

N°17

Été 2017

► LE MAGAZINE DE LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

Grand angle

QUELLE INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES PLUS PAUVRES ?

Actualités

« Art des rues, de la rue à l'art » Un festival culturel, et participatif

P.04

Sur le terrain

Accès aux droits :
Le CCAS d'Angers
mise sur le coffre-fort
numérique

P.10

Un tour en Europe

Un regard juste sur
le sans-abrisme en
Europe

P.20



Fédération
des acteurs de
la solidarité

02 Actualités

- Assemblée générale 2017: Zoom sur l'accès aux droits
- Le droit à la santé s'affiche!
- L'urgence de lutter contre la précarité des enfants
- Expérimentation SEVE: dernière ligne droite!

04 En région

- «Art des rues, de la rue à l'art» Un festival culturel, et participatif
- ESS: quand créer son activité devient facile!

06 Grand angle

07 Vrai/Faux

08 Décryptage:

Quelle inclusion numérique pour les plus pauvres?

09 Questions à

10 Sur le terrain

- Accès aux droits: Le CCAS d'Angers mise sur le coffre-fort numérique
- Rendez-vous sur internet!

14 Nos propositions

16 Parti pris

Interview de Jacques Toubon

18 Tout droit

20 Un tour en europe

- Un regard juste sur le sans-abrisme en Europe
- Interview de Samara Jones, coordinatrice du Housing First Hub

22 On déchiffre

Quelle articulation entre les associations et les PASS?

23 Périscope

24 Ils l'ont fait

Le Saas, accueil de jour pour les familles à Caen

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2017: ZOOM SUR L'ACCÈS AUX DROITS



L'Assemblée générale de la Fédération des acteurs de la solidarité, le 23 juin dernier, a réuni 142 participants. Deux temps forts ont marqué cette journée placée sous le thème de l'accès aux droits.

D'une part, la signature d'une feuille de route entre la Fédération et le Défenseur des droits. Ce partenariat vise notamment à améliorer la connaissance par le réseau des actions du Défenseur des droits et à favoriser les liens entre les délégués du Défenseur présents localement, les intervenants sociaux des associations adhérentes et les personnes en situa-

tion de précarité. Jacques Toubon, Défenseur des droits, était l'invité de la séquence de l'après-midi. Durant plus de 40 minutes, il s'est exprimé sur les missions du Défenseur, la répartition territoriale des 470 délégués qui œuvrent au quotidien pour l'accès aux droits des personnes et son combat permanent pour le respect des droits fondamentaux de toutes les personnes présentes sur le sol français.

D'autre part, une motion sur l'inconditionnalité de l'accueil a été votée à l'unanimité lors de ce rassemblement. Ce principe, inscrit dans la loi, vise

à ce que toute personne confrontée à de «*graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion*» puisse être admise dans un dispositif d'hébergement d'urgence jusqu'à ce qu'elle puisse «*accéder ou recouvrer son autonomie personnelle et sociale*».

Un rappel à la loi qui doit malheureusement être fait régulièrement face aux nombreuses atteintes à ce principe dans l'accueil et l'accompagnement des personnes. ●

Marguerite Bonnot

Le droit à la santé s'affiche!

Après le service civique dans le F numéro 16, c'est le thème du refus de soin qui a été choisi pour figurer sur une affiche informative, à trouver en partie centrale de ce magazine. A apposer dans l'ensemble des structures du réseau, cette affiche invite les personnes accueillies à signaler tout dysfonctionnement dans leur accès aux droits à la couverture maladie et aux soins via l'observatoire santé nouvellement lancé par la Fédération. Cette affiche comporte un carré blanc où peuvent être inscrites les coordonnées des personnes et instances du territoire chargées d'accompagner les personnes dans leurs recours éventuels: le délégué du Défenseur des droits, le conciliateur CPAM, le conseil de l'ordre compétent etc. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la fiche «*lutter contre les refus de soins*» du guide accompagnement santé, disponible sur le site internet de la Fédération et/ou contacter le siège. ●

Marion Quach-Hong



L'URGENCE DE LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ DES ENFANTS



Dans un contexte de paupérisation de la société et d'augmentation des inégalités, la pauvreté change de visage. Elle touche de plus en plus de familles et d'enfants. Nombreux sont les rapports qui dénoncent l'évolution de la pauvreté des enfants et ses conséquences sur leur

santé et leur bien-être. Ces constats s'accompagnent également d'une hausse du sentiment d'exclusion dès l'enfance.

En France, un enfant sur cinq (soit 2,6 millions) vit en dessous du seuil de pauvreté (956 euros par mois). De nombreuses familles vivent à la rue, dans une indifférence croissante de l'opinion publique et des politiques publiques qui ne parviennent pas à enrayer cette évolution. Ce constat est d'autant plus alarmant que la précarité sociale a un impact sur le développement de l'enfant et sa construction vers l'âge adulte.

Face à cette évolution, la Fédération des acteurs de la solidarité a souhaité prendre position et travailler sur des propositions politiques afin de lutter contre la précarité des enfants.

Parmi les propositions du groupe de travail Enfance/famille, se trouvent notamment la question de l'accès inconditionnel de tous les enfants à un logement, la garantie de leur santé physique et psychique, la reconnaissance de leur parole, l'accès à l'éducation et à la culture. Il est également essentiel que la non-stigmatisation des enfants soit reconnue et que leurs besoins en tant qu'enfant prime avant toute autre considération politique ou financière. La Fédération portera ces orientations afin qu'elles soient entendues et prises en compte par le nouveau gouvernement, et que les droits fondamentaux de l'enfant puissent être effectivement garantis.

Toutes les propositions sont disponibles sur le site internet de la Fédération, dans la rubrique consacrée à l'enfance et la famille. ●

Marion Lignac

EXPÉRIMENTATION SÈVE: DERNIÈRE LIGNE DROITE!

«SEVE EST PLUS QU'UNE EXPÉRIMENTATION, ELLE EST DEVENUE UN PROJET POLITIQUE DE LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ»

«SEVE est plus qu'une expérimentation, elle est devenue un projet politique de la Fédération des acteurs de la solidarité». C'est par ces mots que Florent Guéguen, directeur général, concluait les deux jours de séminaire consacrés à SEVE (STAE et entreprises vers l'emploi) les 30 et 31 mai derniers.

Lancée en mai 2016 et pour 18 mois dans trois régions pilotes (Centre Val-de-Loire, Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées et Provence-Alpes-Côte d'Azur), elle permet à 16 structures d'insertion de développer une offre de services pour les employeurs du territoire, en cassant les préjugés sur les personnes qui seraient inemployables. Ce séminaire a rassemblé plus de 70 personnes, défricheurs de la «*médiation active*»: encadrants techniques, conseillers en insertion professionnelle ou encore directeurs. Les formateurs et intervenants extérieurs ont détaillé le rôle que peut jouer chacun dans l'objectif du retour à l'emploi durable des salariés en insertion. Ce séminaire servira de base aux nouvelles journées de formation prévues dès juillet. ●

Alexandra Duhamel

+ PLUS D'INFOS SUR L'EXPÉRIMENTATION SÈVE
www.federationsolidarite.org

F - N°17 - ÉTÉ 2017

LE TRIMESTRIEL DES ADHÉRENTS DE LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ
Les Grands Voisins - Bâtiment Rapine
82, avenue Denfert-Rochereau - 75014 Paris
Tél.: 01 48 01 82 00 - Fax: 01 47 70 27 02
www.federationsolidarite.org
contact@federationsolidarite.org
• Directeur de la publication: Florent Guéguen
• Rédactrice en chef: Céline Figuière • Rédactrice en chef adjointe: Marguerite Bonnot • Directeur de création: Bruno Franceschini/MokaDesign
• Photographe: Julien Jaulin • Impression: STIPA
• Coordination du dossier: Katya Benmansour • Ont participé à ce numéro: Patrick Bédiet, Marie Bidet, Delphine Bigot, Delphine Charlet, Alexandra Duhamel, Alexis Goursolas, Marion Lignac, Fabienne Maugue, Marion Quach-Hong, Laura Slimani



PENDANT PLUSIEURS MOIS, 17 PROJETS ONT ÉTÉ ÉLABORÉS AU SEIN DE HUIT ASSOCIATIONS ADHÉRENTES.

RHÔNE-ALPES - AUVERGNE

« ART DES RUES, DE LA RUE À L'ART » UN FESTIVAL CULTUREL ET PARTICIPATIF

Durant deux jours festifs, plus de 500 spectateurs se sont réunis dans la ville de Gières pour assister au festival « Art des rues, de la rue à l'art », fruit d'un travail de création de plusieurs mois au sein de huit associations adhérentes de la Fédération. Succès mérité !

Ce festival culturel s'inscrit dans une action de mécénat engagée dès 2012 avec l'Opéra de Lyon et qui a permis de financer huit créations d'adhérents de la Fédération. Ces projets, présentés lors de l'Assemblée générale en 2015, associaient des travailleurs sociaux, des personnes accompagnées, des bénévoles, des artisans et des artistes. Fort de ce succès, la Fédération régionale a décidé de lancer une commission culture afin de s'engager dans une démarche continue en Rhône-Alpes.

La commission, qui pilote, coordonne et recherche des financements pour soutenir les créations et réaliser ce festival, associe des personnes accompagnées, salariés, artistes, anthropologues et sociologues à ses travaux.

Pendant plusieurs mois, 17 projets ont été élaborés au sein de huit associations adhérentes. Le résultat était probant : les 13 et 14 mai, plus de 500 participants ont pu admirer des expos photos, des sculptures, assister à des pièces de théâtre, participer à un forum, regarder des films, écouter des poèmes, des témoignages, des chansons, de la musique... autant de créations très professionnelles et très appréciées des spectateurs. Le fil conducteur du festival « Art des rues, de la rue à l'art » a quant à lui été conçu par les artistes de rue de Charivari compagnie. L'édition 2017 a bénéficié du soutien financier de la Fédération régionale, du département de l'Isère et de la Fondation Bruneau. La réussite de ce festival a également été favorisée par

l'accueil et la disponibilité des élus et des services de la Ville de Gières.

Et la suite ?

La commission culture, qui a intégré de nouvelles structures enthousiasmées par cet événement, vise déjà l'Édition 2019 du Festival. Dans cette optique, la commission propose une formation intitulée « Accompagner et développer un projet culturel » afin d'outiller les associations qui souhaiteraient développer d'un projet culturel. Elle se déroulera les 27 et 28 novembre 2017 à Lyon. Les intervenants de cette formation auront une approche et une pratique différente de la culture puisqu'elle sera co-animée par des anthropologues, des



créateurs, des travailleurs sociaux, des personnes accompagnées ayant une pratique artistique et des intervenants d'associations culturelles.

Pour le Conseil d'administration de la Fédération régionale et la commission, il est maintenant important d'élargir la réflexion à l'accès aux droits et aux pratiques culturelles des personnes en situation de précarité en nouant des partenariats avec des réseaux du champ de la culture et de l'éducation populaire. L'appropriation de pratiques et de compétences culturelles et participatives par les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées est aujourd'hui un enjeu majeur. ●

Patrick Bédia et Delphine Charlet

NOUVELLE-AQUITAINE

ESS : quand créer son activité devient facile !

Vous avez un projet de création ou de développement d'une activité ? Rejoignez-nous dès le mois de septembre ! La Fédération Nouvelle-Aquitaine a été retenue, dans le cadre d'un appel à projet de la Fédération des acteurs de la solidarité, pour lancer un programme de formation en vue de créer une nouvelle activité dans le secteur de l'IAE élargi à l'ESS (santé, habitat, alimentation, etc...) afin que les acteurs de la lutte contre les exclusions, et plus largement de l'insertion, soient encore davantage identifiés comme des acteurs de territoires, au cœur de l'Economie sociale et solidaire créatrice d'emplois d'utilité sociale et non-délocalisables.

Face à la persistance d'un chômage de masse, de plus en plus souvent de longue durée, et aux enjeux de préservation de notre cohésion sociale et de notre environnement, la Fédération des acteurs de la solidarité promeut en effet un modèle de développement local solidaire. Ce modèle doit passer par des politiques volontaristes d'aménagement du territoire, compatibles avec une plus grande capacité d'initiative des habitants, et le développement de l'Economie sociale et solidaire. La Fédération se mobilise politiquement et opérationnellement pour faire vivre ce modèle, afin de donner à ses adhérents plus d'opportunités de développer des projets de création

d'activités et d'emplois d'utilité sociale. Grâce à ce programme, les participants ont bénéficié de huit jours de formation-action, en petit groupe (10 participants) dans 12 départements de la région. Au menu, les risques juridiques et fiscaux, la mobilisation des financements divers, le modèle économique, l'utilité sociale et les mesures d'impacts sociaux. Cette action expérimentale s'est construite en Nouvelle-Aquitaine en associant des partenaires autour des questions de méthodologie de projet dans le secteur de l'action sociale. Trois cabinets spécialisés dans l'innovation sociale, les ressources humaines et le droit se sont unis pour construire une réponse collective en mettant en avant leurs compétences communes. La coordination du projet est réalisée par l'un des consultants et l'association régionale afin de balayer l'ESS au sens large. C'est pourquoi peuvent s'intégrer au projet des acteurs de l'ESS adhérents, non-adhérents mais aussi des particuliers, dont des demandeurs d'emploi, ou encore des étudiants qui veulent créer une activité dont l'utilité est en lien avec l'action sociale. ●

Fabienne Maugeue

+TOUTES LES INFORMATIONS SUR NOTRE SITE :

<http://www.federation-solidarite.org/nouvelle-aquitaine-actions/na-ess-innovation-sociale>

Quelle inclusion numérique pour les plus pauvres ?



V R A I / F A U X



SANS ADRESSE, IL EST IMPOSSIBLE D'AVOIR ACCÈS À SES DROITS ET AIDES SOCIALES

VRAI

Il est impératif d'avoir une adresse pour bénéficier de ses droits et aides sociales. Les personnes sans abri peuvent se faire domicilier et recevoir leur courrier dans les centres sociaux et associations qui les entourent mais seulement la moitié d'entre elles en bénéficient. La domiciliation étant une condition sine qua non pour l'accès aux droits et aux aides sociales, il est impératif que la volonté politique des maires aille en ce sens, en donnant notamment des moyens effectifs aux structures concernées afin qu'elles puissent en assurer la logistique.



LA GRANDE MAJORITÉ DES DÉTENUÉS CONSERVENT LEURS DROITS CIVIQUES

VRAI

Depuis la réforme du Code pénal le 1^{er} mars 1994, la déchéance des droits civiques n'est plus automatique. Les personnes détenues conservent donc le droit de vote, sauf si la justice a prononcé une peine d'incapacité électorale, ce qui s'avère peu fréquent. En pratique, les choses sont bien différentes : lors des présidentielles de 2012, seuls 3,9% des détenus ont voté. Ce phénomène est notamment dû à l'absence de bureaux de vote dans les prisons, aux difficultés d'inscription sur les listes électorales ainsi qu'aux procédures complexes de procuration.

LES PAUVRES PROFITENT DU SYSTÈME DE SANTÉ

FAUX

Aujourd'hui en France, tout le monde n'a pas la possibilité de se soigner et c'est justement pour les personnes les plus précaires que l'accès aux soins est le plus compliqué. Pour des raisons diverses, beaucoup de personnes ne sollicitent pas les aides auxquelles elles ont droit. Ainsi, sur trois millions de personnes qui ne recourent pas aux dispositifs de santé, un tiers a droit à la CMU-C et plus des deux tiers à l'ACS.

INTERNET FACILITE LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

FAUX

Si internet constitue une réelle avancée et permet notamment un accès aux services publics et à l'information de manière plus aisée, il constitue aussi un réel frein pour l'accès aux droits. En effet, 20% des personnes éprouvent des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes en ligne. Les personnes les plus précaires sont les plus concernées : 25% des personnes précaires sont confrontées à ce type de situation contre 17% des personnes ne déclarant pas de difficultés financières. Les personnes sans accès à internet, ou qui sont peu à l'aise avec cet outil, rencontrent également plus de difficultés dans leurs démarches que les autres : 27% des personnes qui n'ont pas accès à internet et 33% pour les personnes qui bénéficient d'un accès mais se sentent peu à l'aise sur internet (contre 20% en moyenne). Selon le Défenseur des droits, il est impératif de mettre en place « des alternatives à la dématérialisation, c'est-à-dire un accompagnement humain et des moyens de communication de type classique ».

Source : Enquête sur l'accès aux droits Volume 2, Défenseur des droits, mars 2017

AUJOURD'HUI, TOUT LE MONDE A INTERNET CHEZ SOI

FAUX

Même si globalement la fracture numérique a tendance à se réduire, 15% des français n'ont pas de connexion internet à leur domicile. La proportion atteint 43% des septuagénaires, 25% des bas revenus et 21% des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique. A l'hiver 2014, 36% des allocataires de minima sociaux n'avaient pas accès à internet à leur domicile.

Source : Enquête sur l'E-administration : la double peine des personnes en difficulté, Credoc, avril 2017

AUJOURD'HUI, TOUT LE MONDE A UN SMARTPHONE

FAUX

Ce n'est pas parce que le taux d'équipement en téléphonie continue d'augmenter que tout le monde possède un smartphone. En France, 35% des personnes n'en possèdent pas et moins d'une personne sur deux dispose d'une tablette. Ces équipements nomades, portes d'entrée vers de nouveaux services sont encore trop inégalement répartis dans la population. Il y a également des zones rurales ou montagneuses habitées sans couverture de réseau. ●

Source : Enquête sur l'E-administration : la double peine des personnes en difficulté, Credoc, avril 2017



Précarité sociale et numérique, en finir avec cette double peine



Dernier volet du processus de simplification de l'administration en cours depuis 20 ans, la dématérialisation des échanges avec les services publics atteindra les 100% d'ici la fin de l'année 2022.

Aujourd'hui, une trentaine de services est déjà concernée, et la seule solution pour déposer un dossier de demande de logement social, s'inscrire à Pôle emploi, réactualiser sa situation auprès de la CAF, ou encore faire une demande de prime d'activité, est de se connecter. Economie pour l'administration, gain de temps pour les administrés, la modernité a du bon.

Mais, contrairement à ses voisins britanniques, la France a « oublié » un élément lors de cette grande entrée imposée dans l'e-administration : donner la possibilité réelle, à tous, de faire ces démarches en ligne. Principaux demandeurs des prestations sociales, les personnes précaires sont en lien fréquent avec les services sociaux des administrations. Entre l'ouverture des dossiers, la réactualisation régulière de la situation du ménage, la fourniture de pièces justificatives, elles ont tout intérêt à être équipées et à maîtriser les outils numériques si elles veulent conserver leurs droits. Mais voilà. Quand on estime à cinq millions le nombre de personnes qui cumulent précarité sociale et numérique, la réalité est tout autre. S'il faut disposer d'un ordinateur, il faut également savoir s'en servir. Selon une enquête du Credoc datant de 2012, quatre populations avaient un taux

d'accès à internet inférieur à 50% : les plus de 70 ans, les retraités, les membres de foyer dont le revenu est inférieur à 900 euros par mois et les non-diplômés. En 2014, 36% des allocataires des minima sociaux n'avaient pas internet à leur domicile.

Et, surprise, les dernières études montrent que la fracture numérique ne serait pas un fait générationnel. Les jeunes, grands utilisateurs d'applications et très présents sur Facebook sont également concernés par ce phénomène car ils sont encore nombreux à ne pas avoir ouvert de boîte mail. Et sans adresse mail, toute démarche administrative se complique. « *Il y a des personnes qui ne font pas de démarche, de recours, qui sont dans une situation d'abandon et cela concerne même des jeunes, qui sont plutôt à l'aise avec la technologie, mais qui, pour d'autres raisons, par exemple, la pauvreté, se trouvent largués* », constate également Jacques Toubon, Défenseur des droits, qui recommandait, lors du projet de loi sur le numérique en 2015, que soit instaurée une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en prévoyant d'offrir une voie alternative au service numérique.

Le travail social en système D

Face à la fermeture des guichets et aux renvois vers Internet lors de toute tentative d'explications humaines, les personnes qui ne réussissent pas à mener

à bien leurs démarches s'en remettent aux intervenants sociaux, devenus, malgré eux, les accompagnateurs de cette réforme institutionnelle mal anticipée. Et lorsque l'on sait que 12% des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent tout simplement leur demande, l'enjeu est de taille. L'écran tend à prendre toute sa place dans la relation entre les intervenants sociaux et les personnes. Peut-être est-ce d'ailleurs parce que le cœur de ces métiers tient à la relation, la parole, et la présence que l'appropriation du numérique s'est faite si tardive dans ce secteur. Travailleurs sociaux peu formés, parfois mal équipés, espaces numériques rares ou sans animation, les aidants sont souvent eux-mêmes en difficulté et doivent transformer leur pratique professionnelle. Le temps qu'ils passent à aider les personnes à utiliser le web pour accéder ou conserver leurs droits est forcément pris au détriment de l'écoute pleine et entière de l'état et de l'évolution de leur situation médicale, sociale, professionnelle.

Mais, à l'instar de Reconnect (cloud solidaire) ou du coffre-fort numérique, de nouvelles utilisations du numérique prouvent aujourd'hui qu'il peut être un allié important dans la lutte contre la pauvreté. Ces deux types de cloud ont été pensés à partir d'un fait fréquent et handicapant pour les personnes accompagnées et les intervenants sociaux : la perte des papiers d'identité et autres documents officiels sans lesquels la situation du titulaire peut rester

► QUELLE INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES PLUS PAUVRES ?

T É M O I G N A G E



Marie-Christine Mortier

ASSISTANTE SOCIALE AU CCAS D'ANGERS

« LE NUMÉRIQUE, C'EST LA CULTURE DE L'ÉCRIT ET POUR CERTAINES PERSONNES C'EST UN FREIN TRÈS IMPORTANT, NE L'OUBLIONS PAS. »

« Aujourd'hui, toutes les démarches se font en ligne, soit par la personne elle-même soit par les professionnels qui l'accompagnent. En tant qu'assistante sociale, je conseille les bénéficiaires du RSA sur différents volets, qui vont du logement à la santé en passant par la gestion de leur budget. Nous sommes donc en lien avec de nombreuses administrations comme la CAF, Pôle emploi ou encore la CPAM. Personnellement, je n'ai jamais été formée au numérique et je dois m'adapter au quotidien. On se soutient entre collègues et on se donne des conseils. Par exemple, certains sites utilisent des systèmes bloquants, donc lorsque l'on remplit mal l'un des champs, il faut tout recommencer ! Il y a 20 ans, je travaillais à Paris, et tout était sur papier... J'ai réellement compris l'impact du numérique dans mon travail quand j'ai dû contacter la préfecture pour un renouvellement de carte d'identité pour une personne que j'accompagnais. Il fallait mettre son adresse mail, mais la personne n'en avait pas. J'ai donc mis la mienne,

mais je n'ai plus jamais recommencé une fois que j'ai réalisé l'importance que cela prenait !

Tous mes collègues ne voient pas l'intérêt du numérique, mais nous n'avons pas le choix et devons nous y mettre car cela a des répercussions sur les personnes que nous accompagnons. Quand quelqu'un ne sait pas remplir sa déclaration de ressources pour la

CAF, il m'appelle, prend rendez-vous et nous le faisons ensemble. Le numérique, c'est la culture de l'écrit et pour certaines personnes c'est un frein très important, ne l'oublions pas. Et en tant que travailleur social, nous sommes habitués à la culture de l'oral, qu'il faut d'ailleurs garder. Je fais très attention à ne pas garder le nez sur l'écran quand je suis en face de quelqu'un : la relation avant tout. Je dois aussi adapter mon vocabulaire, pour ne pas être technique, mais avec l'informatique ce n'est pas facile. Enfin, je veille à ce que la personne ne soit pas dépendante de moi à cause de l'informatique, ce serait paradoxal quand on travaille sur l'autonomie. Donc je m'efforce de les laisser faire elles-mêmes, en leur laissant mon ordinateur. Mais même si le changement n'a rien de simple, je le vois aujourd'hui comme une chance ».

bloquée pendant des semaines voire des mois. En scannant les documents, ils sont accessibles et en sécurité.

Une transition vers l'autonomie 2.0

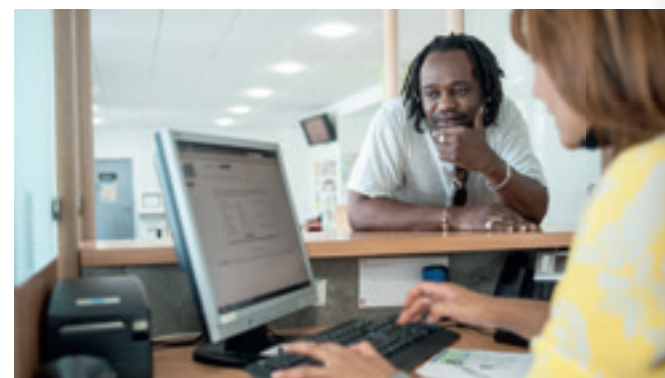
Alors que l'intervenant social ne vise que l'autonomisation des personnes qu'il accompagne, cette demande constante d'aide à l'utilisation du numérique rajoute de la dépendance. Une partie de la solution se trouve dans la formation. Formation des travailleurs sociaux, qui peuvent apprendre à transmettre leur savoir numérique pour que les personnes se sentent capables de faire leurs démarches seules, et formation des personnes elles-mêmes grâce à des ateliers organisés dans les espaces numériques ouverts à tous, pour ne citer que ces exemples. Sinon, comment chercher du travail aujourd'hui, alors que toutes les offres d'emploi sont en ligne ?

Le web, ne l'oublions pas, est aussi une ouverture sur le monde, sans limite. Youssef a attendu 2017 pour découvrir « *cet univers* » qu'il croyait réservé à des élites. « *On est en train de sortir de l'obscurité !* » se réjouit-il.

Le Conseil supérieur du travail social lance un nouveau groupe de travail sur la question de la fracture numérique et du travail social dès la rentrée. À suivre... ●

Céline Figuière

PROPOS RECUEILLIS PAR
Céline Figuière



ACCÈS AUX DROITS: Le CCAS d'Angers mise sur le coffre-fort numérique

Peu d'attente cet après-midi-là dans la salle d'accueil du CCAS d'Angers. Amélie et ses collègues en profitent pour proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique aux personnes domiciliées au CCAS et qui passent chercher leur courrier aux guichets. Dix minutes suffisent pour créer son espace. «Ce qui prend le plus de temps, c'est de réussir à convaincre les gens de l'utilité d'avoir un coffre-fort numérique», précise Amélie, qui détient le record du nombre d'ouvertures de coffres-forts depuis que le CCAS s'est lancé dans cette expérimentation fin 2016, aux côtés de 15 autres CCAS. Disposant elle-même d'un coffre-fort numérique dans son agence bancaire, elle en connaît les avantages: moins de paperasse, gain de temps, sécurité d'avoir ses papiers essentiels à portée de clic. Le principe

«CE QUI PREND LE PLUS DE TEMPS C'EST DE RÉUSSIR À CONVAINCRE LES GENS DE L'UTILITÉ D'AVOIR UN COFFRE-FORT NUMÉRIQUE»

est simple: les documents - papiers d'identité, attestations, titres de séjour - sont scannés, mis sur un cloud et accessibles à tout moment par le titulaire du compte et les personnes qu'il nommera en qualité de «référénts». Pour Marc Sautriot, responsable du service support au CCAS et en charge de l'expérimentation, l'utilité du coffre-fort pour les sans-abri ne fait aucun doute. «C'est un outil efficace pour lutter contre le non-recours car sans papiers

d'identité par exemple, il est quasiment impossible d'ouvrir des droits». Et les personnes à la rue, celles qui passent de lieux en lieux, ont bien entendu plus de risque de perdre leurs papiers que les autres. Si tous les habitants d'Angers pourront à terme bénéficier du coffre-fort numérique, la première phase de l'expérimentation se consacre exclusivement aux personnes domiciliées au CCAS. Près de six mois après le lancement, 64 coffres forts étaient ouverts, pour une file active de 1500 personnes.

Une solution numérique à vocation sociale

Une fois sa candidature retenue, le CCAS s'est vu attribuer, par tirage

► QUELLE INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES PLUS PAUVRES?

au sort, la solution numérique que les équipes allaient utiliser et tester pendant un an. À Angers, il s'agit de l'offreur Adileos qui s'est déjà démarqué par la création de logiciels pour la gestion des associations ou encore par une application alerte météo pour les personnes à la rue. Les bénévoles informaticiens d'Adileos sont déjà sensibilisés à l'accompagnement social et l'ajout d'une fonctionnalité «*personne morale référente*» a pu se faire simplement. «*La personne choisit ses référents, c'est-à-dire les intervenants sociaux du CCAS qui pourront à la fois authentifier les documents administratifs enregistrés dans son espace public et les communiquer à d'autres partenaires comme le Conseil départemental par exemple, la Caisse d'allocation familiale ou la CPAM. Nous avons eu de nombreux échanges sur la sécurisation des données et le partage d'informations*», explique Marc. Mais l'une des particularités de la solution d'Adileos, qui sépare les espaces publics et privés dans le coffre-fort, a facilité les choses.

Un CCAS 2.0

Dès la rentrée, les autres équipes d'intervenants sociaux du CCAS utiliseront le coffre-fort numérique et le proposeront ainsi aux personnes qu'elles accompagnent. Pour Gaëlle, responsable de l'équipe des intervenants sociaux, les personnes verront facilement l'intérêt de cet outil qui permet le partage de documents entre différentes institutions. Mais il faut d'abord convaincre les intervenants sociaux pour qu'ils l'intègrent à leurs pratiques professionnelles. «*Au départ, ils trouvaient que cette expérimentation était assez abstraite, mais à force d'en entendre parler, ils comprennent le gain de temps possible*», dit-elle. L'inclusion numérique est en effet un sujet de conversation récurrent au sein du CCAS d'Angers qui a lancé une recherche-action et travaille également en partenariat avec la Fondation Orange pour l'animation d'ateliers. Réunis en petits groupes, les participants y apprennent par exemple à créer une adresse mail afin de garder une certaine autonomie dans la gestion de leurs démarches administratives à l'heure du tout en ligne. ●

Céline Figuière



Sarah Lecouffe,

RESPONSABLE DES POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS À L'UNION NATIONALE DES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIAL (UNCCAS).

Cette expérimentation a été construite à partir des propositions du Plan quinquennal de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale lancé par le gouvernement en janvier 2013. L'action 10 de la feuille de route 2015-2017 prévoyait en effet l'expérimentation d'un espace personnel numérique, présenté comme l'un des éléments destinés à renforcer l'accès aux droits ainsi que la participation des personnes et leur pouvoir d'agir. Dès les premières rencontres de travail entre l'Etat et l'UNCCAS, nous avons convenu de tester cet outil dans des CCAS aux profils différents. Les CCAS peuvent avoir des partenariats très divers localement, certains avec les Caisses d'allocations familiales ou les Conseils départementaux, et gèrent des services et des structures variés: des CHRS, des épicerie sociales, des résidences-autonomies, etc. Aujourd'hui, l'accès au coffre-fort numérique se fait de différentes manières dans les 16 CCAS qui participent

à cette expérimentation. Par exemple, le CCAS de Nice le teste notamment auprès de son service Urgence Sociale (comportant un CHU et un CAJ) quand celui d'Angers a commencé avec les personnes domiciliées au CCAS. Le cahier des charges initial posait trois conditions aux offreurs de solution numérique: que le coffre-fort soit gratuit, qu'il permette de stocker et de partager avec des tiers, et que son accès soit sécurisé. Après un tirage au sort, cinq solutions différentes sont utilisées dans les CCAS durant cette phase de test. Certains offreurs ont une vocation sociale, d'autres sont davantage pensés pour les ressources humaines dans une entreprise ou pour le grand public. Mais les fonctionnalités sont assez similaires. L'UNCCAS organisera une journée nationale de restitution de l'expérimentation en 2018, avec les différentes recommandations issues du bilan de cette année de test.

RENDEZ-VOUS SUR INTERNET!

« CRÉÉE EN 1987, L'ADPEI FAIT LE LIEN ENTRE 1200 SALARIÉS ET 400 CLIENTS DE LA COMMUNE DE MARSEILLE. »

« On est en train de sortir de l'obscurité! » chuchote Youssef. Ce matin, il participe à l'atelier numérique proposé par l'ADPEI. Internet? Une révélation. « Avant je n'osais même pas regarder l'écran, je pensais que c'était réservé à une élite. Mais, là, je découvre un univers magique d'actualités, on peut aller partout, dire n'importe quoi! ». Youssef fait partie des 250 personnes formées cette année au numérique grâce aux ateliers de l'espace Adriatic. Cette salle informatique située en plein cœur de Marseille est ouverte chaque jour, gratuitement. Lancée en 2011, l'espace numérique de l'ADPEI fait partie intégrante du programme d'insertion de l'association départementale pour l'emploi intermédiaire. « Le numérique était important, maintenant il est incontournable. Mais s'il y a une démocratisation de l'outil, le véritable problème reste l'usage, savoir comment rechercher des informations, utiliser une boîte mail, être averti des risques », rappelle Issma Benkhaled, directrice de l'ADPEI. Créée en 1987, l'ADPEI fait le lien entre 1200 salariés et 400 clients de la commune de Marseille. Les clients de l'ADPEI sont issus à 70% du milieu associatif et notamment du secteur social et médico-social. Qu'il s'agisse d'associations, d'entreprises, de collectivités ou de particuliers, ils ont recours aux personnes salariées mises à leur disposition pour des missions de deux heures à 35 heures. C'est de l'interim social. « On part de la problématique des salariés mais surtout de leurs compétences et on fait le lien avec le besoin de nos clients. Il n'y a pas de critères de sélection à l'entrée, il faut juste avoir l'autorisation de travailler en France », précise la directrice. Les salariés en interim ont entre 16 et 70 ans, et la plupart (70%) ont un niveau égal à la sixième, mais disposent d'un savoir-faire technique.



► QUELLE INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES PLUS PAUVRES?

RENDEZ-VOUS SUR INTERNET!



Aller vers l'autonomie 2.0

Fahad Said, intervenant social, est l'un des animateurs de l'espace numérique Adriatic. Aujourd'hui, il semble satisfait des avancées du groupe : « Il faut leur dire et leur répéter qu'ils en sont capables. On commence toujours par des recherches culturelles ou ludiques sur Internet, jamais par le monde professionnel. On peut passer du temps à chercher des recettes ou bien des vidéos sur Youtube. Ensuite, je leur apprends à créer leur adresse mail », explique-t-il.

Une fois qu'ils auront suivi les 30 heures de formation au numérique, ils obtiendront un diplôme, le PIM (Passport Internet Multimedia) puisque l'ADPEI est labellisée pour délivrer une attestation de compétence reconnue au niveau national par la délégation aux usages de l'internet. Le programme des ateliers change souvent, afin d'évoluer en parallèle des usages sur le web et de s'adapter aux besoins des personnes. Le fait de cumuler deux fonctions, animateur dans l'espace numérique et intervenant social à l'accueil RSA, aide Fahad à repérer les manques au niveau informatique. Il voit aussi des évolutions quant à l'ergonomie des sites en ligne, de plus en plus accessibles, mais pas encore assez pour inclure tout le monde. « Je constate que certaines personnes ne demandent pas la prime d'activité simplement parce qu'elles n'ont pas d'adresse mail! », rapporte-t-il. Il est également très préoccupé par la question de l'illettrisme, frein évident à la navigation sur Internet et aux démarches administratives en ligne. Mais l'ADPEI forme aussi les intervenants sociaux, parfois éloignés des usages du web. Sensibiliser les professionnels est devenu l'une des priorités de l'organisme de formation, eu égard à l'enjeu de la participation des personnes. Internet peut en effet les remettre dans une situation de dépendance vis-à-vis de l'intervenant social qui devient leur intermédiaire indispensable avec l'administration. Le but des ateliers est bien de voir Internet comme une opportunité, pour tous. ●

Céline Figuière

Quel accès au numérique dans le réseau de la Fédération?

Afin de mieux appréhender les besoins des personnes accueillies et des intervenants sociaux, la Fédération a lancé en mai et juin derniers une enquête auprès du réseau sur l'accès aux droits des personnes en situation de précarité. Un sujet considéré comme essentiel dans notre secteur puisque 449 professionnels et bénévoles issus de 400 structures représentant tous les secteurs (hébergement, veille sociale, IAE, logement accompagné etc.) y ont répondu. Une partie de cette enquête était consacrée au numérique. L'objectif de ce questionnaire était à la fois de dresser un état des lieux des équipements et des solutions d'accès au numérique proposés aux personnes accompagnées, mais, également, d'évaluer l'impact de la dématérialisation des démarches administratives sur l'accès aux droits des personnes et le travail social.

Des intervenants sociaux «presque» bien équipés

Avec le développement du numérique, les intervenants sociaux sont de mieux en mieux équipés pour assurer leurs missions. Ainsi, 72% des répondants ont un équipement informatique et disposent d'une connexion à internet lors des entretiens avec les personnes quand 4% d'entre eux n'ont ni l'un ni l'autre. Mais, même quand il est disponible, l'équipement n'est pas toujours jugé suffisant. Certains doivent partager un poste informatique avec d'autres intervenants sociaux ou rencontrent régulièrement des difficultés de connexion. Par ailleurs, 22% des intervenants sociaux précisent qu'ils n'ont pas toujours accès à un équipement. Il s'agit notamment des acteurs de la santé et du secteur médico-social ainsi que des dispositifs dits «d'aller vers» (veille sociale et accompagnement vers et dans le logement), qui ont un équipement dans leur structure mais pas toujours un ordinateur ou un téléphone portable professionnel lors des rencontres avec les personnes à la rue ou lors des visites à domicile.

Un accès direct limité pour les personnes

Les solutions d'accès au numérique proposées aux personnes accompagnées se développent sur différents supports mais elles restent globalement insatisfaisantes. Ainsi, 17% des répondants indiquent que leur

structure ne propose aucune solution d'accès au numérique aux personnes qu'ils accompagnent, que ce soit en termes d'équipement informatique ou d'accompagnement à l'usage du numérique. Ce chiffre passe à 42% pour les intervenants spécialisés dans l'accueil des demandeurs d'asile. Le coût des équipements trop élevé, la configuration des locaux ou l'absence de partenaires présents localement

«AVEC LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE, LES INTERVENANTS SOCIAUX SONT DE MIEUX EN MIEUX ÉQUIPÉS POUR ASSURER LEURS MISSIONS.»

sont les principales raisons invoquées par les répondants. En ce qui concerne les solutions proposées, 54% des répondants indiquent qu'il existe un espace multimédia mis à la disposition des personnes au sein de leur structure. 26% des intervenants sociaux précisent que leur association propose une connexion WIFI aux personnes. Cette part atteint 38% pour les répondants travaillant en centre d'hébergement, un chiffre encore faible s'agissant d'un lieu de vie. Enfin, 8% des répondants peuvent leur fournir un équipement informatique individuel, via des partenariats avec des chantiers d'insertion informatique notamment ou dans le cadre de dons.

La part des intervenants sociaux en mesure de proposer aux personnes en situation de précarité une orientation vers un acteur de la médiation numérique tel qu'un Espace public Numérique (EPN) (20%), une formation interne ou un accompagnement à l'usage du numérique (31%) apparaît peu élevée, et d'importantes différences entre les secteurs sont à noter. 51% des acteurs de l'insertion par l'activité économique proposent une solution concernant la formation ou l'accompagnement interne, contre 30% des intervenants sociaux des centres d'hébergement (CHRS et CHU), 25% de ceux des dispositifs de la veille sociale, et 13% des intervenants spécialisés dans l'accompagnement des demandeurs d'asile.

Un accueil mitigé du passage au tout numérique

L'appréciation des répondants sur les effets de la dématérialisation est assez contrastée. Seuls 52% des intervenants sociaux interrogés considèrent que la dématérialisation a un effet plutôt positif sur leur travail. Une part importante de ces répondants souligne l'impact négatif pour les personnes en grande précarité. De leur point de vue, la demande 100% en ligne auprès des organismes et administrations est un outil qui simplifie leur travail dans l'accompagnement des personnes en difficultés et leur fait gagner du temps. Par ailleurs, 63% des intervenants sociaux interrogés constatent que, grâce aux démarches en ligne, les personnes en situation de précarité ont



moins de problèmes d'accessibilité aux services liés aux horaires d'ouverture ou à l'implantation géographique des antennes. La dématérialisation a également un impact bénéfique sur les délais de dépôt des dossiers (60%) et d'instruction des demandes (41%).

Mais les effets attendus en termes de lutte contre le non-recours n'apparaissent pas tous atteints. Ainsi, seulement 11% des répondants considèrent que la dématérialisation réduit effectivement la complexité des démarches liées au nombre de documents et pièces justificatives exigés pour l'ouverture des droits.

Pour 44% des répondants, les effets de la dématérialisation sont jugés comme plutôt négatifs ou négatifs. Ils mettent en avant le fait que le tout numérique isole davantage bon nombre de personnes accompagnées (illettrées, non francophones, en souffrance psychique...) et qu'il devient un facteur important de non-recours aux droits. Les principaux obstacles de la dématérialisation pour les personnes en situation de précarité sont pour les répondants : la maîtrise de la navigation sur le site internet (76%),

un équipement numérique facilement accessible (73%) ainsi que les difficultés pour avoir un interlocuteur pour répondre aux questions (63%).

«POUR 44% DES RÉPONDANTS, LES EFFETS DE LA DÉMATÉRIALISATION SONT JUGÉS COMME PLUTÔT NÉGATIFS OU NÉGATIFS.»

En outre, la dématérialisation conduit les intervenants sociaux à plus d'interventions et une aide plus soutenue des personnes qu'ils accompagnent faute pour celles-ci d'avoir accès à un équipement, de maîtriser l'informatique et la navigation sur le web. Certains intervenants sociaux parlent d'une perte d'autonomie pour les personnes qui, jusque-là, étaient en capacité de faire leurs démarches seules. Pour seulement 3% des intervenants sociaux interrogés, la plupart des personnes qu'ils accompagnent font leurs démarches en ligne seules. La grande majorité des répondants (74%)

indiquent effectuer les démarches en ligne avec les personnes et 16% font les démarches à la place des personnes - essentiellement faute de temps pour expliquer à chacune d'elles le fonctionnement des sites et d'un ordinateur.

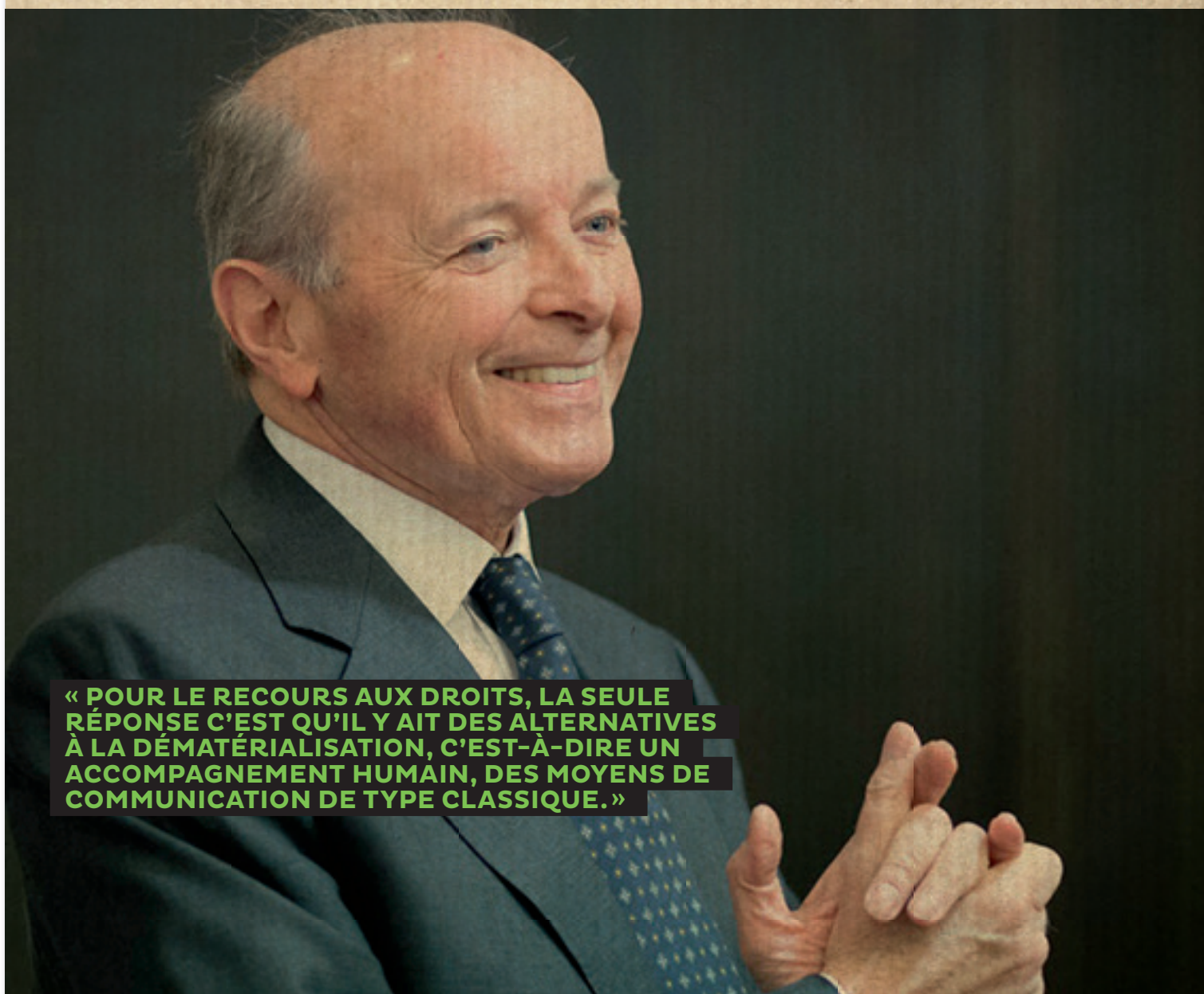
Ces premiers résultats de l'enquête, qui seront suivis d'observations qualitatives, viennent conforter les propositions de la Fédération et la nécessité de lancer un véritable «programme pour l'inclusion numérique» pour les personnes en situation de pauvreté. Leur accès à un équipement informatique et internet dans tous les lieux d'accueil et d'information ainsi qu'à une formation et un accompagnement au numérique sont désormais des enjeux essentiels dans l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours. Ils serviront également de base à l'élaboration d'un plan d'action de la Fédération, pour l'accès aux droits des personnes en situation de précarité. ●

Katya Benmansour,
Alexis Goursolas,
et Marion Quach-Hong

Jacques Toubon,

DÉFENSEUR DES DROITS DEPUIS JUILLET 2014.

Le Défenseur des droits est une institution indépendante qui veille au respect des droits et libertés individuelles, avec cinq domaines de compétences: la défense des droits des usagers des services publics, la défense et la promotion des droits de l'enfant, la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité, le respect de la déontologie par les professionnels de la sécurité et l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.



« POUR LE RECOURS AUX DROITS, LA SEULE RÉPONSE C'EST QU'IL Y AIT DES ALTERNATIVES À LA DÉMATÉRIALISATION, C'EST-À-DIRE UN ACCOMPAGNEMENT HUMAIN, DES MOYENS DE COMMUNICATION DE TYPE CLASSIQUE. »



Dans quelle mesure la numérisation des services publics, qui limite les coûts

des administrations et simplifie les démarches, empêche-t-elle certaines personnes d'accéder à leurs droits ?

Jacques Toubon: C'est une question très difficile car elle met en cause la structure sociale. C'est également une question de gestion publique, et, pour le Défenseur, il faut faire coïncider les droits qui proviennent d'une demande sociale et les exigences de gestion publique.

Il est incontestable que la numérisation constitue une avancée. Elle permet un accès aux biens de toute nature, aux services publics, à l'information de manière plus aisée, rapide et économique. Du point de vue gestionnaire, elle permet une économie de moyens, une réduction des effectifs pour les mêmes tâches. Le site servicepublic.fr, par exemple, a enregistré 200 millions de visites en 2015 et, désormais, quand une nouvelle prestation est mise en place, comme la prime d'activité, la demande se fait directement en ligne. Dans quelques années, plus personne ne fera sa déclaration de revenus sur papier. Mais, il est clair que, face à cette nouvelle technologie, il existe par définition trois catégories de personnes dans la société: les geeks, qui sont à la pointe de la pointe; celles qui sont bien obligées de s'y mettre, souvent avec l'aide de leur entourage; et la troisième catégorie, les laissés pour compte des innovations. Non pas seulement parce que la technique est difficile mais parce que ces personnes sont justement dans des situations de vulnérabilité, d'éloignement, de précarité, et que la dématérialisation rajoute un facteur aggravant à leur vulnérabilité. La dématérialisation se combine à une situation existante. Selon les enquêtes, il y a des personnes qui ne font pas de démarche, de recours, qui sont dans une situation d'abandon et cela concerne même des jeunes, qui sont plutôt à l'aise avec la technologie, mais qui, pour d'autres raisons, par exemple, la pauvreté, se trouvent « largués ». Comme notre combat est l'égalité des droits, quand la dématérialisation va laisser au bord de la route X% de personne, on doit, vous et nous, s'interroger et réagir.

D'après vous, cette transformation aurait-elle pu être mieux préparée par les pouvoirs publics? Si oui, de quelle manière?

Jacques Toubon: La question qu'on doit poser: est-ce que l'on est capable d'utiliser la dématérialisation non pas pour enfoncer les catégories en difficulté, mais au contraire pour les aider? Pour le recours aux droits, l'accès au service, la seule réponse c'est qu'il y ait des alternatives à la dématérialisation, c'est-à-dire un accompagnement humain, des moyens de communication de type classique. Cela veut dire que tous les services publics qui se lancent dans la dématérialisation doivent se poser la question: « j'ai face à moi X% de personnes qui n'arriveront pas à avoir de papiers de la préfecture s'ils ne peuvent pas faire comme avant c'est-à-dire revenir plusieurs fois ».

Nous avons réalisé une enquête mystère à l'automne dernier auprès de trois grands services sociaux, Pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales et l'Assurance maladie. Le plus spectaculaire des résultats de cette enquête était que 40% des personnes qui ont téléphoné se sont vues renvoyer au bout d'un moment sur le site internet. Le baromètre numérique du Credoc, lui, a montré qu'en 2016, 15% des personnes n'ont pas accès à internet et que 23% qui ont internet ne sont pas à l'aise quand il faut joindre des pièces ou les scanner. Les jeunes les plus en difficulté, c'est-à-dire ceux qui vont dans les missions locales, de l'emploi, ont des smartphones mais la moitié n'a pas d'adresse électronique. Ils utilisent les applications mais n'accèdent pas à une messagerie, et ils seraient incapables de faire une demande ou de joindre une pièce.

Cela montre que la question n'est pas générationnelle. Non, il y a une donnée sociale, une question de précarité, d'éloignement économique, social et géographique et cette donnée ne va pas se résoudre parce que tout le monde va devenir par miracle « digital native ». Ce sont des catégories sociales entières que l'on retrouve en difficulté d'accès à la numérisation. Quand globalement nous dénonçons le retrait des services publics, nous voyons bien que la dématérialisation en est l'un des aspects les plus spectaculaires. Le retrait humain est le symptôme du retrait des services publics, qui est une donnée terrifiante du rapport aux services publics.

Et les personnes les plus en difficulté sont

celles qui ont le plus besoin des services publics afin d'accéder à leurs droits.

Comment agir ensemble, votre institution et nos associations, et réduire les inégalités devant le service public?

Jacques Toubon: Nous pensons que la question de la dématérialisation est liée à la question du retrait des services publics. On voit partout des fermetures de centres sociaux, des bureaux de poste, des impôts, des guichets, c'est une difficulté considérable. Nous essayons d'imposer une gestion des services de base. Par exemple, nous avons rendu une décision pour que le groupe Orange soit obligé d'assurer la téléphonie fixe dans certains cantons en Lozère car c'est un service universel qui devait être assuré 7 jours/7, 24h/24. Nous essayons de favoriser des opérations de modernisation des services publics, avec des lieux comme les maisons de services publics où l'on regroupera les services publics avec des guichets, des hommes et des femmes. La Poste et les délégués du Défenseur sont le plus souvent présents dans ces maisons. Il en existe aujourd'hui 1100 mais elles sont hétérogènes. Un autre projet est lié aux préfectures avec les maisons de l'État, aujourd'hui 24, et bientôt 41. Il faut que nous nous battions pour ces institutions de services de proximité. Nos délégués se trouvent, de fait, être très souvent les seuls services de proximité, et 80% des réclamations portent sur l'accès aux services publics. Nos 470 délégués sont sollicités dans leurs permanences y compris pour de simples problèmes d'accès à l'information. Je pense que ce diagnostic est commun aux associations, aux fédérations nationales. Mais au-delà du diagnostic connu, il faut qu'on travaille ensemble, que les associations intègrent de plus en plus le paramètre de la dématérialisation, et qu'elles sachent comment mieux utiliser le défenseur et ses délégués. La manière de travailler des services sociaux, des associations, du Défenseur doit se transformer avec l'extension de la dématérialisation, par exemple, on s'aperçoit qu'il y a un tout petit pourcentage de travailleurs sociaux qui ont été formés au numérique, et qu'ils ne savent pas accompagner quelqu'un qui est beaucoup plus éloigné du numérique qu'eux. ●

PROPOS RECUEILLIS PAR

Céline Figuière



Plan migrant et nouvelle réforme de l'asile

Présenté en Conseil des ministres le 12 juillet, le «*plan d'action pour garantir le droit d'asile et mieux maîtriser les flux migratoires*» comporte une série de mesures immédiates et sera complété dès septembre par le dépôt d'une nouvelle loi au Parlement. Le Gouvernement confirme sa volonté d'accélérer la procédure d'asile en réduisant à quatre semaines le délai entre l'enregistrement de la demande et l'entretien à l'OFPRA, et en concentrant les efforts sur les procédures accélérées. A cet effet, les moyens de l'OFPRA et de la CNDA seront de nouveau renforcés et des missions déconcentrées de l'OFPRA seront développées à Cayenne, Lyon et Metz. En matière d'accueil, 4000 places d'hébergement supplémentaires seront créées

en 2018 et 3500 en 2019. Un effort de programmation manifestement insuffisant puisque, à la fin de l'année 2016, à peine 53% des demandeurs d'asile étaient hébergés dans le dispositif national d'accueil qui compte actuellement 54000 places. Ce plan prévoit par ailleurs des actions prioritaires pour certains publics: expulsion systématique des personnes déboutées de l'asile sauf si elles disposent d'un droit au séjour pour un autre motif, et renforcement des moyens de contrôle des personnes en procédure Dublin avec la création de pôles spécialisés au sein de certaines préfectures. Au total, 1000 places d'hébergement dédiées seront adossées à ces pôles, ces demandeurs d'asile y seront assignés à résidence le temps de la préparation de leur transfert. Une refonte de la politique d'intégration avec un renforcement des cours de

français et des actions visant l'accès à l'emploi ainsi qu'un plan d'action spécifique sur les conditions d'accueil des mineurs non accompagnés sont également annoncés pour la fin de l'année 2017. Si des mesures positives sont annoncées, la Fédération et les acteurs spécialisés dans l'accueil des demandeurs d'asile attendent du Gouvernement une renégociation de ce plan qui ne répond pas à l'urgente nécessité de redimensionner les capacités d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile et n'est pas de nature à éviter la reconstitution de campements indignes à Paris et dans les Hauts-de-France. La Fédération exprime également ses plus grandes réserves sur le développement des mesures de contrôle, d'assignation à résidence et de signalement à l'encontre des personnes, qui sont contraires à la déontologie du travail social. ●



UN RÉFÉRENTIEL DES MESURES ALTERNATIVES AUX POURSUITES PÉNALES

Pour éviter un procès, le procureur de la République a la possibilité d'imposer à l'auteur d'une infraction pénale des mesures alternatives aux poursuites qui ont pour objectif d'assurer la réparation du dommage causé à la victime, de mettre fin au trouble issu de l'infraction et de contribuer à son reclassement. Afin d'améliorer leur efficacité et de faciliter l'harmonisation des pratiques, le ministère de la Justice

a publié une nouvelle circulaire sur ces mesures qui représentent depuis 2011 la moitié des réponses pénales. Elle comporte en annexe un référentiel qui reprend le champ d'application des différentes mesures ainsi que des bonnes pratiques. Y sont notamment présentés le rappel à la loi mais aussi les stages de citoyenneté ou de sensibilisation (aux dangers de l'usage de stupéfiants ou à la lutte contre

l'achat de services sexuels) ou encore l'orientation de certains auteurs d'infractions pénales vers une structure sanitaire, sociale ou professionnelle (CSAPA, CMP, service hospitalier d'addictologie, centres d'hébergement ou services d'accompagnement socio-professionnel...). ●

Circulaire, 12 mai 2017, NOR: JUSD1714357C: BO min. Just. n° 2017-05, 31 mai

DALO : UNE APPRÉCIATION GLOBALE DE LA SITUATION DES DEMANDEURS



Le Conseil d'État précise dans une décision du 24 mai qu'une personne, dont la demande de reconnaissance au titre du droit au logement opposable (DALO) a été rejetée par la commission de médiation, peut présenter devant le juge des éléments de fait ou des justificatifs qu'il n'avait pas soumis à la commission, sous réserve que ces éléments tendent à établir qu'à la date de la décision attaquée, elle se trouvait dans l'une des situations lui permettant d'être reconnue comme prioritaire et devant être relogée en urgence. La haute juridiction rappelle également que les commissions de médiation ne sont pas limitées par le motif invoqué par le demandeur et les pièces fournies au dossier. Elles doivent rechercher s'il entre dans l'un des cas prévus par la loi pour être relogé en urgence en procédant à un examen global de sa situation, si besoin en demandant une évaluation sociale auprès des professionnels de l'action sociale et médico-sociale. ●

Conseil d'État, 24 mai 2017, req. n° 396062



10 MILLIONS D'EUROS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN EMPLOI D'AVENIR

Un arrêté publié le 30 mai prévoit une enveloppe de 10 millions d'euros pour renforcer les moyens des missions locales dans le cadre de leur mission d'accompagnement des jeunes en emploi d'avenir. Ces crédits d'accompagnement sont composés, d'une part, d'un montant forfaitaire de 571 euros lié à l'entrée en emploi d'avenir ou au renouvellement de l'emploi d'avenir et, d'autre part, d'un montant forfaitaire de 158 euros lié à la valorisation des sorties positives à l'issue de l'emploi d'avenir. Ces forfaits sont répartis entre l'État et le Fonds social européen (FSE), à hauteur respectivement de 40% et 60%. Les missions locales qui ne souhaitent pas répondre à l'appel à projets FSE ne peuvent bénéficier que des seuls crédits d'accompagnement État. L'arrêté précise que l'allocation des crédits de l'État doit faire l'objet d'un conventionnement annuel entre la mission locale et le préfet de région. ●

Arrêté du 10 avril 2017 fixant le montant forfaitaire pour l'accompagnement à l'entrée en emploi d'avenir et le montant forfaitaire pour la valorisation des sorties positives à l'issue de l'emploi d'avenir

Katya Benmansour



UN REGARD JUSTE SUR LE SANS-ABRISME EN EUROPE

Retour sur la conférence politique de la FEANTSA

● Comme chaque année, les acteurs du sans-abrisme en Europe se sont réunis dans le cadre de la conférence politique de la FEANTSA, pour partager des expériences et interpeller les pouvoirs publics européens sur l'augmentation du nombre de personnes sans-abri en Europe. Le dernier rapport «*Regard sur le mal logement en Europe*» de la FEANTSA et de la Fondation Abbé Pierre, montre que la situation empire dans tous les pays européens à l'exception de la Finlande. C'est pourquoi la FEANTSA a lancé une campagne intitulée «*Sois juste, l'Europe! Défends les sans-abri*», invitant les différentes institutions européennes à travailler avec les gouvernements nationaux, régions, les municipalités et les acteurs concernés pour mettre un terme au sans-abrisme. Cette conférence politique s'est tenue les 18 et 19 mai à

Gdansk, en Pologne, ville symbolique, où la mobilisation des ouvriers des chantiers navals pour la liberté syndicale dans les années 1980 a ouvert la voie de la démocratisation à tout le bloc de l'Est. Cet héritage ne peut cependant pas justifier l'absence de réponses des pouvoirs publics à la grande pauvreté subie par de nombreux citoyens, a rappelé l'Ombudsman polonais, Adam Bodnar. Les représentants de la Saint Alberts Foundation, principale organisation de soutien aux personnes sans-abri en Pologne, n'ont pas manqué d'interpeller les pouvoirs publics à ce sujet. Ateliers et sessions de travail ont permis de valoriser des initiatives et de soulever des problématiques actuelles, allant du succès du Logement d'abord en Finlande à la mobilisation des acteurs slovènes contre la criminalisation des

sans-abri, en passant par l'utilisation des fonds structurels européens dans la lutte contre le sans-abrisme. Dans de nombreux pays, le FSE, le FEDER et le FEAD sont en effet utilisés pour accompagner et renforcer la stratégie intégrée de lutte contre le sans-abrisme (Italie) ou le déploiement du Logement d'abord (Finlande, République Tchèque Hongrie, Italie). De quoi inspirer les pouvoirs publics français! Pour rappel, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri regroupe 130 organisations membres venant de 30 pays, principalement des fédérations nationales et régionales. ●

PLUS D'INFOS SUR LA CONFÉRENCE POLITIQUE ET LA CAMPAGNE «SOIS JUSTE, L'EUROPE! DÉFENDS LES SANS-ABRI» SUR
www.feantsa.org

« Pour une approche inclusive de l'accueil et de l'hébergement »

● Les adhérents français de la FEANTSA ont proposé, lors de l'Assemblée générale, l'adoption d'un texte traduisant l'inquiétude grandissante des acteurs de l'accueil et de l'hébergement quant à l'insuffisance des réponses apportées aux demandeurs d'asile. Dans ce texte, adopté à l'unanimité, les membres de la FEANTSA réaffirment leur attachement au principe de l'inconditionnalité, qui doit permettre à toute personne de bénéficier d'un accueil et d'un accompagnement, quel que soit son statut administratif; leur refus d'être impliqués dans les politiques qui mettent en cause les principes

de solidarité et de respect des droits humains; et leur inquiétude face au développement croissant de dispositifs ad hoc dégradant les conditions d'accueil. Ils appellent au contraire les États à renforcer les moyens de l'hébergement et à développer des solutions de logement pour favoriser l'intégration des personnes accueillies. La FEANTSA demande aux États de ne pas appliquer automatiquement la procédure Dublin, car elle est inefficace et menace les conditions de vie des demandeurs d'asile. Enfin, ils réclament la mise en place d'une politique d'asile et d'immigration

respectueuse des droits fondamentaux et coordonnée, notamment par l'harmonisation par le haut des conditions d'accueil afin d'équilibrer l'arrivée des réfugiés, d'améliorer leurs conditions d'accueil et de favoriser l'intégration des primo-arrivants, contrairement à ce qui est proposé actuellement par la commission dans le cadre de la réforme du paquet asile. ●

Laura Slimani

PLUS D'INFOS SUR
www.federationsolidarite.org
DANS LA RUBRIQUE EUROPE

Samara Jones

COORDINATRICE
DU HOUSING FIRST HUB

« LE SANS-ABRISME AUGMENTE PARTOUT EN EUROPE, ET NOMBREUSES SONT LES VILLES DONT LE MARCHÉ DU LOGEMENT EST COMPLÈTEMENT SATURÉ. »

On entend parler du Logement d'abord depuis longtemps en Europe. Où en est-on vraiment?



Samara Jones:
C'est vrai que le Logement d'abord n'est plus une idée nouvelle en Europe.

De nombreux pays l'ont mis en place, la Finlande restant le meilleur exemple. Ces 15 dernières années, ce pays a vu le nombre de personnes sans-abri se réduire de manière constante. Le sans-abrisme augmente partout en Europe, et nombreuses sont les villes dont le marché du logement est complètement saturé. Le «*Housing First Hub*» a été créé pour contribuer à relever ce défi par l'approche du Logement d'abord.

Pourquoi créer une plateforme européenne du Logement d'abord? Quelles en sont les actions concrètes? Est-ce que le Hub sera utile aux acteurs de terrain?

Samara Jones: La FEANTSA et la Y-Foundation (Finlande) ont créé le Housing First Hub l'année dernière afin

d'accompagner la montée en puissance du Logement d'abord en Europe. Nous publions et partageons de la recherche, des articles et des ressources sur notre site web

www.housingfirsteurope.eu.

L'un de nos premiers gros projets est une étude, réalisée par notre partenaire Crisis à Liverpool, qui étudie la manière dont on peut faire évoluer structurellement la réponse au sans-abrisme dans une ville. Le Hub va se fonder sur cette étude pour créer une feuille de route de mise en place à grande échelle du Logement d'abord en Europe. Cet outil sera également utile à d'autres villes. Il souligne notamment le besoin d'écouter les acteurs de terrain ainsi que les personnes accompagnées ou accueillies, à tous les stades du processus.

Le Hub va aussi lancer un programme de formation à destination des formateurs Logement d'abord, développer un modèle pour les jeunes, et permettra aux acteurs de terrain de développer leurs propres réseaux.

En France, les acteurs de l'hébergement et du logement se mobilisent pour que soit mise en

place une politique du Logement d'abord ambitieuse. Quels conseils leur donneriez-vous pour que leur action soit efficace?

Samara Jones: Le modèle finlandais pourrait être utile à la France. Le gouvernement finlandais a lancé une série de plans pluriannuels de 5 ans pour réduire, prévenir, et mettre un terme au sans-abrisme, en plaçant le Logement d'abord au cœur de leur approche. Ils ont impliqué les plus grandes villes du pays, ainsi que des ONG et des gestionnaires. Les personnes avec une expérience du sans-abrisme étaient représentées dans les projets locaux et dans le comité de pilotage national. Les salariés du secteur ont bénéficié de formation continue, y compris le personnel de direction et administratif. Un autre élément clé est de faire en sorte qu'il y ait une véritable coopération entre les différents ministères et services de l'État. L'ensemble du gouvernement doit être mobilisé. ●

PROPOS RECUEILLIS PAR
Laura Slimani

QUELLE ARTICULATION ENTRE LES ASSOCIATIONS ET LES PASS ?

En février 2017, la Fédération a mené une enquête sur la perception que peuvent avoir les intervenants sociaux du fonctionnement des PASS (Permanence d'accès aux soins de santé). Les résultats de cette enquête ont ensuite été présentés par la Fédération au Congrès national des PASS le mois suivant. La diversité géographique des 190 répondants a permis l'analyse de 143 PASS différentes, soit environ un tiers des PASS existantes.

Les résultats de l'enquête montrent l'importance des PASS pour l'accès aux soins des personnes sans droits ouverts, exclus et/ou ayant renoncé aux soins.

38% des répondants ont une perception très positive de l'accueil en PASS et valorisent la capacité d'écoute des équipes de PASS, leur disponibilité et la place donnée à l'accueil des personnes. A contrario, 10% des répondants ont une perception négative de l'accueil en raison de problèmes d'interprétariat, du refus de certaines PASS d'accepter les personnes sans droits ouverts, du passage nécessaire par les urgences pour certaines d'entre elles, de la

saturation du dispositif qui, dans certains territoires, met les équipes des PASS en tension.

En effet, 35% des répondants estiment que la PASS est souvent saturée en raison d'horaires d'ouverture trop limités et 8% qu'elle est toujours saturée avec des délais de rendez-vous allant de deux semaines à un mois dans certaines villes.

Près de la moitié des répondants (49%) orientent des personnes avec des droits ouverts vers la PASS et invoquent plusieurs raisons :

45% de ces répondants perçoivent la PASS comme un intermédiaire précieux entre le social et le sanitaire, capable de recréer le lien avec des personnes éloignées du soin, parfois marginalisées. 32% des répondants expliquent également ce recours à la PASS en raison de la désertification médicale (manque de médecins généralistes et spécialistes, délais d'attente très long, impossibilité de trouver un médecin traitant) et du refus de certains médecins de ville de recevoir des patients bénéficiaires de la CMU-C. Enfin, la troisième raison citée (22% des répondants), concerne les difficultés rencontrées avec la Caisse primaire d'assurance maladie

(CPAM) en termes de délai pour l'ouverture des droits, l'attente de la réception de l'attestation d'Assurance maladie, les ruptures de complémentaires, les délais de renouvellement des droits.

De nombreux partenariats entre les associations du réseau et les PASS sont mis en évidence dans l'enquête : 53% des répondants indiquent que leur association développe des liens avec les PASS et parmi eux, 25% ont signé une convention avec la PASS. Parmi ceux qui ont développé des partenariats, 38% des répondants indiquent qu'ils consistent en des maraudes communes et des permanences de la PASS dans leur structure.

Malgré ces liens, seulement 21% des répondants signalent que les associations sont associées au comité de pilotage de la PASS et un seul mentionne la participation des personnes en situation de précarité. Ces dernières pourraient d'ailleurs être les destinataires d'une prochaine enquête sur les PASS.

Les résultats de cette enquête ont été présentés à la Direction générale de l'offre de soins (DGOS), la Direction générale de la santé (DGS), à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et envoyés à l'ensemble des coordinateurs régionaux des PASS et des Agences régionales de santé. Les trois administrations centrales ont annoncé le lancement d'un groupe de travail national sur le sujet, auquel la Fédération sera associée et au sein duquel elle pourra continuer à faire remonter les observations et analyses issues de cette enquête. ●

Marion Quach-Hong



EXPOSITION

RÉTROSPECTIVE WALKER EVANS À POMPIDOU

Walker Evans (1903-1975) est l'un des photographes américains les plus importants du XX^{ème} siècle. Par son attention portée aux détails du quotidien, aux personnes anonymes et à la banalité urbaine, il a largement contribué à illustrer la culture américaine de cette époque. Certaines de ses photographies sont devenues des icônes, notamment celles de l'Amérique en crise dans les années 1930 et ses projets publiés dans le magazine Fortune dans les années 1940-50. Sa définition du « *style documentaire* » a influencé des générations de photographes et d'artistes. ●

**EXPOSITION WALKER EVANS
JUSQU'AU 14 AOÛT 2017 AU CENTRE POMPIDOU (PARIS)**

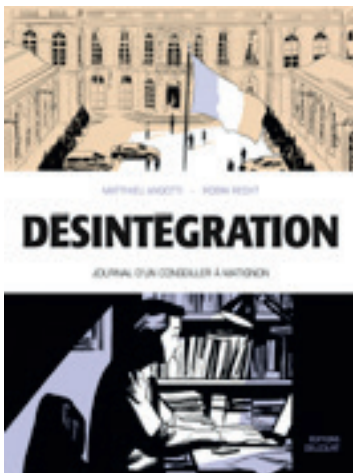


FILM DOCUMENTAIRE

MIGRANTS: SUR LA ROUTE DE L'EXODE

Exode est un documentaire saisissant sur le parcours de milliers de migrants. Les réalisateurs ont suivi ces femmes, hommes et enfants durant leur périple mais surtout, leur ont confié 75 smartphones pour qu'ils puissent filmer eux-mêmes. Il en ressort des images intimes, très souvent silencieuses, rapportées par une dizaine de témoins et mêlées à des témoignages face caméra et aux séquences filmées par les équipes du film. ●

EXODE, FILM RÉALISÉ PAR JAMES BLUEMEL, DISPONIBLE EN ACCÈS LIBRE SUR INTERNET



LIVRES / BD

DÉSINTÉGRATION

Matthieu Angotti, ancien Directeur général de la Fédération et engagé depuis des années dans le monde associatif intègre en 2012 le cabinet du Premier ministre, Jean-Marc Ayrault. La BD retrace l'histoire de ce militant propulsé au cœur du pouvoir pendant 18 mois en tant que conseiller politique. Désintégration donne à voir le quotidien au sein d'un ministère et le parcours semé d'embûches du personnage qui oscille entre espoir et désillusion. ●

**DÉSINTÉGRATION - JOURNAL D'UN
CONSEILLER À MATIGNON, MATTHIEU
ANGOTTI, ROBIN RECHT, EDITIONS DELCOURT**



FESTIVAL

LE DOCUMENTAIRE DANS TOUS SES ÉTATS

Du 20 au 26 août 2017, le village de Lussas en Ardèche accueille la 29^{ème} édition des États généraux du film documentaire. Comme chaque année, le festival diffuse de nombreux documentaires inédits, défrichant sans cesse de nouvelles manières de représenter le réel. Non compétitif, l'événement est marqué par trois axes de programmation : la projection de films, les ateliers et les rencontres avec des professionnels. ●

**ÉTATS GÉNÉRAUX DU FILM DOCUMENTAIRE DU
20 AU 26 AOÛT 2017 À LUSSAS (ARDÈCHE)**

**PROGRAMME COMPLET DISPONIBLE SUR
www.lussasdoc.org**

Véronique Barrois,

CHEF DE SERVICE LA SOURCE, LE SAAS, ACCUEIL DE JOUR POUR LES FAMILLES

L'association Itinéraires a ouvert un nouvel accueil de jour le 1^{er} mars pour les familles avec enfants, dans le centre-ville de Caen. Cinq mois plus tard, retour sur cette initiative, avec Véronique Barrois, chef de service.



Pourquoi l'association Itinéraires s'est-elle lancée dans ce projet ?

Véronique Barrois : La situation internationale, l'augmentation de la précarité, le plan de résorption des nuitées d'hôtel sont des éléments qui ont participé à la modification de la prise en charge des familles dans ce territoire. Les équipes de maraude et du 115 ont fait remonter depuis deux ans, la présence de familles (primo-arrivants, sans papiers, sans droits déterminés) avec enfants à la rue, en squat. Des associations du territoire (A.A.J.B., Jacques Cornu, Itinéraires) ont mis en place des solutions provisoires pour répondre partiellement aux besoins repérés et soutenir les équipes confrontées quotidiennement à ce phénomène. La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) a demandé aux associations de réfléchir à l'ouverture d'un accueil de jour pour familles car il n'existait pas de ressources locales permettant l'accueil concomitant des parents et des enfants. L'association Itinéraires, après avoir étudié cette demande avec la Fédération des acteurs de la solidarité et les autres associations, est devenue porteuse de ce projet et a ouvert cette maison à Caen.

Comment fonctionne votre accueil de jour ? Pour quel public ?

Véronique Barrois : A l'ouverture de l'accueil de jour, nous accueillons principalement des familles albanaises mais depuis nous recevons aussi des familles qui viennent du Bénin, de Tchétchénie, d'Afghanistan, de République du Congo, de Côte d'Ivoire, de Mongolie, du Soudan, d'Arménie ou d'Iran. C'est un lieu d'accueil de jour

pour les familles à la rue, avec enfants mineurs, mais qui n'est pas dédié aux familles migrantes même si elles représentent 100% de notre public à ce jour.

Il est ouvert de 9 heures à 17h30, pour une cinquantaine de personnes, équipe comprise, et ce du lundi au dimanche.



Entre le mois de mars et le mois de juin, nous avons accueilli 55 familles avec 113 enfants, âgés de quatre mois à 18 ans et 18 femmes enceintes.

Cet accueil ne se substitue pas aux services sociaux de droit commun et n'assure ni le suivi, ni l'accompagnement social des familles mais les équipes de l'accueil de jour orientent les personnes vers les autres associations, telles que France Terre d'Asile, afin qu'elles puissent accéder à leurs droits.

L'équipe éducative a une mission d'accueil, d'écoute, d'évaluation et d'orientation vers les différents services compétents du territoire. Cette maison a été organisée pour que les familles puissent se reposer, dans des espaces de détente avec des canapés et des lits pour bébés, poser leurs affaires à la bagagerie, se laver, laver leur linge.

Ces familles marchent beaucoup, et en général elles arrivent épuisées, avec des problèmes de santé. Un partenariat avec la PASS et l'AMCE (Association Médicale Contre l'Exclusion) a d'ailleurs été conventionné. Un pédiatre, accompagné par l'équipe de la PASS, tient des permanences une fois par semaine. Pour que les enfants puissent retrouver leur place d'enfants, des activités sont proposées par les animateurs. L'équipe éducative veille aussi à leur scolarisation, en lien avec les écoles et une pièce est dédiée à l'aide aux devoirs. Même si les familles peuvent réchauffer des aliments, nous privilégions l'orientation vers le restaurant social géré par le CCAS de Caen. C'est un lieu de pause, de ressource pour avoir des informations, et se mettre en lien avec différents partenaires du territoire.

L'accueil de jour est dans le centre-ville. Quels sont les liens avec le voisinage ? Entre les familles elles-mêmes ?

Véronique Barrois : L'ouverture de ce lieu a suscité méfiance et inquiétude de la part du voisinage. Aujourd'hui, les voisins nous apportent des vêtements, nous demandent ce qu'ils peuvent faire pour nous aider. Au sein même de la structure, nous avons eu à régler des phénomènes de racisme entre les familles, une certaine prise de pouvoir de certaines familles qui étaient les premières à venir. La vigilance de l'équipe et les échanges ont permis de reposer les missions du lieu pour que chaque famille se sente accueillie librement et qu'une communauté n'en chasse pas une autre, ce qui est fondamental. ●

PROPOS RECUEILLIS PAR

Céline Figuière