

LOGEMENT & NUMÉRIQUE

ENTRE OPPORTUNITÉS ET EXCLUSIONS



Crédit PHOTO : © SOLIHA Auvergne-Rhône-Alpes • Juillet 2021

SOLIHA, une expertise au service
des particuliers
et des collectivités territoriales

UNION RÉGIONALE
SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

AUVERGNE - RHÔNE-ALPES



**SOLIHA, SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
UN RÉSEAU ASSOCIATIF POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE LOGEMENT**

Les deux tiers des ménages aux revenus modestes résident dans le parc privé, qu'ils soient locataires (pour la majorité) ou propriétaires. Pour faire face aux enjeux climatiques et au vieillissement de la population, les pouvoirs publics et les collectivités territoriales ont mis en place des politiques et des aides pour améliorer les conditions de logement dans le parc privé.

SOLIHA, Solidaires pour l'habitat, premier réseau associatif national du secteur de l'amélioration de l'habitat a pour objectif de favoriser le maintien et l'accès dans l'habitat des personnes modestes ou vulnérables, qu'ils soient occupants ou bailleurs.

Le Mouvement SOLIHA intervient sur l'ensemble du territoire avec un ancrage local fort, aussi bien en zone urbaine que rurale. SOLIHA est le partenaire opérationnel privilégié des collectivités territoriales et pouvoirs publics. Les associations du Mouvement SOLIHA sont agréées "Service Social d'Intérêt Général" (SSIG) sur les missions de : maîtrise d'ouvrage d'insertion, ingénierie sociale, financière et technique, intermédiation locative et gestion locative sociale.

SOLIHA ACCOMPAGNE CHAQUE ANNÉE EN FRANCE, PLUS DE :



90 000 MÉNAGES

*dont plus de 10 000 en région
Auvergne-Rhône-Alpes*



2000 MÉNAGES

dans la Drôme

En tant que réseau associatif à but non lucratif, SOLIHA conduit chaque année des projets expérimentaux soutenus par des partenaires publics et privés, pour mieux répondre aux besoins liés au logement.

En 2020, SOLIHA Auvergne-Rhône-Alpes a développé le «Truck», véritable show-room mobile d'information et de sensibilisation à l'adaptation du logement. Cet outil itinérant permet d'aller au plus proche des habitants en perte d'autonomie ou en situation d'handicap.

DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES : ENTRE OPPORTUNITÉ ET EXCLUSION

La dématérialisation des services publics est en marche ! L'objectif national : 100 % des démarches administratives devront s'effectuer uniquement en ligne d'ici 2022. **Il s'agit d'une ressource pour les travailleurs sociaux qui peuvent, en face à face, aider une personne à débloquer sa situation.**

Opportunité pour certains, la dématérialisation reste un facteur d'exclusion pour d'autres. **Tout le monde ne maîtrise pas les codes administratifs ni les nouvelles règles du jeu numérique.**

Il serait rassurant de penser que la fracture numérique est une question de génération ou de territoires. Dans ce scénario, elle serait amenée à disparaître dans quelques années, les nouvelles générations ayant une culture numérique. Mais cette dernière est inégalement partagée et même les plus jeunes n'ont pas forcément les compétences numériques et administratives nécessaires pour accomplir leurs démarches en ligne.

Pour les ménages en situation de précarité financière, avoir un ordinateur, un smartphone, ou une connexion, n'est pas une priorité. La maîtrise de certains outils comme les réseaux sociaux n'induit pas la capacité à réaliser des démarches en ligne. Celles-ci nécessitent de nombreux prérequis : gestion de documents, de boîte mail, de mot de passe... Le fonctionnement des services en ligne peut parfois paraître abstrait et complexe, avec le dysfonctionnement des plateformes, l'absence d'échanges avec un interlocuteur réel. Manque d'équipement, de compétences, de confiance en soi sont autant de freins à l'« e-administration ».

Connaitre ses droits, solliciter les aides mobilisables via les plateformes en ligne nécessite de multiples compétences (administratives et numériques). Difficile pour un ménage de mener sa démarche jusqu'au terme. Les cas de non recours aux droits se multiplient.

Le secteur associatif, les acteurs locaux et les pouvoirs publics cherchent des solutions pour garantir l'accompagnement dans cette transition, marquée par un accès aux droits plus ouvert en parallèle de la réduction des agents des services de proximité.



17% de la population
est en situation d'illectronisme (INSEE)

38%

des usagers apparaissent manquer d'une compétence numérique dans au moins un de ces domaines : la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes. (INSEE)



40% des publics en précarité sociale
sont en difficulté numérique (Emmaüs Connect)

49%

des répondants Grand Débat National indiquent avoir déjà renoncé à des droits ou allocations en raison de démarches administratives jugées trop complexes.

UN MAILLAGE LOCAL POUR L'ACCÈS AUX DROITS

En théorie, internet rend l'information accessible pour tous. En pratique, le volume d'information, la diversité des aides, la multiplicité des critères d'éligibilité rendent les recherches complexes. De plus, la visibilité des aides n'est pas facilitée, les premiers résultats de recherches étant en effet occupé par des annonces commerciales.

L'orientation vers les aides reste le premier enjeu de l'accès aux droits.

La dématérialisation des services publics induit deux changements majeurs pour les réseaux associatifs comme SOLIHA :

- Connaître et se faire connaître des acteurs émergents des territoires (Ex: Maisons France Services).
- Apporter soi-même un accompagnement aux démarches en ligne (permanences sur l'accès aux droits, Bureaux d'Accès au Logement, les ateliers d'accompagnement collectifs)

“

« Les Maisons France Services sont des acteurs de proximité. Les agents d'accueil connaissent les personnes qui viennent les voir. Ils traitent directement la plupart des demandes simples, comme une première demande d'aide au logement. De notre côté nous essayons de leur faciliter le travail. Nous les formons et nous leur réservons une adresse mail dédiée, avec un engagement de réponse dans les 48 heures. Pour les cas plus complexes, nous tenons des permanences dans les Maisons France Services »





15% des ménages (1 français sur 6)
vivent en dessous du seuil de pauvreté



855€ est leur revenu médian
allocations comprises



Seulement
68% des 10% des ménages les plus modestes
disposent d'un ordinateur à domicile

“

« Les personnes viennent souvent ici quand elles sont à bout, qu'elles n'ont plus de solution. Elles n'ont aucune idée de ce à quoi elles ont droit. Elles se trouvent confrontées à une situation inextricable et le premier travail, c'est de démêler la pelote »

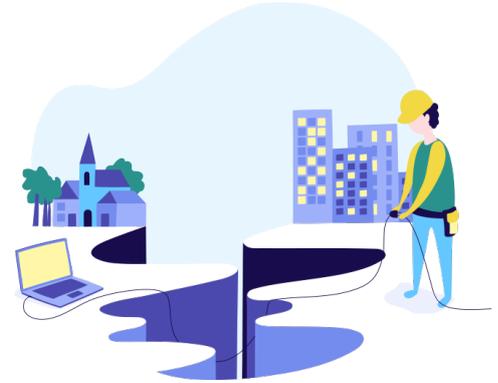


ACCOMPAGNER AVEC LE NUMÉRIQUE

SOLiHA réalise deux types d'accompagnement :

- Accompagnement social de ménages rencontrant des difficultés d'accès ou maintien dans le logement (impayés, absence de logement, menaces d'expulsion, ...)
- Assistance à maîtrise d'ouvrage des particuliers réalisant des travaux d'amélioration de l'habitat (logement indigne, précarité énergétique, adaptation à la perte d'autonomie, ...)

Dans les deux cas, la dématérialisation des aides questionne l'évolution des pratiques. Les échanges par courrier, permettaient à un travailleur social de rassembler plus facilement les éléments demandés, la dématérialisation nécessite un prérequis d'accès à une boîte mail et/ou des données personnelles.



Comment accompagner efficacement dans un processus de plusieurs mois durant lequel on peut perdre ses identifiants, négliger de répondre aux mails, ou éprouver des difficultés à comprendre des injonctions écrites ? Comment et jusqu'où privilégier l'autonomie de la personne ?

CONSTRUIRE LA CONFIANCE

La dématérialisation des démarches rend la possibilité d'avoir accès aux aides encore plus abstraite. Comment s'assurer que les documents sont bien parvenus à l'organisme ? Que la démarche est bien prise en compte ? Les permanences avec un interlocuteur en présentiel, la construction d'une relation de confiance, jouent un rôle essentiel.

DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Accompagner en intégrant la dimension numérique suppose d'être soi-même à l'aise, d'identifier les capacités de la personne et d'adopter la bonne posture d'accompagnement.

“

« Le numérique, il a d'abord fallu qu'on s'y mette. C'était en cours avant la crise sanitaire. Nous avons eu une formation par Emmaüs Connect. On a bien ri car la moitié du groupe est arrivé avec son vieux Nokia 3310 et on est tous repartis en demandant un smartphone professionnel. A l'époque, les moyens de l'association n'allaient pas prioritairement vers ce type d'équipement. Avec le confinement, les choses se sont précipitées. Il fallait qu'on se forme rapidement sur l'utilisation des outils numériques pour accompagner nos bénéficiaires à distance. Pendant le confinement, nous l'avons fait avec notre matériel personnel »



Gaétant Brisepierre
Sociologue

UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE

«La démarche d'accompagnement doit reposer sur des principes clairement établis. Il s'agit d'aider la personne accompagnée à comprendre le processus, à s'y projeter et à l'y faire adhérer. Pour qu'un accompagnement soit efficace, la forte implication de l'accompagné dans les différentes étapes est indispensable. L'accompagné doit participer, co-construire son projet (lors des moments d'interaction avec l'accompagnant mais également entre les séances) et non consommer (accepter ou refuser) les propositions qui lui seraient faites. Il en va (...) de la bonne compréhension et appropriation du projet qui favoriseront sa bonne mise en œuvre.»

PRÉCONISATIONS POUR UN NUMÉRIQUE ACTEUR DE L'AMÉLIORATION DE HABITAT



DES AIDES À L'HABITAT PÉRENNES

- L'assistance à la question de la stabilité et de la lisibilité des aides à l'habitat, déjà posée de longue date, devient plus aiguë avec la dématérialisation. Les aides temporaires sont plus accessibles aux publics plus connectés. La multiplication de ces aides engendre la mise en ligne hâtive des plateformes numériques souvent imparfaites. Cela décourage les publics les plus précaires.

ALLER VERS PLUS D'ERGONOMIE NUMÉRIQUE

- Actuellement chaque acteur ou chaque dispositifs d'aide met en place sa propre plateforme ; leurs fonctionnements diffèrent et peuvent ainsi déstabiliser les utilisateurs. Elles transfèrent la responsabilité de la saisie vers les bénéficiaires ou leurs aidants, sans toujours optimiser l'échange d'information d'une administration à une autre (évitant une nouvelle saisie).

TISSER DES LIENS ENTRE ACTEURS POUR NE LAISSER PERSONNE AU BORD DE LA ROUTE

- Capitaliser sur l'expertise opérationnelle des associations dans l'élaboration des plateformes numériques, permettre aux personnes morales ou physiques d'effectuer les démarches à la place des demandeurs de manière sécurisée et encadrée, via le statut de mandataire.

NE PAS VISER LE « TOUT NUMÉRIQUE »

- Le numérique présente l'attrait de la massification. Mais ses premiers bénéficiaires sont les personnes ayant l'accès et l'usage du numérique, confiantes dans leur capacité à effectuer les démarches par elles-mêmes. En parallèle, préserver la présence d'interlocuteurs locaux disponibles, compétents pour « aller vers » et accompagner est indispensable pour l'accès aux droits.





SOLIHA, SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

1^{er} réseau associatif national du secteur de l'amélioration de l'habitat, le Mouvement SOLIHA a pour objectif de favoriser le maintien et l'accès dans l'habitat des personnes défavorisées, fragiles et vulnérables.

Nous déployons notre expertise au niveau national (Fédération SOLIHA), régional (Unions Régionales) et local avec 145 associations présentes dans tous les territoires, en Métropole et dans les Outre-mer.

Les associations du Mouvement SOLIHA sont agréées "Service Social d'Intérêt Général" (SSIG) sur les missions de : *maîtrise d'ouvrage d'insertion, ingénierie sociale, financière et technique, intermédiation locative et gestion locative sociale.*

UNION RÉGIONALE
SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

AUVERGNE - RHÔNE-ALPES

Adresse
87 avenue Maréchal de Saxe
69003 Lyon
Téléphone
04 72 84 62 84

E-mail
auvergnerhonealpes@solihha.fr
Site web
auvergnerhonealpes.solihha.fr
SOLIHA.fr