

## BILAN 2018 - PERMANENCES NUMERIQUES

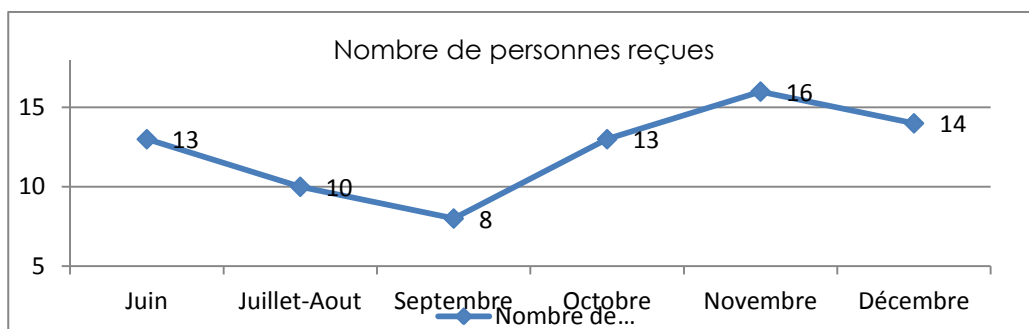
Suite au diagnostic fait conjointement par le service social du Centre Communal d'Action Sociale de Décines Charpieu et le centre social Espace Berthaudière, il est apparu indispensable pour les institutions de se saisir de la question de l'accès aux droits des populations les plus précaires et d'endiguer les risques de fracture numérique de ces mêmes populations.

Dans le cadre des appels à projets fait par la programmation Politique de la Ville 2018 et par la Conférence des Financeurs 2018, le CCAS a répondu par une proposition innovante de médiation numérique nommée initialement « Ecrivain Public Numérique »

L'objectif premier était de proposer chaque semaine une permanence informatique associant l'expertise sociale des travailleurs sociaux du CCAS et la médiation numérique réalisée par un professionnel de l'informatique, afin de permettre à tout décinois d'être reçu, écouté, accompagné dans la réalisation de démarches administratives ou sociales sur internet ou informatique.

Suite à la présentation du projet en novembre 2017, une rencontre partenariale en mars 2018 a permis d'introduire dans le projet l'association Emmaüs Connect

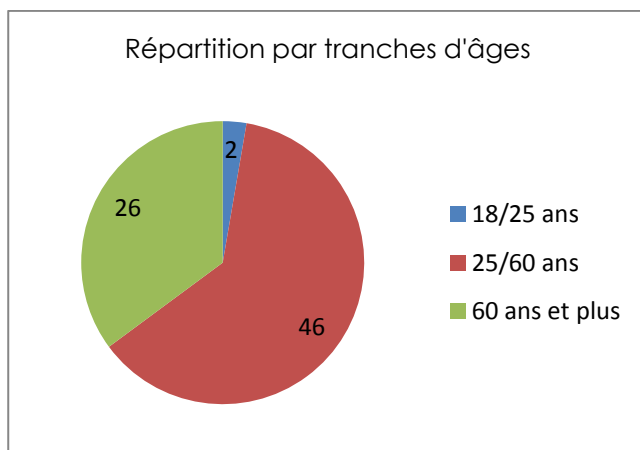
### a) Fréquentation



La fréquentation de la permanence a connu trois étapes :

- L'effet d'annonce et de nouveauté à sa mise en œuvre avec une fréquentation importante sur la première permanence
- Une baisse relative sur les mois d'été
- Une reprise sur le dernier trimestre qui illustre le commencement de l'appropriation du dispositif par le public

### b) Répartition par tranches d'âges



Comme il était à prévoir, la catégorie majoritaire à solliciter la permanence est celle des actifs de 25-60 ans.

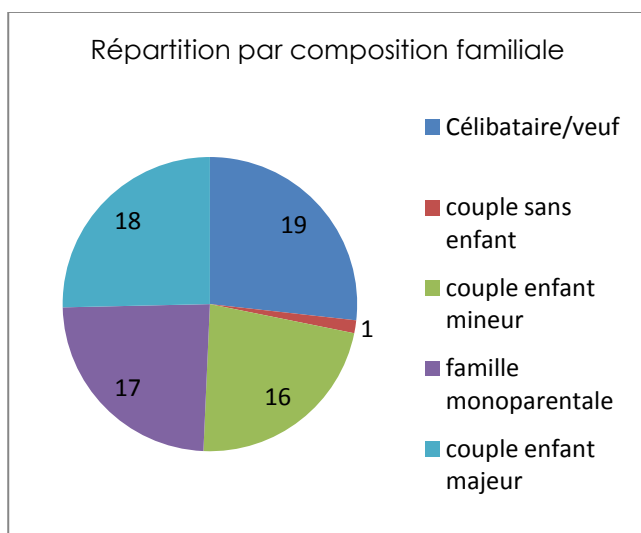
La permanence a pour le moment peu d'écho chez le public jeunes, ce qui peut être lié à l'offre numérique existante sur le territoire concernant ce public (Espace Jeunes, Mission locale) et également les pratiques des jeunes adultes concernant le numérique qui est pour eux un support naturel.

Néanmoins, il est établi que savoir utiliser le numérique dans ses aspects ludiques (réseaux sociaux etc...) n'équivaut pas à la maîtrise de la navigation dans les démarches dématérialisées

Il sera certainement nécessaire de rappeler l'existence de la permanence à ce public, notamment par les professionnels intervenant auprès d'eux.

A noter enfin : plus d'un tiers des participants sont de la tranche d'âge 60 ans et plus. Il était fortement pressenti l'intérêt de la permanence pour le public vieillissant qui est particulièrement confronté à la fracture numérique. Néanmoins, émerge le besoin prégnant des seniors en incapacité à se déplacer à la permanence

### c) Répartition par composition familiale



La répartition par composition familiale est sensiblement comparable à celle de la population décinoise avec une répartition en quart :  $\frac{1}{4}$  du public est « personne seule »,  $\frac{1}{4}$  couple avec enfants mineurs,  $\frac{1}{4}$  couple avec enfants majeurs et  $\frac{1}{4}$  de familles monoparentales.

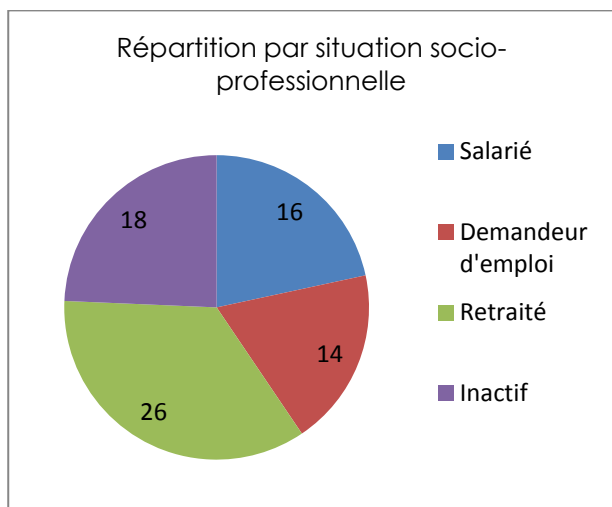
Au regard du public reçu usuellement par le CCAS, nous pouvons constater qu'environ la moitié des personnes reçues auraient pu l'être dans le cadre des missions classiques du CCAS.

La permanence numérique favorise la prise de contact avec ces habitants et pourra déboucher si nécessaire à un accompagnement

Il est par ailleurs intéressant de noter que 50% des personnes reçues est celui de familles avec enfants mineurs, qui est le cœur de public de la Métropole Grand Lyon.

Cela peut traduire une orientation facilitée par nos partenaires de la MDM vers le dispositif pour la réalisation de démarches numériques simples et pressantes, mais il serait également judicieux d'associer la Maison de la Métropole à cette permanence afin que leur expertise puisse être mis à profit pour le public concerné.

### d) Répartition par situation socioprofessionnelle



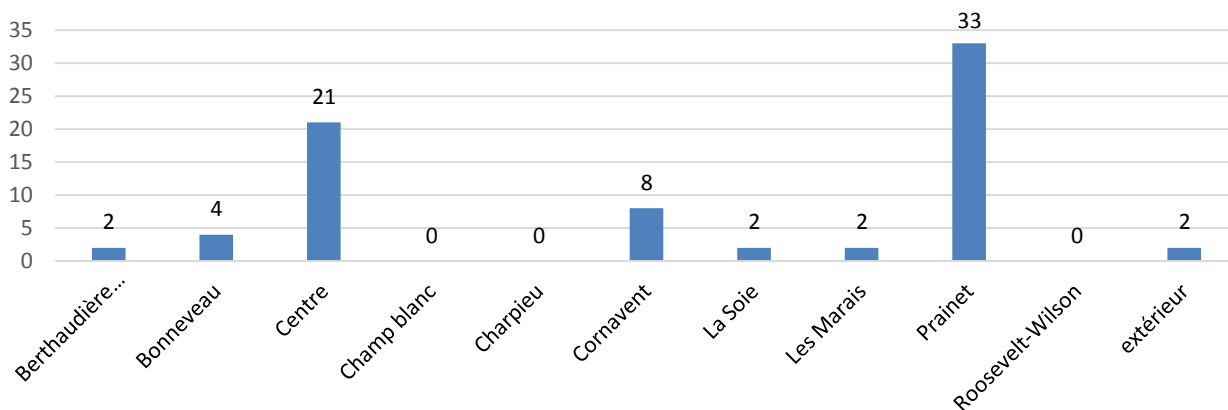
La répartition du public par catégorie socio-professionnelle fait écho à la répartition par tranche d'âge avec plus d'un tiers de retraité.

Le reste de la fréquentation se répartit en parts égales entre salarié, demandeur d'emploi et inactifs.

Au regard de la composition de la population globale décinoise nous notons une forte représentation de personnes hors emploi (en recherche ou non).

Cela peut s'expliquer par la question de la disponibilité (un actif ne pourra peut être pas se déplacer à la permanence) et également par le fait que la précarité numérique est souvent consécutive (comme génératrice) à la précarité socioprofessionnelle.

e) Répartition par quartier

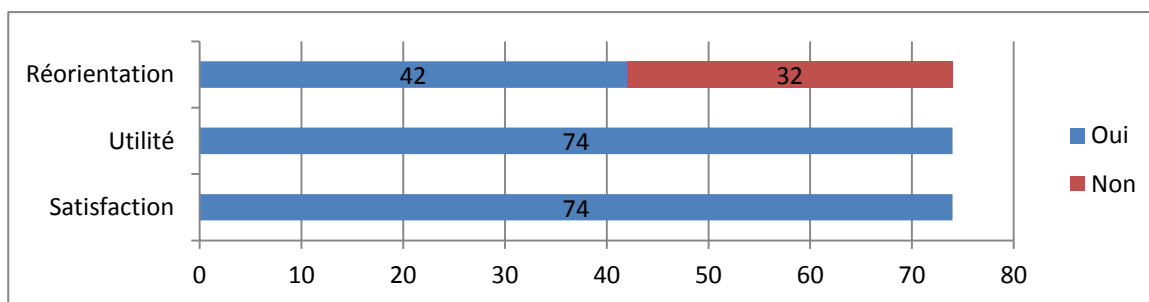


Près de la moitié du public reçu est originaire du Prainet, et un quart du centre ville. Il est intéressant de confirmer l'utilité de la permanence pour les habitats du quartier qui étaient les premiers visés par l'initiative. Cette appropriation est conforme à nos attentes.

Nous notons en parallèle que la forte venue de personnes du centre ville peut – comme souvent – être pondérée par le public domicilié au CCAS situé en cœur de ville.

Concernant les quartiers QVA (Berthaudière Sablons et La Soie), la fréquentation est faible et pose la question de la proximité de la réponse.

f) Réorientation/Utilité/Satisfaction



La satisfaction et le sentiment d'utilité sont unanimes. Même si ces questions sont soumises directement à la fin de l'entretien –ce qui peut freiner la critique- elle sont néanmoins tout à fait satisfaisantes.

La disponibilité sur le quartier d'experts du social et de l'informatique est extrêmement appréciée par le public.

Les enjeux n'étant pas l'accès à une aide financière directe ou un logement, la relation n'est pas impactée par une attente qui serait placée vers le travailleur social et sa structure ce qui modifie la relation d'aide.

Concernant le retour des travailleurs sociaux, la satisfaction est également présente dans ce que la permanence modifie le contact et la relation à l'utilisateur : bien que ceux-ci

soient sur un temps court l' « aller-vers » confronte plus au quotidien et à l'environnement des personnes reçues, hors cadre institutionnel.

Par ailleurs, en intervenant directement sur la fracture numérique, la permanence permet aux travailleurs sociaux de se positionner à nouveau dans leur rôle de médiateur et d'acteur principal de l'émancipation des usagers tout en conservant leur rôle de lanceurs d'alerte dès lors qu'une administration impose aux usagers les plus vulnérables des processus inadaptés et excluant.

En conclusion, le CCAS renouvellera en 2019 le dispositif de permanence numérique qui a pu prouver toute son utilité au sein du QPV du Prainet.

Les objectifs seront de maintenir cet outil au service du public pour limiter l'impact de la fracture numérique, et de développer l'action en associant les autres institutions médico-sociales en continu (comme par exemple la MDM au regard du public) ou lors de temps forts (comme par exemple des temps dédiés à l'accès aux soins, à l'accès au logement social, etc...) en profitant de la tenue de la permanence pour investir les lieux et l'espace.