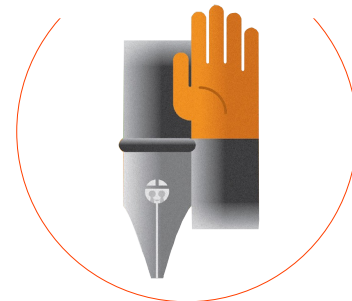


L'Inclusion numérique relève-t-elle d'un accompagnement numérique ou d'un accompagnement administratif ?



Atelier Graphite



Inclusion numérique

Processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique

[dans « Les cahiers de l'inclusion numérique » (Wetechcare/ Emmaüs Connect)]

Accompagnement numérique

= manipulation de l'outil et des logiciels, ou sites internet, d'un point de vue technique.

- L'accompagnement numérique dans une visée **émancipatrice** se veut pédagogique et sans jugement.
 - **Pédagogique** : trouver l'axe d'apprentissage en fonction des capacités et freins de chaque usager
 - **Sans jugement** : l'objectif est de développer la confiance des usagers dans leurs compétences, il faut les laisser libres de choisir (entre des messageries différentes, entre des logiciels, ...), la posture d'expert doit être abandonnée.

Accompagnement numérique

L'acquisition de capacités numériques permet de développer une **citoyenneté numérique**. Les aspects sociaux et familiaux sont généralement plus porteurs pour motiver une initiation qu'un accompagnement aux démarches administratives.

- Pourtant, ce sont ces démarches qui demandent le plus de compétences.
- **Qui ?**
- Médiateur numérique, CNFS, animateur d'espace numérique, service civique, bénévole, aidant familial...

Accompagnement administratif

= volet juridique/administratif d'une démarche.

- L'accompagnement administratif se distingue d'un accompagnement social (plus global) et va porter sur ces questions :
 - Identification des interlocuteurs
 - Qualification du problème/ de la demande
 - Compréhension des règles administratives
 - Identification des données/documents nécessaires
 - Formalisation de la demande

Accompagnement administratif

Dans ce type d'accompagnement, l'intervention se fait sur une situation spécifique et souvent d'urgence, qui n'est pas amenée à se reproduire fréquemment et peut faire appel à de multiples connaissances en droit/organisation de l'espace judiciaire, ou encore en règlement amiable de litige.

- Même si l'autonomie n'est pas l'objectif premier, une dimension pédagogique existe car il est important de **vulgariser** les étapes à venir pour que l'utilisateur ne se sente pas dépossédé de la démarche et que sa **volonté d'agir** en soit toujours au centre
- Cette compréhension permet de redonner une place à l'utilisateur et donc un rôle actif vis-à-vis des institutions
- **Qui ?**
- Juriste, écrivain public, médiateur, service civique, bénévole, aidant familial, agent d'accueil des organismes sociaux...

Problématique

- Aujourd'hui l'inclusion numérique devrait avoir une dimension bien plus large que cette question de l'accès aux droits. Pourtant, c'est bien cette problématique qui monopolise nombre d'aidants numériques.
- A cela, plusieurs raisons :
 - Le non recours aux droits s'accroît, autour de 30 % (*étude Odenore et Secours Catholique de 2021 sur le non recours : une dette qui nous oblige*)
 - La fermeture d'accueils physiques dans les administrations
 - L'absence de formation à la partie administrative des démarches
- Et inversement la question technique de l'outil s'immisce aussi dans le suivi administratif. Cette transversalité doit faire évoluer les métiers.
- Il faut prendre en compte l'**usager comme point central** et adapter la posture / le discours. Il faut savoir utiliser les dispositifs mis en place en y associant les freins particuliers de chaque usager et en extraire ce qui permettra de les faire monter en compétence (pour ceux qui le peuvent).

Place à la pratique !

Nous retirerons des informations sur le niveau de compétences nécessaires à la rédaction d'une démarche courante : **une demande de logement social**.

Fin 2020, 2 159 090 demandes de logement social en cours d'instruction

- Un tiers des demandeurs sont déjà locataires d'un logement social
- 29 % d'entre eux sont locataires dans le parc privé
- 9 % des demandeurs sont en situation d'exclusion du marché du logement (hébergement en structure spécialisée, absence de domicile fixe, squat...)
- 13 % vivent chez leurs parents ou enfants
- 7 % sont hébergés chez un tiers