



## Séminaire des responsables d'agence L'agence au cœur de la mission sociale

Port Rambaud

37 Quai Rambaud - 69002 Lyon

### CONTEXTE

Sous l'effet de la digitalisation du service, de la montée en expertise et de la maîtrise des coûts, le positionnement des agences est amené progressivement à évoluer. Ancrée dans les territoires, l'agence est de plus en plus engagée dans l'accueil et la prise en charge des populations fragiles que ce soient à travers les politiques d'accueil, d'accompagnement ou de développement social.

- Comment redéfinir son rôle ?
- Quels impacts sur les métiers et compétences ?
- Quelles conditions pour réussir dans l'évolution de son métier ?

Dans la poursuite des travaux des années précédentes, le Club vous propose de :

- Revenir sur les évolutions profondes qui touchent les classes populaires aujourd'hui et les attentes qu'elles formulent vis-à-vis de l'action publique en général,
- Examiner comment d'autres secteurs de l'action sociale voient leur réalité de travail se modifier sous l'impulsion du numérique et recomposent leur mode d'intervention,
- Partager les expériences en cours au sein du secteur professionnel,

## Mardi 1<sup>er</sup> octobre 2019

### 9H30 – 10H00 Accueil et introduction générale

**Propos introductifs par Bernard Blanc**, Directeur délégué aux Transitions & à l'Innovation – Aquitanis, administrateur du Club Innovation & Management

### 10H00 – 12H00 Les nouvelles figures de la précarité - par **Nicolas Duvoux**

L'intervention présentera un état des lieux des formes des inégalités et de la prégnance de l'insécurité sociale dans la société française contemporaine. En s'appuyant sur des travaux à la fois quantitatifs, et qualitatifs, il s'agira de montrer l'étendue et les causes de la fragilité des catégories populaires dans notre société. Loin de ne toucher que des personnes éloignées de l'emploi, de nombreuses catégories sont aujourd'hui en situation d'instabilité sociale durable. De quoi et de qui parle-t-on quand on évoque la pauvreté en France ? Une attention particulière sera donnée aux notions qui permettent d'éclairer cette réalité. On s'intéressera également aux réponses qui sont apportées par les pouvoirs publics et notamment au rôle du numérique dans l'action publique.

#### Echanges / questions avec les participants

***Nicolas Duvoux** : Professeur de sociologie à l'Université Paris 8 (CRESPA-LabTop), il est spécialiste des questions d'inégalité, de pauvreté, de précarité et de politiques publiques. Il est l'auteur de "Les inégalités sociales", Paris, PUF, "Que-sais-je ?", 2017 et de "Où va la France populaire ?", Paris, La vie des idées.fr/PUF, 2019.*

### 12H00 – 13H30 Déjeuner pris en commun

### 13H30 – 15H00 La place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux – par **Anaïs Col**

L'association Emmaüs Connect a souhaité conduire une étude en 2016 pour mieux comprendre la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux, ainsi que le regard et le diagnostic qu'ils portent aujourd'hui sur le numérique dans le parcours de leurs usagers.

Le constat est unanime : le numérique est bien entré dans les métiers de l'action sociale, même si des écarts subsistent selon les différents champs d'accompagnement investigués (budget, accès aux droits, insertion socio-professionnelle, logement, hébergement d'urgence, et accueil ponctuel). Au quotidien, internet facilite un nombre grandissant de démarches et donne accès à des services nouveaux et innovants, améliorant ainsi le quotidien des professionnels et des usagers.

Cependant, la problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements et cela se traduit par l'absence de procédure systématique de détection des problèmes numériques des usagers (équipements et connexion), l'absence de formation initiale des futurs intervenants sociaux à ces enjeux, la difficulté à établir des ponts avec les acteurs du numérique et à proposer des solutions innovantes et pérennes d'accompagnement des usagers.

- Quelles stratégies des acteurs sociaux à l'égard de la dématérialisation des services et la prise en compte des usages du numérique ?
- Quels impacts sur les pratiques professionnelles ?
- Quelles évolutions des modalités d'accompagnement des publics ?

#### Echanges / questions avec les participants

***Anaïs Col** est Responsable Développement et partenariats chez WeTechCare (Emmaüs Connect). L'association accompagne les acteurs publics dans leurs stratégies d'inclusion numérique et outille les acteurs de l'insertion avec des plateformes pédagogiques pour accompagner les publics. Tous ensemble, il s'agit de mettre le meilleur du numérique au service du pouvoir d'agir des plus fragiles.*

**15H15 – 17H00** Ateliers d'échange entre responsable d'agence :

- Quels enseignements ? Comment évoluent le rôle des agences au quotidien ?
- Quelles réflexions sur les premières présentations ?

**17H30** Activité puis dîner pris en commun

Mercredi 2 octobre 2019

**9H30 – 12H00** Quels impacts sur le rôle de l'agence et l'évolution des métiers, témoignages d'organismes sur leurs expériences

- **Colorer nos résidences, l'évolution des agences au sein d'Est Métropole Habitat Baptiste Camus**, Responsable Innovation et membre du CODIR d'EMH illustrera les impacts de ces changements sur les métiers des agences d'EMH en prenant un exemple concret, celui des « colorations ». En effet, tout projet de construction ou de réhabilitation doit prendre un parti innovant à impact social allant de la toiture partagée, à la solution technologique en passant par les jardins ou les locaux partagés. Le gardien voit alors son rôle « d'animateur de communauté » prendre de l'ampleur, le responsable de secteur coordonne les intervenants associatifs alors que le responsable d'agence voit son rôle managérial évoluer pour laisser plus de place aux initiatives de chacun.

**Echanges / questions avec les participants**

*Est Métropole Habitat, OPH de la Métropole de Lyon gérant 17000 logements, a une vision large de sa mission de bailleur, vision qui se concrétise dans son projet stratégique « nous c'est habiter ». 2 axes structurent le projet : le logement de demain, une expérience sensible et positive et réenchanter la relation client. Tous deux se retrouvent sur l'importance de créer des nouveaux services aux habitants en mobilisant leur expertise d'usage, ce qui implique de faire profondément évoluer nos métiers.*

- **Quel rôle de l'agence dans l'accompagnement aux usages numériques ? Retour d'expérience d'Emmaüs Connect**  
Les solutions digitales se multiplient dans tous les secteurs et promettent une création de valeur inédite pour leurs utilisateurs. Pour autant, 40% de la population française n'est pas autonome dans ses usages numériques aujourd'hui, et les plus précaires sont les plus pénalisés. Quels sont les enjeux de la fracture numérique dans la relation entre locataires et bailleurs sociaux, et quels impacts sur les métiers de ces derniers ?

**Echanges / questions avec les participants**

- **Les femmes victimes de violence, quel rôle de l'agence ?**  
**Anne-Laure Mercier**, chargée d'action sociale à la SA HLM Pierres et Lumières, présentera le dispositif de veille sociale d'Habitat Réuni, mis en œuvre par son organisme en régions Îles de France, Centre et Hauts de France. L'objectif de la démarche étant d'accompagner à la réinsertion les femmes victimes de tout type de violence, il s'agira de comprendre les spécificités, précautions et apprentissages nécessaires pour aborder ce public.

**Echanges / questions avec les participants**

**12H00 – 13H30** Déjeuner pris en commun

**13H30 – 16H00** Atelier d'échanges et synthèse des travaux du séminaire

**16H00** Fin du séminaire

**INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI**

Témoignages de responsables d'agence sur le séminaire 2018 :

**« Interventions enrichissantes qui démontrent la créativité du logement social »**

*« Une bonne analyse et des explications limpides »*

*« Ouvre des perspectives »*

*« Toujours aussi intéressant »*

**« Tout est mis en œuvre pour démultiplier les échanges entre les participants »**

*« Organisation et environnement de grande qualité »*

*« Permet de porter la réflexion sur des idées nouvelles »*

**« Méthodes innovantes en adéquation avec nos projets d'évolution »**

*« Séminaire permettant d'avoir des éléments pour construire un projet »*

## Modalités de participation

**Participation** (comprenant la restauration, les frais pédagogiques et la documentation) :

- **Tarif** (hors hébergement)
  - **Adhérent** : 750 euros / personne
  - **Non adhérent** : 1.250 euros / personne

### Hébergement

Possibilité d'hébergement à proximité, à prévoir en sus de la participation  
 Voir liste d'hôtels, non exhaustive

### Conditions d'inscription :

- Le Club n'assure pas la réservation de l'hébergement (cf. liste d'hôtels non exhaustive),
- Afin de préserver la qualité du travail de nos participants, nous sommes amenés à en limiter le nombre. En conséquence, les inscriptions seront enregistrées par ordre d'arrivée, la participation pouvant être limitée à deux représentants par organisme dans l'hypothèse d'un trop grand nombre d'inscrits.

## Plan d'accès

### PORT RAMBEAU

