



maraud'IN

La maraude d'inclusion
numérique

Synthèse de l'évaluation du projet

Rédigé par :

ALICE COUTEREEL

Sociologue indépendante



Fédération
des acteurs de
la solidarité

Le numérique est 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 s'en retrouvent éloignées. C'est dans ce contexte que la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) a déployé depuis 2021¹, avec le soutien de l'AFNIC, 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, aux droits des personnes et le maintien du lien social. Son objectif est 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 adapté². » 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. 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.

L'évaluation du projet a été menée de janvier à avril 2023 et a permis de mettre en lumière les freins et les leviers de la mise en œuvre d'un tel projet. Nous proposons de les présenter dans cette synthèse et invitons les lecteur-riche-s à se référer au rapport d'évaluation pour plus de précisions.

Les freins de la mise en œuvre du projet

LA FORMATION DES ÉQUIPES

- Pour certain-e-s participant-e-s, un besoin de formation « basique » sur la prise en main des tablettes ;
- Des attentes sur une formation plus technique et approfondie pour les professionnel-le-s du secteur social ;
- Des groupes de stagiaires hétérogènes (directions, intervenant-e-s sociaux-les, travailleurs-pairs) avec des compétences et savoirs sur le numérique variés ;
- Un lancement pendant la période Covid qui a compliqué le calendrier de formation et retardé la mise en œuvre du projet.

UN MANQUE DE FINANCEMENT POUR PÉRENNISER LES ACTIONS

- Maraud'IN est perçu comme un complément dans l'offre de services des associations du fait du manque de moyens humains et financiers pour créer des actions propres tels que des permanences ou ateliers d'inclusion numérique ;
- La recherche de nouveaux financements pour pérenniser ce projet et le développer est jugé chronophage dans un contexte d'essoufflement des professionnel-le-s du travail social.

UNE FRONTIÈRE QUI PERDURE ENTRE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET LE TRAVAIL SOCIAL

- Une mauvaise connaissance des acteurs de la médiation numérique ne facilite pas la création de passerelles et un travail en commun ;
- Être « aidant » numérique est vécu comme une contrainte par certain-e-s professionnel-le-s avec la crainte que l'humain ne soit plus au cœur du métier.

1. Avec le soutien financier de la Fondation Afnic, le Groupe Française des Jeux, la Fondation J-M Bruneau et en partenariat avec la Mednum.

2. Cahier des charges de la FAS pour l'évaluation de Maraud'IN.

Les leviers de mise en œuvre du projet

1. UN INTÉRÊT POUR LE SUJET « INCLUSION NUMÉRIQUE »

- Lorsque les équipes ont été associées à la réponse à l'appel à projets l'appropriation du projet est plus efficace ;
- Certain·e·s intervenant·e·s sociaux·les à l'aise avec le numérique sont des ressources pour l'équipe et porte une dynamique au quotidien ;
- Le numérique est de fait entré dans les pratiques et est perçu à la fois comme une contrainte mais aussi un levier dans l'accompagnement.

2. LE LIEN HUMAIN AU CŒUR DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Le rôle des maraudes et accueils de jour est bien de recréer et de maintenir le lien humain, le numérique n'est pas là pour les remplacer ;
- Penser la complémentarité entre maraude et accueil de jour : les temps de maraudes ne sont pas toujours les plus opportuns pour faire des démarches : par exemple, des projets hybrides entre ces deux dispositifs existent (sous forme de bus, camping-car, etc.) et permettent cet aller-vers avec un temps dédié pour « se poser », faire des démarches, mettre de la musique, etc.
- S'appuyer sur les savoirs expérimentiels des travailleur·se·s pair·e·s et des personnes accompagnées dans la posture d'accompagnement via le numérique.

3. PENSER LA MISE EN LIEN ENTRE LES DIFFÉRENTS ACTEURS DU TERRITOIRE

- L'appui des partenaires connus sur son territoire et l'orientation possible en fonction des besoins des personnes accompagnées ;
- 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 ;
- Créer la rencontre et du lien entre les acteurs de la médiation numérique et du travail social pour être en complémentarité dans les modalités d'intervention auprès des personnes.

Des perspectives dans la poursuite du projet Maraud'IN

LA FORMATION AUX BASES DU NUMÉRIQUE ET À L'ÉVOLUTION DES POSTURES PROFESSIONNELLES

- Besoin de formation sur la prise en main même de l'outil tablette ;
- Les professionnel·le·s et bénévoles souhaitent pouvoir être formés à nouveau pour monter en compétence sur le sujet pour faire évoluer leurs postures professionnelles sans devenir pour autant médiateur·rice·s numériques.

LA MISE EN PLACE D'ACTIONS PROPRES

- Des associations se projettent 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.



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

