



**maraud'IN**

La maraude d'inclusion  
numérique

# Rapport d'évaluation du projet maraud'IN

Rédigé par :  
ALICE COUTEREEL  
Sociologue indépendante



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>Présentation de la méthodologie .....</b>	<b>8</b>
L'observation participante .....	8
La réalisation d'entretiens approfondis avec les premier·ère·s concerné·e·s et les équipes de maraudes/accueils de jour .....	9
La passation d'un questionnaire à l'ensemble des parties prenantes .....	10
<b>Calendrier de mise en œuvre de l'évaluation .....</b>	<b>11</b>
<b>Définitions et terminologies.....</b>	<b>12</b>
<b>Biais et limites .....</b>	<b>13</b>
<b>PRÉAMBULE - LE LIEN COMME IMPÉRATIF DANS LA RELATION D'AIDE .....</b>	<b>15</b>
<b>La veille sociale : une pluralité de dispositifs d'aller-vers.....</b>	<b>15</b>
FOCUS - Entre la maraude et l'accueil de jour : les « accueils de jour mobiles ».....	17
<b>Faire évoluer les pratiques : le projet Maraud'IN comme levier ? .....</b>	<b>18</b>
<b>FORMER, OUTILLER, ACCOMPAGNER ? RETOURS SUR LE DÉPLOIEMENT OPÉRATIONNEL DU PROJET .....</b>	<b>21</b>
<b>Former des formateur·rice·s « Maraud'IN ».....</b>	<b>21</b>
<b>Dispenser un savoir déconnecté du terrain ? .....</b>	<b>23</b>
Prendre en main l'outil « tablette » .....	27
La boîte à outils Maraud'IN : outil qui cristallise les difficultés entre médiation numérique et travail social .....	28
<b>L'équipement des maraudes .....</b>	<b>29</b>
<b>Le pilotage du projet.....</b>	<b>32</b>
<b>LA PLACE DU NUMÉRIQUE POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES .....</b>	<b>34</b>
<b>L'équipement des personnes et manières de communiquer .....</b>	<b>35</b>
FOCUS – Réseaux sociaux et modalités d'échange avec les professionnel·le·s .....	37
<b>Le numérique encore très lié aux démarches administratives.....</b>	<b>39</b>

<b>TRAVAIL SOCIAL ET MÉDIATION NUMÉRIQUE : UNE FRONTIÈRE QUI SOUHAITE ETRE MAINTENUE .....</b>	<b>41</b>
Médiateurs numériques et intervenants sociaux : comment penser la complémentarité ?.....	41
La maraude : moment opportun pour accompagner via le numérique ? .....	46
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>49</b>
Pérenniser des actions dans un contexte d'instabilité .....	49
Une temporalité de mise en œuvre déconnectée des enjeux de terrain.....	50
Des perspectives.....	50
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>51</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>53</b>
1. Grille d'entretien.....	53
2. Grille d'observation des maraudes/accueil de jour .....	56
3. Outil de reporting de la FAS .....	57

## INTRODUCTION

« En définitive, les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous. Parce que chacun d'entre nous peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème, faute de dialogue. Mais surtout parce que la dématérialisation, telle qu'elle a été conduite jusqu'à présent, s'accompagne d'un report systémique sur l'usager·ère de tâches et de coûts qui incombait auparavant à l'administration. »  
Rapport de la Défenseure des Droits<sup>1</sup>

Les ambitions gouvernementales prévoyaient un passage au « tout numérique » à l'horizon 2022 engendrant la dématérialisation des services publics et un recours croissant à l'usage du numérique au quotidien. Afin d'accompagner cette transition vers la dématérialisation, l'État a déployé plusieurs dispositifs, tels que des postes de conseillers numériques dans les maisons France Services, Aidants Connect, etc. Pour autant, des personnes sont encore éloignées du numérique, ce qui impacte concrètement l'accès à leurs droits mais aussi le maintien du lien avec leurs proches, l'accès à la culture, etc. La Défenseure des droits dans son rapport sur la dématérialisation de 2022 met en lumière que 80% des réclamations qui sont faites à ses services sont liées à des difficultés dues aux services publics.<sup>2</sup> Les personnes à la rue font partie de celles et ceux qui sont les plus touchés par ces évolutions, compte-tenu de leurs difficultés à accéder au numérique globalement « *que ce soit pour recharger leur téléphone ou obtenir un crédit téléphonique par exemple [influant directement] sur la possibilité pour ces personnes de sortir durablement de la rue et [renforçant] leur isolement* »<sup>3</sup>. Ainsi, inclusion numérique et exclusion sociale sont des sujets profondément liés<sup>4</sup> pouvant entraîner une double peine lorsque les personnes veulent faire valoir leurs droits ou accéder à un service public. Et, si les difficultés engendrées par l'arrivée du numérique dans le quotidien, ce sont aussi les professionnel-le-s du travail social qui s'en trouvent affecté-e-s en termes d'outillage, de savoirs et compétences pour utiliser le numérique. Vincent Meyer, précise en ce sens que les technologies numériques « *doivent s'intégrer de manière à faciliter les missions de travailleurs sociaux, sans pour autant tomber dans la systématisation et la numérisation des rapports humains, quel que soit le niveau de personnalisation des réponses qu'elles*

---

<sup>1</sup> DÉFENSEURE DES DROITS (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », p.5

<sup>2</sup> *Ibid.*, p.4

<sup>3</sup> Cahier des charges de la FAS pour l'évaluation du projet Maraud'IN.

<sup>4</sup> VIGOUROUX-ZUGASTI E., « Les Technologies numériques au service de l'usager... Au secours du travail social ? Sous la direction de Vincent Meyer », in Revue française des sciences de l'information et de la communication, (1 janvier 2015), n°6.

*apportent.* »<sup>5</sup> Nous allons le voir, cet enjeu du maintien de la relation humaine est essentiel dans le secteur de la veille sociale. Car, comme le souligne la Défenseure des droits, certaines personnes qui étaient autonomes dans leurs démarches ne le sont plus depuis l'arrivée du numérique<sup>6</sup>, notamment du fait de la multiplication des dispositifs qui perdent à la fois les usager·ères et les professionnel·le·s<sup>7</sup>. Dans ce contexte, l'intervention des professionnel·le·s de terrain est d'autant plus importante qu'elle participe à lutter contre le non-recours en remplaçant les guichets des services publics, dans une logique d'aller-vers.

Le numérique étant de plus en plus omniprésent dans les démarches administratives, dans les moyens de communications, de déplacements, etc., de nouveaux dispositifs et projets se développent pour répondre aux besoins des personnes qui peuvent s'en retrouver éloignées. C'est dans ce contexte que la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) a déployé depuis 2021 – avec le soutien financier de la Fondation Afnic<sup>8</sup>, le Groupe Française des Jeux<sup>9</sup>, la Fondation J-M Bruneau<sup>10</sup> et en partenariat avec la Mednum<sup>11</sup> - le projet Maraud'IN, co-construit avec des professionnel·le·s qui interviennent directement auprès des personnes sans domicile fixe (SDF). Les maraudes (professionnelles et bénévoles) et accueils de jour étant en première ligne pour apporter une aide essentielle aux personnes à la rue, le projet vise à les former, à les équiper en matériel numérique, pour favoriser l'accès au numérique et ainsi aux droits des personnes et le maintien du lien social. Le projet lors de la première année semble s'être concentré principalement sur les maraudes (notamment au regard de son nom) afin de « *rendre le numérique accessible à toutes et tous [...] permettre aux maraudes existantes de devenir de véritables maraudes d'inclusion numérique, grâce à une formation et un équipement adapté.* »<sup>12</sup> À l'origine d'un appel à manifestation d'intérêt lancé en 2020, la Fondation Afnic souhaitait pouvoir s'appuyer sur des têtes de réseaux afin d'impulser des projets à destination de publics nouveaux pour leur fondation. Pour eux, le projet « *à vocation à devenir une modalité d'intervention classique auprès des publics à la rue.* »

La première année, le projet s'est déployé auprès de six associations du réseau de la FAS. La seconde année un appel à candidatures a été lancé pour sélectionner quatorze nouvelles associations. Seule une

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> DÉFENSEURE DES DROITS (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », p.5

<sup>7</sup> *Ibid.*, p.21

<sup>8</sup> « La Fondation Afnic pour la Solidarité Numérique a pour objet le soutien au développement d'un internet solidaire, la formation et la sensibilisation à ses usages, par le soutien à des initiatives locales et structurantes de solidarité numérique et à des projets de recherche portant sur le thème de la solidarité numérique. »

<sup>9</sup> « La Fondation FDJ soutient des projets d'insertion sociale dont la pédagogie est basée sur le jeu, la collaboration ou la (ré)création, favorisant l'égalité des chances et destinés à des publics vulnérables. »

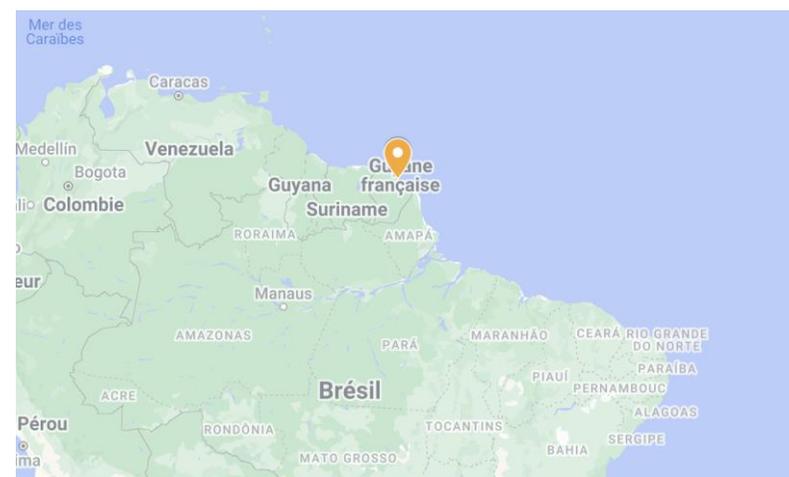
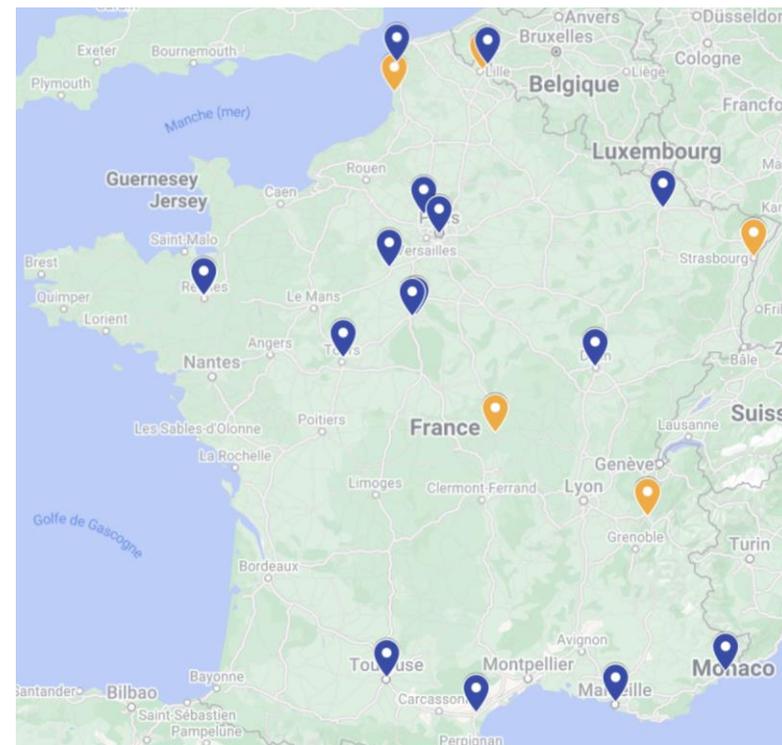
<sup>10</sup> « La Fondation JM Bruneau agit dans le champ des solidarités et de l'action sociale. En étroite collaboration avec les programmes de la Fondation de France, elle intervient selon des axes variés tels que l'aide aux personnes âgées et handicapées, l'insertion et l'emploi, le logement, mais aussi l'enfance et la santé des jeunes. »

<sup>11</sup> Coopérative des acteurs de la médiation numérique.

<sup>12</sup> Cahier des charges de la FAS pour l'évaluation de Maraud'IN.

association candidate n'a pas été sélectionnée, n'étant pas adhérente à la FAS. Maraud'IN s'est donc déployé depuis deux ans sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultra-marin et vingt maraudes le mettent en œuvre (voir répartition ci-dessous).

	Structures	Région
Année 1	Akatij	Guyane
	Fiac	Hauts-de-France
	L'île de la solidarité	Hauts-de-France
	La Sasson	Auvergne-Rhône-Alpes
	SIAO 67	Grand-Est
	Viltais	Bourgogne Franche Comté
Année 2	Accueil de jour Marseille	Provence-Alpes-Côte d'Azur
	ADAFF_AUA	Occitanie
	AFR	Hauts-de-France
	Aidaphi et Relais orléanais	Centre Val de Loire
	AIEM	Grand-Est
	Arpade	Occitanie
	Association Blanzly Pourre	Hauts-de-France
	Le Bercaïl - Apprentis d'Auteuil	Centre-Val-de-Loire
	Entraide et Solidarités	Centre-Val-de-Loire
	Espérer95	Ile-de-France
	Fondation de Nice	Provence-Alpes-Côte d'Azur
	Les enfants du canal	Ile-de-France
	SDAT	Bourgogne Franche Comté
	SEA 35 - SIAO 35	Bretagne



## Présentation de la méthodologie

Afin d'évaluer le projet Maraud'IN différentes méthodes à la fois qualitatives et quantitatives ont été mobilisées permettant de recueillir des éléments représentatifs et fins pour analyser les effets du projet sur les associations et les personnes qu'elles accompagnent. En effet, au regard des nombreuses parties prenantes<sup>13</sup> de ce projet la passation d'un questionnaire a permis de recueillir l'avis de chacun·e, d'identifier les leviers et les freins rencontrés dans la mise en œuvre et de questionner le pilotage national. De plus, la réalisation d'entretiens qualitatifs semi-directifs a permis de donner la parole aux premier·ère·s concerné·e·s et aux équipes (professionnelles et bénévoles) qui ont déployé le projet. Trois phases ont été menées afin de rédiger cette évaluation.

### L'observation participante

L'observation participante est une méthode de recueil de données utilisée en sciences sociales qui induit des interactions entre la chercheuse et les acteur·rice·s observés. Cette méthode permet d'observer le contexte dans lequel les personnes évoluent et d'échanger directement avec elles pour comprendre finement les manières de fonctionner.

L'observation participante a été mise en œuvre lors de cinq réunions d'évaluation menées par la FAS. Une première réunion a réuni les formateur·rice·s Maraud'IN et quatre autres réunions<sup>14</sup> ont rassemblé les associations porteuses du projet.

Ces réunions ont permis de recueillir du matériau pour analyser le point de vue des formateur·rice·s ainsi que celui des maraudes et accueils de jour qui ont déployé le projet. À

l'issue, le questionnaire et la grille des entretiens qualitatifs ont pu être affinés pour permettre le recueil d'éléments les plus cohérents avec la mise en œuvre du projet.

L'observation participante a été mobilisée dans un second temps lors des immersions en maraudes et accueils de jour pour mener des entretiens avec les professionnels et les personnes accompagnées. Elle s'appuie sur un guide d'observation (voir annexe 2) qui permet de systématiser l'analyse des éléments observés. L'immersion durant une journée dans une structure est essentielle pour comprendre le contexte dans lequel le projet s'est déployé et d'échanger de manière informelle avec les différents acteur·rice·s. Les échanges informels sont essentiels avant de conduire des entretiens qualitatifs afin de sortir des biais et relations asymétriques induites par l'entretien. Par ailleurs, le temps d'immersion et

---

<sup>13</sup> Maraudes, accueils de jour, personnes accompagnées, formateur·rice·s, partenaires.

<sup>14</sup> Collectives ou individuelles en fonction des disponibilités

d'observation est nécessaire pour faire connaissance avec les équipes de maraudes, accueils de jour et les personnes accompagnées avant de mener les entretiens qualitatifs. Ainsi, le matériau collecté sur les différents terrains a nourri le volet qualitatif de l'évaluation.

### **La réalisation d'entretiens approfondis avec les premier·ère·s concerné·e·s et les équipes de maraudes/accueils de jour**

L'entretien qualitatif semi-directif est une méthode utilisée en sociologie qui permet de laisser la parole aux personnes tout en orientant la discussion sur les thèmes traités pour mener l'évaluation. Il ne s'agit donc pas de poser des questions fermées (avec pour seule réponse oui/non) ni de lancer un sujet de conversation sans l'orienter vers les sujets traités par l'évaluation.

L'entretien semi-directif s'appuie sur un guide d'entretien (voir annexe 1) qui sert de fil conducteur à ce dernier et permet de rebondir et réorienter la discussion au besoin. Ainsi, une analyse fine et systématique des éléments recueillis est menée pour rédiger une évaluation incarnée par des remontées « terrain ».

Les entretiens qualitatifs ont été menés avec les équipes de maraudes d'inclusion numérique majoritairement, avec des équipes d'accueil de jour et parfois avec les personnes accompagnées. L'intérêt ayant été de pouvoir recueillir la parole des personnes accompagnées et des équipes (bénévoles et professionnels) dans les lieux où le projet Maraud'IN a pris place. Par ailleurs, des entretiens en visioconférence ont été proposés seulement aux équipes de maraudes et accueils de jour (et non aux personnes accompagnées<sup>15</sup>).

Ainsi, afin de collecter un matériau suffisant pour que l'analyse soit significative ont donc été menés :

- \* 10 entretiens qualitatifs d'environ une heure avec la ou les personnes référentes du projet, avec les professionnels de terrain ;
- \* Des échanges informels avec les personnes accompagnées, dont un entretien collectif au cours duquel des personnes accompagnées ont été invitée à participer.

La moitié des entretiens a été menée en physique lors d'immersion durant une journée dans cinq associations :

- L'île de Solidarité (année 1) ;
- AIEM (année 2) ;

---

<sup>15</sup> Car j'estime qu'il est nécessaire de prendre un vrai temps de présentation de soi et d'avoir un échange non virtuel avec les

personnes pour leur expliquer la démarche, l'intérêt et l'importance d'avoir leurs retours d'expériences.

- Les enfants du Canal (année 2) ;
- Espérer95 (année 2) ;
- AFR (année 2).

Le reste des entretiens a été mené en visioconférence avec les associations suivantes :

- La Sasson (année 1) ;
- L'ADJ de Marseille (année 2) ;
- L'ADAFF (année 2) ;
- La fondation de Nice (année 2) ;
- Le SIAO de Rennes (année 2).

L'ensemble des entretiens a été retranscrit intégralement, sauf un entretien collectif qui a été pris en note à l'écoute. Les entretiens ont été anonymisés avant transmission à la FAS.

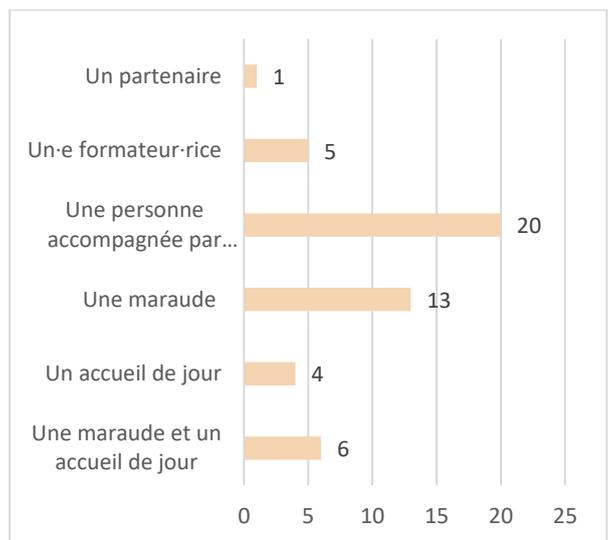
### La passation d'un questionnaire à l'ensemble des parties prenantes

Afin de recueillir l'avis de l'ensemble des parties prenantes, un questionnaire a été réalisé en s'appuyant sur les questions soulevées dans le cahier des charges et avec les échanges lors des réunions précédemment citées.

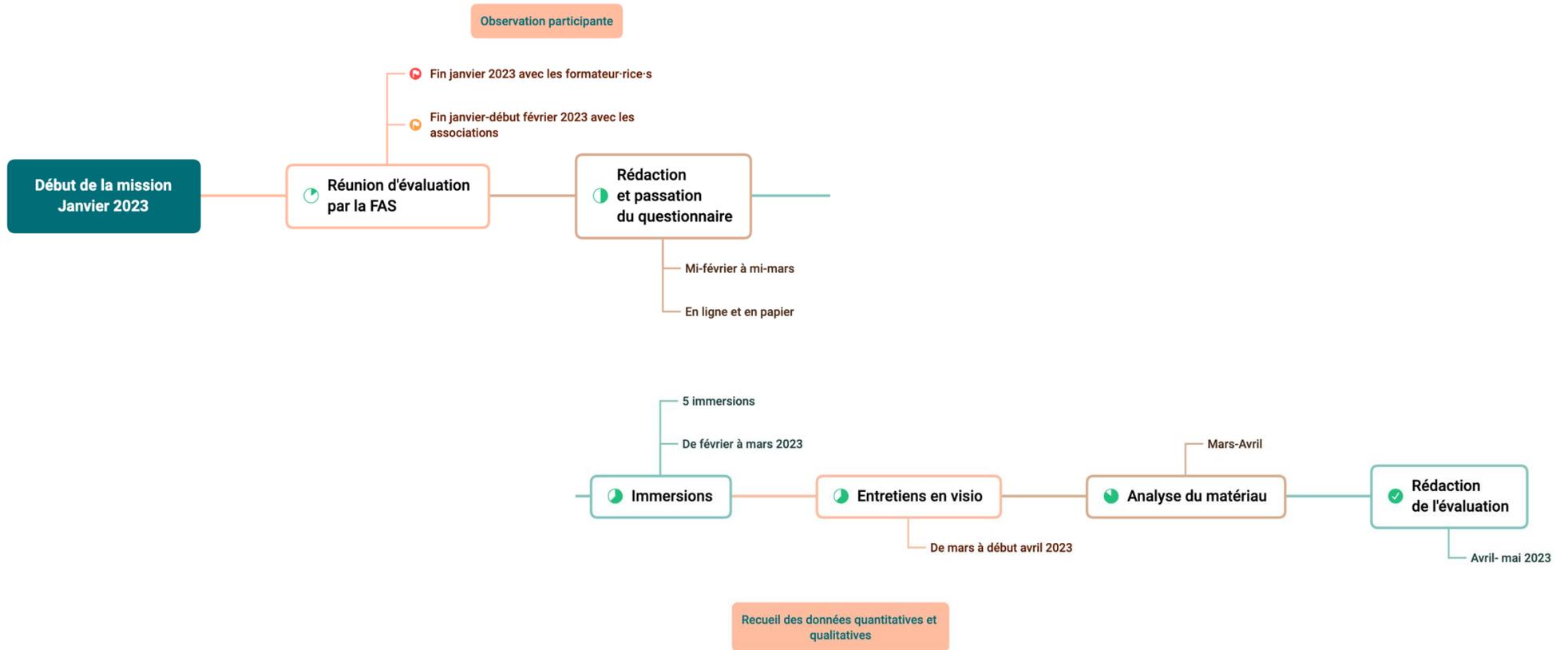
Le questionnaire était dématérialisé avec une possibilité pour les personnes en situation de rue de le remplir sur une version imprimable. Le questionnaire était donc destiné aux :

- \* Personnes accompagnées ayant bénéficié du projet ;
- \* Équipes de maraudes et accueils de jour qui ont mis en œuvre le projet ;
- \* Aux formateur·rice·s (ainsi qu'au formateur des formateur·rice·s) sur l'inclusion numérique dans le secteur social qui ont accompagné les maraudes ;
- \* Aux partenaires du projet.

Il a recueilli 49 réponses réparties comme suit :



## Calendrier de mise en œuvre de l'évaluation



## Définitions et terminologies

Concernant les acteur·rice·s de la veille sociale, le référentiel de missions et d'évaluation des maraudes et Samu sociaux<sup>16</sup> propose les définitions suivantes :

**Veille sociale :** *Définis dans l'article D.345-8 du CASF, les dispositifs de veille sociale s'adressent aux personnes sans- abri, et comprennent notamment le numéro d'urgence 115, les équipes de maraudes, des services d'accueil et d'orientation, les accueils de jour. Ces dispositifs ont pour but de permettre aux personnes à la rue de faire leurs démarches d'insertion (accès à un logement, à la santé, etc.) pour sortir de la rue. Ils sont coordonnés par le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO, dispositif départemental).*

**Maraude :** *Il s'agit d'équipes qui se rendent à la rencontre de personnes vivant à la rue. Elles peuvent être professionnelles et/ou bénévoles. « Équipes de rue » en est un synonyme.*

**Samu social :** *Un Samu social est une équipe de maraude, en général professionnelle. Elle tient son nom de l'initiative du Samu social de Paris, créé en 1993. Les Samu sociaux sont des maraudes ou équipes de rue.*

Afin de rendre compte de la pluralité des métiers de l'intervention sociale<sup>17</sup> rencontrée au cours de cette recherche, nous utiliserons le terme **d'intervenant·e social·e** qui permet d'englober l'ensemble des acteur·rice·s rencontrés et de faciliter la compréhension.

**Accueil de jour :** *Lieux de repère et d'accueil indispensables pour les personnes sans-domicile, les accueils de jour sont, avec les maraudes, un maillon essentiel et historique de la veille sociale.*<sup>18</sup>

**Sans domicile fixe (SDF) :** Terminologie retenue pour rendre compte de la pluralité des situations de vie des personnes : rue, squat, hébergement, etc.

**Médiation numérique :** *La médiation numérique désigne les techniques qui permettent aux personnes de comprendre et de s'approprier le numérique, ses enjeux et ses usages.*<sup>19</sup>

**Inclusion numérique :** *L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques*

---

<sup>16</sup> FÉDÉRATION NATIONALE DES SAMUS SOCIAUX ET FÉDÉRATIONS DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (2018), « Référentiel des missions et d'évaluation des maraudes et Samu sociaux », p.13

<sup>17</sup> Travailleur·se social·e, éducateur·rice spécialisé·e, moniteur·rice éducateur·rice, médiateur·rice social·e, etc.

<sup>18</sup> <https://www.gouvernement.fr/accueil-de-jour-pilier-de-la-veille-sociale-une-porte-vers-le-logement-d-abord-retour-sur-le-81eme>

<sup>19</sup> Définition de la Mednum

qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. [...] Le Conseil National du Numérique (CNNum) définit « l'e-inclusion comme l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». Le CNNum soulève deux objectifs : « La réduction des inégalités et exclusions sociales en mobilisant le numérique ; le numérique comme levier de transformation individuelle et collective ».<sup>20</sup>

**Médiateur numérique :** Le conseiller médiateur en numérique possède désormais un nouveau titre professionnel : celui de « responsable d'espace de médiation numérique ». Il a vu ses

## Biais et limites

Le projet Maraud'IN a été mis en œuvre depuis le premier trimestre 2021. Lors de cette première année, six associations ont déployé le projet. En 2022, ce sont quatorze nouvelles associations qui ont mis en œuvre le projet, grâce à un financement du Groupe la Française des Jeux. Toutefois, la sélection de ces dernières opérant en juin 2022 et certaines étant en cours de formation au moment de l'évaluation (premier trimestre 2023) le recul nécessaire sur l'action est de fait limité.

prérogatives étendues, mais il continue de « mettre en œuvre des actions de médiation à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie avec les pratiques, les technologies, les usages et les services numériques ». Il est aussi là pour gérer, animer et développer un espace collaboratif de type tiers-lieu en proposant des actions destinées à favoriser des usages et des pratiques autonomes des technologies, services et médias numériques de larges publics. Il travaille avec les acteur-riche-s de son territoire, et a pour mission de faciliter « la création de projets coopératifs construits autour de communautés d'intérêts ». Ses compétences sont essentiellement techniques, mais aussi relationnelles.<sup>21</sup>

Par ailleurs, le contexte social dans lequel a pris place cette évaluation est à prendre en compte : essoufflement des équipes, turn-over dans le secteur social et médico-social, mouvement social contre la réforme des retraites. Le calendrier de l'évaluation a dû s'adapter à ces éléments et a donc été décalé. Dès lors, si les immersions ont été perçues comme bienvenues et importantes pour saisir l'impact du projet, la passation d'un questionnaire sociologique a été jugé

---

<sup>20</sup> <https://www.inclusion-numerique.fr/definition-inclusion-numerique/>

<sup>21</sup> DUBASQUE Didier (2023), « Allons-nous vers un métier unique de la médiation numérique et sociale ? », *Framablog*, p.3

chronophage dans un quotidien où le temps manque déjà. Il faut souligner que le nombre de personnes ayant répondu au questionnaire est faible<sup>22</sup> et ne permet pas d'en tirer des généralités. Toutefois, le choix d'avoir fait un questionnaire avec plusieurs modalités de réponses qualitatives permet de venir enrichir les entretiens, notamment auprès d'associations qui n'ont pas pu être interrogées lors des entretiens qualitatifs. Il faut donc prendre en compte que les résultats présentés témoignent d'un point de vue situé et non global. Pour autant, les éléments recueillis

permettent de faire ressortir des éléments de compréhension communs sur l'impact du projet.

Si les accueils de jour font partie intégrante du projet les entretiens ont été menés majoritairement avec les équipes de maraudes. Par ailleurs, s'il aurait été intéressant d'avoir le point de vue de l'association guyanaise, il n'a pas été possible de mener un entretien ou d'avoir des retours de leur part sur le questionnaire. Leur retour sur l'impact du projet n'a donc pas pu être documenté.

L'évaluation du projet a fait ressortir que derrière un même projet il y avait autant de pratiques, de mises en œuvre du projet que d'associations. Pourtant des problématiques similaires<sup>23</sup> et des intérêts propres ressortent de l'analyse du matériau recueilli. En ce sens, le parti pris ici est de centrer l'évaluation du projet en partant des associations et de leurs pratiques pour comprendre l'impact concret de ce dernier. L'évaluation met en avant tout le lien que crée les maraudes et les accueils de jour et l'impact plus global du numérique dans leurs pratiques.

Le préambule de cette évaluation s'attache à présenter l'enjeu majeur pour les maraudes et accueils de jour au quotidien : la création et le maintien du lien social, humain. Posant les bases de la relation entre professionnels et personnes SDF, il permet de poursuivre la réflexion sur l'impact du projet en termes de formation et d'outillage des associations. La place du numérique pour les personnes accompagnées sera présentée dans une seconde partie pour comprendre la manière dont un tel projet peut avoir un impact pour elles. La volonté de faire évoluer les pratiques professionnelles et de créer une passerelle entre secteur social et médiation numérique à travers ce projet sera questionnée dans une dernière partie.

---

<sup>22</sup> 20 personnes accompagnées, 23 professionnels, 5 formateur-riche-s et 1 partenaire.

<sup>23</sup> DAVENEL Yves-Marie (2016), « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques

d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », *Connexions solidaires* p.7

## PRÉAMBULE - LE LIEN COMME IMPÉRATIF DANS LA RELATION D'AIDE

« L'ensemble des professionnels partage un même attachement à la défense de l'utilisateur [...] Cette défense de l'utilisateur est fortement liée à la défense du travail social. Elle se réfère au respect du code de déontologie et des valeurs fondamentales de la profession. Les professionnels considèrent en commun l'écoute des usagers et la disponibilité comme leur cœur de métier. »<sup>24</sup>

Les immersions et entretiens qualitatifs ont fait ressortir une composante essentielle de l'intervention des maraudes et accueils de jour : l'humain doit être au centre de la relation et non le numérique<sup>25</sup>. Si l'évaluation du projet permet de voir l'intérêt des associations à pouvoir développer un nouveau « service » pour répondre aux besoins des personnes, qu'ils accompagnent, créer du lien et le maintenir est l'enjeu principal et le sens même de leur métier, avant même de penser à ouvrir des droits. Afin d'apporter ces réponses aux besoins des personnes les associations rencontrées ont diverses modalités d'intervention et des postures professionnelles qui sont remises en question par la mise en place de projets de plus en plus nombreux dans leur quotidien.

### La veille sociale : une pluralité de dispositifs d'aller-vers

Les associations qui ont répondues à l'appel à projet Maraud'IN portent des pôles « veille sociale », c'est-à-dire des dispositifs de protection des personnes sans domicile fixe (SDF). Elles interviennent de manières différentes, à pied, en véhicule, en maraude alimentaire, avec des partenaires en addictologie, etc. Certaines associations portent à la fois des maraudes, des accueils de jour, des haltes de nuit mais aussi un SIAO, le 115.

Le principe qui prévaut à leurs actions est « l'aller-vers », pratique ancrée dans l'ADN du travail social et d'autant plus dans celle des maraudes. Cyprien Avenel définit l'aller-vers en se basant sur celle « proposée par Philippe Warin, qui a piloté un groupe de travail sur ce sujet dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté : « L'aller vers est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage

---

<sup>24</sup> DUVOUX N. et TROUSSEL S., 2018, « Poser un regard différent sur le travail social », *Fondation Jean Jaurès*, p.9

<sup>25</sup> GARDE Stéphane & NIZON Garlann (2023), « Médiation sociale et médiation numérique : solubilité ou symbiose ? », *Framablog*, p.2

les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics. »<sup>26</sup> En effet, la recherche dans le cadre de l'évaluation du projet Maraud'IN a pu mettre en lumière cette pluralité d'actions au service d'un même but : créer du lien avec les personnes SDF et répondre aux besoins qu'elles expriment lors de la rencontre, dans l'instant de la rencontre. En ce sens, la question du soin, du *care*<sup>27</sup>, entendue comme le fait de « s'occuper de », « faire attention », « prendre soin », « se soucier de »<sup>28</sup>, est omniprésente. Lors d'une maraude effectuée en immersion, un homme SDF demande aux deux intervenants sociaux présents des nouvelles d'un autre homme qui est hospitalisé. Un des intervenants lui donne les informations et explique y être allé lui-même, ce qui arrive souvent explique-t-il par la suite. Le fait de rendre visite aux personnes hospitalisées, alors que rencontrées normalement en rue, témoigne de l'intérêt porté à ces dernières dans le quotidien des intervenant·e·s sociaux·les. De plus, lors des maraudes (pédestres principalement) une attention particulière est portée quant à la présentation de soi<sup>29</sup> des personnes SDF : lorsqu'elles font la manche, certain·e·s professionnel·le·s ne vont pas à leur rencontre, estimant que les personnes sont en train de travailler. Il s'agit de ne pas être dans une intrusion et bien d'être présent pour les personnes quand elles en ont besoin. Un intervenant social expliquait qu'il n'allait pas tous les jours voir les personnes car cela reviendrait à « taper à leur porte tous les jours » et que les personnes SDF ont aussi le droit de ne pas être dérangées quotidiennement par des intervenant·e·s sociaux·les. C'est en cela que la démarche d'aller-vers consiste à s'adapter aux personnes et non l'inverse.

« La relation d'assistance connaît une grande transformation depuis les années 1980. À côté d'une relation d'aide orientée vers l'avenir, meilleur et accessible de façon progressive, s'est peu à peu développée une « aide à la relation » qui vise à consolider les liens présents (Laval & Ravon, 2005). »<sup>30</sup> Si la maraude est un dispositif d'aller-vers par excellence, les accueils de jour apparaissent comme des lieux ressources importants voire vitaux pour les personnes SDF. Ces lieux permettent de se restaurer, de prendre une douche, de laisser des affaires s'il y a un service de bagagerie, de rencontrer des intervenant·e·s sociaux·les pour faire des démarches, discuter, etc. Il semble important de préciser que la maraude et l'accueil de jour sont deux dispositifs, deux moments différents. La vocation première d'une maraude étant de créer du lien, le numérique ne peut pas apparaître comme un pré-requis à la relation d'accompagnement et c'est ce qui est flagrant dans les maraudes effectuées dans le cadre de

---

<sup>26</sup> <https://dubasque.org/pourquoi-aller-vers/>

<sup>27</sup> « Pour Carol Gilligan le care « se définit par un souci fondamental de bien-être d'autrui et centre le développement moral sur l'attention aux responsabilités et à la nature des rapports humains » », Noël-Hureau E., « Le care : un concept professionnel·le· aux limites humaines ? », in *Recherche en soins infirmiers*, vol. 122 (2015), n° 3, p. 8.

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> Voir les travaux d'Erving Goffman à ce sujet.

<sup>30</sup> GARDELLA Édouard (2016), « Accompagner sans fin », *SociologieS*, p.1

l'évaluation. A contrario, au niveau des accueils de jour, certaines associations ont pu mettre en place des permanences numériques et installer les casiers de recharges financés dans le cadre du projet Maraud'IN. Cet espace permet aux personnes de rester, de se (re)poser et apparaît comme un lieu stratégique pour le déploiement de Maraud'IN, car d'ores et déjà les associations étaient équipées en prises murales ou se débrouillaient pour que les personnes puissent au moins recharger leurs téléphones. Le projet a permis de dépasser ce stade de la « débrouille » et d'offrir un espace sécurisé de recharge à travers les casiers, mais nous y reviendrons.

Maraudes ou accueils de jour, quel dispositif de la veille sociale est le plus adapté pour favoriser l'inclusion numérique ? Cette question qui sous-tend le déploiement de Maraud'IN trouve des réponses innovantes chez certaines associations rencontrées qui mettent en œuvre des modalités d'intervention hybrides entre maraudes et accueils de jour.

### **FOCUS - Entre la maraude et l'accueil de jour : les « accueils de jour mobiles »**

Cinq associations du projet Maraud'IN sont porteuses de dispositifs d'aller-vers tels que des bus solidaires, camions, camping-car.

L'évaluation du projet a permis de se rendre dans trois d'entre elles<sup>31</sup> pour observer la manière dont l'accompagnement se déploie dans ce cadre. Par exemple, Espérer95 porte un bus solidaire à la fois accueil de jour et tiers-lieu car le bus est équipé d'une cuisine. Un jour par semaine, il se déplace sur le parking d'un hôtel pour que des familles hébergées puissent cuisiner ensemble. Le reste de la semaine, il est stationné à Cergy, près des différentes administrations/services publics clés (préfecture, CAF notamment) et est ouvert à toutes et tous. Lors de l'immersion, les

personnes allaient et venaient dans ce bus, mangeaient une collation proposée, buvaient un café ou un thé, mettaient de la musique, chargeaient leur téléphone pendant que le 115 était en attente et que des démarches étaient faites.

Cette manière de mêler à la fois espace de vie et de démarches se retrouve aussi à l'AIEM dans le camion qu'ils ont équipé en tablette, téléphone, imprimante, panneaux solaires, casiers de recharge. Le camion de l'AIEM se déplace sur trois lieux à Metz et comme indiqué, ils ont intégré les casiers de recharges sécurisés à l'arrière du camion. Ainsi, les personnes peuvent mettre à charger leur téléphone tout en discutant avec les autres

---

<sup>31</sup> Espérer95, AIEM et AFR.

personnes sur place, prendre un café ou faire une démarche.

Concernant l'AFR, leur camion ne permet pas aux personnes de s'installer à l'intérieur, mais il est équipé d'une imprimante, d'une tablette et permet d'aller à la rencontre des personnes ou de les ramener à l'accueil de jour si besoin.

Les observations ont permis de mettre en évidence le lien avec les personnes qui se crée à cette occasion. Le numérique est en filigrane mais il n'est pas le centre de ce qui se joue dans la relation d'aide. Dans ces espaces les personnes se connaissent, échangent, rient

entre elles et si nous devons retenir une chose c'est que c'est cette relation humaine qui dicte la manière dont l'action peut se mettre en œuvre.

Ces dispositifs permettent de réunir à la fois les deux composantes qui rendent le projet possible et déployable auprès des personnes : le lien et la stabilité d'un lieu ressource, à l'abri. Il faut tout de même noter, qu'à la différence d'un accueil de jour fixe, la question de la météo est importante dans l'impact et la manière dont les personnes vont investir le lieu.

Les différents dispositifs mis en place pour aller-vers les personnes, même sur de l'accueil de jour où normalement les personnes se déplacent témoignent de l'enjeu de ne pas laisser de côté des personnes qui avec la fermeture successive des différents guichets des administrations et services publics se trouvent en situation de rupture de lien et/ou de non-recours à leurs droits. De plus, avoir le temps de pouvoir s'occuper des autres, en les écoutant, en allant à leur rythme est tout l'enjeu pour permettre la confiance entre personnes SDF et professionnel·le·s. Pour cela, il faut pouvoir prendre le temps « *pour que l'accompagnement s'accomplisse et que le soin se fasse. On peut alors souligner avec Marc-Henry Soulet, que « la durée [...] constitue [...] aujourd'hui un impensé remarquable des analyses du travail social »* »<sup>32</sup> Cette disponibilité peut être contrariée dans des zones géographiques tendues ce qui va avoir un impact sur la manière dont les intervenant·e·s sociaux·les vont pouvoir faire leur métier.

### **Faire évoluer les pratiques : le projet Maraud'IN comme levier ?**

Lorsque le cœur du métier est d'installer une relation dans la durée<sup>33</sup>, les postures professionnelles, dans un contexte de crise du secteur social et d'essoufflement des équipes, sont forcément questionnées. Les politiques publiques et les évolutions réglementaires (notamment le RGPD) invitent

---

<sup>32</sup> GARDELLA Édouard (2016), « Accompagner sans fin », *SociologieS*, p.1

<sup>33</sup> RAVON Bertrand, (2008), « Comment traverser les épreuves du travail social », *Les Cahiers de Rhizome*, n°33, 48-51.

toujours à penser l'évolution des pratiques professionnelles, l'analyse des pratiques, à faire plus d'aller-vers, plus de « faire avec », les professionnel·le·s se retrouvent régulièrement dans une posture de remise en question de leurs modalités d'intervention. La mise en œuvre de projets spécifiques d'accompagnement peut aussi venir réinterroger ces pratiques. Une association explique que Maraud'IN est un « cheval de Troie » pour faire évoluer les pratiques en questionnant le rapport entre travailleur·euse·s sociaux·les et usager·ères à travers le numérique.

« Oui ça nous a beaucoup aidé [...] Maraud'IN, sincèrement, ça a été un peu le cheval de Troie avec les équipes de rue mais pas que hein c'est pas que les gens non diplômés hein même des éducateurs spécialisés voilà qui sortaient de formation donc des générations un peu voilà, numériques, même certains éducateurs avaient encore cette problématique de travailler avec des applications en smartphone, sur tablette voilà, faire des entretiens avec un ordinateur entre vous et l'usager quoi et ça c'est des choses qu'on entend régulièrement des éducateurs ça mais {maintenant} j'entends plus forcément ça ils ont tous des smartphones, voilà ils utilisent les smartphones. »

Extrait d'entretien avec un chef de service

L'introduction du numérique dans ces relations est de plus en plus prégnant dans le quotidien des travailleur·se·s sociaux·les dès lors que leur intervention se centre sur de l'accès aux droits. Rien que dans la manière d'être visibles pour les personnes, les associations n'ont pas les mêmes stratégies : certaines maraudes sont visibles/estampillées avec des chasubles et d'autres non. Pour ces dernières, le fait d'être équipée d'une tablette ne semble pas pour autant être perçu comme « stigmatisant » même lorsque les maraudes ne sont pas estampillées. Car finalement, l'enjeu, notamment pour un des professionnels rencontrés, est de pouvoir ramener les personnes à l'accueil de jour pour pouvoir réellement faire des démarches. Être en rue ne permet pas de débloquent des situations complexes comme nous le verrons par la suite.

Derrière c'est la question du « faire avec », « à la place de » qui est sous-jacente. Les associations rencontrées, celles avec qui des entretiens ont été menés prônent toutes l'impératif du « faire avec » et non « à la place de » dans le quotidien. Ceci peut être facilité par la présence de travailleur·euse·s-pair·e·s dans les équipes : les savoirs expérientiels permettent une approche plus compréhensive des situations et « *un gage de confiance dans la relation d'aide* »<sup>34</sup>. Toutefois, pour permettre une réelle prise en compte de ces savoirs, la question de la formation, du statut et de la temporalité est importante : si les travailleurs-pairs ne restent que quelques mois dans une équipe, il apparaît compliqué de pouvoir créer un lien de confiance et donc de débloquent des situations

---

<sup>34</sup> Schweitzer Laëticia (2020), « "On est des (ex-) quelque chose"... De la mobilisation des savoirs expérientiels dans le travail pair », *Rhizome*, vol. 75-76, n°1-2, pp.56-66.

particulières. Par exemple, pour permettre une réelle relation dans la durée, la fondation de Nice salarie en CDI des travailleur.euse.s-pair.e.s qui sont pleinement inclus.e.s dans les équipes. Ceci permet à ces derniers de se sentir légitimes d'intervenir aussi auprès des personnes SDF et d'apporter une aide qu'ils ont eux-mêmes connue.

Si le projet permet de questionner la posture dans la relation d'aide, il ne remet pas en question le cadre de l'intervention comme nous le verrons dans la dernière partie de ce rapport. Par ailleurs, nous allons le détailler dans la partie suivante mais la formation n'est pas jugée comme aidante sur l'évolution de la posture professionnelle. Les personnes ayant répondu au questionnaire et celles rencontrées lors des immersions ou des entretiens en visioconférence expliquant avoir déjà les compétences nécessaires. Il est précisé que la formation a pu être utile pour certains « *tips* » sur les sites internet et pour s'approprier le projet, mais pas pour réfléchir à la posture professionnelle. Pour citer un intervenant social « *Faire Maraud'IN pour faire Maraud'IN ça ne sert à rien, ça doit servir à l'accompagnement, à la création de lien* ».

## FORMER, OUTILLER, ACCOMPAGNER ? RETOURS SUR LE DÉPLOIEMENT OPÉRATIONNEL DU PROJET

Afin de sensibiliser les maraudes et accueils de jour à la médiation numérique un parcours de formation a été pensé en partenariat avec la Mednum et un formateur spécialisé dans la médiation numérique et le travail social. Il s'est agi, schématiquement, dans un premier temps de recueillir les besoins auprès des associations<sup>35</sup>, de créer à l'issue le support de formation et une vidéo de sensibilisation<sup>36</sup> pour présenter les enjeux de l'inclusion numérique dans le secteur de la veille sociale. Puis la formation s'est déployée en deux étapes : la formation de formateur·rice·s Maraud'IN et la dispense de cette formation auprès des associations. Ce projet ayant été mis en œuvre durant la crise sanitaire du covid-19, la formation des formateur·rice·s a été dispensée en visioconférence et le calendrier des formations de la première année a dû être déplacé. Les piliers qui fondent le projet Maraud'IN sont ainsi : la formation, l'outillage et l'accompagnement des associations adhérentes de la FAS vers la médiation numérique. Cette partie revient donc sur les aspects opérationnels<sup>37</sup> qui ont jalonné le projet sur ces deux années d'expérimentation.

### Former des formateur·rice·s « Maraud'IN »

Lors de la première année un appel à candidature a été lancé en juin 2021 pour sélectionner les formateur·rice·s Maraud'IN. Trois formatrices ont été recrutées à l'issue, fin juillet 2021. Elles ont des profils allant de la médiation numérique à l'éducation populaire. Concernant la Guyane, des difficultés de recrutement ont pu être remontées notamment dans le bilan de la première année rédigé par la FAS :

« S'agissant du recrutement de la formatrice en Guyane, il a été particulièrement complexe. En effet, la médiation numérique est une activité qui n'est pas forcément très ancrée dans ce territoire. Suite à une mise en contact par La Mednum. La FAS a fini par rencontrer l'association Guyalic favorisant l'accès aux outils numériques. Elle a mis à disposition une de ses salariées pour former la maraude Akatij ; amenant le bouclage définitif du processus de recrutement le 23 juillet 2021. »<sup>38</sup>

Les deux formatrices sur la métropole ont quant à elles poursuivi sur l'année 2 avec quatre autres formateur·rice·s de deux structures : l'ASTS<sup>39</sup> et l'ADPEI<sup>40</sup>.

---

<sup>35</sup> Ce qui a été réalisé au début de l'année 2021

<sup>36</sup> <https://www.federationsolidarite.org/actualites/decouvrez-le-projet-maraudin-en-video/>

<sup>37</sup> N'ayant pas eu de retours de la part des acteurs de la Mednum qui ont construit l'ingénierie pédagogique, les personnes en question n'y travaillant plus, cet aspect du projet ne pourra pas être abordé plus en avant.

<sup>38</sup> Bilan de l'année 1 par la FAS

<sup>39</sup> Organisme de formation spécialisé dans la médiation numérique

<sup>40</sup> Association sur l'insertion par l'emploi et lieu d'accès au numérique à Marseille

La première année, la formation a été dispensée sur deux journées au mois d'août 2021 intégralement en visioconférence, alors que la deuxième session de formation a été dispensée en juillet 2022 en présentiel et en distanciel<sup>41</sup>. Une évaluation de la deuxième session de formation a été faite via un questionnaire<sup>42</sup> proposé par le formateur et en janvier 2023 par la FAS en visioconférence et en présentiel. Les retours du questionnaire font état d'une formation « très satisfaisante » sur l'animation et le contenu. Toutefois, les personnes formées ont pu faire état d'une certaine densité de la formation dispensée sur deux journées de six heures. La boîte à outils Maraud'IN qui est un outil que nous présenterons par la suite, est jugée aussi dense à prendre en main lors de la formation. Les formateur·rice·s font remonter qu'il y aurait un intérêt à pouvoir la découvrir en amont. Pour autant, leur formateur n'est pas favorable à l'envoi en amont de cette boîte à outils car le parcours de formation est construit pour la découvrir. Ce qui fait de Maraud'IN un projet innovant dans son déploiement est le fait d'avoir recruté des formateur·rice·s qui allaient être eux-mêmes formés pour dispenser deux journées de formation spécifiquement pour des maraudes et accueils de jour. La formation a donc été construite sur mesure et les formateur·rice·s expriment une prise en main facilitée de la formation grâce à cette phase en amont. Unaniment, l'ensemble des formateur·rice·s souhaite continuer à intervenir si le projet perdure.

Pourtant, les formateur·rice·s qui ont répondu au questionnaire envoyé dans le cadre de cette évaluation estiment tous avoir été en difficulté pour dispenser la formation notamment à cause du manque de souplesse du fil conducteur et du contenu jugé « trop léger » pour des travailleur·se·s sociaux·les avec une ancienneté dans le métier.

« Les quelques difficultés que j'ai pu rencontrer étaient dues à une différence entre les attentes des stagiaires et les objectifs de la formation qui leur avaient été peu ou pas communiqués (attentes de formation concernant la RGPD ou attentes d'acquisition de compétences très techniques). Ces difficultés ont pu être atténuées au fur et à mesure des formations en clarifiant dès le début auprès du groupe le périmètre de la formation et en ré-orientant vers d'autres ressources/interlocutrice si besoin. »

Réponse au questionnaire de l'évaluation du projet

En effet, les retours que les formateur·rice·s font est une mauvaise connaissance des objectifs de la formation lors de l'arrivée en jour 1. Ceci est confirmé dans les réponses au questionnaire, les intervenant·e·s sociaux·les s'attendant à une formation plus pratico-pratique dans la prise en main d'outils et de conseils dans les postures professionnelles. Ceci interroge donc sur la manière dont la formation a été construite et quels sont les objectifs de cette dernière pour les acteur·rice·s de terrain.

---

<sup>41</sup> Pour deux personnes

<sup>42</sup> Il faut préciser que nous avons eu accès aux retours pour la formation de 2022, n'ayant pas eu les évaluations de la formation 2021.

Les retours lors des entretiens ou dans le questionnaire font état d'une formation soit déconnectée des enjeux de la veille sociale soit à destination d'un public bénévole ou nouvellement arrivé dans le secteur social.

### Dispenser un savoir déconnecté du terrain ?

Les réunions collectives avec le formateur·rice·s et les associations ont permis de mettre en lumière que la formation dispensée ne répondait pas totalement aux besoins des équipes de terrain. Pourtant, celle-ci a évolué dans son format et son contenu comme en atteste le bilan de l'année 1 de la FAS. En effet, le bilan de la première année de mise en œuvre mentionne plusieurs points à faire évoluer :

\* Organisationnels

- **Espacement d'un mois entre les deux jours de formation** afin d'obtenir des remontées de terrains substantiels (ce qui était prévu initialement mais qui n'a pas pu être mis en place au vu du report de calendrier) ;
- **Période de formation à privilégier entre les mois de mai à juin 2022** à la place du dernier trimestre 2022 ; cette dernière période constituant une forte activité pour les maraudes.

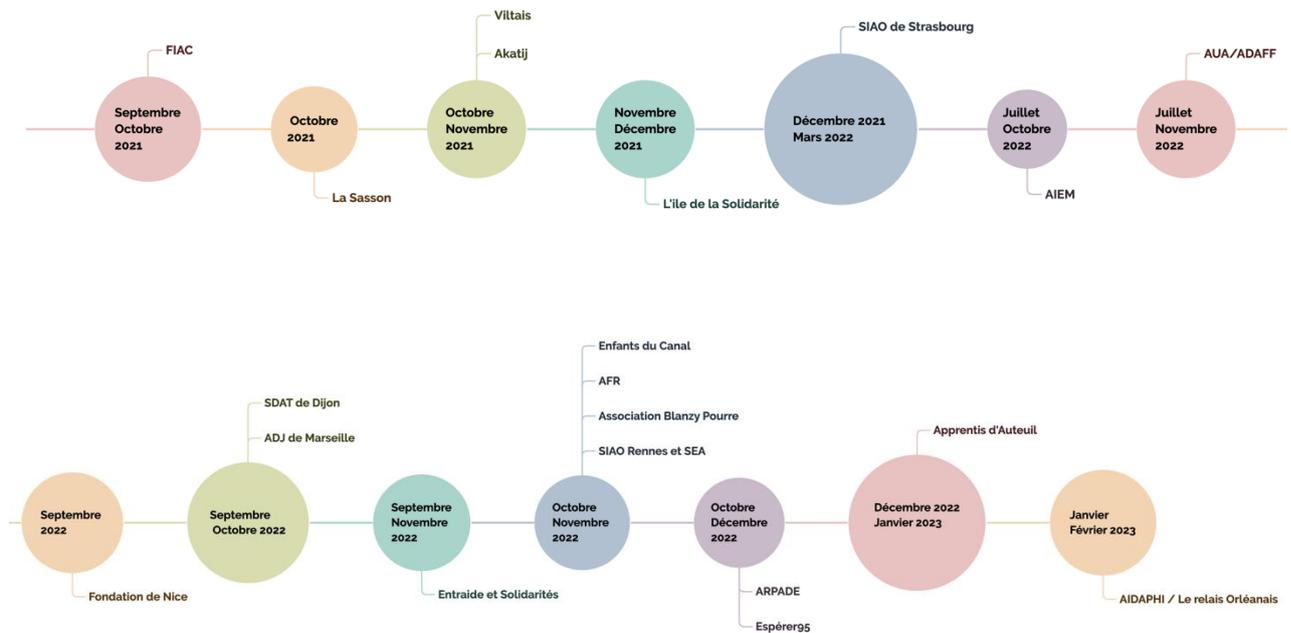
\* Sur le contenu

- **Favoriser les temps de mise en pratique lors de la formation** pour aborder davantage les postures de la médiation numérique et notamment l'évaluation des compétences numériques des publics rencontrés et les outils y correspondant ;
- **Renforcer le temps de formation sur les enjeux de protection des données/cybersécurité** (bonnes pratiques à adopter dans l'accompagnement numérique dans les démarches administratives, pour l'utilisation des tablettes etc.) ;
- Revoir les mises en situation (temps 2 du jour 2) afin qu'elles soient davantage proches des réalités du terrain ;
- Approfondir l'ajustement s'agissant des lieux ressources sur la boîte à outils Maraud'IN, en fonction des spécificités de chaque territoire ;
- **Proposer un quota de tablettes obligatoires** pour chacune des maraudes (1 tablette pour 2/3 participants à la formation) ;
- **Enrichir le cahier des charges d'équipement numérique** visant à pourvoir à de nouveaux besoins (casques pour les publics accompagnés, housse de protection des tablettes...) ;
- Financer des casiers pour les accueils de jour de chaque maraude participant à l'année 1 et l'année 2.<sup>43</sup>

Si plusieurs points ont évolué au vu des éléments recueillis lors des entretiens avec les associations notamment sur les aspects « équipement », le contenu de la formation et certains aspects organisationnels restent au même niveau. En effet, concernant le calendrier de mise en œuvre des formations, qui devaient s'opérer entre les mois de mai et juin 2022, ce dernier n'a pas pu être tenu, compte-tenu d'un lancement de l'année 2 le 10 juin 2022. Le calendrier des formations depuis l'année 1 est donc le suivant :

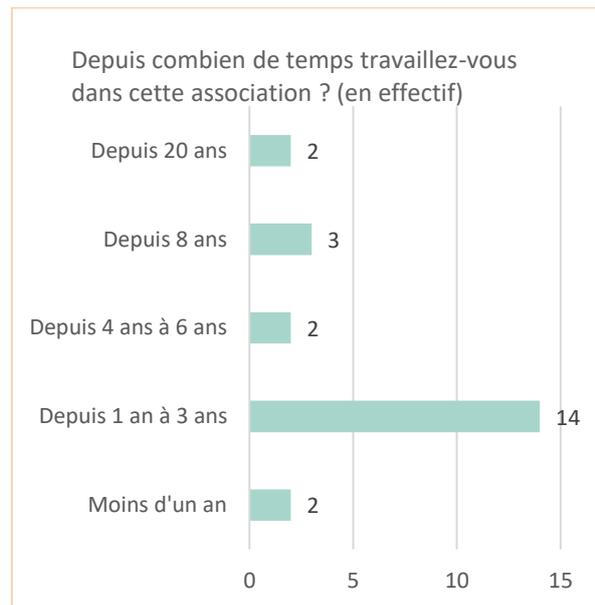
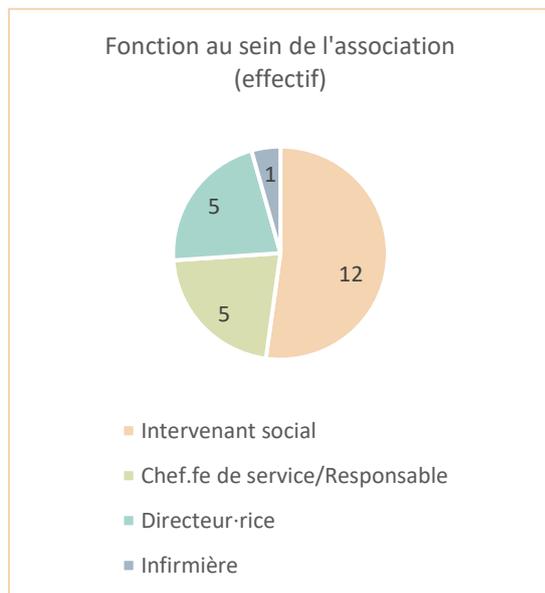
---

<sup>43</sup> Extrait du bilan de l'année 1



Seules deux associations sur les quatorze nouvelles ont pu bénéficier d'une première journée de formation en juillet 2022. Par ailleurs, le délai d'un mois d'intersession de formation n'a pas pu être tenu non plus pour l'ensemble des associations, même si cela a été le cas pour la majorité lors de la deuxième année. Même si ce délai n'a pas toujours été tenu, les associations expliquent ne pas mettre en œuvre le projet entre les deux journées d'intersessions par manque de temps principalement et parfois d'équipement pour une mise en œuvre effective. La durée de l'intersession souhaitée va de un jour à trois mois, sans qu'il y ait de tendances particulières qui se dégagent. En effet, l'idée de faire des sessions de formation avec deux journées qui se suivent peut avoir un intérêt pour dispenser un savoir et le mettre en œuvre par la suite alors que le fait d'espacer de trois mois peut permettre une mise en œuvre avec des retours d'expérience et des difficultés, plus probants. Toutefois, un point de vigilance a été remonté à ce sujet par un-e formateur-riche Maraud'IN, à savoir qu'une association avait eu un problème technique durant une intersession d'un mois et n'avait pas pu solutionner le problème avant de la revoir. Si l'association a dû attendre le deuxième jour de formation, cela pose la question des remontées des difficultés dans le pilotage du projet, qui sera mise en avant dans la partie dédiée.

Le questionnaire a permis de recueillir le retour d'expérience de vingt-trois intervenant·e·s sociaux·les qui ont le profil suivant :



Sur l'ensemble, 19 des personnes ayant répondu expliquent avoir été volontaires pour être formées et elles sont 15 à dire avoir été familiarisées aux enjeux du projet Maraud'IN en amont de la formation, malgré les retours des formateur·rice·s énoncés plus haut. Toutefois, lors des entretiens, la majorité des associations expriment leur déception sur le contenu de la formation faisant état d'une formation trop éloignée des enjeux de terrain.

"Mon équipe a pu me faire remonter qu'à l'issue de la première journée, le formateur a lui-même reconnu que le contenu n'était pas adapté aux maraudes. La vidéo de présentation (en structure, et non en rue) est sûrement parlante à ce titre.

Dans la théorie, c'était intéressant ; mon équipe est unanime là-dessus. Mais elle a eu la sensation de ne pas "apprendre grand-chose", et de ne pas avoir de "billes" pour leurs accompagnements en rue. Les mises en situation étaient a priori assez "caricaturales" et "déconnectées" de cette réalité en rue.

Concernant les outils : la boîte à outils est intéressante, mais connectée à Soliguide, et donc inutilisable sur notre territoire. Pour le reste, la formation aura eu le mérite de nous mettre sur la piste de Reconnect, Aidant Connect, Mano"

#### Réponse au questionnaire

En effet, plus à destination d'un public novice dans les questions d'accès aux droits, à la culture etc., qui sont l'essence du travail social, la formation a été jugée comme utile pour des bénévoles, services civiques ou travailleur.euse.s-pair.e.s. Ces retours ont été fait par plusieurs associations, notamment d'année 2.

Malgré tout dans le questionnaire certaines personnes font état d'une formation répondant aux besoins avec de l'intérêt pour les mises en pratique. La formation a notamment été perçue comme intéressante sur les aspects historiques et sur les outils présentés, certains formateur·rice·s ayant donné des

ressources pour des publics particuliers. Par exemple, le Bercaïl<sup>44</sup> a pu se voir présenter un outil, « MonShérif.com » pour les femmes victimes de violences leur permettant de prévenir via un bouton connecté si elles sont en situation de danger. Une adaptation de la part des formateur·rice·s a donc pu être mise en place en fonction des spécificités des associations, mais il ne semble pas que cela ait été systématique.

Pour préciser le contenu des deux journées de formation, les maraudes et accueils de jour ont abordés les sujets suivants<sup>45</sup> :

Journée 1	Journée 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interroger le rapport au numérique</li> <li>- Mettre en évidence des savoirs-faire et des compétences</li> <li>- Identifier les typologies des « publics éloignés »</li> <li>- Connaître leurs spécificités et les problématiques concernées afin de favoriser leur inclusion numérique</li> <li>- Découvrir des cadres d’accompagnement et référentiels de compétences</li> <li>- Découvrir la réalité des usages numériques et les politiques publiques en faveur de l’inclusion numérique</li> <li>- Connaître l’organisation territoriale : du national au local (zoom sur Hub)</li> <li>- Découvrir les contenus de la « boîte à outils » MARAUD’IN</li> <li>- S’approprier son fonctionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relation d’aide et inclusion numérique : « passer d’une pratique des professionnels à une pratique professionnelle »</li> <li>- De « faut-il aider » à « comment aider »</li> <li>- Optimiser des pratiques d’accompagnement social et d’accompagnement numérique</li> <li>- Accompagner l’évolution des pratiques professionnelles et des postures</li> </ul>

Les objectifs globaux de cette formation comme l’énonce le scénario pédagogique sont les suivants :

- \* **Utiliser** des tablettes ;
- \* **S’approprier** la « boîte à outils » pédagogique MARAUD’IN
- \* **Accompagner** l’évolution des postures : passer de maraudes à maraudes numériques (maraudeur.euse.s aidant.e.s numériques).

<sup>44</sup> Apprentis d’Auteuil

<sup>45</sup> Éléments du déroulé pédagogique

Comme les retours des associations sur le sujet de la formation se sont concentrés sur ces trois points nous proposons de les détailler en les nourrissant des retours des acteur·rice·s de terrain. À préciser que le dernier point sur l'évolution des postures sera développé dans la dernière partie de cette étude.

### **Prendre en main l'outil « tablette »**

Si cet objectif est présenté dans les documents de la FAS concernant la formation comme rappelé ci-dessus, la prise en main de la tablette n'était pas au cœur de la formation. La problématique qui en résulte est que plusieurs professionnel·le·s, mais aussi des travailleurs-pairs rencontrent des difficultés dans la prise en main même de l'outil tablette - même si, la majorité des personnes ayant répondu au questionnaire exprime être à l'aise avec cet outil<sup>46</sup>. Des frustrations en ont résulté et apparaissent comme un frein dans la mise en œuvre du projet. Ainsi, dans les équipes, il y a souvent une personne ressource<sup>47</sup> qui est à l'aise avec le numérique et qui est sollicitée pour mettre les applications sur la tablette, faire les mises à jour, etc. Ceci même si elles sont à l'aise avec l'outil rajoute une charge de travail qui ne devrait pas leur incomber alors que certaines associations déclarent avoir des informaticiens ou des prestataires pour s'en occuper. Pour autant, la majorité des associations rencontrées en immersion se tournent vers un membre de l'équipe de maraude ou de l'accueil de jour.

Au-delà de la prise en main lors de la formation, le bilan est que les tablettes ne sont pas encore utilisées comme un réflexe et ne sont peut-être pas l'outil le plus adapté dans l'accompagnement. Plusieurs professionnel·le·s travaillent avec leur portable professionnel ou leur ordinateur portable. Mais, comme précisé en introduction le recul sur la mise en œuvre est encore prématuré car les associations de la seconde année ne mettent en œuvre le projet que depuis deux à quatre mois au moment de l'enquête. Les échanges avec les deux associations qui ont rejoint le projet lors de la première année laisse entrevoir un intérêt pour la tablette mais plus particulièrement sur les accueils de jour, nous verrons dans la dernière partie et en écho au préambule si la maraude est la modalité d'intervention la plus adéquate pour utiliser cet outil voire faire de la médiation numérique.

---

<sup>46</sup> Le fait que ce soit ces personnes qui ont répondu au questionnaire en ligne est biais à prendre en considération, car celles et ceux qui ne sont pas à l'aise avec le numérique n'y ont sûrement pas répondu.

<sup>47</sup> Ce sont souvent des intervenant·e·s sociaux·les qui ont entre 20 et 30 ans.

## La boîte à outils Maraud'IN : outil qui cristallise les difficultés entre médiation numérique et travail social

Comme le rappelle le bilan de la première année rédigé par la FAS : « Quant à la boîte à outils Maraud'IN, son arborescence et son contenu ont été co-construits avec La Mednum et Stéphane Gardé [le formateur des formateur·rice·s] » et non avec les associations. Et cela peut être une explication sur la difficile prise en main de l'outil qui revient dans l'ensemble des entretiens. La principale difficulté tient des données qui sont chargées dans cette boîte à outils et qui sont concernent majoritairement la région Ile-de-France. De plus, le public auquel elle s'adresse n'est pas clairement compris : les intervenant·e·s sociaux·les ou les personnes SDF ?

Ils trouvent pas, comme je vous disais comme c'est pas adapté {au territoire} du coup ils l'utilisent pas quoi, la boîte à outils Maraud'IN ils l'utilisent pas du tout hein (oui ouais j'entends bien...) ils me disent « mais moi j'ai pas besoin d'aller chercher telle information ou telle information je l'ai quoi » globalement, je dis « oui mais est-ce que tu le travailles avec les personnes ? » Elles disent, ils ont l'information en direct donc... c'est pas un gros territoire, souvent ils connaissent aussi où se trouvent les accueils de jour, la cantine voilà et les nouveaux arrivants en fait qui arrivent sur le territoire ben globalement ils arrivent sur l'accueil de jour ils ont déjà un maximum d'informations par les professionnels de terrain (ouais, ouais d'accord) par le 115 parce qu'ils appellent le 115 et comme il y a des réponses assez rapides finalement ils ont ou un accueillant un accueil de jour ou le 115 au téléphone qui peut répondre à l'ensemble des questionnements qu'ils peuvent avoir quoi.

### Extrait d'entretien avec un chef de service

Je vais être très honnête en fait je suis mal à l'aise avec cette question parce que pour moi c'était vraiment (faut pas) non mais parce que j'ai pas envie de tirer à boulet rouge sur ce truc-là c'était vraiment absolument pas utile pour moi alors je sais pas si c'est parce que c'est moi ou si c'est parce que c'est eux ou si c'est parce que voilà, la formation elle a été d'aucune utilité et puis la boîte à outils elle est pas adaptée aux gens en fait elle adaptée aux professionnels quoi, sur la boîte à outils quand on clique sur la partie qui est censée être réservée aux personnes qu'on accompagne il y a des textes, il y a des pages, des trucs de textes en tout petit (ouais c'est pas adapté...) moi je parle à des gens à 8h30 ils sont déjà plus en état des fois et de voir ça il faut respecter ça reste enfin c'est des êtres enfin je sais pas comment dire, ils sont capables de plein de choses les gens que j'accompagne mais ça c'est pas, on n'est pas à cette étape-là en fait quoi et c'est adapté pour les, les deux volets sont faits en fait pour les professionnels, il y a rien qui est fait pour les personnes accompagnées et tout ça pareil je fais un peu le kéké mais ça fait 10 ans que je fais ce travail, les trucs qui m'ont été donnés, si je l'apprends là c'est que c'est inquiétant !

### Extrait d'entretien avec un·e intervenant·e social·e

Alors on reçoit les personnes, elles ont des questions, elles nous abordent sur tout ce qui est, alors pour les problématiques sociales elles vont nous aborder leurs problématiques, on va essayer ensemble de solutionner mais on a déjà connaissance des principaux outils du droit commun donc on n'a pas forcément besoin d'aller se connecter sur la boîte à outils parce que généralement ce qui reviendra ça va être la CPAM, Pôle emploi, la CAF, voilà c'est les points important, les impôts aussi voilà donc on va directement sur le site officiel. **Extrait d'entretien avec un·e intervenant·e social·e**

Ceci remet en question les compétences professionnelles des équipes de maraudes/accueils de jour car en l'état les ressources présentées sont connues des professionnel·le·s mais la boîte à outils reste un

outil trop complexe pour des travailleur.euse.s-pair.e.s qui ne l'utilisent pas. De fait, lors des immersions, aucune personne SDF n'a demandé à utiliser la boîte à outils et lors des discussions informelles le sujet n'a jamais émergé de leur côté. Pour autant, l'ensemble des associations expriment l'intérêt de pouvoir garder l'outil en le faisant évoluer. Ceci amène des réflexions sur la possibilité de co-construire pour qu'il soit utilisé par des bénévoles, des travailleur.euse.s-pair.e.s, des volontaires en service civique. Par ailleurs, la partie « je me forme » n'est pas utilisée à l'issue de la formation. Cet aspect de la boîte à outils qui donne des éléments sur la médiation numérique n'est pas perçu comme adaptée mais elle est aussi symptomatique de la distance entre le secteur social et celui de la médiation numérique.

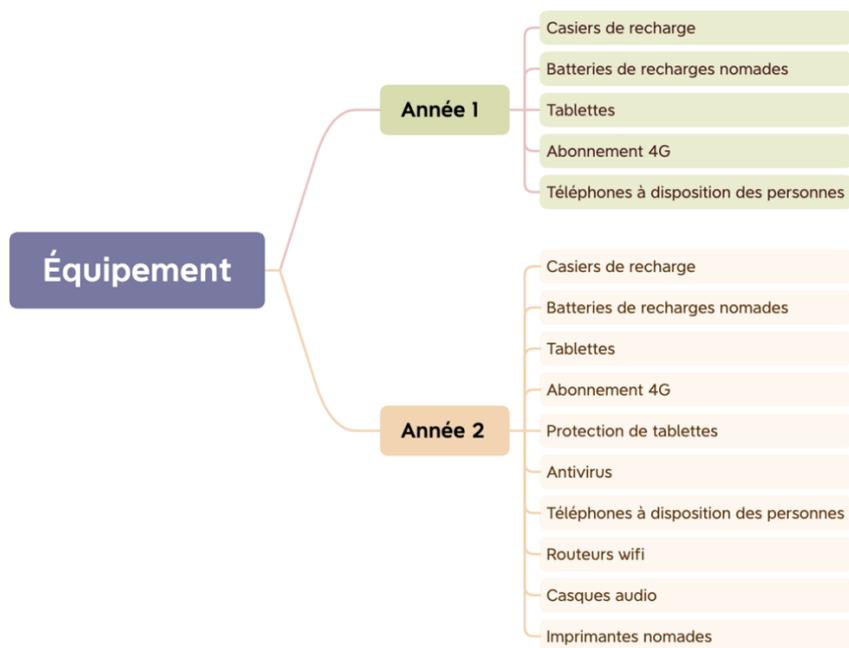
Pourtant, les intervenant.e.s sociaux·les rencontré.e.s ont à plusieurs reprises émis la volonté d'être formé.e.s à nouveau, que ce soit parce que les équipes ont évolué, même si la majorité des personnes formées sont celles qui mettent en œuvre le projet, ou pour approfondir le sujet. La prise en main de nouveaux outils n'est pas toujours facilitée pour certain.e.s intervenant.e.s sociaux·les qui devraient pouvoir être régulièrement formé.e.s sur ces sujets. Le fait que le projet ne permette pas de se former à nouveau est perçu comme décevant et chronophage dans la recherche de formation et de financements dédiés. Les associations n'auront peut-être pas la capacité de se faire à nouveau former. Une association expliquant sur ce point qu'elle fait une pause dans la réponse aux appels à projets pour ne pas surmener ses équipes de terrain dans un contexte de crise du secteur social. Ceci apparaît comme un frein dans l'évolution et la pérennisation du projet.

### **L'équipement des maraudes**

Le financement de l'équipement a été portée par la Fondation J-M Bruneau via le Fonds Initiatives Locales contre l'Exclusion (FILE) qui a permis à chaque association du projet de bénéficier d'une dotation de 5 000€<sup>48</sup>. Les équipements sont les suivants sur les deux années :

---

<sup>48</sup> Il faut préciser que les associations qui ont co-porté le projet n'ont pas reçu 10 000€ mais 5 000€ ce qui a pu être perçu comme insuffisant pour équiper deux associations distinctes



Nous voyons une évolution dans l'équipement des associations, notamment au niveau des antivirus, routeurs wifi, protections de tablettes, casques audios, imprimantes nomades. En effet, une liste a été imposée en année 2 pour que les associations soient toutes équipées au moins de tablettes avec des cartes SIM afin d'avoir une connexion 4G. Toutes les associations n'ont pas suivi cette liste soit dans un souci d'optimisation de l'aspect budgétaire soit par rupture de stock du modèle de tablette imposé.

Les trois équipements « phares » du projet sont la tablette, les casiers de recharges et les batteries nomades. Et, si ces équipements reviennent dans chaque association, avec des intérêts communs, aucune association ne les utilisent de la même manière.

Si à l'unanimité ces dernières font le retour que les casiers sont très utilisés en accueil de jour, certains font remonter qu'ils ne chargent pas rapidement et certaines personnes SDF ayant des enceintes ou tablettes ne peuvent pas les recharger dans ces casiers sécurisés ce qui entraîne des vols. Toutefois, une baisse drastique des vols de téléphones est observée par les équipes grâce aux casiers qui ferment grâce à un code. Ces casiers sont soit en libre-service, dans une pièce dédiée, à l'écart, dans les espaces de convivialité<sup>49</sup> soit derrière l'accueil avec les professionnel.le.s qui inscrivent le nom des personnes dans un registre. Ces casiers ont permis de dépasser la débrouille<sup>50</sup> ou les longues attentes pour qu'une prise se libère. Certains font toutefois remonter qu'ils n'arrivent pas à contacter le service après-vente

<sup>49</sup> Parfois, les casiers sont dans la salle où se trouve la télévision, des canapés, etc.

<sup>50</sup> Post-it sur le téléphone avec le prénom de la personne le temps qu'il charge

lorsqu'ils ont des difficultés avec les casiers et que ces derniers restent chers par rapport à ceux de l'AIEM par exemple qui a opté pour un autre fournisseur, moins cher et avec plus de casiers de recharge.

Les batteries nomades font aussi partie des équipements les plus utilisés notamment pour les personnes dormant à la rue, un·e intervenant·e social·e explique que pour ceux qui sont en tente par exemple ceci permet de passer la nuit, de regarder un film ou d'aller sur les réseaux sociaux, de s'occuper. Il faut noter que des associations ont investi dans des téléphones portables à destination des personnes accompagnées, pour pouvoir les joindre et inversement, et surtout pour appeler le 115. Plusieurs expliquent que ceci permet de venir en remplacement de la cabine téléphonique<sup>51</sup> et de limiter le non-recours si les personnes n'ont pas de téléphone. De plus, les intervenant·e·s sociaux·les appellent aussi avec les personnes. Par exemple, lors de l'immersion dans un accueil de jour mobile, un·e des intervenant·e·s sociaux·les utilisait trois téléphones professionnels pour appeler le 115 et lorsqu'un·e écoutant·e 115 décroche, elle parle de la situation de plusieurs personnes en même temps.

Concernant la tablette, beaucoup d'intervenant·e·s sociaux·les expliquent ne pas avoir encore le réflexe de la sortir pour tout le monde, ils utilisent plutôt leur téléphone portable professionnel. Mais la majorité explique avoir les tablettes toujours dans le sac et non à la main. Ils sortent la tablette seulement en cas de besoin ou quand la situation s'y prête, car elle est perçue comme utile pour :

- \* Faire des démarches « simples », par exemple une déclaration trimestrielle pour le renouvellement du RSA ;
- \* Consulter des informations sur un compte ;
- \* Utiliser les logiciels de traduction.

Toutefois, il est précisé qu'elle ne permet pas de faire une saisie de SIAO ni faire une demande de logement social par exemple<sup>52</sup>. Dans ces cas-là, l'ordinateur est préféré : soit en rendez-vous dans un café ou en accueil de jour.

Par ailleurs, certains accueils de jour mobiles ont mis en place des routeurs wifi pour que les personnes puissent se connecter à Internet le temps de leur présence et ont acheté des imprimantes nomades pour imprimer directement en rue. De plus, en termes de perspectives, une association de la première année d'expérimentation souhaite mettre en place une borne d'accès aux droits dans l'accueil de jour.

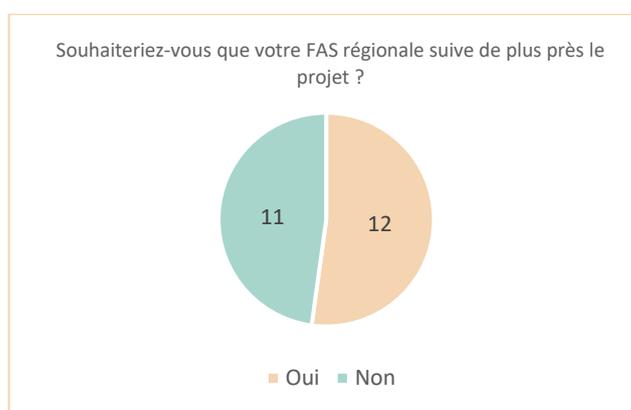
---

<sup>51</sup> FÉDÉRATION NATIONAL DES SAMUS SOCIAUX ET FÉDÉRATIONS DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (2021), « Étude nationale maraude et Samu sociaux », p.12

<sup>52</sup> Même si un intervenant social à l'aise avec cet outil a expliqué avoir déjà fait une déclaration d'impôt avec, en rue, mais cette pratique reste à la marge.

## Le pilotage du projet

Le pilotage du projet a été effectué par la FAS au niveau du siège national. L'effectif dédié à cette mission était de 0,5 ETP de chargé-e de projet ainsi que du temps de coordination avec d'autres postes de la FAS<sup>53</sup>. Dans ce contexte, les remontées faites ont été que la mise en œuvre du projet a été très dans la logistique et peu dans l'accompagnement à la gestion de « projet » de chaque association. Pour autant, les associations n'ont pas fait état de difficultés particulières liées à cette manière de piloter Maraud'IN, au contraire, jugée satisfaisant grâce à la disponibilité de la chargée de projet durant les deux années de mise en œuvre. Par ailleurs, certains soulignent l'efficacité de la FAS dans l'organisation et la coordination d'un point de vue général. Les associations sont mitigées concernant le passage à un pilotage au niveau régional :



En effet, l'échelon régional n'apparaît pas toujours pertinent compte tenu de la surcharge de suivi de projet par certaines FAS régionales et aussi car les associations ne se projettent pas dans la continuité du projet.

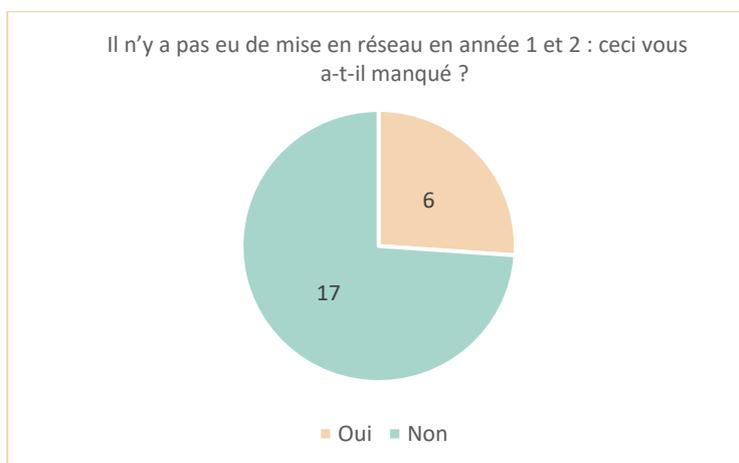
C'est aussi la fréquence des rencontres avec les parties prenantes qui n'est pas forcément homogène : nous voyons qu'il y a eu beaucoup de réunions avec la fondation Afnic (bimensuelles en moyenne) sous la forme d'un comité de pilotage contre des réunions bi-annuelles avec les associations. Il faut préciser que cette modalité a été discutée avec les associations et qu'elle tient de la surcharge de travail des associations et du manque de temps à libérer pour de l'échange entre professionnel.le.s.

Toutefois, l'animation d'un réseau d'associations du projet n'ayant pas pu être mise en place faute de temps et de moyens humains dédiés, si l'hypothèse d'un manque était ressortie et que certain.e.s

---

<sup>53</sup> La responsable des missions juridiques ; le responsable du service stratégie et analyse des politiques publiques ; la responsable du service missions d'appui ; la responsable du service communication ; la responsable du service gestion ; le chargé de mission veille sociale.

professionnel·le·s en entretien font état d'un intérêt pour l'échange de pratiques, le graphique ci-dessous montre que la mise en réseau n'est pas un élément qui a manqué aux associations pour autant.



Enfin, dans les outils de pilotage mis en place par la FAS, cette dernière écrivait dans son bilan de première année : « *Le suivi du projet se fera notamment à l'aide d'un outil co-construit avec les maraudes qui contient des indicateurs quantitatifs pour mesurer l'impact du projet.* » Cet outil co-construit avec les maraudes d'année 1, sous la forme d'un tableau Excel de reporting n'a pas été pris en main par les associations qui l'ont inégalement rempli. En effet, lors des évaluations en janvier 2023 et au cours de discussions au moment des entretiens qualitatifs, les intervenant·e·s sociaux·les expliquent avoir peu compris comment le remplir et surtout y ont vu un outil en plus à compléter alors qu'ils ont déjà de nombreux indicateurs à remplir dans le cadre d'autres financements. La complétude en l'état ne permet pas d'analyser clairement l'impact du projet en fonction des indicateurs (voir annexe 3) définis, les associations expliquant elles-mêmes qu'elles ont rempli les cases à rebours et donc sans que les chiffres soient forcément réels. L'outil a pourtant été co-construit avec les maraudes de l'année 1, mais la prise en main de l'année 2 ne semble pas avoir été assez accompagnée. Lors des réunions collectives en janvier et février, les associations ont pu partager l'intérêt d'ajouter ces éléments statistiques à leurs propres outils métiers<sup>54</sup>.

Si la formation et la boîte à outils Maraud'IN sont des éléments qui nécessitent une évolution pour emporter l'adhésion totale des associations au projet, l'équipement permet aux associations de répondre de manière opérationnelle et concrète à des besoins exprimés par les personnes SDF. Il est dès lors intéressant de comprendre quel impact ce projet a pour les personnes accompagnées.

---

<sup>54</sup> L'outil Mano est un outil qui revient de plus en plus dans les discussions comme outil métier tout comme Reconnect, qui est une version payante mais qui permet d'avoir des coffres-forts numériques.

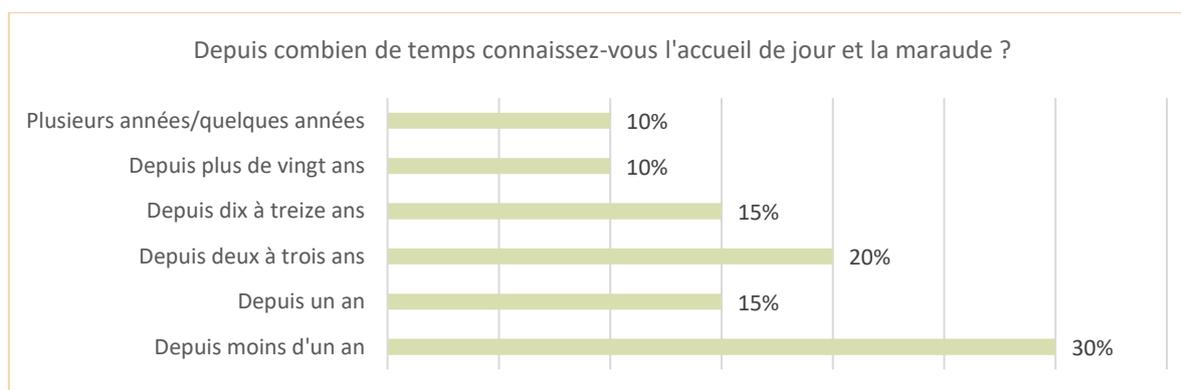
## LA PLACE DU NUMÉRIQUE POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Je pense qu'y a des gens ça a aidé, je pense que comme partout on a des collègues qui sont ultra éloignés du numérique, c'est pas juste une question de pauvres personnes à la rue qui sont éloignées du numérique, je pense que des personnes à la rue sont parfois peut-être plus ouais sont plus opé que des collègues à moi.

Extrait d'entretien avec un intervenant-e social-e

Maraud'IN est un projet, qui dès sa conception a été pensé à destination à la fois des intervenant-e-s sociaux-les **et** des personnes accompagnées ce qui fait sa particularité. En ce sens, la prise en compte de la parole des personnes accompagnées au quotidien par les équipes de maraudes et des accueils de jour est essentielle dans la compréhension de l'impact du projet. Le questionnaire leur était aussi destiné et certains l'ont rempli en ligne mais la majorité l'a rempli en format papier. Ce sont en tout vingt personnes qui ont répondu au questionnaire. Il faut aussi préciser que le faible nombre de personnes ayant répondu ne peut pas permettre de retirer des généralités sur le rapport au numérique et au projet mais des tendances qui viennent enrichir les observations et discussions lors des immersions.

Les personnes ayant répondu ont entre 23 et 59 ans et sont des hommes<sup>55</sup>. Ce qui est intéressant par rapport au préambule de ce rapport est qu'aucune personne ne déclare connaître seulement la maraude, majoritairement ils connaissent l'accueil de jour et la maraude conjointement (85%). Par ailleurs, ils sont 45% à les connaître depuis un an ou moins. Une des associations du projet pointe ce fait en entretien, à savoir qu'ils observent de nombreuses nouvelles personnes à la rue. Il faut tout de même noter que 25% les fréquentent depuis plus de dix ans.

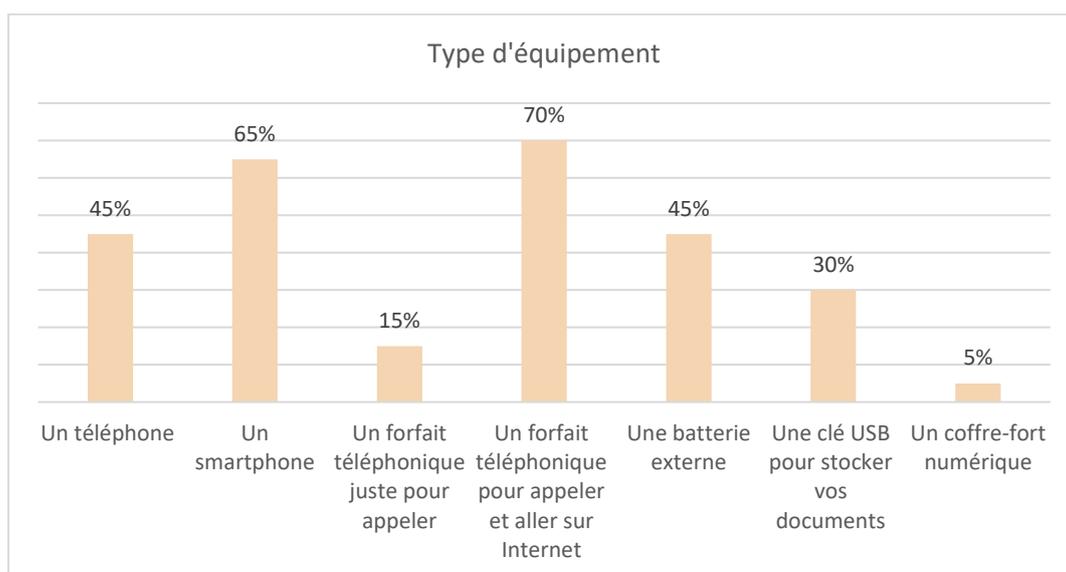


<sup>55</sup> Ils sont 14 hommes et 6 femmes

La majorité des personnes ayant répondu exprime son intérêt pour le projet qui leur a été présenté et une personne évoque l'accès à Internet, au smartphone et à un ordinateur comme un droit qui devrait être respecté. Cette partie s'attache à analyser les réponses au questionnaire et l'enrichir des observations et entretiens afin de mettre en lumière plus que l'impact du projet, les pratiques liées au/impactées par le numérique des personnes SDF.

### L'équipement des personnes et manières de communiquer

Comme le montre l'enquête de Solinum<sup>56</sup>, les personnes ayant répondu au questionnaire sont majoritairement équipées de smartphones et ont des forfaits qui leur permettent d'aller sur Internet. Par ailleurs, pour 55% d'entre elles, le numérique est jugé comme « facile ». Ce nombre est toutefois à prendre avec une certaine vigilance, car les personnes qui ont répondu sont possiblement celles qui ont le plus de facilités avec le numérique.



Toutefois, ces réponses sont à prendre avec précaution car lorsque nous croisons les réponses avec la variable de l'âge nous voyons que ce sont les personnes les plus jeunes qui répondent avoir un smartphone et un forfait téléphonique pour appeler et aller sur Internet. Ceci s'est vérifié lors des observations, notamment lors de l'immersion à Espérer95 où il y avait plusieurs hommes de moins de 30 ans tous équipés d'un smartphone et passant l'après-midi à l'utiliser pour regarder des vidéos et mettre de la musique notamment. De plus, la question des forfaits attire l'attention car, lors des

<sup>56</sup> SOLINUM (2019), « Précarité connectée. Le sans-abri et le numérique : équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018 », pp.154

entretiens, il a été spécifié que les personnes n'ont pas accès à des forfaits avec souscription pour plusieurs raisons :

- \* Un statut avec la domiciliation qui rend réticent les opérateurs ;
- \* Une perte des documents qui complique la souscription à un contrat ;
- \* L'impossibilité au regard des ressources d'avoir un prélèvement mensuel, qui viendrait fragiliser les personnes.

Au-delà de l'aspect budgétaire pour souscrire à un forfait il y a donc des difficultés, voire une discrimination de la part des opérateurs liée au statut des personnes SDF. De plus, la perte de documents et le faible recours à des coffres-forts numériques comme le montre le graphique ci-dessus ne permettent pas de répondre aux exigences bureaucratiques pour avoir accès à un forfait téléphonique pérenne. Ainsi, les personnes utilisent majoritairement des forfaits Lycamobile, qui leur permettent d'avoir une carte SIM gratuitement et de recharger leur crédit téléphonique en fonction de leurs besoins.

Y a ça, certains qui en ont voilà à carte, il y a toute la frange des Lycamobile là tu sais, j'ai pas de crédit mais je peux quand même appeler si c'est un comme moi un peu ce que tu dis Yves les anciens et puis les smartphones les ultras connectés quoi, enfin les jeunes, tout le public qui est en général en en lien avec un parcours de migration et du coup a besoin de rester en contact avec le pays donc ça ça se voit réfugié ou pas réfugié d'ailleurs pas que, même les Européens on avait beaucoup de jeunes Roumains surtout à l'accueil de jour qui venaient et eux ils sont ultra connectés, ils ont des cartes SIM, parfois plus trop de crédit ou parfois il leur faudrait un peu de wifi pour aller regarder des trucs sur Youtube machin et tout mais bon après ça veut pas dire qu'ils savent pour autant se connecter sur un compte CAF ou...

**Extrait d'entretien avec une responsable d'un pôle veille sociale**

Par ailleurs, un éducateur précise qu'il a dans son téléphone professionnel, la mention de « Monsieur X janvier, Monsieur X février, Monsieur X mars » car le changement de numéro de téléphone est fréquent. Là encore, la perte de téléphone est une problématique récurrente qui questionne certaines associations sur le prêt de téléphone.

[...] les téléphones des fois ils partent avec et puis bon comme ils savent que du coup c'est un peu petit, c'est une petite ville, ils risquent d'être exclus des établissements ben ils rendent bon an mal an mais voilà ou sinon des fois le téléphone finit dans le petit fleuve chez nous (d'accord !) un petit fleuve chez nous qui voilà parce que on est proche, l'accueil de jour et parce qu'ils sont en colère, parce qu'ils ont des troubles psy ben ils ont demandé le téléphone, après on leur a donné puis on le retrouve dans le fleuve, on le retrouve même pas non, il est perdu dans le fleuve (oui d'accord, oui c'est des...) petits désagréments forcément hein et si voulez pas faire non plus de différences ou de sélections il y a ces risques-là c'est pas tous les jours non plus hein je vais pas vous mentir.

**Extrait d'entretien avec un chef de service**

Le risque de vol, de perte entraîne par ailleurs le développement de stratégies, comme Richard qui se rend dans un accueil de jour des Hauts-de-France :

Alice Coutereel : Ok, c'est pratique, oui parce que je vois vous avez pas un téléphone qui peut faire du coup les...

Richard : Ah alors c'est trompe-l'œil ! Je prends ça parce que bon ça coûte, honnêtement je l'ai payé 5€ il y a la radio dessus, il y a bon on sait jamais s'il y a un gourmand qui veut me le prendre bon « prend-le tu peux rien faire avec » mon iPhone il est rangé, il est caché ici (ok d'accord) je roule pas en Porsche mais en 2 CV, la Porsche elle est rangée [rires] on ne sait jamais les milieux qu'on côtoie ! (Non c'est sûr c'est sûr) là où je dors des fois il faut quand même parfois (ouais faut faire gaffe) parce que la nuit (à la Halte là-bas ?) ouais il y en a qui s'ennuient, ils ont trouvé une activité, c'est un peu embêtant parce qu'il y a pas des caméras partout donc voilà c'est... Moi je prends l'usage du quotidien, je résume mon quotidien à mes appels, je suis joignable, les photos oui parce que ça on s'en fout, la radio oui parce que j'ai mes émissions, j'ai voilà, calendrier, agenda, bon c'est le couteau Suisse du quotidien voilà c'est vraiment le téléphone de base quoi.

#### **Extrait d'entretien avec des personnes accompagnées**

Toutefois, si les personnes sont globalement équipées en smartphones, cela n'induit pas qu'elles soient autonomes dans leurs démarches, même si la majorité des personnes ayant répondu (70%) expriment le fait que les professionnel·le·s ne font pas les démarches à leur place. Nous reviendrons sur ce point dans la suite de cette partie, car lors des immersions et dans les questionnaires un élément intéressant est ressorti dans les pratiques et les manières d'échanger avec les professionnel·le·s qu'il semble opportun de mettre en lumière.

### **FOCUS – Réseaux sociaux et modalités d'échange avec les professionnel·le·s**

L'accès au numérique n'est pas seulement synonyme d'accès aux droits. En effet, plusieurs personnes ayant répondu au questionnaire (65%) disent aller sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Snapchat, Youtube, pour s'informer, discuter, etc. Certaines personnes disent aller sur Snapchat pour draguer aussi. Le numérique sert à maintenir le lien avec la famille et tous les aspects de la vie.

Par ailleurs, dans une des associations, il est expliqué que les intervenant·e·s sociaux·les

communiquent par WhatsApp ou SMS avec les personnes, le mail n'est pas utilisé.

Anna : Ça dépend il y a des personnes qui ont des smartphones, d'autres des téléphones à touches, ça dépend.

Alice Coutereel : Ok et sur ceux qui ont des smartphones est-ce qu'ils l'utilisent pour faire des démarches, des choses comme ça ou ?

Anna : Non, généralement c'est juste pour appeler ou envoyer des messages, souvent eux ils peuvent pas appeler, il y a que nous qui pouvons les joindre, c'est compliqué.

Alice Coutereel : Forcément mais du coup il y a quand même ce lien qui se fait en direct au téléphone (oui) ils peuvent vous solliciter ?

Anna : Ah oui quand ils veulent sur nos temps d'horaires et puis ouais vraiment on passe par WhatsApp aussi parce qu'ils fonctionnent aussi beaucoup sur WhatsApp, téléphone, SMS.

Alice Coutereel : Ok donc il y a quand même... Mais tu dirais que c'est la majorité des gens ?

Anna : Oui, oui, oui c'est pas du tout par mail, c'est vraiment quelque chose de

plus... (ben c'est plus simple j'imagine) oui plus simple.

**Extrait d'entretien avec une intervenante sociale**

Le numérique n'apparaît pas comme la seule raison d'un échange ou d'une demande de la part des personnes. Cela s'explique par le fait qu'il est un moyen de communication avec les professionnel·les, un service qui leur est proposé par les équipements Maraud'IN par exemple.

Nous voyons que l'accueil de jour, pour 16 des personnes ayant répondu est le lieu vers lequel elles se tournent lorsqu'elles ont besoin de wifi ou de recharger leur téléphone. L'accueil de jour apparaît comme le lieu centralisant les réponses aux besoins des personnes à la rue de par la stabilité qu'il offre. Ceci est intéressant notamment dans le cadre du développement d'ateliers numériques. 50% des personnes ayant répondu souhaiteraient avoir accès à des ateliers numériques alors que l'autre moitié ne le souhaite pas estimant maîtriser le numérique ou ne souhaitant pas l'utiliser. Ceci renvoie aux propos d'un travailleur-pair rencontré :

Et puis ils voient pas forcément l'intérêt justement ben de se déplacer et d'aller juste uniquement pour le numérique je pense que si ça avait été un supplément à côté d'autres choses donc comme on dit pour la prise de repas ou etc., si ça avait été un complément mais si c'est uniquement sur ce but là les personnes vont pas forcément être motivées pour y aller en se disant ben voilà qu'est-ce que j'irais faire là, qu'est-ce que ça va m'apporter en plus ? Qu'est-ce que ça va faire que je vais sortir de la précarité ou pas ils voient pas forcément l'intérêt.

**Extrait d'entretien avec un travailleur-pair**

A l'instar de ce qu'Édouard Gardella observe dans un centre d'hébergement, l'émanation d'une envie d'ateliers collectifs n'est pas à l'œuvre car elle est perçue comme une injonction à la participation et à devoir rester dans un lieu où les personnes ne souhaitent pas forcément passer leur journée.<sup>57</sup> Pour autant, les accueils de jour apparaissent comme des lieux ressources dans le sens où les personnes s'y rendent et certaines apprécient y passer du temps.<sup>58</sup> Si les personnes sont équipées et peuvent accéder à des espaces de recharge élargis grâce au projet Maraud'IN, l'intérêt d'être accompagnés voire formés

---

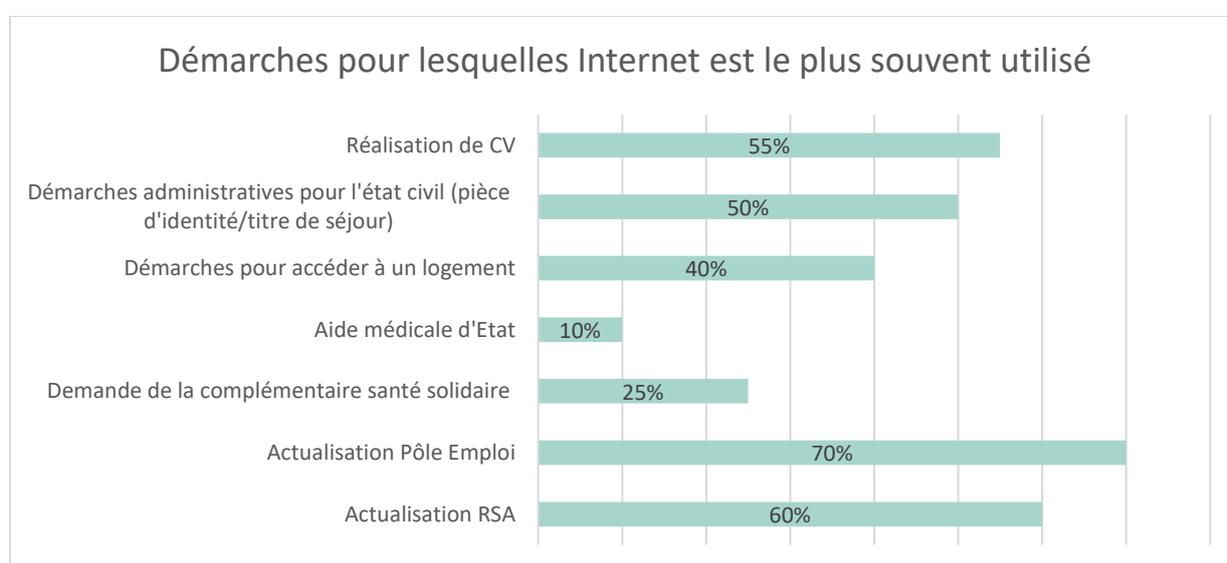
<sup>57</sup> GARDELLA Édouard (2016), « Accompagner sans fin », *SociologieS*.

<sup>58</sup> Au moins dans les lieux dans lesquels les immersions ont été menées.

au numérique semble ressortir. Car, comme dit ci-dessous, être autonome numériquement n'induit pas d'être autonome administrativement avec le numérique.<sup>59</sup>

### Le numérique encore très lié aux démarches administratives

Au-delà de la perte des téléphones, les associations mentionnent souvent que les démarches réalisées concernent les papiers d'identité, car il y a souvent de la perte. Ceci se retrouve dans le questionnaire à destination des personnes accompagnées. Les démarches administratives pour lesquelles Internet est le plus utilisé, sont les actualisations (CAF, Pôle Emploi) ainsi que les CV et les démarches concernant l'état civil. Avec la dématérialisation croissante des services publics le numérique est devenu un passage obligé pour accéder et faire valoir ses droits ainsi qu'échanger avec les administrations.<sup>60</sup>



Pierre Mazet et François Sorin mettent en lumière le fait que cette dématérialisation à marche forcée, sans prendre en compte l'avis des premier·ère·s concerné·e·s met en incapacité les personnes qui sont les plus exposées aux liens avec les administrations car dépendantes aux droits sociaux.<sup>61</sup> Il faut préciser que favoriser l'accès à ces droits est déjà dans l'ADN des associations, mais l'utilisation de la tablette par les professionnel·le·s peut faciliter certaines démarches et permettre de les faire « maintenant » la question du « timing » étant importante avec certaines personnes comme le souligne plusieurs intervenant·e·s sociaux·les. Par ailleurs, la question de la temporalité et de la périodicité des

<sup>59</sup> MAZET Pierre & SORIN François (2020), « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, vol.n°128, p.4

<sup>60</sup> MAZET Pierre & SORIN François (2020), *Ibid.*, p.3

<sup>61</sup> *Ibid.*

sollicitations est importante à prendre en compte et permet de mettre en avant l'adaptabilité dont doivent faire preuve les équipes de terrain au quotidien.

« C'est propre aux personnes qu'on accompagne, c'est propre aux périodes, tous les 3 mois il y a des personnes qui reviennent vers nous pour faire des DTR (ok) tous les 6 mois y a des personnes qui reviennent vers nous pour faire des CER, tous les ans il y a des personnes qui reviennent vers nous qu'on n'avait jamais vu ou qu'on n'avait plus revues et qui viennent pour des impôts, ça dépend de ce qui se passe, des périodicités, des moments »

**Extrait d'entretien avec un·e intervenant·e social·e**

Et ce qui est intéressant, mais qui n'est pas propre au projet Maraud'IN, est que les associations sont identifiées par les personnes comme ressource sur l'accompagnement et sur le numérique. En effet, pour l'équipe mobile de Marseille pour l'équipe mobile emploi de Nice, le bus solidaire d'Espérer95, le camion de l'AIEM, etc., les personnes aussi « vont vers » les équipes en fonction de leurs besoins. Pour autant pour 65% d'entre eux, le fait que la maraude et l'accueil de jour soient équipés permet de charger plus facilement le téléphone dans les casiers, en sécurité, de faire des démarches en rue et d'avoir des informations sur leurs droits. Les casiers de recharge et les batteries externes sont les équipements qui reviennent le plus dans les utilisations par les personnes SDF. Toutefois, la tablette n'est pas l'équipement qui est le plus utilisé, seules deux personnes évoquent y avoir eu accès et une seule évoque le fait de l'utiliser souvent. Ceci se recoupe avec les entretiens et les observations menés.

À la question des besoins en numérique non-couverts par la maraude ou l'accueil de jour, 90% des personnes ayant répondu estiment qu'elles n'ont pas d'autres besoins. Ces constats sur l'équipement sont aussi fait par les intervenant·e·s sociaux·les, qui estiment à 83% que l'équipement permet de répondre aux besoins des personnes, à savoir le besoin de recharge majoritairement. Comme précisé en introduction, cette affirmation comporte le biais de la temporalité de mise en œuvre, les associations mettant en œuvre le projet depuis peu. L'impact du projet sur les personnes reste difficile à mesurer car la majorité des associations vont le déployer au printemps/été et auront donc des retours à ce moment-là.

Malgré la temporalité de mise en œuvre, des réflexions sont menées sur l'impact du numérique dans le quotidien des professionnel·le·s et sur la manière de l'intégrer ou non dans les pratiques. Le numérique qui était censé faciliter les échanges avec les administrations vient finalement complexifier les relations avec ces dernières et principalement pour les personnes qu'elles accompagnent. Se pose alors la question du périmètre d'intervention des intervenant·e·s sociaux·les et des différentes « casquettes » qu'ils/elles revêtent.

## TRAVAIL SOCIAL ET MÉDIATION NUMÉRIQUE : UNE FRONTIÈRE QUI SOUHAITE ÊTRE MAINTENUE

« Enfin, on observe que les travailleurs sociaux de terrain, tout comme les directions, subissent la dématérialisation et sont peu outillés pour anticiper sereinement la probable transformation de leur métier induite par le développement du numérique. Cette situation représente un risque de perte d'autonomie qui renforce l'exclusion des publics les plus fragiles. Conscients de ces nouveaux risques, les intervenants sociaux lancent un appel sans équivoque pour renouveler leurs pratiques grâce au numérique, mais dans un sens qui les rapproche de leur mission. »<sup>62</sup>

La thématique de la fracture numérique est un sujet qui a été souvent traité dans la littérature scientifique ou spécialisée dans les questions de travail social/droits sociaux<sup>63</sup> par le prisme des personnes accompagnées. Toutefois, l'enjeu de prendre en compte cette fracture chez les professionnel-le-s est aussi nécessaire car eux/elles aussi vivent la dématérialisation et l'entrée du numérique dans leurs pratiques « à marche forcée »<sup>64</sup>. Le fait de devenir des « aidant.e.s au numérique » est vécu, par les intervenant-e-s sociaux-les rencontré.e.s par Pierre Mazet et François Sorin, comme un « non-choix » et cela se retrouve dans les entretiens et discussions dans le cadre du projet Maraud'IN.

### Médiateurs numériques et intervenants sociaux : comment penser la complémentarité ?

Pierre Mazet et François Sorin expliquent que « *l'aide numérique ne fait pas partie du référentiel du travail social, et l'accompagnement numérique n'a, pour l'heure, pas donné lieu à une thématique spécifique au sein des interventions du travail social.* »<sup>65</sup> En effet, l'ensemble des intervenant-e-s sociaux-les rencontré.e-s lors de cette étude expliquent qu'ils/elles n'ont pas le souhait ni la vocation à devenir médiateurs numériques et que le numérique n'est souvent qu'un outil pour répondre aux besoins des personnes. Il y a une dissociation assez nette qui s'opère notamment lorsque ces deux « mondes » se rencontrent sur le terrain.

On va dire que pfff, enfin je sais pas mes collègues hein mais lorsqu'on intervient avec les bus France Services on a un bel accueil hein c'est pas la question hein mais c'est moyen, je pense que nos interventions sont plus pertinentes d'ailleurs c'est pour ça qu'on a levé le pied d'ailleurs avec les bus France Services sont plus pertinentes sur d'autres associations où justement il y a pas ce côté... c'est assez tendu enfin les rendez-vous c'est carré, c'est complexe hein c'est voilà on sent une pression quand

---

<sup>62</sup> DAVENEL Yves-Marie (2016), « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », *Connexions solidaires*

<sup>63</sup> Rapport de la Défenseure des Droits, travaux du HCTS, notamment.

<sup>64</sup> MAZET Pierre & SORIN François (2020), *Ibid.*, p.2

<sup>65</sup> MAZET Pierre & SORIN François (2020), *Ibid.*, p.4

les gens viennent dans ces bus c'est bizarre hein mais en tout cas-là moi je l'ai senti enfin on l'a ressenti et nous on veut être dans l'informel, dans l'échange, voilà on est là, on est présent on est une équipe tout dans la joie et la bonne humeur on vous aide dans vos démarches administratives sociales et emploi professionnel mais sans pression parce que ben voilà y a un côté très formel donc qui me dérange personnellement, dans ces interventions.

#### **Extrait d'entretien avec un-e intervenant-e social-e**

Les réticences peuvent tenir dans ces expériences qu'ont les professionnel-le-s avec la médiation numérique via des dispositifs qui ne sont pas pérennes et ont été déployés par l'État sans les réfléchir en amont<sup>66</sup>. Les intervenant-e-s sociaux-les expliquent que les lieux de médiation numérique ne sont pas prêts à accueillir les publics accompagnés en maraudes/accueils de jour et que les personnes elles-mêmes ne se sentent pas forcément à l'aise de s'y rendre, d'où l'importance des dispositifs d'aller-vers, mais plus encore de travailler en partenariat avec les acteurs de la médiation numérique pour faire évoluer les pratiques de chacun-e.

Les personnes avec lesquelles les entretiens ont été menés expriment le fait qu'ils/elles ont déjà « plusieurs casquettes » et que le numérique est venu potentiellement en rajouter une. Différentes manières d'intervenir ont pu être observées en ce sens. En effet, si les travailleur-se-s sociaux-les expriment le fait de ne pas avoir le temps de montrer comment fonctionne une tablette par exemple, plusieurs endossent le « faire avec » à travers l'outil et sont alors dans une forme de médiation numérique sans en prendre forcément conscience. Lors d'une immersion, une personne était en train de faire une démarche en lien avec Pôle Emploi sur son propre smartphone plutôt que sur la tablette car elle avait déjà ses codes d'enregistrés pour se connecter directement et qu'elle était plus à l'aise de faire avec un outil qu'elle maîtrise. En s'adaptant ainsi à l'outil des personnes et en ne proposant pas la tablette par exemple, l'éducateur-riche spécialisé-e était dans une forme de médiation numérique. Par ailleurs, si leur rôle n'est pas de dispenser des ateliers numériques, la mise en place de partenariats commence à émerger :

Ouais je sais qu'il avait pour projet, il avait identifié un service de médiation numérique au CCAS et en février, mi-février donc tu vois ça fait un mois et demi il disait qu'il voulait essayer de créer une permanence numérique en lien justement avec le CCAS parce que c'est un vrai métier en fait la médiation numérique (**ouais, ouais**) on peut avoir des billes en étant formés mais lui je pense aussi sur ses accueils de jour et ces professionnels ont tellement de choses à gérer dans le quotidien que voilà encore une fois et c'est assez pertinent il faut un lieu, une temporalité et sans doute quelqu'un de dédié à ça donc il disait ouais c'est un vrai boulot et voilà il avait le projet de se mettre en lien avec le CCAS, d'organiser ce temps, mettre en place cette temporalité (**super intéressant**) donc le cas échéant ça pourrait être, quand ce sera effectivement mis en place ouais on pourra affiner nos orientations vers les accueils de jour sur ce service-là. [...] Pierrick lui vraiment voilà avait pu faire le bilan de tout ça, je sais qu'il m'avait dit qu'il avait pris conscience que la médiation numérique devait être identifiée dans un

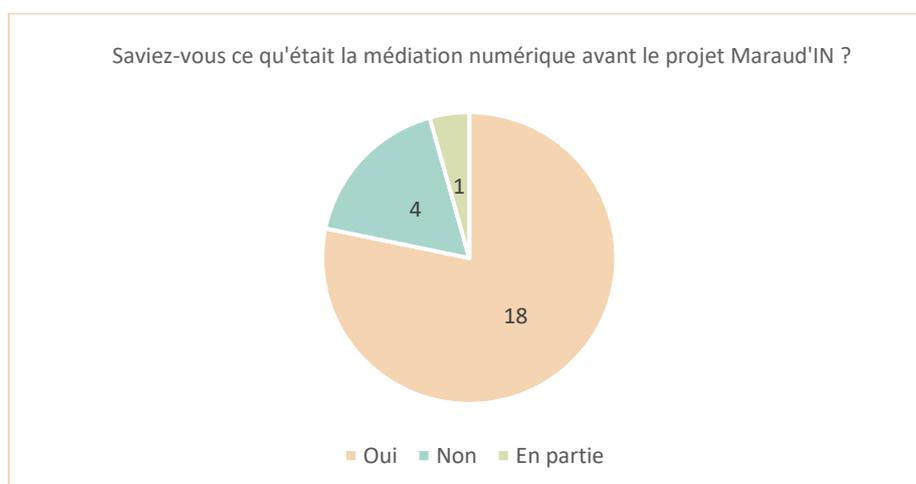
---

<sup>66</sup> Comme le souligne le bilan du plan de relance sur l'inclusion numérique : <https://www.hypra.fr/guides/inclusion-numerique-quel-bilan-du-plan-de-relance/>

lieu et une temporalité donc il y avait encore des choses à mettre en place pour lui de son côté d'un point de vue pratico-pratique comme je te disais on a reçu le financement à la fin de l'année donc c'est... c'est hier hein.

#### Extrait d'entretien avec un chef de service

Comme le souligne ce chef d'un service de maraude, la médiation numérique est un métier et nécessite qu'un lieu et un temps lui soit dédié. Toutefois, ici, il s'agit du CCAS qui est liée au secteur social à proprement parlé. La sollicitation en direct d'acteur.rice.s de la médiation numérique ne s'opère pas pour la seule raison qu'ils ne se connaissent pas entre eux, malgré une connaissance relative<sup>67</sup> de la médiation numérique.



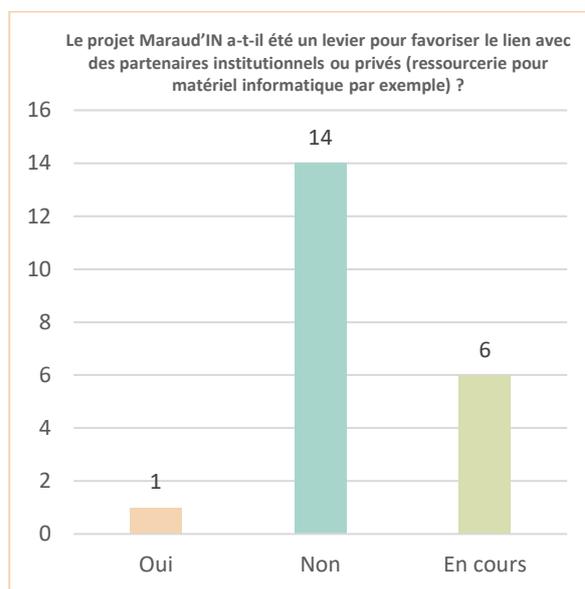
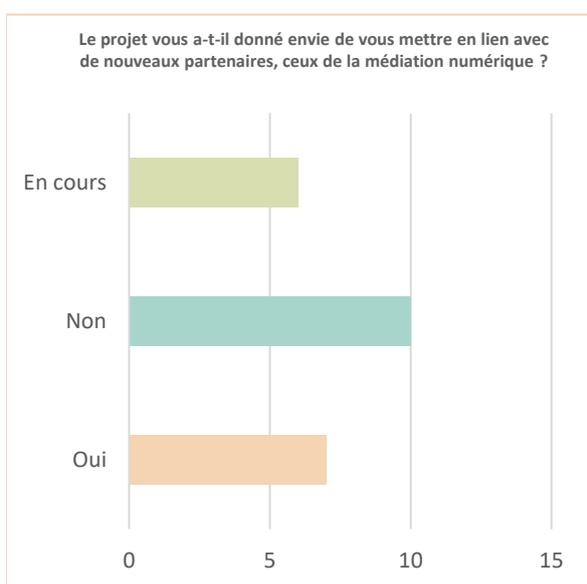
En ce sens, le Haut Conseil au Travail Social a produit une fiche sur « Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? » dans laquelle sont présentés cinq axes pour décrypter les missions spécifiques et communes des professionnels de la médiation numérique et du travail social. Les axes 1 et 5 identifient les missions spécifiques aux deux secteurs :

- \* **1er axe - les missions spécifiques des travailleurs sociaux (non partagées) :** elles concernent l'accompagnement et l'accès aux droits demandant d'avoir recours à une évaluation de la situation sociale de la personne au regard des politiques mises en œuvre ;
- \* **5ème axe - les missions spécifiques des médiateurs numériques :** la formation, les actions pédagogiques et la médiation entre la personne et les multiples outils numériques afin de lui permettre de les maîtriser de façon autonome.<sup>68</sup>

<sup>67</sup> Car ceci ne transparaît pas dans les entretiens.

<sup>68</sup> [https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche\\_articulations\\_mediation\\_sociale\\_numerique\\_et\\_travail\\_social.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social.pdf)

Cette fiche a été présentée lors de la formation mais ne présente pas de missions communes entre travailleur.euse.s sociaux.les et médiateur.rice.s numériques : ces derniers doivent donc travailler en complémentarité. Par ailleurs, dans un document de recommandations du groupe « Numérique et travail social » du HCTS intitulé « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? »<sup>69</sup> il est précisé que les travailleur.euse.s sociaux.les n’ont pas vocation à devenir expert.e.s du numérique et que l’enjeu est de permettre une coordination entre ces deux secteurs.<sup>70</sup> Pour autant, comme le montre les réponses au questionnaire et lors des entretiens qualitatifs, le projet et la formation n’ont pas encore permis que les mondes de la médiation numérique et du travail social se rencontrent pleinement.



Le travail partenarial des associations se met en œuvre principalement par l’oral. En effet, pour contrer les effets du numérique dans leurs pratiques, certain.e.s professionnel.le.s expriment l’importance et l’intérêt de créer du lien humain avec les partenaires, à savoir : les appeler directement ou accompagner les personnes dans les lieux. Cette manière de faire permet aussi de ne pas stigmatiser ou mettre de côté les collègues qui eux sont moins à l’aise avec le numérique voire en difficulté, notamment compte-tenu d’un cadre d’intervention non-défini<sup>71</sup>. Et, si certain.e.s peuvent être à l’aise avec le numérique, ceci n’induit pas qu’ils savent adopter la posture nécessaire pour accompagner les personnes vers une

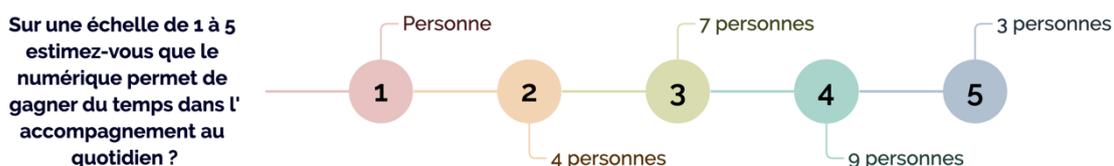
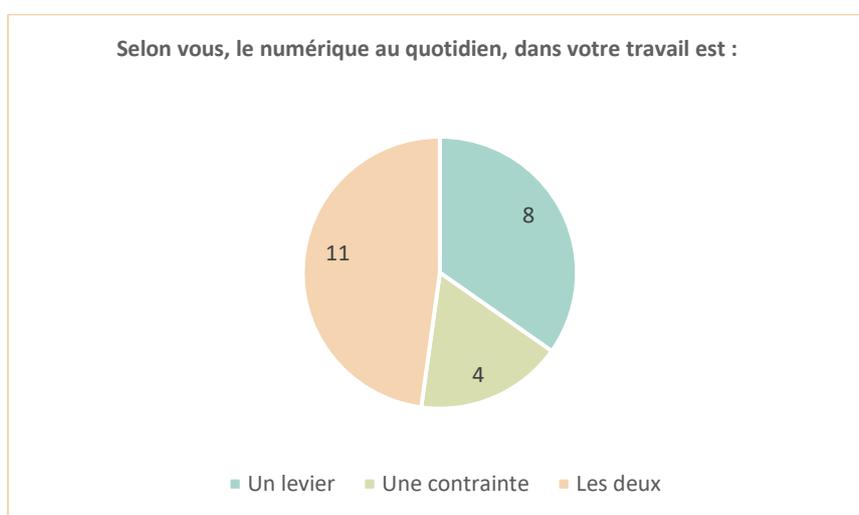
<sup>69</sup> HAUT CONSEIL POUR LE TRAVAIL SOCIAL, « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social » »

<sup>70</sup> *Ibid.*, p. 4 et 5

<sup>71</sup> MAZET Pierre & SORIN François (2020), *op.cit.*, p.7

autonomie numérique<sup>72</sup>. La réorientation vers des acteur·rice·s de la médiation numérique prendrait ici tout son sens et si certains peuvent le faire, notamment la Fondation de Nice par exemple qui connaît plusieurs acteur·rice·s du territoire, d'autres associations n'identifient pas les acteur·rice·s ressources sur cette question. Le maillage partenarial n'est pas encore fait à ce niveau.

Cependant, le numérique entrant de plus en plus dans le quotidien des intervenant·e·s sociaux·les il est intéressant de voir que les personnes ayant répondu au questionnaire estiment qu'il représente à la fois un levier et une contrainte, même s'il permet de gagner du temps dans l'accompagnement :



Beaucoup d'associations prônent le fait de « faire avec » et non à la place des personnes. Lors des observations ceci ressort. Par la connaissance de nouveaux outils, de la question du respect de la vie privée, etc., le « faire avec » se déploie plus et l'évolution vers des outils métiers type Mano ou

<sup>72</sup> *Ibid.*

Reconnect sont observables. Et si, des tensions dans le « faire » peuvent s’observer dans des contextes de manque d’équipement adéquat<sup>73</sup>, le projet Maraud’IN a permis de répondre à ce besoin en équipement, ce qui n’enlève pas que la relation au numérique reste indéfinie dans le temps et dans les contours.<sup>74</sup> Sachant que le fait de ne pas faire à la « place de » devient une injonction dans le travail social, les intervenant·e·s sociaux·les se trouvent dans une injonction à laisser faire même si pour certain.e.s cela peut être synonyme d’abandon de certaines personnes en difficultés. Il est important de préciser que cela ne s’observe pas en maraude car le sens même du métier est de créer du lien et d’être avec les personnes.

### **La maraude : moment opportun pour accompagner via le numérique ?**

La maraude numérique est soit intégrée complètement à la maraude existante soit les associations ont développé une maraude dédiée. Par exemple, à l’Ile de Solidarité, la maraude numérique a lieu toutes les deux semaines. Les remontées du terrain font état d’une identification de la part des personnes sur le fait qu’ils peuvent maintenant charger leurs téléphones et parfois utiliser la tablette. Mais tout ceci dépend des professionnel·le·s et comme nous l’avons vu l’outil tablette n’est vraiment pas le plus sollicité. De plus, les formateur·rice·s expliquent que les intervenant·e·s sociaux·les vont rapidement réorienter plutôt que proposer un diagnostic des compétences numériques. Pourtant, ceci est en contradiction dans une certaine mesure avec les manières de faire observées. Les équipes de terrain ont l’habitude de faire des diagnostics sociaux et non numérique : pour les formateur·rice·s c’est un changement de pratiques à accompagner. Mais ce que montre l’enquête est qu’il faut plus réfléchir une complémentarité entre intervenant·e·s sociaux·les et médiateur·rice·s numériques, qui ont des compétences spécifiques et complémentaires plutôt que d’ajouter aux intervenant·e·s sociaux·les des missions, notamment dans le cadre d’une maraude où la temporalité et l’enjeu n’est pas celle du numérique spécifiquement.

Lorsque les équipes rencontrent les personnes le projet Maraud’IN n’est pas forcément présenté. Sur les 23 personnes ayant répondu, 10 réalisent des démarches en rue contre 9 qui ne le font pas, les autres déclarent poursuivre dans leurs bureaux, en fonction de la démarche et si les personnes connaissent leurs identifiants. Cette donnée est revenue tout au long des dix entretiens approfondis menés. En fonction des pratiques professionnelles et des équipements, plusieurs postures sont observables :

---

<sup>73</sup> MAZET Pierre & SORIN François (2020), *op.cit.*, p.7

<sup>74</sup> *Ibid.*, p.9

**Alice Coutereel** : Ok et du coup en fait je vous pose cette question parce que j'étais en maraude hier à Paris et du coup c'est vrai que j'imagine que le lieu fait aussi les choses alors je sais pas si vous quand enfin vous êtes entre guillemets estampillé maraudeur (**non**) même aux yeux de personnes extérieures mais du coup je me demandais le fait de sortir la tablette est-ce que ça n'ajoute pas quelque chose peut-être que, certaines personnes n'aiment pas et du coup dans ces cas-là vous donner pour celles qui peuvent se déplacer des rendez-vous plutôt à l'accueil de jour, comment ça se passe ?

**Milo** : Même sans parler de la, c'est pour ça que je vous disais la tablette c'est pas l'élément central dans mon travail c'est-à-dire que moi mon objectif il est de ramener les personnes à l'accueil de jour ici, quoiqu'il arrive c'est de me dire « moi je veux que les personnes elles aient un point d'ancrage » donc mon objectif c'est quoiqu'il arrive si je peux les emmener ici, je les emmène ici, parce que ils ont accès à des douches, accès à des gens, accès à de la sociabilité, du café, etc., la gare c'est pas... c'est comme à gare de Lyon c'est comme Austerlitz c'est pareil hein donc c'est pas des beaux milieux (**non, non c'est sûr**) c'est gare du Nord hein c'est-à-dire que Saint-Charles c'est pareil que gare du Nord voire pire en termes de stat non mais c'est vrai en termes de stats c'est la pire gare au niveau sécurité en France, la dernière gare.

**Alice Coutereel** : Ouais ok non mais c'est pour ça que je demandais parce que est-ce que c'est un endroit propice pour se poser faire des démarches ? Ou pas ?

**Milo** : Oui moi je suis pas, en fait ça va dépendre des zones, ça va dépendre des zones, c'est comme quand vous pensez vous par exemple on peut faire le parallèle avec gare du Nord (**ouais**) je pense que si je vous dis qu'à gare du Nord il y a des endroits où des personnes s'injectent vous arrivez tout de suite à vous repérer l'endroit où des personnes peuvent s'injecter ou des endroits où vous savez où ça peut craindre un peu d'aller (**ouais, ouais**) eh ben cet endroit-là évidemment que je vais pas aller pour sortir ma tablette, par contre dans la gare il y a plein d'autres endroits où je peux me poser, d'autres endroits où j'ai sorti plein de fois la tablette et c'est pas un souci, nous on n'est pas estampillé asso quand on vient et là comme je suis là, j'y suis tout à l'heure à 17h en gare donc les gens après nous connaissent au bout d'un moment tous les jeunes nous connaissent, tous les gens nous ont repérés en général on n'est pas, on s'en prend pas à nous, on est tranquille il y a pas de raisons, je me sens pas en insécurité en gare, évidemment au bout d'un moment c'est juste logique que je vais pas sortir ma tablette dans des endroits où ça sert à rien et où je saurais que enfin ça serait limite insultant quoi de la sortir en mode ben enfin vous voyez ce que je veux dire ça serait un peu choquant (**oui ok, ok je vois bien, je comprends**) il y a aucune crainte, s'il faut le faire, on le fait, ça dépend de la situation de la personne.

#### **Extrait d'entretien avec un intervenant social**

-----

**Julie** : C'est vrai qu'en plus, on a commencé tard le projet, comme c'était en octobre, on a eu encore du beau temps, donc ça allait c'était assez accessible par contre, l'hiver, beaucoup moins, les gens...

**Antoine** : Ouais non ça donne pas du tout envie et puis en fait, les gens qui viennent nous voir se mettent à l'abri dans le camion très régulièrement, quoi, ils viennent aussi, c'est surtout pour ça quoi donc ouais c'est pas la même utilisation.

**Julie** : Donc, je pense qu'à partir d'avril ça va bien fonctionner.

**Antoine** : Oui clairement.

**Thomas** : Il y avait l'histoire des tabourets c'est pareil, ça va inviter les gens à s'asseoir aussi, aujourd'hui les tablettes sont au mur, si tu peux t'asseoir, peut-être que tu prends plus le temps de surfer sur les trucs, d'aller voir, le but c'est que les gens puissent accéder, j'en sais rien aux actus, surfer sur Internet aussi hein, c'est pas forcément que faire des démarches, donc c'est des choses auxquelles on a réfléchi qui viendront par la suite quoi.

**Antoine** : Et puis même déjà avant quand il faisait beau, on mettait des tables, on a une table de Décathlon qu'on met devant le camion du coup ben ça incite aussi les gens à se poser, c'est sympa, ça met une ambiance aussi qui est plutôt agréable quoi donc là avec ça, ça va encore plus jouer quoi.

**Extrait d'entretien avec des intervenant·e·s sociaux·les**

-----

**Nora** : Non non mais en fait je me rends compte que finalement ils font pas tant de démarches que ça dans la rue en fait avec Bastien quand on a commencé la maraude c'était avec l'ancienne équipe c'était pendant le premier confinement donc en fait on s'est retrouvé à faire des trucs dans la rue parce qu'on n'avait pas le choix si tu veux et pendant les mois qui ont suivi aussi parce que les cafés étaient fermés et que eux ils ont pas de bureau sur leur secteur donc une mairie nous avait proposé un bureau l'espace de quelques mois mais on avait eu du mal à capter le public en tout cas à l'accompagner vers la mairie et en fait depuis que la situation est revenue à la normale je me rends compte qu'ils font quand même beaucoup d'entretiens dans des cafés ou ils vont un peu squatter à droite à gauche mais tu vois là j'ai pas l'image d'eux en train de faire des SIAO dans la rue tu vois je pense qu'ils arrivent à trouver des combines pour un peu se poser avec les gens alors ils viennent pas tous ici ou en fait ils vont faire le SIAO sans les gens et en fait ils vont leur dire ce qu'ils ont mis dedans ce qui est bon pas vraiment l'idéal parce qu'il faudrait faire avec les personnes et pas faire ça avec PC par terre enfin sauf pour vérifier une info et tout donc du coup la tablette toute façon elle serait pas suffisamment ergonomique pour saisir un SIAO dans la rue tu vois ce serait trop compliqué en fait il y a trop de cases, de trucs...

**Extrait d'entretien avec une cheffe de service**

La maraude n'apparaît pas comme le lieu propice pour faire des démarches. Le travail des maraudes étant la création de lien avant tout, l'outil numérique ne vient qu'en support à l'accompagnement proposé. Souvent, des réorientations vers les accueils de jour permettent d'aller plus loin dans la relation d'aide d'où l'intérêt de lier les deux modalités d'intervention avec le projet Maraud'IN.

## CONCLUSION



Ce sont les mots qu’ont choisi les personnes qui ont répondu au questionnaire pour définir le projet Maraud’IN. L’aspect novateur du projet ressort à la fois pour les destinataires de ce projet – les personnes SDF et les intervenant·e·s sociaux·les – et dans les modalités de la formation. Si l’enjeu de l’inclusion numérique est bien appréhendé par les associations, le cadre de la mise en œuvre effective reste encore complexe à déployer. Si nous devons retenir un enseignement de ce projet, il s’agit de l’importance du maintien du lien humain dans la relation d’accompagnement qui ne peut pas être mise de côté par le numérique. En cela, la complémentarité entre maraude et accueil de jour est essentielle pour permettre d’intervenir à la fois sur le maintien du lien et à la fois sur l’accès aux droits, à la culture, aux loisirs, etc., pour que l’inclusion numérique prenne du sens dans le métier des intervenant·e·s sociaux·les.

### Pérenniser des actions dans un contexte d’instabilité

L’enjeu qui ressort le plus est la manière de pérenniser ce projet sans financement à long terme. Dans un contexte d’essoufflement du travail social, certaines associations ont exprimé leur souhait de ne plus répondre à des appels à projets et de recentrer leur activité sur ce qu’ils savent faire : c’est-à-dire être présents, créer du lien avec les personnes.

D’un point de vue global, les responsables/chef·fe·s de services expliquent qu’ils doivent mobiliser régulièrement leurs équipes sur le sujet car il n’y a pas encore le réflexe du numérique. Ceci peut s’expliquer par un portage de projet descendant et avec des logiques parfois financières : le projet est soumis par les directions aux équipes qui ne sont pas toujours associées à la rédaction. Si les équipes ne sont pas associées dès le départ, la

prise en main voire l'incarnation du projet est plus complexe. Par ailleurs, le projet Maraud'IN est vu à long terme comme un service que les associations peuvent proposer plus que comme un projet à part entière qu'il faut faire vivre. Au final, comme le spécifiait la fondation Afnic, il s'agit plus d'une modalité d'intervention qu'un portage en gestion de projet.

### **Une temporalité de mise en œuvre déconnectée des enjeux de terrain**

La question du temps dans la mise en œuvre est importante. Le calendrier de l'évaluation est lui-même déconnecté de la mise en œuvre de l'année 2 ce qui rend difficile le recul nécessaire pour mesurer l'impact du projet sur les personnes.

Comme présenté au fil du document la formation a été mise en œuvre tardivement que ce soit en année 1 ou année 2. Le décalage du calendrier n'a pas participé à une mise en œuvre effective du projet. Avec une présentation en juin 2022 aux associations retenues et des formations qui pour certaines se sont terminées en février 2023, le recul nécessaire sur la mise en œuvre n'est pas possible. Par ailleurs, plusieurs personnes ont connu des difficultés dans la mise en œuvre de Maraud'IN pour ces raisons.

Toutefois, les associations vont continuer à déployer ce projet au quotidien et en tirer les premiers enseignements à l'issue de l'été 2023.

### **Des perspectives**

Des associations se projettent tout de même dans le développement d'actions suite au projet Maraud'IN. Par exemple, l'achat de téléphones portables pour les personnes, la mise en place d'un ordinateur d'accès aux droits dans l'accueil de jour, la mise en place de permanences numériques, etc.

Certaines associations, malgré l'aspect chronophage de la recherche de financements vont contacter des formateur·rice·s pour aller plus loin dans le parcours de formation à la médiation numérique et tenter de raccrocher ces nouveaux savoirs avec le secteur de la veille sociale.

Enfin, l'intérêt d'un échange, d'une mise en réseau entre associations, notamment celles qui portent des dispositifs d'accueil de jour mobiles, a émergé des échanges pour aller à la rencontre des autres associations du projet Maraud'IN. Toutefois, malgré un groupe Teams créé au mois de mars 2023, les associations ne s'en sont pas encore saisi pour échanger entre elles.

## BIBLIOGRAPHIE

### LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE

BOBILLIER-CHAUMON Marc-Éric & DUBOIS Michel (2009), « L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? », *Le travail humain*, vol. 72, n°4, 355-382.

DAVENEL Yves-Marie (2016), « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », *Connexions solidaires*, 1-68.

DUBASQUE Didier (2023), « Allons-nous vers un métier unique de la médiation numérique et sociale ? », *Framablog*

DUVOUX Nicolas & TROUSSEL Stéphane (2018), « Poser un regard différent sur le travail social », *Fondation Jean Jaurès*, 1-29.

GARDE Stéphane & NIZON Garlann (2023), « Médiation sociale et médiation numérique : solubilité ou symbiose ? », *Framablog*.

GARDELLA Édouard (2016), « Accompagner sans fin », *SociologieS*.

KELLNER Catherine, MASSOU Luc & MORELLI Pierre (2010), « Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social », *Questions de communication*, vol.n°18, 89-112.

MAZET Pierre & SORIN François (2020), « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, vol.n°128.

NOËL-HUREAUX Elisabeth (2015), « Le care : un concept professionnel-le aux limites humaines ? », *Recherche en soins infirmiers*, vol. 122, n°3, 7-17.

RAVON Bertrand, (2008), « Comment traverser les épreuves du travail social », *Les Cahiers de Rhizome*, n°33, 48-51.

SORIN François (2019), « Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire » », *Vie sociale*, vol. 28, n°4, 33-49.

SOULET Marc-Henry (2016), « Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude », *SociologieS*.

VANDEPUTTE Yann (2023), « La médiation numérique est-elle soluble dans la médiation sociale ? », *Framablog*

VIGOUROUX-ZUGASTI Eloria (2015), « Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ? Sous la direction de Vincent Meyer », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, vol.n°6.

## RAPPORTS ET DOCUMENTS DE TRAVAIL

DÉFENSEURE DES DROITS (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », pp.95.

FÉDÉRATION NATIONAL DES SAMUS SOCIAUX ET FÉDÉRATIONS DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (2018), « Référentiel des missions et d'évaluation des maraudes et Samu sociaux »

FÉDÉRATION NATIONAL DES SAMUS SOCIAUX ET FÉDÉRATIONS DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (2021), « Étude nationale maraude et Samu sociaux », pp.24.

HAUT CONSEIL POUR LE TRAVAIL SOCIAL (2018), « Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale »

HAUT CONSEIL POUR LE TRAVAIL SOCIAL (2018), « Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique »

HAUT CONSEIL POUR LE TRAVAIL SOCIAL (2018), « Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? »

HAUT CONSEIL POUR LE TRAVAIL SOCIAL, « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social » »

SOLINUM (2019), « Précarité connectée. Le sans-abri et le numérique : équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018 », pp.154

## ANNEXES

### 1. Grille d'entretien

À destination des travailleurs sociaux, travailleurs pairs, bénévoles

THÈMES	QUESTIONS
HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION SUR INCLUSION NUMÉRIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Parcours des personnes questionnées avant l'entrée dans la structure et ancienneté dans la structure</li><li>- Typologie de la structure : maraude et accueil de jour</li><li>- Connaissance de la médiation numérique en amont du projet<ul style="list-style-type: none"><li>o Si oui, par quels biais ?</li><li>o Avant le projet, étiez-vous déjà équipé ? Mettiez-vous déjà en place des actions favorisant l'inclusion numérique ?</li><li>o Liens avec des acteur·rice·s de la médiation numérique ?</li></ul></li><li>- Intérêt d'entrée dans le projet Maraud'IN : pour les personnes accompagnées, pour la structure et les professionnels<ul style="list-style-type: none"><li>o Avez-vous été associés à la réponse à appel à projets ?</li></ul></li></ul>
FORMATION À LA MÉDIATION NUMÉRIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Calendrier de la formation pour l'association<ul style="list-style-type: none"><li>o Visio/Physique</li><li>o Sur deux jours : précision des améliorations possibles</li></ul></li><li>- Nombre de personnes formées<ul style="list-style-type: none"><li>o Quels profils ?</li><li>o Les mêmes sur les deux jours ? Les mêmes qui mettent en œuvre le projet sur le terrain ?</li></ul></li><li>- La formation vous a-t-elle donné des outils pour mieux comprendre la médiation numérique ? Pour mieux accompagner les personnes ?<ul style="list-style-type: none"><li>o Si non, quelles améliorations possibles ?</li></ul></li><li>- Mise en place des actions à l'issue des formations = meilleure gestion de certaines situations ?</li></ul>

<p>MISE EN ŒUVRE DU PROJET PAR LES MARAUDEUR.EUSE;S = TRAVAILLEUR.EUSE.S SOCIAUX.LES, TRAVAILLEUR.EUSE.S PAIR.E.S, BÉNÉVOLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Description des étapes de la mise en œuvre du projet, équipement notamment. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Implication des membres de l'équipe dans le choix de l'équipement ?</li> </ul> </li> <li>- Description du déroulement des maraudes/accueil de jour avec quels types d'intervenants <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pouvez-vous m'expliquer comment le sujet numérique émerge lors des maraudes, des accompagnements en accueil de jour ? Il s'agit d'une demande des personnes ? Un sujet que vous amenez ?</li> <li>o Profils de personnes rencontrées = fréquentent ou non accueils de jour, grands « marginaux », en squat, isolés, en groupe, femmes, hommes, jeunes etc.</li> <li>o Quels usages du numérique ?</li> <li>o Quelles sont les démarches les plus mises en œuvre ? Accompagnées ? Autonomie ?</li> </ul> </li> <li>- La réorientation vers d'autres dispositifs = <ul style="list-style-type: none"> <li>o Au sein de leurs structures ou partenaires ?</li> <li>o Quels types ? ADJ, médiation numérique etc.</li> <li>o Accompagnement plus complet en maraude ou accueil de jour ?</li> <li>o Réorientation plus fréquente depuis le déploiement du projet Maraud'IN ?</li> </ul> </li> <li>- Lors de maraude avec des partenaires (addiction, psy par ex) est-ce que vous mettez en place de la médiation numérique ?</li> <li>- En accueil de jour = description de l'installation</li> <li>- La boîte à outils n'est pas forcément utilisée comme support pour les orientations = <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quels outils/ressources utilisez-vous ?</li> <li>o Quelles forme/ressources seraient utiles ?</li> <li>o Perdure sous la même ou une autre forme ?</li> </ul> </li> </ul>
--	---

<p>DÉPLOIEMENT DU PROJET AUPRÈS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification de la maraude/accueil de jour comme ressources sur l'inclusion numérique</li> <li>- Description de la mise à disposition de l'équipement = Sur demande/Sur proposition ? Dans quel contexte, quelle configuration</li> <li>- Besoins en équipement demandés = Batteries, téléphones, recharges etc. ? Quels autres besoins émanent auxquels on ne pense pas ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vous demandent-elles directement d'avoir accès à la tablette par exemple pour faire une démarche ?</li> <li>o Est-ce que l'outil tablette est adapté ? Des limites ?</li> <li>o Sur l'accès à un forfait internet pour les publics disposant déjà d'un téléphone, identifiez-vous d'autres freins mis à part celui financier (aspects administratifs d'une souscription à un forfait par exemple) ?</li> </ul> </li> <li>- Demandes faites = Administratif ? Loisirs ? Culture ? Besoins de première nécessité ?</li> <li>- Les publics accompagnés les plus autonomes souhaitent-ils naviguer sur la boîte à outils Maraud'IN ? Si oui, le développement d'une interface à leur destination est-il pertinent ?</li> <li>- Quels sont les retours des personnes sur le projet ? Exemples précis si possible</li> </ul>
<p>IMPACT POUR LES STRUCTURES ET LEUR ORGANISATION ET TRAVAIL PARTENARIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implication des différents acteur-ric-e-s de l'association pour optimiser le déploiement du projet Maraud'IN ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Si oui, lesquelles (direction, présidence ...) ?</li> <li>o Comment concrètement ?</li> </ul> </li> <li>- Le projet Maraud'IN a-t-il été un levier pour favoriser le lien avec des partenaires institutionnels ou privés (ressourcerie pour matériel informatique par exemple) ?</li> <li>- Le projet vous a-t-il donné envie de vous mettre en lien avec de nouveaux partenaires, ceux de la médiation numérique ?</li> <li>- Formation : des personnes accompagnées ? Des nouveaux membres de l'équipe ? Autre ?</li> </ul>
<p>PILOTAGE DU PROJET ET MISE EN RÉSEAU</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment s'est déroulé l'accompagnement du projet au niveau de la FAS ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Détailler le nombre de réunion, suivi, très concrètement</li> </ul> </li> <li>- Souhaiteriez-vous que votre FAS régionale suive de plus près le projet ?</li> <li>- Il n'y a pas eu de mise en réseau en année 1 et 2 : ceci vous a-t-il manqué ? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Si oui, quelle forme ceci pourrait prendre ?</li> </ul> </li> </ul>

## 2. Grille d'observation des maraudes/accueil de jour

THÈMES	QUESTIONS
MARAUDE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Type de maraude = pédestre, véhiculée, en partenariat</li><li>- Équipement complet de la maraude</li><li>- Posture d'accompagnement = faire avec, à la place de, autonomie</li><li>- Manière d'amener le sujet numérique</li><li>- Équipement/Manière d'utiliser l'équipement par les personnes accompagnées</li><li>- Échanges entre maraudes et personnes accompagnées</li><li>- Utilisation de la boîte à outils</li><li>- Référencement de l'équipement</li></ul>
ACCUEIL DE JOUR	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disposition spatiale générale et type d'équipement/services proposés</li><li>- Disposition de l'équipement : libre-service, sur demande, etc.</li><li>- Posture d'accompagnement = faire avec, à la place de, autonomie</li><li>- Posture des personnes qui viennent à l'accueil de jour = interactions ou non, autonomie dans les usages</li><li>- Utilisation de la boîte à outils</li><li>- Référencement de l'équipement</li></ul>

### 3. Outil de reporting de la FAS

		Année 1 - estimé	Année 1- réalisé	Année 2 - estimé	Année 2 - réalisé
<b>Indicateurs quantitatifs</b>					
Nombre de personnes rencontrées (sur l'ensemble des maraudes)		600-1200		1000-2000	
Nombre d'accompagnement à l'ouverture de droit					
Nombre de maraudes réalisés avec les outils numériques					
Niveau d'usage des équipements (régulier, occasionnel, rarement, jamais...)					
<b>Indicateurs qualitatifs</b>					
Nature des droits ouverts					
	RSA (ouverture, renouvellement)				
	Accès à un hébergement/ logement				
	Accès aux soins (AME, CSS, orientation vers PAAS)				
	Accompagnement aux démarches administratives liées à l'état civil/situation administrative(formalités liées aux pièces d'identité/titre de séjour, orientation vers une permanence juridique)				
	Accès à une aide alimentaire				
Nature des usages					
	Mise à jour des téléphones				
	Recharge de la batterie du téléphone				
	Demande de carte de recharge de téléphone				
	Loisirs (réseaux sociaux, à des fins informatives etc.)				
	Raisons d'utilisation des casques				



# **maraud'IN**

La maraude d'inclusion  
numérique

## Un projet initié par



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

La Fédération des acteurs de la solidarité est un réseau de plus de 870 associations et organismes qui accueillent et accompagnent les plus démunis. Elle lutte contre les exclusions, promeut l'accompagnement social global et favorise les échanges entre tous les acteurs du secteur social. La Fédération est composée d'un siège national et de 13 associations régionales.

## En partenariat avec

FONDATION  
*afnic*  
pour la solidarité numérique

Sous l'égide de  
Fondation  
de France

FONDATION  
JM.BRUNEAU  
SOUS L'ÉGIDE DE LA  
FONDATION DE FRANCE

