

Monsieur Cédric O
Secrétaire d'état en charge du numérique
Ministère de l'économie et des finances
139 rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

Paris, le 30 avril 2020

Ref : AR/AS/LM-MA

Objet : Propositions Numérique - Secteur social et médico-social suite Covid-19

Monsieur le Ministre,

Dans le contexte particulier que nous traversons, les gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico sociaux, se sont pleinement mobilisés pour assurer la continuité des accompagnements des personnes fragiles dont ils ont la responsabilité. Ils déploient des solutions, souvent innovantes, permettant de poursuivre leurs activités : le numérique y joue un rôle majeur. Parallèlement, cette crise met en exergue les défis de l'inclusion numérique auxquels il nous faut répondre pour faire face à cette situation inédite sur le plan sanitaire, sociale et économique.

Notre organisation Nexem, représente les gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux. A ce titre, nous représentons plus de 10 000 établissements et services intervenant dans le secteur de la protection de l'enfance, de l'insertion et de l'hébergement d'urgence, de la protection des majeurs mais également de l'accompagnement des personnes handicapées et de personnes âgées. Ces établissements emploient pas moins de 320 000 salariés.

Aussi nous souhaiterions pouvoir échanger avec vous et vous faire part de l'intérêt que nos adhérents portent aux mesures mises en place par votre ministère, parmi lesquelles :

- **L'application de contact-tracing** : la mise en œuvre d'une solution de ce type, par-delà les débats légitimes qu'elle suscite et que nous suivons avec attention, nous semble un support possible pour le secteur social et médico-social afin d'accompagner la sortie progressive du confinement et constitue une alternative à un confinement contraignant et ségrégatif. Cependant des conditions doivent être posées à sa mise en œuvre : l'équipement des personnes vulnérables ; leur capacité à les utiliser ; la capacité des professionnels à accompagner les usages ; la gestion de la dynamique des relations usagers/professionnels, usagers entre eux, professionnels entre eux, salariés/employeurs dans le cadre des espaces institutionnels des établissements et services ; le respect des droits et libertés des personnes lesquels sont, il convient de le rappeler, d'ordre constitutionnel.

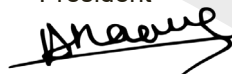
- **La réduction des fractures numériques** : celles-ci sont constatées parmi les personnes accueillies ou accompagnées comme parmi les professionnels et les gestionnaires. Il s'agirait donc d'agir sur plusieurs leviers : veiller à la généralisation des équipements (y compris en faisant appel au mécénat) ; favoriser l'accessibilité technique (zone blanche, bande passante...) ; mettre en place un dispositif pérenne de médiateurs numériques dédiés au secteur social et médico-social, susceptibles d'intervenir auprès des usagers comme auprès des professionnels (par essaimage auprès de ces derniers) ; agir avec la CNIL pour préciser le « pack travailleurs sociaux » qu'elle a publié le 23 janvier 2019.
- **La sécurisation des systèmes d'information** : le confinement a engendré une intensification du recours au télétravail ; nous faisons le constat que cette situation inédite n'a pas été suffisamment anticipée et a ainsi augmenté considérablement les risques de sécurité pour nos organisations, qui, pour rappel, traitent majoritairement de données sensibles (données de santé notamment). Il importe de travailler à un véritable plan de continuité de l'activité numérique et à un plan de reprise de l'activité numérique pour chacune de nos associations. Il pourrait en outre être envisagé le référencement par les services de l'Etat de solutions techniques et applicatives accessibles, sécurisées et conformes à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

A moins de 15 jours du déconfinement annoncé, nous souhaiterions partager avec vous, nos constats d'une accélération de l'usage du numérique au sein de notre secteur social et médico-social, et envisager les mesures et solutions en matière d'inclusion numérique et de structuration des systèmes d'information pour permettre à nos organisations d'assurer la mission qui est la leur : accompagner au mieux les personnes fragiles.

Bien entendu, les équipes de Nexem et moi-même restons à votre entière disposition pour répondre à toutes les questions que vous jugerez utiles.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre haute considération.

Alain RAOUL
Président



Copie Adrien TAQUET et Christelle DUBOS