



## **Compte rendu de la Matinale Fing, dédiée à l'innovation sociale et numérique**

Le 27 janvier dernier, la seconde Matinale Fing était dédiée à l'innovation sociale et numérique. Cet événement a réuni une vingtaine d'adhérents de la Fing, venus écouter trois acteurs du monde social et numérique :

- Francine Bentley du Conseil Général Seine Saint Denis ;
- Pascal Plantard du groupe Marsouin ;
- Julien Belanger de l'association Ping.

## **Le contexte**

Comment le champ du numérique peut améliorer le lien social au lieu de l'aggraver ? Les outils numériques de liens fabriquent-ils réellement du lien ? Comment mettre l'innovation numérique au service du lien social ? Partir des besoins sociaux pour identifier l'apport du numérique,

La Fing travaille sur le sujet de l'innovation sociale depuis sa création en 2000. La Fing a notamment participé à la définition stratégique européenne de l'e-inclusion, a coordonné et animé un groupe de travail sur les interfaces innovantes pour la région Ile de France.

Dans les programmes d'action, le thème du lien social est abordé au travers de la fracture urbaine (villes 2.0), du lien intergénérationnel dans Plus longue la vie, de l'emploi dans le programme Identités actives.

La Fing a noué depuis 2009 un partenariat avec la Fondation Crédit Coopératif et souhaite développer le pôle des acteurs de l'économie solidaire en 2010.

Par ailleurs, au travers des Carrefours des possibles sur l'ensemble du territoire, plusieurs projets à dimension sociale sont détectés. En pays de la Loire, le thème retenu pour 2010 est celui du numérique au service du lien social.

Aujourd'hui, la Fing engage une expédition « Innovation sociale numérique » visant à répondre aux besoins sociaux existants (éducation et illettrisme, emploi et insertion, logement, alimentation, isolement,...) à l'aide de l'innovation numérique, ascendante, et ouverte.

Cette matinale Fing a permis de lancer l'expédition, avec trois acteurs du monde social et numérique, venus raconter aux adhérents de la Fing leurs actions et innovations, ainsi que les problématiques du monde social.

## **Intervention de Francine Bentley, directrice adjointe de la Direction Prévention et Action sociale, au Conseil Général Seine Saint Denis.**

Son intervention : "Mieux connaître les besoins des populations grâce au numérique" traitait d'un projet d'informatisation du service social du département de Seine Saint Denis, qui couvre une trentaine de communes et rassemble plus de 700 agents.

Elle témoigne de la difficulté d'équiper les acteurs sociaux d'outils numériques.



## **Etat des lieux :**

Le projet d'informatisation partait d'un constat simple; le service social du département de Seine Saint Denis manquait de données chiffrées sur ses prestataires (impossible par exemple de connaître le nombre d'allocataires du RMI, etc.). D'autre part, les dossiers sociaux disponibles qu'en version papier rendaient leur partage quasiment impossible, et la sécurité des informations incluses peu fiable.

Du fait de l'organisation de l'information vétuste, le service social avait peu d'infrastructures technologiques, et des réseaux déficients. De ce fait, les travailleurs était peu familiarisés avec les TIC, et méfiants à l'égard d'Internet, ayant des craintes au sujet du secret professionnel, à l'heure du partage d'informations en ligne.

En conséquence, les organisations locales était disparates et non connectées dues à une absence de réseau inter ou intranet, ce qui avait pour conséquence des lourdeurs de procédure, et peu de mises à jour des méthodes.

## **Informatiser les services sociaux**

Face à cela le Conseil général de Seine Saint Denis a décidé de développer l'usage des TIC et de doter le service social d'un logiciel adapté et spécifique, pour fluidifier l'accueil des personnes aidées, constituer rapidement un dossier social leur correspondant, qui pourra être mis à jour rapidement, consultables de façon décentralisé, par plusieurs personnes à la fois.

Afin de faciliter l'appropriation de l'informatisation des services sociaux, la méthode reposait sur les points suivants :

- assurer la sécurité et le secret professionnel (clés, cryptage) ;
- co-concevoir le service avec les travailleurs sociaux (co-élaboration, concertations) ;
- former pour homogénéiser les niveaux ;
- travailler au local sur les résistances et logique de repli.

L'écriture collective d'un cahier des charges a duré deux ans (150 réunions) en se heurtant à certaines inadaptations de l'organisation en réseau, à réticences d'ordre managériales (peur d'être surveillé), et à des redéfinitions de métiers et de fonctionnements.

## **Bilan**

L'informatisation de l'organisation des services sociaux apparait comme un processus lent, surtout dans son appropriation.

Aujourd'hui 10 circonscriptions ont été informatisées, l'outil permet de faire ressortir des statistiques anonymisées. Il ressort un besoin d'impliquer plus le personnel (les assistances sociales) dans le bien fondé de l'outil.



## **Les analyses de recherches pratiquées sur l'e-inclusion au laboratoire LOUSTIC du groupe Marsouin**

Pour mener à bien son Expédition, la Fing s'appuie sur des recherches menées par d'autres associations et laboratoires spécialisés, qui analysent en profondeur certains signaux faibles, des tendances et pratiques sociétales.

C'est le cas de Marsouin, un groupement d'intérêts scientifiques, se définissant comme "le Môle armoricain de recherche sur la société d'information et des usages de l'Internet", et représentée lors de la matinale par **Pascal Plantard**, directeur de recherches sur les usages des TIC au sein de ce centre de recherche.

Marsouin dispose d'un laboratoire, une maison équipée de capteurs dans le centre de Rennes : LOUSTIC, qui produit des statistiques annuelles issues de recherches sur les pratiques des TIC de trois familles d'utilisateurs : familles, collectivités territoriales, PME/PMI.

La particularité de Marsouin réside dans la recherche transdisciplinaire (Infocom, psychologie, sociologie, gestion, management, informatique, statistiques, e-business,...) incarnée par la fédération de laboratoires de recherche partenaires de l'association.

Pascal Plantard traitait de l'e-inclusion, l'ensemble des manières pour lutter contre la fracture numérique

### **A propos de la fracture numérique**

Les développements technologiques et d'infrastructure ne font pas décroître le fossé de la fracture numérique. L'écart relatif entre les usagers et non-usagers ne décroît pas, mais il ne concerne pas forcément les mêmes personnes.

Les principaux facteurs de cette fracture, devant celui économique, sont d'ordre générationnel (mais cela tend à disparaître, du fait que la plupart des prochains seniors auront vécu avec les TIC), et surtout liés à l'isolement : à situation économique donnée, le fait d'être isolé a de fortes incidences sur les pratiques des TIC.

Il y a un facteur d'usage que l'on pourrait appeler "temps disponible" : l'exemple du parent en famille monoparentale, il n'a pas le temps.

Ceci montre aussi fortement que l'on n'est jamais totalement indépendant dans nos usages : on apprend, on développe des usages avec les autres, dans la proximité, dans l'échange, etc.

### **L'hétéronomie sociale**

Les TIC deviennent un objet socialement valorisé, on leur confère un potentiel de sublimation. Le discours sur le développement des "usages" est devenu presque banal, et complètement institué au sein des institutions : chaque service social cherche à dématérialiser ses services avec les publics finaux (plateforme d'appel, sites web, etc.), pour plus d'efficacité dans la gestion, une économie sur les services de guichet, etc. Or par la dématérialisation des services, par leur automatisation, les institutions tendent à évacuer un certain nombre de publics qui ne savent pas se servir de ces services, ou pour qui les situations de vie rendent la rencontre en face en face indispensable. C'est le phénomène d'hétéronomie sociale.

Exemple : la boîte vocale de la CAF, est principalement utilisée par les cadres (rapide, efficace pour obtenir une information/donnée quantitative) et devient inadaptée pour des personnes isolées en demande de conseils spécifiques.



## **La fracture des usages**

Le temps social long de l'usage s'oppose au temps court de l'innovation. L'ensemble des pratiques socialisées (temps social, temps du soin, temps de l'éducation) nécessite un temps long. Or dans la Dromocratie (la logique de la course, telle que l'entend Paul Virilio) l'accélération est devenue un facteur de démocratie au sens où la réactivité se confond avec la participation : celui qui est réactif est celui qui participe.

Cette réduction du temps d'appropriation et de participation des usagers se trouve amplifiée par des pratiques institutionnelles trop prescriptives dans leurs façon de décider de l'innovation. La participation créatrice des usagers s'en trouve étouffée, là où les institutions elles-mêmes, devraient la favoriser, selon Pascal Plantard.

>> Consultez le site Marsouin.org : <http://www.marsouin.org/>

## **Au carrefour de l'innovation sociale et solidaire**

Pour la Fing, la priorité en matière d'innovation sociale devient celle de mobiliser les forces vives de l'innovation numérique au service des usagers en difficulté et exclus du numérique en France. C'est le cas de Ping, une association de 6 ans d'existence, représentée par Julien Bellanger, qui s'est donnée pour but de "mettre à disposition les moyens du MIT dans les mains d'éducation spécialisés".

Association ressource et pépinière de projets innovants, Ping conseille, accompagne et impulse des initiatives qui permettent d'identifier, d'expérimenter et d'évaluer les usages sociaux et culturels du multimédia.

### **Les logiciels libres pour e-inclure**

Ping préconise l'usage des logiciels libre et des systèmes open sources.

Elle soutient notamment Alis 44, une association libre, sociale et solidaire qui récolte des ordinateurs délaissés par des entreprises, puis les reconditionne avec Linux (système d'exploitation libre) et des logiciels libres, puis les revend à des "prix symboliques".

### **Valorisation des projets artistiques et culturels**

Ping valorise la dimension culturelle des pratiques numériques, à la fois comme outils d'accès à la culture et aux savoirs, outils d'expression et de création, et outils de mutualisation et de coopération. L'accès aux outils et techniques technologique par la voix artistique a pour effet de faciliter et d'accélérer leur appropriation.

>> Consultez le site web de Ping : <http://www.pingbase.net>



## Coups de projecteurs

### Projet Lien , initié par Eric Chatry

L'ambition du projet « Technologies et Innovations sociales » est d'accélérer l'émergence d'écosystèmes et de projets concrets utilisant les ressources et valeurs du monde numérique avec celles du monde de l'entreprise, de l'entrepreneuriat social, des ONGs, des collectivités pour répondre aux besoins sociaux les plus importants sur les champs du logement, de l'emploi, de la santé, de l'éducation, de l'exclusion et de l'alimentation. 5 à 10 projets devraient sortir de cette première phase.

Ce projet vise sur un temps court (6 mois) à tester en quelque sorte un modèle de pré-incubateur de projets numériques sociaux, qui bien que potentiellement fortement créateurs de valeur social, sociétale et économique, ne seraient pas facilement imaginés et développés ni par le marché (critère économique seul peu attractif) ni par les institutions, les ONG ou l'ESS (complexité des écosystèmes à mettre en oeuvre).

L'approche comprend plusieurs piliers:

- un process et une site internet éditorial et de remontée des besoins sociaux;
- une journée de travail en mars ;
- l'accompagnement de groupes de travail "technos" & "sociaux" & personnes ressources sur la recherche solutions;
- un évènement d'accélération des projets type social innovation en Juin et de sélection des projets lauréats.

C'est une approche d'innovation en elle même ouverte, collaborative où chaque acteur signataire du manifesto projet "prend en charge" certaines tâches pour le copil et de façon coordonnée.

>> Consultez le site web du projet Technologies et Innovations sociales : <http://www.technologieetinnovationsociale.fr/home>

### Groupe Ai2L : "Libre, associatif et solidaire"

L'Ai2L vise à promouvoir la synergie entre le Logiciel Libre et l'Economie sociale et solidaire.

Elle a été fondée par la Fondation Macif, le Crédit Coopératif, Chèque Déjeuner, Fondation, Filaction et la Caisse d'Economie Solidaire - il s'agit donc d'une structure franco québécoise pour l'instant.

L'Ai2L porte deux projets principaux à l'heure actuelle:

- la Forge des Logiciels Libres pour l'Economie Sociale et Solidaire (<http://forge.ai2l.net>)
- la création d'une suite de Logiciels Libres pour les institutions de financement de l'économie sociale.

Pour ses projets de création de Logiciels Libres, l'Ai2L finance la Chaire de Recherche en Logiciels Libres basée à l'UQAM (<http://www.chaire-logiciel-libre.uqam.ca>)

>> Consultez le site web de l'Ai2L : <http://ai2l.org>