

ACCES AUX SERVICES PUBLICS NUMERIQUES

PROFIL DES ÉTUDIANTS

5 étudiants

PARTENAIRE DU PROJET

Association départementale des Restaurants du cœur des Hauts-de-Seine (AD92)
<http://hauts-de-seine.restosducoeur.org/> <https://www.restosducoeur.org/>

PERSONNE RESPONSABLE DU PROJET

Frédéric Bondaz

Responsable départemental de l'aide à la personne

PRESENTATION DE L'INSTITUTION ET CONTEXTE DU PROJET

Fondés en 1985, les Restos du cœur ont pour but d'aider et d'apporter une assistance bénévole aux personnes démunies, notamment dans le domaine alimentaire par l'accès à des repas gratuits, et par la participation à leur insertion sociale et économique, ainsi qu'à l'action contre la pauvreté sous toutes ses formes.

Cette « aide à la personne » recouvre des domaines aussi variés que l'aide au retour à l'emploi, l'aide à l'accès aux droits, l'aide à l'accès à la santé, l'aide à l'accès au logement, l'alphabétisation, les chantiers d'insertion, l'accès à la justice, l'accès à la culture, etc.

Dans le cadre de l'aide à l'accès aux droits, force est de constater que le développement de l'administration numérique, avec son corolaire la disparition progressive des guichets d'accueil du public, ont un impact important sur les populations accueillies par les Restos du cœur.

De plus en plus, ces personnes sont coupées des services publics, ne savent plus comment faire valoir leurs droits, perdent tout ou partie de leurs ressources et se tournent vers les Restos du cœur pour trouver une aide alimentaire ou une écoute.

Dans le cadre de ce projet, nous nous limiterons au périmètre couvert par l'AD92, soit 13 centres dans les Hauts-de-Seine.

CONTENU PEDAGOGIQUE DU PROJET

Ce projet permettra aux étudiants de rencontrer une population fragile, de réfléchir aux conditions nécessaires à la création d'un contact avec elle, de comprendre la nécessité de rechercher des solutions adaptées à cette population et acceptables par elle dans un contexte où l'économie de moyens est un incontournable. L'objectif est de permettre, dans un premier temps, d'appréhender les difficultés d'accès aux droits (RSA, ASPA, CAF, etc.) pour des personnes dont les revenus, les conditions de logement, les difficultés quotidiennes, le niveau scolaire, la maîtrise de la langue française, sont tels qu'il ne leur est pas possible de faire correctement les démarches administratives.

A partir de ce constat, l'équipe s'attachera à proposer des modes d'action permettant aux Restos 92 d'aider les personnes accueillies par les centres à recouvrer leurs droits. Que ce soit avec les moyens propres aux Restos ou en établissant des passerelles avec d'autres organisations ou administrations. Ces préconisations devront intégrer le principe, important pour les Restos, du respect de la confidentialité et des droits de la personne concernant les informations, les identifiants et mot de passe qui sont rattachés à l'utilisation des sites internet administratifs. La personne accueillie en est propriétaire et l'association ne peut les utiliser sans son accord explicite, ni bien entendu les conserver ou les divulguer.

RESULTAT ET PRODUITS ATTENDUS

Proposer des actions concrètes au niveau des centres et de l'association départementale pour améliorer les capacités d'aide aux personnes accueillies à obtenir ou recouvrer leurs droits, en accédant aux moyens numériques mis en place par les services publics et les administrations.

Pour cela, s'adressant à des bénévoles pas forcément rompus au langage de la gestion de projet et du management, l'équipe s'attachera à proposer une série d'actions à entreprendre et leur séquençage dans le temps. Ces actions seront proposées ainsi :

- cartographie des besoins et des pré-requis pour les bénéficiaires ;
- cartographie de l'existant dans les centres Restos des Hauts de Seine ;
- cartographie des différents acteurs des Hauts-de-Seine en matière d'aide à la personne et leur niveau de « numérisation » ;
- proposition d'organisation de l'AD92 dans le domaine de l'aide à l'accès à l'administration numérique
- séquençage des actions à conduire pour améliorer l'action des Restos du 92 dans ce domaine ;
- restitution courant mai 2019 à destination de l'AD92 et des responsables de centre.

METHODOLOGIE

Une première réunion de cadrage se tiendra courant septembre afin de présenter plus précisément l'AD92 des Restos, de définir le calendrier des rendez-vous périodiques et de préciser les attendus. Les membres de l'équipe de projet seront ensuite immergés dans des centres Restos du 92 d'octobre à fin décembre 2018 pour acquérir une connaissance physique du terrain et des difficultés liées à l'accès à l'administration numérique. Par la suite, le travail se fera avec le niveau départemental de l'AD92 (avec si nécessaire des contacts ponctuels avec les centres).

Des réunions mensuelles seront programmées. Autant que de besoin, des réunions ou des contacts seront possibles avec le responsable « Restos » du projet.

CALENDRIER

Septembre 2018 : contact entre l'équipe projet et les représentants de l'AD92 des Restos.

Octobre-Décembre 2018 : Immersion dans des centres Restos du 92 (connaissance des Restos, participation aux activités, rencontre avec les personnes accueillies, etc.)

Janvier-Avril 2019 : Élaboration des propositions.

Mai 2019 : Restitution à l'usage de l'AD92.

LOGISTIQUE

Contacts, salle de réunion à Boulogne, accès aux différentes sources d'information, etc.

Les étudiants auront accès à la salle des projets collectifs de Sciences Po, munie d'un ordinateur, d'un écran plasma, d'une imprimante et d'un téléphone.