d'internet sur tout le territoire, création de lieux de médiation numérique pour disposer d'un accès à du matériel, et rencontrer des personnes en charge de l'aide aux usagers, etc. <https://societenumerique.gouv.fr/plannational/>

3 La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté lancée en octobre 2018. Mise en place des conventions avec les CD, assorties d'un financement de l'Etat pour promouvoir des actions dans des domaines très précis afin de progresser dans la lutte contre la pauvreté. Lancement de groupes de travail thématiques (15) au niveau de chacune des 13 régions pour faire émerger des expérimentations qui réussissent et peuvent donc être dupliquées d'un territoire à l'autre. Faire participer tous les acteurs dans ces groupes y compris les personnes accompagnées. Un des 15 groupes s'intitule « formation au travail social ».

<https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/les-5-engagements-de-la-strategie-pauvrete/article/presentation-detaillee-de-la-strategie-de-prevention-et-de-lutte-contre-la>

4 Stratégie nationale de prévention et de protection de l'enfance 2020-2022 lancée en octobre 2019

<https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/presse/dossiers-de-presse/article/strategie-nationale-de-prevention-et-de-protection-de-l-enfance-2020-2022>

Structures participantes

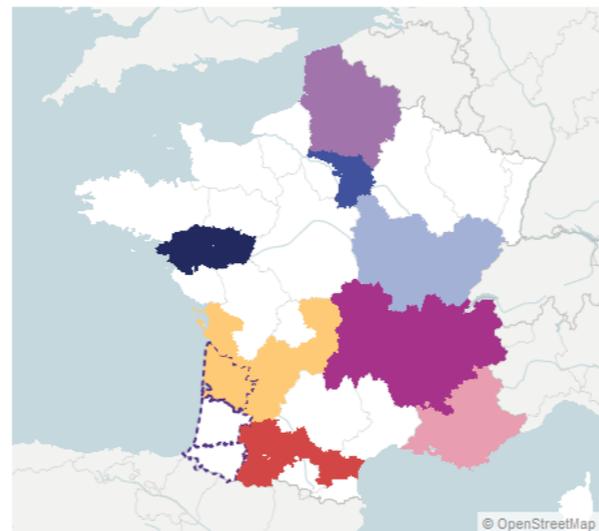
- Services centraux et déconcentrés de l'Etat,
- Collectivités territoriales,
- Organismes sociaux,
- Etablissements chargés de la formation,
- Associations
- Comités régionaux et unions d'associations
- Personnes en situation de précarité
-

Politique publique

Les structures présentées ci-dessus sont notamment celles issues du niveau local qui participent aux **groupes de travail régionaux dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté**. La nécessité de la présence de personnes en situation de précarité (appelées également personnes accompagnées ou personnes concernées) en nombre suffisant dans chaque groupe est régulièrement rappelée par les représentants du gouvernement. C'est en effet à eux que cette stratégie de lutte contre la pauvreté est destinée et il est donc indispensable qu'ils puissent à tout moment faire part de leur point de vue pour le choix des actions à promouvoir.

Dispositifs dans les territoires

10 Têtes de réseaux
(Hubs)



Aude, Haute-Garonne,
Gers, Hautes Pyrénées

Hub La Mêlée (La Mêlée, Avenir,
(consortium COLL.IN))

Politique publique

Pour accélérer la consolidation de **l'offre de médiation numérique** sur l'ensemble du territoire et mettre en **cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique**, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et la Mission Société Numérique s'associent pour faire émerger une dizaine de « hubs » territoriaux pour un numérique inclusif. Ils ont vocation à incarner des têtes de réseau des acteurs de la médiation numérique. Ils fourniront un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique.

Structure territoriale, à l'échelle de **plusieurs départements**, un Hub associe des acteurs **publics, privés et associatifs** afin de les mettre en réseau et de créer de nouvelles offres de médiation numérique sur le territoire.

Les Hubs ont donc pour objectif de parvenir à une meilleure harmonisation et coordination des acteurs public et privés, par la mutualisation de moyens et la mise à disposition de compétences spécifiques telles que l'ingénierie financière, la formation ou la gestion de projets. Leurs actions sont donc destinées à :

- Recenser, articuler et coordonner les acteurs de la médiation numérique pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies avec les collectivités (mission de cartographie de la médiation numérique de leur territoire);
 - Lever des fonds et aider à mobiliser toute sources de financement (notamment européennes) en montant des projets à plus grande échelle ;
 - Mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des centres de services partagés : mutualisation de parcours de formations pour les aidants, partage d'outils et de ressources humaines. Promouvoir le Pass Numérique
 - Évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire et en informer les collectivités et les instances de pilotage au niveau national.

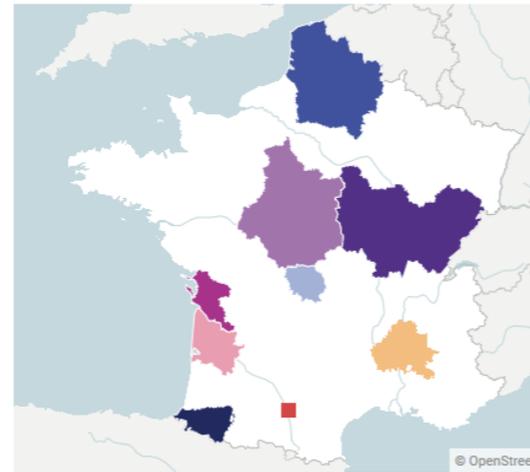
En Occitanie, le Hub La Mêlée numérique (à la base association côté Midi Pyrénées créée il y a 19 ans) regroupe pour l'instant les départements 11, 31, 32, 65.

<https://societenumerique.gouv.fr/hubs/>

(Le consortium COLL.IN est une association créée il y a peu : collectif pour l'inclusion numérique)

Dispositifs dans les territoires

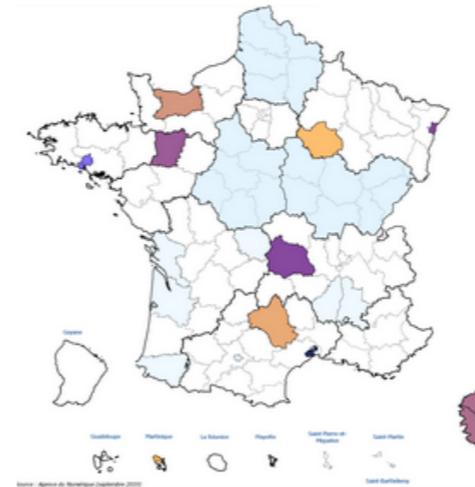
10 Territoires d'Action
pour un Numérique Inclusif
(TANI) lancés en 2019



SICOVAL
(communauté
d'agglomération)

Politique publique

10 nouveaux territoires
lauréats en 2020



• Montpellier Méditerranée Métropole
• Conseil départemental de l'Aveyron

L'Etat engage une coopération avec 10 "Territoires d'actions pour un Numérique Inclusif". Ce dispositif "gagnant-gagnant" vise à soutenir l'élaboration de stratégies numériques locales par la mobilisation de temps et d'expertise de la Mission Société Numérique. Il a pour objectifs de :

- * Conseiller et orienter les équipes,
- * Les mettre en réseaux avec d'autres territoires pour qu'ils s'inspirent et se nourrissent d'autres acteurs,
- * Proposer à l'expérimentation des outils en cours de développement ou d'essaimage et les enrichir grâce à leurs retours d'usages,
- * Valoriser et documenter les initiatives pour nourrir les autres territoires.

<https://societenumerique.gouv.fr/territoires-daction-pour-un-numerique-inclusif/>

La Mission soutient et outille les collectivités locales dans la mise en œuvre de leurs stratégies et initiatives locales. L'état aide notamment au développement du pass numérique d'une part et des tiers lieux d'autre part. :

Parmi les 10 lauréats sélectionnés lors de l'appel à projet pour 2019 se trouve le SICOVAL, communauté d'agglomération de 36 communes du sud est toulousain. C'est le seul TANI localisé en Occitanie. Cependant suite au 2^{ème} appel à projet , Montpellier Méditerranée Métropole et le CD de l'Aveyron ont été sélectionnés.

Certains TANI (Sicoval) sont par exemple impliqués dans les ateliers montés pour contribuer au développement des Startup d'Etat comme cela sera précisé lors de la présentation d' Aidants Connect. Pour suivre le dispositif et échanger avec les Territoires d'action, le forum est accessible à tout un chacun : <https://forum.societenumerique.gouv.fr/>

Il existe par ailleurs une plateforme ressource pour les collectivités territoriales qui propose nombre d'outils utiles pour les différentes étapes dans l'élaboration d'une stratégie locale d'inclusion numérique.

<https://territoires.societenumerique.gouv.fr/>

Startup d'Etat quesaco ?

Une équipe ^③ dédiée ^④ et autonome ^⑤
qui développe ^⑥ une solution ^②
à un problème de politique publique ^①

Politique publique

- ① Un agent dans l'exercice de ses fonctions constate un problème ou un dysfonctionnement qui concerne de nombreux usagers.
- ② Il a une idée qui passe par une solution numérique pour éliminer ce problème. Il candidate pour proposer cette amélioration du service public ou sa simplification et passe devant un jury pour défendre son projet (pas besoin d'être un expert en numérique).
- ③ Si le projet est retenu, la Startup se constitue et démarre avec au minimum 3 personnes : un chef de projet (celui qui a eu l'idée), un coach, 1 ou 2 animateurs de communauté.
- ④ L'équipe dispose d'un délai de six mois de travail à temps plein pour obtenir des premiers résultats grâce à sa solution et convaincre le jury qui reçoit à nouveau le responsable au bout de ce délai que son application est pertinente.
- ⑤ L'équipe est autonome, le chef qu'on appelle «intrapreneur» ou «intrapreneuse» est responsable de ses décisions, sans référence à une hiérarchie. La Startup est financée par une administration porteuse avec laquelle elle a signé un contrat.
- ⑥ L'équipe développe son projet selon des règles établies (charte signée auparavant) .

La startup n'a pas pour objectif de faire du profit (aucune prime n'est versée à l'intrapreneur). Tous les produits informatiques sont écrits en libre c'est-à-dire peuvent être repris et améliorés par d'autres, y compris par le privé.

Côté méthodes, celle utilisée qualifiée d'Agile est également dite « incrémentale » : elle consiste à augmenter le contour fonctionnel au cours du temps/au fil des livraisons. Définir un prototype en est un exemple chaque itération augmente la quantité d'information.

(*incrément = quantité dont on augmente une variable à chaque phase de l'exécution d'un programme*).

Quelques remarques :

- * On ne rédige pas un cahier des charges a priori tout seul dans un bureau pour le confier à une société informatique mais on part d'un problème existant clairement identifié.
- * On n'est pas en « mode projet » à passer 30% de son temps sur la Startup et 70% en poste normal mais on est à temps complet sur la question traitée par le projet.
- * une fois les challenges passés, il n'y a plus de hiérarchie de l'administration, l'intrapreneur / intrapreneuse (c'est-à-dire le chef de projet) est seul responsable de décider (ce qui ne veut pas dire qu'il décide seul !)

**Administration +
Aidants connect**
Abc Pix, Carto
....

Produits numériques
centrés sur l'utilisateur

Politique publique

- * Stratégie pauvreté
- * Action publique 2022 : tt numérique
- * Plan pour un numérique inclusif
- * Stratégie protection de l'enfance
- *

**Éléments d'environnement pour le travailleur social
et les personnes qu'il accompagne**

Dispositifs d'Etat nouveaux ou bien mis en avant

Startup d'Etat,
HUB
TANI
« carte blanche »
....

Structures participantes

- * Services centraux et déconcentrés de l'Etat,
- * Collectivités territoriales,
- * Organismes sociaux,
- * Etablissements chargés de la formation,
- * Associations
- * Comités régionaux et unions d'associations
- * Personnes en situation de précarité
- *

Ce schéma constitue une sorte de résumé des éléments qui ont été présentés lors des 5 diapos précédentes.