



Compte-rendu du CRPA Bretagne

24 février 2022 à Morlaix

LA FRACTURE NUMERIQUE, LA FIN DU PAPIER ?

Participants :

43 personnes dont 29 ont répondu au questionnaire de satisfaction :

- 11 Personnes accueillies/accompagnées
- 13 Travailleurs sociaux
- 5 Autres (stagiaires, partenaires...)

Sur le CRPA :

Vidéo de présentation : <https://www.youtube.com/watch?v=6cN9Z8QTiDE&t=609s>

Présentation des délégués du CRPA Bretagne :

Morgane BRILLAULT (en visio) pour les Côtes d'Armor (22)
Djamila Asoyan pour le Finistère (29)
Arnold WINTER pour l'Ille et Vilaine (35)
Claude BOUGUENEC pour le Morbihan (56)

Présentation des animatrices du CRPA Bretagne :

Pauline LE SAUX - Saint-Benoît
Labre à Rennes
Brigitte Soun - Adaléa
Sylvie Jolivot - FAS Bretagne

Présentation des règles de vie du CRPA

Programme :

- 09h30-10h00 Accueil café, jeu pour faire connaissance,
Présentations du CRPA et des délégués,
Présentation du Règlement de fonctionnement et vote
- 10h30 - 11h20 Intervention de Raphaël LE MEHAUTE, délégué du défenseur des droits qui a rédigé
un rapport en 2019 et 2022 sur la fracture numérique
- 11h30 Modifications du règlement de fonctionnement et ajout de la charte des délégués.
Présentation et Vote pour les candidat.e.s délégué.e.s pour le CRPA Bretagne,
- 12h30 – 13h45 Repas
- 13h45 – 14h Jeu digestif : les numéros d'appel d'urgence
- 13h30 – 15h00 Ateliers sur la fracture numérique. 4 thématiques abordées : accès à l'espace
numérique, coût du matériel, accès aux droits, et la santé.
- 14h40 – 14h50 Pause
- 14h50 – 15h50 Préconisations : comment éviter ces irritants
- 16h00 – 16h30 Synthèse collective, Annonce de la prochaine plénière, Conclusion et rangement

Jeu pour faire connaissance

Jeu « brise-glace » pour faire connaissance, organisé par table. Chacun se présente à son voisin de droite, puis un tour de table est réalisé où chacun présente celui ou celle qui s'est présenté à lui ou à elle.

Intervention de Raphaël LE MEHAUTE, délégué du Défenseur des Droits

Le rôle du défenseur des droits :

- ✓ Aider les citoyens à régler leur problème avec les services publics
- ✓ Défendre et connaître les droits de l'enfant
- ✓ Lutter contre les discriminations
- ✓ Veiller au respect des règles de déontologie
- ✓ Orienter les lanceurs d'alerte vers les autorités compétentes

Concrètement, il peut proposer un règlement à l'amiable, faire des recommandations sur une situation, présenter des observations devant le juge, demander des poursuites disciplinaires, ou bien faire des propositions de réformes de la loi.

Les lieux de permanences en Bretagne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/les-delegues>



Synthèse de l'intervention :

Le Défenseur des Droits reconnaît l'intérêt du numérique pour la simplification de certaines démarches administratives. Il alerte toutefois sur les nombreux freins et sur les inégalités d'accès à l'outil numérique, et sur **l'obligation de continuité du service public**. Chaque démarche administrative devrait pouvoir être traitée y compris lorsque l'interface numérique n'est pas adaptée. Or, ce n'est pas toujours le cas.

Avis du Défenseur des Droits 2019 : « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics »



Présence d'un espace d'information au fond de la salle :

- Trucs et astuces pour l'utilisation d'un ordinateur – [LIEN D'ACCES SUR LE DRIVE](#)
- Présentation du centre de ressources **Les Bons Clics** : <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>
- Panneaux sur le **coût environnemental du numérique**
- CCAS du Carré d'As : présentation du **coffre-fort numérique** (pour conserver des données privées dans un espace numérique sécurisé)
- Cyber Base de l'agglo de Morlaix - <http://cyberbase.agglo.morlaix.fr/>

Règlement de fonctionnement du CRPA de Bretagne

La réunion plénière du CRPA est l'instance habilitée à valider le règlement de fonctionnement, juridiquement opposable, qui régit l'organisation du CRPA de Bretagne.

Présentation des modifications du Règlement de fonctionnement voté en octobre 2021 :

- Art. 3-1 sur la prise en charge des frais
- Art. 4-2 sur les élections
- Art. 4-5 sur la fin de mandat
- Art. 5-2 sur la prise en charge téléphonique
- Ajout d'une Charte du CRPA de Bretagne

Le Règlement de fonctionnement tel qui a été présenté est validé par les personnes présentes à l'unanimité. Pour toute modification, il devra être à nouveau présenté en réunion plénière et soumis au vote. Il est disponible *EN ANNEXE*.

Elections des délégué(e)s du CRPA de Bretagne

Pour rappel, il y a deux postes de délégués à pourvoir par département.

Chaque année, les délégués sont élus en réunion plénière pour un mandat d'1an renouvelable 1 fois. Présentation des candidats se présentant pour les élections.

Vote des participants : Les délégué.e.s candidats au CRPA Bretagne ont été élu.e.s ce jour :

Départements	Candidats
22	Morgane BRILLAUT Eric PASQUIOU
29	Djamila ASOYAN Jean-Pierre MISAMU
35	Arnold WINTER ...
56	Claude BOUGUENEC ...

Jeu digestif sur les numéros d'urgence

Appel d'urgence européen: 112

Appel d'urgence pour les personnes sourdes et mal entendantes: 114

Violences faites aux femme, info: 39 19

Hébergement d'urgence: 115

Enfance en danger: 119

Samu: 15

Pompiers: 18

Police : 17

Tabac info service: 39 89

Violences numériques et cyber harcèlement: 30 18

"Aidez-moi, Help, SOS"



Ateliers : dématérialisation : quel impact sur les personnes précarisées ?

Le fil rouge des ateliers était la **fracture numérique**, plus précisément sur la dématérialisation.

Un thème par table : accès au numérique / Coût du matériel / Accès aux droits / Santé.

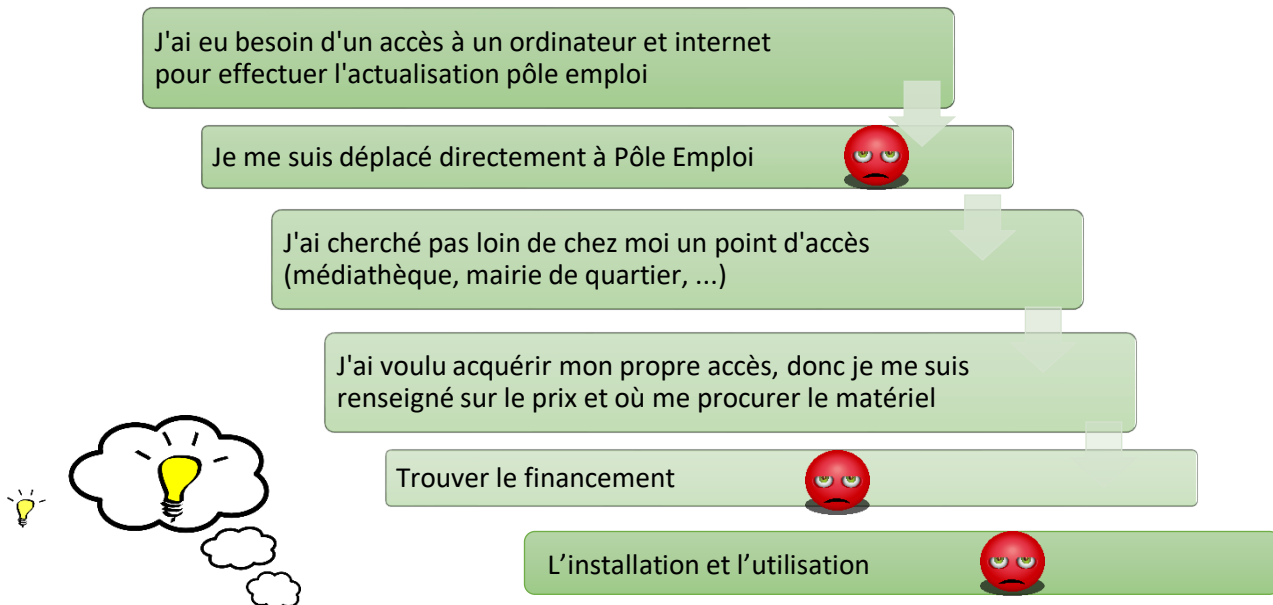
Chaque table, collectivement, doit choisir une situation liée au thème, et la décomposer en étapes.

Dans un second temps, les personnes autour de la table doivent évoquer les sensations correspondant à chaque étape, et repérer notamment les sensations négatives (stress, colère).

Dans un troisième temps, les participants doivent émettre des préconisations pour éviter ces irritants.

Table - Accès à l'espace numérique (Accès au matériel, accès à l'utilisation du matériel, accès au réseau, etc...).

Le groupe a choisi la situation suivante : « **ACCES A L'UTILISATION DU MATERIEL** »

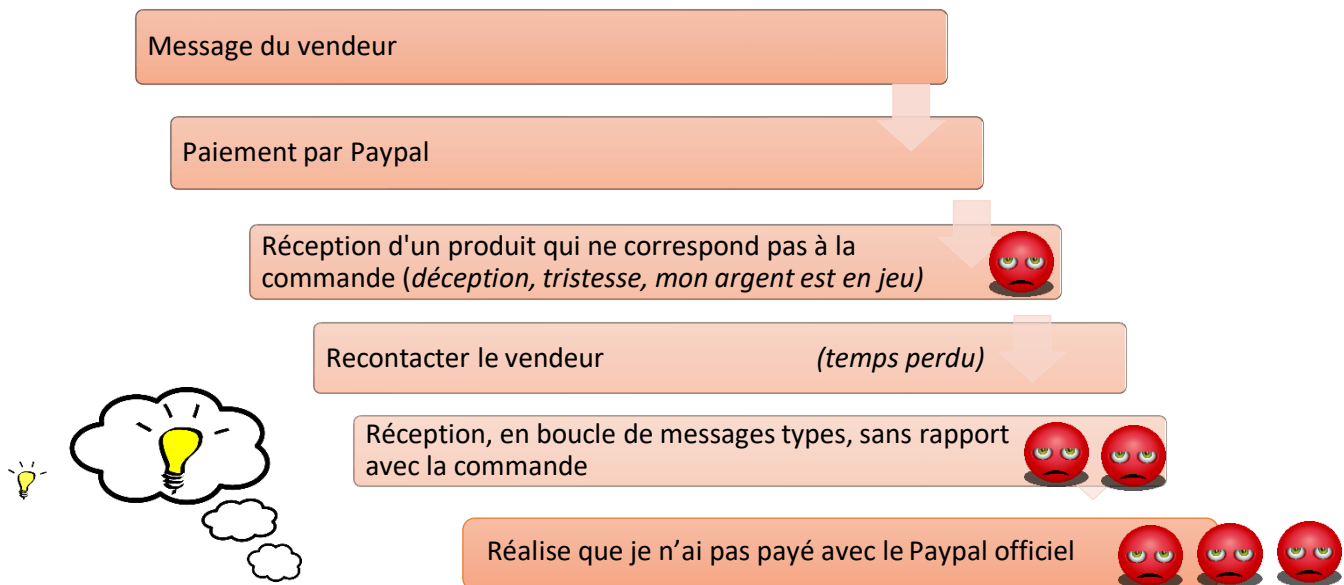


Préconisations :

- Développer plus d'associations qui disposent d'un accès à internet gratuitement, sans inscription, et sans limite de temps
- Développer les HOTSPOTS gratuits dans les centres villes
- Internet devrait être gratuit pour les personnes en difficultés financières
- Accéder aux informations sur les abonnements internet via internet. Absence de trop peu de points de vente

Table – Escroqueries (spams, faux messages, confidentialité des données, etc.)

Le groupe a choisi la situation suivante : « **ACHAT PAR INTERNET (markerplace)** »



Préconisations :

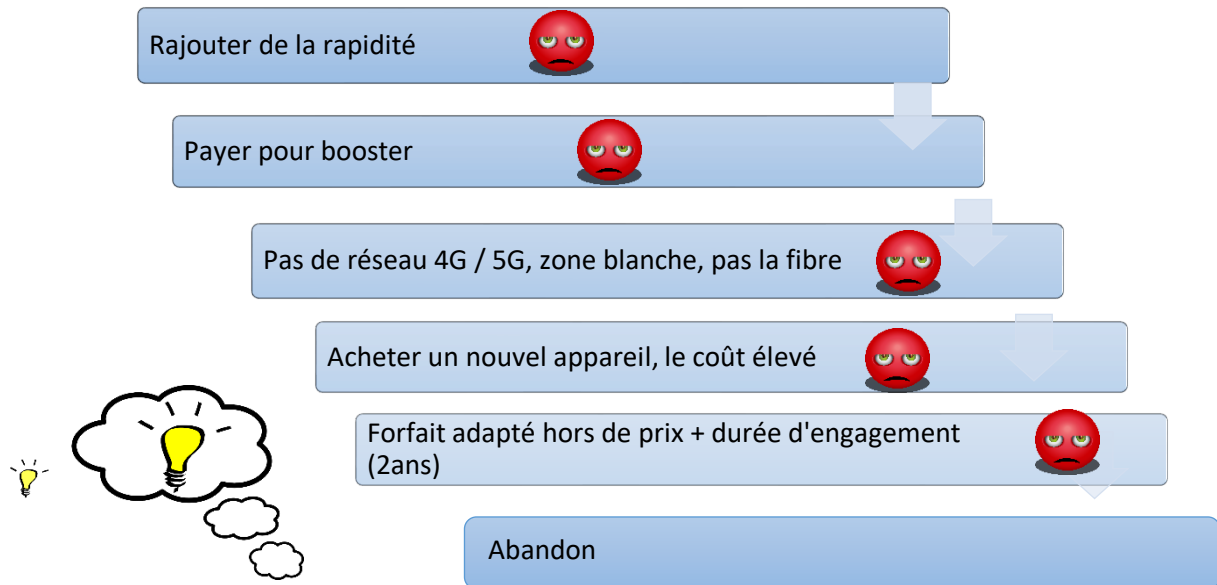
- Contrôle plus important d'un organisme neutre sur les sites de vente en ligne malveillant
- Trouver un système efficace pour stopper les mails indésirables
- Possibilité de recours si l'arnaqueur n'est pas identifié ou identifiable



Table – Coût du matériel

(prix des ordinateurs, téléphones, des forfaits, des applis, etc.)

Le groupe a choisi la situation suivante : « **L'OBsolescence des appareils informatiques qui empêche les mises à jour** »



Préconisations :

- Faire appel au PIMMS (point Info Médiation Numérique)
- Faire appel à une association pour obtenir un appareil à moindre coût
- Forfait orange pour personnes au RSA ou AAH ou minimum vieillesse – 20€/mois tout compris
- Envoyer des cartes postales



Table – Accès aux droits (non recours, obligation d’avoir une boîte mail, relances numériques non consultées, etc.)

Le groupe 1 a choisi la situation suivante : « **DECLARATION TRIMESTRIELLE CAF** »

Déclaration trimestrielle : décalage dans les colonnes pour noter les ressources mensuelles

La personne reçoit un message mail indiquant qu'il y a un message sur l'espace personnel



La boîte mail était saturée, donc message non reçu par l'allocataire



Prestatoin suspendue



Appel à la CAF, 2 jours après la suspension

- indique erreur dans la déclaration
- un technicien va vous recontacter
- le technicien a rappelé dans la semaine



Rétablissement de la prestation 20 jours après le blocage

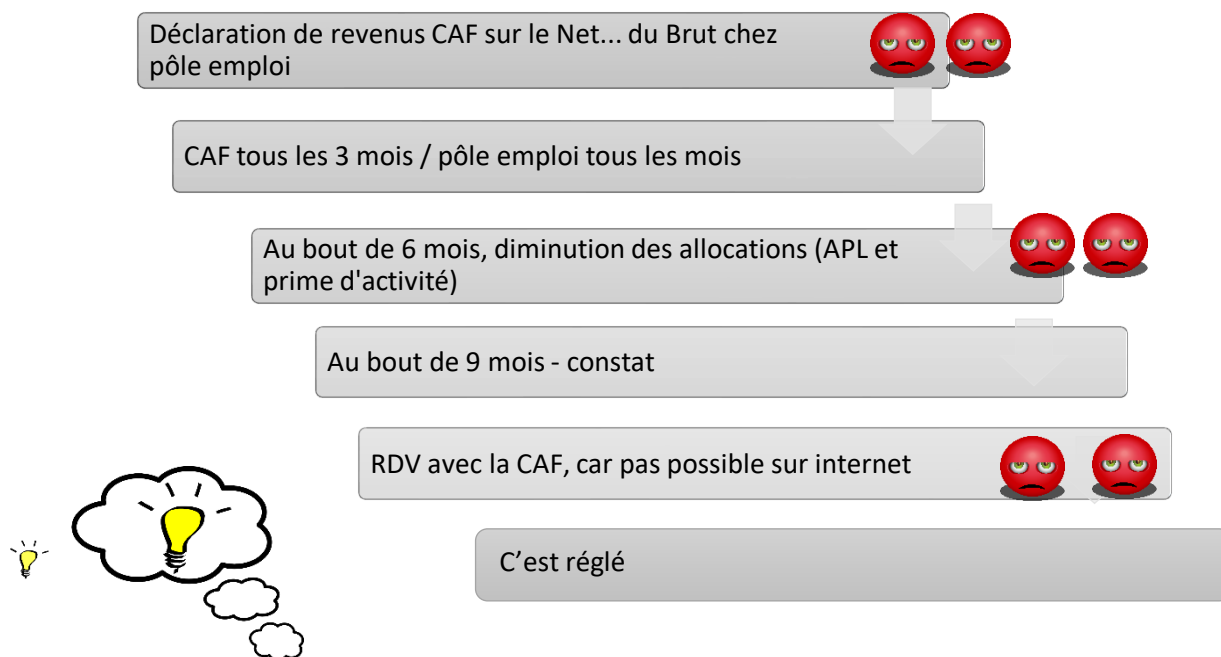


Préconisations :

- Recevoir un courrier dans sa boîte aux lettres dans la semaine, ou la CAF téléphone, pour indiquer l’erreur, ou le motif de la suspension
- Faciliter l’accès au personnel de la CAF
- Rétablissement dans la semaine

Table – Accès aux droits (non recours, obligation d’avoir une boîte mail, relances numériques non consultées, etc.)

Le groupe 2 a choisi la situation suivante : « **DECLARATION DE SALAIRE A LA CAF DIFFERENTE DE LA DECLARATION A POLE EMPLOI** »



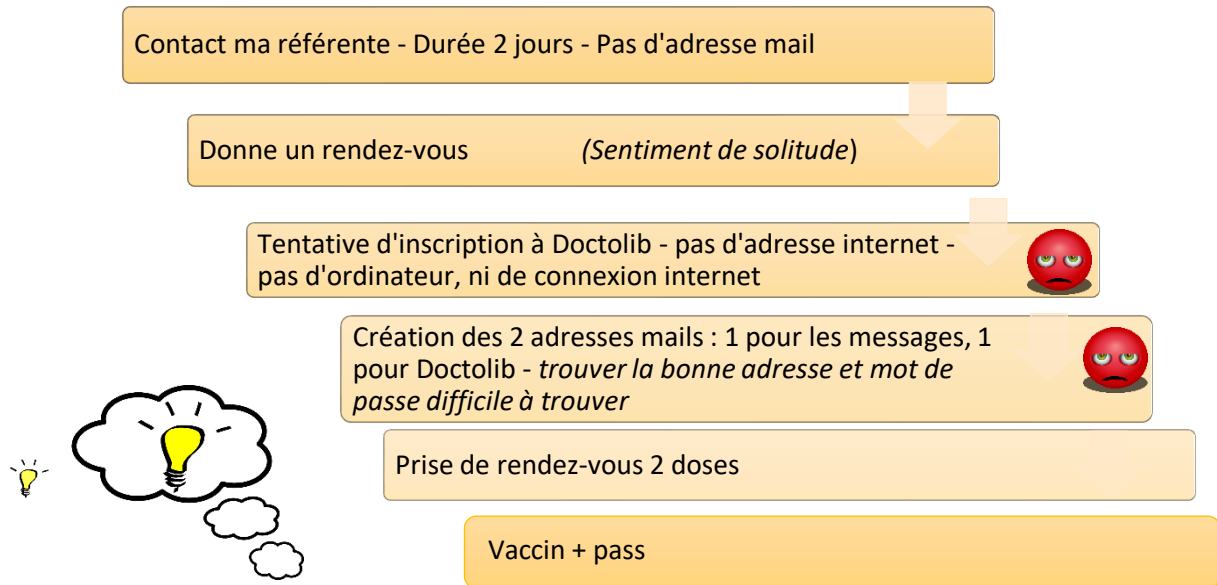
Préconisations :

- Revenir à l’ancien calcul des APL (revenu annuel et non trimestriel)
- Que les administrations s’accordent entre elles sur le revenu à déclarer (brut ou net)
- Se rendre ou alerter rapidement France Services
- Contacter le délégué du Défenseur des Droits



Table – Impact sur la Santé (stress, troubles de la vue, prises de rendez-vous via des applications, consultations à distance, addictions aux écrans, etc.)

Le groupe a choisi la situation suivante : « **PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR LA DEUXIEME DOSE DE VACCIN ANTI COVID** »



Préconisations :

- Se déplacer, ou aller chez un voisin équipé en informatique
- « Gmail » pour l'adresse mail / « Kee pass » pour les mots de passe



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

BRETAGNE



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BRETAGNE

Merci à tous les participants !

Prochain CRPA le 3 mai 2022
à Binic-Etables-sur-Mer (22)

« L'Insertion par l'Activité Economique - IAE »

Contact :

Sylvie Jolivot, Chargée de mission Participation à la FAS Bretagne

crpabretagne@gmail.com

06 47 80 23 05



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

BRETAGNE



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BRETAGNE



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Avec le soutien de la :

Délégation interministérielle
à l'hébergement et à
l'accès au logement



ANNEXES

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU CRPA DE BRETAGNE

PREAMBULE :

Le règlement de fonctionnement fixe les principes d'organisation et de fonctionnement du CRPA. C'est un document juridiquement opposable. C'est également une obligation réglementaire (décret du 27 octobre 2016), et il doit être approuvé en plénière à la majorité des suffrages exprimés.

Deux obligations découlent du décret de 2016 :

- Chaque CRPA se doit d'organiser des élections annuelles de délégués et d'en définir les règles et les modalités.
- La seule instance décisionnaire est la plénière : ce qui a été acté en plénière (dont le mandat électif) ne peut être défait qu'en plénière. Les « Copils » sont des espaces qui permettent aux délégués de répondre aux obligations pour lesquels ils ont été élus (se répartir les tâches et les représentations, préparer les plénières...) et de définir la manière dont ils vont porter la parole des personnes accueillies.

Les valeurs du CRPA de Bretagne :

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'exercice de la citoyenneté et la participation des personnes en situation de précarité sont des préoccupations majeures des pouvoirs publics et des associations ayant pour mission de les accueillir et les accompagner. Le CRPA est un moyen d'assurer cette participation dans un cadre respectueux, convivial, et organisé qui valorise l'expertise du vécu en veillant à la prise en compte des points de vue de toutes les personnes impliquées et de leurs opinions.

ARTICLE 1 : Les missions

Comme l'indique le Décret, les CRPA « sont des lieux d'échanges, de réflexion, de construction collective et d'alerte des pouvoirs publics ».

Le CRPA doit contribuer à permettre l'expression des personnes prises en charge, ou l'ayant été, par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile sur les sujets relatifs à la définition, au suivi et à l'évaluation du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement global et d'insertion.

ARTICLE 2 : Composition et organisation

Le CRPA est composé des participants aux réunions plénières : personnes prises en charge ou ayant été prises en charge par le dispositif d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement vers l'insertion et le logement, intervenants sociaux, représentants de l'Etat ou des collectivités territoriales, organismes publics, associations intervenant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions.



Chaque année, des délégué-e-s des personnes prises en charge ou l'ayant été sont élus par l'assemblée plénière pour contribuer à l'organisation des plénières et assurer un rôle de représentation.

Le CRPA de Bretagne est coordonné par la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) Bretagne. La FAS peut conventionner avec des structures adhérentes ou partenaires pour obtenir un soutien dans l'animation du CRPA.

ARTICLE 3 : Fonctionnement de l'instance concernée

3.1 : Les plénières

Organisation :

Le Décret prévoit l'organisation de 4 séances plénières par an. Le CRPA de Bretagne s'engage à respecter cette règle dans la mesure du possible.

Les réunions plénières sont gratuites pour les participants et impliquent une inscription préalable. Les frais de déplacements peuvent être pris en charge pour les participants non professionnels se déplaçant individuellement. Cependant, les transports en commun et le covoiturage sont encouragés et doivent être privilégiés. La prise en charge des frais kilométriques est plafonnée à 200 km.

Le Décret prévoit la règle de 2/3 personnes prises en charge ou l'ayant été pour 1/3 de professionnels et des représentants d'organismes publics.

Le déroulé et le contenu des réunions plénières est préparé par les délégué-e-s, les animatrice-eur-s et la FAS Bretagne lors de réunions de Copil.

Processus de décision :

Toutes les personnes présentes lors des plénières sont appelées à voter.

L'élection des délégué-e-s se fait par bulletin secret.

Le vote des préconisations ou des thématiques abordées lors de prochaines réunions plénières se fait à main levée.

Communication :

Les invitations aux plénières du CRPA de Bretagne sont envoyées par email au moins 1 mois avant la date de la réunion à la liste de diffusion, et les inscriptions sont clôturées 2 jours avant la réunion conformément au Décret. Les destinataires sont invités eux-mêmes à relayer l'invitation. La liste de diffusion est actualisée à chaque plénière afin d'y intégrer toute nouvelle personne participante ayant communiqué ses coordonnées.

A l'issue de chaque réunion plénière, le compte-rendu est communiqué à toutes les personnes présentes lors des plénières et ayant communiqué leurs adresses mails sur les feuilles d'émargements. A chaque réunion plénière du CRPA de Bretagne, le compte-rendu précédent se trouve dans la pochette du participant.

Les comptes rendus sont également communiqués aux services de l'Etat (DRETS, DDETS, Préfectures), aux collectivités territoriales, et dans la mesure du possible aux directions et Conseils d'administration des associations concernées.

Les comptes-rendus ainsi que la compilation de toutes les préconisations réalisées depuis la création du CRPA de Bretagne en 2011 sont communiqués par tous moyens, et à toute personne ou structure en faisant la demande.

3.2 : Les Copils

Les Copils du CRPA de Bretagne sont au moins au nombre de 1 avant chaque réunion plénière. Participent à ces Copils : les délégué-e-s en cours de mandat, les co-animateur-ice-s, un-e



représentant-e de la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Ces personnes se réservent la possibilité d'inviter un intervenant extérieur pour travailler le thème en amont (ancien-ne délégué-e, partenaire). Lors du Copil précédent les élections, des candidat-e-s peuvent participer au Copil en tant qu'observateur-ice-s.

Les Copils ont pour objectif de travailler sur le thème de la prochaine réunion plénière et d'en prévoir l'organisation. Ils permettent aussi de travailler sur tout autre aspect du CRPA (règlement de fonctionnement, CNPA, Inter-CRPA, ou autre instance).

Au cours des Copils, les délégué-e-s font également part aux autres participants de leurs représentations dans différentes instances ou de toute actualité liée à leur fonction de délégué-e.

L'invitation aux Copils est envoyée par la FAS Bretagne au moins 10 jours avant par mail et/ou message téléphonique. Un compte-rendu est systématiquement envoyé après chaque Copil.

Les frais de déplacement et repas sont pris en charge par la FAS Bretagne pour toutes les personnes participant au Copil.

3.3 : Les représentations

Les délégué-e-s choisissent de participer aux instances de représentation des personnes prises en charge ou l'ayant été auxquelles ils sont invités en fonction de leurs disponibilités.

Ils s'engagent le cas échéant à préparer leur intervention, si nécessaire avec l'appui de la FAS Bretagne ou d'un-e co-animateur-ice, et à en faire un retour en Copil et/ou réunion plénière du CRPA de Bretagne et/ou tout autre lieu pertinent (CNPA, inter-CRPA etc).

ARTICLE 4 : Les délégués

4.1 : Leurs missions

Le CRPA est représenté par des délégués, qui selon le décret doivent être à minima 2 personnes. Le CRPA Bretagne prévoit qu'il y ait jusqu'à 2 délégué-e-s par département breton.

Ils sont chargés, conjointement avec la FAS Bretagne et les co-animateur-ice-s, de définir l'ordre du jour, de fixer les dates, d'organiser et d'animer les séances plénières du CRPA.

Ils représentent les personnes accueillies et accompagnées dans les différentes instances, groupes de travail, réunions ou formations où ils sont invités.

Les délégué-e-s sont élu-e-s pour 1 an renouvelable une fois à la majorité des suffrages exprimés en réunion en plénière du CRPA.

4.2 : Les élections

Pour se présenter aux élections, il faut être une personne prise en charge, ou l'ayant été, par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile. Il faut présenter sa candidature au moins 1 semaine avant la plénière durant laquelle les élections en présentant ses motivations ; pour candidater il faut avoir participé à au moins 2 réunions plénières du CRPA de Bretagne (dont celle des élections) ou à 1 CRPA de Bretagne et 1 CNPA.

Le jour de l'élection le/la candidat-e doit être présent-e (sauf cas de force majeure) et faire part de ses motivations à l'assemblée.

Votent toutes les personnes présentes dans l'assemblée. Les votant-e-s doivent choisir des délégué-e-s parmi les candidat-e-s de chaque département. L'élection a lieu à bulletin secret, et le dépouillement a lieu séance tenante afin que les participants et les candidat-e-s élu-e-s soient



informé-e-s le jour même. Les délégué-e-s élu-e-s sont celles et ceux qui ont réuni la majorité des voix pour leur département. Les candidat-e-s font partie des votants.

En cas d'absence de candidat dans un département, le CRPA Bretagne prévoit la possibilité d'accorder le titre de « membre actif » à un-e délégué-e souhaitant palier à ce défaut de candidat.

Les règles d'organisation des élections et du mandat doivent être clairement expliquées en réunions plénières afin d'informer les potentiel-le-s candidat-e-s.

4.3 : Organisation du mandat

Durant leur mandat, les délégué-e-s se répartissent leurs missions en fonction de leur territoire, de leur disponibilité et de leur-s centre-s d'intérêt-s.

Tou-te-s les délégué-e-s sont tenu-e-s de participer aux Copils et aux réunions plénières, et de s'excuser en cas d'absence.

4.4 : Parité et diversité

Le CRPA Bretagne veille à encourager la parité entre les profils (parcours de vie, origine etc), entre les âges et entre les sexes dans la mesure du possible. Cependant, aucune discrimination positive n'est prévue, le suffrage à la majorité des voix est la principale règle.

En cas d'égalité de voix, priorité est donnée au genre le moins représenté.

4.5 : Fin de mandat

Le mandat de délégué-e cesse à l'issue de l'année ou des années prévues dans le présent règlement de fonctionnement (Voir art.4.1 du présent Règlement de fonctionnement).

La destitution du mandat de délégué-e est prononcée en Copil, sur délégation de la plénière du CRPA Bretagne. Elle peut avoir lieu :

- suite à l'annonce de la démission d'un-e délégué-e par un écrit (par mail ou courrier à la FAS Bretagne),
- au bout de 3 absences non justifiées en Copil et/ou réunion plénière et à une non-réponse aux appels téléphoniques, messages, ou autres convocations pendant 3 mois consécutifs,
- en cas de comportement inapproprié pouvant nuire à l'image du CRPA de Bretagne : propos racistes, harcèlement, actes de violence, abus de pouvoir...

Les autres motifs justifiant une fin de mandat sont le décès ou tout autre motif grave empêchant la pleine contribution aux missions demandées aux délégué-e-s (problème de santé, opportunité professionnelle rendant impossible l'implication dans le CRPA, etc).

Si une place de délégué-e est restée vacante, les autres délégué-e-s font leur possible pour compenser l'absent-e jusqu'aux élections suivantes.

ARTICLE 5 : Moyens matériels et prise en charge des frais afférents à la mission de délégué-e

5.1 : Les moyens mis à disposition

La FAS Bretagne est chargée de veiller à l'accueil et le bon déroulé des réunions de Copils et des réunions plénières du CRPA. A ce titre, elle s'assure de la mise à disposition du lieu de ces rencontres, de la possibilité d'utiliser du matériel informatique ou vidéo si nécessaire, d'apporter des éléments permettant la convivialité (collation, matériel d'animation...).

Pour permettre aux délégué-e-s d'assurer leur mandat dans des conditions correctes, le CRPA Bretagne leur propose la mise à disposition d'un ordinateur et / ou d'un téléphone portable. Une convention signée par la FAS Bretagne et par le-a délégué-e encadre ce prêt.

La FAS veille à mettre à la disposition des délégué-e-s et de toute personne en faisant la demande, les contenus réalisés depuis la création du CRPA : comptes-rendus de réunions plénières, outils de présentation du CRPA et des délégué-e-s, glossaire, etc. Ces contenus sont transmis aux délégué-e-s dans une clé USB remise en début de mandat.

5.2 : Les frais pris en charge dans le cadre du mandat de délégué-e

Pour faciliter la réalisation de missions des délégué-e-s, la FAS Bretagne prévoit :

- La prise en charge du forfait téléphonique à hauteur de 20 € maximum par mois et par délégué
- La prise en charge de tous les frais de transports liés au mandat
- La prise en charge des frais hôteliers dans la limite du barème indiqué par le siège de la FAS
- La mise à disposition de tickets de métro en cas de déplacement dans des métropoles
- Le remboursement sous 8 jours maximum des frais engagés strictement liés au mandat de délégué-e, sous condition de fournir dans un délai d'1 mois les justificatifs et documents permettant le remboursement

Ces moyens sont alloués pour la durée du mandat des délégué-e-s. Ils sont remis en question lors des fins de mandat évoquées dans l'article 4-5 du présent règlement.

ARTICLE 6 : Publications

Le CRPA de Bretagne publie différents documents permettant aux partenaires et à toute personne intéressée de connaître ses activités : le bilan d'activité annuel du CRPA (également évoqué dans le rapport d'activité annuel de la FAS Bretagne), le Mémo des préconisations réalisées en plénière du CRPA Bretagne depuis sa création, les comptes-rendus et/ou enregistrements de réunion plénières, et tout autres document de présentation du CRPA ou des sujets liés au CRPA.

Ces documents sont communiqués via l'application www.cnpa-crpa.org ou sur demande à la FAS Bretagne.

ARTICLE 7 : Durée du règlement et modalités de modification

Le présent règlement de fonctionnement est valable pour une durée indéterminée, jusqu'à modification.

Pour le modifier, les délégué-e-s sont chargés de préparer les apports ou changements en Copil, puis de les faire valider en réunion plénière à la majorité des suffrages exprimées.