*Support de l’atelier : présentation MS-Powerpoint - Atelier N°7*

Introduction avec un constat : il n’est plus possible de faire sans intégrer le numérique dans l'action sociale.

Comment et à quelles fins ?

Accès aux droits ; autonomie ; "empowerment" ; maintien du lien social ; prévention ; parentalité ; citoyenneté …

Social et Numérique. Ou l'inverse…

Le pourquoi est abordé, mais les objectifs sont-t-ils réellement les mêmes ? certes pas, mais les convergences sont indéniables, qui présentent des intérêts certains à œuvrer en bonne intelligence.

Il reste malgré tout à approfondir : Qui ?

Avec quels moyens (outils mais surtout bagages, donc compétences et **coopération :**  quels sont les frontières et les territoires communs).

La filière sociale a depuis longtemps établit la nécessité d’intégrer les dimensions numériques des actions à mener pour l’exercice de ses métiers (formations dédiées, groupes de travail, reconnaissance et valorisation des compétences, …)

Il n’existe pas (encore) d’équivalent pour la médiation numérique (comme on a pu le voir avec le ratage de la formation dispensée aux CNFS et l’absence de titre professionnel réellement adapté).

Il est pourtant clair que les vocations et les modalités des actions des uns et des autres sont différentes et complémentaire, fussent-elles en lien avec le numérique. Une coopération est donc de l’intérêt de tous dans l’exercice des missions respectives.

-> échange : est-ce que le constat est partagé ? oui de façon unanime.

Des freins sont bien identifiés : la méconnaissance des autres acteurs de son secteur – qu’est-ce qu’ils font, quand, pour qui, dans quelles conditions, parfois même pourquoi le font-ils ou pourquoi de cette manière… Les métiers, les approches et les finalités sont bien différents autant que les contraintes et les objectifs. Ce n’est souvent pas totalement connu des autres.

Cette méconnaissance induit une absence ou un manque de communication qui peut aboutir à une certaine « rancœur », à des erreurs de d’orientation, à une discontinuité dans le suivi de la personne accompagnée.

Cela peut également amener le médiateur, administratif ou numérique, par souci d’aider, à se mettre en porte-à-faux, en danger, et en situation de fragilité : pas de maitrise de la démarche, pas de cadre, pas de connaissance suffisante avec un sentiment d’incompétence.

Parmi les sujets soulevés ; le financement, l’évaluation des actions (approche ANCT uniquement quantitative, alors que l’enjeu et qualitatif ; juger de la portée d’une action de médiation n’a pas de sens si elle n’est que qualitative – on ne sait rien de ceux qui en bénéficient, ni comment ils reçoivent cette aide. Aboutit-elle à une réussite, dans la démarche, dans l’autonomie, dans l’acculturation… ?)

Les participants ont clairement exprimé la nécessité de connaissance de son écosystème et d’interconnexion et de communication. La coordination de cette communication est également jugée comme essentielle à la réussite collective : peu importe qui la porte du moment qu’il ne s’agit pas d’imposer ou fixer sans concertation et de façon unique une stratégie. De nombreuses différences d’approche, de moyens et de contraintes par chacune des typologies d’acteurs représentées sont reconnues et vues, sur une base d’une connaissance mutuelle, comme une richesse.

Mot clé répété à maintes reprises : la complémentarité.

Tous s’accordent à considérer à la fois comme une impérieuse nécessité et une grande force, la capacité d’adaptation de chacun des acteurs (tout en s’en méfiant : tout n’est pas là).

Cette capacité est importante (pour MedAdm et MedNum) pour conduire et réaliser un diagnostic et une qualification du besoin de l’usager et ainsi, avec la connaissance des spécificités des autres acteurs, d’orienter et de relayer au mieux. L’écosystème gagnerait ainsi en efficacité quant à l’accompagnement à l’accès aux droits.