



# « Faire du numérique une chance pour tous »



**F**aut-il encore le rappeler ? La révolution numérique est en marche. **Révolution majeure, systémique et pourtant très inégalitaire** : 13M de Français ont des difficultés à utiliser ces nouveaux outils, 7M ne se connectent jamais. Un « illectronisme » qui touche 28% de nos concitoyens<sup>1</sup> aujourd'hui (jusqu'à 58% des 70 ans et plus !). Sans compter qu'un tiers des Français a déjà abandonné une démarche administrative en ligne, découragé devant la difficulté ; et que même les jeunes générations « digital native » équipées de smartphone peuvent être en difficulté pour rédiger un CV ou se connecter au site de Pôle Emploi.

**Cette fracture numérique recoupe et aggrave les fractures sociales et territoriales, agissant comme amplificateur** :

de bien-être pour ceux qui maîtrisent le numérique (souvent déjà intégrés), d'exclusion pour les plus fragiles (souvent déjà exclus ou au bord de l'exclusion) ; une véritable **caisse de résonance** des inégalités préexistantes.

**Le GROUPE SOS s'est construit depuis plus de 35 ans dans la lutte contre les exclusions. Celle du XXI<sup>e</sup> siècle sera indiscutablement numérique.** Nous sommes ainsi pleinement mobilisés pour **donner à chacun les moyens d'avoir accès aux droits dans une société de plus en plus digitalisée.** Partant du constat que nous sommes tous différents face au numérique, nous voulons proposer une formation adaptée aux besoins de chacun – recherche d'emploi, accès aux droits ou partage de contenu avec ses proches – et plus largement **accompagner la maîtrise de cette nouvelle culture numérique.**

**Le numérique peut être une chance pour tous : c'est notre conviction.** C'est pourquoi nous voulons également exploiter au maximum les opportunités que nous offre le numérique pour l'inclusion sociale et professionnelle, l'engagement citoyen et le mieux-vivre. C'est l'ensemble de la société civile qui peut s'approprier de nouveaux modes d'engagement et d'expression, répondant aux principaux défis sociaux, économiques et environnementaux de notre époque. La technologie est au service de l'humain, et non l'inverse.

## Hélène Béjui

Membre du Directoire, Transition numérique & Accélérateur de l'innovation

 @HeleneBejui

 Hélène Béjui

**Le GROUPE SOS est la première entreprise sociale européenne.** Avec 18 000 salariés, 950 millions d'euros de chiffre d'affaire et près de 550 établissements et services, le GROUPE SOS est présent dans 44 pays et agit au sein de 8 secteurs d'activité : Jeunesse, Emploi, Solidarités, Santé, Seniors, Culture, Transition écologique et Action internationale. Acteur associatif privé, le GROUPE SOS réinvestit l'ensemble de ses résultats dans ses activités au service de l'intérêt général pour développer des solutions innovantes en faveur de l'inclusion de tous.

Acteur transverse du GROUPE SOS, **GROUPE SOS Tech s'appuie sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour mettre le digital au service de l'intérêt général** ; en développant et intégrant des solutions numériques permettant d'accompagner au mieux nos bénéficiaires pour donner à chacun les moyens d'avoir accès aux droits dans une société de plus en plus numérisée.

## NOS PROPOSITIONS

**1**

**Mettre le numérique au service de l'inclusion**

**2**

**Redéfinir la citoyenneté numérique**

**3**

**Aller vers un numérique durable au service du mieux-vivre**

(1) [www.franceculture.fr/numerique/illectronisme-abandonnistes-pres-d-un-quart-des-francais-ne-sont-pas-a-l-aise-avec-le-numerique](http://www.franceculture.fr/numerique/illectronisme-abandonnistes-pres-d-un-quart-des-francais-ne-sont-pas-a-l-aise-avec-le-numerique) Institut CSA, 2018



## 1. Adapter le numérique aux usagers plutôt que les usagers au numérique

Tirer les gens vers le numérique, c'est d'abord tirer le numérique vers les gens en adaptant ses supports. Il s'agit de penser des interfaces digitales simplifiées, adaptées et donc appréhendables pour les plus fragiles numériquement, comme pour ceux qui les accompagnent au quotidien.

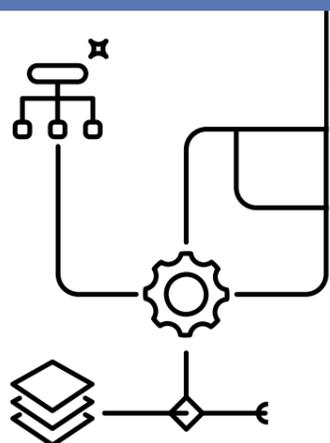
### NOTRE ACTION

#### Le cloud solidaire Reconnect

Alors que 30% du temps d'accompagnement social peut être passé à refaire des papiers, Reconnect propose une solution de Coffre-fort Numérique Solidaire destinée aux personnes en situation de précarité pour conserver l'ensemble de leurs informations et faciliter leur accompagnement grâce aux avantages du numérique (documents dématérialisés disponibles à tout moment, espace de stockage sécurisé). L'interface est adaptée au public visé : ergonomie simplifiée, scan des documents via le smartphone des travailleurs sociaux, procédure login sans adresse mail, etc.

Ce cloud solidaire accompagne également les travailleurs sociaux pour leur donner plus de temps pour l'accompagnement humain, par la mise en place d'interfaces et d'outils de gestion simplifiés et adaptés à leur travail. Fort de son expérience auprès de publics précaires et de travailleurs sociaux, Reconnect développe aujourd'hui des modules de formation au numérique adaptés aux différents besoins des publics cibles.

Nous proposons de changer de paradigme dans la conception même de nos outils numériques, en adaptant les supports aux besoins des personnes plutôt que l'inverse.



## 2. Organiser une formation au numérique adaptée aux besoins de chacun

Pour l'utilisateur, nous proposons de systématiser l'offre de formation aux savoirs numériques de base, adaptés aux besoins des individus : outils pour accéder aux droits, à la recherche d'emploi mais aussi au partage de contenu (photos, vidéos) avec leurs proches pour les seniors isolés par exemple.

Toutefois, une part incompressible d'utilisateurs ne maîtrisera jamais ou pas suffisamment les outils numériques. Une substitution totale du numérique à l'aide présenteielle (dans l'accès aux droits notamment) n'est donc pas réaliste ; à l'inverse, la complémentarité des dispositifs nous semble plus que jamais clef pour assurer un service qualitatif et efficace.

De plus, la formation numérique ne doit pas seulement concerner le bénéficiaire final des aides, mais également les aidants sociaux, eux-mêmes parfois démunis face à ces nouveaux outils qu'ils ne maîtrisent pas toujours et aux nouvelles problématiques qu'ils rencontrent.

Nous proposons que soit assurée une formation continue des aidants sociaux, avec une délimitation claire de leur rôle au regard du numérique, et une formation supplémentaire systématique lors du déploiement d'un nouvel outil ou service numérique ; et en complément, une clarification et un encadrement de la possibilité légale et déontologique de faire à la place d'une personne dans l'urgence (par exemple, en cas de perte d'un droit si un dossier n'est pas complété le jour même).

Les aidants doivent également avoir les moyens d'évaluer et d'orienter les personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme vers des structures pertinentes, selon une procédure claire. Une communication accrue sur les outils existants de diagnostic des compétences numériques serait particulièrement utile.

Nous proposons d'une part de systématiser l'offre de formation au numérique, pour les usagers comme pour les aidants sociaux, en l'axant sur les besoins spécifiques de chacun ; et d'autre part de garantir que le numérique n'est jamais le seul point d'accès aux droits.

## 3. Inclure le numérique comme un levier offensif d'intégration des populations fragiles sur le marché du travail

Les parcours d'insertion par l'emploi doivent à présent prendre en compte l'évolution du marché du travail par le digital - métiers obsolètes, nouvelles opportunités et compétences numériques nécessaires à l'employabilité.

### NOTRE ACTION

#### Les Bons Profils

Premier cabinet de recrutement dédié à l'emploi de première qualification, les Bons Profils connecte les structures d'insertion par l'activité économique (IAE) et les entreprises qui recrutent pour construire l'emploi durable. Pour cela, le cabinet met le numérique au service de l'IAE pour trouver des débouchés et faciliter l'intégration sur le marché du travail. Il réunit les acteurs classiques de l'IAE au sein d'une même plateforme et les accompagne dans la valorisation des compétences de leurs salariés. Les Bons Profils, évitent ainsi de ne toucher que les personnes les plus intégrées ayant accès au numérique et favorisent la diversification des profils en entreprise.

Le numérique offre de nouvelles opportunités de formation plus souples, comprenant des apprentissages autodidactes. Nous proposons de faire évoluer les moyens d'évaluation des compétences informatiques pour les assouplir et valoriser les apprentissages non conventionnels, au moyen d'open badges<sup>1</sup> notamment.

Le numérique offre également des opportunités en termes d'éducation, ou « EdTech » : les plateformes d'apprentissages et l'usage du blended learning<sup>2</sup> maximisent l'impact de l'enseignement. Les MOOC<sup>3</sup> se développent et représentent une forte opportunité d'apprentissage pour ceux éloignés géographiquement ou financièrement des options « classiques » d'études. Cependant, ces supports peinent encore à faire reconnaître leurs diplômes. Nous proposons donc de revaloriser ce type de formation auprès des employeurs, en concevant une grille d'évaluation des formations proposées pour en garantir la qualité ; et d'ouvrir le marché de l'emploi à ces diplômés.

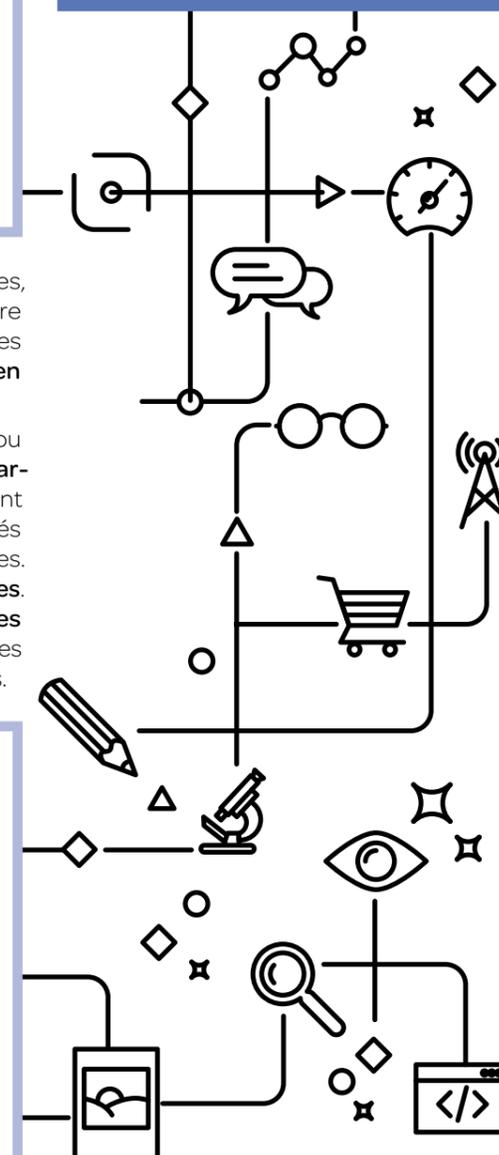
### NOTRE ACTION

#### Impact Campus

Impact Campus propose aux établissements d'enseignement supérieur et aux entreprises engagées des formations en blended learning, construites autour de pédagogies actives (pédagogie renversée, pédagogie par projet) sur les grands enjeux du XXI<sup>e</sup> siècle (nouvelles économies, tech for good, innovation sociale, transition écologique, etc.). L'innovation se fait sur le fond comme sur la forme, pour apprendre aux étudiants à s'engager et à devenir des décideurs conscients. Le digital et les nouvelles technologies (digital learning, gamification, réalité virtuelle, évaluation par les pairs, etc.) sont utilisés au service de l'expérience pédagogique pour rendre les étudiants acteurs de leurs apprentissages. Acteur de la EdTech, Impact Campus délivre des certificats reconnus qui valident les compétences acquises.

(1) Badges numériques permettant de mettre en avant des compétences qui ne sont pas reconnues par un diplôme. Assemblés dans un portefeuille numérique, ils présentent les détails de l'obtention d'une compétence : l'émetteur du badge, les conditions pour l'obtenir, ce qu'il représente et des liens vers des « preuves » de ces compétences - (2) Apprentissage en partie en présentiel, en partie via des supports numériques - (3) Cours uniquement en ligne

Nous proposons de faire du numérique un atout dans l'accès à l'emploi, en reconnaissant les nouvelles formations et les apprentissages autodidactes qui en sont issus par la conception d'outils d'évaluation de ces nouvelles pratiques.



#### 4. Assumer le rôle majeur de l'entreprise dans l'inclusion professionnelle

Le rapport humain/numérique engendre des angoisses profondes quant à sa propre valeur, notamment en milieu professionnel : méfiance par rapport à l'outil digital, dévalorisation de ses compétences et sentiment parfois d'inutilité face à une machine « meilleure que soi ».

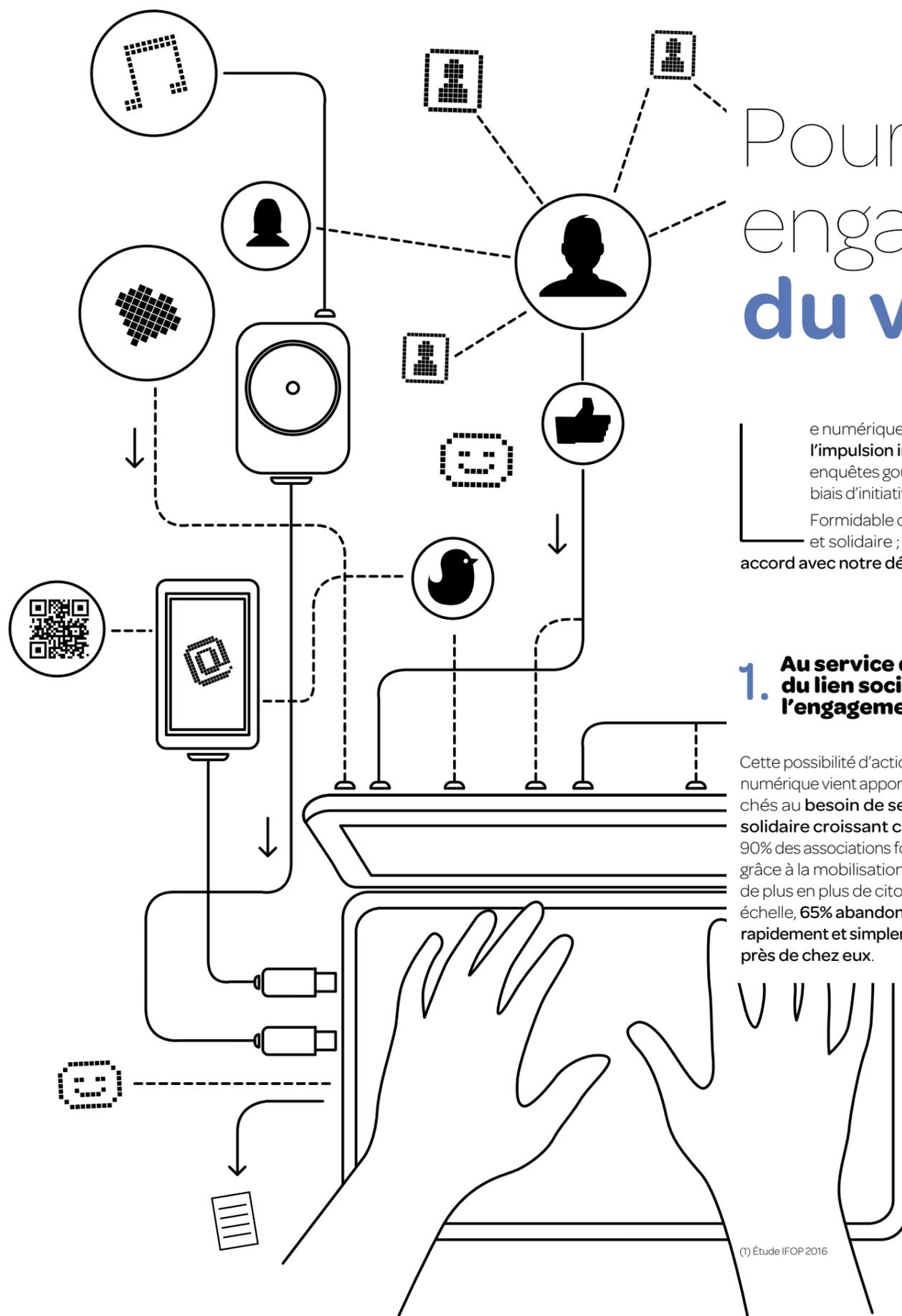
Des moyens importants sont consacrés chaque année en France à la **formation professionnelle** en entreprise, notamment en continu.

##### NOTRE ACTION

#### Accompagner nos salariés au numérique

Parce que la responsabilité et l'impact social d'une entreprise passent avant tout par l'attention qu'elle porte à ses propres salariés, le GROUPE SOS veille à ne laisser personne au bord du chemin. Il met en place des actions de sensibilisation et de formation, adaptées à chacun et s'appuyant sur des campagnes internes d'évaluation des compétences numériques. Les salariés ayant besoin d'une formation aux usages numériques de base, des savoirs complémentaires ou de connaissances expertes sont orientés vers des offres correspondant à leurs besoins, garantissant par ailleurs leur employabilité future et leur bonne adaptation à l'évolution de leur métier. En 2018, une première campagne d'évaluation des connaissances numériques a débouché sur la mise en place d'un plan pluriannuel de formation aux compétences numériques de plus de 3 000 salariés, d'une nouvelle suite bureautique augmentée et d'une plateforme d'apprentissage à distance.

Nous proposons d'affirmer la responsabilité de l'employeur dans la veille, le diagnostic et l'orientation de ses salariés vers des formations aux savoirs numériques de base. Il peut mettre en place une certification numérique des salariés à l'embauche comprenant un diagnostic et une formation éventuelle et construire un plan de formation tout au long de la vie professionnelle.



## Pour un numérique engagé au service du vivre-ensemble

Le numérique porte en lui une culture de la liberté individuelle et de la libre expression favorable à l'impulsion inédite d'initiatives d'engagements citoyens, de participation démocratique (pétitions, enquêtes gouvernementales, mobilisations), de partage d'expériences, d'entraide... Que ce soit par le biais d'initiatives privées ou associatives, la solidarité est une forte composante de la culture internet.

Formidable opportunité donc, pour structurer, organiser, faciliter et encourager l'engagement citoyen et solidaire ; mais au-delà, nous devons nous engager pour proposer une société numérique en accord avec notre démocratie et ses valeurs.

#### 1. Au service du renouveau du lien social et de l'engagement collectif

Cette possibilité d'action citoyenne qu'offre le numérique vient apporter de nouveaux débouchés au besoin de sens et d'engagement solidaire croissant chez nos concitoyens. 90% des associations fonctionnent aujourd'hui grâce à la mobilisation de bénévoles<sup>(1)</sup>. Mais si de plus en plus de citoyens veulent agir à leur échelle, 65% abandonnent faute de trouver rapidement et simplement les moyens d'agir près de chez eux.

##### NOTRE ACTION

#### Hacktiv

L'association Hacktiv a lancé la première plateforme d'engagement à la demande. Cette interface numérique permet aux collectivités de recenser et promouvoir l'ensemble des besoins associatifs ; les associations publient leurs appels à la mobilisation et les citoyens peuvent s'engager en quelques clics en fonction de leur géolocalisation, de leurs centres d'intérêts et leurs disponibilités. Hacktiv compte aujourd'hui 5 000 associations partenaires qui représentent 50 000 missions dans 10 villes, et 60 000 citoyens engagés grâce à sa plateforme.

Les plateformes participatives et les réseaux sociaux permettent également de renouveler le lien social et ont une forte portée mobilisatrice pour les nombreux citoyens à la recherche de sens et d'engagement, grâce au partage d'information et la création de communautés en ligne.

(1) Étude IFOP 2016

NOTRE ACTION

### Le Mouvement UP

Le Mouvement UP est né du refus d'une fatalité face aux crises (de confiance, économique, écologique, sociale) en réunissant l'ensemble des parties prenantes (citoyens, entreprises privées, pouvoirs publics, collectivités, chercheurs) dans la réflexion et le dialogue autour des grandes questions d'actualité, pour favoriser l'émergence de nouvelles idées et d'innovations sociales. C'est aujourd'hui une communauté numérique de plus de 130 000 membres qui se retrouve dans des échanges web et physiques pour un partage d'expérience et de propositions au service de l'intérêt général.

Le numérique est aujourd'hui au cœur des enjeux du renouvellement démocratique et des institutions et les initiatives d'entrepreneuriat social qui en naissent soulignent qu'il peut être un formidable outil d'engagement.

Nous appelons à l'animation systématique dans un réseau numérique des élus et des citoyens engagés dans la vie locale ainsi qu'au développement en France de la « SocialTech » - ou technologie au service du social - et de la « CivicTech » - au service de l'amélioration du système politique.

## 2. L'engagement dans la définition d'une citoyenneté numérique

L'espace numérique permet ainsi le renouveau de l'expression citoyenne et offre une possibilité inédite de désintermédiation de la parole, notamment entre élus et citoyens. Chacun peut s'exprimer de manière égale, sans que la place d'une personne dans la société ne soit nécessairement le reflet de l'espace qu'il occupe en ligne.

Cette capacité d'expression de chacun doit s'accorder avec le respect de règles collectives permettant de garantir un vivre-ensemble numérique. Il devient donc primordial d'intégrer dans l'éducation scolaire et notre culture l'éducation à la cyber-citoyenneté pour que chacun puisse d'une part tirer le meilleur des nouvelles opportunités d'expression qui lui sont offertes; et l'éducation à la tolérance en ligne pour protéger les citoyens contre cyber-harcèlement, sexisme et autres comportements discriminants en ligne.

Alors qu'un message sur 10 sur les réseaux sociaux est aujourd'hui un message de haine, l'éducation à la tolérance en ligne permet de comprendre que l'interface d'un écran n'enlève rien à la violence de l'agression. Elle permet par ailleurs de diffuser des valeurs qui dépassent le cadre du digital : ces messages de vivre-ensemble sont ensuite applicables dans toutes les sphères de la vie.

L'autre sujet majeur de l'éducation à la cyber-citoyenneté est celui du traitement de l'information. Véritable bibliothèque offrant une information riche et foisonnante, Internet présente cependant l'inconvénient de présenter toutes les sources de la même manière, sans que leur fiabilité soit nécessairement évaluée. 8 Français sur 10 croient au moins à une théorie du complot, les jeunes étant les plus réceptifs<sup>(1)</sup>, phénomène favorisé par l'effet de communauté « bulle » que peuvent induire les réseaux numériques.

NOTRE ACTION

### L'éducation critique aux médias avec le Mouvement UP

Face aux logiques complotistes, aux Fake News et à certains phénomènes de radicalisation, ce projet vise à renforcer l'autonomie intellectuelle des jeunes (2000 collégiens chaque année) par l'éducation aux médias et à apporter une formation à leurs référents pédagogiques. Par la mise en place d'ateliers radio, le programme fait également travailler les jeunes sur des compétences transversales : rédaction et écriture journalistique, expression orale, travail de groupe. L'Agence du Mouvement UP a créé 7 médias différents pour contribuer à ce programme et diffuser une information de qualité.

Nouvel espace, nouveaux codes : apprendre le vivre-ensemble numérique et le traitement de l'information qui y réside devient indispensable pour une utilisation optimale des opportunités.

Nous proposons, de la même manière que l'enseignement du codage et de la maîtrise numérique sont intégrés aux programmes scolaires, l'instauration systématique d'un cours d'éducation à la citoyenneté numérique, ainsi qu'aux techniques de recherche, tri et évaluation de l'information en ligne.

## 3. Mettre la donnée au service de l'intérêt général

La transition numérique pose également la question de la gestion des données, tant dans la protection des données personnelles, contenant des informations confidentielles relatives à nos activités en ligne que dans l'utilisation des données à des fins d'intérêt général.

Le sujet du devenir et de l'exploitation des données personnelles devient une préoccupation majeure, à l'heure de la dématérialisation des informations personnelles liées aux droits, à la santé, ou encore à la justice. Pourtant, la protection de ces données et le « droit à l'oubli » sont non seulement des droits, mais également des préalables à la confiance, indispensable au travail médical et social.

Nous devons veiller à la protection des données personnelles (RGPD), au respect du droit à l'oubli des usagers et aux règles de transparence sur la gestion des données personnelles.

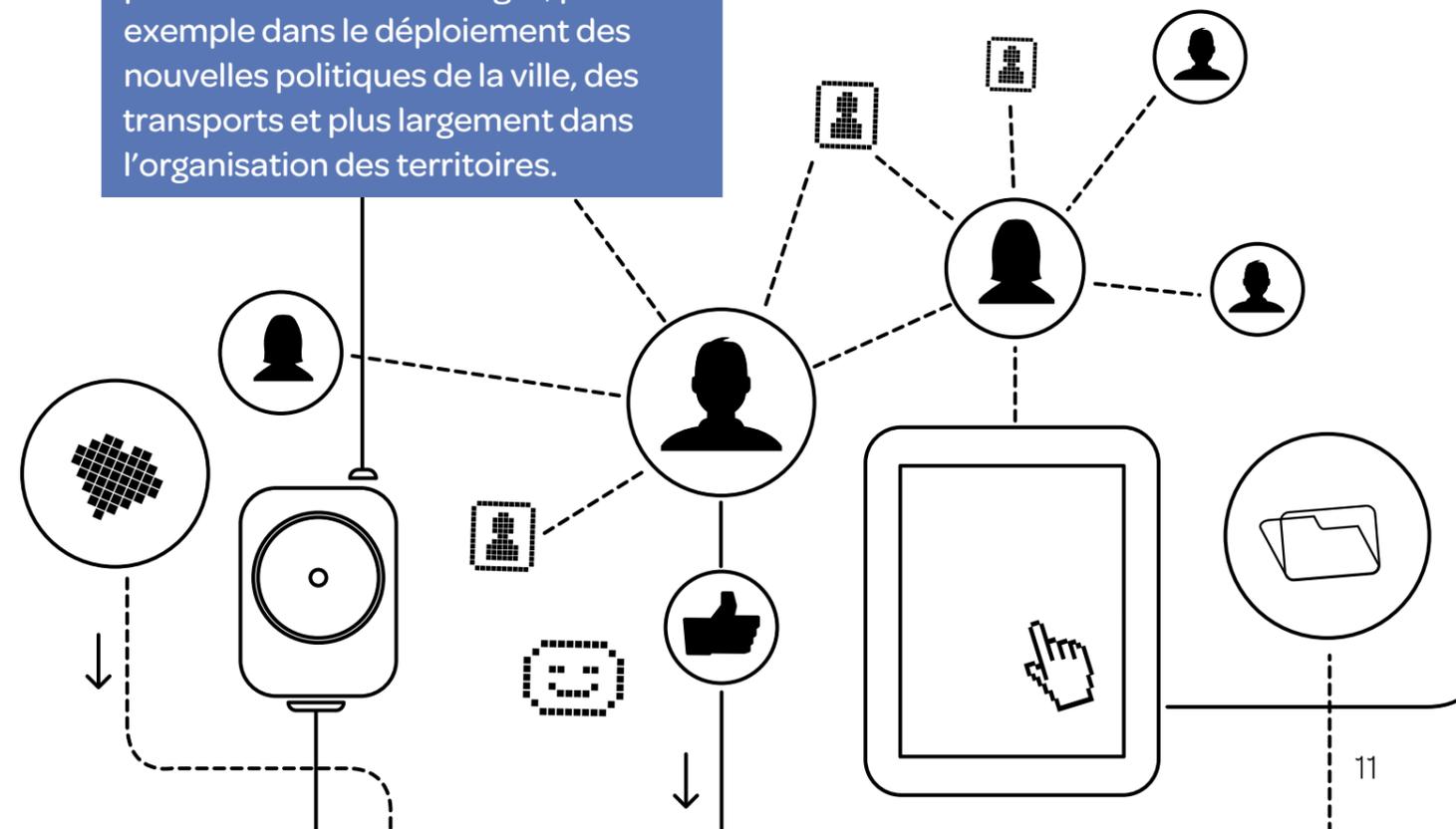
Nous proposons également de faire des données d'utilité générale des biens communs, afin de pouvoir les utiliser pour l'innovation et le développement de projets au plus près de la réalité des usages, par exemple dans le déploiement des nouvelles politiques de la ville, des transports et plus largement dans l'organisation des territoires.

NOTRE ACTION

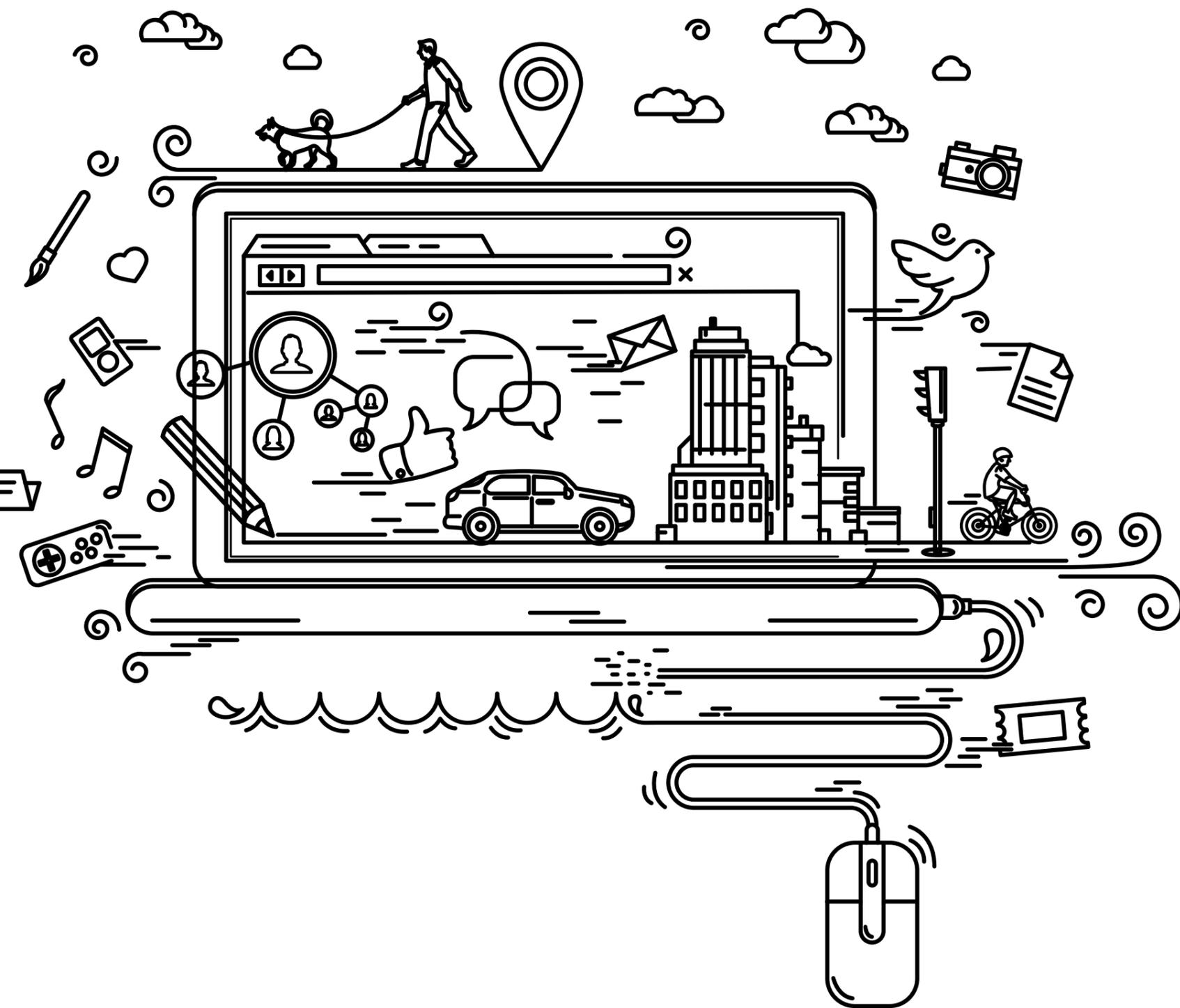
### Capital Numérique par le Lab Ouishare x Chronos, construire une offre numérique adaptée dans la ville

Constatant que les habitants des quartiers prioritaires de la ville (QPV), déjà exclus socialement et territorialement, le sont aussi des services numériques de la ville (privés comme publics), le Lab a lancé une vaste expérimentation visant à se servir des données utiles pour comprendre comment le numérique est utilisé et perçu dans ces quartiers, afin de construire une offre numérique adaptée, au service des capacités d'action individuelles et collectives de ses habitants.

Ce projet mobilise méthodes sociologiques, d'intelligence collective et d'évaluation ex-ante / ex-post, dans une approche résolument pluridisciplinaire et multi-partenaire, tout en faisant participer des citoyens, des collectivités locales, des acteurs du logement, des grandes entreprises, des startups et des associations.



(1) Enquête sur le complotisme, IFOP, décembre 2017



# Pour un numérique durable **au service du mieux-vivre de l'individu**

Le numérique représente une formidable opportunité pour l'amélioration de notre qualité de vie à plusieurs niveaux : il permet d'une part de démultiplier l'impact des actions médicales et sociales et d'autre part d'inventer de nouvelles formes pour ces actions. Pour certains, il est également la clef de la transition écologique, et sera à ce titre l'accélérateur des réformes nécessaires pour faire face à la crise.

## 2. Proposer de nouveaux services et innovations technologiques

En proposant de nouveaux services reposant sur les nouvelles technologies, nous proposons de développer les opportunités offertes par le digital et la tech pour innover dans la santé et la prise en charge des résidents.

## 1. Démultiplier l'impact de la prise en charge

Le digital permet d'accélérer la prise en charge de nos bénéficiaires en accompagnant plus de personnes ou sur des espaces géographiques plus larges en articulant des dispositifs physiques et des plateformes numériques qui démultiplient les possibilités de services.

NOTRE ACTION

### WIN [Wimoov], tripler le nombre de bénéficiaires de l'accompagnement à la mobilité

Wimoov, acteur de la mobilité inclusive qui accompagne les usagers afin qu'ils retrouvent leur autonomie de déplacement sur les territoires français, met en place WIN, un test de mobilité numérique. Il permettra à terme d'accompagner trois fois plus de bénéficiaires, sans pour autant augmenter proportionnellement les coûts et en renforçant l'impact social. En permettant un diagnostic simple et rapide, et en mettant parallèlement en oeuvre des programmes dématérialisés de formation à la mobilité, Wimoov touche un spectre d'usagers plus large, et gagne du temps pour que ses conseillers mobilité se concentrent sur un accompagnement de qualité pour les usagers au sein des plateformes.

NOTRE ACTION

### GROUPE SOS Santé, Seniors, Handicap et Culture : innovations au service de la santé et du bien-être

Les établissements GROUPE SOS Seniors et Santé, se veulent des « living labs » accueillant des innovations technologiques pour améliorer le quotidien des résidents : les sols connectés préviennent les chutes des seniors, la télé expertise et la télé médecine sécurisent les résidents et leur parcours de soin, évitant les déplacements inutiles sources d'anxiété pour les seniors comme leurs accompagnants et le diagnostic du patient grâce à l'intelligence artificielle accélère son orientation.

Au-delà du soin, c'est également l'accompagnement du patient au quotidien qui peut être réinventé, avec par exemple des ateliers de réalités virtuelles dans l'EHPAD d'Aulnay pour des patients atteints d'Alzheimer, animés par Commune Image ; ou encore l'usage de tablettes pour améliorer le quotidien des personnes présentant un trouble autistique.



**Pour pouvoir, ensemble, faire du numérique une chance pour tous, nous proposons de :**

**1. Mettre le numérique au service de l'inclusion :** en garantissant une offre de formation au numérique adaptée aux différents besoins de chacun, mais également en veillant à ce que le numérique ne soit jamais le seul point d'accès aux droits. Le numérique doit également être un atout dans l'insertion par l'emploi des plus fragiles, par exemple par la reconnaissance des nouveaux modes d'apprentissage, l'évaluation des compétences ou la facilitation de recrutement des personnes formées par l'IAE dans des secteurs en tension.

**2. Redéfinir la citoyenneté numérique :** par sa capacité de mise en réseau, le numérique représente un formidable levier d'expression, de mobilisation et d'engagement citoyen au service du vivre-ensemble. Nous proposons que cette nouvelle citoyenneté numérique soit accompagnée systématiquement d'une éducation critique aux médias et à leurs usages. Par ailleurs, la gestion des données toujours plus nombreuses implique d'articuler le respect de la protection des données personnelles et le droit à l'oubli effectif ; avec l'utilisation des données comme « biens publics » dans la définition des services numériques sur les territoires au service de la réduction des inégalités.

**3. Faire un numérique durable au service du mieux-vivre :** d'un côté, exploiter les possibles des innovations technologiques pour démultiplier l'impact des actions médicales et sociales, proposer de nouveaux services et améliorer tant le soin que le quotidien de l'ensemble de nos bénéficiaires, tout en veillant à préserver les usagers contre les effets néfastes de la surconsommation ; de l'autre favoriser les initiatives respectueuses des enjeux de la transition écologique et construire ainsi un modèle économique durable.

## **GROUPE SOS**

102c, rue Amelot - 75011 Paris

Tél. 01 58 30 55 55 - [info@groupe-sos.org](mailto:info@groupe-sos.org)

Retrouvez-nous sur

**[groupe-sos.org](http://groupe-sos.org)**



**GROUPE SOS**