



Suivi longitudinal de la médiation sociale partagée  
Les enseignements d'une incursion dans quatre structures  
conventionnées

**Pierre MAZET- ODENORE**

**Aout 2016**

Convention d'étude n°1/2015  
Ref UJF/Floralis : 15 CUF6593



Introduction.....	4
Les missions de la MSP .....	5
1. La MSP comme système .....	9
1.1. Les structures .....	9
Le Prems : une médiation postée « sur mesure » .....	9
L'ISPAD : une médiation centrée autour de la borne CAF.....	10
Le Centre social : l'accueil social au sein d'un gros équipement.....	11
Connect : un accueil spécialisé axé sur l'accès au numérique .....	12
1.2. La place de la MSP .....	13
Données 2015 et 2016 .....	13
Limites internes à ce système de reporting .....	16
1.3. Quels usagers et pour quoi ils viennent ? Un regard par structure .....	18
1.4 Synthèse typologique des modalités et configurations de médiation selon les structures..	24
2. Ce que disent les usagers des structures, ce qu'ils peuvent y trouver .....	26
2.1 Un certain type d'accueil et de prise en charge .....	26
2.2 Une fonction globale de ré assurance .....	31
2.3 Des lieux qui permettent de dés- inquiéter le rapport à l'univers administratif .....	33
3. Usage(r)s et non usage(r)s de la CAF numérique .....	36
3.1 Les autonomes .....	37
3.2 Ceux qui engagent la conversation avec la borne mais buttent dans leur progression .....	38
3.3 Ceux qui ne savent pas faire et accompagnent la secrétaire.....	43
4. Autonomie et autonomisation en questions .....	45
Conclusion .....	50

## Introduction

Dans le cadre de la convention qui lie les CAF de Paris, de Seine St Denis et l'Odenore, la CAF 93 a proposé de réaliser un suivi longitudinal des allocataires ayant été accompagnés par un partenaire du réseau de la médiation sociale partagée (MSP).

Le réseau de la Médiation sociale partagée, mis en place fin 2013, est constitué d'environ 60 structures conventionnées réparties sur 29 des 40 communes du département. Les premières évaluations, réalisées en 2015, ont montré que « le maillage et l'ancrage territorial du réseau de la Médiation sociale partagée (étaient) assurément des atouts importants pour permettre aux allocataires d'accéder plus aisément à leurs droits ». Pour la CAF, se posait néanmoins la question de savoir si ce réseau « permet(tait) réellement un meilleur accès aux droits pour les allocataires à un instant T mais aussi en termes de trajectoire ».

Pour ce faire, la CAF 93 a estimé qu'il serait nécessaire de réaliser :

### Une analyse statistique en termes de droits et de recours à l'offre de service CAF

- nature des droits acquis dans le cadre de la médiation sociale partagée,
- « suivi de cohorte » des allocataires bénéficiaires de la MSP → évaluation des changements, par exemple : impacts sur les indus, les suspensions, la nature des contacts sollicités auprès de la CAF.

### des entretiens qualitatifs pour recueillir la parole de l'utilisateur

Recueil du ressenti, vécu des allocataires sur :

- les actions mises en œuvre dans le cadre de la médiation sociale partagée,
- l'impact de ces actions sur l'accès et/ou le maintien de leurs droits,
- leur autonomisation progressive dont l'objectif est de les rendre acteur de la « gestion » de leur dossier ...

Dans le cadre de ce questionnaire global sur les effets de la MSP, la proposition de l'Odenore a porté sur l'analyse qualitative par entretien auprès d'un certain nombre d'allocataires ayant bénéficié de cet accompagnement, mais aussi, potentiellement, auprès d'allocataires n'ayant pas bénéficié de cette offre. La réalisation de l'analyse statistique de type suivi de cohorte, ayant pour objectif de mesurer les changements de comportement induits par la réception de l'offre d'accompagnement dans le cadre de la MSP, a été réalisée parallèlement par la CTRAD.

## Les missions de la MSP

Selon la note fournie par la CAF en janvier 2015, les missions de la MSP sont définies comme suit :

*Il s'agit pour les structures conventionnées de renforcer les missions qu'elles exercent déjà en termes d'accueil, d'information, d'accompagnement et d'orientation et pour certaines de lutte contre la fracture numérique pour permettre à leurs usagers allocataires d'être :*

- *Orientés efficacement,*
- *Accompagnés et/ou formés à l'utilisation des services en ligne, dans le strict respect de la confidentialité.*

*Dans le cadre de la convention qui lie les structures partenaires et la Caisse d'allocations familiales, les partenaires, selon leur profil et leur lieu d'implantation, ont développé plusieurs types actions :*

- *Mise à disposition d'un accès à Internet pour consultation en autonomie de l'espace « Mon compte » du CAF.fr,*
- *Accompagnement individuel sur le CAF.fr, la complétude des dossiers...,*
- *Accompagnement collectif (mise en place d'ateliers numériques sur le CAF.fr),*
- *Information des allocataires sur l'actualité de la CAF (temps forts, les évolutions du CAF.fr).*

*Ces actions sont, le plus souvent, déployées dans le cadre de l'organisation quotidienne des structures mais peuvent l'être également faire l'objet d'une organisation plus spécifique :*

- *aménagement de certaines plages horaires (organisation de plages spécifiques, accueil sur rendez-vous...),*
- *réaménagement des locaux.*

### *Des structures très différentes pour une offre incluse dans l'ensemble des activités*

Dans les structures enquêtées, la médiation sociale partagée ne constitue pas une offre distincte, formellement et substantiellement, qui serait différente des autres modes d'intervention des structures. Comme le rappelle la note citée ci-dessus, la MSP se déploie « le plus souvent, dans le cadre de l'organisation quotidienne des structures » ; elle s'intègre dans l'ensemble des activités offertes par les structures, selon le même mode de faire, sinon que l'action est en rapport avec ou concerne la CAF. La MSP ne fait pas l'objet d'heures dédiées, spécifiques, à l'image par exemple d'une permanence – sinon pour ce qui concerne les ateliers collectifs que nous n'avons pas pu observer, et qui ont été mis en place de manière assez hétérogène selon les structures ; elle ne se déroule pas selon une modalité d'accueil spécifique, dans un espace spécifique, et il n'y a pas d'agent dédié ou spécialisé pour la MSP : tous les agents en situation de contact et d'accueil font de fait de la MSP, dès lors qu'ils répondent à une « question CAF ». Trois des quatre structures mettent à disposition un accès à internet pour une consultation en autonomie de l'espace « mon compte.fr », comme le stipule la note précitée, mais comme nous le verrons, cet usage demeure relatif, à tout le moins très secondaire dans les activités de MSP des structures.

L'offre de MSP renvoie donc à la manière, différenciée, dont les structures équipent et accompagnent leurs usagers dans le traitement de leurs droits CAF. Chacune des structures enquêtées met en place la MSP selon ses pratiques, en fonction de son public, de son offre de service et/ ou de ses activités par ailleurs.

### *La fonction de médiation : entre CAF et usagers*

Lorsqu'elles mettent en œuvre la MSP, les structures partenaires assurent une fonction de d'intermédiaire, i.e. de tiers facilitateur entre la CAF et les usagers allocataires. Elles permettent de répondre à des questions liées à la CAF, mais elles ne sont pas la CAF : elles établissent une relation entre les usagers et la caf, c'est dire qu'elles répondent aux demandes des usagers, mais elles ne le font pas en « en tant que CAF ». De fait, ces structures composent, elles aussi, avec la CAF, les complexités du système, les changements de réglementation, les évolutions dans les modes de contact, la définition des nouvelles normes d'échanges, etc. ; et elles s'appuient sur les outils que la CAF met à leur disposition. Cette distinction d'avec l'institution leur permet de ne pas avoir toutes les réponses, de conserver leur rôle de médiateur, c'est-à-dire de troisième terme entre usager-allocataire et CAF, par conséquent de pouvoir être considéré comme une aide, dans les relations souvent compliquées des allocataires avec la CAF.

Pour autant, cette fonction de médiation ne se réduit pas à une place d'intermédiaire fixe entre deux pôles qui demeureraient statiques ; la médiation se réalise toujours dans un jeu mouvant entre l'offre présentée par les structures, les demandes formulées ou les attendus exprimés par les usagers, et les réponses que les structures apportent en retour à ces demandes. L'offre de médiation dépend en effet aussi de ses publics, de leurs motifs de venue et de leurs besoins de médiation : la relation que les usagers-allocataires ont avec leur caf (compréhension, complexité du dossier, réticences, confiance, défiance, dépendance aux prestations, etc.) a un impact direct sur la demande qu'ils portent vers la structure ; de même que la relation qu'ils peuvent avoir établi avec la structure et ses autres offres de service ou d'équipement a une incidence sur la manière de porter ses demandes sur des questions liées à la CAF.

### *Des activités de médiation variées*

Les activités de médiation déclinées dans le cadre large de la MSP recouvrent des actions très différentes en termes de modalités opératoires. La note précitée évoque ainsi : accueil, information, accompagnement, orientation et lutte contre la fracture numérique, sans bien sûr que ces activités soient exclusives les unes des autres. Dans une perspective graduelle allant des médiations les plus simples aux plus larges, de la simple information sur les droits à un accompagnement global débouchant sur un traitement du dossier (par intervention sur le compte de l'allocataire, par exemple), l'on pourrait ajouter plusieurs demi teintes : lecture/traduction des documents, explication, traitement et suivi du dossier, mais aussi opération technique d'impression de document, orientation vers d'autres acteurs, ou mode de prise en charge globale permettant d'assurer une fonction de ré assurance.

Précisons ici que l'accompagnement dans l'utilisation des services en ligne et l'objectif d'une lutte contre la fracture numérique, pour être mentionnés dans le texte précité et la convention signée entre les structures et la CAF, ressortit selon nous à un autre type de médiation - nous aurons l'occasion d'y revenir. Contentons-nous de remarquer initialement qu'un tel accompagnement suppose un équipement technique (un poste informatique autonome), une forte disponibilité des agents – qui doivent pouvoir accompagner sur le poste – et des locaux adaptés (en termes d'espace et de confidentialité).

### *La MSP comme système local*

Enfin, ajoutons que la MSP se déroule toujours dans un contexte, local, qui est celui des structures. Ce contexte renvoie à l'identification des lieux et notamment leur organisation spatiale et au reste de leurs activités courantes ; mais il emporte aussi la manière dont les structures composent avec l'évolution des demandes de la part de ses partenaires (par exemple, la ville pour le centre social<sup>1</sup>, les partenaires fondateurs du Prems, le conseil général pour l'ISPAD, les opérateurs de téléphonie pour Connect), et notamment, pour ce qui concerne cette enquête, des changements émanant de la CAF : création de boîte mail, changement du code en mode de passe, actualité du temps de traitement, etc. Concernant la MSP, il va sans dire que les façons de faire de la CAF font intégralement partie du système MSP dans la mesure où ces structures ont pour mission d'assurer une fonction de médiation pour et avec la CAF.

L'ensemble de ces précisions vise à suggérer qu'il importe de concevoir les activités de MSP dans les structures comme *un système*, qui met en commun, rassemble, et/ou fait fonctionner plusieurs termes :

D'une part, des usagers, avec leurs demandes, leurs besoins, et leurs capacités ; avec la relation qu'ils entretiennent avec leur caf ; avec la manière dont ils pratiquent la structure ;  
D'autre part, une offre de médiation, physique (agents), technique (outils à disposition) et spatiale (organisation des lieux, disponibilité des espaces), et des modalités de réponse/ manières de faire ;  
Et que l'ensemble se déroule dans un contexte local évolutif (demandes des partenaires, évolutions CAF), comprenant les autres pans d'activité, leur actualité, et les à-côtés du moment.

### *Un terme oublié : la place du médiateur technique*

Pour finir, il nous paraît primordial de faire état d'un aspect, fondamental, qui pourrait être mis de côté dans les questionnements sur l'action des structures en termes de MSP, mais qui est pourtant central dans la plus grande partie des interactions réalisées : c'est l'importance de la dimension technique, en l'occurrence de l'objet technique que représente l'ordinateur Connecté, comme point de passage obligé<sup>2</sup> de la relation à la CAF, interface privilégiée des communications avec la CAF. La plupart des interactions des agents avec les usagers se déroulent en effet autour d'un ordinateur ; les usagers eux-mêmes sont fortement incités à utiliser et consulter leur compte CAF.fr. Enfin, le passage par une interface informatique est largement promue par la CAF dans le cadre de l'autonomisation visée des allocataires dans la gestion de leur dossier, sur un mode dématérialisé et à distance. C'est d'ailleurs l'un des objectifs de la MSP que d'accompagner les allocataires vers cette autonomisation, *par* la gestion à distance, i.e. par l'ordinateur.

---

<sup>1</sup> Un exemple, parmi d'autres, de l'impact possible d'un élément « extérieur » sur le système local MSP : la mairie de B. a positionné de nombreuses permanences sociales au centre social, ce qui a pour effet de transformer un espace qui n'est pas fait pour – le hall d'entrée - en salle d'attente le matin de chaque permanence : compte tenu du nombre limité de places disponibles et du mode de prise de rendez-vous, les personnes désirant être reçues en permanence doivent venir « faire la queue ».

<sup>2</sup> Nous employons la notion de point de passage obligé dans le sens que lui a notamment conféré la sociologie de la traduction. Voir notamment Michel Callon, « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la Baie de Saint-Brieuc », L'Année sociologique, n°36, 1986.

L'interface informatique joue par conséquent un rôle primordial dans les échanges avec la CAF, et les médiations opérées par les structures. Davantage qu'un simple outil, l'informatique doit en effet être considérée comme un acteur (un actant dans les termes de la sociologie de la traduction), avec lequel il faut non seulement composer mais auquel il faut, souvent, se plier, en ce qu'il impose ses normes de communication et d'accessibilité. Autrement dit, l'interface informatique fait partie intégrante des termes en présence entrant en jeu dans les opérations de médiation. Dans notre observation et analyse des séquences de MSP, il nous faudra par conséquent tenir compte des actions et pratiques liées à l'utilisation de l'outil informatique : facilité/difficulté de manipulations, erreurs ou incompréhensions, disponibilité du site, dysfonctionnements, etc.

Ce rapport se compose de 4 parties, restituant le déroulement de l'enquête et la diversité des matériaux constitués, afin de pouvoir présenter en quoi consistent les activités de MSP dans les structures enquêtées.

La première partie consiste dans une présentation située des structures enquêtées, de la place remplie par la MSP dans leurs activités, puis d'une description des publics par les acteurs des structures, afin de pouvoir donner une idée des configurations de MSP.

La seconde porte sur les raisons pour lesquelles les usagers viennent dans ces structures, ce qu'ils y trouvent et ce qu'elles leur offrent en termes de médiation.

La troisième partie s'appuie sur les observations réalisées autour de la borne CAF afin de donner à voir les usages et mésusages de la CAF numérique.

Enfin, la quatrième partie aborde les questions de l'autonomie et de l'autonomisation, en lien avec le numérique en particulier, qui constituent une manière de fil rouge problématique qui court à travers ce rapport.



# 1. La MSP comme système

## 1.1. Les structures

Cette présentation est basée sur les documents que nous avons pu recueillir auprès des structures, des entretiens réalisés avec leurs acteurs, et de nos observations.

### **Le Prems : une médiation postée « sur mesure »**

Le Prems fait de la réception personnalisée (« médiation postée ») en face à face, sur toutes ses plages d'ouvertures, hormis une demi-journée consacrée à des réunions de travail. Cet accueil en continu ne connaît pas d'interruption, sinon l'organisation d'ateliers de type ateliers CAF. La prise en charge et l'accompagnement y sont très personnalisés, extensifs, touchent et abordent une grande variété de champs et de sujets ; les Prems interviennent en appui pour toutes les démarches liées à l'accès aux droits et ont par ailleurs un accès privilégié aux services de leurs partenaires (EDF, Générale des eaux, Keolis, etc.). Ils assurent par ailleurs une fonction d'écrivain public pour les personnes ayant des difficultés avec l'écrit et les relations administratives.

La médiation administrative constitue clairement le cœur de l'intervention des agents. Ils sont clairement positionnés comme tiers facilitateur, connaissent très bien le fonctionnement des administrations (en particulier celles qui concernent ou sont concernées par les problématiques de leurs publics) et répondent à quasiment toutes les demandes, sans réelles limites en termes d'accompagnement sinon leur disponibilité, et en orientant lorsque le problème dépasse leurs compétences. Le spectre de leur activité de médiation est par conséquent très large : lecture/traduction de documents ou courriers reçus, explication, synthèse des démarches à effectuer, rédaction de courrier, prise en charge du dossier, etc. Les publics ont par ailleurs la possibilité de faire des impressions (d'attestation notamment) ou des photocopies, mais doivent passer par un agent.

Au moment de notre enquête, l'espace du Prems se compose d'une grande pièce dotée de 3 postes de médiation postée comportant un ordinateur et un téléphone ; auquel s'ajoute 1 bureau séparé pour une agente juriste de formation qui traite des dossiers plus spécifiques. La médiation a lieu en face à face, autour d'un ordinateur - l'agent montrant à l'utilisateur ce qu'il fait au besoin. Cette grande pièce comprend de même la salle d'attente.

Tous les agents observés paraissent également formés sur les questions CAF, même si l'agente dotée d'une formation juridique maîtrise davantage les enjeux en termes de procédure, de contentieux et de demande de recours. Pour résoudre les problèmes ou clarifier les situations, les agents n'hésitent pas à téléphoner à la CAF (ou à tout autre organisme concerné), en plus des informations qu'ils peuvent glaner sur le compte CAF des usagers : se Connecter au compte des allocataires est une démarche réflexe au Prems.

Enfin, le Prems dispose d'un poste autonome, situé au fond de l'espace principal, dans un couloir en enfilade menant au bureau de la responsable du site : un peu en retrait de la salle d'attente et de l'espace principal d'accueil / médiation, il est placé dans un espace assez tranquille et confidentiel

pour qui voudrait y aller. Durant nos phases d'observations, l'utilisation de ce poste est apparue assez limitée, hormis pour la rédaction de CV avec l'aide d'une stagiaire.

Globalement, le Prems paraît très bien intégré et repéré ans le quartier. L'essentiel des publics vient du quartier ou de S.. Il jouit d'un bouche à oreille positif et a la réputation d'aider les gens dans les démarches administratives. Les conditions d'attente et l'ambiance qui règnent au sein de la structure sans familiales, voire familières. En plus du français, les échanges peuvent se faire en arabe.

### **L'ISPAD : une médiation centrée autour de la borne CAF**

L'ISPAD est comme son nom l'indique, un Point d'Accès aux Droits. A ce titre l'association rassemble plusieurs permanence d'accès aux droits, généralistes (CDAD, avocat) et spécialisées sur plusieurs thématiques: droit des étrangers, soutien à la parentalité, violence faites aux femmes. L'ISPAD accueille par ailleurs le délégué du défenseur des droits, et des médiateurs (dans les conflits locatifs, notamment). Ces permanences sont accessibles sur ou sans rendez-vous. Les personnes sont reçues dans un bureau.

Depuis septembre 2014, les locaux de l'ISPAD comprennent une borne CAF, située au fond de son hall, dans l'axe de l'entrée, à côté des sièges composant la salle d'attente. Ce hall permet d'accéder aux divers bureaux accueillant les diverses permanences. Compte tenu de la présence de cette borne, la MSP se fait très majoritairement autour de la borne, avec ou sans l'accompagnement de la secrétaire d'accueil. La connexion au dossier d'un usager-allocataire se fait par l'intermédiaire de la borne, et non dans le bureau de la secrétaire d'accueil, qui n'y reçoit le public que pour les informations ou les échanges, les prises de rendez-vous, derrière une haute banque d'accueil.

Contrairement aux autres sites enquêtés, la borne délimite par conséquent un espace d'usage où se réalise l'essentiel des médiations MSP. Cet objet technique centralise les questions CAF, il a une place spécifique et est libre d'accès - il peut d'ailleurs être utilisé par d'autres responsables de permanence juridique (sur l'aide à la parentalité notamment) ; il est par ailleurs toujours disponible, dès lors que la structure est ouverte. Les personnes qui attendent dans le hall, pour leur rendez-vous, sont de fait placées à proximité de la borne : il est par conséquent facile d'en découvrir la présence, et d'en comprendre la fonction pour peu qu'une personne vienne consulter la borne.

La secrétaire d'accueil est la seule personne à intervenir en matière de MSP. Elle accueille, répond aux questions, accompagne sur la borne, explique, imprime les attestations ; elle reçoit par ailleurs les personnes pour les permanences, distribue les rendez-vous, répond au téléphone. Elle est postée dans un bureau, vitré, situé dans un espace contigu mais séparé du hall d'entrée, et n'est donc pas à strictement parler en première ligne lorsqu'on pénètre dans la structure. Pour la secrétaire, aller sur la borne suppose par conséquent de sortir du bureau pour aller au fond du hall. A l'inverse, pour les usagers, demander de l'aide suppose, après s'être rendu sur la borne, d'aller dans le bureau à l'entrée, chercher la secrétaire d'accueil.

## **Le Centre social : l'accueil social au sein d'un gros équipement**

Le centre social est, par définition, une beaucoup plus grosse structure que les autres sites enquêtés. C'est un gros équipement, doté d'un projet territorial en lien avec les habitants. Il abrite une très grande variété d'activités (sportives, culturelles, artistiques, sociales, etc.), à direction de toutes les classes d'âge. Le centre social accueille, au moment de notre enquête, 4 permanences sociales différentes (écrivain public, écrivain administratif, assistantes sociales (ville et CAF).

L'essentiel des médiations de MSP se déroule dans le hall d'accueil, avec et par la secrétaire d'accueil, à une banque d'accueil assez haute située dans l'entrée du centre social. C'est à cette banque que l'on s'adresse si l'on désire des informations, c'est aussi ici que se déroulent les interactions sur des sujets administratifs, concernant la CAF ou toute autre administration. Les personnes sont reçues debout, l'interaction se déroule dans l'entrée, sans grand anonymat ; les personnes attendent généralement dans le hall, mais elles ont la possibilité de s'asseoir dans un espace, en renforcement, qui comprend une grande table et des chaises, ainsi que des jeux pour les enfants, et où il est possible de boire un thé ou un café – les personnes sont assez régulièrement invitées à le faire. Par ailleurs, le centre comprend de nombreux bureaux, dont un pour les référentes familles, situé en face de l'accueil et deux autres pour les diverses permanences sociales qui s'égrènent au long de la semaine.

La MSP peut se dérouler sur deux niveaux : un premier accueil avec la secrétaire, pour des choses simples, et relativement rapides, à la banque d'accueil ; la secrétaire dispose d'un poste informatique sur lequel elle peut consulter le compte CAF des usagers allocataires, proposer un éclairage sur un dossier, imprimer une attestation, voire, si l'affluence le permet, un traitement plus en profondeur ; et un second niveau, en bureau, avec l'une des deux référentes famille, qui accueille sur rendez-vous mais aussi à présent au fil de l'eau, afin de répondre à une urgence ou d'aller plus profondément dans le traitement d'un dossier. Les référentes reçoivent dans leur bureau, les personnes accueillies sont assises ; elles disposent par ailleurs d'autres outils et compétences, d'un réseau de partenaires professionnels (dont une assistance sociale CAF) qu'elles peuvent solliciter, et peuvent prendre leur téléphone pour comprendre et débloquer un dossier – ce qui est plus difficile à l'accueil.

Le centre social possède par ailleurs un poste autonome, en libre-service, mais qui n'est pas directement accessible à la vue depuis le hall d'entrée - il se trouve au fond d'une salle - et est de fait assez peu disponible - dans la mesure où la salle qui l'abrite est souvent occupée pour des permanences sociales : durant notre période d'enquête, cette salle n'était finalement disponible – i.e. non occupée par une permanence – qu'une demi-journée dans la semaine. Compte tenu de son emplacement, il est nécessaire de connaître l'existence de ce poste ou d'y être orienté. La secrétaire d'accueil se rend parfois sur ce poste autonome, pour accompagner une personne qui voudrait faire des démarches sur internet - des demandes de prime d'activité, notamment, au moment de notre enquête ; mais elle ne peut le faire que quand elle est disponible, quand les conditions d'affluence l'y autorisent et que la réalisation de son programme de travail le permet.

Si l'on compte l'écrivain public, ce sont donc 4 agents qui participent à la MSP. Les échanges peuvent se faire en 3 langues (français, arabe, kabyle).

## **Connect : un accueil spécialisé axé sur l'accès au numérique**

Connect a pour mission globale « l'accès durable aux télécommunications pour les populations fragiles ». Cet accès passe, d'une part par des offres et des équipements à « tarif solidaire » (cartes prépayées, téléphones, ordinateurs, web trotter), d'autre part par un accompagnement personnalisé afin d'acquérir une certaine autonomie en matière d'informatique et d'internet, par le biais de leur permanences Connectées (3 fois par semaine). C'est, de fait, la seule structure de notre panel d'enquête comportant l'accès au numérique parmi ses missions explicites.

La venue à Connect doit faire l'objet d'une orientation, par un travailleur social, un organisme public ou une association partenaire. La première venue est l'occasion d'un rendez-vous spécifique, permettant de faire le point sur les offres proposées, évaluer les besoins, et sonder les « compétences numériques » des publics. Ce « bilan de compétence », permet notamment de récolter des informations sur les matériels possédés, l'accès aux médias, les usages d'internet, etc.

Les permanences connectées ont lieu dans une salle dédiée, dotées de plusieurs ordinateurs. Le hall d'entrée comprend quelques sièges pour l'attente, et une banque d'accueil où se fait la distribution vers les éventuels rendez-vous, et où les agents répondent aux questions relatives aux forfaits ou abonnements téléphonique (problèmes avec téléphone, achat de recharge, changement de forfait, etc.). Entre cette banque d'accueil et la salle des permanences Connectées, se trouve le poste informatique autonome dédié à la CAF.

En principe, l'activité de MSP à Connect concerne d'une part la mise à disposition d'une poste autonome, sur lequel il est possible au besoin d'être accompagné (il y a toujours des agents à proximité) ; d'autre part, les permanences connectées, dont une part est dédiée à l'apprentissage de la navigation internet, et la manipulation des sites des divers services publics - selon les demandes des usagers. Plusieurs personnes peuvent accompagner les usagers durant les permanences : des agents de Connect et des bénévoles.

Tous les agents de Connect faisant de l'accueil (ainsi que les bénévoles) participent de fait à la MSP dès lors qu'ils accompagnent les usagers sur un poste informatique, pour une question en lien avec la CAF.

## 1.2. La place de la MSP

Comme évoqué en introduction, la MSP ne constitue pas une intervention séparée au sein des structures. Il y a donc un enjeu à saisir la réalité des activités qu'elle recouvre.

Dans le cadre de leur convention avec la CAF, les structures partenaires remplissent une grille de recensement mensuel des demandes relatives à la CAF (voir Annexe 1). Ces tableaux permettent de donner une idée du poids de la MSP dans les structures (nombre de personnes vues au titre de la MSP), mais aussi au regard du type d'actions réalisées par les structures dans le cadre de la MSP : accompagnement, consultation autonome, vérification de courrier avant envoi, création d'une boîte mail, etc.

Cette grille est remplie par le ou les agents, au fil de l'eau ou a posteriori, selon un mode de reporting non informatisé à sa source : les agents remplissent/ cochent les différentes cases de la grille sur une feuille de papier imprimée, avec la date (mois), et reportent ensuite les résultats dans un tableau informatique envoyé à la CAF mensuellement. Ce mode de faire suppose par conséquent une certaine vigilance : il faut en effet penser à reporter les différentes interactions pouvant se rapporter à la MSP, i.e. ayant trait à la CAF, alors que les sujets abordés avec les publics peuvent porter sur plusieurs aspects, et le contexte d'accueil se prêter plus ou moins à un geste de reporting (selon l'affluence ou la file d'attente). Comme nous le verrons ci-après, l'effet premier de ce mode de reporting, est une certaine sous déclaration (in-intentionnelle) des actions MSP de la part des structures.

Il va sans dire que ces informations statistiques ne constituent qu'une photographie, donnant une représentation limitée de la réalité de l'activité de MSP, aussi bien pour les structures que pour les usagers/allocataires qui en bénéficient. Nous aurons l'occasion d'en faire état ci-après. Il s'agit ici non seulement de donner une idée de ce que peut représenter quantitativement, à l'année, la mission de MSP, mais aussi d'envisager la manière dont cette activité est décrite par les catégories existantes de la grille, et de repérer comment se fait la répartition entre ces différentes catégories d'action, selon les structures.

### Données 2015 et 2016

Nous utilisons ici les chiffres de l'année 2015 et des premiers mois de 2016, tels qu'ils nous ont été communiqués par la CAF. Précisons que la grille a récemment été modifiée, ce qui explique l'évolution de certains items entre les 2 années<sup>3</sup>. Pour des raisons de lisibilité et de format, nous avons ôté les informations relatives au sexe et à l'âge des personnes reçues.

---

<sup>3</sup> Il est notamment de demander aux structures de renseigner le numéro d'allocataire des personnes reçues en MSP (qui n'apparaît pas dans ces tableaux), ce qui a pu poser quelques problèmes aux agents.

	Accompagnement sur CAF.fr								
	Personnes venues MSP	Information générale	Mise disposition d'Internet pour consultation autonome	Consultation accompagnée	Création adresse mail	Téléprocédure accompagnée	Explication courrier CAF	Vérification complétude dossier CAF avant envoi	documentation CAF (dont impression de formulaires)
Connect	84	24	34	47	5	18	0	9	29
ISPAD	806	31	409	220	2	31	18	26	7
PREMS	2067								
CS	674	1	8	14	1	32	9	0	596

Bien qu'uniquement quantitatifs, donc nécessairement limités et réducteurs quant à l'activité réelle des structures, ces chiffres permettent de donner une idée de la variété des pratiques en matière de MSP dans les structures enquêtées.

On note tout d'abord de gros écarts en termes de nombre brut de personnes reçues : de 84 à Connect à plus de 2000 au Prems.

On remarque par ailleurs une répartition très différente des « actions » comprises/ contenues dans la MSP, selon les structures : ainsi, Connect, qui comptabilise peu de passage, a une proportion importante de « consultations accompagnées », et plus des ¾ des actions de MSP comportent de fait un accompagnement (si l'on ajoute le nombre de téléprocédures accompagnées, cela représente 65 des 84 personnes reçues au titre de la MSP).

A l'inverse, l'ISPAD voit passer beaucoup plus de personnes au titre de la MSP, mais avec un fort taux de consultation autonome (plus de la moitié), en raison de la borne à disposition, pour un peu plus d'un quart de consultations accompagnées et un peu moins d'un tiers si on compte les téléprocédures.

Le Prems, qui comptabilise le plus grand nombre de MSP ne met a disposition que ce chiffre brut, sans le détail des actions entreprises. Sur la base de nos observations, de la configuration des lieux et des entretiens menés avec les agents, on peut néanmoins affirmer que le nombre de mise à disposition (consultation autonome) est considérablement moins important que les médiations postées, effectuées avec les allocataires, au bureau des agents. De manière générale, on peut considérer chaque médiation comme une consultation accompagnée dans la mesure où les personnes accueillies sont systématiquement associées à la résolution de leur problème - mais la consultation du compte CAF.fr, qui est faite quasi systématiquement, n'est jamais à l'initiative de l'allocataire usager : il ne prend pas la main, parce qu'il n'a pas l'ordinateur en main.

Enfin le Centre social voit l'essentiel de son activité de MSP (596/674) dévolue à l'impression de formulaires (attestations CAF en particulier) et mentionne peu d'activités d'accompagnement (46/674) et encore moins de consultations autonomes.

L'on voit donc, par ces chiffres, que l'activité de MSP des structures recouvre des réalités très différentes : à grands traits, cela va d'une opération d'impression d'attestations, à de la consultation essentiellement autonome (borne ISPAD), selon un rapport 2/3 d'autonomie et 1/3 d'accompagnement, d'un accueil posté associant systématiquement les allocataires mais les plaçant rarement devant un ordinateur, à une structure avec un nombre de MSP peu important, mais avec un taux d'accompagnement sur poste élevé.

Encore ces chiffres rendent-ils compte de l'activité sur une année. La grille mise en place en 2016 montre que la définition des actions entraîne aussi des réajustements de la manière dont sont opérés les comptages. Parmi les 2 structures ayant mis leur chiffres à disposition sur les 3 premiers mois de l'année 2016 (ISPAD et Centre Social), l'ISPAD présente une autre répartition : la part d'impression d'attestations de droit CAF, qui était anecdotique en 2015 (7/806), a considérablement augmenté (119/472), c'est-à-dire qu'elle est davantage comptabilisée qu'auparavant (il n'y a aucune raison pour que le nombre de personnes venant pour imprimer une attestation ait de lui-même augmenté dans de telles proportions sur cette période); par ailleurs, la part d'actions d'accompagnement (consultations et téléprocédures) représente la moitié des actions MSP alors qu'elle ne pesait que pour un tiers en 2015.

Si l'intervention au Centre social consiste encore essentiellement dans la possibilité technique de faire des impressions d'attestation, les chiffres de 2016 attestent d'une certaine réorientation avec un nombre grandissant de « consultations accompagnées. Selon ce que nous avons pu observer, ce rééquilibrage accordant davantage de poids aux consultations accompagnées correspond davantage à la réalité de ce qui est fait à l'accueil du centre social. De fait, la secrétaire d'accueil fait rarement uniquement une impression d'attestation ; le plus souvent, cette demande est aussi l'occasion, en allant sur le compte de l'allocataire, de faire des commentaires sur l'état du dossier et/ou des paiements, d'expliquer quelques points, de créer un échange.

	Nombre personnes venues au titre de la MSP	Actions mises en œuvre						
		Accompagnement sur CAF.fr					Orientation	
		Consultation autonome	Consultation accompagnée	Création adresse mail	Téléprocédure accompagnée	Impression attestation de droits et/ou de QF	Vers autre mode de contact CAF (plate-forme tél)	autre orientation
ISPAD	472	181	141	5	32		119	
CS	263	0	57	16	8		197	
		Autre type d'accompagnement					Orientation	
		Information générale CAF et/ou les prestations	Explication courrier CAF	Rédaction courrier/mail	Complétude Vérification dossier avant envoi	Remise documentation CAF	Vers autre mode de contact CAF (plate-forme tél)	autre orientation
ISPAD	472	26	16	9	24	2	11	1
CS	263	0	0	0	1	53	1	0

## Limites internes à ce système de reporting

### *Une sous déclaration*

Les observations réalisées montrent que le système de reporting mis en place conduit nécessairement à une sous-estimation du nombre d'interventions imputables à la MSP – à l'exception peut-être du Prems, dans la mesure où l'accueil est posté et que les agents informent un système de reporting interne pour leur propre base de données de l'activité.

A l'ISPAD, le reporting repose sur la secrétaire d'accueil, qui doit gérer l'accueil de toutes les personnes entrant dans la structure, pour différents motifs (questions administratives générales, RV pour l'une des permanences, etc.), répondre au téléphone, faire le lien avec les collègues des permanences ou le directeur, effectuer son travail de secrétariat à son poste, etc. Il lui est par conséquent difficile de noter systématiquement les personnes qui utilisent la borne, située au fond du hall, et à laquelle certaines personnes se rendent sans passer par l'accueil, ou se signaler d'une quelconque manière. Qui plus est, au moment de notre période d'enquête, la fonction d'accueil est assurée par une autre personne (1 jour / semaine), qui paraît moins au fait du fonctionnement de la borne et des questions CAF.

A Connect, le système de reporting ne porte que sur ce qui est fait sur le poste mis à disposition. Les actions réalisées dans le cadre des Permanence Connectées, visant l'apprentissage d'internet et portant sur des questions CAF, ne sont pas toujours (voire même très rarement) reportées sur le tableau MSP, qui se trouve dans un espace contigu, auprès du poste autonome dédié. Qui plus est, les PC comprennent des bénévoles, moins au fait des procédures internes, et plutôt focalisés sur l'accueil et l'accompagnement des publics. Si le poste autonome paraît par conséquent peu utilisé à Connect (34 passages/an - nous n'avons pas vu une seule personne dessus durant les phases d'observation), il serait trompeur de s'en tenir à ces seuls chiffres réducteurs : l'apprentissage numérique réalisé dans les permanences Connectées, en concourant à une autonomisation générique des personnes, équipe de fait les usagers par ailleurs allocataires dans leurs éventuels contacts avec la CAF. De fait, paradoxalement, c'est la structure qui fait explicitement de la mise en autonomie numérique qui comptabilise le moins de MSP, i.e. d'autonomisation spécifiquement dédiée à question CAF.

Enfin, au Centre Social, si le « traçage » à l'accueil paraît relativement fiable et systématique- dès lors que la secrétaire d'accueil est présente -en revanche, ce qui se déroule dans les diverses permanences-internes des référentes famille, ou hébergées comme celles de l'écrivain public et administratif - n'est pas systématiquement basculé sur la feuille de recensement MSP, et ne fait donc pas l'objet d'un reporting strict : les acteurs le reconnaissent aisément<sup>4</sup>, étant éloigné du lieu physique où se trouve le cahier de décompte, dans leur bureau, lorsqu'ils sont pris dans la logique d'enchaînement des rendez-vous, il leur arrive de ne pas penser à le faire.

---

<sup>4</sup> L'écrivain public rencontré a lui-même reconnu qu'il s'était acquitté de cette tâche au tout début, mais qu'il avait tendance à l'oublier.



### *Une catégorisation très lâche de l'accompagnement*

Par ailleurs, ce système de reporting ne permet pas de cerner le type d'accompagnement mis en place : en quoi il consiste, jusqu'où il va, ce qu'il vise en termes d'autonomisation. De fait, il existe une grande variété dans les modes d'accompagnement possibles (périmètre, modus operandi, principes) que les catégories existantes ne permettent pas de qualifier : « téléprocédure accompagnée » et « consultation accompagnée », ne disent pas si c'est l'allocataire qui est accompagné alors qu'il manipule son dossier ou si c'est l'agent qui prend l'initiative et assure la navigation, si l'agent lui indique comment faire ou s'il fait totalement à sa place, etc. Il y a des manières bien différentes de mettre en place des consultations accompagnées, selon la finalité qu'on leur assigne : accompagner pour résoudre (l'agent fait tout), accompagner pour montrer, sur un mode pédagogique (l'agent fait mais montre comment faire) ou accompagner pour rendre autonome (l'utilisateur fait et l'agent l'aide). De fait, dans nombre de cas que nous avons pu observer, ce sont bien plutôt les usagers/allocataires qui accompagnent les « agents médiateurs », que l'inverse.

Il ne s'agit pas de demander au système de reporting d'atteindre un tel niveau de précision - ce n'est pas sa fonction, et la tâche actuelle requiert déjà suffisamment d'attention et de travail pour les structures. Mais le travail de catégorisation des actions est toujours déterminant, puisque les catégories créées définissent et découpent le réel rendu visible – en l'occurrence ici la MSP. La définition et le contenu des catégories existantes amène ici à poser la question centrale de la place de l'accompagnement dans les activités de MSP, compte tenu, notamment, de l'une des finalités inscrites dans la convention qui lie les structures à la CAF, de « l'autonomisation progressive dont l'objectif est de les rendre acteur de la gestion de leur dossier ». Poser la question du sens de l'accompagnement dans les catégories descriptives, c'est par conséquent poser la question de l'objectivation de l'objectif d'autonomisation, supposant de se doter d'indicateurs plus explicites, au regard des finalités assignées à la MSP. Cela amènerait par conséquent à définir de manière plus précise les objectifs de la MSP.

Malgré ces limites, les chiffres mis à disposition par la grille de recensement sont suffisants pour mettre en évidence des distinctions d'importance dans la répartition des activités de MSP. On voit en effet se dessiner trois grands types d'actions :

- ✓ des actions autonomes, i.e. ne nécessitant pas l'intervention d'un agent des structures : utilisation de la borne ou d'un poste informatique à disposition : qualifiée de « consultation autonome » ;
- ✓ des demandes purement matérielles, en particulier d'impression - qui peuvent solliciter un agent (centre social) ou pas (l'ISPAD) : qualifiées de « documentation caf (dont impression de formulaire) » en 2015, « impression attestation de droit et/ou de QF » en 2016 ;
- ✓ des consultations/ résolutions de cas accompagnées qui supposent la présence active d'un agent de structure : « consultation accompagnée » ou « téléprocédure accompagnée ».

Ces trois types d'actions constituent en fait l'essentiel de l'architecture des relations de médiation dans le cadre de la MSP : du côté de l'offre et, comme nous le verrons, aussi du côté des usagers qui s'insèrent, répondent et actualisent cette offre.

Ainsi considérée, la grille de recensement révèle au final deux enjeux :

Un enjeu propre à l'information de cette grille : il est en effet important que la grille soit bien remplie, non dans une visée de contrôle de l'activité des structures mais afin de rendre correctement compte de leurs diverses activités de médiation ; cela d'autant plus dans un contexte de conditionnement du financement à un certain nombre de passages MSP, qui pourrait avoir pour effet de « faire du chiffre », en délaissant la dimension qualitative de ce que représente la « médiation » pour les allocataires concernés ;

Un enjeu de définition des objectifs et finalités de la MSP, globalement. On peut en effet s'interroger, au regard des chiffres disponibles, sur la répartition entre les diverses activités de médiation, compte tenu de la plus-value que peuvent apporter ces structures en termes de proximité, de relation et d'accueil. L'impression d'attestation de droits CAF (735) représente ainsi 43%<sup>5</sup> de l'activité de MSP des 2 structures qui en font le plus (Centre social et ISPAD) en 2016.

### **1.3. Quels usagers et pour quoi ils viennent ? Un regard par structure**

Comme dit en introduction, les usagers se rendent dans les structures en raison de l'offre qu'ils y trouvent, mais ils participent aussi à définir l'offre, dans un mouvement circulaire, par les questions qu'ils adressent, les attentes qu'ils expriment et ce qu'ils viennent chercher dans ces structures.

Il reste que prioritairement, ce sont les structures qui, par l'offre et les services qu'elles proposent, établissent dans les faits une manière de sélection de leurs publics : l'offre et la qualité de la médiation proposée, le type d'accueil reçu, les choses qu'on peut y faire et le matériel à disposition, les réponses que l'on sait pouvoir obtenir, participent en effet à un processus de ciblage des publics, notamment dans le temps : le bouche à oreille entre les usagers, l'identification du lieu et de l'offre qu'on y trouve, les orientations par les partenaires, conduisent à orienter certains publics plutôt que d'autres vers les structures.

Au regard de nos observations, rares sont les usagers qui viennent dans les structures enquêtées pour de la simple information ; la plupart sont déjà allocataires ou ont pris contact avec leur caf, et nous n'avons pas vu en observation de personnes qui venaient pour de simples renseignements généraux à propos de la CAF. Dans la très grande majorité des cas, les usagers viennent d'abord ou aussi pour un motif précis : imprimer une attestation, se faire expliquer un document ou une lettre, comprendre un retard de paiement, etc.

Nous rapportons ici les représentations des acteurs rencontrés sur leurs publics ; ces propos confirment les observations que nous avons pu effectuer, et sont par ailleurs congruents avec les entretiens réalisés auprès des usagers (partie II). Les questions posées portaient notamment sur les raisons de venir dans les structures pour des questions liées à la CAF, les motifs qui ressortaient le plus souvent, et les attentes des publics à l'égard de la structure.

Notons qu'au sein des structures, les propos sont convergents entre les agents rencontrés : on ne trouve pas d'écarts de description et/ou de perception sur leurs publics.

---

<sup>5</sup> 119 + 197=316/ 472 + 263=735, soit 43%.

## **Le Prems**

Les agents du Prems ont un discours précis sur leurs usagers ; d'une manière générale ils « connaissent bien leurs publics », avec lesquels ils ont non seulement un contact assez long compte tenu de leur mode d'intervention (ce sont les seuls à faire tous de la médiation postée), mais généralement un contact « au long cours ». De fait, le public du Prems est très fidèle (il y a, comme nous le verrons, des raisons à cela), et les personnes qui se rendent au Prems sont toutes plus ou moins connues – cela, malgré l'augmentation importante des publics reçus, comportant nécessairement de nouveaux usagers. Certaines personnes sont clairement « abonnées au Prems », et viennent systématiquement dès qu'elles ont un problème, leur dossier est connu, et suivi dans le temps. Cette connaissance et cette reconnaissance des publics se ressentent clairement dans la salle d'attente où l'ambiance est plutôt « familiale » : les personnes sont parfois appelées par leur prénom, ou avec une formule d'affection, des questions peuvent être posées à la cantonade sur la famille, le dossier, les nouveautés, etc.

D'après les agents, parmi les publics qui viennent au Prems, se trouve une part de personnes qui sont analphabètes, ou ne maîtrisent pas le français : leur réflexe premier à la réception d'un courrier est de venir au Prems, l'enveloppe non décachetée, et ce quel que soit le sujet (vu en observation). Parfois, les personnes viennent avec une question, un problème, lié à leur situation actuelle : « plus de travail, fin de droits, et là, on étudie sa situation par rapport à ses droits. »

Sur les questions touchant à la CAF, les motifs les plus récurrents sont : « les personnes qui viennent parce que leurs droits ont été suspendus, et qu'ils ne savent pas pourquoi : donc on se renseigne, en téléphonant, oui, ça fonctionne bien en principe. ». « Les personnes viennent avec un courrier : et il y a soit une incompréhension, soit c'est un trop perçu. Du coup, on fait souvent des courriers pour demander des délais de paiement. ». Les retards de paiement, ou les délais de traitement génèrent aussi un grand nombre de déplacements : « Le plus, c'est des gens qui viennent pour réclamer leur argent. La CAF leur demande plein de docs, et ils disent qu'ils ont déjà envoyé, que la CAF a reçu, mais ça n'arrive pas, leur paiement. Le délai d'attente c'est 8 semaines minimum dans le 93. »

Enfin, au moment de l'enquête, l'incitation quasi obligatoire à disposer d'une boîte mail pour ses contacts avec la CAF, a entraîné un mouvement conséquent de demande d'ouverture d'adresse mail : « Maintenant, en ce moment, on en fait que créer des emails pour la CAF et on imprime ; bon, sur la poste.fr, c'est même pas 2 minutes, ça va vite ! ».

Quand les cas sont jugés trop compliqués, les personnes sont orientées vers la CAF ; mais ces orientations ont toujours lieu après consultation du dossier sur le site de la CAF : « Les gens ont toujours leur numéro d'allocataire et leur code, donc les agents vont toujours sur CAF.fr, systématiquement, c'est la 1ère chose que je fais. »

## Rapport au numérique

Selon l'une des agentes rencontrées, « trois quarts ici ne savent pas se servir et/ou n'ont pas internet ». Tout en égrenant les diverses actions de « médiation internet » entreprises (« accompagnement sur le net, déclaration en ligne, courrier en ligne, commentaire en ligne, on les aide à être autonomes sur un ordinateur »,) cette agente reconnaît : « Les usagers aiment bien la

facilité, donc ils nous laissent faire. Et puis, ils ne sont pas sûrs d'eux sur un ordinateurs, les 2 sont vrais, facilité et méconnaissance des ordinateurs ».

De fait, durant nos phases d'observation, nous n'avons vu quasiment personne se rendre sur le poste « en autonomie », sinon deux personnes venues pour faire une lettre de motivation.

A l'inverse, comme déjà signalé, les agents montrent ce qu'ils font aux usagers lorsqu'ils traitent leur dossier, en tournant souvent leur écran d'ordinateur vers eux. Mais, selon Raymond : « C'est rare qu'ils suivent leur situation sur internet ; ils cherchent pas vraiment à apprendre, on leur montre souvent quand on fait le traitement mais ils ne cherchent pas à comprendre, ne regardent pas forcément ; même s'ils ont internet et qu'ils savent l'utiliser. »

Et Raymond de conclure : « On accompagne au max sur le poste en libre-service, mais parfois on a du temps, parfois moins, ça dépend du monde qui attend dans la salle. »

## Connect

Les publics de Connect sont relativement variés selon l'offre qu'ils viennent chercher. L'essentiel des publics qui fréquentent la structure vient initialement pour la téléphonie ; si l'on se base sur les chiffres des bilans de compétence (passé en amont de la souscription de tout achat d'offre téléphonique, afin de faire le point sur les besoins, faire état des offres de Connect, et expliquer le fonctionnement de l'offre de service), en 2015, seuls 20% des publics sont allocataires CAF (328 allocataires sur les 1600<sup>6</sup> ayant effectué un bilan de compétence).

Grossièrement, on trouve par conséquent deux groupes de public à Connect : ceux qui ne consomment que de la téléphonie, et ceux qui s'inscrivent dans les permanences Connectées, avec ou sans téléphonie. Pour la responsable de la structure, pratiquement toutes les personnes qui vont à une Permanence Connectée (163 en 2015), ne savent pas se servir d'un ordinateur. Si ce diagnostic peut sembler tautologique à première vue, il indique malgré tout le niveau de non maîtrise de l'outil informatique des publics, dont la majorité (nous avons pu le vérifier en observation) vient prioritairement et initialement pour apprendre à utiliser un ordinateur, et non pour apprendre à surfer sur internet ou à utiliser des logiciels basiques de bureautique.

Statistiques Permanences Connectées 2015<sup>7</sup> :

163 personnes différentes pour 728 occurrences (i.e. inscriptions) : les 2/3 viennent au moins 2 fois ; seules 55 personnes viennent 1 seule fois<sup>8</sup> ; près de la moitié vient au moins 3 fois ; et près d'un tiers vient au moins 5 fois.

55 : 1 fois	8 : 6 fois
31 : 2 fois	7 : 7 fois
13 : 3 fois	2 : 8 fois
7 : 4 fois	4 : 9 fois

<sup>6</sup> Ces chiffres doivent être pris avec précaution, en raison des doublons, triplons voire multi comptages pour une seule personne, parfois. Il ne nous a pas toujours été possible de réduire les occurrences (lignes différentes) à des personnes singulières.

<sup>7</sup> Statistiques fournies par Connect, calculs effectués par Odenore.

<sup>8</sup> Il est possible que certaines personnes soient revenues à d'autres occasions en 2016 : il ne nous est pas possible de le savoir.

11 : 5 fois	18 : 10 fois ou plus
	5 : 20 fois ou plus

La majeure partie des personnes se sont inscrites pour de la bureautique : cela consiste essentiellement à apprendre à se servir d'un ordinateur, à maîtriser la souris, le clavier etc. Viennent ensuite les inscriptions pour apprendre à utiliser internet, mais sans qu'on puisse savoir si ces mêmes personnes sont d'abord venues pour de la bureautique, ou pas (dans le cas de multi inscriptions) ; par ailleurs, on trouve une grande diversité de champs dans les usages d'internet : Emploi (Pole-Emploi.fr, etc), Lien social (Skype, Facebook, WhatsApp, etc.), Consommation (e-commerce, compte en banque, etc), Loisir Divertissement (Youtube, etc), Utilisation Moteur de recherche (Google, Yahoo, Duck Duck Go...), et enfin Service public (CAF, mes-aides.fr).

Parmi ces motifs, les services publics ne représentent que 10% des consultations/ apprentissages sur internet (30 /301), pour 16 personnes.

Internet	301
Bureautique	379
Téléphonie	24

Selon la responsable de la structure, la répartition des publics s'inscrivant dans les permanences Connectées répond à une répartition, grossière, comme suit :

- ✓ 15% des personnes ont de grosses difficultés, ce qui implique que la structure doit faire à la place de ;
- ✓ 45% sont en capacité d'acquérir des compétences numériques, et dans ce cas, la structure fait avec ;
- ✓ 40% ont déjà accès à internet et ont des compétences de base, et dans ce cas, la structure leur fait faire, l'autonomie est atteignable rapidement.

Les données informées au moment du bilan de compétence permettent par ailleurs de se faire une idée globale du public qui fréquente Connect, et des rapports qu'ils peuvent avoir avec la CAF.

Comme dit, sur les 1600 bilans de compétences réalisés<sup>9</sup> (qui ne représentent pas autant de personnes), se trouvent 328 allocataires CAF, représentant 272 personnes différentes (une même personne peut réaliser plusieurs bilans de compétences).

- ✓ Parmi ces 272 personnes, ils sont 170 à déclarer savoir effectuer des démarches (sur internet) ;
- ✓ Mais plus que 71 à affirmer connaître le site de la CAF (26%) ;
- ✓ 50 à savoir déclarer en ligne ;
- ✓ et 44 à savoir déclarer en ligne parmi ceux qui connaissent le site de la CAF et sont allocataires - autrement dit 16%.

<sup>9</sup> Ces chiffres sont à prendre avec précaution, dans la mesure où il ne s'agit que de déclaratif : il n'y a pas de vérification, sur poste, en situation, des compétences déclarées par les personnes. Les personnes qui passent un bilan de compétence ne s'inscrivent pas nécessairement à une permanence connectée.

Compte tenu du système statistique, il n'est pas possible de faire de croisement entre les bilans de compétences et la participation aux permanences Connectées ; il n'est par conséquent pas possible de mesurer l'effet du passage par ces permanences, en comparant le degré de connaissance/compétence annoncé avant et après le passage par les PC.

Rappelons malgré tout que si les 163 personnes ayant participé à des PC cette année ne sont pas venues pour apprendre à utiliser leur compte CAF.fr, elles s'inscrivent cependant dans un processus global d'apprentissage du numérique, qui les engage dans l'autonomisation visée dans les termes conventionnels de la MSP, et qui n'est appareillé dans ces termes par aucune des autres structures – ce qui est logique puisque l'accès au numérique fait partie des missions de Connect. Or, on peut supposer qu'une part importante des personnes inscrites dans les PC sont allocataires de la CAF.

### **Le centre social**

Le Centre social reçoit, par définition, des publics extrêmement variés, en termes de classe d'âge, de motivation à fréquenter le lieu, ou de fréquence de visite. Pour ce qui concerne les activités de MSP, les chiffres présentés précédemment montrent que le gros de l'intervention consiste dans la possibilité technique de faire des impressions d'attestation, mais avec un nombre jusqu'ici sous déclaré de « consultations accompagnées ». Cette activité MSP désigne ce qui est fait au premier accueil, debout, dans des conditions d'accueil qui ne vont d'ailleurs pas sans poser problème, pour le directeur de la structure. Le développement des permanences sociales a entraîné un afflux important de public, sans que les conditions de confidentialité puissent être correctement assurées : les locaux sont mal configurés pour cela.

Il est difficile de décrire avec précision le public qui vient à l'accueil, demande l'impression d'une attestation et repart. De fait, le développement des permanences sociales a drainé vers le centre un certain nombre de personnes qui en sont selon le directeur « usagères » et qui ne sont pas des « habitants » - cette distinction renvoyant à une manière de pratiquer l'équipement du centre social et non à un quelconque critère de résidence. Pour lui, l'un des enjeux serait, aujourd'hui, d'orienter ceux qui viennent pour les permanences sociales vers les autres activités du centre social, parce que l'inverse fonctionne déjà – les personnes « habitantes » qui fréquentent le centre, ont connaissance et utilisent les permanences sociales. Or, le projet de la structure porte sur le fait de faire avec les habitants, et non avec des usagers.

Au-delà de ce premier accueil, les publics ont par ailleurs la possibilité de basculer sur un rendez-vous auprès des référentes familles, qui reçoivent à présent les usagers au fil de l'eau et/ou sur rendez-vous. Certaines familles sont d'ailleurs suivies par les référentes famille depuis fort longtemps.

Selon les référentes famille, dans les 2/3 des rendez-vous, se trouve une question liée à la CAF. Les motifs de visite en lien avec la CAF sont clairement identifiés et assez récurrents : difficultés de lecture de courrier et explications d'une part, problèmes d'indus ou de suspension de prestation d'autre part.

Les publics qui consultent les référentes le font, selon elles, pour 3 raisons :

- ✓ En premier lieu, la barrière de la langue, aussi bien la langue française en tant que telle que la langue administrative. Selon l'une des référentes : « même si y'a des acquis linguistiques, ils

viennent parce qu'ils ont confiance ici. Ils préfèrent déléguer le contact, la relation à l'outil informatique, même parfois juste pour une attestation, ils sont plus en confiance. »

- ✓ La deuxième raison identifiée porte sur une manière de « phobie administrative », rapporte la référente famille avec une pointe d'ironie. Même si les personnes qui viennent ici, par différence avec certains hommes politiques, disent en fait plutôt : « fais pour moi s'il te plait » ; elle ajoute qu'ils « se sentent rassurés quand on fait pour eux et qu'ils sont accompagnés ». Même si certains, ont de fait de réelles difficultés, de différents ordres, et « ne peuvent plus, ne savent plus faire ».
- ✓ Enfin, on trouve la barrière de l'outil informatique en tant que tel : les gens ne connaissent pas, ne savent pas utiliser un ordinateur.

Cette typologie rapide, bâtie sur l'expérience, ne permet bien sûr pas de faire des statistiques permettant une quelconque répartition quantifiée entre ces différents publics. Elle donne néanmoins une idée du degré d'autonomie, administrative et numérique, des personnes, et des raisons qu'ils ont de venir au Centre social.

L'écrivain public interviewé rencontre les mêmes publics que les référentes familles. Dans toutes ses permanences, il y a toujours quelque chose sur la CAF. Souvent, précise-t-il, sur les questions CAF, « y'a un arrêt des prestations et on sait pas pourquoi ». Il ajoute qu'il y a aussi, très fréquemment, un problème d'indus, « qui met les gens dans des situations catastrophiques ». En général, les personnes ne contestent même pas la situation ou la décision de la CAF. Simplement, « elles pensaient que l'argent était acquis, donc l'ont consommé et ne peuvent plus rembourser : du coup, on fait beaucoup de courriers de demande d'étalement de la dette. »

Concernant le rapport au numérique, il ajoute qu'avec « la télé-déclaration, il y'a beaucoup de personnes qui viennent ici parce qu'elles n'ont pas d'ordinateur, pour faire leur DTR. »

## **L'ISPAD**

Comme nous l'avons signalé, la spécificité de cette structure, par rapport aux autres, tient dans le fait qu'une part importante des publics qui la fréquente dans le cadre large de la MSP le fait de manière autonome - comme le montrent les chiffres présentés plus haut. Ils fréquentent la structure pour sa borne CAF, et les attestations qu'ils peuvent imprimer ne requiert pas, matériellement, la sollicitation de la secrétaire d'accueil : ils viennent, impriment leur attestation, ou vérifient un paiement, et repartent. Les entretiens menés « à la volée » auprès d'un certain nombre d'entre eux montrent qu'ils ne connaissent pas nécessairement les autres activités/ services de la structure, qu'ils ont été orientés là par un acteur extérieur, ou par le bouche à oreille, et n'ont pas nécessairement besoin d'aide ou d'accompagnement. Ils utilisent ici un équipement, parce qu'ils ne disposent pas, chez eux, du matériel nécessaire, ou qu'il ne fonctionne pas. Mais ils sont capables de s'orienter sur l'interface de la borne, et connaissent l'environnement de la CAF.

A l'inverse, certaines personnes sont venues initialement à l'ISPAD pour d'autres motifs que la borne, et font d'ailleurs figure d'habitues, mais dans des proportions moindres cependant que dans les autres structures (Prems, centre social). Pour ces personnes, comme nous le verrons, et à l'instar de ce qu'on a pu trouver dans toutes les structures, l'ISPAD représente une « seconde famille », sans

laquelle la relation aux diverses administrations est, concrètement et psychologiquement, inenvisageable.

Entre ces deux pôles, d'importance très différenciée, on trouve une part conséquente de personnes qui viennent pour utiliser la borne, mais ne parviendraient sans doute pas à leurs fins sans l'aide de la secrétaire d'accueil. Cette part du public se décompose en plusieurs types de personnes, au regard de leurs « compétences administratives et cognitives », que nous détaillons ci-après dans la partie III traitant des interactions avec la borne.

#### **1.4 Synthèse typologique des modalités et configurations de médiation selon les structures**

Si l'on porte un regard global sur l'offre de MSP des structures et les publics qu'elles reçoivent, se dégage clairement le constat que chaque structure construit/cible le public qu'elle capte.

Il y a ainsi beaucoup plus de personnes qui viennent avec un pli non décacheté pour se faire lire et expliquer leur courrier au Prems qu'à Connect ou à l'ISPAD. A l'inverse, les personnes autonomes qui voudraient imprimer une attestation ont moins de raison de se rendre au Prems qu'à l'ISPAD compte tenu de la présence de la borne. De même, on trouve davantage de personnes qui ne savent pas se servir d'un ordinateur et voudraient apprendre à Connect que dans toute autre structure. Enfin, globalement, hormis l'ISPAD, il y a peu de chances de rencontrer des personnes totalement autonomes dans la gestion de leur dossier, sinon elles ne fréquenteraient pas ces structures.

Autrement dit, chaque structure attire et cible les publics selon la manière dont elle réalise son offre MSP, et se distingue ainsi des autres - sans que cela présuppose en revanche du mode de relation de ce public avec la CAF.

Ainsi, l'on pourrait dire que :

- ✓ **Connect** capte surtout des personnes venues pour accéder à un forfait téléphonique (la téléphonie et la connexion solidaire représentent leur raison d'être et l'essentiel de leur activité), et qui désirent par ailleurs apprendre à se servir d'un ordinateur - cela d'autant plus qu'une orientation est nécessaire pour être reçu.
- ✓ L'activité de la MSP à **l'ISPAD** est intrinsèquement centrée sur la borne CAF, et capte par conséquent davantage de personnes autonomes, qui utilisent ce service comme elles le feraient en tout autre lieu. Bien qu'il soit possible de solliciter et recevoir un accompagnement, la borne transforme de fait l'ISPAD en structure comprenant un « équipement CAF ».
- ✓ De par ses modalités d'accueil, le **Prems** capte et fidélise des publics qui y trouvent une prise en charge quasi-totale. Cet effet est renforcé par le jeu du bouche à oreille, identifiant la structure comme « celle qui s'occupe des problèmes administratifs ».
- ✓ Le **centre social** reçoit des usagers, qui y viennent pour des questions rapides, et accompagne par ailleurs des habitants dans la gestion de leur dossier.

Par quoi l'on voit que, si les publics participent à la définition de l'offre, c'est dans la mesure où l'offre sélectionne les publics. Les structures n'ont, de fait, pas les moyens de s'adapter à une



demande de leur publics qui déborderait leur offre. On peut par exemple se demander ce qu'il adviendrait si tous les usagers se rendaient dans les structures en disant qu'ils veulent apprendre à accéder à leur compte CAF.fr de manière autonome...

## 2. Ce que disent les usagers des structures, ce qu'ils peuvent y trouver

### 2.1 Un certain type d'accueil et de prise en charge

Avant de faire état de ce que nous avons pu voir en observation, nous présentons ici un certain nombre d'extraits des entretiens auprès des usagers des structures. Comme dit en introduction, la réorientation méthodologique et les difficultés d'accès au terrain ont conduit à ce que les entretiens ne soient pas réalisés comme prévus. Nous avons donc réalisé 5 entretiens avec des usagers du Prems, 4 avec des usagers de l'ISPAD, et 3 à Connect - il n'a pas été possible de rencontrer d'usagers au Centre social, par manque de temps. Un certain nombre des personnes rencontrées l'ont été à partir d'un contact pris, durant nos séances d'observation ; d'autres ont été choisies et pré contactées par les structures - les points de vue exprimés sont donc généralement plutôt favorables aux structures.

Il est néanmoins important de rapporter ces entretiens afin : 1- de rendre compte des situations vécues, et de donner une idée du rapport au monde administratif de certaines personnes, notamment par rapport à la question du numérique ; 2- de donner une idée du type de relation établi avec les structures, en particulier au regard de la plus ou moins grande dépendance que les usagers peuvent exprimer, à l'égard de la nécessité de disposer d'une médiation administrative pour traiter de leurs questions CAF.

Si l'on se base sur les entretiens réalisés, l'on voit ici encore se dessiner 3 profils type de relation aux structures. Ces types ne saturent sans doute pas la totalité des publics reçus et ils ne disent pas tout de ce qui fait la relation à ces structures de médiation. Nous faisons le choix de les situer par rapport à la grille de lecture de la dépendance/ autonomie par rapport à l'accompagnement, parce qu'elle nous semble être la plus structurante pour porter un regard global sur les activités de médiation. C'est d'ailleurs la même tri partition qui ressort de l'analyse des interactions avec la borne CAF, dont l'analyse est proposée dans la partie suivante ; et c'est, bon an, mal an, la même lecture tri partite qui s'est imposée à nous, lors l'observation de l'accueil de la CAF de Rosny que nous avons effectué le 20 avril 2016.

- Ceux qui ont besoin qu'on fasse pour eux, d'être intégralement pris en charge : ils ont besoin d'un médiateur entre eux et l'univers administratif ;
- Ceux qui sont en voie d'apprentissage, de la langue administrative, de ses usages ou de l'obligation de maîtriser les outils numériques, mais ont encore besoin de soutien et d'une forme de réassurance ;
- Ceux qui pourraient se débrouiller seuls, mais qui trouvent dans ces structures (ré)confort, rapidité de traitement, confiance et assurance que leur dossier sera bien traité.

Les extraits d'entretiens rapportés ici ne se résolvent pas nécessairement dans l'un seulement de ces 3 types, ne serait-ce que parce que les situations et le rapport d'usage des usagers allocataires peuvent évoluer au fil du temps. Nous les avons groupé par ressemblance ou similitude afin d'illustrer par des situations concrètes les profils type identifiés.

*« Une seconde famille »*

Madame M est arrivée en France en 1992. Elle vient à l'ISPAD depuis très longtemps, depuis plus de 10 ans : « pour aider, faire une lettre, je suis venue au tout début, des gens très bien ici. » Elle dit avoir eu « beaucoup de problèmes », et être venue la première fois pour avoir l'aide d'un avocat, puis pour chercher un logement après son divorce, et enfin du fait de problèmes de santé. Elle résume : « Je sais pas la loi, mes droits. »

Madame M n'est pas allée à l'école, elle était couturière, et ne sait ni lire ni écrire. Elle a dû arrêter de travailler à cause de problèmes de cervicales. Elle ne sait pas se servir d'internet ; la dernière fois qu'elle est venue à l'ISPAD, elle a créé une boîte mail, avec la secrétaire d'accueil, mais ne sait pas s'en servir. Madame M a un abonnement téléphonique, mais n'a pas d'ordinateur ; elle possède un Smartphone mais ne sait pas lire, donc ne peut pas faire grand-chose avec. Quand elle a besoin de faire quelque chose, elle se rend en fait à l'ISPAD.

Analphabète, Madame M est de fait coupée de toute communication écrite. Sans médiation, elle ne peut rien faire dans ses relations avec les administrations. Pour ses contacts, elle ne téléphone pas à la CAF, ou à tout autre administration, parce que pour elle, « c'est dur de parler avec eux au téléphone » : difficile d'abord de les avoir en ligne, mais aussi difficile pour comprendre ce qui est dit. Le français de Madame M est de fait assez approximatif, appris uniquement oralement, son vocabulaire est assez restreint et parfois difficile à comprendre dans ses usages, ou ses tournures de phrases.

Autrement dit, pour toutes démarches administratives, Madame a besoin d'une médiation, d'écrivain public au moins, voire d'une manière de soutien. Elle ne va plus trop voir son assistance sociale – elle n'en n'a pas forcément besoin- dans la mesure où elle a longtemps perçu de manière régulière l'AAH et l'AL, sans avoir de problème, ni par conséquent de démarches à faire. Elle se rend à l'ISPAD à propos du RSA, parce qu'il y a eu un problème entre son AAH et le calcul de sa retraite : elle est venue « tout faire ici ». Elle dit d'ailleurs simplement : « J'habite à coté ; quand j'ai besoin de quelque chose, je viens ici, c'est comme ma famille, y'a toujours quelqu'un. »

*« Maintenant, pour tout, il faut toujours un ordinateur ! »*

Madame F vient à Connect depuis octobre 2015. C'est son assistance sociale qui l'a orientée vers la structure, assistance sociale qui la suit depuis de nombreuses années, depuis la mort de son mari qui l'a laissée dans une situation administrative et financière très précaire. Ne possédant pas d'accès internet, elle dit qu'elle commençait à avoir des difficultés : « Comme j'ai pas la nationalité française, il faut que je renouvelle ma carte et tout, pour mon dossier et on me demande toujours de télécharger, maintenant, pour tout, il faut toujours un ordinateur ! »

Devant prendre un rendez-vous pour le renouvellement de sa carte de séjour, elle s'est retrouvée bloquée : « J'ai été à la sous-préfecture, ils m'ont dit allez à la borne prendre un RV ; les gens m'ont dit la borne elle bugue. J'ai dit à la dame : madame, j'ai pas d'internet, je suis bloquée, s'il vous plaît, je peux attendre, mais donnez-moi un rendez-vous ; et finalement elle m'a donné un rendez-vous pour mardi prochain. »

Initialement, son assistance sociale lui avait conseillé de se rendre à Connect pour apprendre le traitement de texte, ce qu'elle a fait : « une fois, je l'ai fait, j'ai tapé le texte et tout, et ils m'ont dit : c'est bon la bureautique, maintenant on passe à internet. »

Dans sa découverte d'internet, Madame F a d'abord appris à utiliser les réseaux sociaux, et à envoyer des emails. Elle précise à ce propos : « C'est la CAF qui m'a obligée à avoir une adresse mail hein, sinon j'avais pas. Je l'ai fait à la médiathèque, la création mail. *Vous-même ?* Non, on m'a aidé, y'a des gens là-bas, c'est gratuit, ils sont à votre disposition. (...) Oui, la CAF m'a appelé, on m'a dit : c'est obligatoire, sinon vous allez avoir des problèmes. Ils sont sérieux, ils m'ont appelé, en juillet, de loin, pas à St Denis, Madame, votre dossier est incomplet, nous vous recommandons d'ouvrir immédiatement une boîte mail comme ça votre dossier sera complet. Alors je l'ai fait à la médiathèque. »

Comme on le voit à cet extrait, Madame F est capable d'initiative, et elle avait déjà entrepris des démarches et savait où se rendre pour accéder à internet, avant même sa venue à Connect. Mais elle ne dispose pas d'un ordinateur et d'une connexion.

« C'est internet que je connaissais pas, je m'y suis pas mis, parce qu'il faut avoir les moyens Monsieur, il faut avoir les moyens, et je pouvais pas. »

N'ayant pas d'ordinateur, elle allait donc à la médiathèque, mais c'était irrégulier : « on a 1 heure gratuite, j'y allais, mais c'était sporadique ; par contre ici je suis régulière. Chaque semaine, je viens, depuis octobre. Le vendredi et parfois le mardi, je leur dis, « trouvez-moi une place, j'ai un retard à combler, de 10 ans » (rires). Ils sont sérieux, je les remercie, de tout cœur, c'est des bénévoles, la plupart. »

Pour ses contacts avec la CAF, Madame F peut se déplacer. Il lui arrivait d'aller à la Caisse de St Denis, pour demander une attestation de paiement. Elle connaît par ailleurs les bornes, à l'extérieur de la CAF, mais « y'en a 1 qui est toujours hors service, alors les gens préfèrent faire la chaîne et chercher leurs papiers, ils sont pas tranquilles, hein. ». Quant à elle, elle vient dorénavant à Connect pour ce genre de tâches : « Oui, ils sont gentils, ils la font l'impression. *Donc vous n'allez pas à la borne ?* Non, moi j'ai Connect, vraiment c'est une seconde famille, vraiment ils méritent tout l'or du monde, si j'ai des moyens, je vais leur amener une boîte de chocolat, c'est le minimum. »

### *Le besoin d'être accompagné, épaulé, entouré, sécurisé*

« *A la maison, je fais rien* »

« C'est une amie à Paris qui m'a parlé de Connect, moi je connaissais pas. Ça fait presque 2 ans, mais j'ai pas appris encore l'internet. J'ai acheté un ordinateur avec eux ici. Et j'apprends ici, à la maison non. J'ai pas d'internet, à la maison. Je ramène mon ordinateur ici et je me mets sur internet. J'ai rien chez moi, même pas la télévision. »

Madame V fait un certain nombre de ses démarches sur et par internet : elle déclare ses ressources à la CAF et à l'assurance maladie, consulte ses comptes d'assurance maladie, suit son compte sur CAF.fr : mais elle le fait toujours « ici », à Connect, « avec les personnes d'ici ». « A la maison, je fais

rien », ajoute-t-elle : « à la maison, même j'ai l'internet, j'arrive pas à faire toute seule, j'y arrive pas, toute seule, j'ai besoin d'une aide. Ici, c'est bon. »

Madame V a pourtant acheté un « globetrotter » à Connect, une clef 3 G qui permet d'aller sur internet avec son ordinateur sans avoir d'abonnement passant par une box, mais elle ne sait pas vraiment l'utiliser. Elle admet qu'on lui a pourtant expliqué, mais elle préfère de toutes façons venir à une permanence Connectée : « c'est mieux ici, avec eux ; ils me donnent rendez-vous, 1 ou 2 fois par semaine, en fonction des places. »

Madame V n'est pourtant pas « déconnectée ». Elle a un usage, partiel, de ce que permet internet : elle utilise les réseaux sociaux, notamment « Face book Messenger » pour parler avec son fils, ou encore « Viber » pour téléphoner avec le wifi de Connect. Elle consulte les moteurs de recherche pour trouver des billets d'avion peu chers pour l'Algérie, dont elle est originaire et où elle a l'essentiel de sa famille.

En ce qui concerne les dossiers administratifs, en revanche, elle ne parvient pas à refaire les choses toute seule : « Toute seule? C'est nul, zéro » dit-elle en riant ; et a encore besoin d'être accompagnée, aidée et rassurée.

Ayant des difficultés à se déplacer, pour des raisons de santé, elle est par conséquent heureuse de pouvoir faire des choses à distance, en évitant les files d'attente et la station debout. Mais elle n'utilise pas le téléphone dans ses modes de contact avec la CAF : « Non, la CAF c'est long, et tout, ça bouffe mes unités pour rien, des fois ils répondent pas, c'est comme la Sécu. Le téléphone, non. »

Comme pour me convaincre de l'importance de la structure, elle me répète en partant : « Ah oui, on a besoin de Connect, on a besoin. »

*« Ils aident les gens, ici ».*

« Le Prems aide les gens au niveau administratif, pour ceux qui parlent pas très bien français, ou alors même des français, ils aident tous les gens pour tout ». Monsieur G vient 2 fois par semaine au Prems, depuis son ouverture ; il trouve que « vraiment ici c'est très bien, on remplit le dossier, une question que vous avez si vous comprenez pas ils vous expliquent ou si besoin d'un avocat, ils vous orientent : c'est vraiment une association de bienfaisance ».

Initialement orienté au Prems par son assistante sociale pour remplir un dossier pour la banque de France, il dit venir maintenant pour tous les papiers administratifs. Par rapport à un travailleur social, la différence est d'après lui évidente, et rapidement résumée : « l'assistance sociale, tu y vas, ils te donnent des documents à remplir, ici, t'as pas besoin de rendez-vous, et c'est fait en partant ! Ici, ils font le planning de paiement pour EDF et la Générale des eaux aussi, oui, pour étaler ; ici, ils sont tous gentils, et ils font tout, jusqu'au bout! ».

Monsieur G n'a pas de problème de lecture, mais il lui est difficile d'écrire. Il possède un ordinateur à la maison, mais ne s'en sert pas, c'est seulement pour sa fille.

Bien que n'habitant pas le quartier, Monsieur G vient jusqu'au Prems : « Ici, c'est comme chez moi, les papiers à remplir, comment je peux faire, je viens ici. ». A l'écouter, on comprend qu'il ne trouve

pas de raisons d'aller ailleurs : « Mais les gens ici sont gentils, accueillent les gens très très bien. Ils font tout, tranquille, on fait les papiers, c'est une discussion, c'est merveilleux pour nous, souriants, vraiment c'est très bien. »

Les propos de Monsieur L s'inscrivent dans la même ligne. Il vient quant à lui depuis 1 an au Prems. Ancien enseignant d'arabe et de français, il reconnaît avoir appris le français petit, mais précise : « il y a des gens ici qui savent pas lire ni écrire, donc les agents les aident, pour les trucs administratifs quoi ». Il a entendu parler du Prems par le « téléphone arabe » : « ils sont connus pour aider, pour faire des courriers, lire les courriers, faire des démarches administratives, avec La Poste, Edf, la Préfecture. »

Bien que maîtrisant le français, il ressent le besoin d'être guidé et conseillé, « parce que l'administration française, il faut vraiment être strict quoi, avec les courriers, surtout pour le renouvellement des papiers, bien comprendre et envoyer les bons » ; en guise d'exemple, Il me tend un courrier de la CAF, en s'exclamant : « Ben tiens, avec la CAF, Monsieur, on comprend rien ! Par exemple, hier, je reçois ça, vous comprenez quelque chose, vous ? ». Le courrier de la caf informe Monsieur L qu'il ne peut plus avoir le RSA, qu'il ne perçoit plus depuis Aout, parce qu'il a l'AAH, et le courrier pour le dire lui parvient au mois de décembre.

*« C'est important d'être rassuré sur la compréhension quand on est étranger. »*

Garçon d'une vingtaine d'année, Monsieur I vient à l'ISPAD pour la deuxième fois. Il y a été orienté par une association, pour effectuer ses démarches CAF et autres. Il avait une assistance sociale, mais, dédiée aux demandeurs d'asile, elle ne peut plus le suivre – il a obtenu son statut de réfugié (en décembre 2015) - il doit donc en changer. Il s'est inscrit à la CAF en janvier 2016, comme sa précédente assistance sociale lui avait dit, afin de demander le RSA, qu'il a perçu les trois premiers mois de l'année. Il est en recherche d'emploi, mais n'a pas encore trouvé au moment de notre entretien.

Monsieur I est venu à l'ISPAD pour deux raisons : d'une part parce qu'il ne comprend pas la baisse du montant de son RSA (il était de 524 euros les 2 premiers mois et est passé à 177.79 euros<sup>10</sup>). D'autre part, parce qu'on lui a envoyé un document à remplir et qu'il n'est pas sûr de tout comprendre correctement. Il lit le français, mais admet que certains mots sont difficiles, dans les courriers, et qu'il a besoin qu'on lui explique, pour être sûr, rassuré : « C'est important d'être rassuré sur la compréhension quand on est étranger. »

Monsieur I est en revanche d'une grande aisance d'usage dans l'utilisation de son Smartphone ; il a un ordinateur, mais dit peu l'utiliser, parce qu'il ne marche pas très bien ; il sait parfaitement se servir d'internet, a l'application CAF.fr sur son téléphone et nous montre comment elle fonctionne durant l'entretien ; il a d'ailleurs fait sa dernière DTRSA sur son téléphone. A l'issue de l'entretien, alors que nous avons échangé sur l'intérêt d'avoir une boîte mail dans ses échanges avec la CAF, il l'a déjà enregistrée sur son compte...

---

<sup>10</sup> Il s'agit apparemment d'un problème de différentiel entre sa déclaration de ressources Caf et celles connues de Pôle Emploi.

Monsieur est donc complètement autonome dans son utilisation des outils numérique, mais il a besoin d'être accompagné dans le système des droits et de l'administration française. Il n'a aucun problème de fracture numérique d'un point de vue technique, mais besoin qu'on lui explique les choses, qu'on le guide, et plus spécifiquement de pouvoir s'appuyer sur quelqu'un qui sait et puisse le rassurer sur le fonctionnement, et sa bonne compréhension, du système.

Arrivé en France en 1989, Monsieur S parle assez bien français, avec un certain accent néanmoins et des phrases parfois un peu cassées. Installé dans le quartier depuis quelques années, il vient au Prems depuis son ouverture, pour « tous ses papiers : sa mutuelle, la naturalisation pour sa femme, les courriers suite à son licenciement, la rédaction de son CV, etc. ».

Bien que capable d'écrire en français, il déclare que « pour envoyer un courrier « Monsieur », bien correctement, administratif, c'est difficile ».

Il possède un ordinateur, à la maison, que sa femme utilise, lui pas trop : avec ses horaires de travail (plus de 16 h par jour, avec près de 2 heures de déplacement), il n'a pas eu le temps d'apprendre, : « Moi, je sais pas trop faire, tout seul, bientôt, avec ma femme, parce qu'elle est venue après moi, elle a fait des cours de français, beaucoup, avec ordinateur, donc elle connaît, moi je travaillais. »

Sa femme sait aussi aller sur le CAF.fr pour « regarder si la CAF a payé, si y'a des courriers, maintenant on peut tout envoyer par email si y'a des changements ». Lui regarde sur son portable, et apprend petit à petit, avec sa femme qui sait faire.

En revanche, Monsieur S n'a pas d'imprimante à la maison et vient généralement au Prems pour sortir des attestations CAF notamment.

Comme on peut le voir à ces quelques éléments, Monsieur S serait sans doute capable de se débrouiller dans ses démarches administratives, avec l'aide de sa femme, et de ses 3 filles nées en France qui parlent parfaitement le français. Mais d'une part, il ressent le besoin de pouvoir s'en remettre à des personnes qui maîtrisent le langage administratif, les courriers « monsieur » ; d'autre part, on pressent que le fait de se rendre au Prems permet à Monsieur S de s'autonomiser, de s'assurer que les choses sont en ordre, et de faire montre de ses efforts et de sa reconnaissance.

Il précise ainsi qu'il ne veut pas « rester à la maison pour profiter du chômage », qu'il « va à une formation où il a été envoyé par Pole Emploi », et qu'il pense bientôt trouver du travail à l'aéroport Charles De Gaulle. Il a par ailleurs suivi tous les ateliers proposés par le Prems (ateliers pour économies d'eau et d'électricité, atelier CAF) et est venu à la fête de quartier organisée par la structure. De fait, toutes ses démarches administratives font l'objet d'une « validation » au Prems : « Ici, j'arrive à 9h, même si ça ouvre à 9h30, comme ça je suis le premier. On peut tout voir bien comme ça. »

## **2.2 Une fonction globale de ré assurance**

Au-delà des quelques entretiens rapportés ici, les observations permettent d'ajouter un certain nombre d'éléments descriptifs sur la manière dont on peut percevoir la manière dont sont reçus les usagers dans ces structures.

Malgré les différences qu'on a pu noter précédemment, en termes de ciblage sélectif de l'offre, malgré les écarts en termes de rapport de dépendance/ autonomie exprimés ci-dessus par rapport aux structures, ces dernières partagent néanmoins un certain nombre de qualités communes, qui les différencient de l'accueil que les allocataires peuvent avoir à la CAF, ou dans tout autre service social « institutionnel ».

On note en effet plusieurs traits caractéristiques, dans le positionnement des agents en situation d'accueil et de médiation. Elles valent de manière générale, donc en particulier pour la MSP.

➤ Ils ne jugent pas les personnes qu'ils reçoivent

Les personnes qui se présentent dans ces structures et sont reçues dans le cadre de la MSP ne sont jamais jugées. Lorsqu'on observe les interactions, on ne sent pas cette dimension qui peut exister dans les rapports avec les professionnels des organismes sociaux ou du travail social (ici, c'est moins le diplôme ou la fonction qui importe, que l'institution, dans la mesure où certains des agents rencontrés ont de fait un diplôme de travail social) : quelles que soient les demandes des usagers, les agents y répondent, sans asymétrie de relation et sans rapport de domination, et sans réprobation morale, implicite ou explicite.

➤ Les agents prennent le temps, ils écoutent, entendent et répondent

Bien que le temps accordé aux usagers varie nécessairement selon les contextes (réception debout à une banque d'accueil ou assise dans un bureau, en période de calme ou d'affluence, etc.), les agents font toujours en sorte de prendre le temps avec les usagers. Quand les cas sont compliqués, ou que la situation de la personne l'exige, les agents dégagent le temps nécessaire ou proposent de revenir.

➤ Les agents ne laissent pas les personnes sans réponse et vont au bout de ce qu'ils peuvent faire

Nous avons pu assister à de nombreuses interactions dans lesquelles l'intervention de l'agent atteignait une limite : en raison du temps de traitement pour un dossier (une fois envoyé, il faut attendre la réponse de l'administration concernée), en raison d'une limite dans les compétences (donnant lieu à une orientation sur l'extérieur), ou parce que l'utilisateur n'a pas les pièces nécessaires pour la constitution de son dossier. Dans tous ces cas, l'utilisateur est invité à revenir, un suivi lui est proposé, rendu d'autant plus aisé que les structures accueillent sans rendez-vous. Pour certains agents, le fait de donner une réponse constitue une obligation, voire un engagement :

*« Une personne qui vient ici a toujours une réponse. Si je sais pas, je me renseigne, je téléphone aux acteurs, à mes interlocuteurs clef. Dans toutes les administrations, on en a. Et je fais de l'orientation quand c'est en dehors de mes compétences. »*

On trouve en effet, chez les plupart des agents observés, une forme d'engagement qui ne renvoie pas à la même professionnalité qu'un travailleur social, est davantage versée sur une relation d'aide, (selon un modèle du « care ») voire d'empathie.



*« L'empathie, l'engagement, pour moi c'est fondamental, donc j'essaie d'aider, je prends le dossier. Y'a des personnes qui préfèrent venir ici, parce que je parle arabe, c'est pas stigmatisant, y'a pas de jugement. »*

Il ne s'agit pas d'idéaliser le mode d'accueil et de réception des publics dans ces structures : nous avons aussi assisté à des interactions brèves, fonctionnelles, qui ne mettaient pas en jeu les ressorts rapportés ici. Il reste que ces éléments constituent la toile de fond de la relation, sur laquelle les médiations peuvent s'établir, une relation de confiance. Très clairement exprimée par les usagers rencontrés, sans être nécessairement dénommée telle, les usagers ont confiance dans le fait qu'ils seront bien reçus, traités avec égard, et que l'agent aura fait tout ce qu'il pouvait pour les aider ou résoudre le problème.

On retrouve ici des caractéristiques déjà repérées dans le cadre d'une enquête sur des structures associatives de proximité travaillant à l'accès aux droits : écoute, réciprocité, reconnaissance, proximité, absence de jugement, faisaient de ces structures des « fabrique(s) d'accès aux droit(s) », avec pour contrepartie une certaine fidélisation des publics venant parfois mettre en tension la raison d'être de ces structures<sup>11</sup>.

De ce point de vue, ces structures répondent assez fidèlement à leur énoncé : elles font effectivement une médiation sociale, de proximité. Elles interviennent en proximité, localement, mais surtout elles le font sur le mode du « proche » : elles sont proches des personnes qu'elles reçoivent, de leur situation de vie, de leurs difficultés. Comme vu précédemment, de nombreuses personnes, disent se sentir « en famille » dans ces structures. On retrouve ici cette proximité qui « joue comme un ménagement prodigué à la personne, favorisant la venue progressive d'un premier niveau de confiance : une confiance portée à un environnement rendu familier (dans sa dimension physique et humaine)<sup>12</sup>.

### **2.3 Des lieux qui permettent de dés- inquiéter le rapport à l'univers administratif**

Cette proximité permet notamment de ré assurer, de donner de la ré assurance dans les rapports avec les administrations, dont la CAF. Comme on a pu le voir à propos des motifs de visite dans ces structures venue, le rapport à la CAF des publics observés est généralement marqué par une incompréhension, générant incertitude et insécurité. Hormis les personnes qui ne savent pas lire et délèguent intégralement la gestion de leur relation administrative aux agents, la majorité des raisons de solliciter la MSP porte sur des dysfonctionnements ou problèmes : « y'a un arrêt des prestations et on sait pas pourquoi » ; « des personnes qui viennent parce que leurs droits ont été suspendus, et qu'ils ne savent pas pourquoi » ; des « personnes viennent avec un courrier : et il y a soit une incompréhension, soit c'est un trop perçu » ; ou encore, des « gens qui viennent pour réclamer leur

---

<sup>11</sup> L'accompagnement et l'accueil dispensés ne favorisaient pas la sortie de ces dispositifs de prise en charge, ce qui pouvait parfois entrer en contradiction avec les missions d'insertion de certaines de ces structures. Question qui pourrait se poser ici, sur un autre mode, à propos de l'autonomisation visée dans la gestion de son dossier. « Des fabriques d'accès au(x) droit(s) », Odenore, novembre 2010.

<sup>12</sup> Marc Bréviglieri, « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », in J. Ion, Le travail social en débat(s), Éditions La Découverte, Paris, coll. « Alternatives Sociales », p 226.

argent. La CAF leur demande plein de docs, et ils disent qu'ils ont déjà envoyé, que la CAF a reçu, mais ça n'arrive pas, leur paiement. Le délai d'attente est de 8 semaines en ce moment. »

Autrement dit, si les personnes s'adressent à ces structures, c'est essentiellement parce qu'elles ne comprennent pas ce que fait la CAF : pourquoi ils ne sont pas payés, pourquoi il y a une baisse dans le montant de leurs prestations, ce qui leur est demandé, etc.

Le contact avec les agents permet de ce point de vue de dés-inquiéter des usagers-allocataires qui paraissent toujours in sécurisés dans leurs rapports avec l'institution : ils ne savent jamais s'ils fournissent la bonne réponse, s'ils font ce qu'il faut, s'ils ont bien compris ce qui leur était demandé, si le résultat sera stable, et fiable, si la clôture de l'interaction est pérenne, (téléphone) etc. Il est important de prendre en compte que la relation à la CAF n'est pas unilatérale : elle est largement, voire même principalement, alimentée par les demandes, courriers, adressés par la CAF aux allocataires. Quand ils se déplacent, et viennent chercher de l'aide, c'est généralement en réponse ou réaction à un courrier de la CAF, ou à une inaction (absence de versement par exemple, non réception d'un document envoyé) qui inquiète. D'où un besoin d'être rassurés par un médiateur, quelqu'un qui connaît l'institution, sans en faire partie, i.e., en proximité et en confiance.

*« Avec la CAF toujours la galère ; je sais pas comment ils calculent. Quand je travaille pas, j'ai rien, je trouve même pas de l'argent pour payer le loyer, c'est là où ils m'attaquent ! j'ai travaillé un seul mois, juil, avant je payais 448 E et depuis sept jusqu'à maintenant, je paye le loyer 537 et j'ai plus d'allocataires, et diminué l'APL. J'avais plus. Je regarde : pourquoi les allocataires ils ont coupé ? j'ai fait la queue, énorme, 2 3 fois, ils me disent, c'est bon, madame, et ils ont rien réglé, rien. 3 fois depuis sept. Ils ont envoyé les papiers, comme quoi informés par PE, j'ai travaillé un seul mois ! »*

*« Vous n'avez pas déposé dans la boîte aux lettres ? Non, j'ai préféré parler, avec la personne, parce qu'on sait jamais, on est toujours surpris des papiers qu'ils nous....euh, qui nous bloquent, qui nous offusquent, la CAF est toujours derrière nous, surtout quand avec l'APL, toujours derrière comme si veut vous trouver une petite faille pour la reprendre, j'ai compris ça. Elle essaie toujours de vous triturer, y'a toujours un papier de la CAF dans la boîte aux lettres pour vous emmerder. »*

Ce besoin d'accompagnement s'exprime aussi sur un second plan, dans le rapport au numérique.

Des entretiens réalisés à Connect, et comme nous le verrons ci-après dans les usages et mésusages de la borne CAF, il ressort que les échanges avec la CAF numérique abritent un autre type d'inquiétude, dû non seulement à l'univers administratif mais aussi au mode de communication employé : ce que la responsable de Connect nomme la « peur du click numérique :

*« Oui, surtout quand ça concerne l'administration (la préfecture en particulier), il y a une peur, un sentiment d'insécurité quant au « click administratif » : peur de mal faire, et des effets derrière, d'effets immatrisés. »*

Cette dimension est importante, puisqu'elle vient en quelque sorte s'ajouter à un rapport déjà marqué par l'incertitude, avec la CAF. La peur de la non maîtrise, de l'absence de contrôle et des effets subséquents des démarches effectuées en ligne, apparaît dans un certain nombre d'entretiens :

« Maintenant que vous maîtrisez plus internet, vous allez aller davantage sur CAF. Fr, quel médium vous préférez ? *Quand y'a un papier à présenter, je préfère y aller. Par contre, quand ils me demandent par exemple une information, rappelez-nous ceci ou cela, et que je peux l'écrire, ça va ; (...) Mais, quand j'ai tapé sur mon portable, par exemple, ils disent : personnalisez votre numéro. J'ai peur. Inscrivez votre adresse email. J'ai peur. Maintenant, je vais leur poser les questions, là, internet c'est un monde que je connais pas, alors je suis un peu... »*

« Vous n'avez pas confiance dans internet ? *C'est pas question de confiance ou pas dans internet, c'est que je maîtrise pas l'outil encore. Ça vient de moi. Je maîtrise pas encore. Donc je préfère me déplacer pour avoir l'esprit tranquille, surtout avec la caf. »*

### 3. Usage(r)s et non usage(r)s de la CAF numérique

La méthodologie de cette enquête prévoyait d'observer les situations d'interactions en contexte afin de décrire la manière dont se déroulent les pratiques d'accompagnement ; Parallèlement, s'est opéré un recentrage sur la question de l'autonomie numérique des usagers. Or, la seule occasion que nous ayons eu de pouvoir assister à une manipulation de l'outil informatique en lien direct avec CAF, l'a été par l'entremise de la borne située dans les locaux de l'ISPAD. Comme nous l'avons déjà précisé, nous n'avons pu observer, dans aucune des trois autres structures, de moment d'utilisation du poste autonome mis à disposition en lien avec la CAF, dans le cadre de la MSP ; durant nos différentes observations des permanences Connectées à Connect, les apprentissages portaient essentiellement sur une prise en main des ordinateurs et la manipulation de logiciels de bureautique ; les quelques personnes naviguant sur internet le faisaient soit à propos de la banque postale (en lien avec un atelier dédié à cela), soit sur des réseaux sociaux et/ou des sites commerciaux.

Nous avons par conséquent profité de notre présence sur place, à l'ISPAD, pour observer précisément comment se déroulaient les interactions avec la borne CAF, en notant aussi précisément que possible la manière dont les usagers allocataires utilisaient cette borne, en suivant leur parcours, leurs hésitations, les heurs et malheurs de la navigation, ce qu'Erwin Goffman nomme les « conditions de félicités<sup>13</sup> » d'une interaction. Ces observations ont aussi permis de voir comment pouvaient se dérouler, en pratique, ces situations d'accompagnement ou de formation à l'utilisation des services en ligne ; sur quoi portait l'intervention de l'agent, à quel moment elle intervenait, et ce que pouvait être la teneur de la médiation, notamment par rapport à la question de l'autonomie, que nous avons déjà esquissée.

Précisons qu'il ne s'agit en aucun cas, ici, de faire porter sur cette seule structure, et sur sa secrétaire d'accueil, un quelconque regard évaluatif de la MSP réalisée, ou de la rendre représentative de ce qui peut se dérouler par ailleurs. Le fait que l'ISPAD possède une borne CAF a constitué l'opportunité d'assister à des situations de conversation avec l'interface informatique CAF, et ainsi d'approcher les difficultés qui pouvaient plus globalement survenir, dans les usages à distance de la CAF numérique.

Lorsqu'on observe les situations d'utilisation de la borne CAF et la manière dont les usagers se comportent face à cette borne, l'on est conduit à retrouver la tripartition identifiée précédemment :

- ✓ On trouve en premier lieu des personnes autonomes, qui n'ont pas besoin d'aide ;
- ✓ Ensuite des personnes qui engagent une conversation avec la borne, mais ont de fait besoin d'accompagnement ;
- ✓ Enfin des personnes qui ne savent pas se servir de la borne et accompagnent la secrétaire dans sa navigation.

Il est difficile d'attribuer un poids ou de donner une clé de répartition à ces 3 groupes. On peut néanmoins se référer aux chiffres présentés plus haut, pour avoir a minima une idée de la manière dont se distribue le rapport entre personnes totalement autonomes (premier groupe ici) et les autres : en 2015, l'ISPAD a comptabilisé 409 consultations autonomes pour 251 médiations accompagnées (consultation accompagnée et téléprocédure accompagnée) sur un total de 806

---

<sup>13</sup> Erving. Goffman, « Les conditions de félicité », Actes de la recherche en sciences sociales, Vol 64, septembre 1986.

passages (soit respectivement la moitié et un petit tiers des MSP) ; en 2016, 181 autonomes pour 173 médiations accompagnées, sur 472 passages (soit un peu moins de 40% chacun). Compte tenu des modalités de reporting et des catégories existantes, il n'est pas possible de distinguer entre les 2 autres groupes (ceux qui buttent lors de leur conversation et ceux qui sont totalement dépendants) au sein de la catégorie « consultation accompagnée ».

### 3.1 Les autonomes

Ce groupe comprend les personnes qui se rendent généralement directement sur la borne, savent ce qu'ils veulent faire, et comment le faire, et pour lesquels la conversation avec la borne se déroule sans hésitation. Même dans les cas où la borne ne leur donne pas ce qu'ils désirent, ils évoluent en terrain connu, comprennent et maîtrisent. Certains expliquent même à l'enquêteur qui observe comment cela fonctionne, ce qu'on peut faire avec la borne et comment procéder (9 décembre 2015- Obs 1). La conversation avec la borne est généralement très rapide, voire expresse – ainsi de ce monsieur qui entre dans l'association, se rend immédiatement sur la borne, disponible, et qui connaissant tous ses codes par cœur, enchaîne rapidement les différents tableaux pour imprimer une attestation qu'il obtient avant de ressortir aussitôt. Les erreurs sont, elles aussi, maîtrisées, c'est-à-dire comprises et corrigées.

Obs 1/ 9 déc. Femme (50-60 ans) venue pour l'une des permanences du PAD. En sortant, elle se rend à la borne et imprime une attestation. Elle se repère sur la borne, sa navigation est aisée. Elle m'en explique le fonctionnement, m'informe du nouveau code, se trompe dans sa manipulation et se corrige. Cette dame utilise la borne, car elle n'a ni ordinateur ni imprimante : « elle n'en pas les moyens », me précise-t-elle.

Obs 4/ 9 décembre 2015 : Femme (30-40ans) qui vient à l'ISPAD pour imprimer une attestation. Travaille, au smic. Elle n'a pas d'imprimante, ou, plutôt, en a une mais elle n'est pas installée sur son téléphone. Elle fait toutes ses démarches avec son téléphone (CAF, assurance maladie, recherche emploi, etc.) N'a aucun souci d'utilisation, se repère, va vite, et obtient ce qu'elle veut.

Obs 6/ 9 décembre 2015 : Mère de famille (40 ans) avec 2 jumelles et 1 autre fille. Cette dame n'a pas internet, ni ordinateur, ni imprimante. Généralement, elle va à la CAF quand elle a quelque chose à faire, mais c'est très long en attente. Elle parvient à sortir son attestation, sans trop de problèmes. En revanche, elle voudrait avoir d'autres informations, sur les aides à l'équipement et ne consulte pas la borne pour essayer d'avoir des informations ; hormis les attestations, elle paraît peu ou mal connaître les fonctionnalités de la borne, notamment la possibilité d'aller sur son compte.

Ces différentes personnes autonomes, venues pour l'essentiel pour imprimer des attestations (les trois quart des observations ce jour-là) se rendent à l'ISPAD parce qu'elles n'ont pas d'imprimante, ou pas d'ordinateur, ou pas de connexion internet. Nous sommes là dans des cas d'exclusion numérique de premier niveau, telle qu'elle a longtemps été considérée dans les analyses de la fracture numérique (pas d'accès physique, i.e. pas d'équipement et/ou pas de connexion) et en rien dans une exclusion des usages. Ces personnes n'ont pas besoin de médiation et utilisent un outil technique dans une structure parce qu'elles n'en possèdent pas chez elles.

### 3.2 Ceux qui engagent la conversation avec la borne mais buttent dans leur progression

En raison de la période d'observation, nous avons assisté à de nombreux problèmes dus à la nécessité de créer un nouveau mot de passe. Nous n'en rapportons qu'une portion ici, afin de faire état des autres problèmes rencontrés, qui mettent en jeu des difficultés d'un autre ordre.

Cette catégorie d'interaction présente un grand intérêt pour l'analyse : elle permet en effet de comprendre quelles peuvent être les difficultés de communication à distance avec la CAF, comment se déroulent les conversations avec l'interface, et permet symétriquement de montrer en quoi peut, concrètement, consister la médiation d'accompagnement sur une interface informatique ou des services en ligne.

#### *Changement de routine et désarroi cognitif*

Obs 2/ 12 octobre 2015 : 2 femmes entrent dans l'espace de l'ISPAD et se dirigent directement vers la borne. La première engage la conversation avec la borne, mais se trouve rapidement arrêtée : il faut à présent un nouveau code personnel, de 8 chiffres, c'est nouveau, elles ne comprennent ni l'une ni l'autre. La femme 1 tape son ancien code qui ne fonctionne pas. Les explications données à l'écran ne paraissent pas suffisantes, ou adaptées pour être comprises et entraîner la résolution du problème et la réalisation de la demande initiale. Face à cette borne, dont elle connaît le fonctionnement, la femme 1 continue de taper son code allocataire, de manière réflexe, comme un geste automatique. Ce n'est qu'avec l'intervention de la secrétaire d'accueil, qui a repéré qu'il y avait manifestement un problème, que la situation se débloque. En quoi consiste cette intervention ?

- En une confirmation de ce que l'allocataire a pourtant lu et saisi en termes de compréhension strictement linguistique : il est en effet notable que l'intervention de l'agente consiste essentiellement, ici, dans une fonction de réassurance de la bonne compréhension de l'utilisateur, dans le sens où elle lui dit que ce qui est écrit *veut dire* ce qui est écrit, que ce qu'elle comprend à la lecture *est bien* ce qui est demandé, que ce changement est bien un changement et pas une **anomalie**.
- Une fois l'explication délivrée, il faut par conséquent trouver un nouveau code : comme souvent lors de nos observations, cette femme n'a pas idée, instantanément, d'un code à 8 chiffres. C'est par conséquent la secrétaire d'accueil qui lui suggère un moyen de composer un code facile à retenir.

Nous avons pu observer nombre d'exemples identiques (Obs1/18 novembre<sup>14</sup>) dans lesquels la résolution du blocage se résolvait par un processus de confirmation, d'explication et /ou de proposition d'un autre code. Précisons d'ailleurs que le fait de choisir un nouveau code est souvent en lui-même problématique, la majorité des personnes observées dans cette situation ayant pour réflexe premier d'utiliser les chiffres justement exclus par les consignes (dates de naissance, numéro de sécurité sociale, etc.).

---

<sup>14</sup> Dame qui vient pour imprimer une attestation ; ne sait pas faire avec le nouveau mot de passe. Reste bloquée devant la borne. Au bout de plusieurs essais infructueux, me demande. Nous créons ensemble un mot de passe. La dame repart avec son attestation.

Les causes de blocage dans le déroulement de la conversation avec la borne ne portent cependant pas uniquement sur la nécessité, contingente ici, de créer un nouveau mot de passe. De fait, le moindre changement dans la succession connue des pages de l'interface suscite parfois un *désarroi cognitif* : ainsi, devant la demande de code postal en début de navigation, la femme 2 (Obs 2/ 12 octobre 2015) compose mécaniquement son numéro allocataire ; elle ne lit pas ce qui lui est demandé, alors que cette personne sait lire. Elle procède ici sur un mode automatique, face à cette borne dont elle connaît fonctionnement, et continue donc de taper son code allocataire – comme il lui était auparavant demandé. Lorsqu'elle se corrige sur le code postal, elle bute sur le nouveau code qui lui est demandé.

Autrement dit, dans nombre de cas observés, tout changement entraîne confusion et blocage, chez des personnes qui pourtant savent lire, et comprennent dès lors qu'on leur assure que ce qu'elle lise est ce qu'elles ont compris. Précisons qu'il ne s'agit pas ici de leur expliquer (comme c'est parfois nécessaire en matière de droits, devant la complexité des calculs) mais bien de leur confirmer qu'elles ont bien compris. L'échec dans le déroulement de la conversation, de l'échange d'informations avec la borne, fonctionne alors comme un filtre, qui fige les capacités cognitives des individus, et génère un *désarroi cognitif*. Ainsi d'une dame (Obs 4/ 18 novembre) qui face au message d'erreur s'inscrivant à l'écran, parce qu'elle ne tape pas le bon mot de passe, s'écrie : « Mais qu'est ce que c'est encore ? ». Elle sait pourtant lire, mais ne lit pas les consignes à l'écran.

Ces deux cas révèlent ce qu'on pourrait appeler le rôle des routines : la conversation avec l'interface que représente la borne procède effectivement d'une routine, de repères, qui permettent de se diriger sans avoir *a priori* à prendre connaissance, à nouveau, et à chaque fois, des consignes permettant de suivre la conversation. Dès lors qu'un élément est modifié, les personnes se retrouvent perdues devant un objet dont elles ne maîtrisent plus les conditions de communication : elles ne comprennent pas ce que la borne demande. Les personnes observées ont pourtant les capacités, cognitives, de lire les consignes et de les appliquer. Mais l'échec de la communication réglée met à mal leurs capacités, et les bloque. Autrement dit, il ne suffit pas de savoir lire, et naviguer sur une interface informatique, pour avoir des compétences numériques permettant d'être autonome. Il faut, en surplus, comprendre le contexte de communication, être sûr de soi, et pouvoir répondre à ce que demande la machine et/ou l'interface. La secrétaire d'accueil a résolu ce blocage par une procédure de confirmation, et non par la révélation d'un aspect caché du fonctionnement de la borne.

### *Des problèmes avec l'interface*

Les occasions de rupture ou d'échec de la conversation ne sont pas uniquement dues à des changements dans le protocole d'échange de la borne informatique. L'interface, telle qu'elle est conçue, entraîne aussi des difficultés de compréhension pour les allocataires.

Dans le déroulement de l'échange, c'est en effet l'automate qui valide chaque séquence par le passage à une nouvelle page, ou à l'inverse marque son incompréhension/ son rejet de l'information donnée, par un blocage de la conversation sur la même page : la conversation ne peut pas se poursuivre. De manière caractéristique, le réflexe premier lorsque la conversation est bloquée par le système, consiste pour les utilisateurs à redémarrer une conversation, à tout reprendre au début,

comme si la conversation avait été mal engagée ou qu'avait été manqué un élément de compréhension.

### *L'oubli du mot de passe*

Obs2/ 21 avril 2016 : Dame qui essaie pendant plus de 20 minutes d'entrer sur son compte, mais a oublié son mot de passe et en essaie plusieurs, plusieurs fois, sans succès. Elle ne demande pas d'aide.

L'écran propose « oublié mot de passe » et demande confirmation, la dame valide (« oui »), et est informée que le nouveau mot de passe a été envoyé sous 10 jours à son domicile. Or, ce n'est pas du tout ce que voulait la dame, qui le fait sans s'en rendre compte, revient en arrière sans avoir compris qu'elle a validé et que son dossier n'est plus accessible : il est bloqué pendant 10 jours. Dans ce cas, l'information permettant de comprendre ce qui a été fait est donnée et compréhensible une fois que la tâche est effectuée, c'est-à-dire trop tard. Il n'y a pas d'explications préalables, d'informations sur ce que ça va déclencher. Si l'on a oublié son mot de passe, on se retrouve en 2 pages à activer un envoi par courrier d'un mot de passe provisoire, qui bloque le dossier<sup>15</sup>.

La secrétaire d'accueil sait tout cela, mais a été sollicitée trop tard. C'est elle qui explique, a posteriori, que le dossier est bloqué, et qu'il faudra tout refaire lorsque la dame recevra son nouveau mot de passe par courrier.

Obs 3/ 21 avril 2016 – Dame qui vient avec son mari, pour faire confirmer différents papiers en vue de la constitution d'un dossier, ils se rendent à la borne accompagnés de la secrétaire d'accueil. Cette dame a besoin d'une attestation, mais son mot de passe ne fonctionne pas. La secrétaire d'accueil montre comment fonctionne la modification mot de passe, l'envoi d'un mot de passe provisoire, dès lors qu'on a un téléphone, etc. Le couple reçoit immédiatement un code sur son téléphone, et doit choisir un nouveau mot de passe, définitif. Ils ne savent pas lequel. La secrétaire leur suggère le numéro du pass navigo, ce que font parfois les usagers, le coupe fait de même, et peut sortir son attestation de droits.

Mis en regard l'un de l'autre, les deux cas présentés ici montrent l'importance d'une médiation dans l'utilisation de la borne, et attestent, si besoin était de la nécessité que les allocataires puissent être accompagnés dans leur navigation : il aurait été intéressant de voir comment le couple se serait comporté en l'absence d'aide de la secrétaire d'accueil. Mais ces deux cas montrent aussi que la démarche de médiation consiste parfois non seulement à confirmer les consignes données à l'écran, mais aussi à avoir une vue globale sur le fonctionnement de l'interface (procédure en cas d'oubli de mot de passe), qui est conçue de telle manière qu'il est difficile d'y évoluer seul. On peut dès lors se demander comment et par qui a été conçue cette interface, dans la mesure où des individus, capables de lecture, et sachant ce qu'ils veulent, ne parviennent pas à réaliser toutes les opérations par eux-mêmes.

Ces difficultés permettent aussi d'entrevoir en quoi la relation à la CAF numérique peut être « insécurisante », dans la mesure où l'on ne maîtrise pas les codes de l'échange.

---

<sup>15</sup> La procédure est différente lorsqu'on accède par le compte, sur la page d'accueil : les choses sont expliquées. Mais si l'on va direct à « attestation » ou qu'on sélectionne l'une des 3 vignettes sur l'écran d'accueil, aucune explication n'est donnée.



### *Sélection des mois, ergonomie tactile en question*

Obs 5/ 21 avril 2016 : Dame (35-40 ans), qui vient pour imprimer une attestation, mais qui ne parvient pas à sélectionner les mois qu'elle désire : en fait, pour remonter dans le temps, il faut décocher le mois courant (mars), et ensuite faire défiler le menu déroulant pour sélectionner les mois qu'on désire ; une fois la procédure comprise, sa réalisation est rendue difficile par le fait que la sélection saute (dès lors qu'on descend trop dans la page), il faut s'y reprendre à plusieurs fois pour y parvenir (il faut d'abord faire défiler la page vers le bas avant de sélectionner les mois qui ne se trouvent pas proposés dans la fenêtre n sur impression). Une fois la manipulation comprise, avec l'aide de l'observateur, la dame annule sa commande au lieu de la valider. Et recommence la procédure. Il lui faut donc recommencer. La secrétaire arrive finalement et refait la démarche à sa place.

### *Comment revenir en arrière ?*

Obs 3/ 18 novembre : Monsieur (60- 65 ans), qui entre et se rend directement sur la borne. Il se repère bien, avance rapidement dans la progression des pages mais butte sur un écran lui indiquant une « erreur ». De fait, l'écran est à cet endroit partagé en 2, avec à gauche des informations déjà entrées en page précédente (notamment la date de naissance) et à droite un pavé qui demande le mot de passe ; lorsque ce monsieur s'aperçoit qu'il a fait une erreur sur sa date de naissance, il veut corriger son erreur, mais modifie de fait son mot de passe : pensant intervenir sur sa date de naissance, il tape de fait dans le pavé du mot de passe, qui se révèle par conséquent erroné. Ne comprenant pas quelle partie de l'écran est effectivement active, il ne pense pas à retourner en arrière ou ne trouve pas le bouton pour revenir en arrière. Pour ce faire, il faut 1- comprendre la fonction du curseur actif et 2- sortir d'une navigation purement tactile, c'est-à-dire reprendre la main par le bouton de sélection du clavier (curseur) et sélectionner la flèche de retour en arrière.

Ne parvenant à résoudre ce problème, il repart, en précisant à l'observateur : « c'est pas grave, je ferai chez moi, je sais faire, j'avais juste besoin de faire une impression. ». La secrétaire d'accueil n'a pas repéré les difficultés de ce monsieur, et n'est donc pas venu l'aider – précisons néanmoins que ce jour était un peu particulier, puisqu'une prise d'otage en cours était censée avoir lieu à quelques centaines de mètres de l'ISPAD.

### *Comment écrire sa date de naissance ?*

Obs 1 / 17 mai 2016 : Dame (40 ans) qui vient pour imprimer une attestation, engage la conversation mais n'arrive pas à corriger le code postal : elle met son numéro d'allocataire à la place. Elle se reprend plusieurs fois avant de passer à l'étape suivante. Au moment de remplir sa date de naissance, elle butte à nouveau : de fait, la dame tape toute sa date de naissance, avec l'année, alors que l'écran ne peut accueillir que le jour et le mois (symbolisé JJ/MM). Qui plus est, la dame ne met pas 2 chiffres pour le jour, mais un seul. Au bout de plusieurs essais, plus d'une dizaine, elle me demande à nouveau comment faire. Je lui explique (jour et mois et non année), et elle poursuit alors rapidement sa conversation, et parvient à sortir son attestation.

Une dame qui se trouve derrière elle, lui demande de l'aide pour aller sur la borne parce qu'elle ne sait pas faire (« c'est la 1ere fois »). Elle ne demande pas à l'accueil. La dame 1 accepte de l'aider et la dame 2 lui donne tous ses papiers : numéro allocataire, code, etc. La dame 1 reprend la conversation, refait les mêmes erreurs que précédemment, sur la date de naissance (tape mois et année), et le code postal, corrige le code postal mais butte longtemps sur la date de naissance : sans le savoir, elle ne respecte pas la consigne – elle inscrit le jour J et non JJ (la dame 2 est née le 1<sup>er</sup> décembre, elle tape donc 1 12) ce qui décale la codification. Au bout d'un certain nombre d'essais infructueux, incrédule, elle demande de nouveau de l'aide à l'observateur, résout le problème et imprime une attestation. .

Les trois cas rapportés ici montrent combien la navigation sur l'interface peut être compliquée pour les usagers. A la différence d'une conversation avec une personne physique, il n'est en effet par possible de demander d'explications à la borne lorsqu'elle ne répond pas à sa demande, et bloque sur un écran. En termes de communication, on dirait que les malentendus et incompréhensions sont nombreux, mais qu'on ne dispose pas des moyens de les résoudre par l'échange. Il faut rappeler ici que c'est la borne qui règle le schéma de communication/conversation. On ne peut pas tout lui demander. Qui plus est, ces schémas de communication qu'il faut savoir maîtriser ne valent pas une fois pour toutes, ils évoluent dans le temps, et mettent par conséquent à mal les routines (ainsi du mot de passe à 8 chiffres, en lieu et place du code à 4 chiffres). Censée simplifier l'accès à la CAF, ou à des documents, l'interface la rend ici beaucoup plus complexe, beaucoup plus contraignante et sans possibilité d'explication.

Pour avoir une idée de la « qualité » des conversations avec les bornes CAF, il serait à ce propos intéressant d'avoir des statistiques un peu fines<sup>16</sup> de la manière dont les bornes sont utilisées, du nombre de tâches/actions réalisées, de la forme des conversations : combien d'abandons en cours de procédure, i.e., sans qu'aucune finalisation n'ait eu lieu ? Combien de nouveaux mots de passe envoyés ? Combien de répétition des mêmes gestes pour parvenir au résultat escompté, à l'objet de l'engagement de la conversation ? Cela permettrait de donner une idée du fonctionnement réel et du « taux de réussite » ou « d'efficacité » de la communication à distance.

#### *Appendice : une question d'accessibilité*

Obs 2/ 9 décembre 2015 : Jeune femme en fauteuil roulant d'une trentaine d'années. Découvre qu'on peut imprimer une attestation à l'ISPAD (elle sort de l'une des permanences d'accès aux droits), or elle en a besoin pour l'inscription de sa fille à la maternelle. Totalement autonome sur internet, cette jeune femme n'a en revanche pas d'imprimante. Elle est généralement obligée de mettre les documents qu'elle veut imprimer sur une clé USB, et se rend dans un taxi phone. Depuis quelques temps, elle a perdu sa clef, avait demandé à sa sœur d'aller en acheter une - ce qu'elle n'a pas encore fait. Elle est donc contente de découvrir qu'il y a une borne à l'ISPAD, elle l'ignorait. Enjouée, elle précise qu'elle va le dire à sa sœur, qui est dans la même situation. Elle trouve que c'est mieux d'utiliser la borne, parce que ce n'est pas sûr dans les taxi phone : « si on oublie sa clé ou

---

<sup>16</sup> Nous avons demandé s'il était possible d'avoir des données sur la borne Caf située à l'ISPAD, mais il n'est manifestement pas possible de comptabiliser autre chose que le nombre de « passages ».

autre, et qu'il y a quelqu'un de pas sérieux derrière, on ne sait pas ce que ça peut donner. ». Cette jeune femme s'approche donc de la borne, mais rencontre un problème bien avant d'engager la conversation : il n'est pas possible d'utiliser l'écran tactile quand on est en fauteuil, il est trop loin, hors d'atteinte. C'est donc l'observateur qui tapera les codes pour elle.

### 3.3 Ceux qui ne savent pas faire et accompagnent la secrétaire

Nous regroupons dans cette catégorie l'ensemble des interactions que nous avons pu observer, dans lesquelles c'est essentiellement la secrétaire d'accueil qui mène la conversation avec la borne, suite à une demande formulée par un usager, directement ou à la suite d'un problème, d'une incompréhension à propos du dossier CAF, ou d'une demande de droits : impression d'attestation, DTRsa, contrôle des versements, rédaction d'un commentaire sur le compte de l'allocataire, etc. Dans ces cas-là, l'usager allocataire donne au fur et à mesure les codes et informations nécessaires pour avancer dans la conversation à la secrétaire d'accueil. La borne est par conséquent utilisée comme un poste informatique à disposition de la secrétaire. Selon les cas, et les personnes, cette dernière explique ce qu'elle fait, voire accompagne ses actions d'un commentaire, d'une incitation ou d'un encouragement à le faire par soi-même. Dans d'autres, la conversation et la réalisation de la demande sont faits « silencieusement », soit que la perspective d'une mise en autonomie soit hors d'atteinte pour la personne<sup>17</sup>, soit que la personne ne manifeste aucun intérêt/ volonté à le faire ou s'engager dans cette voie.

Dans ces cas, il y a effectivement un accompagnement, mais il se trouve en quelque sorte inversé : ce sont les usagers qui accompagnent l'agente, qui traite de fait directement le dossier de l'allocataire, sans que l'individu physique intervienne : la médiation est en quelque sorte directe entre le dossier et la CAF.

#### *Désir d'apprendre contre volonté de se débrouiller toute seule*

Nous présentons ici deux situations qui permettent de mettre en scène deux manières de concevoir le rapport à l'autonomie dans la gestion de la relation à la CAF numérique, en accordant deux places opposées à la médiation.

Obs 2-18 novembre : Homme d'une quarantaine d'année, qui est déjà venu plusieurs fois à l'ISPAD et sait par conséquent qu'il y trouvera une borne CAF. Il vient faire sa DTRSA.

Il débute sa navigation sur la borne mais demande rapidement de l'aide à l'accueil. La secrétaire d'accueil vient l'aider, et lui montre. Dès les premières manipulations, l'homme indique que la « secrétaire va trop vite », qu'il « veut comprendre pour pouvoir faire seul », et ne plus dépendre de personne. Il reproduit les gestes que la secrétaire lui a indiqués, bute sur le défilement de la page – peu pratique - accède finalement au deuxième écran, lui indiquant un « indicent technique ». Il

---

<sup>17</sup> Ainsi de la situation observée mettant en scène un homme, russe, parlant très mal le français, en communication continue avec sa fille au téléphone qui lui traduisait ce qu'il devait faire...

annonce en conséquence qu'il va aller à la maison de l'emploi, il vient de découvrir qu'il y avait un ordinateur là-bas et qu'il était possible d'aller sur internet.

Ce monsieur utilise régulièrement son téléphone pour aller sur internet, mais n'aurait jamais pensé à l'utiliser pour la CAF – c'est l'observateur qui lui apprend qu'il est possible de le faire. Il annonce qu'il fera sa prochaine DTRsa dessus.

Ce monsieur représente un bon exemple de personne dont on peut penser que l'autonomisation se ferait assez facilement, dès lors qu'on lui explique et qu'on lui montre comment procéder. Précisons, si besoin était, que des cas de demande explicite d'apprentissage comme celle-là sont sans doute assez rares.

Obs 1 / 17 mai 2016 : Madame O (40-50 ans) vient depuis des années à l'ISPAD, qu'elle a connue en tant que parents d'élève. Lors d'une réunion, elle a repéré qu'il y avait une borne. Elle n'a pas internet, et plus l'ordinateur (cambriolage) que le collège avait donné à l'une de ses filles. Avant, elle faisait les démarches à la maison, avec sa grande fille (21 ans aujourd'hui). Son mari est décédé depuis quelques années, elle a dû déménager, de Paris, et veut se débrouiller seule. Elle n'est plus suivie par une assistance sociale – celle qu'elle avait avant, à la Cnam est partie avec la fermeture de l'agence de P et elle ne l'a pas suivi à S. Madame O ne demande pas d'aide(s).

Ce désir d'autonomie se traduit notamment par le fait que Madame O ne veut pas demander de l'aide, quand elle se trouve devant la borne : elle préfère répéter, ré essayer, se tromper, pour y arriver par elle-même : « c'est pas grave ». Durant sa conversation avec la borne, elle parviendra finalement à faire ce qu'elle désire (une impression car elle n'a pas d'imprimante), mais il semble qu'elle n'ait pas compris pourquoi ça « finissait par marcher ».

A l'issue de sa conversation avec la borne, Madame O nous dit en aparté qu'elle a peur de faire les choses toute seules sur internet. Même quand elle avait un ordinateur. L'erreur est vite faite, et on ne sait pas ce que cela produit. Par conséquent, elle naviguait sur les sites institutionnels, services ou organismes publics, uniquement avec ses enfants « parce que eux, ils peuvent corriger si y'a une erreur ». A l'inverse, sur la borne, elle se dit relativement rassurée : « Avec la borne, là, on risque rien ». Madame O n'utilise la borne que pour faire des impressions, et ne sollicite pas la secrétaire d'accueil : par conséquent elle ignore qu'il est possible d'accéder à son compte par son entremise. Compte tenu de sa volonté de faire les choses seules, et de son appréhension du « click numérique », il est difficile de savoir si et dans quelle mesure elle peut accéder à une réelle autonomie sur ce plan.

## 4. Autonomie et autonomisation en questions

Les notions d'autonomie et d'autonomisation reviennent de manière récurrente dans cette enquête. De fait, « l'autonomisation progressive dont l'objectif est de rendre les allocataires acteur de la gestion de leur dossier » figurait comme l'un des objectifs de questionnement à traiter dans le recueil de la parole et du vécu des usagers-allocataires des structures, ayant donné lieu à cette étude. Au fil de son déroulement, nous avons pu voir que cette question était doublée sur le plan de l'autonomie numérique, comprise ici comme l'aptitude des allocataires à utiliser les outils de la CAF numérique et gérer leur relation par ce nouveau médium. Un certain nombre d'éléments de réponse ont été apportés au long de ce rapport : à l'occasion du questionnement sur les catégories employées dans le système de recensement des actions MSP pour définir les actions d'accompagnement ; pour décrire et différencier les types d'usagers-allocataires des structures, tant sur le plan de leur autonomie administrative que sur leur éventuel usage de l'outil numérique ; enfin, par les observations de la borne CAF, qui ont permis de rendre visible les degrés possibles de l'autonomie d'usage de la CAF numérique, et symétriquement les besoins en termes de MSP.

Nous rassemblons ici les éléments de constat tirés de l'enquête réalisée, ainsi que de données externes sur la « fracture numérique » : il ne s'agit pas de clore ou de résoudre cette question, mais d'en ouvrir les différents aspects, afin de poser les termes possibles d'une réflexion sur ce sujet.

*Quelles seraient les conditions de l'accompagnement vers l'autonomisation de gestion des allocataires dans les structures ?*

Même si les agents médiateurs rencontrés maîtrisent tous l'usage d'internet et la navigation sur le CAF.fr, ils n'ont ni le temps ni l'espace d'accompagner leurs usagers sur un poste autonome. Aucune des structures rencontrées n'est équipée pour faire un tel travail : cela suppose un espace approprié, un équipement (plusieurs ordinateurs), une disponibilité des agents et éventuellement une formation : savoir faire soi-même ne signifie pas nécessairement savoir enseigner/montrer comment faire. Dans aucune des structures, ce n'est compatible avec le poste des agents : cela reviendrait à démultiplier la part que représente la MSP dans leur poste. De fait, accompagner les usagers afin qu'ils apprennent à accéder à leur compte CAF.fr de manière autonome, aurait pour effet de modifier radicalement non seulement l'offre offerte par ces structures en termes de MSP, mais les obligerait aussi à ré orienter globalement l'ensemble de leurs activités.

*Comment être « un autonome numérique » quand on n'est pas un « autonome administratif » ?*

Qui plus est, si l'on se base ce que nous avons pu observer et que nous avons présenté ici, il apparaît globalement un décalage entre les publics reçus et ces attendus. Si certains paraissent pouvoir accéder à une certaine autonomie de gestion numérique de leur dossier, la majorité des personnes fréquentant ces structures appartient à cette catégorie que la CNAF avait nommée, dans les années 90, les PFNAA : personnes à faible niveau d'autonomie administrative. C'est d'ailleurs parce qu'elles sont peu autonomes qu'elles fréquentent ces structures ; et c'est la raison d'être de la MSP.

Si l'on reprend la description des publics faite par la référente famille du centre social, qui est assez représentative des publics des structures, globalement, l'on voit en effet que les personnes sollicitent la MSP en raison : de la barrière de la langue, aussi bien la langue française en tant que telle que la langue administrative ; d'une manière de « phobie administrative faisant qu'ils » se sentent rassurés quand on fait pour eux et qu'ils sont accompagnés ; enfin de la barrière de l'outil informatique en tant que tel : les gens ne connaissent pas et ne savent pas utiliser un ordinateur.

Autrement dit, poser la question de l'autonomisation numérique de ces allocataires revient, pour une grande part, à attendre que des personnes ne maîtrisant pas, ou mal, le français administratif, qui n'ont pas nécessairement suivi de formation ou de processus de scolarisation, ne sont pas matériellement équipées d'un ordinateur ou d'un smartphone, qui n'ont pas l'usage d'internet ou un usage spécifique (non administratif), de gérer avec un outil qu'ils ne connaissent pas, dont ils n'ont la maîtrise ni technique ni cognitive, une relation qu'ils ne parviennent pas à gérer convenablement ou sereinement sur un mode « traditionnel » d'échanges, physiques le plus souvent.

Or, les PFNAA « version papier » sont nécessairement aussi des PFNAA numérique, version « 2.0 ». D'une part, parce que la dématérialisation et déshumanisation de la gestion administrative ne les rend pas instantanément compétents d'un point de vue administratif : le changement de médium, de format de communication ne modifie pas le rapport, difficile et compliqué, à la gestion du dossier CAF.

D'autre part, parce que ces publics sont plutôt moins Connectés que les autres : ils ont d'autant moins de chances d'être autonomes numériquement ; qui plus est, leurs compétences numériques, quand elles existent -et comme nous l'avons vu, elles peuvent exister - se limitent souvent à des sites ou usages non administratifs, en raison d'une peur ou appréhension des effets de non maîtrise à l'égard des échanges numériques avec les sites administratifs - la peur du « click numérique » mentionné par la responsable de Connect .

De ce point de vue, le passage au « tout numérique », qu'il s'agisse de la dématérialisation ou de l'incitation à converser en ligne, procèdent à un redoublement de la mise à distance des publics à faible autonomie administrative : le langage administratif, la logique de la CAF sont déjà en eux-mêmes difficiles à comprendre. A présent, ces allocataires ont la quasi obligation d'en passer par un médium qu'ils ne possèdent pas : ni au sens de la possession matérielle (tout le monde n'a pas d'ordinateur, de connexion et d'imprimante), ni en termes de compétences cognitives (ils ne savent pas se servir d'internet, et/ou d'un ordinateur). Dans ce cas, l'exclusion numérique vient en quelque sorte redoubler un processus d'exclusion administrative<sup>18</sup>, comprise comme le fait que les personnes les moins capables/ dotées sont davantage mises en difficultés pour accéder à leurs droits, que les autres : c'est en effet en termes de génération d'inégalités que certaines études nord-américaines analysent les *barrières administratives* (administrative burden) mises sur le chemin de l'accès aux droits des populations socialement défavorisées.

Par ailleurs, si l'on se base sur les connaissances existantes en matière d'inégalités numériques, le public des allocataires de la seine St Denis paraît, par principe, plus exposé à la non connexion.

---

<sup>18</sup> Voir Brodtkin, Majmundar , "Administrative Exclusion: Organizations and the Hidden Costs of Welfare Claiming" , Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access, January 2010.

Dans son rapport « Pour une nouvelle politique d'inclusion », le Conseil National du Numérique rapporte les résultats de l'enquête du Credoc portant sur la diffusion des TIC dans la société française »<sup>19</sup>, qui identifie quatre populations dont le taux d'accès à l'Internet reste inférieur ou égal à 50 % : les plus de 70 ans, les retraités, les membres de foyers dont le revenu est inférieur à 900 € par mois et les non-diplômés. Ces "populations" n'étant à l'évidence pas étanches, précise le CCN, les facteurs de non-accès peuvent avoir tendance à se cumuler. » Qui plus est, l'usage des services administratifs ou fiscaux est très inégalement réparti socialement : très fort chez les diplômés, il est très faible chez les non-diplômés (tandis que l'âge ou le revenu jouent moins qu'ailleurs).

Enfin, les questions adressées aux « non usagers » (les non internautes) permet de distinguer entre une non-connexion "subie" et une non connexion "choisie". En simplifiant, les non-Connectés "volontaires" sont ceux qui évoquent l'inutilité de l'Internet (21 %) ou les données personnelles (comme expression d'une gêne portant sans doute sur des valeurs : 12 %), pour justifier de leur non usage d'internet, tandis que ceux qui subissent la non-connexion évoquent d'abord un problème de compétences (41 %), puis un problème d'argent (12 %).

Les éléments rapportés ici par les non internautes subissant la non connexion font directement écho aux éléments avancés par les personnes elles-mêmes ou rapportés par les acteurs dans cette enquête. On remarque d'ailleurs que le manque de « compétences » vient loin devant des problèmes d'argent : de fait, si la question financière a été évoquée par certains des usagers rencontrés, c'est surtout par rapport à l'achat d'un ordinateur (ou d'une imprimante), et rarement pour justifier de leur non utilisation du CAF.fr, par exemple. Or, devant leur sentiment de manque de compétences, qu'il soit réel et perçu comme définitif ou supposé et aisé à combler, le réflexe premier des allocataires fréquentant les structures MSP n'est généralement pas de se rendre dans ces structures pour « résoudre » ce problème de compétences : comme le dit la responsable de Connect – seule structure de notre panel à pouvoir répondre à une telle demande : « *Les personnes arrivent ici en disant : « au secours, aidez-moi, je sais pas comment faire !! » et non : « j'aimerais bien être autonome pour faire ça tranquille chez moi. »*

### *Qui guider vers l'autonomisation?*

Comme on a pu le voir tout au long de cette présentation d'enquête, les usagers des MSP présentent des profils différenciés par rapport à la question du numérique, de l'autonomie administrative et de la gestion autonome de leur dossier.

Pour une part d'entre eux, la perspective d'une gestion autonome du dossier CAF paraît de fait hors d'atteinte, ou ne pourrait se faire que moyennant l'accompagnement au long cours d'un processus d'apprentissage coûteux en temps, en énergie et en disponibilité, aussi bien pour les usagers-allocataires, que pour les structures.

A l'inverse, l'utilisation de la borne a montré que les personnes qui sont autonomes n'ont pas besoin de MSP - à tout le moins pour réaliser les tâches, relativement simples le plus souvent, pour lesquelles elles sont venues : impression de document, et peu de télédéclarations. Dans ces cas-là, le seul équipement suffit : il se trouverait en tout autre endroit, sans accompagnement, la donne en serait identique.

---

<sup>19</sup> « La diffusion des TIC dans la société française », CREDOC, édition 2012. Annexe, p 5 et sq.

Si l'on se base sur les phases d'observation de la borne CAF<sup>20</sup>, on trouve, entre ces deux positions extrêmes, une catégorie intermédiaire, celle des personnes qui engagent une conversation, mais buttent dans leur navigation. A cet endroit, la question qui se pose est moins celle de l'autonomisation – ces usagers sont manifestement capables d'avoir un usage de la CAF numérique pour certains de leurs besoins ou demandes – que celle de l'adaptation de l'interface informatique aux capacités des allocataires. Comme on a pu le voir, le mode de conception de l'interface informatique CAF ne facilite pas nécessairement la tenue d'une conversation aisée : les allocataires ne maîtrisent pas les codes de l'échange, ils ne comprennent pas forcément ce qui leur est demandé, et paraissent souvent freiné par un sentiment d'insécurité dans le contrôle de la communication avec la CAF – rendant toute nouveauté déstabilisante, et certaines navigations particulièrement périlleuses. De ce point de vue, un levier possible vers une plus grande autonomie / autonomisation consisterait (si ce n'est déjà le cas) à impliquer davantage les destinataires de l'outil dans sa conception<sup>21</sup>, afin de lever ces obstacles, pratiques et cognitifs mais comme on l'a vu très « opérants », au bon usage des outils de la « CAF en ligne ».

### *Quelles données sur l'autonomie des allocataires ?*

Un constat s'impose à l'issue de cette enquête : si les observations et entretiens réalisés permettent de dessiner à grands traits, bien que de manière relativement précise, des types ou des groupes d'usagers-allocataires dans leur relation à la MSP et selon leur degré d'autonomie, l'on demeure en revanche relativement dépourvu dès lors qu'il s'agit d'attribuer une valeur quantifiable à ces éléments d'analyse, ou de chiffrer la répartition entre ces différents types : par exemple, entre ceux qui seraient très éloignés de l'autonomie, ceux qui seraient en voie d'autonomisation ou ceux qui seraient déjà autonomes. De fait, sur cette question, centrale, de l'autonomie numérique, comme d'ailleurs sur celle de l'autonomie administrative, l'on manque de données de contexte, situées, pour évaluer les besoins des allocataires.

Précisons, si besoin était, que ce manque de données ne concerne pas seulement les allocataires usagers de la MSP, mais bien l'ensemble des allocataires CAF. Il n'existe pas, à notre connaissance, de données relatives aux compétences numériques des allocataires de la CAF 93. Or, il serait selon nous possible de mettre en place un système de détection du degré d'autonomie numérique des allocataires, tant de manière permanente avec une visée d'orientation voire d'accompagnement, que sur un mode barométrique avec une visée de constitution de données. Cette détection pourrait être faite aussi bien dans les structures MSP, qu'à l'accueil des CAF.

La séquence d'observation réalisée à l'accueil de la CAF de Rosny a en effet permis de noter qu'une même tripartition existait parmi les allocataires qui se retrouvaient positionnés sur les « pieuvres », face un ordinateur Connecté : certains étaient totalement autonomes, et se demandaient souvent pourquoi ils avaient dû attendre si longtemps pour simplement accéder à un ordinateur ; une part

---

<sup>20</sup> Rappelons que cette configuration est bien particulière au regard des structures enquêtées, mais aussi de l'ensemble des structures partenaires : la borne offre une possibilité technique et spatiale de travailler à l'autonomisation des allocataires, mais dans le contexte d'une navigation debout, sans réelle confidentialité : l'on est loin d'un accompagnement sur un ordinateur, posté, dans une perspective d'apprentissage au long cours, par exemple.

<sup>21</sup> Nous sommes conscients que des éléments de réglementation doivent contraindre l'architecture de conception de cette interface ; l'on suppose néanmoins que le déroulé des écrans et leur ergonomie laissent place à certaines marges de manœuvre.



d'entre eux engageaient une conversation, mais se retrouvaient plus ou moins rapidement bloqués et demandaient l'aide d'un agent de médiation ; enfin, une dernière partie des allocataires présents se tenaient simplement face à l'ordinateur, avec généralement un courrier CAF à la main, en attente d'une aide, et manifestement incapables, ou très ostensiblement non désireux, de se servir de l'ordinateur. A cet endroit et en ce moment précis, il serait de fait aisé de repérer, voire de tester, les compétences numériques des allocataires ; et possiblement de les orienter vers des structures adéquates, existantes ou non, missionnées pour cela par la CAF ou pas, afin de les accompagner dans un processus « d'autonomisation numérique ».

## Conclusion

Les éléments recueillis au cours de cette enquête permettent de répondre en partie, mais en aucun cas de manière définitive ou exhaustive, aux principales questions posées à l'origine du projet.

« Le maillage et l'ancrage territorial du réseau de la Médiation sociale partagée sont assurément des atouts importants pour permettre aux allocataires d'accéder plus aisément à leurs droits. ». Se pose néanmoins la question de savoir si ce réseau « permet réellement un meilleur accès aux droits pour les locataires à un instant T mais aussi en termes de trajectoire ».

Il apparaît clairement que les actions de MSP des structures enquêtées, dans leur variété, permettent en effet à nombre d'usagers allocataires d'accéder plus facilement à leurs droits, voire pour certains d'accéder à leur droits « tout court » : comme nous l'avons vu, certains usagers entretiennent un rapport de dépendance fort aux structures, et il n'est pas possible de savoir comment ils procéderaient pour se repérer et cheminer dans leur accès sans leur aide.

Par ailleurs, nous avons vu que ces structures remplissaient une fonction de ré assurance globale, voire incarnaient un véritable processus de reconnaissance sociale et affective (Axel Honneth<sup>22</sup>), pour un certain nombre de personnes en ayant le plus besoin<sup>23</sup>.

Cela étant, les effets des actions de MSP dépendent en premier lieu des besoins des personnes qui l'utilisent ; nous avons vu que les profils des usagers-allocataires pouvaient être assez différents mais qu'ils étaient aussi liés et dépendaient du type de médiation offerte par les structures, qui procèdent de fait à un ciblage de leurs publics.

En revanche, nous ne sommes pas en mesure, sur la base des résultats de cette enquête, et compte tenu de la méthodologie employée, de juger de l'effet dans le temps du passage par les MSP : pour estimer l'amélioration de l'accès aux droits « en termes de trajectoire », il aurait en effet fallu pouvoir suivre dans le temps les usagers- allocataires, en ayant parallèlement accès au suivi de leur dossier CAF.

Un tel suivi aurait notamment permis, et supposé, d'inclure les messages ou demandes émis par la CAF dans l'analyse et la compréhension des actions de médiation d'une part, la manière dont les usagers-allocataires procèdent pour gérer leur dossier d'autre part.

La CAF représente en effet un acteur, sinon l'acteur, primordial de la relation mais constitue un point relativement aveugle de cette enquête. Si elle apparaît dans les propos des acteurs rencontrés, lorsqu'ils listent les principaux motifs de visite, ou si les usagers-allocataires qualifient parfois la perception qu'ils ont de l'institution et de ses fonctionnement, les actions concrètes et pratiques de la CAF sont restées insuffisamment décrites.

Or, pour comprendre et décrire les activités de médiation des structures, il est nécessaire d'inclure l'acteur CAF, c'est-à-dire les messages/ demandes émis par la CAF elle-même : le plus souvent, les

---

<sup>22</sup> Axel Honneth, « La lutte pour la reconnaissance », Editions du Cerf, Paris, 2000.

<sup>23</sup> Dans un processus proche de ce qu'Isabelle Astier nomme des « micropolitiques de la reconnaissance ». Voir Astier Isabelle, « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales* 2/2009 (n° 152), p. 52-58

usagers allocataires s'adressent aux structures en réponse à un message, une demande ou une (non) action de la CAF. Les allocataires gèrent leur dossier selon ce qu'ils comprennent qu'il faut faire, en fonction des demandes de la CAF. Il faut en effet concevoir le rapport à la CAF comme un système conversationnel, fait d'aller-retours, de demandes et de contre-demande (une demande de droit entraîne par exemple une demande de pièces), d'échanges sur différents modes, de calculs, de notifications, de paiements, dont l'ensemble constitue de fait la relation que chaque allocataire a avec la CAF. C'est dans ce système conversationnel que s'inscrit la MSP, justement parce que les usagers ont besoin d'un tiers pour mener à bien l'échange, ou faciliter la relation.

Autrement dit, pour comprendre avec finesse ce qui se joue dans les actions de MSP mises en œuvre par les structures, il faudrait pouvoir procéder à une analyse du système conversationnel dans lequel s'inscrit la médiation MSP. Un tel examen suppose de pouvoir saisir les usagers allocataires au moment de leur demande en relation avec la CAF, mais aussi de reprendre le parcours de leurs demandes antérieures, d'avoir accès à l'historique de la gestion de leurs droits, de pouvoir accéder aux pièces qui leur ont été envoyées, etc. Un tel protocole n'a pu être mis en place dans cette enquête : il est de fait assez lourd, puisqu'il suppose d'être auprès des médiateurs de la MSP, de pouvoir assister à l'échange, de remonter l'historique des relations, d'entrer dans le dossier informatique des usagers, d'avoir par conséquent l'espace pour le faire, sans problèmes de confidentialité, avec le temps et la disponibilité pour le faire.

Mais il offrirait la possibilité de saisir, de manière concrète et dans des pratiques situées, le déroulement complet des actions de MSP comme médiation (entre usager et CAF) d'une part, la signification en acte des « « épreuves de l'autonomie » et des leviers possibles pour engager les usagers vers l'autonomisation, d'autre part.

Sans revenir sur les paradoxes de l'autonomie visée par les institutions à l'égard des destinataires des politiques sociales -qu'on pourrait rapidement résumer par le fait que les institutions attendent que les destinataires répondent à leurs normes alors que la définition de l'autonomie implique de répondre à la norme qu'on se fixe - il y aurait selon nous intérêt à pouvoir poser la question de l'autonomie des allocataires (dans la gestion de leur dossier) sur un plan pratique et pragmatique, en l'abordant à partir des situations concrètes (les « épreuves ») dans lesquels ils sont placés lorsqu'ils doivent engager, donner suite ou faire vivre leur relation à la CAF.