



Dijon
29 & 30 novembre 2016

Le logement accompagné, au cœur du développement local

Mini-conférence

Synthèse

Les enjeux du numérique pour les acteurs du logement accompagné

*Jean POULY, chargé de développement à
l'International Rhône-Alpes Media - Télécom
Animation par Céline DI MERCURIO, chargée de
mission à l'Unafco*

Céline DI MERCURIO souligne que la révolution numérique est achevée. Or certaines personnes éprouvent de l'indifférence à l'égard de la transition numérique et nient parfois ses conséquences. Aussi, elles perçoivent le numérique comme l'univers des start-up et des geeks, le domaine des professionnels de l'information et de la communication et une technologie pure et simple. Pourtant, la transition numérique touche progressivement tous les secteurs d'activité, dont l'immobilier et le logement social. Jean POULY, chargé de développement à l'International Rhône-Alpes Média-Telecom, en fournira l'illustration.

Jean POULY apportera, au cours de son intervention, un éclairage sur cette transition numérique et présentera les enjeux de celle-ci pour les acteurs du logement social.

Le numérique, comme d'autres ruptures technologiques précédentes – l'écriture, l'imprimerie et le téléphone –, induit des changements politiques, économiques et sociaux majeurs. Toutefois, les ruptures technologiques et les innovations se succèdent aujourd'hui à un rythme toujours plus rapide.

L'humanité s'inscrit actuellement dans une période de rupture. La numérisation permet l'apparition de nouveaux modèles économiques et se conjugue à d'autres révolutions technologiques, incluant des mécanismes tels que :



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon

29 & 30 novembre 2016

- l'analyse massive des données (le *big data*) ;
- l'interconnexion des objets ;
- la sécurisation des transactions ;
- la désintermédiation des échanges (le *peer to peer*) ;
- l'implication des consommateurs, qui deviennent des consom'acteurs ;
- la miniaturisation ;
- la virtualisation des échanges ;
- la robotisation accélérée et l'intelligence artificielle ;
- les multi-évolutions dans les domaines de la neurologie, des sciences cognitives, des biotechnologies et des nanotechnologies.

Les innovations suivantes bouleversent les secteurs d'activité :

- le BIM, dans le bâtiment ;
- la santé prédictive, la télémédecine, les neurotech et les biotech en santé ;
- les fintech, la *blockchain* et le *crowdfunding*, dans la banque et les assurances ;
- le covoiturage et les voitures connectées (sans chauffeur), dans les transports ;
- les MOOC (cours massifs en ligne), dans le secteur de l'éducation et de la formation ;
- les civitech, en politique ;
- la techfood, dans l'agroalimentaire ;
- les *smart grids*, dans le secteur de l'énergie ;
- Airbnb, dans le tourisme.

Jean POULY évoque à présent les usages classiques du numérique pour les acteurs du logement social. Le numérique permet de communiquer, de se mobiliser, de travailler, de créer, de collaborer et de se financer.

Jean POULY distingue trois enjeux de l'adaptation au numérique pour les acteurs du secteur, qui sont la compétitivité, l'employabilité et l'adaptation à l'économie numérique. Au quotidien, les outils numériques permettent d'augmenter la compétitivité au travail. Il convient néanmoins, d'une part, de ne pas se laisser envahir par l'infobésité et, d'autre part, de disposer d'une formation suffisante à ces outils. Il apparaît également nécessaire de maintenir des compétences numériques suffisantes, et ce dans tous les métiers, nombre d'entre eux étant susceptibles d'évoluer, de disparaître ou de faire leur apparition. Il importe enfin de comprendre la transition numérique afin d'anticiper les évolutions économiques du secteur.

La littératie numérique est l'ensemble de compétences techniques et cognitives détenues par l'individu dans le domaine du numérique. Cette notion est importante puisque 90 % des salariés sont impactés par le numérique et 25 % sont touchés par une obsolescence accélérée de leurs compétences. En outre, tous les usagers du numérique se trouvent parfois en situation d'incompétence numérique.

Le numérique possède une terminologie (« copier-coller », *drag* et *drop*) et des propriétés intrinsèques telles que l'interactivité, l'hypertexte, le *multitasking*, le travail collaboratif, etc.



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon

29 & 30 novembre 2016

Quatre compétences numériques peuvent être distinguées :

- les compétences techniques ;
- les compétences informationnelles, stratégiques dans de nombreux métiers ;
- les compétences relationnelles (savoir communiquer avec les outils numériques) ;
- les compétences métacognitives (la capacité d'autoformation).

Les compétences clés, relevant de cette dernière catégorie et permettant de s'adapter au numérique, sont les suivantes :

- être autonome ;
- maîtriser seul la recherche d'information ;
- travailler en mode projet ;
- avoir une méthode de travail ;
- disposer d'une solide culture générale.

Jean POULY signale qu'un projet public, PIX, est en cours de développement. PIX permettra de se former et de valoriser les compétences numériques par une certification nationale. D'autres projets, initiés par les régions, permettront également de se former au numérique en ligne.

En outre, un mouvement, appelé la médiation numérique, existe depuis le début d'Internet. Il a pour objet le développement de la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique.

En conclusion, Jean POULY estime que le numérique pourrait apporter au secteur du logement social :

- la transparence dans les règles du jeu ;
- l'efficacité ;
- le paiement en ligne ;
- la médiation numérique en interne et à l'externe ;
- une plate-forme d'appariement entre l'offre et la demande.

Les plates-formes *peer to peer* sont effectivement intéressantes, car elles permettent de fluidifier le marché. Elles favorisent aussi l'extension de l'offre ainsi qu'une mixité sociale et géographique.

Le numérique comporte tout de même des limites et des risques relatifs à la confidentialité des données personnelles, à la fracture numérique et à l'infobésité.

Céline DI MERCURIO donne la parole aux participants.

Un intervenant a le sentiment que l'accompagnement social inclut de plus en plus l'accompagnement au numérique.



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon
29 & 30 novembre 2016

Un autre intervenant soulève trois problématiques à ce propos. Tout d'abord, les personnes ont besoin d'une formation au numérique. En outre, les démarches doivent de plus en plus être effectuées en ligne, les privant ainsi de l'accès aux services sociaux. Enfin, ces personnes ne disposent pas toujours d'un accès à Internet.

Céline DI MERCURIO s'interroge, dans ces conditions, sur la notion de service public et donc de service au public.

Une intervenante confirme que l'accès physique direct est supprimé. Il en va de même pour tous les services publics. Les personnes sont donc dans l'obligation d'évoluer vers le numérique.

Jean POULY suggère que les participants aident les bénéficiaires, au côté des acteurs de la médiation numérique.

Un intervenant remarque qu'il y est contraint. De ce fait, la réduction des services publics induit un coût supplémentaire pour les organisations.

Un autre intervenant, représentant un bailleur social dans le Pas-de-Calais, estime avoir gagné du temps grâce au numérique. Le numérique facilite également le travail des gardiens, qui sont plus disponibles pour les résidents et effectuent un meilleur suivi de leurs réclamations. Le numérique a aussi permis d'attirer les jeunes via les réseaux sociaux, Twitter et Facebook. Le numérique n'entraîne donc pas une détérioration du service rendu aux bénéficiaires, bien au contraire.

Céline DI MERCURIO en déduit que le numérique ne favorise pas la substitution, mais la complémentarité.

Une intervenante demande s'il appartient aux travailleurs sociaux de créer des adresses mail et de gérer les boîtes de réception des tiers. Elle souhaiterait être informée des actions de médiation menées auprès de ces publics.

Emmanuel BRASSEUR, de Coallia, se souvient qu'un film dédié à l'accompagnement au numérique des publics en exclusion avait été projeté l'an passé lors des Rencontres de l'Unafo.

Il constate aussi l'utilisation massive de smartphones parmi les usagers, qui impose l'installation du Wi-Fi sur les sites. Enfin, concernant le service aux personnes âgées, il note que la télévision connectée peut représenter un outil de communication interactif, permettant de recréer du lien social.

Olivier FAUCONNET, travailleur social à Dijon, s'inquiète de la possibilité pour les personnes en difficulté d'exprimer leur colère dans le monde numérique.

Jean POULY entend que ces publics ont grand besoin de la médiation numérique. Dans les faits, celle-ci est effectuée par les travailleurs sociaux, qui n'y sont pas formés. Deux solutions



Le logement accompagné, au cœur du développement local

Dijon

29 & 30 novembre 2016

peuvent être envisagées, à savoir le développement des compétences des travailleurs sociaux dans ce domaine ou bien le recours à des professionnels de la médiation numérique extérieurs.

Il estime que le tout numérique peut être dangereux. Le numérique provoque des destructions d'emplois, qui nourrissent la frustration et la colère. La colère s'exprime ensuite sur les réseaux sociaux. De plus, les informations diffusées sur Internet sans médiation peuvent renforcer le populisme et les extrêmes. Par conséquent, il convient non de subir le numérique, mais de l'humaniser.

Céline DI MERCURIO note que le développement de l'e-administration questionne les pratiques professionnelles et le rôle des acteurs du logement accompagné. Elle demande comment accompagner les personnes lorsque les services au public créent eux-mêmes de l'exclusion. Cette question sera étudiée en 2017 au sein du réseau. Enfin, le développement des services numériques peut aussi être bénéfique pour les professionnels et les résidents.