



Observatoire  
régional  
de l'intégration  
et de la ville

Centre de ressources  
Grand Est

## ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES : CONSTRUIRE L'EGALITE A L'ERE DU NUMERIQUE

### Cycle de temps d'échanges en visioconférences



Avec le soutien de



Direction régionale  
et départementale  
de la jeunesse, des sports  
et de la cohésion sociale



AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

## CONTEXTE



L'accès aux droits sociaux et aux services est de plus en plus questionné par les processus de dématérialisation et les démarches en ligne. Cette dynamique de dématérialisation s'accélère, avec l'échéance de 2022, date à laquelle l'ensemble des services et procédures devront être dématérialisés. Elle est une des préoccupations majeures des acteurs et des professionnels-les, renforcée par la crise sanitaire qui a mis en évidence la place centrale du numérique dans nos existences mais aussi les fortes inégalités d'accès pour certains publics.

L'ORIV propose un cycle de sensibilisation et d'échanges aux professionnels-les du Grand Est sous forme de visioconférences. Le programme a été élaboré avec l'appui d'un groupe de travail composé de professionnels-les impliqués-es sur ces enjeux.

## OBJECTIFS GENERAUX



- Mieux appréhender les enjeux d'accès aux droits dans le contexte de dématérialisation, avec une attention particulière portée aux problématiques rencontrées par les habitants-es et les acteurs des quartiers populaires
- Favoriser les échanges entre acteurs du Grand Est autour de ce sujet.
- Identifier les acteurs et les ressources mobilisables.
- Valoriser des exemples concrets et opérationnels d'actions mises en œuvre en matière d'accès aux droits.

## DEROULE



Chaque matinée se scindera en deux temps :

- 9h00 - 10h30 : Conférence ouverte sur inscription à toute personne intéressée
- 10h45 - 12h15 : Travail en ateliers pour approfondir les réflexions et les échanges avec l'intervenant à partir d'enjeux identifiés collectivement.  
Ateliers sur inscription, avec un nombre de places limitées pour favoriser les échanges.

L'inscription aux ateliers implique la participation préalable à la conférence et une volonté de partager une pratique ou une expérience.

## PUBLIC CIBLE



Ce cycle s'adresse aux acteurs du Grand Est intervenant plus particulièrement dans le champ de la politique de la ville, du social et du numérique : associations, agents de collectivités, chefs-fes de projets politique de la ville, chef-fes de projet accès aux droits ou inclusion numérique, travailleurs sociaux, intervenants sociaux, médiateur-trices sociaux, médiateur-trices numériques...

VENDREDI 6 NOVEMBRE - 9h00

## **Des inégalités sociales et territoriales aux inégalités numériques : « Fractures » ou « inclusion » numériques ?**

*Avec Pascal Plantard, Professeur d'anthropologie des usages des technologies numériques, Cread-Gis M@rsouin, Université Rennes 2*

D'après des enquêtes pilotées par la Mission Société Numérique en 2017, 13 millions de français sont en difficultés avec le numérique, créant de multiples freins dans leur vie quotidienne, notamment pour leurs démarches administratives, la recherche d'informations... De manière générale les trois difficultés principales de l'accès aux droits via les outils numériques sont : l'accès à l'équipement, l'accès à la connexion, les compétences numériques de base. Au-delà de la question technique, les usages et les pratiques du numérique varient aussi en fonction des représentations que chacun-e s'en fait. Pour éviter le non-recours, de nombreux acteurs se mobilisent pour développer « l'e-inclusion ».

De quoi parle-t-on quand on parle de fracture ou d'inclusion numérique ? La dématérialisation crée-t-elle de nouvelles inégalités ou aggrave-t-elle des inégalités déjà existantes ? Quels publics et quels territoires seraient en « décrochage numérique » ? Quels sont les leviers pour éviter un non-recours massif des plus fragiles ?

JEUDI 3 DECEMBRE - 9h00

## **Dématérialisation, accès aux droits et accompagnement social : un renouvellement des pratiques professionnelles ?**

*Avec François Sorin, Formateur et chargé de recherche à Askoria, doctorant au CREAD*

La dématérialisation entraîne inévitablement des changements dans l'accompagnement social. Elle exige des intervenants sociaux le développement de compétences pour prendre en compte ce nouvel environnement numérique. Il s'agit de l'intégrer dans ses pratiques comme un support de l'accompagnement social (utilisation des plateformes, des sites internet des organismes ouvriers de droit...), mais aussi comme un objet (repérage des compétences numériques de personne, orientation vers des formations et des partenaires pertinents...). D'autre part, un nouveau domaine de compétences émerge, celui de la médiation numérique, avec de nouveaux partenaires et de nouvelles actions.

Quels sont les représentations, les usages et les pratiques du numérique dans la relation d'aide et d'accompagnement social ? Quelles conséquences sur les postures et les compétences professionnelles des intervenants sociaux ? Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?

JEUDI 21 JANVIER - 9h00

## Dématérialisation et accessibilité des services publics : quelles logiques et quelles stratégies sur les territoires ?

avec Pierre Mazet, Chercheur en sciences sociales, Lab Acces (Ti Lab/ Askoria)

Les enjeux d'accès aux droits et aux services publics posent inévitablement la question de l'organisation des services publics, de leur accessibilité et de leur déploiement territorial. Cela repose sur un double constat : la dématérialisation des procédures dans l'ensemble des institutions (CPAM, CAF, impôts, Pôle emploi...), le départ des services de certains territoires (fermeture d'antennes de proximité ou de permanences spécialisées). Ce double phénomène a les conséquences suivantes : au mieux, un report des publics sur l'offre de proximité restante (qui parfois peine à absorber ces nouvelles demandes), au pire du non recours aux droits.

Quelles sont les logiques à l'œuvre dans les différents services publics en matière de dématérialisation, d'accessibilité et d'accompagnement des publics ? Quelles stratégies territoriales peuvent être mises en œuvre par les acteurs ? Quels outils sont à leur disposition ? Quel rôle la politique de la ville, par définition territorialisée et partenariale, peut-elle jouer pour l'accès aux droits, la lutte contre le non recours et l'inclusion numérique dans les quartiers ?

DATE A DEFINIR - Février 2021

## Forum d'expériences et d'initiatives

De nombreuses expériences et initiatives ont été repérées à travers le grand Est, à différentes échelles territoriales (celle du quartier, d'une collectivité...). Ce forum d'initiatives et d'expériences aura pour objectifs de :

- Valoriser des initiatives locales et/ou nationales, sources d'inspiration pour construire des réponses.
- Disposer d'un panel de ressources mobilisables et de contacts.

## MODALITES PRATIQUES

Les temps en visioconférence seront organisés via Zoom ([www.zoom.us](http://www.zoom.us)).

La connexion est possible sur ordinateur ou smartphone.

Vous recevrez les codes et modalités de connexion quelques jours avant les sessions. La participation à ces sessions est gratuite. **L'inscription est obligatoire avant le 2 novembre 2020**

**INSCRIVEZ-VOUS**



Siège : 1 rue de la Course 67000 Strasbourg  
Antenne : 11 rue M-J Baillia-Rolland 51100 Reims  
Tél. 03 88 14 35 89 [contact@oriv.fr](mailto:contact@oriv.fr) [www.oriv.org](http://www.oriv.org)

Gaëlle Donnard, Directrice de projets  
[g.donnard@oriv.fr](mailto:g.donnard@oriv.fr)