

DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

DC4B - Implication dans les dynamiques institutionnelles, partenariales et inter partenariales

SESSION 2019

Durée : 4 heures

Matériel autorisé : l'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10.

« Le plan national d'inclusion numérique fait écho au travail de longue haleine de nombreux acteurs de terrain autour des enjeux du numérique pour tous. Il relaie à son juste niveau l'urgence d'accompagner les 13 millions de français vulnérables dans leurs usages numériques. (...) Concrètement il s'agit, à l'échelon local, d'accélérer résolument pour garantir l'accès aux droits des publics les plus fragiles et de proposer des parcours vers l'autonomie numérique pour toutes les personnes en nécessité, dans la perspective d'un bénéfice irréfutable pour leur quotidien ».

Source : Jean Deydier, fondateur et directeur d'Emmaüs Connect. Emmaüs Connect, WeTechCare, Les cahiers de l'inclusion numérique, n°4, avril 2018.

Vous êtes Conseiller en Économie Sociale Familiale employé au centre social Polygone situé au cœur du quartier L de la ville de S.

Le diagnostic qui a présidé à la rédaction du projet social 2017-2020 du centre social révèle des difficultés engendrées par la dématérialisation croissante des services publics, plus particulièrement pour les personnes retraitées du territoire. Afin de pallier ces difficultés, le directeur du centre social envisage de répondre à l'appel à projets relatif à « L'inclusion numérique des retraités » lancé par la CNAV.

Ce projet doit permettre l'appropriation du numérique par les personnes âgées du territoire afin de lever les freins qu'elles rencontrent pour l'accès aux droits et de lutter contre leur isolement.

Le directeur vous missionne pour engager la démarche partenariale nécessaire au projet.

Présenter la démarche partenariale que vous proposez d'engager et les méthodes de négociation et de médiation nécessaires à la mise en œuvre de ce projet.

BARÈME :

Compétences évaluées	C43. Représenter l'institution	C44. Assurer une fonction de médiation	C45. Assurer une fonction de négociation	C46. S'inscrire dans un travail d'équipe en interne, pluri professionnel et/ou interinstitutionnel
	6 points	4 points	4 points	6 points
	Dont 2 points rédaction rigoureuse			

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 - Analyse des besoins sociaux de la ville de S

Source : Direction des Solidarités et de la Coopération – CCAS Direction Accueil et Proximité de la ville de S, analyse des besoins sociaux de la ville de S, janvier 2016.

ANNEXE 2 - Quartier L de la ville de S : ses institutions, ses équipements

Source : Direction des Solidarités et de la Coopération – CCAS Direction Accueil et Proximité de la ville de S, équipements publics et structures à vocation sociale, janvier 2016.

ANNEXE 3 - Centre Social Polygone. Projet social 2017-2020

Source : Centre social Polygone, projet social 2017-2020. Agir pour améliorer son quotidien, chacun peut s'engager, mise à jour le 22/08/16.

ANNEXE 4 - Lancement de l'appel à projets « inclusion numérique des retraités »

Source : Direction de l'action sociale Île-de-France de la Cnav, lancement de l'appel à projets « inclusion numérique des retraités », 16 mars 2018.

ANNEXE 5 - L'exclusion numérique des personnes âgées

Source : d'après Les petits frères des pauvres, l'exclusion numérique des personnes âgées, septembre 2018.

ANNEXE 6 - Le numérique inclusif lancé par un plan national

Source : ZIGANI, Gabriel. Le numérique inclusif lancé par un plan national. La gazette des communes, 14/09/2018.

Disponible sur : <https://www.lagazettedescommunes.com/>

ANNEXE 7 - Association Emmaüs Connect

Source : Emmaüs Connect, <https://emmaus-connect.org/>

ANNEXE 1 - Analyse des besoins sociaux de la ville de S

Avec 103 520 habitants en 2012, la ville de S est la 5^{ème} plus grande ville de la région Ile-de-France. D'après les derniers chiffres du recensement (2012), 16 859 personnes à S sont âgées de 60 ans ou plus, soit 16,3 % de la population. Parmi elles, 5 852 personnes sont âgées de 75 ans ou plus (5,7 % de la population). S reste toutefois une ville « jeune », à l'image du département.

Le nombre de personnes âgées a progressé de +12 % sur les 5 dernières années. Cette hausse est notamment importante à S chez les 60-74 ans. Le nombre de personnes âgées de 60 ans ou plus avait faiblement progressé à S dans la première partie de la décennie des années 2000 et notamment le nombre de 60-74 ans. Entre 2007 et 2012, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans affiche une progression significative : +12 % entre 2007 et 2012, contre une hausse de +1 % pour l'ensemble de la population.

Notons que 19 % des plus de 55 ans sont étrangers, indicateur qui traduit l'importante diversité de la population sur la commune. Le recensement INSEE précise que la commune de S compte 25,5 % d'immigré(e)s et 19,4 % d'étranger(e)s. Parmi les 80 ans et plus, 1 personne sur 2 vit seule. Les femmes âgées sont notamment concernées. Plus de 1 000 personnes âgées de 65 ans et plus vivent avec le minimum vieillesse (ASPA), soit 800 € / mois. Le nombre de bénéficiaires a progressé régulièrement depuis 2009. Après un léger recul en 2013, il est reparti à la hausse en 2014. En 2014, 1 014 personnes âgées bénéficieraient du minimum vieillesse à S, tous régimes confondus.

Les situations de précarité chez les personnes âgées sont de plus en plus fréquentes. S semble particulièrement concernée, notamment au sein de la tranche d'âge 60-74 ans. Ce phénomène risque de s'amplifier au fur et à mesure de l'arrivée en retraite de la génération n'ayant pas connu le plein emploi.

(...) 11,5 % des personnes âgées de 65 ans ou plus vivent sous le seuil de pauvreté, contre 25 % par exemple pour les 18/29 ans. Néanmoins, la question de la précarité des personnes âgées constitue un enjeu central pour les politiques de solidarité : contrairement aux autres classes d'âge de la population, les personnes âgées en situation de précarité n'ont aucun moyen pour augmenter leurs revenus. Cumulées aux problématiques de dépendance et/ou d'isolement, les situations de précarité chez les personnes âgées constituent un défi particulier sur le département.

On compterait 5 000 à 8 000 personnes âgées de 60 ou plus supplémentaires d'ici 2020 à S. La hausse prévisionnelle du nombre de personnes âgées à S reste modérée. Toutefois, compte tenu de la situation sociale des personnes âgées sur le département, cette hausse pourrait générer une forte pression sur les politiques de solidarité en faveur des personnes âgées.

Source : Direction des Solidarités et de la Coopération – CCAS Direction Accueil et Proximité de la ville de S, Analyse des besoins sociaux de la ville de S, janvier 2016.

ANNEXE 2 - Quartier L de la ville de S : ses institutions, ses équipements

Administrations et équipements publics

Hôtel de Police municipale.
La Poste.
Gymnase Marcel Cerdan.
Mairie annexe Jean Jaurès.
Médiathèque Émile Zola.

Enseignements

École maternelle Louise Michel.
Groupe Scolaire Jules Ferry.
École élémentaire Marcel Pagnol.
Collège Georges Sand.
Lycée Gabriel Peri.

Social Animation

Antenne du Service Municipal Jeunesse (SMJ).
Maison de l'enfance Guy Moquet.
Crèche Danielle Casanova (30 places).
Centre social Polygone.
Mission locale.
Espace Seniors des Restos du Cœur.
Espace solidarité Rosa Parks (CCAS) permanence d'Emmaüs connect.

Hébergement Logements

EHPAD Les tilleuls, 80 places.
Foyer-logement pour personnes âgées CCAS Catalpas 63 studios.
Résidence service *Les appartements du verger*¹ 21 appartements.
Résidence sociale *l'Olivier*² issue de la transformation d'un Foyer travailleurs Migrants 62 places.
Résidence Habitat Jeunes *Camille Claudel*.

Source : Direction des Solidarités et de la Coopération – CCAS Direction Accueil et Proximité de la ville de S, équipements publics et structures à vocation sociale, janvier 2016.

ANNEXE 3 - Centre Social Polygone. Projet social 2017-2020

Aujourd'hui, le centre social doit composer avec de multiples enjeux, à travers notamment le développement urbain de son périmètre d'intervention.

Le centre social Polygone, structure gérée par l'association Mosaïque en partie financée par la CAF, est situé au cœur du quartier L qui fait l'objet d'une opération de renouvellement urbain dans le cadre d'un contrat de ville. L est un quartier multiculturel, l'habitat est particulièrement marqué par des logements collectifs (80 %), la part des locataires du secteur privé (22,5 % des ménages) est plus faible que la moyenne de la ville, l'habitat social domine. Les moins de 20 ans représentent 21 % de la population du quartier, la part des plus de 60 ans est quant à elle de 12 %.

¹ Les appartements du Verger sont destinés à des personnes âgées de plus de soixante ans souhaitant garder leur indépendance tout en bénéficiant d'un cadre adapté et sécurisant.

² Résidence sociale accueillant un public de travailleurs migrants retraités.

L'équipe du centre social est composée d'une directrice, d'une secrétaire, d'un agent d'accueil, d'un conseiller en économie sociale familiale, de quatre animateurs socio-éducatifs.

LES FINALITÉS DU CENTRE SOCIAL

Favoriser les conditions d'une cohésion sociale sur tout notre territoire.

Développer les dynamiques de vie sociale sur le quartier de L.

Être reconnu par tous comme un lieu d'accueil pour tous.

SYNTHÈSE DES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

Comment soutenir les personnes en situation d'isolement ou de rupture sociale ?

Comment créer de la cohésion sociale à tous les niveaux et pour tous ?

Comment faire du centre social Polygone un véritable lieu d'animation et de vie sociale ?

Sur la base de ce diagnostic concerté, des axes prioritaires ont été définis.

AXES PRIORITAIRES

AXE 1 – Renforcer la capacité du centre social à être un lieu d'accueil pour tous

Il vise à porter une attention particulière aux plus vulnérables que ce soit pour un handicap, une situation d'isolement familial ou social, des revenus bas, des difficultés en français. Il cherche à favoriser le bien être des adultes par des ateliers annuels de loisirs, l'accès au numérique et le bien vieillir. Les activités spécifiques initiées pour les seniors seront reconduites. Enfin, la présence d'un pôle multimédia constitue une des spécificités du centre social. C'est un secteur transversal qui développe des actions pour tous les publics cités. Il cherche à favoriser l'accès au numérique et aux questionnements qu'il pose.

AXE 2 – Favoriser le « Vivre Ensemble » entre habitants

Il s'agit de créer les conditions du « Vivre Ensemble », en développant l'entraide et la solidarité, en facilitant le dialogue et l'expression de tous, en favorisant la rencontre et la création de lien social.

AXE 3 – Renforcer les liens familiaux, parentaux et intergénérationnels

Que ce soit autour de questions numériques, d'accès aux droits ou de facilitation de la parole de tous dans la famille, le centre poursuivra sa volonté de favoriser les liens dans et entre les familles par l'accompagnement de projets collectifs.

AXE 4 – Développer la participation des habitants

La participation des habitants s'effectue à tous les niveaux du projet du centre social. Cette participation se décline en plusieurs types d'implications : de la participation à une activité ponctuelle à la gouvernance de l'association en passant par le bénévolat régulier. La participation des habitants a été identifiée comme un enjeu fort pour le centre et surtout comme une finalité en tant que telle.

Source : Centre social Polygone, projet social 2017-2020. Agir pour améliorer son quotidien, chacun peut s'engager, mise à jour le 22/08/16.

ANNEXE 4 - Lancement de l'appel à projets « inclusion numérique des retraités »

La direction de l'action sociale Île-de-France de la Cnav lance son appel à projets « Inclusion numérique des retraités », en partenariat avec les Conférences des financeurs de l'Essonne (91), des Hauts-de-Seine (92), du Val d'Oise (95) et des Yvelines (78)³.

L'appel à projets vise l'**autonomie numérique** des retraités, en passant par la formation aux outils du numérique et aux démarches en ligne, organisée au sein d'ateliers collectifs gratuits pour les seniors participants.

La direction de l'action sociale Ile-de-France de la Cnav et les Conférences des financeurs associées, font le choix d'agir sur l'inclusion numérique pour répondre à un double défi :

- la prévention de la perte d'autonomie : il s'agit de promouvoir l'utilisation du numérique comme vecteur du lien social, d'ouverture sur l'information et sur le monde ;
- l'accès aux droits : il s'agit de favoriser l'utilisation des services publics dématérialisés afin de permettre aux assurés d'être autonomes dans leurs droits et leurs démarches en ligne.

Présentation des objectifs de l'appel à projets

L'appel à projets porte comme objectifs de :

- dépasser la fracture générationnelle face aux outils numériques ;
- promouvoir l'autonomie des seniors ;
- soutenir le lien social des personnes retraitées ;
- permettre aux retraités d'exercer pleinement leur citoyenneté et d'effectuer leurs démarches en ligne ;
- favoriser l'accès aux droits et l'inclusion sociale ;
- rendre les assurés acteurs de leur Bien vieillir.

Résultats attendus

L'appel à projets s'inscrit dans la stratégie d'inclusion numérique portée par la direction de l'action sociale Ile-de-France de la Cnav. Il vise les résultats suivants :

- la progression des compétences numériques des retraités formés ;
- l'autonomie numérique des personnes dans l'accès à leurs droits et leurs démarches en ligne ;
- l'augmentation de l'offre de formation numérique à destination des seniors ;
- la création d'un réseau d'aidants numériques couvrant l'ensemble de la région Ile-de-France ;
- l'inscription des structures dans un réseau d'inclusion qui communique et interagit.

Source : Direction de l'action sociale Île-de-France de la Cnav, Lancement de l'appel à projets « inclusion numérique des retraités », 16 mars 2018.

³ La ville de S appartient à un de ces départements.

ANNEXE 5 - L'exclusion numérique des personnes âgées

Face au risque supplémentaire d'exclusion et d'isolement, face à la dématérialisation « galopante » des services publics avec en point d'orgue, la télédéclaration des revenus, obligatoire en 2019, les petits frères des Pauvres ont réalisé une étude sur la solitude et l'isolement des personnes âgées avec un focus spécifique sur l'usage numérique des personnes de 60 ans et plus.

Plus d'un quart des personnes de 60 ans et plus sont toujours en situation d'exclusion numérique. Une exclusion qui touche particulièrement les plus de 80 ans et les personnes les plus précaires.

Cette étude fait état d'un certain nombre d'enseignements.

Une exclusion qui touche particulièrement les plus de 80 ans et les personnes les plus précaires.

27 % des 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, soit environ 4 millions de personnes (12 % pour l'ensemble de la population française - baromètre du numérique 2017). Une exclusion qui touche plus particulièrement les plus de 80 ans et les personnes aux revenus inférieurs à 1 000 €.

L'exclusion numérique de nos aînés est en forte régression avec 73 % d'utilisateurs alors qu'il y a 10 ans seulement 26 % des personnes âgées étaient connectés dont 14 % des plus de 70 ans (baromètre du numérique 2008). Mais cette hausse importante ne doit pas occulter que le taux de non-utilisation d'Internet pour cette catégorie de la population est de 15 % supérieur à la moyenne des Français. Les grands exclus du numérique sont davantage des femmes de plus de 80 ans, vivant seules, avec de faibles revenus.

Le prix reste un frein important pour les personnes qui ont des revenus modestes.

Le numérique est vecteur de lien social.

L'exclusion numérique est devenue un facteur aggravant de l'isolement relationnel. Dans un contexte d'évolution des relations familiales liées notamment aux nouveaux modes de vie et aux mobilités économiques, Internet permet de maintenir des liens sociaux. En être privé est donc un facteur d'isolement. Pour rappel, 22 % des personnes de 60 ans et plus sont isolées du cercle familial, 28 % du cercle amical, 300 000 personnes de 60 ans et plus sont en situation de « mort sociale », sans ou avec très peu de contacts avec leurs proches (étude les petits frères des Pauvres/ CSA 2017).

Les démarches en ligne posent problème.

Près d'un tiers des 60 ans et plus a déjà renoncé à effectuer une démarche en ligne. Les démarches qui suscitent le plus d'abandon sont celles liées aux impôts (30 %), aux prestations sociales des caisses de retraite, à l'assurance maladie, la CAF (26 %) et à la possession d'un véhicule (28 %).

Le manque d'intérêt est le frein majeur pour les 60 ans et plus qui n'utilisent pas Internet.

La non ou mauvaise maîtrise du numérique est bien sûr un frein important : 59 % des non internautes de plus de 60 ans estiment qu'Internet est trop compliqué (...). Mais la principale raison est un manque d'intérêt profondément ancré qui génèrerait le peu d'appétence pour bénéficier d'une aide ou d'une formation.

Source : d'après Les petits frères des pauvres, l'exclusion numérique des personnes âgées, septembre 2018.

ANNEXE 6 - Le numérique inclusif lancé par un plan national

Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État chargé du numérique, a lancé le Plan national pour un numérique inclusif ce jeudi 13 septembre à Nantes, à l'occasion de l'événement Numérique en Commun[s] organisé par l'Agence du numérique. L'objectif de ce plan, c'est de lutter contre l'exclusion numérique. Car 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique, parmi lesquels 6,7 millions n'utilisent pas Internet. Pour Mounir Mahjoubi, « il est impossible de laisser 20 % de la population sur le côté. Les transformations numériques vont s'accélérer. C'est notamment vrai concernant l'accès aux services publics, avec la dématérialisation de l'ensemble des services publics d'ici la fin du quinquennat. Il faut former tout le monde ».

Pour lutter contre ce qu'il appelle l'illectronisme, le gouvernement – avec l'aide de différentes associations d'élus, les collectivités territoriales, des acteurs privés et publics locaux – s'est engagé dans l'élaboration d'une Stratégie nationale pour un numérique inclusif durant l'année écoulée. « Désormais chacun doit prendre ces responsabilités, » a déclaré le secrétaire d'État, d'où le lancement du plan national pour un numérique inclusif. Le but sera d'accompagner et de former 1,5 millions de personnes au numérique chaque année, par le biais de différents dispositifs, et grâce à un financement à hauteur de 100 millions d'euros sur plusieurs années, en provenance entre autres de l'État (...).

Des hubs France connectée

L'État et la Banque des territoires vont investir 5 millions d'euros sur les 18 prochains mois pour mettre en réseau les acteurs locaux de l'inclusion numérique dans les territoires, avec le déploiement de structures territoriales intermédiaires : les Hubs France connectée. [...] Ces hubs devront ainsi recenser, conseiller et outiller les acteurs de terrain pour accueillir et dispenser des ateliers numériques partout dans les territoires.

Un Pass numérique

(...) Le Pass numérique, financé à hauteur de 10 millions d'euros par l'État, permettra aux publics précaires d'accéder à un service d'accompagnement au numérique, dans des lieux labellisés et de qualité. Ces Pass, qui prennent la forme de coupons papiers d'une valeur de 50 à 100 euros, seront remis par des agents et des aidants aux personnes en difficulté, pour les orienter vers des lieux de médiation numérique où ils pourront suivre des ateliers de formation. Cinq à dix ateliers leur permettront de devenir autonomes pour créer leurs identifiants et boîte mail, accéder à leurs droits, faire des démarches ou des recherches d'emploi...

Il fallait un outil pour attirer les plus précaires. Gérald Elbaze, fondateur d'Aptic (créateur du Pass numérique), expliquait à Numérique en Commun[s], que « ce chèque vient en appui de l'écosystème déjà en place. L'objectif est de chercher les personnes qui ont le plus besoin d'avoir accès à la médiation. Ceux qui franchissent la porte des lieux de médiation ont déjà un appétit pour le numérique. Il fallait un outil pour attirer les plus précaires dans ces lieux. ». (...)

Une instance et des plateformes

Une instance nationale est également mise en place. (...) Composée notamment de représentants des collectivités, elle aura pour rôle de porter la médiation sur le plan politique. En parallèle, sont mises en place deux « plateformes ressources ». Une à destination des collectivités territoriales (qui donne des outils pour identifier et mobiliser les acteurs de la médiation numérique), et une à destination des aidants numériques (qui présente comme une boîte à outils pour l'accompagnement des publics).

Un compte France Connect Aidants ?

Le plan prévoit aussi d'encadrer les aidants numériques « qui font à la place de ». Pour ce faire, un outil « France connect aidants » sera expérimenté, afin que l'aidant puisse s'identifier comme un tiers réalisant une démarche administrative en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule (...)

Source : ZIGANI, Gabriel. Le numérique inclusif lancé par un plan national. La gazette des communes, 14/09/2018. Disponible sur : <https://www.lagazettedescommunes.com/>

ANNEXE 7 - Association Emmaüs Connect

Convaincu que le numérique offre une opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion, Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité.

L'association agit sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent. Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, elle propose un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour mieux accompagner à l'ère du 100 % en ligne.

**S'initier, se former, s'équiper :
venez nous rencontrer dans nos antennes régionales !
Des ateliers pour accompagner et outiller les personnes en difficulté.**

Au sein de nos antennes et chez nos partenaires, nous proposons des ateliers ludiques de tout niveau pour développer l'autonomie en ligne. [...]

Les formations pour les professionnels de l'insertion

Nous accompagnons chaque année des centaines de travailleurs sociaux confrontés aux nouvelles problématiques technologiques de leurs publics.

Source : Emmaüs Connect, site de l'association, en ligne sur <https://emmaus-connect.org/>

DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	Session 2019
<i>Implication dans les dynamiques institutionnelles, partenariales et inter partenariales – DC4B</i>	Page : 10/10