

CONCOURS INTERNE ET TROISIÈME CONCOURS D'ATTACHÉ TERRITORIAL

SESSION 2018

ÉPREUVE DE RAPPORT AVEC SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

CONCOURS INTERNE : Rédaction, à l'aide des éléments d'un dossier soulevant un problème sanitaire et social rencontré par une collectivité territoriale, d'un rapport faisant appel à l'esprit d'analyse et de synthèse du candidat, à son aptitude à situer le sujet traité dans son contexte général et à ses capacités rédactionnelles, afin de dégager des solutions opérationnelles appropriées.

TROISIÈME CONCOURS : Rédaction, à partir des éléments d'un dossier soulevant un problème sanitaire et social rencontré par une collectivité territoriale, d'un rapport faisant appel à l'esprit d'analyse et de synthèse du candidat, à son aptitude à situer le sujet traité dans son contexte général et à ses capacités rédactionnelles, afin de dégager des solutions opérationnelles appropriées.

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

SPÉCIALITÉ : GESTION DU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 36 pages.

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

Vous êtes attaché territorial au sein du CCAS d'Alpha (100 000 habitants), chef du service Cohésion Sociale. À ce titre, vous gérez les nouvelles relations aux usagers dans un contexte de dématérialisation des services publics.

Votre service constate une forte hausse de la fréquentation de son accueil, et notamment de l'activité des 3 médiateurs écrivains publics du CCAS, qui a doublé en 4 ans, passant de 4 000 à 16 000 sollicitations. La hausse des demandes est en relation directe avec la dématérialisation de nombreux dispositifs sociaux (pôle emploi, Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisses de Retraite, Impôts,...).

Le CCAS constate les difficultés d'une partie non négligeable de la population à effectuer ses démarches en toute autonomie. En outre, les travailleurs sociaux, eux-mêmes confrontés à l'e-administration, expriment leur difficulté à mener à bien leurs missions d'accompagnement social.

Dans ce contexte, le Président du CCAS vous demande de rédiger, à son attention, un rapport sur l'accompagnement au numérique, permettant de dégager des solutions opérationnelles appropriées afin de favoriser l'autonomie des habitants dans leurs démarches.

Vous rédigerez ce rapport à l'aide des éléments du dossier et en mobilisant vos connaissances.

Liste des documents :

- Document 1 :** « E-administration : la double peine des personnes en difficulté » - Elodie Alberola et al. - *Credoc.fr* - Avril 2017- 4 pages
- Document 2 :** « Numérique et administration : quels enjeux ? » - *Rapport IRA de Nantes* - Juin 2016 - 8 pages
- Document 3 :** « Dématérialisation des services publics : relever le défi » (extrait) - *Les cahiers connexions solidaires* n°3 - 1^{er} trimestre 2016 - 9 pages
- Document 4 :** « Baromètre 2016 de l'e-administration : les Français de plus en plus séduits » - Bruno Texier - *archimag.com* - 23 novembre 2016 - 1 page
- Document 5 :** « Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ? » - *Maisondesservicesaupublic.fr* – mis à jour le 3 juin 2016 - 1 page
- Document 6 :** « À Amiens, la révolution numérique transforme l'action sociale » - Nathalie Picard - *La Gazette Santé-Social* - Novembre 2017 - 1 page
- Document 7 :** « Écrire pour et sur le travail social - Numérique et travail social en 4 questions... » - Didier Dubasque - *dubasque.org* - 9 juin 2017 - 3 pages
- Document 8 :** « Numérique. Vers une action sociale 2.0 ? » - Nathalie Levray - *La Gazette santé-social* - Juin-juillet 2016 - 7 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Consommation et modes de vie

N° 288 • ISSN 0295-9976 • avril 2017

ÉLODIE ALBEROLA, PATRICIA CROUTTE, SANDRA HOIBIAN

E-administration: la double peine des personnes en difficulté

Le mouvement de digitalisation à l'œuvre dans nos sociétés est de plus en plus soutenu, accompagné et souhaité par les politiques publiques. Les pouvoirs publics voient dans le numérique un levier de croissance économique et d'emploi, un moyen de rationaliser et d'alléger les finances publiques et une voie d'amélioration du bien-être des citoyens. La stratégie de « Marché unique numérique » figure ainsi parmi les dix axes prioritaires de l'Union européenne. L'objectif est notamment d'assurer un accès homogène des individus et des entreprises aux services et offres en ligne. *A priori*, cette stratégie recèle de nombreuses potentialités d'amélioration des conditions de vie, tant sur le plan de la consommation (gains de pouvoir d'achat, accès à une offre plus diversifiée) que sur le plan des services publics (efficacité, fluidité des démarches, économies, etc.).

Une récente recherche du CRÉDOC sur l'exemple français montre cependant que, dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via internet. Un accompagnement personnalisé et incarné semble indispensable pour éviter que les difficultés de ces personnes ne s'accroissent par le développement de la digitalisation des démarches et des contacts avec les administrations publiques.

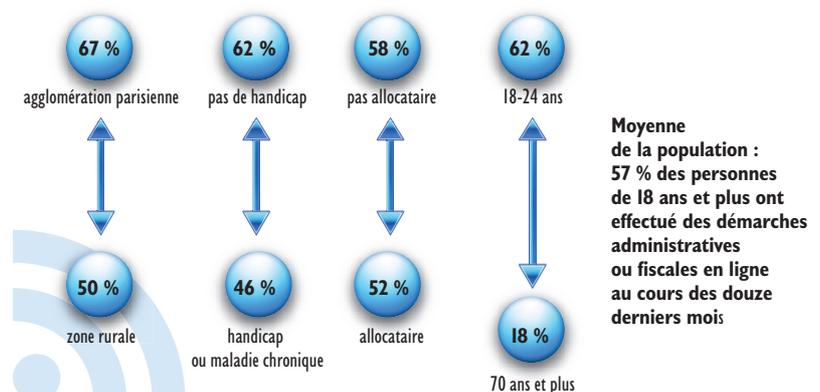
> Internet, un univers éloigné pour les plus fragiles

À première vue, la France est bien placée s'agissant de l'e-administration. En moyenne, en 2016, 48 % des Européens contactent les services publics grâce à internet. Avec 66 % de contacts, la France arrive au 8^e rang, certes loin derrière les pays nordiques (88 % au Danemark) mais devant l'Allemagne (55 %), la Belgique (55 %) ou le Royaume-Uni (53 %), (cf. carte en page 4).

Malgré tout, quelques catégories restent moins bien équipées, que ce soit en internet à domicile ou en équipements nomades, tablette et smartphone (voir encadré sur la réduction de la fracture numérique). De plus, même quand elles sont équipées, leur usage du numérique est moins développé. C'est le cas par exemple des personnes résidant en zone rurale, qui sont moins nombreuses à recourir aux démarches administratives et fiscales en ligne (50 % vs 67 % à Paris et dans son agglomération) ou des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique (46 %). L'impact de l'âge est très important: les plus âgés restent très éloignés de ce type de pratiques numériques: après 70 ans, moins d'une personne sur

DES ÉCARTS IMPORTANTS DANS L'USAGE DU NUMÉRIQUE

Pourcentages de personnes de 18 ans et plus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales en ligne au cours des 12 derniers mois



Source : CRÉDOC, données du Baromètre du numérique et de l'enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

cing a contacté les administrations via internet.

> Le paradoxe des objectifs de l'e-administration

Les dispositifs de protection sociale participent au mouvement de numérisation alors même qu'ils sont conçus pour certaines catégories de population « fragilisées » et souvent éloignées de l'univers informatique. Même si l'évolution est positive, seulement 20 % des demandes ou renouvellements de logement social se faisaient en 2015 par internet (+ 12 points par rapport à 2014). C'est le cas de 45 % des demandes d'aide au logement (+ 12 points), de 59 % des inscriptions à Pôle emploi (+ 17 points) et de 63 % des demandes trimestrielles de RSA (+ 5 points en un an).

Un des risques induits par la gestion de la protection sociale par les technologies est de passer outre la multiplicité des demandes ou des besoins. La dématérialisation entraîne en effet une forme de rationalisation des offres qui se heurte à la complexité des parcours « hors des cases » des catégories cibles, et à la difficulté des personnes concernées à s'approprier les techniques nécessaires pour être en phase avec l'e-administration. La difficulté à chercher et traiter l'information en ligne pour faire valoir ses droits serait une des raisons du non-recours à certaines prestations sociales. Se repérer sans accompagnement sur les sites internet, gérer ses multiples mots de passe et identifiants, peut devenir un parcours semé d'obstacles insurmontables. Certains, et notamment les plus âgés, développent une forme de complexe, voire de blocage: en 2013, 87 % des personnes de 70 ans et plus déclaraient se sentir incompétentes pour se servir d'un ordinateur. Ce taux est moindre mais tout de même non négligeable chez les habitants des zones rurales (55 %) ou chez les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique (62 %).

Les effets de la précarité, du chômage et de l'isolement au sens large sont amplifiés par le manque d'expérience

et de culture numérique. La récente et totale numérisation des démarches de demande de la prime d'activité en est un exemple. La simulation et la demande de prestation ne sont possibles que par internet. La tenue d'un compte personnel dématérialisé est un prérequis difficile à gérer (mémoire des codes, archivages des données...) pour des personnes relativement « désorientées » ou en situation d'urgence sociale.

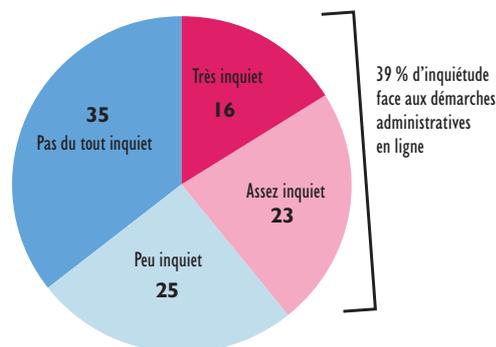
> Un blocage pour près d'un Français sur trois

Face au développement des démarches administratives sur internet, les Français sont, globalement, plutôt confiants. 57 % ont déjà obtenu des informations administratives sur internet, 58 % ont déjà téléchargé ou rempli des formulaires administratifs en ligne et 46 % ont déjà déclaré leurs revenus sur internet. Plus de deux personnes sur trois (68 %) ont déjà effectué, seules, l'une de ces trois démarches. Et 36 % ont même mené à bien, toujours sans aide, les trois opérations.

À l'inverse, 13 % se sentent incapables d'en mener ne serait-ce qu'une seule. Enfin, 19 % sont dans une situation intermédiaire: elles l'ont déjà fait au moins une fois avec de l'aide ou s'en sentent capables, mais à condition d'être accompagnées.

PRÈS D'UN FRANÇAIS SUR QUATRE INQUIET PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'E-ADMINISTRATION

Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ? (en %)



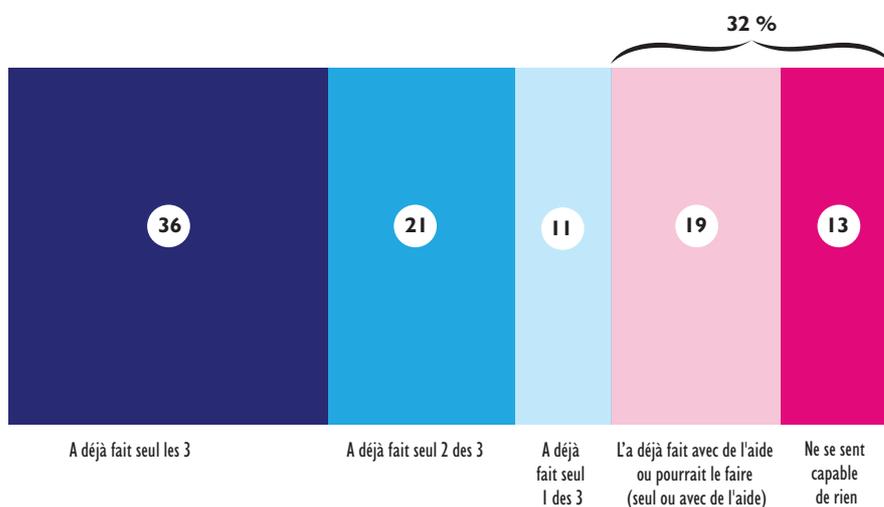
Source: CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

> L'e-administration génère beaucoup d'inquiétude

Comment les Français réagissent-ils à la perspective de devoir accomplir l'essentiel des démarches internet en ligne? Quatre personnes sur dix se disent « très » ou « assez » inquiètes face à cette éventualité. Les plus âgées (72 % des 70 ans et plus) et les moins diplômées (68 % des non-diplômées) témoignent d'un niveau d'inquiétude plus fort encore. Les inquiétudes sont d'autant plus fortes que la personne est depuis peu de temps équipée d'un accès à internet à domicile, et plus

PRÈS D'UN FRANÇAIS SUR TROIS NE PEUT FAIRE SEUL UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE EN LIGNE

Avez-vous déjà, vous personnellement, obtenu des informations administratives en ligne/téléchargé ou rempli des formulaires en ligne/déclaré vos revenus en ligne ? (en %)



Source: CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

encore quand elle ne l'est pas (jusqu'à 72 % d'inquiétude). Pour autant, même parmi les plus jeunes de nos concitoyens et les plus diplômés, un peu plus d'une personne sur cinq fait état d'une certaine inquiétude vis-à-vis de la généralisation des démarches en ligne.

> Une forte attente d'accompagnement humain

Certaines catégories de personnes, particulièrement distantes des usages numériques, requièrent un accompagnement spécifique sous peine d'une accentuation de leurs difficultés sociales. Parmi différentes pistes d'amélioration du service que la Caisse d'allocations familiales proposait à ses allocataires en 2014, le besoin de médiation humaine arrive loin devant la possibilité d'effectuer toutes ses démarches par internet. Cette attente d'un accompagnement humain est plus marquée chez les personnes souffrant d'un handicap, les septuagénaires, ou les habitants de zone rurale.

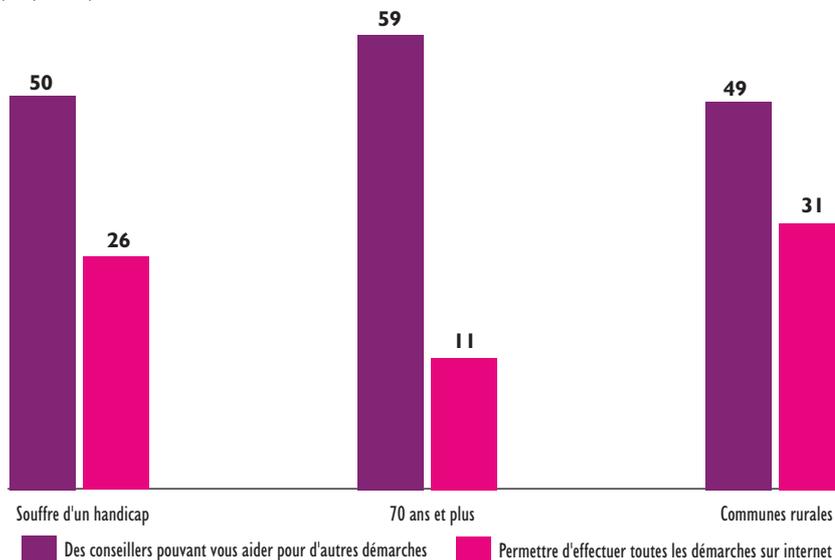
Les Français suggèrent aux pouvoirs publics deux principaux objectifs à fixer en matière d'administration en ligne : l'aide et l'accompagnement dans des lieux de proximité à destination des personnes qui souhaitent apprendre à

LA PRÉFÉRENCE POUR UN ACCOMPAGNEMENT INCARNÉ CHEZ LES PUBLICS FRAGILISÉS

Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?

(total des deux réponses parmi les suivantes) :

- un suivi plus personnalisé, des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches ?,
- une information régulière sur votre situation ?,
- permettre d'effectuer toutes les démarches sur internet ?,
- proposer plus de simulation de vos droits ?



Guide de lecture : 50 % des personnes souffrant d'un handicap souhaitent que des conseillers de la CAF les aident pour d'autres démarches. 26 % le souhaitent pour effectuer toutes les démarches sur internet.

Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations pour la CNAF, début 2014.

réaliser de telles démarches (28 %), une plus grande simplicité d'utilisation des sites web (27 %).

Il est également demandé que les pouvoirs publics fassent mieux connaître les services et démarches qu'il est

possible d'accomplir en ligne (16 %) et qu'ils offrent, en ligne, des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet existants (15 %). Une meilleure sécurisation des sites n'est réclamée que par 9 % des répondants. ● ● ●

POUR UNE SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES EN LIGNE

De plus en plus de démarches administratives se font sur internet. À ce sujet, quel devrait être, selon vous, l'objectif principal que doivent se fixer les pouvoirs publics en matière d'administration en ligne ? (en %)

	2016
Proposer une aide et un accompagnement dans des lieux de proximité aux personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches sur internet	28
Proposer des sites plus simples à utiliser	27
Faire connaître davantage les services et démarches administratifs qui peuvent être réalisés en ligne	16
Proposer des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet pour guider les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne	15
Proposer des sites mieux sécurisés	9
Autres	4
Ne sait pas	2
Total	100

Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

Les personnes les plus âgées prônent plus souvent la mise en place d'aide et d'accompagnement dans des lieux de proximité (34 %).

32 % des ouvriers et des étudiants réclament une simplification des sites.

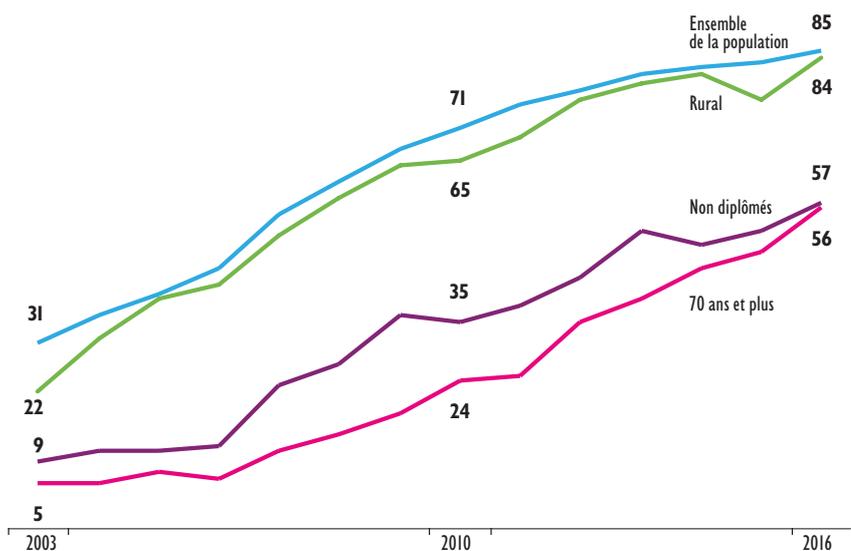
L'ENQUÊTE DU CRÉDOC SUR LES CONDITIONS DE VIE ET LES ASPIRATIONS

Cette analyse s'appuie notamment sur des résultats issus de l'enquête permanente du CRÉDOC sur les « Conditions de vie et aspirations » de la population, laquelle est réalisée deux fois par an (hiver et printemps) depuis 1978, auprès d'un échantillon représentatif de la population, sélectionné selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, catégorie sociale) sont calculés d'après les résultats du dernier recensement de la population. Un redressement final est effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale.

Tous les résultats présentés dans ce document s'appuient sur des données recueillies en face à face auprès de 2 000 personnes représentatives du territoire français métropolitain.

LA RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

PROPORTION D'INDIVIDUS ÉQUIPÉS D'UN ACCÈS INTERNET À DOMICILE



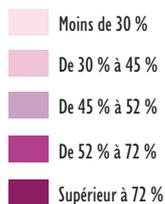
Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin de chaque année.

Globalement la fracture numérique a tendance à se réduire sur le territoire français. En dix ans, les inégalités d'équipement en ordinateur, internet et téléphone mobile ont été divisées par deux. Selon l'enquête Conditions de vie et aspirations du CRÉDOC, 15 % des Français n'ont pas internet à domicile à l'été 2016. Mais la proportion atteint presque un septuagénaire sur deux (43 %), 25 % des bas revenus et 21 % des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique. À l'hiver 2014, 36 % des allocataires de minima sociaux n'avaient pas accès à internet à leur domicile.

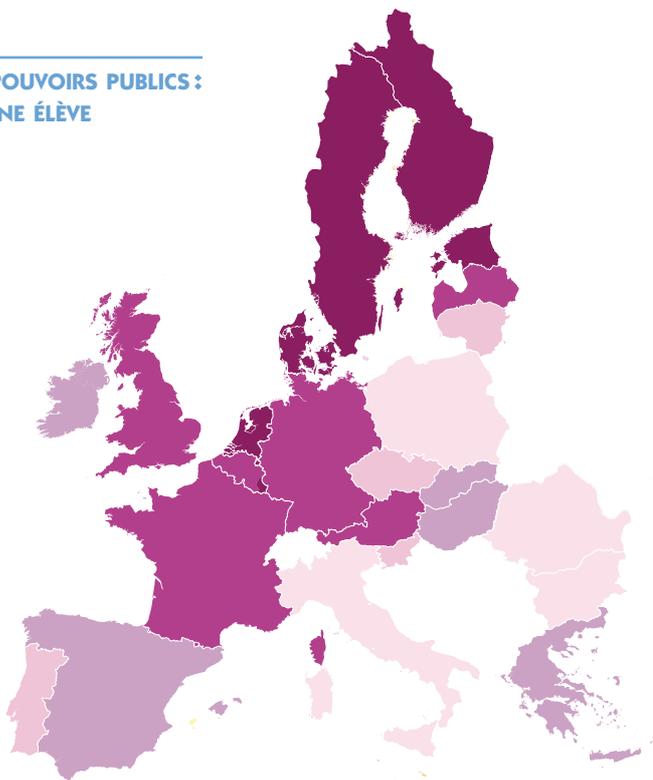
À mesure que certains équipements se démocratisent (ordinateur, internet, haut débit, etc.), d'autres font leur apparition et recréent sans cesse de nouvelles frontières : la population est ainsi divisée selon qu'elle dispose (65 %) ou pas d'un smartphone. Et moins d'une personne sur deux dispose d'une tablette (40 %). Ces équipements nomades, portes d'entrée vers de nouveaux services et offres, sont encore très inégalement répartis dans la population : seuls 20 % des septuagénaires se sont offert un smartphone quand le taux culmine à 95 % chez les 18-24 ans.

CONTACTS DIGITAUX AVEC LES POUVOIRS PUBLICS : LA FRANCE FAIT FIGURE DE BONNE ÉLÈVE

Pourcentages d'individus ayant des contacts avec les pouvoirs publics en ligne en Europe



Source : Eurostat 2016.



- Directeur de la publication : Christian Tardivon ● Rédacteur en chef : Yvon Rendu
- Relations publiques et presse : Isabelle Delakian 01 40 77 85 10. E-mail : isabelle.delakian@credoc.fr
- CRÉDOC, 142, rue du Chevaleret, 75013 Paris ● Commission paritaire n° 2193 ● AD/PC/DC ● www.credoc.fr ● Design graphique : mr@kit-de-com.fr - www.kit-de-com.fr

Numérique et administration : quels enjeux ?

Un séminaire organisé par les attachés stagiaires de l'IRA de Nantes (27-28 juin 2016)



Entretien avec Mr J. VAN LANDUYT

I – La nécessité pour l'administration de lutter contre la fracture numérique

Selon le Premier ministre Manuel Valls « *notre monde, c'est aussi l'ère du numérique qui relie les hommes et qui accélère l'échange des savoirs, des marchandises, des services. Et c'est pourquoi la fracture numérique est bien plus qu'une fracture technique, c'est une fracture économique, sociale et culturelle* ». [1]

A/ La fracture numérique : quelle définition, quels enjeux ?

La fracture numérique désigne la disparité d'accès aux technologies informatiques et notamment Internet. Il s'agit d'une inégalité sociale et générationnelle, entre ceux qui s'adaptent, et ceux qui restent à l'écart de la société numérique. D'après le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), « *les personnes qui n'utilisent pas internet appartiennent aujourd'hui à des catégories de la population bien spécifiques : 78 % d'entre elles ont plus de 60 ans, 90 % d'entre elles n'ont pas le Bac et 44 % disposent de revenus inférieurs à 1500€ par mois dans leur foyer* ». [2] Les inégalités numériques se sont réduites, mais les personnes qui n'ont pas accès à internet apparaissent de plus en plus marginalisées par rapport à une tendance sociétale majeure.

1) Une fracture numérique multidimensionnelle

Si l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet progresse en France, un tiers de la population n'est toujours pas équipée. Au-delà des questions de couverture du territoire par les réseaux, trois fractures numériques apparaissent non seulement dans la possession des outils mais également dans leur usage.

La première de ces fractures numériques s'incarne dans la fracture générationnelle. En effet, l'âge apparaît comme le facteur de discrimination le plus important : en 2009, 94 % des 12-17 ans et 89 % des 18-24 ans disposaient d'un micro-ordinateur, contre 21 % des 70 ans. A ces statistiques, il faut ajouter une utilisation moindre de cette technologie pour les tranches d'âge les plus âgées et notamment pour les plus de 60 ans. En effet, cette tranche d'âge semble dépassée voire indifférente devant les Technologies de l'information et de la communication (TIC) car celles-ci leur apparaissent difficile à maîtriser du fait notamment, de leur évolution constante.

La seconde cause de la fracture numérique en France est l'inégalité géographique d'accès aux réseaux. En effet, un grand nombre de zones rurales et de haute montagne ne sont pas desservies par le réseau et sont désignées comme étant des « zones blanches » : Par exemple, en zones rurales, seuls 18 % des foyers sont connectés. Pour résoudre ces inégalités d'accès à internet et à la téléphonie mobile, le premier ministre s'est engagé à supprimer d'ici la fin de 2016 « les zones blanches », privées d'accès à ces réseaux 2G et 3G, quitte à contraindre les opérateurs par la loi.

Enfin, la fracture numérique est également une fracture sociale et culturelle. Ainsi, les personnes à revenus élevés, les cadres supérieurs, et les habitants d'agglomération, sont plus équipés et plus susceptibles d'utiliser plusieurs modes de connexion simultanées. « En 2013, 55% de la population pratiquait le commerce en ligne, mais le chiffre monte à 79% pour les 25-39 ans et 82% pour les diplômés du supérieur ». [3]

Pour Marc Bertrand et David Belliard dans Alternatives économiques, «l'économie numérique a un effet multiplicateur des inégalités, car ce sont les plus éduqués et les plus informés qui en tirent le mieux profit ».

Aux causes d'exclusion bien connues tel que le chômage, le faible niveau d'instruction, l'isolement, les mauvaises conditions de vie... vient s'ajouter la difficulté d'accéder au numérique. Si les raisons techniques ne sont plus en cause, ce constat s'explique par de grandes difficultés financières ou par une incapacité d'appréhender et maîtriser les usages du numérique, pour des raisons culturelles ou d'éducation.

2) Vers une évolution des fractures numériques

En France, on assiste actuellement à une résorption progressive des fractures générationnelle et géographique. Ainsi, s'il était essentiellement urbain dans les années 1990, l'équipement numérique tend aujourd'hui à se diffuser de manière homogène sur tout le territoire.

Répartition de l'équipement numérique dans les foyers en fonction de leur lieu d'habitation en 2013

	Foyers disposant d'un ordinateur	Foyer disposant d'une connexion internet
En zone urbaine	69,4%	65,4%
En zone rurale	65,4%	58,7%

Source : rapport « les territoires numériques de demain », France Stratégie, 2013

En revanche, des différences subsistent en termes de la qualité de l'accès au réseau. Ainsi les territoires ruraux sont-ils encore majoritairement exclus de la couverture internet mobile 4G.

Population ayant accès au réseau internet mobile 4G en fonction de leur opérateur mobile et de leur lieu d'habitation

	Orange	Bouygues	SFR	Free
En zone urbaine	99%	100%	93%	82%
En zone rurale	39%	34%	22%	20%

Source : Observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles, décembre 2015

La fracture générationnelle se réduit notamment du fait du vieillissement des « digital natives ». Néanmoins, il est nécessaire d'interroger le sens de cette étiquette. En effet, cette génération n'échappe pas à la fracture numérique, et il faut différencier les personnes nées avec le numérique de celles qui ont un réel savoir-faire en matière de TIC.

Parallèlement à la diminution des fractures géographiques et générationnelles, on assiste à une aggravation des fractures sociales et culturelles. Ainsi, les variables sociales et culturelles sont fortement corrélées à l'usage ou non du numérique.

S'il existe un arbitrage des foyers les plus pauvres en faveur des nouvelles technologies –en particulier pour les smartphones–, on observe que l'équipement en numérique augmente avec le salaire et la catégorie professionnelle. De la même manière, le niveau de diplôme du foyer détermine son niveau d'équipement. Comme le souligne le Centre d'analyse stratégique dans un rapport[4], ces fractures se cumulent et perdurent dans le temps si elles ne sont pas prises en charge. Les 16/25ans qui n'ont pas internet à leur domicile (16% en 2011) subiront donc ce « fossé numérique » tout au long de leur vie s'il n'est pas pris en charge rapidement. Il revient dès lors à l'administration numérique de porter son attention sur ces fractures, moins visibles, afin de les résorber.

B/ Au-delà de la diffusion numérique, la nécessité de lutter contre la fracture sociale et culturelle par l'usage

Lutter contre la fracture sociale et culturelle implique d'investir deux volets. Il convient tout d'abord de permettre à la plus large fraction de la population d'avoir accès au numérique. À titre complémentaire, il s'agit également d'accompagner les personnes dans leur utilisation, en prêtant une vigilance particulière à celles qui sont le moins à l'aise avec l'environnement numérique.

1) Garantir l'accès au numérique pour lutter contre la fracture sociale et culturelle

S'intéresser à l'accès au numérique suppose d'interroger l'accès au matériel numérique, « le hardware », mais également l'accès à l'abonnement à Internet qui permet son usage, le « software ».

- ***Renforcer l'accessibilité au matériel informatique***

Faciliter l'accès au matériel informatique apparaît comme une priorité. En effet, en 2013, près d'un quart de la population ne possède pas d'ordinateur. Le prix du matériel est le premier frein. En témoignent les différences de taux d'équipement entre les catégories socioprofessionnelles : en 2015, 97,8 % des cadres et professions libérales disposent d'un micro-ordinateur à leur domicile, contre 86 % des ouvriers. [5]

Afin de réduire ces inégalités, des mesures gouvernementales et des projets associatifs sont déployés. À titre d'exemple, Ordi 2.0, qui est un programme du plan France numérique 2012-2020, permet à chaque personne de disposer d'un équipement. En régions, la chaîne comporte des donateurs (collecte du matériel informatique usagé), des facilitateurs (gestion), des reconditionneurs (chargés de donner une deuxième vie au matériel informatique), des recycleurs (en charge de la fin de vie du matériel usagé) et des bénéficiaires. De nombreuses associations ont également investi la question de l'égalité d'accès au matériel informatique. Parmi celles-ci, Emmaüs Connect propose le programme Connexion terrain afin d'acquérir des outils numériques tels que des téléphones et des ordinateurs à moindre coût.

- *Renforcer l'accessibilité des abonnements internet*

En théorie, la concurrence entre les opérateurs devrait permettre de générer une baisse des tarifs d'abonnement et de diversifier les offres. Or, suite à la vague d'opérations de concentration des années 2005, 4 opérateurs se partagent 97 % du marché français du haut et du très haut débit[6].

Les tarifs sociaux permettent de corriger à la marge ce phénomène en proposant des prix d'abonnement réduits aux personnes les plus fragiles. Ainsi, Orange, seul fournisseur d'accès labellisé « tarif social », propose aux bénéficiaires du RSA une offre internet haut débit et appels illimités pour 20 € mensuels. Toutefois, ce tarif social présente des lacunes : faible visibilité, offres *low cost* plus intéressantes et un tarif qui reste toujours trop élevé pour de nombreux consommateurs.

Fort de ces constats, il semble utile d'étendre à l'accès à Internet Haut débit le principe de service universel mis en place par la directive européenne de 2002, modifiée en 2009, et qui existe notamment dans les communications téléphoniques[7]. En contrepartie de divers engagements, l'opérateur peut obtenir une compensation telle que la réduction de sa contribution au fonds de service universel.

2) Vers une politique d'accompagnement à l'usage du numérique pour lutter efficacement contre les fractures sociales et culturelles

La politique d'accompagnement vise prioritairement deux publics cibles : les personnes en difficulté d'insertion et les scolaires.

- *L'accompagnement des personnes en difficulté d'insertion*

Concernant les personnes en difficultés d'insertion, il convient de rappeler que dans les 17% des français qui se considèrent déconnectés, 6 millions sont en situation de précarité. [8]

Afin de lutter contre cet état de fait, plusieurs initiatives se sont développées au niveau national, régional et local. Il est ainsi possible de mentionner à nouveau l'association Emmaüs Connect et son programme Connexions solidaires qui permet d'acquérir des compétences de base en téléphonie, Internet mobile, bureautique et Internet ainsi qu'une connaissance des services numériques clés. Par ailleurs, des missions de service civique numérique sont proposées et destinées à faciliter l'utilisation d'Internet par les seniors, les demandeurs d'emploi, les jeunes ou les scolaires. Ainsi, Pôle Emploi recrute des facilitateurs d'inclusion numérique pour accompagner ceux qui le désirent vers une meilleure compréhension du marché du travail en ligne et pour les aider à s'intégrer sur le marché du travail. Certains de ces facilitateurs sont dédiés aux demandeurs d'emploi en

situation de handicap. Enfin, de nombreuses maisons de quartier emploient des médiateurs numériques.

- *L'accompagnement des scolaires*

L'accompagnement à l'usage du numérique doit débiter dès l'enfance. Témoigne de cette nécessité l'enquête Program for International Student Assessment (PISA) réalisée en 2006 et menée par l'OCDE qui a mis en évidence la corrélation entre la maîtrise de l'outil informatique et la réussite scolaire des élèves de 15 ans^[4]. La France affiche en la matière un léger retard puisqu'en 2009 elle se situait à la 21^{ème} place européenne pour l'usage des nouvelles technologies à l'école^[10].

Éduquer les élèves au numérique permet de réduire la fracture cognitive. Ainsi en 2011, un Plan de développement des usages du numérique à l'école a été mis en place pour permettre l'apprentissage du numérique et de ses dangers. En outre, des outils numériques sont inclus dans le processus d'apprentissage. Cela s'illustre notamment par le développement de nouvelles ressources pédagogiques numériques et l'inclusion de nouveaux supports tel que le prévoit le Plan numérique 2016 (cf. encadré). Ces actions visent à rendre les apprentissages plus efficaces et proposent aux élèves un suivi individualisé. Il conviendrait désormais de veiller à inclure les élèves dans le processus de construction des cours, à l'image des pays d'Europe du Nord ou de la Corée du sud. Cependant ceci nécessite une formation des enseignants au et par le numérique.

ZOOM PLAN NUMERIQUE 2016

Ce plan, qui sera effectif à la rentrée 2016, prévoit le développement de méthodes d'apprentissage innovantes en lien avec les outils numériques afin de former des citoyens responsables et autonomes et de préparer les élèves aux emplois digitaux de demain.

Depuis la rentrée 2015, environ 600 collèges et écoles pilotes expérimentent de nouvelles formes d'enseignement et d'apprentissage selon 4 axes : 1) la formation des enseignants, 2) l'adaptation des ressources aux usages du numérique, 3) la mise à disposition de tablettes, 4) la diffusion de nouveaux usages numériques.

Bien que l'Union européenne soit globalement bien lotie, il est intéressant de constater qu'il persiste une disparité entre les pays dans l'accès et l'utilisation du numérique. Ainsi, 56 % seulement des ménages bulgares ont un accès internet contre 90 % des Finlandais et des Suédois. Mais l'accès au haut débit augmente progressivement, passant d'une moyenne européenne de 66 % en 2009 à 81 % en 2014 (source : Eurostat).

Références

[1] Discours de politique générale du Premier ministre du mercredi 9 avril 2014 dans La Correspondance de la Presse Problèmes d'actualité

[2] Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations des Français », La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, par Régis BIGOT, Patricia CROUTTE et Emilie DAUDEY, CREDOC, de 2013

[3] « Quelles fractures numériques ? » Dominique Cardon, dans l'émission l'Esprit Public sur France Culture, par Philippe Meyer, le 25 mai 2014

[4] Le fossé numérique en France, rapport de mai 2011

[5] Enquêtes sur les TIC auprès des ménages 2007 à 2015 réalisées par l'INSEE

[6] Données Journal du Net de juillet 2015, compilées à partir des données publiées par Bouygues, Free, Orange, SFR et l'ARCEP

[7] Article L35-1 du code des postes et des communications électroniques

[8] Rapport d'activités d'Emmaus Connect, Connexions Solidaires, 2014.

[9] *Le fossé numérique en France* – CAS – 2011

[10] Lettre de mission du Premier Ministre au député Jean-Michel FOURGOUS – Rapport « Réussir l'école numérique » 2010

II – Vers une consécration législative d'un droit d'accès au numérique en France ?

L'extension du domaine du numérique dans les moindres interstices de la vie quotidienne du citoyen place aujourd'hui le juge et le législateur face à une question de droit nouvelle sur l'accès même au réseau et ses implications. S'agit-il d'un objet juridique nouveau, qui appelle la construction d'un droit propre et spécifique ? Ou faut-il relire les textes à l'aune de cette réalité différente et envisager l'accès au numérique comme un outil structurant qui ouvre aux autres libertés fondamentales ? De même, faut-il encadrer sa « neutralité », au risque d'obérer la liberté qui le définit ? Si trente ans de jurisprudence ont permis de faire progresser la reconnaissance d'un droit d'accès au numérique, dans les droits français et communautaire, les juristes se heurtent néanmoins à la définition de cette nouvelle frontière. Or les implications sont vastes et indissociables de la vie professionnelle et sociale de nos concitoyens. Précarité numérique, accessibilité, couverture mobile sont autant des enjeux économiques et sociétaux qui se posent au cœur du débat sur la République numérique et interrogent sur le champ de la loi face à des usages nouveaux.

A/ L'exercice des libertés à l'ère du numérique : Internet, espace de réalisation des libertés fondamentales ?

Compte tenu du rôle essentiel joué désormais par internet dans l'exercice des droits et libertés, l'accès à internet tend aujourd'hui à être reconnu comme un droit à part entière.

1) La reconnaissance progressive du droit d'accès à un internet

L'essor du numérique a suscité la reconnaissance de nouveaux droits fondamentaux, au premier rang desquels figure le droit d'accès à internet. En France, le Conseil constitutionnel s'est prononcé à l'occasion d'un recours contre la loi favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet (HADOPI I).

Il a jugé à cette occasion « *qu'en l'état actuel des moyens de communication et eu égard au développement généralisé des services de communication au public en ligne ainsi qu'à l'importance prise par ces services pour la participation à la vie démocratique et l'expression des idées et des opinions* »^[1], l'exercice de la liberté de communication et d'expression, protégée par l'article 11 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, implique la liberté d'accéder à internet.

La décision du 10 juin 2009, qui fait figure de pierre angulaire du droit constitutionnel numérique, témoigne ainsi de « l'adaptabilité prospective » de la jurisprudence face à une évolution technique extrêmement rapide qui bouleverse l'exercice traditionnel des libertés. Elle a été suivie d'autres décisions prises au niveau européen, qui plaident en faveur de la reconnaissance du droit d'accès au plan européen.

2) Le droit d'accès à internet, une portée limitée ?

La question de savoir si la liberté d'accéder à internet, ainsi reconnue par le Conseil, constitue un nouveau droit fondamental n'est pas tranchée. Certains observateurs estiment en effet que l'accès à internet doit être considéré comme un facilitateur de droits et non comme un droit en lui-même : il n'existerait que comme un moyen de concrétisation de la liberté d'expression. Il convient à cet égard de noter que la décision du Conseil constitutionnel ne reconnaît pour le citoyen qu'un droit à ne pas voir son accès à internet coupé sur décision d'une autorité administrative indépendante. La riposte graduée pouvant

conduire à une peine de coupure d'accès est en revanche validée, à condition qu'elle soit prononcée par un juge.

Pour autant, ce « quasi droit », rattaché « au droit pivot de la liberté d'expression », pourrait à terme accéder au statut de droit à valeur constitutionnelle. La reconnaissance d'un tel droit-créance, pourrait ainsi avoir pour conséquence d'imposer des obligations positives aux pouvoirs publics afin de permettre l'accès de chacun à internet.

Plus largement, la reconnaissance de l'accès à internet comme un droit fondamental obligera à garantir l'égalité de traitement des particuliers et des entreprises dans cet accès: c'est l'enjeu des débats sur la « neutralité du net ».

B/ Les enjeux de développement du droit d'accès au numérique en France : l'exemple du projet de loi pour une République numérique

« L'accès de chacun au réseau répond à un impératif républicain de solidarité et d'inclusion des citoyens » [\[2\]](#)

L'accès au réseau Internet est devenu une condition indispensable pour l'insertion, la vie professionnelle mais aussi sociale des citoyens. La numérisation croissante des usages sur le territoire français rend le bénéfice d'une connexion Internet indispensable pour l'accès aux droits et aux services publics. Le troisième volet du projet de loi pour une République numérique est consacré à l'accès au numérique pour tous. Il vise notamment à maintenir la connexion internet pour les plus démunis et à garantir l'accessibilité au numérique pour les personnes en situation de handicap.

1) Maintien de la connexion internet pour les plus démunis

Le projet de loi pour une République numérique établit un droit à la connexion, afin que les foyers en difficulté financière puissent toujours bénéficier d'un accès à Internet. L'article 41 du projet de loi doit permettre de maintenir temporairement la connexion à internet en cas de non-paiement des factures pour les personnes les plus démunies.

L'accès à internet sera ainsi maintenu dans l'attente de la prise en charge par le fonds de solidarité pour le logement, suite à une demande d'aide financière. Le service d'accès à Internet maintenu pourra tout de même être limité par l'opérateur mais seulement si est préservé un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique. L'objectif est ainsi d'étendre à l'accès à internet le dispositif existant en matière de fourniture d'électricité, d'eau, de gaz, et de téléphonie fixe.

Ce droit au maintien avait été sévèrement attaqué par les fournisseurs d'accès Internet en septembre dernier, mais est maintenu dans le texte qui a été soumis à l'avis du Conseil d'Etat et de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Il est particulièrement soutenu par la société civile.

2) Garantir l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Le projet de loi pour une République numérique a pour objectif de renforcer cet objectif et permet d'affirmer auprès des administrations la nécessité, voire l'obligation, de l'accessibilité numérique. L'accès des publics fragiles au numérique, dont les personnes handicapées, est essentiel.

Pour garantir l'inclusion numérique des personnes handicapées, il est établi une obligation d'accessibilité à ces publics des différents services téléphoniques, ainsi que des sites

Internet publics et des grandes entreprises. L'enjeu est fondamental pour l'administration française puisqu'au début de l'année 2014 seulement 4% des sites Internet de l'administration étaient accessibles.

L'Etat et plus précisément la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC), au sein du SGMAP, a également mis à jour le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA)[3] en parallèle du projet de loi. Il pose les critères de la conformité des sites internet des administrations aux règles internationales et européennes. Sa troisième et nouvelle version[4] a pour objectif de s'adapter aux nouvelles technologies et à l'internet d'aujourd'hui et de demain.

Dans ce cadre, un label a été notamment créé pour récompenser les employeurs publics qui s'engagent sur la voie de l'accessibilité. Baptisé « e-accessible », il permet de valoriser un engagement vertueux sans pour autant contraindre les administrations.

En trente ans, un corpus de règles s'est constitué, jusqu'à élever le droit au numérique comme un droit fondamental. La loi, en corollaire, a investi les questions pratiques liées à l'accès à ce droit. Pour autant, le sujet reste loin d'être épuisé : la problématique relative à l'identité numérique, notamment, reste irrésolue. Comme le soulevait déjà le « Livre blanc des droits de l'homme numériques » en 2000, l'enjeu pour le citoyen est bien là.

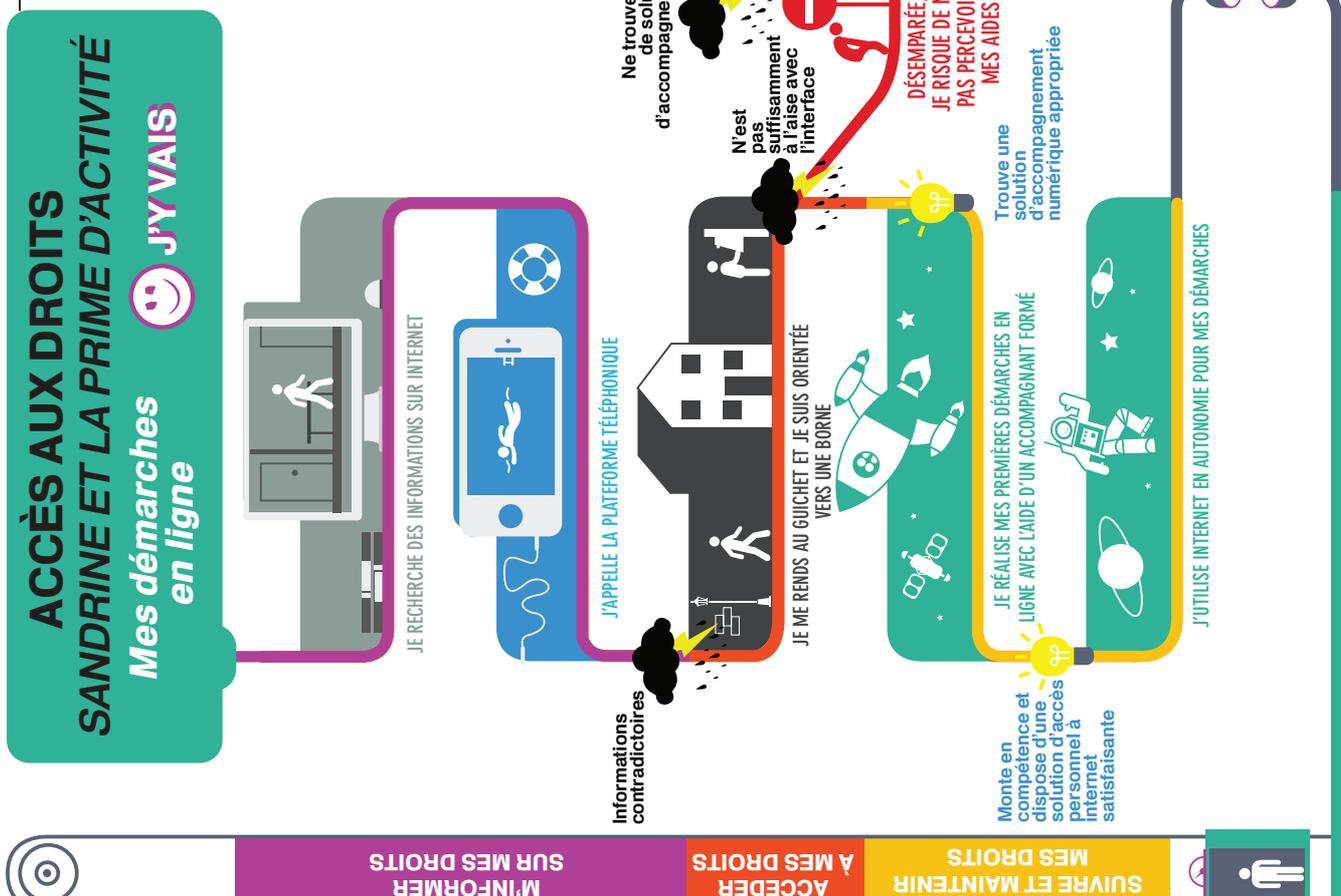
Références

[1] Décision n° 2009-580 DC du 10 juin 2009, Loi favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, considérant 12.

[2] <https://www.republique-numerique.fr/>

[3] Résolution du Parlement européen de 2009 pour faire respecter les WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) aux Etats membres pour les sites de la fonction publique. Décret (n°2009-546) le rendant obligatoire (en application de l'article 47 de la loi « Handicap » du 11 février 2005).

[4] Arrêté du 29 avril 2015 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations.



M'INFORMER SUR MES DROITS
 ACCÉDER À MES DROITS
 SUIVRE ET MAINTENIR MES DROITS

"JE DEMANDE À MES ENFANTS POUR CONSULTER MES MAILLONS, MAIS ILS NE SONT PAS TRÈS PATIENTS!"
 ▶ 40 ANS
 ▶ SALARIÉE À MI-TEMPS dans la grande distribution
 ▶ ÉLÈVE SEULE SES 2 ENFANTS
 ▶ FRANÇAIS Langue Maternelle
 ▶ BACCALAURÉAT

S@NDRINE
 LE RÉFLEXE INTERNET, C'EST POUR BIENTÔT

INTERNET ET MOI

RECHERCHE D'INFORMATIONS
 E-MAIL
 UTILISATION DE SERVICES

MES ÉQUIPEMENTS

"MA VOISINE PARTAGE SA CONNEXION AVEC MOI"
 15/36

MES DÉMARCHES

JE FAIS MES DÉMARCHES EN LIGNE
 JE PRÉFÈRE LE FACE À FACE

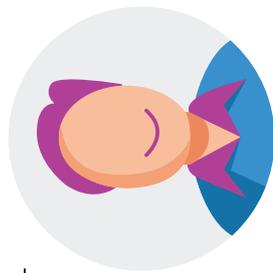
JE CONNAIS MES DROITS

+ SANTÉ
 + LOGEMENT
 + FAMILLE
 + CANTINE ET ÉCOLE DES ENFANTS

"J'AI ENVIE D'APPRENDRE À FAIRE MES DÉMARCHES EN LIGNE CAR JE VEUX GAGNER DU TEMPS!"
 J'Y VAIS

"MANQUE DE CONFIANCE, ANXIÉTÉ, PEUR DE MAL FAIRE: INTERNET DÉCUPLE MES ANGOISSES."
 J'Y VAIS PAS

Ce profil a été construit sur la base d'une étude statistique conduite dans la région de Grenoble au 3ème trimestre 2015 par ConnexionsSolidaires.



@NDREI

INTERNET,
ABSENT DE SON
QUOTIDIEN

“QUAND J’AI BESOIN DE RÉALISER DES DÉMARCHES, JE DEMANDE À DES PERSONNES EN QUI J’AI CONFIANCE”

- ▶ 75 ANS
- ▶ PAS DE DIPLOME
- ▶ MARIÉ, 3 ENFANTS, VIT SEUL EN FRANCE
- ▶ À LA RETRAITE
- ▶ NE LIT, NI N’ÉCRIT LE FRANÇAIS

MES ÉQUIPEMENTS

“ JE RECHARGE MON TÉLÉPHONE AVEC DES CARTES PRÉPAYÉES ET JE VAIS AU TAXIPHONE POUR APPELER AU PAYS ”

INTERNET ET MOI

RECHERCHE D’INFORMATIONS

E-MAIL

UTILISATION DE SERVICES

MES DÉMARCHES

JE CONNAIS MES DROITS

RETRAITE + SANTÉ LOGEMENT

JE FAIS MES DÉMARCHES EN LIGNE

JE PRÉFÈRE LE FACE À FACE

“ MES DÉMARCHES SUR INTERNET : POURQUOI PAS ? MAIS PAS TOUT SEUL. ”

J’Y VAIS

“IL FAUDRAIT D’ABORD QUE J’APPRENNE À LIRE ET À ÉCRIRE LE FRANÇAIS, OR JE SUIS TROP VIEUX ET TROP FATIGUÉ POUR ÇA.”

J’Y VAIS PAS

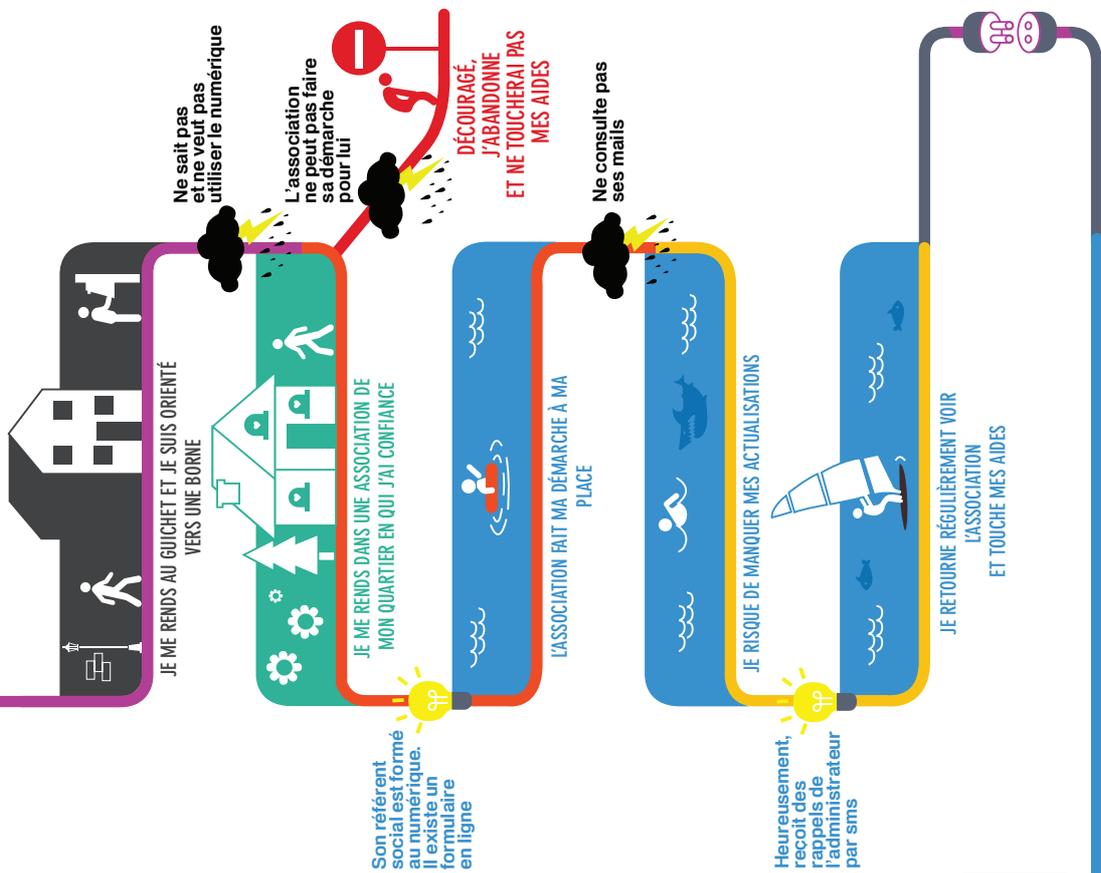
M’INFORMER SUR MES DROITS

ACCÉDER À MES DROITS

SUIVRE ET MAINTENIR MES DROITS

ACCÈS AUX DROITS ANDREI ET LE MINIMUM VIEILLESSE

Mes démarches en ligne J’Y VAIS PAS



Ce profil a été construit sur la base d’une étude statistique conduite dans la région de Grenoble au 3ème trimestre 2015 par Connexions Solidaires.

Tous acteurs de l’inclusion numérique !



La Parole à...

« EN MATIÈRE
D'E-INCLUSION,
IL EST TEMPS DE

SORTIR
DES SENTIERS
BATTUS »

Neelie KROES
Vice-présidente de la
Commission Européenne en
charge de l'Agenda numérique
de 2010 à 2014

Personnalité influente en politique comme en affaires, Neelie Kroes nous fait l'honneur de répondre à nos questions. Selon elle, pour relever les prochains défis posés par l'e-inclusion en Europe, un seul mot d'ordre : « it is time to think outside of the box ».

Connexions Solidaires. Une première question à la fois évidente et nécessaire : pour quelle raison internet doit-il être pour tout le monde ?

Neelie Kroes. D'une manière générale, notre devoir est de faire notre possible pour réduire les inégalités qui nuisent à la cohésion sociale. Or, aujourd'hui, l'égalité des chances sociales et économiques passe aussi par internet. Nous vivons dans un monde où la communication et les médias sont centraux ; être en capacité d'utiliser le numérique est aussi important que savoir lire et écrire. Sans les compétences numériques vous êtes marginalisé, quand bien même le numérique offre des outils pour l'empêcher. Nous ne pouvons pas l'accepter.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

de se former au numérique, au code même, à travers des ateliers organisés dans les camps ? Je pense aux filles et aux femmes réfugiées surtout, ce type d'éducation pourrait faciliter leur émancipation.

CS. Selon vous, quel est le prochain défi auquel nous devrions nous préparer ?

NK. Dans le domaine de l'inclusion numérique, je ne peux pas m'empêcher de penser aux jeunes générations. Leur éducation est cruciale. L'apprentissage du code doit se répandre et les enfants devraient commencer cet apprentissage dès le plus jeune âge, le plus tôt sera le mieux. Nous ne pouvons pas non plus oublier les plus âgés, l'Europe a une population vieillissante. À ce sujet, je peux vous citer un très bon exemple en Suède. Des migrants possédant des compétences numériques solides, et qui se retrouvent dans un centre d'hébergement, sont en train d'apprendre le suédois grâce à des citoyens du troisième âge. En échange, ils mettent leurs compétences numériques au service des plus âgés, en leur apprenant à utiliser un ordinateur ou une tablette par exemple. In fine, l'objectif est de favoriser l'insertion et l'intégration des réfugiés, on voit bien que l'ambition va au-delà d'une question de littératie. Je considère que cette initiative est encore un bel exemple du type de solutions qui existent en dehors des schémas classiques.

CS. Quel est le prochain pas que l'Europe doit franchir concernant la question de l'inclusion numérique ?

NK. De mon point de vue, il existe deux actions concrètes que l'Europe doit entreprendre. La première concerne la concrétisation du marché unique numérique. Cette initiative, qui est l'une des dix priorités phares de la Commission européenne, doit permettre de transformer les marchés nationaux en un marché unique où les citoyens, les entreprises et les États européens seront en mesure de profiter pleinement des opportunités qui sont offertes par le numérique. Deuxièmement, pour être inclusive, l'Europe doit exploiter tout le potentiel des nouvelles technologies en investissant davantage dans le domaine de la recherche et de l'innovation. L'Europe doit être en première ligne sur ce sujet.

CS. Alors qu'un européen sur cinq n'utilise pas internet de façon régulière, la dématérialisation des services publics bat son plein dans tous les pays membres de l'Union européenne. Comment aider ces personnes à prendre le train du numérique ?

NK. En Europe, où nous avons le devoir d'envoyer nos enfants à l'école, cela commence par l'éducation. Dans ce domaine, je pense que nous devons sortir des sentiers battus. Je me souviens d'une école à Birmingham qui accueillait de nombreux enfants issus de l'immigration. L'école, située dans un quartier défavorisé, avait pour priorité de combattre la pauvreté dont ces jeunes étaient victimes et d'augmenter leurs chances de faire des études. Pour ce faire, elle avait intégré l'enseignement de diverses compétences numériques dans le curriculum des élèves. Lorsque ces filles et ces garçons rentraient à la maison après l'école, leurs parents et leurs grands-parents étaient très intrigués par ces nouvelles compétences et ont souhaité, à leur tour, se former. L'école a alors développé des cours pour les adultes. Le processus est vertueux : les jeunes ont éveillé leurs aînés et l'école a suivi.

CS. L'inclusion numérique n'est-elle pas une question transversale qui va au-delà de ce que les télécentres et les ONG peuvent faire au quotidien sur le terrain ?

NK. Absolument. Parlons de l'entrepreneuriat social par exemple : son objectif principal n'est pas de faire du profit, mais de rendre ce monde meilleur. Ces entreprises sociales doivent absolument investir l'e-inclusion. Dans un autre registre, il est également très important d'avoir un système de protection sociale, des institutions gouvernementales et des organisations qui s'engagent pour résoudre le problème de l'exclusion numérique et pour la traiter à la racine. Prenons l'exemple de l'actuelle crise des réfugiés. Au-delà des besoins de première nécessité, comme la nourriture et l'hygiène, ne pourrions-nous pas leur offrir l'opportunité

L'étude

Numérique, le parent pauvre de l'action sociale ?

Par Yves-Marie Davenel,
Docteur en anthropologie

Face à la vague digitale qui déferle sur eux, le constat des intervenants sociaux est sans appel : « le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais il devient impossible de l'ignorer car il vient percuter l'ensemble des sujets ». Il vient notamment transformer l'accès aux services publics et aux prestations sociales qui se dématérialisent, mettant ainsi en difficulté plusieurs millions de personnes qui cumulent précarité et exclusion numérique. Il oblige donc l'action sociale, de facto en première ligne sur ce sujet, à revoir ses pratiques professionnelles et à intégrer, sans y être préparée, la numérisation de l'administration ; une difficulté devenue quotidienne, dont l'étude d'Emmaüs Connect souligne les enjeux.

18/36



DES INTERVENANTS SOCIAUX JUGENT LE NUMÉRIQUE INDISPENSABLE DANS LEUR PRATIQUE PROFESSIONNELLE

83%

➤ LE NUMÉRIQUE PLÉBISCITÉ PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Avec 83% des intervenants sociaux qui jugent indispensable le numérique dans leur pratique professionnelle et un peu plus de 58% qui l'estiment essentiel dans le parcours d'un usager, le numérique est largement entré dans le métier de l'intervenant social. En conseillant les sites « bon plan », en les accompagnant dans leurs démarches en ligne, les intervenants sociaux rendent accessibles des biens et des services aux personnes fragiles ou démunies. Mais aujourd'hui, ces pratiques demeurent davantage liées à des démarches individuelles que professionnelles.



➤ POUR LES PLUS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE, UN RISQUE DE PERTE D'AUTONOMIE QUI RENFORCE L'EXCLUSION

Revers de la médaille, 95% des professionnels affirment que cet accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement avec l'usager, voire « à la place de » d'après 75% des interrogés. Les intervenants sociaux sont, aujourd'hui, souvent confrontés à un public déconnecté ou peu à même d'utiliser efficacement l'outil informatique pour des raisons manipulatoires, cognitives, psychologiques ou d'illettrisme. Il en résulte un changement de posture du professionnel qui se traduit par une moindre latitude à laisser faire l'usager par lui-même.



Tous acteurs de l'inclusion numérique !



On constate une diminution de l'autonomie de l'usager dans sa relation aux services publics et dans l'accès à ses droits, ce qui va à l'encontre de la mission première des intervenants sociaux. Leurs témoignages sont éloquentes : « Je fais à la place des personnes parce qu'elles ne savent pas se servir d'internet. Par exemple, faire une actualisation Pôle Emploi me prend cinq minutes. Si la personne le fait elle-même, ça nous prend trente minutes - on ne peut pas prendre ce temps quand on accompagne plus de trente familles ». Un autre travailleur social souligne la difficulté des personnes à réaliser leurs démarches en ligne par elles-mêmes : « Il y a des gens qui arrivent complètement paniqués en disant : j'ai voulu faire ma déclaration trimestrielle de RSA [en ligne], mais je ne sais pas ce que j'ai fait ».

➤ L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE BOUSCULÉE

Outre la dépendance de l'usager et la surcharge de travail pour les structures de l'action sociale, cette situation implique d'avoir accès à des informations personnelles des usagers, ce qui pose des questions éthiques pour les intervenants sociaux. L'un d'entre eux explique : « Je suis souvent contraint de créer des espaces personnels pour les personnes avec mon adresse mail professionnelle. Je reçois donc des messages qui leur sont adressés, mais ce n'est pas du tout déontologique. Ça ne devrait pas se faire comme ça ». Cette exposition soudaine à des données jusqu'ici inaccessibles, déstabilise des accompagnants peu préparés.

➤ DES PROFESSIONNELS DÉMUNIS FACE À LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

Moins de 10% des intervenants sociaux interrogés déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale. La connaissance de la dématérialisation des services publics s'acquiert donc sur le terrain, ce que souligne une cheffe de service : « Les sites d'administration en ligne, c'est vraiment la pratique quotidienne. Je ne saurais même pas vous dire comment on apprend ça, à part en pratiquant. »

MOINS DE 10% DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DÉCLARENT AVOIR REÇU UNE FORMATION AU NUMÉRIQUE

75%

DES PROFESSIONNELS DOIVENT FAIRE LES DÉMARCHES NUMÉRIQUES "À LA PLACE DE"



Dans ce cadre, les professionnels de l'action sociale regrettent de ne pas toujours être informés à temps lorsque les grands opérateurs de services publics dématérialisent leurs services : « Lorsqu'un service public modifie ses pratiques [en dématérialisant des formulaires par exemple] nous ne sommes pas avertis. On découvre ça du jour au lendemain. Donc, on s'adapte ». À cette situation s'ajoute le remplacement des référents supports chez les grands opérateurs par des plateformes standards, ce qui rend le traitement des dossiers complexes plus difficile.

Autre symptôme d'un manque d'information problématique, les intervenants sociaux connaissent peu l'exclusion numérique, ses enjeux, et encore moins les acteurs qui agissent dans ce domaine. Lorsqu'ils sont confrontés à un usager ayant des lacunes numériques, 33% des intervenants sociaux n'ont aucune réponse à lui apporter et seulement 30% sont en capacité de le diriger vers un acteur proposant une formation numérique.

➤ POUR ACCOMPAGNER MALGRÉ TOUT L'USAGER, IL FAUT BRICOLER

Alors que le numérique percuté quotidiennement les pratiques des professionnels, il n'y a pas, à ce jour, de cadre de référence ou de méthodologie spécifique pour répondre aux évolutions de l'accompagnement. « Chacun bricole dans sa structure » résume une intervenante. En effet, moins de 20% des structures ont une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers (du même type que celles qui existent pour l'illettrisme). Toutefois, en raison d'une forte dématérialisation des outils d'insertion professionnelle, une plus forte maturité est cependant constatée à ce sujet dans le secteur de l'accompagnement vers l'emploi.

Il est donc difficile de qualifier les pratiques : chaque intervenant social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités, s'appuie ou non sur des solutions numériques. Des échanges de bonnes pratiques circulent entre collègues, mais il n'y a pas de recensement organisé ni de partage systématique. Par conséquent, les pratiques restent propres à chaque accompagnant : « Si vous parlez à quarante travailleurs sociaux, ils ont quarante pratiques différentes. C'est dur de vous dire comment on fait, parce que personne ne travaille de la même façon. Même si on a les mêmes missions ». Conseiller d'utiliser tel ou tel service numérique est soumis au jugement personnel, ce dont témoigne une assistante sociale : « Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, je ne pense pas à le conseiller ».

« J'AI UN MONSIEUR QUI ESSAYAIT DE FAIRE SES DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES EN LIGNE POUR LA CAF, JE LUI AI DIT D'ARRÊTER TOUT DE SUITE. TOUS LES TROIS MOIS, IL Y AVAIT UN BLOCAGE AUNIVEAU DE SES PRESTATIONS »

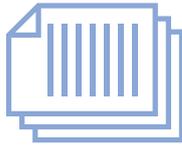
Démunis face à cette absence de cadrage et d'outils mis à leur disposition, certains intervenants sociaux finissent parfois par se détourner des services en ligne : « J'ai un monsieur qui essayait de faire ses déclarations trimestrielles en ligne pour la CAF, je lui ai dit d'arrêter tout de suite. Tous les trois mois, il y avait un blocage au niveau de ses prestations parce qu'il ne remplissait pas la bonne colonne ».

Si la grande majorité des intervenants sociaux interrogés considère que les services numériques viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle, leur perception du web se fait au prisme des difficultés rencontrées par les usagers les plus éloignés du numérique. Alertés par une nouvelle forme d'exclusion, mais loin d'être résignés, leur appel est sans équivoque : renouveler leurs pratiques grâce au numérique, oui, mais dans un sens qui les rapproche de leur mission.

L'intégralité de l'étude est disponible sur le site connexions-solidaires.fr



© Mickaël Rondeau



▲ Cette étude d'Emmaüs Connect a été réalisée par Yves-Marie Davanel, Docteur en anthropologie, de février à mai 2015, auprès d'une centaine d'intervenants sociaux dans plusieurs métropoles et en milieu rural. Ces entretiens qualitatifs et focus groupes ont été complétés par une enquête statistique auprès de 500 professionnels de terrain et cadres de l'action sociale.

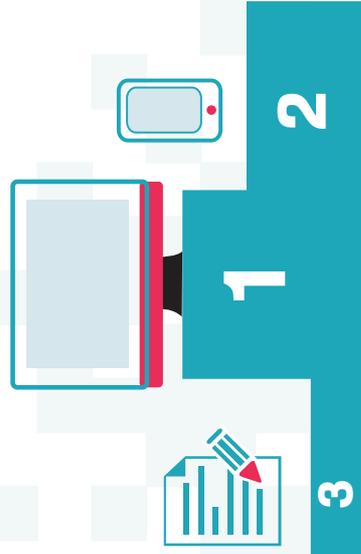


Dossier

2016, l'année de la dématérialisation...

... alors qu'un Français sur cinq reste sur la touche numérique ? Saisissons cette occasion pour encourager des milliers de personnes à se connecter à internet, ou simplement à aborder un ordinateur pour la première fois. Il en va de leur accès aux droits, de leur autonomie et de leur participation citoyenne. Malgré l'ampleur de la tâche, ce dossier se veut optimiste et avance des pistes concrètes d'action : préparer les travailleurs sociaux et les agents de la fonction publique territoriale grâce à des formations, rapprocher la médiation numérique des structures de l'action sociale, mobiliser les réseaux locaux, concevoir des services web plus accessibles... Et, avant toute chose, définir le périmètre de responsabilité de tous ceux qui sont désormais, bon gré mal gré, devenus des acteurs du numérique inclusif.

Car 2016 sera surtout l'année du numérique pour tous.



Nathan STERN

« Digital native ou senior, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec »

Nathan Stern est sociologue et ingénieur social, pionnier des plateformes collaboratives. Il a lancé Peuplade et Voisin-Age dans les années 2000, et développe actuellement la Common Good Factory. Avec lui, on se met tout à tour à la place de l'administration qui dématérialise, de l'utilisateur et de l'action sociale. Une question s'impose alors : et si, en matière d'inclusion numérique, on remplaçait un peu la bienveillance par l'empathie ?

Connexions Solidaires. Vos activités sont atypiques, pouvez-vous les présenter à nos lecteurs ?

Nathan Stern. J'ai fait de l'empathie mon métier. Très concrètement, j'investis des communautés scolaires, familiales, administratives où je mets en place des outils qui élèvent le degré de compréhension mutuelle (entre parents et enfants par exemple). Mon outil de travail, ce sont les interfaces, elles vont fluidifier la communication et favoriser la compréhension entre les parties prenantes. Prenons l'exemple d'un formulaire administratif en ligne sur lequel j'ai remplacé le champ de saisie « Descriptif du problème » par le champ « Un petit mot pour celui qui traitera votre demande ». Cette nouvelle consigne, plus conviviale que bureaucratique, est loin d'avoir été inoffensive : elle a rappelé aux usagers qu'il y a un humain en face et leur attitude est devenue plus cordiale. Cet effort de conception permet de créer une interface qui rapproche, et non qui encourage la malveillance ou l'incompréhension.

CS. Empathie et interface, le duo ne nous paraît pas évident...

NS. Toutes les relations entre les humains sont médiatisées par des interfaces, même nos distances interpersonnelles sont régies par une interface culturelle. Parfois, celles-ci sont conçues de manière à favoriser une compréhension, une entente, une confiance... et parfois elles sont mal conçues et dégradent l'empathie. Typiquement, quand, dans une boulangerie, le sens de la file n'est pas clair, on va créer du conflit. De même, quand l'administration donne des devoirs en quantité (le fait de devoir remplir 20 champs par exemple), c'est vécu comme une corvée. En permanence nos relations sont assujetties à la qualité des interfaces qui nous permettent de tisser des liens avec les uns et les autres. Ce sont des problèmes de design qui deviennent des problèmes de confiance.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !



CS. Est-ce vrai aussi pour les interfaces numériques et les services publics dématérialisés ?

NS. Oui, mais je tiens d'abord à préciser que, de même qu'il y a des personnes qui ne sont pas autonomes dans la gestion de leur vie quotidienne, il y a des gens qui seront toujours dépendants dans leur relation au numérique. Comme il y a des gens qui n'arrivent pas à monter les escaliers, il y a des gens - dont je fais partie - qui n'arriveront pas à remplir leur déclaration d'impôts qui est trop technique ! Nous sommes nombreux à souffrir d'une dépendance dans la relation à l'administration. Je pense que c'est en bonne partie imputable à des problèmes d'ergonomie dans les interfaces que les administrations conçoivent. Et qu'on soit digital native ou senior très mal à l'aise avec l'informatique, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec.

CS. Qu'entendez-vous par ergonomie ?

NS. Quand je pense ergonomie, je n'envisage pas seulement le design, mais aussi la conception. Si on vous demande de choisir votre régime fiscal et que vous ne comprenez pas les différentes options, c'est un problème de conception. Et là, même s'il y a de gros boutons joufflus et gourmands, cela reste une démarche qu'il est difficile de maîtriser.

« DÈS QU'ON VA TOUCHER À LA CONCEPTION DES DISPOSITIFS ADMINISTRATIFS, ON VA RENCONTRER BEAUCOUP D'INERTIE »



Le problème est que, dès qu'on va toucher à la conception des dispositifs administratifs, on va rencontrer beaucoup d'inertie. Une procédure ça ne se change pas facilement, surtout quand on a des contextes locaux hétérogènes, des exceptions par territoire.

CS. Cette inertie se traduit-elle dans les pratiques des services sociaux qui ne semblent pas montrer beaucoup d'appétence pour le numérique ?

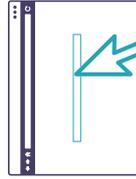
NS. Dans certaines administrations, j'ai pu constater cette inquiétude à l'égard des nouveaux outils qu'on met en place sans considération pour le point de vue des agents. Ils sont pourtant sur le terrain, au contact des bénéficiaires, et ce sont eux qui savent le mieux briefer celui qui va concevoir et designer les interfaces qui peuvent faciliter leur travail. Donc, si réticences il y a, ce n'est

pas, pour moi, l'effet du numérique, c'est l'effet d'un changement descendant, parachuté, et de la mise en place de nouveaux outils qui parfois leur compliquent terriblement la vie et dégradent la qualité de leur relations avec le bénéficiaire : plus on va vers le process, plus il y a de la raideur et plus on suscite de violence. Inversement, on voit dans certains cas qu'internet humanise considérablement la relation avec l'usager. Plus globalement, il s'agit d'un changement de culture. Il y a une culture dans le numérique qui bat en brèche les postures, les habitudes et les routines administratives devant lesquelles on pouvait, jusqu'à présent, se sentir très seuls.

CS. On peut également se sentir très seuls devant une interface web. Nous en faisons chaque jour l'expérience : nos bénéficiaires ont besoin d'être accompagnés, pas à pas, sur les services dématérialisés.

NS. C'est intéressant que le numérique introduise une forte notion d'accompagnement et de développement de l'autonomie. Je pense qu'on parle beaucoup plus de développement des capacités personnelles dans un cadre digitalisé que dans un cadre administratif ou social standard. Et s'il est tant question de permettre aux gens d'acquérir des capacités à se débrouiller par eux-mêmes, c'est qu'on a vraiment changé de paradigme. Cela veut dire, qu'aujourd'hui, le travail social a l'opportunité de se penser autrement. On ne cherche plus à donner des ressources ou du temps. On cherche à restaurer une résilience, une capacité à rebondir chez le bénéficiaire. Ça change tout.

(...)



TRAVAILLEURS SOCIAUX ET MÉDIATEURS NUMÉRIQUES : LE RENDEZ-VOUS MANQUÉ ?



Selon notre étude, seuls 30% des professionnels de l'action sociale sont en mesure d'orienter les usagers en diffi culté face à internet vers des structures de médiation numérique. Pourtant, nombreux sont les travailleurs sociaux qui, conscients des diffi cultés soulevées par la dématérialisation des services, souhaitent proposer des solutions d'accompagnement... Paradoxalement, des centaines d'Espaces Publics Numériques, dont la mission est d'aider les Français à progresser sur le web, cherchent à renouveler leurs publics. Les Cahiers proposent un rapprochement - urgent - entre les réseaux d'accompagnement social et les réseaux de médiation numérique.

» JE T'AIME, MOI NON PLUS ?

Sur certains territoires, les uns et les autres se fréquentent déjà. Rien d'étonnant quand on sait que, parmi les 7000 lieux de médiation numérique en France, 1600 relèvent directement de l'action sociale¹. La rencontre entre ces deux acteurs aux missions complémentaires a d'ailleurs porté ses fruits, comme l'explique Stéphane Delahaye, délégué régional Provence-Alpes-Côte d'Azur d'Azur d'Arsepic, association de soutien aux espaces numériques :

« L'action sociale est étroitement liée à l'ADN des EPN. En PACA, nous avons des structures de l'action sociale qui sont porteuses de ces espaces : un CHRS (Centre d' Hébergement et de Réinsertion Sociale), des structures de l'insertion par l'activité économique et des structures de l'accompagnement socio-professionnel ».



Toutefois, il admet volontiers que ces coopérations pourraient s'accroître pour mieux répondre au besoin grandissant de formation : « Il faudrait qu'on travaille ensemble pour apporter une réponse à des besoins importants mais pour l'instant c'est difficile » dans un univers où « l'intégration de la culture numérique n'est pas toujours évidente » et où les collectivités ne jouent pas toujours leur rôle de mise en relation des acteurs.

» FAIRE UN PAS, ENSEMBLE, VERS LES USAGERS

Le maillage des deux réseaux - accompagnement social et numérique - est pourtant dans l'intérêt de l'usager, comme en témoigne le programme SAPIENS, mis en place par le département de la Gironde, qui soutient la collaboration numérique locale entre les EPN et les structures sociales, dans une logique d'innovation sociale.

« Un EPN, ce n'est pas un lieu figé, où les apprenants viennent et s'assoient sur une chaise devant un ordinateur... D'ailleurs, certaines personnes n'en pousseront jamais la porte ! Nous cherchons à faire évoluer ce lieu pour qu'il soit plus souple et davantage adapté aux besoins des usagers. Ce sont aux EPN de faire l'effort d'aller chercher les publics là où ils ne viendraient pas spontanément. » Elle nous rappelle également que ce changement de pratiques ne nécessite pas l'ouverture de grands chantiers, mais plutôt une réévaluation du rôle et des missions de chacun. Alors que sur tous les territoires, comme en Gironde, action sociale et médiation numérique approfondissent leur relation, chacun doit faire un pas vers l'autre, dans le sens de l'usager.

EPN (Espace Public Numérique)² :

Un EPN est un lieu équipé d'ordinateurs connectés à internet, où un ou plusieurs animateurs accueillent et accompagnent les personnes dans l'apprentissage des outils et usages numériques. C'est aussi un lieu où se développent des projets autour des TIC avec des partenaires multiples.

¹ Source : Rapport parlementaire « Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques : enjeux et perspectives d'évolution », octobre 2014

² Source : Etude « Espaces publics numériques et politique de la ville », par l'Agence des solidarités actives et le comité interministériel des villes



Territoire

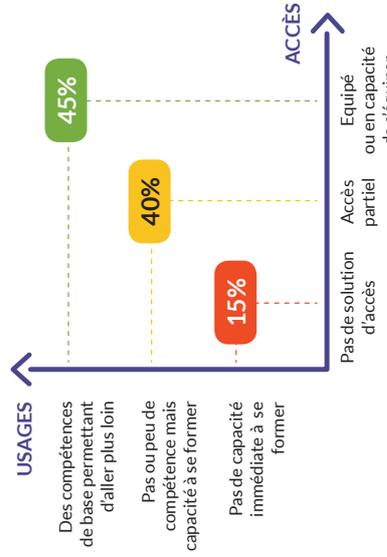
Pour une stratégie territoriale d'inclusion numérique : retour d'expérience

Alors que les politiques numériques sont encore bien souvent axées sur le développement d'infrastructures, la région Rhône-Alpes a exprimé une volonté forte de placer les publics les plus fragiles au cœur de son action. Car à l'heure où la dématérialisation de la relation aux habitants est devenue un élément clé de la mise en œuvre des politiques publiques et que les smart cities émergent, il est nécessaire que l'ensemble des citoyens soient en capacité d'utiliser les technologies numériques au service de leur parcours de vie personnelle, professionnelle et citoyenne. Convaincue par cette démarche, la Ville de Grenoble s'est engagée comme territoire pilote et les deux collectivités ont fait appel à Emmaüs Connect afin de construire la première stratégie d'inclusion numérique locale sur le territoire grenoblois.

» CARTOGRAPHIER L'EXISTANT : RECENSEMENT DES BESOINS ET DES SOLUTIONS

Premier objectif, dresser un « diagnostic » complet afin d'évaluer l'ampleur de l'enjeu mais aussi d'identifier les forces et faiblesses des solutions existantes. Une analyse statistique a ainsi permis de recenser 60 000 personnes en situation de précarité numérique, ayant des difficultés d'accès ou d'utilisation. Pour la moitié d'entre elles, ces difficultés viennent s'ajouter à des situations de fragilité sociale. La typologie des publics montre qu'il est indispensable de proposer des solutions adaptées aux différents niveaux de « maturité numérique » des personnes.

Une typologie des publics sur le territoire



% de la population en précarité numérique et sociale sur la base de l'équipement et des compétences des bénéficiaires du point d'accueil d'Emmaüs Connect à Grenoble.

L'offre à disposition sur le territoire a été recensée et cartographiée : points wifi public, lieux permettant de l'accès libre ou accompagné à des postes connectés, structures proposant de la formation, de la vente ou de la réparation de matériel.

➤ VALORISER L'EXISTANT : CAPITALISER SUR LES ACTIONS DÉJÀ EN PLACE

Cette cartographie des solutions, tout en révélant de vrais écarts entre les différentes zones du périmètre étudié, constitue aussi la garantie de capitaliser sur l'existant et de s'appuyer sur ces ressources pour orienter la future stratégie vers les besoins non couverts. Mise en ligne, elle est par ailleurs devenue un outil utilisable par l'ensemble des acteurs (administrations, action sociale, médiateurs numériques...), favorisant leur connaissance mutuelle et l'orientation entre structures, laquelle demeurerait jusqu'à présent très marginale.

➤ AMÉLIORER L'EXISTANT : PLACER NUMÉRIQUE ET SOCIAL AUTOUR D'UNE MÊME TABLE

Les échanges avec les acteurs locaux, placés au cœur de la démarche, ont permis de faire remonter des besoins particuliers. Une attention particulière a notamment été portée à la question de l'accès aux droits, particulièrement critique dans la mesure où la dématérialisation des services entraîne un fort risque de non-recours pour des personnes exclues du numérique : acteurs numériques et acteurs sociaux ont été réunis pour un atelier visant à illustrer la façon dont le numérique s'inscrit dans les parcours d'accès aux droits des usagers et à faire émerger des pistes de solution.

Outre la mise en évidence de constats forts, ce travail de diagnostic a donc été une réelle opportunité pour initier une dynamique de territoire : par l'intermédiaire des enquêtes menées ou des entretiens individuels et groupes de travail organisés, les acteurs numériques et sociaux ont été mobilisés sur ce sujet, créant de fait un terrain favorable à la mise en œuvre d'actions.

Cette prise de recul sur le contexte local, complétée d'un travail de recherche et de veille consistant à identifier et évaluer des initiatives mises en place sur d'autres territoires, va en effet aboutir à la définition d'une stratégie et d'un plan d'actions prenant en compte la diversité des publics et des initiatives déjà implantées sur le territoire, pour permettre au plus grand nombre d'habitants de gagner en maturité numérique.

Point clé dans la demande de la région Rhône-Alpes, la méthodologie mise en place est répliquable et adaptable sur d'autres territoires.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

ACTEURS SOCIAUX

- > Des entretiens qualitatifs réalisés avec des responsables de structures et des travailleurs sociaux
- > Deux Focus group
- > Une enquête mail auprès des chargés de mission politique de la ville
- > Une étude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect à l'échelle nationale sur la diffusion du numérique au sein de l'action sociale

OPÉRATEURS DE SERVICE PUBLIC

- > Des entretiens qualitatifs réalisés avec des membres des responsables de Pôle Emploi, de la CAF de l'Isère, de l'ABSIS et de l'OPAC

ACTEURS NUMÉRIQUES

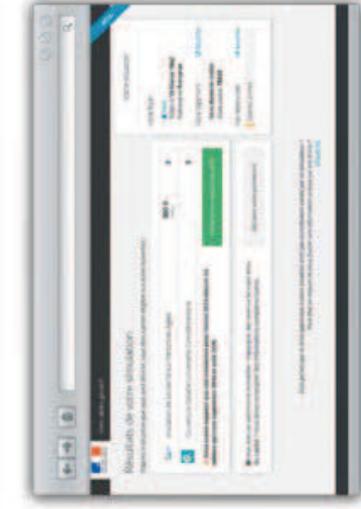
- > Des entretiens qualitatifs réalisés avec les lieux de formation et de réparation/vente d'équipement afin de détailler les services proposés
- > Des entretiens téléphoniques auprès des lieux de libre accès autonome, libre accès accompagné, et des communes (afin de présenter l'offre de wifi public)
- > Un focus group avec les acteurs de la formation



La boîte à outils

Il était une fois, en 2018, l'Action Sociale connectée...

Mes-aides.gouv.fr, vos droits sociaux en quelques clics !



En quelques minutes, Rémi découvre qu'il pourrait bénéficier d'une Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées, avec l'estimation du montant, mais également de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, ce qu'il ignorait totalement. Par ailleurs, il a la possibilité d'entamer les démarches nécessaires pour l'obtention de ses aides à partir du site, où l'ensemble des pièces justificatives à joindre sont répertoriées.

➤ UN GAIN DE TEMPS POUR TOUS

L'usage de cet outil facilite le métier de Madame Martens ; en proposant ces simulations aux personnes qu'elle accompagne, elle gagne un temps précieux qu'elle peut consacrer à rendre autonome Rémi face à ses démarches. Si la situation de Rémi évolue dans les mois qui viennent, il pourra refaire seul sa simulation. Mes-aides.gouv.fr a également vocation à permettre, notamment aux travailleurs sociaux, de se tenir au courant des évolutions constantes de la législation concernant l'accès aux droits. D'autres prestations locales, délivrées notamment par les mairies, devraient arriver très prochainement.

C'est donc en informant plus clairement les usagers sur leurs droits en amont des démarches, que ces dernières seront plus pertinentes et que le nombre de dossiers non éligibles devrait chuter : un gain non négligeable en temps et en efficacité !

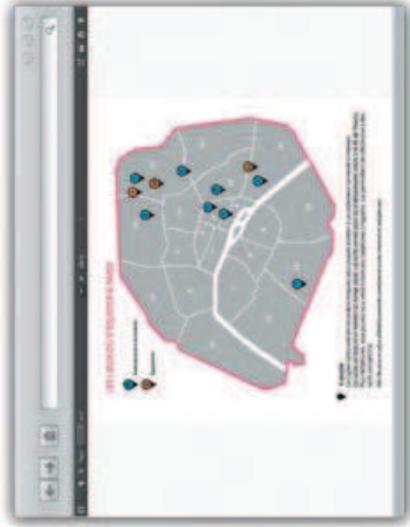
Aujourd'hui en France, de nombreux citoyens n'ont pas conscience des droits auxquels ils peuvent prétendre. Par exemple, selon le comité d'évaluation du RSA*, 68% des foyers pouvant toucher le RSA n'en bénéficient pas. Pour contrer ce fort taux de non-recours, et dans le cadre de la modernisation des services publics, le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) a mis en place ce dispositif pour favoriser l'accès aux aides sociales. Cet outil, qui permet de relier les prestations des différents opérateurs publics, peut être utilisé directement par les usagers, dans les espaces de conseils via une médiation humaine, ou par les intervenants sociaux accompagnants.

<https://mes-aides.gouv.fr>

* Comité national d'évaluation du RSA, Impact du non-recours sur l'efficacité du RSA activité seul, Insee 2014



Vos adresses numériques et solidaires sur une seule carte !



» UNE CARTE POUR REPERER LES LIEUX OÙ S'ÉQUIPER...

Louna, 23 ans, peine à trouver un emploi. Si elle maîtrisait un peu mieux la bureautique et internet, elle sait qu'elle améliorerait son employabilité. Le problème, c'est qu'elle n'a ni équipement, ni accès à internet et ne sait pas vers qui se tourner.

Lors de son passage au PIMMS 20, un médiateur lui présente une carte, le Guide Numérique Solidaire d'Emmaüs Connect, qui répertorie tous les endroits à Paris où s'équiper : les lieux pour accéder ponctuellement et gratuitement à un écran, acheter un ordinateur ou un téléphone à tarif solidaire, les réparer... Pour chaque endroit, toutes les informations nécessaires sont listées : adresse, numéro de téléphone, le métro le plus proche et les horaires d'ouverture.

» ... SE FORMER...

Quinze jours plus tard, Louna s'est procuré un ordinateur portable. Grâce au guide, le médiateur lui détaille à présent les offres de formation proposées à proximité, ainsi que leur tarif. Découverte d'internet, bureautique, utilisation de smartphones ou de tablettes, entretien du matériel, formations dédiées aux démarches administratives ou à la recherche d'emploi en ligne : même s'il n'est pas un habitué de ces lieux de formation, qu'il ne connaissait guère avant, le médiateur n'a aucun mal à trouver une information utile à la situation de Louna.

Louna se rend donc dans un EPN (Espace Public Numérique) à deux pas de chez elle. Elle s'inscrit à un cours d'initiation à internet, et à un autre pour développer ses compétences de base en bureautique, où elle pourra venir avec son nouvel ordinateur.

» ... ET SE CONNECTER !

Au fil des cours, Louna se sent plus à l'aise et navigue sur internet en autonomie. Ce qui lui manque encore, c'est du calme : chez elle, ce n'est pas facile de candidater, avec ses frères et sœurs dans les pattes ! Là encore, la carte va lui être utile et lui permettre de prendre connaissance de tous les lieux parisiens offrant un accès Wi-Fi public et gratuit : bibliothèques, parcs, maisons des associations...

Tout y est, elle va pouvoir postuler sereinement ! Accessible à tous au format numérique, et au format papier dans les points d'accueil d'Emmaüs Connect, ce guide centralise les lieux financièrement et pédagogiquement accessibles à ceux qui sont en difficulté. Il délivre, clé en main, toute l'information numérique solidaire locale pour les intervenants sociaux, qui peuvent ainsi réorienter les usagers selon leurs besoins sociaux, numériques, et leur situation géographique. Il permet également aux différents acteurs de prendre meilleure connaissance des initiatives du territoire dans lequel ils s'inscrivent ; pour eux c'est le début d'un travail en réseau.

Besoin d'informations pour se connecter au Wi-Fi dans votre ville ou pour souscrire à une offre mobile et internet à prix solidaire ? Emmaüs Connect vous a concocté un Guide du Numérique Solidaire : des cartographies de 5 villes de France qui regroupent toutes les informations utiles concernant l'accès à l'équipement, la connexion et la formation. Bientôt, il sera possible de faire un diagnostic en ligne, afin d'orienter l'utilisateur directement vers LA bonne structure.

<http://connexions-solidaires.fr/nos-actions/nos-points-d-accueil/paris>

Baromètre 2016 de l'e-administration : les Français de plus en plus séduits

Le 23/11/2016 [Bruno Texier](#)



Selon une étude menée en France et en Europe, les citoyens se convertissent progressivement aux services en ligne mais regrettent le retard pris dans les domaines de la justice et de la police.

88 % des Français se disent prêts à utiliser les services de l'e-administration (gouvernement.fr)

À l'heure où l'administration électronique se développe en France comme en Europe, un sondage réalisé par l'institut Ipsos pour le compte de la société Sopra Steria apporte un nouvel éclairage sur la façon dont les Européens perçoivent ces nouveaux services numériques.

En France, l'e-administration a le vent en poupe : 88 % des personnes interrogées se déclarent prêtes à utiliser les services en ligne proposés par l'administration. Et 70 % d'entre elles estiment "avancé" le développement des services publics numériques.

Ces scores très élevés sont à rapprocher de la très forte demande d'un guichet unique en ligne pour des services numériques personnalisés : plébiscité par 85 % des Français, ce guichet unique l'est encore plus par les Norvégiens (87 %). Ce taux est cependant moins élevé en Allemagne (77 %) et au Royaume-Uni (76 %).

Peut mieux faire pour la justice et la police

La conversion des Français à l'administration électronique ne se dément pas selon les auteurs de l'étude : "il est intéressant de mesurer l'évolution de la perception des Français par rapport au baromètre 2015. 59 % jugeaient alors avancé le développement du numérique de l'État et de l'administration. En 2016, ce chiffre est de 70 % soit une progression de 11 points".

Figure de proue de l'e-administration, la déclaration des revenus en ligne est jugée avancée en France et en Norvège (86 % et 89 %) loin devant l'Allemagne et le Royaume-Uni (65 % et 59 %). En revanche, dans ces quatre pays, l'état-civil et la santé apparaissent comme des chantiers à développer prioritairement (40 % et 32% en France).

En queue de peloton, les services en ligne dédiés à la justice et à la police doivent faire leur révolution numérique en France mais aussi en Allemagne. Seulement 29 % des Français estiment qu'ils sont suffisamment développés en France et 32 % des Allemands ont un sentiment similaire dans leur propre pays.

De la confiance et une demande d'accompagnement

Lors d'études similaires réalisées les années précédentes, les personnes interrogées ont pris l'habitude d'exprimer leur inquiétude face au respect de la confidentialité de leurs données personnelles. Celle-ci apporte un contre-point notable : 65 % des Français ont désormais confiance dans la capacité des pouvoirs publics à assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données. A la question "craignez-vous que quelqu'un d'autre que vous n'accède aux données renseignées ?", ils sont 42 % à répondre "oui" en 2016 ; ils étaient 52 % en 2015.

Soucieux de l'accompagnement au changement, les Français sont tout de même près d'un tiers à souhaiter un service client en appui pour les aider en cas de problème.

Le baromètre Digital Gouv pan-européen a été réalisé au mois de septembre 2016 dans quatre pays (France, Allemagne, Norvège et Royaume-Uni) par l'institut Ipsos pour le compte de la société Sopra Steria. Près de 4 000 personnes ont été interrogées soit environ 1 000 personnes dans chacun de ces pays.

Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?

Publiée le: 13/11/2015 - Mise à jour le: 03/06/2016



Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

Le [Commissariat général à l'égalité des territoires](#) (CGET) pilote la politique publique d'accessibilité aux services dont les Maisons de services au public sont un outil de proximité. Le dispositif d'animation

nationale du réseau des Maisons de services au public a été confié à la [Caisse des Dépôts](#).

Dans une « Maison de services au public » l'utilisateur est accueilli par un agent et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. A proximité de chez soi, la Maison permet d'accéder à une large palette de services.

Elle offre aux habitants une aide, une écoute et un accompagnement de qualité dans leurs démarches de la vie quotidienne : aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative...

Les Maisons, animées par des agents formés par les opérateurs partenaires, délivrent un premier niveau d'information et d'accompagnement de plusieurs natures :

- **Accueil, information et orientation** : documentation, orientation vers le bon interlocuteur, information sur les droits et prestations (allocations, législation du travail, formation)...
- **Aide à l'utilisation des services en ligne** : télé déclaration, inscription et mise à jour de son espace personnel, aide à la recherche d'emploi, candidature en ligne...
- **Aide aux démarches administratives** : compréhension des courriers administratifs, constitution de dossiers, ...
- **Mise en relation avec les partenaires** : prise de rendez-vous, permanences partenaires dans les locaux de la Maison de services au public, entretien à distance ...

Sept opérateurs nationaux sont partenaires du programme national Maison de services au public :

- Pôle emploi
- La Caisse Nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (Assurance Maladie)
- La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Assurance Retraite)
- La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)
- La Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- La Poste
- GRDF

Chaque Maison de services au public délivre une offre de services en fonction des besoins locaux et des partenariats tissés, notamment avec les acteurs locaux.

NTIC

À Amiens, la révolution numérique transforme l'action sociale

Le centre communal d'action sociale d'Amiens déploie son plan numérique. L'objectif : conduire les usagers à l'autonomie sans laisser de côté les plus démunis. L'accompagnement du personnel au changement est primordial.

Le centre communal d'action sociale d'Amiens a lancé un plan numérique ambitieux. L'enjeu : créer une nouvelle relation avec l'utilisateur, en phase avec l'évolution de la société, tout en maintenant les échanges humains et la proximité avec les habitants. Si 86 % des ménages français ont accès à internet chez eux, comment ne pas laisser de côté les plus démunis ?

Autonomie numérique

« Aujourd'hui, 40 à 50 % de notre public sont déconnectés. La plupart des seniors âgés de plus de 85 ans ne s'y mettront pas et nous devons les accompagner. Lorsque nous avons lancé les inscriptions en ligne pour le plan canicule, nos agents ont aidé 70 à 80 % des personnes à s'enregistrer. Nombre d'entre elles peuvent gagner leur autonomie numérique », estime Catherine Girard, directrice de la cohésion sociale et du CCAS d'Amiens. C'est l'objectif des formations proposées par le CCAS. Créer une adresse email, ajouter une pièce jointe à un message, naviguer sur internet... : 800 Amiénois en ont bénéficié depuis septembre 2016.

Face à de tels changements, le personnel a besoin d'accompagnement. Pour Catherine Girard, c'est même la clé de la réussite. Bien sûr, ils doivent déjà maîtriser les outils. Par exemple, le traducteur instantané Acceo, déployé en début d'année dans trente-cinq lieux d'accueil, nécessite la manipulation d'une tablette. « J'ai expliqué aux agents comment la prendre en main. Par la suite, s'ils ont souvent l'occasion de l'utiliser, ça ne pose pas de souci », affirme Juliette Charley, chef de projet au service handicap-accessibilité. A priori, peu de freins à ce niveau-là, car la plupart des outils sont intuitifs et d'usage simple. Mais ils marquent un changement plus profond : « le travailleur social n'est plus posté à son bureau face à une personne, mais à ses côtés, dans un rôle de médiation », souligne Catherine Girard. Signe

de cette nouvelle manière de travailler, les accueils évoluent vers des espaces plus ouverts, dotés de bornes où l'agent accompagne l'utilisateur.

Mobiliser et fédérer

Au départ, ces évolutions ont généré craintes et résistances. « Il faut être à l'écoute des agents et des habitants. On ne peut décréter du jour au lendemain la mise en place d'un nouvel outil. Pour qu'ils fonctionnent, les dispositifs doivent être porteurs de sens et offrir un réel service aux agents et aux habitants », insiste Jérôme Santune, référent nouvelles technologies. D'autant qu'avec un management par projet, les pratiques deviennent plus horizontales. Le manager doit faire preuve de pédagogie, réussir à mobiliser et fédérer. « Susciter l'adhésion des agents et des encadrants, avant le lancement d'un dispositif, demande du temps, des échanges formels et informels », ajoute Juliette Charley. Ce qui facilite l'adhésion ? Dématérialiser des tâches administratives sans valeur sociale ajoutée, afin de renforcer les relations avec les usagers les plus fragiles. ♦ Nathalie Picard

REPÈRES

- **Territoire :** ville d'Amiens (Somme).
- **Public :** tous les Amiénois (132 479 habitants).
- **Coût total :** 300 000 euros.
- **Contact :** Catherine Girard, directrice de la cohésion sociale et du CCAS d'Amiens, 03 22 97 14 51.

Marie-Christine Grocaut, agent d'accueil Écoute seniors au CCAS d'Amiens



© VILLE D'AMIENS

« Le temps gagné permet de concentrer nos efforts sur les plus fragiles »

« Je suis chargée de l'accueil physique et téléphonique des personnes âgées. Les outils numériques changent mon métier. Désormais, avec l'inscription en ligne sur le registre canicule, il suffit d'appuyer sur un bouton pour que les seniors et leurs familles reçoivent un message téléphonique ou un SMS en cas d'alerte. Avant, nous envoyions des formulaires d'inscription par courrier, les gens nous les renvoyaient, mais pour les saisir, nous devions souvent les rappeler car c'était mal écrit. Lorsqu'une alerte survenait, nous devions leur téléphoner. Nous n'avions même pas le temps de tous les appeler. Aujourd'hui, ça va beaucoup plus vite. Les outils sont faciles à utiliser. Des gens s'inscrivent eux-mêmes, d'autres nous appellent ou viennent nous voir afin que nous réalisions nous-même l'enregistrement en ligne. Les animatrices en visite à domicile peuvent le gérer sur leur tablette. Le temps gagné nous permet de concentrer nos efforts sur ceux qui en ont le plus besoin. Je cible mes appels, et les animatrices leurs visites, vers les plus fragiles. »

ECRIRE POUR ET SUR LE TRAVAIL SOCIAL

DIDIER DUBASQUE



Numérique et travail social en 4 questions...

9 JUIN 2017

J'ai récemment été interrogé par la Gazette des Communes sur les impacts du numérique pour les travailleurs sociaux. Ce fut un long échange avec la journaliste (plus de 2 heures au téléphone). Au final, elle a sélectionné 4 questions 1. Quels sont aujourd'hui les usages numériques des travailleurs sociaux ? 2. Quelle place occupe l'outil informatique dans les relations avec les usagers ? 3. Les travailleurs sociaux peuvent-ils malgré tout tirer profit de la digitalisation ? 4. Les informations des usagers sont de plus en plus numérisées. Est-ce un danger ? voici les réponses que la journaliste a retenu de cet échange. Je me suis appuyé sur des témoignages récents et réactions des collègues de secteur lors d'une rencontre ANAS à Paris. Certaines sont un peu « remontées » contre cette numérisation à marche forcée qui les met en difficulté notamment lorsqu'il s'agit de gérer des dossiers complexes. Voici ce dont j'ai pu témoigner...

Quels sont aujourd'hui les usages numériques des travailleurs sociaux ? Aujourd'hui, la gestion des dossiers administratifs, les demandes de prestations sociales, la recherche de

solutions d'hébergement d'urgence passent par des plateformes internet. Les pratiques numériques ont envahi le quotidien des travailleurs sociaux. En permanence, ils doivent rendre compte de leurs activités dans les systèmes informatiques. Avec les outils de travail à distance, les professionnels continuent de gérer les demandes des personnes en dehors de leur bureau. Ils sont même parfois contraints d'utiliser leur propre smartphone. Nous sommes passés à l'ère du tout urgent. Les outils numériques ont accéléré la vitesse des échanges. Dans les services sociaux, il existe une forme de « tyrannie des mails ». Les travailleurs sociaux consacrent de plus en plus de temps à répondre aux messages des usagers, de leurs collègues et de la hiérarchie. C'est un puits sans fond. Cette connexion permanente est extrêmement fatigante et peut conduire à des risques psycho-sociaux.

Quelle place occupe l'outil informatique dans les relations avec les usagers ? Les travailleurs sociaux le disent : l'ordinateur a pris une place importante. Trop souvent, les professionnels restent assis derrière leur écran et passent un temps non négligeable sans être face aux personnes accompagnées. Ou bien, lors des rendez-vous, pour gagner du temps, certains tapent directement sur leur clavier au risque de transformer la rencontre en interrogatoire. Cela perturbe la qualité de l'écoute. C'est essentiel de maintenir un temps d'échange sans l'outil informatique. L'ordinateur est utile pour assurer l'accès aux prestations sociales mais l'accompagnement ne s'y limite pas. Ainsi par exemple, **avec son logiciel, le SIAO** peut se renseigner en temps réel sur les places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence, les travailleurs sociaux peuvent connaître l'avancée des demandes mais les personnes sans domicile fixe sont aussi confrontées à d'autres problématiques que le logement. Les travailleurs sociaux jouent un rôle clé dans la vie de ces publics fragiles. En aucun cas, la machine ne peut remplacer le professionnel et sa compréhension des situations complexes.

Les travailleurs sociaux peuvent-ils malgré tout tirer profit de cette digitalisation ? Le travail social n'est pas incompatible avec les nouvelles technologies. A partir des données stockées dans les logiciels informatiques, les professionnels peuvent extraire des statistiques qui les aideront à intervenir au plus près des besoins sur le territoire. Le numérique a un grand intérêt quand il est utilisé avec raison. L'un des atouts est l'accès rapide aux informations. A partir des dossiers administratifs numérisés, les assistantes sociales peuvent retracer les parcours des personnes accompagnées. Autre exemple, certains publics en grande précarité perdent régulièrement leurs papiers. Les refaire à chaque fois est un travail monstre. Grâce aux coffre-forts numériques, ces documents pourront être conservés dans un endroit sécurisé. Les professionnels pourront alors avoir la possibilité de faire avec les personnes des duplicatas numériques qui pourront leur permettre d'accomplir leurs démarches administratives et de percevoir leurs prestations sociales.

Les informations des usagers sont de plus en plus numérisées. Est-ce un danger ? Le numérique soulève des interrogations sur le respect du secret professionnel et la confidentialité des échanges. L'Association nationale des assistants de service social (ANAS) s'oppose à ce titre au partage des informations à caractère social, celles qui relèvent de la vie privée. Il faut limiter cette numérisation aux éléments nécessaires à l'ouverture des droits. Avec les mails, les informations circulent dans tous les sens. Les destinataires peuvent faire des

copies des messages et les envoyer à d'autres contacts. Il faut être vigilant sur la protection des données relatives aux usagers. Or, les travailleurs sociaux, qui engagent leur responsabilité, n'ont pas toujours les garanties suffisantes en matière de traitement et de stockage des données. Ils ne disposent pas toujours des informations leur permettant de respecter les règles imposées par la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Les centres de formation doivent prévoir des modules spécifiques sur les enjeux du numérique et leurs impacts sur les publics, comme par exemple le cyberharcèlement et les addictions aux nouvelles technologies. Compte-tenu de la place prise par l'informatique dans le quotidien des Français, il est essentiel d'aller plus loin.

Je profite de cet article pour vous indiquer que l'ANAS organise une **journée nationale d'étude le 13 octobre prochain. Elle traitera du "numérique et des pratiques professionnelles des assistants sociaux"** et plus largement des travailleurs sociaux. Vous pouvez **télécharger ici le programme détaillé de cette journée et la problématique posée**. Alors notez bien cette date dans votre agenda. Nous aurons à cette occasion le plaisir de nous retrouver et d'échanger sur cette question...

Numérique

Vers une action sociale 2.0 ?

Pendant que le projet de loi pour une République numérique se discute au Parlement, la dématérialisation des services publics fait une entrée fracassante dans les métiers de l'action sociale. Car si 80 % de la population n'en souffre pas, elle frappe d'exclusion numérique les populations les plus en difficulté. Mal préparés, les travailleurs sociaux en sont réduits à faire à la place des usagers quand leur mission devrait être de les accompagner. L'outil digital peut-il être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, comme le croit Emmaüs Connect ? Peut-être, si les préconisations du Conseil national pour le numérique de 2013 finissent un jour par être appliquées.

Nathalie Levray

CONTEXTE

Vers une action sociale 2.0 ?

P. 15

INITIATIVE

SAPIENS, l'accompagnement numérique qui crée du lien

P. 18

INITIATIVE

L'atelier « démarches administratives » fait le plein

P. 19

POINTS DE VUE

Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès

P. 20

VU D'AILLEURS

Les Britanniques misent sur le design et l'accompagnement

P. 22



Sortie en mars du rapport « À guichets fermés » de la Cimade qui associe « dématérialisation » à « exclusion » ; parution en avril dans le journal « Le Monde » d'une tribune signée par des acteurs de la solidarité, des entreprises privées et des entrepreneurs du web qui s'engagent à former des « réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire » ; fermeture en mai pour deux mois de la caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin, débordée par les demandes de prime d'activité déposées en ligne... l'actualité fourmille d'événements en lien avec l'arrivée, de plus en plus forte et de plus en plus systématique, du numérique dans la vie quotidienne des Français.

Pour des raisons d'économie, les services publics migrent donc, un à un, du support papier et du face-à-face avec un intervenant social vers l'écran et la foire aux questions. Après le dossier en ligne pour le logement social en 2012, désormais obligatoire pour tout demandeur, l'inscription à Pôle emploi s'effectue par internet depuis mars 2015, tout comme la demande de la prime d'activité lancée par la Caisse nationale d'allocations familiales en janvier 2016. Dès 2019, la déclaration de revenus et le paiement de l'impôt supérieur à 300 euros seront dématérialisés !

»

>> **Les victimes de la fracture numérique**

Chaque jour, la société se numérise davantage. Le Baromètre 2015 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) recense 84 % d'internautes en France. 68 % d'entre eux se connectent tous les jours et plus d'une personne sur deux accomplit des démarches administratives ou fiscales en ligne.

Des voix s'alarment pourtant des conséquences sur l'inclusion sociale. Le Collectif « pour une France accessible » reproche au Gouvernement d'« entériner la fracture numérique » avec le projet de loi pour une République numérique. De fait, si « 80 % de la population ne souffre pas de la dématérialisation des services publics, elle n'est pas adaptée aux personnes les plus en difficulté », résume Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics du défenseur des droits. Et de désigner comme victimes les personnes les plus âgées, ou en situation de handicap, les personnes illettrées ou trop pauvres pour être équipées d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner. Sans oublier les habitants des zones blanches. Le Credoc confirme : les publics les plus déconnectés sont les femmes, plutôt âgées (44 % > 70 ans), les personnes seules (59 %), peu diplômées (42 %) ou retraitées (53 %) et ceux dont le revenu est inférieur à 900 euros par mois (32 %).

usages », remarque Salima Hout-Zaffran, responsable du Pôle coopération départementale à la direction de la culture et de la citoyenneté au conseil départemental de la Gironde. Or, pour un grand nombre de personnes, plus de cinq millions, ces inégalités d'usage dans les pratiques numériques creusent la fracture sociale.

Car être équipé et connecté à internet ne garantit pas la compétence à l'e-administration et les usages peuvent s'avérer pauvres. « Ce qui pose problème, c'est la capacité à constituer un dossier administratif en ligne et à joindre les justificatifs demandés », souligne Stéphanie Picault (lire son édito p. 3), directrice insertion au CCAS de Tours (Indre-et-Loire). Pour faire face à cette situation, il faut savoir, ou pouvoir trouver de l'aide. À défaut, et pour ceux qui n'oseront pas solliciter un service social, par honte, par peur ou par fatigue : pas d'accès aux droits. Quant à ceux qui auront essayé, mais qui, isolés derrière un écran, auront échoué, la sanction sera identique : pas de prestation. À moins d'une réclamation pour corriger l'erreur informatique, parfois seulement possible en ligne, ou de la saisine du défenseur des droits, ils finiront par renoncer à leurs droits. « Un non-recours frictionnel », observe le chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services, Pierre Mazet.

Non-recours frictionnel

« Les collectivités et les pouvoirs publics s'attachent à régler les problèmes de débit, d'équipements et de zone blanche sans s'intéresser aux

C'est arrivé sans prévenir

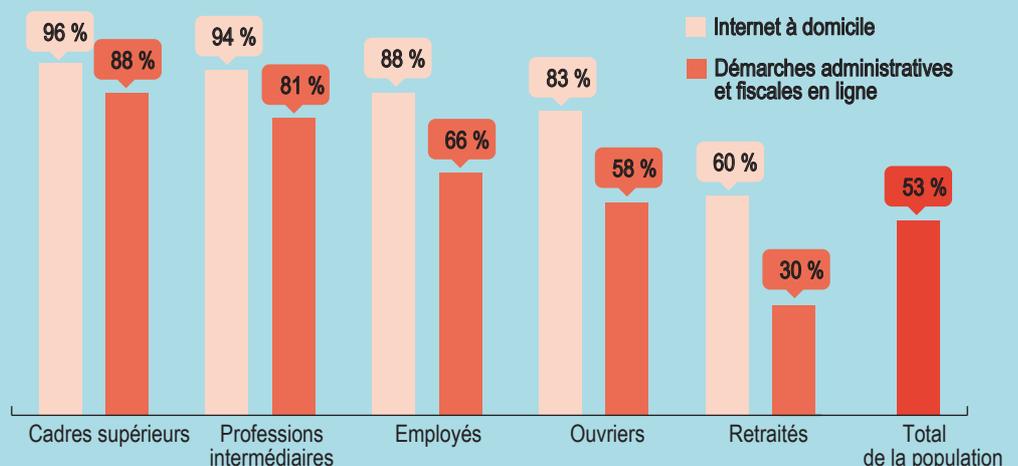
Au CCAS de Tours ou au centre social Georges-Brassens de Bondy (Seine-Saint-Denis), les travailleurs sociaux constatent davantage de

200

MILLIONS D'EUROS/AN

C'est l'économie réalisée sur le budget de l'État grâce à la dématérialisation. Cinq millions de personnes vivent dans la précarité numérique dont 32 % dans une commune de moins de 2 000 habitants.

CONNEXION À INTERNET ET E-ADMINISTRATION SELON LA CATÉGORIE SOCIALE (EN %)



(Source : Credoc, 2015)

demandes d'aide pour les démarches en ligne. Ces cas ne sont pas isolés. L'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation à marche forcée et doit absorber les appels au secours des usagers déconnectés. « Le numérique vient percuter le travail social », témoigne Jean Deydier, le directeur général d'Emmaüs Connect. Pour Pierre Mazet, l'exemple des CAF est significatif : « le passage au numérique a été trop rapide, mal cadré, non préparé ». Les travailleurs sociaux ne sont pas, le plus souvent, informés à l'avance de la dématérialisation d'un service public, ce qui les oblige à improviser face à l'utilisateur. « C'est arrivé sans prévenir », confirme Stéphanie Picault.

Les professionnels s'interrogent : l'e-accompagnement entre-t-il dans la mission du travailleur social ? Comment répondre à la demande ? L'acteur social doit-il devenir un formateur numérique ? Une étude commandée par Emmaüs Connect (1) reflète les limites de l'action sociale 2.0. 83 % des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle et 58 %, dans le parcours d'un usager. Mais, alors que le travail social repose sur l'accompagnement de l'utilisateur à faire, 75 % des travailleurs sociaux reconnaissent faire régulièrement les démarches « à la place de », pour gagner du temps. Moins de 10 % déclarent en outre avoir reçu une formation dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale. Sans qualification pédagogique ils se trouvent démunis face aux lacunes numériques d'un usager : 33 % n'ont aucune réponse à lui

apporter et seulement 30 % savent le diriger vers un acteur proposant une formation numérique.

REPÈRES

- **(1) « Le numérique au sein de l'action sociale »** dans un contexte de dématérialisation - Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », Yves-Marie Davenel, Connexions Solidaires, avril 2016.
- **(2) « Relations aux usagers et modernisation de l'État. »** Vers une généralisation des services publics numériques », rapport de la Cour des comptes, janvier 2016.
- **Projet de loi pour une République numérique** adoptée en première lecture par le Sénat le 3 mai 2016, n° 131.
- **« À guichets fermés »** - Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures », La Cimade, mars 2016.
- **« Baromètre du numérique - Édition 2015 »**, Credoc.
- **« Citoyens d'une société numérique »**, rapport du Conseil national du numérique, octobre 2013.

Citoyenneté numérique

Des solutions existent pourtant : espaces publics numériques (EPN), cours d'informatique des centres sociaux, accueils dédiés dans les associations ou les organismes sociaux. Malheureusement, leur nombre reste en deçà des besoins du terrain et les passerelles entre ces médiateurs numériques et le travailleur social sont insuffisamment développées. Pierre Mazet préconise la mutualisation à l'échelle territoriale pour rendre les publics autonomes numériquement « par des équipements, des compétences, et l'accès gratuit à des professionnels. » Les jeunes en service civique sont une partie de la réponse. 80 milliards d'euros pour lutter contre les zones blanches et combien pour un plan national pour l'accès à la compétence numérique ? Car s'il dégage des économies pour le pays, l'outil digital peut aussi être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, note Emmaüs Connect. Dans son rapport (2) de janvier 2016, la Cour des comptes préconise de « développer l'accompagnement individualisé [des usagers... et de] rendre les services publics numériques accessibles à toutes les personnes en situation de handicap ». Des préconisations déjà présentes dans le rapport du Conseil national pour le numérique de 2013 qui faisait de la citoyenneté numérique, un enjeu national. On l'applique quand ? ♦

LA DÉFINITION

Selon l'OCDE, la littératie numérique est l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. Elle comprend plusieurs types de compétences : la manipulation des équipements et des interfaces, la capacité de concevoir, réaliser, modifier, réparer, l'aptitude à trouver et comprendre des informations, analyser une situation ou un processus numérique, ou à porter un regard critique sur la société informationnelle.



DIR

LE POINT DE VUE

Bernard Dreyfus, délégué général à la médiation avec les services publics du défenseur des droits

La dématérialisation peut exclure de l'accès aux droits et porter atteinte au principe constitutionnel d'égalité devant le service public. Toute personne publique et tout organisme chargé d'une mission de service public qui dématérialisent leur service devraient redéployer une partie des gains obtenus au financement de l'accompagnement au numérique. Cet effort doit être pérenne pour permettre un apprentissage tout au long de la vie car les technologies numériques évoluent en permanence. L'équation n'est pas difficile : il suffit d'un poste de médiateur numérique dans 1 000 maisons de service public et 1 000 espaces publics numériques ou points information médiation multiservices sur le territoire. Ces 2 000 médiateurs pourraient accompagner les 20 % de personnes connaissant des difficultés numériques. Des tests d'évaluation de l'usage du numérique devraient en outre être organisés à l'occasion de la journée défense et citoyenneté.

INITIATIVE

SAPIENS, l'accompagnement numérique qui crée du lien

Le conseil départemental de la Gironde encourage et accompagne les espaces publics numériques dans les projets qu'ils développent en partenariat avec des structures à caractère social.

Initier à l'informatique des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) accompagnés par les travailleurs sociaux du centre intercommunal d'action sociale (CIAS) du Bourgeois à l'espace cyberbase de la communauté de communes de Bourg-en-Gironde. Faciliter la recherche d'emploi en ligne de jeunes inscrits à la mission locale du Libournais. Équiper des assistantes de vie de tablettes via le groupement de coopération sociale et médico-sociale pour rompre l'isolement des personnes âgées. Ces initiatives ont vu le jour en 2014 grâce au programme SAPIENS (susciter l'accès et le partage de l'information et des nouveaux savoirs) du conseil départemental de la Gironde.

Coopération numérique

« Un programme qui utilise le capital de savoir et les compétences des espaces publics numériques pour le mettre au service des 20 % de la population que l'e-administration laisse de côté », explique Salima Hout-Zaffran, responsable du Pôle coopération départementale à la direction de la culture et de la citoyenneté. Pour répondre au risque d'exclusion qu'induit la dématérialisation, la direction de la culture prend sa part de cette « révolution culturelle ». En croisant les politiques publiques départementales – sociale, de la jeunesse et même environnementale sur un territoire rural, parfois isolé –, l'idée est de faire émerger des coopérations numériques, avec comme relais la soixantaine d'espaces publics numériques (EPN) du territoire, structures publiques ou associatives, dont une majorité est intégrée au sein de médiathèques ou de bibliothèques publiques.

C'est ainsi que la médiathèque de Castillon-la-Bataille, la bibliothèque de Blasimon ou d'ailleurs, se sont retrouvées pilotes d'un « processus d'ingénierie locale », selon Isabelle Dexpert vice-présidente du conseil départemental de la Gironde, avec le centre communal d'action sociale (CCAS) ou la mission locale, des asso-

REPÈRES

- **En 2013 et 2014**, quinze partenariats locaux différents ont été impulsés et accompagnés.
- **En 2016, l'appel à initiatives numériques** se tourne vers les structures culturelles et artistiques, invitées à impulser des initiatives créatives avec les EPN et d'autres structures sociales ou éducatives locales.
- **Contact :** CD33, direction de la culture et de la citoyenneté, sapiens@gironde.fr, 05 56 99 69 33.

ciations, la plateforme des services publics ou le plan local pour l'insertion et l'emploi, le centre social ou l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), etc. Accompagnés par la direction de la culture et de la citoyenneté, ces acteurs ont construit ensemble un projet innovant pour accompagner les publics, jeunes, âgés, en difficulté sociale ou professionnelle, dans l'acquisition ou le renforcement de leurs compétences numériques.

Fonction sociale

« L'accompagnement a permis de créer du lien sur le territoire et a donné une fonction sociale aux bibliothèques ou médiathèques dans l'accès à la connaissance et à l'information, aux droits et à la maîtrise de l'outil numérique », se félicite Salima Hout-Zaffran. « Les EPN et les structures sociales et médicosociales nous disent tout le bien qu'eux et leurs usagers retirent de ces actions », ajoute Isabelle Dexpert. Si les moyens affectés à ces projets restent à pérenniser, SAPIENS est une réussite car les partenariats et les liens tissés se poursuivent au-delà du terme de l'action. ♦

Isabelle Dexpert, vice-présidente du conseil départemental de la Gironde chargée de la jeunesse, de la culture, du sport et de la vie associative



© AURELIEN MARGUOT

« La médiation numérique utilise le vecteur artistique »

« SAPIENS a été lancé en 2005 par le plan départemental de lecture publique pour développer les compétences numériques des bénévoles du réseau des bibliothèques. Il s'est ensuite adapté aux besoins. En 2012, les bibliothécaires, animateurs et médiateurs, ont été orientés vers la mise en œuvre de projets numériques, pour construire une dynamique collective entre les différents services d'accès public à internet (Sapi) et réduire la fracture numérique. Depuis 2014, par ses appels à initiative numérique solidaire locale auprès du réseau girondin des EPN, le conseil départemental finance et soutient pendant une année les EPN qui développent des collaborations locales avec les structures sociales et médicosociales du département. En 2016, la médiation numérique utilise le vecteur artistique. Le fil rouge reste l'accompagnement des populations éloignées des compétences digitales avec l'objectif d'élargir la cible des publics et de faire participer les artistes à la formation au digital. »

INITIATIVE

L'atelier « démarches administratives » fait le plein

La ville de Bondy propose une politique transversale de lutte contre la fracture numérique en lien avec le centre social Georges-Brassens et des lieux publics disséminés dans la ville.

Le centre social – municipal – Georges-Brassens de Bondy (Seine-Saint-Denis) propose depuis plusieurs années un atelier informatique avec deux formateurs à une cinquantaine d'adhérents par an. « En 2015, on s'est aperçu que la liste d'attente était de plus en plus longue et que le besoin, de plus en plus fort, était mal satisfait », explique Rachid Kaddour, coordinateur du secteur « Adultes-insertion ». La faute à la multiplication du nombre des démarches administratives en ligne et au besoin de maîtriser l'informatique notamment pour chercher un emploi. « Notre personnel, à l'accueil ou lors des permanences du centre, est sollicité pour aider à se connecter et à faire des démarches sur les sites Ameli, Pôle emploi, CAF ou préfecture. La moitié des inscrits sont des seniors. Les gens ont compris qu'ils doivent utiliser internet. »

Bagage numérique

« Notre mission est de lutter contre la fracture numérique et de favoriser l'accès aux droits et à l'autonomie des personnes », indique le directeur du centre, Pierre Vergnolle. Des réflexions, une visite à La Goutte-d'Ordinateur, un espace public numérique (EPN) dans le 18^e arrondissement de Paris, des tâtonnements, des contents et des déçus ont débouché sur une nouvelle organisation. Depuis janvier 2016, l'atelier est proposé à la carte, des modules de trois heures, trois jours par semaine. Dom, qui anime l'atelier du matin, confirme : « l'atelier démarches administratives fait le plein à chaque fois ». Le parcours propose d'acquérir un bagage numérique minimum : ouvrir une boîte email, gérer un e-mail, être capable de naviguer sur les sites des organismes publics. « Ce n'est pas facile, les personnes oublient leurs codes d'accès ou ne savent pas lire », témoigne Ferhart, l'animatrice du soir. Un accès en libre-service est également ouvert tous les jours, mais « les stagiaires ont peur de faire des bêtises tout seuls et sous-

utilisent ce service », constate Dom. D'autres préfèrent ne pas apprendre.

Écrivains publics numériques

En parallèle du développement de ces ateliers, le centre social a ouvert un espace confidentiel « dématérialisation », animé par un bénévole. Ceux que l'e-administration désarçonne trouvent là l'accompagnement nécessaire. Depuis octobre 2015, ce service supplée officiellement aux agents de la CAF et désengorge ses guichets. Les demandes simples y sont traitées : un changement d'adresse, l'arrivée d'un bébé ou le besoin d'une attestation. « Les réticences sont grandes, que ce soit pour confier ses codes confidentiels ou tout simplement être sur la toile », explique Ferhart. « On rend ce service, mais on doit montrer aux personnes qu'on ne garde aucun code, expliquer qu'on se déconnecte, etc. » Tous sont conscients de la question déontologique. « C'est ça ou on ne fait rien, il faudrait des écrivains publics numériques... », soupire Rachid Kaddour. ♦

REPÈRES

- **9^e plus grande ville** du département de la Seine-Saint-Denis.
- **52 787 habitants** (19 158 ménages en 2012) dont 16,5 % ont plus de 60 ans et 31,5 % sont non diplômés.
- **29 %** de taux de pauvreté.
- **Contact :** centre socioculturel Georges-Brassens, 01 71 86 64 95.

Joël Houssin, conseiller municipal délégué à la cohésion sociale et Marie-Joséphine Missiamenou, conseillère municipale déléguée au développement du numérique



© MAURICE PARTOUCHE

« Dans nos quartiers, l'accès au droit passe par la médiation et l'écoute »

« La résorption de la fracture numérique à Bondy s'inscrit dans une politique transversale qui concerne la rénovation urbaine, la vie associative et les politiques éducatives et socioculturelles. La quasi-totalité des 6 500 logements en quartiers prioritaires est raccordée à la fibre optique, mais la fracture numérique concerne davantage les usages. Plus de 720 Bondynois, dont 500 adultes, suivent des ateliers collectifs ou sont accompagnés individuellement dans diverses structures locales. La e-administration constitue un risque de marginalisation accrue pour les personnes éloignées de la langue française et/ou des nouvelles technologies. La dématérialisation, inévitable, doit s'accompagner d'un plan de médiation numérique. Elle ne doit pas être non plus l'alpha et l'omega. L'an passé, nous avons mené un combat politique fort pour le maintien de notre centre de sécurité sociale. Dans nos quartiers populaires, l'accès au droit passe aussi par la médiation et l'écoute. »

POINTS DE VUE

Comment répondre aux enjeux de la transition digitale sans inégalités d'accès

Vincent Meyer donne sa vision des conséquences de l'arrivée du numérique pour les professionnels du secteur médico-social. Héléna Revil en analyse les effets sur les usagers. Un même constat : des pratiques bousculées et des usages à cerner.

En quoi la dématérialisation interfère-t-elle avec le secteur social et médico-social ?

Vincent Meyer : Le travail social, champ professionnel et de pratiques où prime le contact interpersonnel en coprésence physique, n'échappe pas à ce que je préfère appeler « transition digitale » plutôt que dématérialisation. Le Conseil supérieur du travail social a posé, dès 2001, les incidences des nouvelles technologies sur le travail social. Son rapport soulignait l'intérêt des TIC au service des usagers, « outils du savoir pour agir », tout en prévenant des conséquences qu'elles pouvaient induire sur les procédures d'accompagnement, les relations et le pilotage par la gestion. Ces évolutions, confirmées en 2015 dans le plan d'action interministériel en faveur du travail et du développement social suite aux États généraux du travail social, débouchent sur le projet d'élaboration d'un plan numérique pour le travail social, avec, entre autres, les espaces publics numériques (1), le simulateur de droits (2) et le dossier social unique.

Héléna Revil : Les services publics sociaux et médico-sociaux sont sommés de faire des économies dans un contexte budgétaire contraint. Ils doivent produire une qualité égale de prestations mais avec des moyens financiers réduits et moins de personnels. La dématérialisation est une des solutions de l'équation, mais elle pose un double problème : celui de l'inégalité dans l'accès aux outils numériques, par exemple pour ceux qui vivent dans un terri-

toire sous-doté en accès à internet ou qui n'ont pas les moyens de se payer un forfait illimité ou l'internet mobile ; celui de l'inégalité d'usage, pour des personnes dont l'appétence au digital est réduite ou qui craignent de l'utiliser.

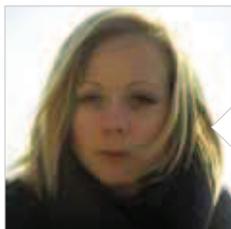
Quels types de difficultés génère la dématérialisation ?

VM : La dématérialisation était déjà présente par le biais de l'informatique de gestion. Elle apparaît depuis quelques années avec l'arrivée des ordinateurs portables, tablettes, smartphones et leurs diverses applications dans la prise en charge des personnes. Les travailleurs sociaux sont réticents notamment parce que la trace numérique de/sur l'utilisateur est quasi indélébile. La transition digitale interroge la dimension éthique du travail social, face au secret professionnel par exemple, ou encore son aspect juridique, avec des responsabilités à déterminer en cas de mésusage. La manière de traduire ces conduites professionnelles équipées par les technologies numériques en pratique, de les saisir en bases de données pose question. Les professionnels se retrouvent en situation d'utiliser ces technologies sans être formés ni à la médiation numérique, ni à la pédagogie. En outre, la technologie numérique suggère voire implique l'immédiateté de la réponse alors que la prise en charge et l'accompagnement se font sur un temps long et différencié.

HR : Dans les parcours d'accès aux droits, la dématérialisation peut générer de la complexité. Elle attise certains obstacles pour accéder aux dispositifs et aux services, et génère de lourdes incompréhensions relatives aux interlocuteurs ou aux fonctionnements. Elle peut engendrer deux sortes de non-recours. D'abord, la non-réception des prestations par une personne qui va connaître un accident

HÉLÉNA REVIL

Ceux qui ne parviennent pas à exercer un droit en ligne perdent confiance dans l'institution et se sentent victimes d'un manque de considération, d'un rejet.



Héléna Revil, docteure en science politique, chercheuse associée au laboratoire de recherche Pacte à l'Institut d'études politiques de Grenoble et membre de l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (Odenore)

en remplissant en ligne un formulaire pour l'ouverture de ses droits, et dont la démarche va s'arrêter net, faute de dialogue avec un préposé. Ensuite, certaines personnes refusent le principe même de la dématérialisation ou n'ont pas confiance. Elles marquent leur désaccord profond avec le système en ne demandant pas le service ou la prestation auxquels elles ont droit. Le passage obligé par le digital pénalise les personnes fragilisées en instillant de l'angoisse dans leur quotidien. Il est faux de penser que les difficultés sont seulement générationnelles, toutes les classes d'âge peuvent être touchées. L'usage d'un smartphone n'est pas le gage de la compétence pour remplir un formulaire en ligne. Les réponses normées des foires aux questions des sites de l'administration ne sont pas satisfaisantes pour tous.

Quel enjeu représente l'irruption du numérique dans le secteur du travail social ?

VM : Les éléments de dématérialisation font entrer les usagers (en ce sens nous le sommes tous) dans le monde numérique ; gageons que les digital nativ ne connaîtront pas les mêmes difficultés pour utiliser ces outils. Les pratiques professionnelles vont être transformées de façon majeure. La question actuelle est de savoir si cet autre type de médiation deviendra ou non constitutif d'une compétence nouvelle chez le travailleur social comme pour l'encadrement, alors même que son acception est différente selon le positionnement dans une hiérarchie. L'édu-communication et la médiation numérique sont insuffisamment traitées dans le champ de la formation du travail social. Nous sommes toutes et tous dans un apprentissage permanent à la médiation numérique. À ce stade, il faut qualifier les usages quotidiens ou plus innovants de ces technologies en fonction des publics pour identifier en quoi les évolutions impactent la formation et la recherche en travail social et comment elles transforment les professionnalités. C'est l'objet de la recherche-action que nous conduisons en région Paca, qui s'attache à sérier et à saisir ces usages sur le terrain.

HR : S'ajoute à la complexité du langage administratif, celle du langage numérique. Dans la pratique, ceux qui ne parviennent pas à exercer un droit en ligne perdent confiance dans l'institution et se sentent victimes d'un manque de considération, d'un rejet. L'enjeu est d'accompa-

gner les usages pour rendre les services sociaux et médicosociaux plus facilement accessibles. Les personnes qui ont des difficultés d'accès à leurs droits demandent à être guidées, ce qui nécessite du temps et des ressources humaines. Les mettre en capacité d'utiliser les services en ligne est un réel investissement pour l'avenir. Le professionnel est donc un pilier majeur dans le rapport entre l'administration et l'utilisateur pour répondre à ses besoins de médiation. Le plus gros défi à venir est de savoir détecter les fragilités numériques pour actionner les leviers avant l'e-exclusion. Il faut oser dire que tout le monde ne connaît pas le numérique pour dédramatiser la demande d'aide.

La dématérialisation simplifie-t-elle vraiment ? Comment améliorer l'usage du numérique ?

VM : Je ne suis pas dans une posture de jugement par rapport à une technophobie ou une technofolie, mais je cherche à comprendre concrètement quels sont les usages et comment les travailleurs sociaux réfléchissent ces transformations dans leurs pratiques quotidiennes. Notre recherche-action interroge aussi ce qui relève de l'imaginaire et des représentations sociales, du vivre ensemble pour voir si ce développement technologique fait réellement gagner du temps, de la qualité dans les relations et de l'efficacité.

HR : Il faut se poser la question du sens de la dématérialisation. Le numérique peut être un levier efficace pour faciliter les parcours vers les droits, notamment parce qu'internet permet d'engager des démarches de manière discrète. La dématérialisation peut amener une relation de services renouvelée, pour rapprocher les usagers de l'administration, leur fournir facilement des informations, réduire les temps de traitement des dossiers et des procédures d'actualisation des droits. Pour réussir, l'État doit accorder les moyens et le temps nécessaires pour former, accompagner, expliquer. ♦

(1) www.netpublic.fr/(2) mes-aides.gouv.fr

VINCENT MEYER

La transition digitale interroge la dimension éthique du travail social, face au secret professionnel par exemple, ou encore son aspect juridique, avec des responsabilités à déterminer en cas de mésusage.

Vincent Meyer, professeur des universités (Nice Sophia Antipolis) pilote, avec le CREAI Paca et Corse, Audrey Bonjour (Aix-Marseille) et Élise Daragon (Nice Sophia Antipolis), le programme Nuserus (technologies numériques au service des usagers dans les établissements sociaux et médicosociaux) en partenariat avec le GEPSO.

