



La Fondation de Nice est membre de l'espace collaboratif et participatif dédié aux acteurs de l'inclusion numérique du territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Depuis le lancement de l'espace, 30 organismes ont rejoint le réseau des acteurs du numérique de la Métropole ! Chacun œuvre à sa manière, à permettre à chaque citoyen d'accéder au numérique.

A cette occasion, [Caroline Poggi-Maudet](#), directrice générale de la Fondation est interviewée et raconte quels sont les nouveaux défis auxquels ses équipes doivent faire face à l'heure du « Tout Numérique ».

"De la réflexion d'une éthique numérique inclusive"

Refuser la fatalité de l'exclusion et ce par tous les moyens, telle est la raison d'être de la Fondation de Nice. Voici plus d'un siècle qu'elle œuvre au service des plus démunis au cœur des Alpes-Maritimes. [Caroline Poggi-Maudet](#), Directrice Générale, nous raconte quels sont les nouveaux défis auxquels ses équipes doivent faire face à l'heure du « Tout Numérique ».

[Bonjour ! Une première question : Qu'est-ce qui vous a amené à travailler au sein de la Fondation de Nice ?](#)

Bonjour ! Pour tout vous dire, c'est le hasard des rencontres ! (*rire*) J'ai une formation juridique de base et j'ai eu l'opportunité de rejoindre une association dans le Var où je me concentrais sur l'accès à l'emploi des jeunes qui étaient formés aux métiers du bâtiment. De fil en aiguille, j'ai commencé à m'intéresser aux questions de précarité et d'isolement. C'est donc tout naturellement que j'ai intégré la Fondation par le biais de l'insertion à l'emploi où j'ai été en charge, pendant 10 ans, du plan local sur ces mêmes questions, à la communauté d'agglomération de Nice. J'ai acquis une vision très large des différents pans de l'exclusion depuis que j'y travaille.

[Qu'est-ce que la Fondation de Nice ?](#)

Cette organisation, reconnue d'utilité publique, est là avant tout pour mettre à l'abri les populations dites « invisibles » en partant du postulat que si on leur donne les

moyens d'assouvir leurs besoins primaires, elles pourront se projeter et s'épanouir. Elles pourront alors, de ce fait, retrouver une autonomie pour reprendre le chemin de leur vie. On leur reconnaît une capacité à choisir ce qu'elles veulent et ne veulent pas, tout comme les actions qu'elles souhaitent mener. Ces publics font parfois peur car ils sont très marqués et marginalisés. Or, ils ont aussi leurs propres forces et potentiels. C'est en s'appuyant sur ces forces et en les valorisant qu'ils vont rebondir. Nous intervenons de manière locale sur le département des Alpes Maritimes, bien que notre action soit principalement centrée sur Nice où les niveaux de pauvreté sont assez élevés, à l'image d'autres grandes villes. Nous agissons également dans les vallées avec l'accueil de migrants. Pour ce faire, nous comptons sur environ 420 salariés professionnels de l'action éducative et sociale, un budget public essentiellement de 24 millions d'euros et un parc immobilier important. Ce dernier point nous caractérise car il nous permet d'avoir une certaine expertise, un peu comme une agence immobilière, mais à vocation sociale. A l'heure actuelle, cela représente un peu plus de 400 logements.

Concrètement, quels sont vos 3 domaines d'activités principales ?

Nous avons en premier lieu un secteur social, comprenant un accompagnement médico-social, qui est en quelque sorte le cœur du réacteur de la Fondation. Il concerne les grands marginaux, la halte de nuit, les migrants, les personnes qui sont consommatrices de drogues, les grands précaires, mais aussi les malades chroniques tombés dans la précarité. C'est pourquoi, nous détenons des logements importants afin de mettre à l'abri et d'accompagner tous nos publics. C'est vraiment un gros secteur qui occupe un peu plus de 100 salariés.

Ensuite, nous avons un secteur d'accès à l'emploi reposant sur un principe qui est d'affirmer que tout le monde peut travailler, du moment qu'on leur donne les opportunités d'accès à un emploi. On s'attache ici à accompagner les personnes sur un poste de travail, pour qu'elles puissent mettre en place leurs pleins potentiels et leurs capacités. On ne travaille donc pas sur la levée des freins puisque nous sommes sur une logique d'emplois directs. Plusieurs passerelles avec d'autres pôles, nous permettent d'aborder les questions de l'emploi, en passant par l'accès au logement ou encore en menant des actions sur des lieux de distributions alimentaires, des ressourceries, voire des centres de réorientations où on redéfinit les projets des personnes en situation de handicap.

Enfin, nous avons un secteur nommé « enfance, jeunesse, famille ». Il comprend tout ce qui concerne l'accompagnement, la protection et la représentation d'enfants mineurs, mais aussi des actions envers des jeunes majeurs qu'on aide pour l'autonomie et reprise d'une vie normale.

Nous avons aussi des fonctions dite « support » au siège social pour sécuriser notre fonctionnement et accompagner l'évolution des compétences de nos collaborateurs via des formations, par exemple.

Le but de la Fondation est d'accompagner les équipes pour qu'elles s'autorisent à innover car nos métiers sont difficiles.

[En parlant d'accès aux droits et besoins primaires, pouvez-vous nous parler du livre blanc, concernant la digitalisation du service public sur lequel vous avez travaillé en partenariat avec l'Université de Nice ?](#)

Absolument ! Il se trouve que la Faculté de droit travaillait sur tout ce qui traite de l'accès restreint des services publics au numérique, en passant notamment par le droit algorithmique. Il nous a donc paru évident aux uns comme aux autres que nous pourrions travailler ensemble sur ces recherches. L'idée était de savoir comment les personnes très précaires s'en sortent avec cette numérisation de la vie courante. En effet, si la dématérialisation des services est plus facile pour le commun des mortels, pour les personnes précarisées qui ont en plus des parcours de vie particulièrement complexes, c'est plutôt la croix et la bannière.

Ce livre blanc est le résultat de 8 mois de travail d'enquêtes où les doctorants se sont mis dans « la peau » du public fragile pour tester les démarches administratives. Et force est de constater que la numérisation des procédures a créé une nouvelle fracture, complexifiant le travail des travailleurs sociaux. Or, rendre l'accès aux services publics, conditionnel à la maîtrise du numérique, n'est pas conforme au droit constitutionnel. Tout le monde doit avoir droit sans conditions à un accès aux services publics. Ce, qui dans les faits n'est plus possible puisque les guichets physiques sont souvent fermés au public, et qu'il est difficile d'avoir un interlocuteur physique même par téléphone pour débattre des situations les plus ardues. C'est la double peine pour nos publics déjà bien marginalisés.

L'objet de ce travail était donc de démontrer combien les situations excluantes sont nombreuses et variées. A l'issue de cette étude, remise à la défenseure des droits en octobre 2021, des propositions ont été faites pour essayer de lutter contre cette vulnérabilité technologique, en espérant que ces réflexions portent leurs fruits.

[Quels genres de propositions avez-vous pu émettre ?](#)

Une dizaine de propositions ont été faites telles que reconnaître un droit spécifique aux travailleurs sociaux, pour que ces derniers puissent avoir un accès, d'une certaine manière aux sites des administrations comme médiateur numérique. Également, a été évoquée l'idée de construire les sites avec les personnes accompagnées, pour les rendre plus fluides ou intuitifs pour elles.

Pour garantir une véritable éthique numérique inclusive, il faut envisager des modifications de fonds dans le fonctionnement du service public. Tout cela se situe dans le registre de la préconisation, auprès du législateur, afin de faire en sorte que la loi évolue et qu'on ait un système à plusieurs vitesses, permettant d'adapter le fonctionnement aux plus fragiles. Cette posture de l'Observatoire National s'inscrit dans la volonté de défendre une vision du droit, qui soit éthique, et qui permette de favoriser l'accès à tous, aux mêmes services publics. La défenseure des droits compte d'ailleurs bien remettre l'accent sur ces recherches en prévision des présidentielles...

https://www.fondationdenice.org/pour_une_ethique_numerique_inclusive/