

BOURDIN Laura
FAYE Codou
LARRIERE Elsa
OKOUNDE Florence
LE BIHAN Olivier
ALAHOUNDE Gérard



M2 IDS
Semestre 10
Session initiale

Conduite de projet - Accès au numérique

Cahier des charges projet IDS

Année universitaire 2025-2026

Université Rennes 2

UFR Sciences Humaines

Département Sociologie

Introduction

Choix du thème : le numérique et l'accès aux droits

Nous sommes tout d'abord parties d'échanges en groupe de travail. Codou nous rapporte des situations vécues à Emmaüs connect de Bordeaux. Plusieurs difficultés sont identifiées : problèmes de compétences du public, manque de matériel et méfiance à l'égard du numérique.

Questions : peut-on agir sur ces problèmes ? spécifiquement sur ce territoire ?

Choix du territoire : le quartier de Villejean

Pour des raisons pratiques, nous avons recentré notre projet sur le quartier de Villejean proche de l'université et plus accessible (particulièrement lors des semaines de cours) en faisant l'hypothèse qu'on pouvait y rencontrer des problématiques similaires (QPV donc concentration à la fois de personnes en situation précaire et de structures d'accompagnement)

Avant de prendre cette décision, nous avons questionné une collègue de formation sur la question de l'accès aux droits des personnes en situation de handicap par le numérique. Les éléments de réponse ne concernent pas directement le quartier de Villejean. Nous les réservons malgré tout afin de les utiliser si une problématique spécifique au champ du handicap apparaît lors de notre conduite de projet ou comme contenu potentiel de l'atelier lors de la journée IDS.

Les premiers éléments de diagnostic

On a rencontré lou et hélène

Les constat il y a eu un problème d'interconnaissance entre les médiateurs du numérique et les travailleurs sociaux

Dans un premier temps, notre réseau de connaissances nous a permis de questionner deux professionnels du quartier dont les missions sont en lien avec l'accompagnement vers l'accès aux droits des personnes. Nous avons ensuite rencontré d'autres professionnels de la maison de quartier et plusieurs professionnels du CCAS.

De ce diagnostic ressort plusieurs éléments. Il existe plusieurs acteurs qui interviennent à Villejean dans le champ de l'accès aux droits et du numérique ; le public en demande d'aide pour les démarches en ligne existe bien et dépasse l'échelle du quartier ; les moyens des structures ne sont pas à la hauteur des besoins ; l'accompagnement numérique est souvent assuré par des bénévoles ou des personnes précaires, peu formées au travail social ; le réseau souffre d'un manque d'inter-connaissance et de coordination.

Au regard de ces premiers éléments, deux pistes d'amélioration apparaissent. Du côté des professionnels, améliorer l'inter-connaissance des acteurs ressources pour l'accès aux droits par les outils numériques. Du côté du public, consolider et enrichir l'offre de proximité. La finalité est donc de réduire le risque de nonaccès aux droits aggravé par le "tout numérique" en s'appuyant sur la solidarité et sur les concepts de justice sociale et de reconnaissance sociale.

Nos problématiques

1. Entre un public aux besoins multiples et un réseau mal identifié, comment les travailleurs sociaux de Villejean peuvent-ils accompagner au mieux vers les droits sociaux par les outils numériques ?

2. Entre les limites de l'accompagnement des travailleurs sociaux et celles des acteurs du numérique, comment les habitants de Villejean peuvent-ils accéder à leurs droits ?

Nos hypothèses

1. Les travailleurs sociaux ont du mal à savoir qui fait quoi en matière d'accompagnement numérique, chacun se débrouille pour se faire son "catalogue", d'où un manque de coordination à initier.
2. Les habitants ne trouvent pas toujours de réponses adaptées par manque de moyens ou de compétences des structures ; les étudiants de Rennes 2 peuvent mettre leurs compétences et le matériel de l'université au service des habitants.

Scénario 1 : Rencontre interprofessionnelle autour de l'accès aux droits par le numérique

L'action prendra la forme d'une table ronde territoriale, organisée dans un lieu accessible du quartier (maison de quartier ou structure partenaire). L'objectif est d'améliorer pour l'interconnaissance et la coordination des acteurs du numérique et de l'accès aux droits à Villejean afin de renforcer l'accompagnement des habitants. Face aux constats qui émergent du diagnostic, il apparaît nécessaire de créer un espace de rencontre, d'échange et de mise en réseau entre les professionnels et acteurs associatifs du territoire. De façon spécifique, il s'agira de favoriser la connaissance mutuelle des missions, publics et limites d'intervention de chaque acteur mais aussi réfléchir collectivement à des pistes d'amélioration et de coopération sur le territoire. Les publics et acteurs impliqués seraient des travailleurs sociaux du quartier (CDAS, CCAS, structures sociales), des structures de proximité (Maison de quartier de Villejean, Espace Social Commun) et enfin des étudiants du Master IDS (rôle d'organisation, animation et observation). Plus ou moins directement les habitants du quartier de Villejean pourraient aussi être bénéficiaires à terme d'un accompagnement plus lisible et coordonné.

Ce qui nous reste à faire/à savoir pour mettre en place une action

Il reste à approfondir le diagnostic, rencontrer d'autres acteurs du territoire comme la maison de quartier ou l'espace social commun de Villejean.

Le contenu du livrable

Cela se présenterait sous forme d'une réunion ou d'une table ronde à laquelle seraient invités l'ensemble des acteurs de l'accompagnement à l'accès aux droits et/ou de l'accompagnement numérique, au plus tard début juin 2026. Cette rencontre aurait lieu dans une salle du quartier de Villejean et concernant le budget nous imaginons seulement quelques euros pour acheter de quoi boire et manger.

L'organisation

- Programmer des points en équipe et des rendez-vous partenaires
- Fixer une date pour la table ronde début juin au plus tard (framadata)
- Trouver un lieu
- Etablir un annuaire des acteurs de l'accompagnement numérique sur le quartier de Villejean

- Envoyer les invitations avec demande de confirmation (penser à rédiger un texte synthétique présentant le projet) et/ou aller déposer des flyers dans les différentes structures invitées
- Inviter les étudiant-es de M1 (susceptibles de reprendre le projet l'année prochaine)
- Prévoir de la convivialité (café, biscuits...)
- Préparer l'animation (avec un ou plusieurs partenaires ?)

Scénario 2 : La journée d'entraide numérique à l'université de Rennes 2

Le scénario d'action consiste à organiser une journée du numérique à l'Université Rennes 2, avec la participation des bénévoles de l'association ESS Cargo et/ou de l'association Si On S'alliait, impliqués dans l'animation et l'organisation de la journée.

L'objectif est d'apporter un soutien aux personnes en difficulté avec le numérique afin de les accompagner dans leurs démarches, tout en favorisant l'entraide. Cette action vise également à sensibiliser les étudiants à l'engagement associatif, à valoriser et reconnaître le rôle des acteurs locaux de la solidarité, et à poser les bases d'un partenariat durable entre l'université et les associations.

Ce qui nous reste à faire/à savoir pour mettre en place une action

1. Rencontrer l'association de l'ESS Cargo afin de leur présenter le projet de journée du numérique et de vérifier leur intérêt à y participer.
2. Solliciter l'université Rennes 2 pour obtenir un accord pour l'accueil de l'événement.
3. Travailler la coordination entre les étudiants et l'association afin de préparer la journée et de répartir les rôles.

Le contenu du livrable

L'action prendrait la forme d'une journée dédiée, organisée autour de plusieurs ateliers numériques. Le format s'inspire d'une permanence d'entraide administrative animés par les bénévoles de l'associations et les étudiants de Rennes, tout en bénéficiant des capacités d'accueil et des ressources de l'université. Ces ateliers seraient conçus comme des espaces participatifs favorisant l'échange, la découverte et l'apprentissage collectif. La journée permettrait ainsi de combiner aide concrète, sensibilisation et rencontre entre publics, étudiants et acteurs associatifs. Concernant le budget nous imaginons seulement quelques euros pour acheter de quoi boire et manger.

L'organisation

- Fixer une date pour l'action début juin au plus tard (framadata)
- Inviter les professionnels des associations partenaires
- Inviter les étudiants de Rennes 2 à participer à cet événement
- Inviter les étudiant-es de M1 (susceptibles de reprendre le projet l'année prochaine)
- Prévoir de la convivialité (café, biscuits...)
- Préparer le temps d'animation et l'organisation de l'atelier

Retour de Emilie et Pascale 14 Janvier 2026

Manque de lien avec la théorie

Journée d'entraide : intérêt si c'est en one shot, est ce que c'est un test ? mobilise beaucoup d'énergie / rencontre interpro utile car les personnes ne savent pas qui fait quoi / il y a des espaces de rencontres, chaque 2 mois rencontre médiateurs numérique

Pour la journée inter-master **12 mars : précarisation et contrôle : espace de résistance**
“Dépasser les cases” / “Les carrés dans les ronds”

Standardisation, pas de marge dans le numérique pas d'espace d'adaptation car pas d'humain ou est ce que les portes sur les plateformes sont ouvertes ou de plus en plus fermées. A quel endroit il y a moyen de s'adapter

Quelles stratégies mettre en place pour s'adapter à la standardisation, au tout numérique ?

Construire un espace de négociation pour construire un atelier à destination des M1 IDS pour qu'ils se posent la question des espaces de résistance dans leurs interventions où le numérique prend plus de place. Toujours en lien avec l'accès au droit.

Question de la **responsabilités** dans l'accompagnement, certification pour les médiateurs numériques qui protège sur le plan juridique “aide à connaître”

“On accompagne l'usage ou on accompagne la personne ?”

Constat : méconnaissance des actions de chaque structures et associations, mieux orienter les personnes.

Question : Nouvelle fonction émergente liée aux nouveaux outils numériques et les professionnels sur l'accompagnement social. Est ce qu'on peut faire de la médiation technique si on ne fait pas de médiation sociale ?

faire discuter médiation technique et sociale => pb de départ

Accompagnement des travailleurs sociaux au niveau de l'accès au droits

Côté médiateur numérique VS Côté travailleurs sociaux : manque d'interconnaissance

Intérêt pour les pros, leurs enjeux à eux, de faire une table ronde, de faire rencontrer les acteurs d'un côté de la médiation technique et de l'autre de la médiation sociale, dans le contexte d'une dématérialisation de + en + importante. Ce que les pros doivent se demander : Comment faire pour que les habitants de Villejean puissent accéder à leurs droits ?

Deux files de discussion : 12 MARS en invitant des travailleurs sociaux pour parler au M1

- Résistance : comment on fait dans un contexte de dématérialisation, espace de résistance comment on fait entrer des ronds dans des carrés
- Interconnaissance : entre expert technique et sociale comment se construit les accompagnements à l'échelle d'un territoire

Accès aux droits par le numérique : outils de contrôle ? précarité de l'accompagnement ? accès aux droits ?

Faire témoigner 2 personnes (expert technique et expert social)

Déroulé de la journée : Jeudi 12 Mars/ 9h/ début atelier à 11h

Introduction 5 min

Vidéo (à réduire) 7 min

Présentation des pros (médiateurs/travailleurs sociaux) questionnaire **20 min**

consignes + constitution du groupe **5 min**

Séparation en 2 groupe /

table médiateurs / 20 min

table travailleurs sociaux / 20 min

40 min

Restitution **10min**

Pro à contacter :

Des intervenant techniques : médiateur techniques

- Contacter les médiateurs de villejean que Florence et Gérard devait rencontrer
- Voir avec Amandine si des personnes de l'ESS cargo peuvent intervenir sur le sujet du numérique

Des intervenants sociaux : assistants sociaux

- Voir avec le collègue de Olivier qu'il avait déjà contacter

Matériel :

- vidéoprojecteur + écran + haut-parleurs
- Tables et chaises
- Paperboard + feutres de différentes couleurs

Objectif pour le 29 :

Savoir quel intervenants viennent

1 médiateurs

Autres à trouver

Finir la fiche action de la journée NON

Faire le questionnaire pour les pros NON

Raccourcir la vidéo OK.

Introduction:

Partant du thème la situation

Projection du filme

Référence Biblio

Baysang-Michelin, V. (2025). “Numérique et action sociale : entre espoirs d’inclusion et crainte de déshumanisation”. La Tribune Fonda, 265(1), 48-52. <https://doi.org/10.3917/trifo.265.0048>.

Dubasque, D. (2023). “Le travail social à l’épreuve des plateformes numériques d’accès aux droits”. Sociographe, 81(1), 57-64. <https://doi.org/10.3917/graph1.081.0057>.

Molina, Yvette et Sorin, François (2019), « Les usages numériques dans l’accompagnement social et éducatif », CRTS et Askoria. En ligne : <https://www.crts-bretagne.fr/index.php/travaux-du-crts-de-bretagne/15-usages-numeriques/31-2020-04-10-08-59-31>