

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 %).

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

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.

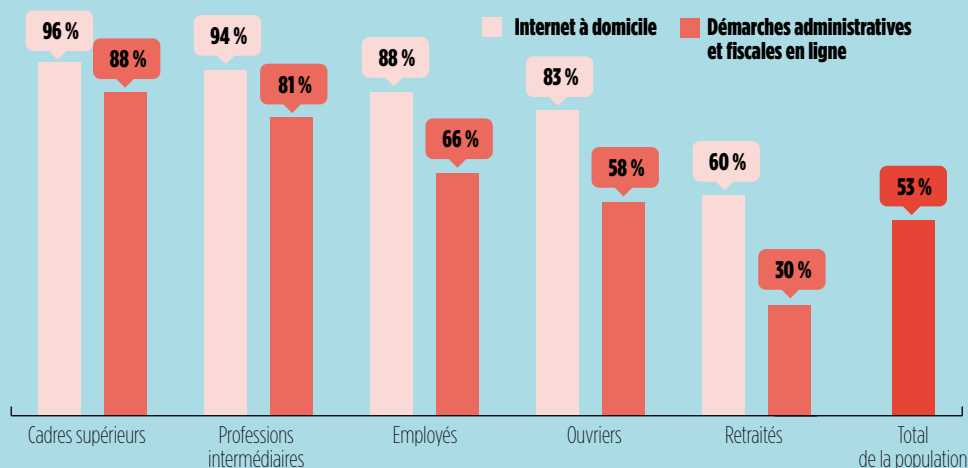
C'est arrivé sans prévenir

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'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

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.

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

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.

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'animateur 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

« 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. »



© MAURICE PARTOUCHE

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 médicosocial. Hélène 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 médicosocial ?

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.

Hélène Revil : Les services publics sociaux et médicosociaux 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-

HÉLÈNE 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.

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



Hélène 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 CREA 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.



VU D'AILLEURS

Les Britanniques misent sur le design et l'accompagnement

Confronté à 23 % d'adultes déconnectés ou incapables d'utiliser l'outil numérique, le Royaume-Uni s'est fixé pour objectif de rendre tous les Britanniques opérationnels en ligne en 2020.



ROYAUME-UNI

- **Population totale (2013) :** 64,1 millions d'habitants.
- **89 % des services publics** en ligne (> 2 000).
- **12,6 millions de Britanniques sans compétence numérique** (source : Tinder Foundation).
- **La Tinder Foundation** est une entreprise sociale qui anime des espaces publics numériques et soutient les personnes numériquement et socialement exclues pour améliorer leur vie par le numérique. La technologie numérique et l'action communautaire sont au cœur de leur action.
- **www.tinderfoundation.org**

L'exemple britannique revient dans toutes les bouches : le Conseil national du numérique, le défenseur des droits, Emmaüs Connect... C'est que la Government Digital Inclusion Strategy (stratégie gouvernementale d'inclusion numérique), dévoilée en avril 2014, a fait plus d'un envieux. L'objectif est ambitieux : le nombre d'exclus du numérique devra diminuer de 25 % tous les deux ans pour qu'en 2020 chaque Britannique réalise seul ses démarches administratives en ligne. Une double politique est lancée : l'accès au numérique et la montée en compétences des populations déconnectées.

Une économie de 319 millions d'euros par an

Le design des sites publics est travaillé pour rendre simples leur consultation et les échanges de la population avec l'administration. Une charte de dix principes « digital by default » oblige cette dernière à concevoir des services en ligne accessibles par le plus grand nombre, en se posant systématiquement la question des besoins et des usages des citoyens. Une direction dédiée, la « Government Digital Services » (GDS) est même créée. Fin 2015, son équipe « Digital inclusion » migre vers le ministère de la Culture et devient « Digital engagement ».

Selon la Tinder Foundation, 93 % des usagers estiment que le gov.uk est « pratique et facile à utiliser ». Elle évalue à 319,7 millions d'euros par an l'économie sur le budget de l'État si chaque Britannique était muni des compétences numériques de base. Sans compter, selon Emmaüs Connect qui cite une étude Booz and Company de 2012, que le « rattrapage numérique » de l'ensemble de la société britannique pourrait rapporter près de 83 milliards d'euros à l'économie nationale.

« Les bibliothèques : un lieu neutre et sûr »

À l'occasion d'une table ronde organisée mi-mai 2016 par la Tinder Foundation sur le thème du rôle des bibliothèques dans l'inclusion numérique, le lien entre l'inclusion numérique et les défis sociaux comme la pauvreté, la santé et le bien-être, etc. a été mis en évidence. Faut-il dès lors intensifier la pratique actuelle de certaines bibliothèques qui proposent des ateliers d'initiation au web et à la bureautique adaptés aux besoins des personnes ? Le lieu est neutre et sûr ; le personnel et les bénévoles garantissent une éthique d'intervention même si leurs compétences doivent être renforcées et l'intervention travaillée en partenariat avec les associations locales, maison de quartier ou lieu de culte, les entreprises privées et les centres de soutien en ligne. Il semble que, pour les plus exclus, le soutien en face-à-face proposé dans les bibliothèques soit indispensable et complète les contenus de formation interactifs du site Learn My Way.

Le second axe est d'accompagner vers la maîtrise des guichets administratifs numérisés les personnes incapables d'utiliser seules internet ou d'y accéder.

Charte de l'inclusion numérique

Le Gouvernement fédère les nombreuses initiatives, publiques, privées et associatives, afin d'accroître leur efficacité. Une charte de l'inclusion numérique a été lancée par le GDS, sorte de feuille de route commune à tous ces acteurs.

La plateforme doteveryone.com (<https://doteveryone.org.uk>) offre outils en ligne, kits de formation, renseignements et forum d'échange de bonnes pratiques à destination des médiateurs et des bénévoles formateurs. Un fonds national géré par Tinder Foundation, le Digital Deal Challenge Fund, finance depuis 2013 les programmes d'e-inclusion portés par les bailleurs sociaux pour équiper et former les 1 850 000 locataires déconnectés. Car le bénéfice n'est pas que collectif, il est aussi individuel : selon Jean Deydier, le président d'Emmaüs Connect, les économies escomptées sont de l'ordre de « 1 350 euros par an ». ♦