



Les Études  
**CONNEXIONS  
SOLIDAIRES**

Avril 2016

  
connexions  
SOLIDAIRES

# Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation

Politiques d'établissements, pratiques des professionnels  
et accompagnement au numérique des usagers

Étude réalisée par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie

# Résumé

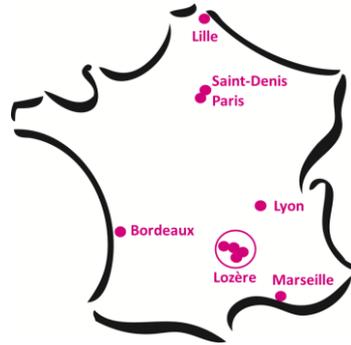
L'association **Emmaüs Connect**, créée en 2013, travaille aujourd'hui avec plus de 900 partenaires de l'Action sociale dans le cadre du **programme Connexions Solidaires**. Afin de développer de nouvelles solutions avec l'Action sociale pour mettre le numérique au service de l'insertion, l'association a **souhaité mieux comprendre la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux, mais aussi le regard et le diagnostic qu'ils portent aujourd'hui sur la place du numérique dans le parcours de leurs usagers**.



**93** professionnels de l'Action sociale ont été interrogés individuellement ou lors de focus groupe



**484** réponses au questionnaire en ligne ont été analysées



**6** grandes villes de France et **4** villes en zone rurale ont été sélectionnées pour réaliser cette étude

Le constat est unanime : **le numérique est bien entré dans les métiers de l'Action sociale**, même si des écarts subsistent selon les différents champs d'accompagnement investigués (budget, accès aux droits, insertion socio-professionnelle, logement, hébergement d'urgence, et accueil ponctuel). Au quotidien, **internet facilite un nombre grandissant de démarches et donne accès à des services nouveaux et innovants**, améliorant ainsi le quotidien des professionnels et des usagers. La grande majorité des intervenants sociaux interrogés a une réelle appétence pour ces services qui viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle.



**83%** des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle, et **58%** le jugent indispensable dans le parcours d'un usager.

Cependant, **la problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'Action sociale**. Cela se traduit concrètement par **l'absence de procédure systématique de détection des problèmes** numériques des usagers (équipements et connexion), **l'absence de formation** initiale des futurs intervenants sociaux à ces enjeux, **la difficulté à établir des ponts avec les acteurs du numérique** et à proposer des solutions innovantes et pérennes d'accompagnement des usagers.



Moins de **10%** des intervenants sociaux interrogés déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale.



Seulement **30%** des intervenants sociaux sont en capacité de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée.

Une analyse plus fine révèle des distinctions entre les champs investigués. Sans surprise, **un des critères déterminants quant à la capacité de détection et d'accompagnement au numérique est celui de la durée de suivi de l'utilisateur, généralement plus longue dans les champs de l'insertion par l'activité économique et du logement.** À l'opposé, les structures d'accueil ponctuel sont tendanciellement les moins à même d'aider leurs usagers sur le numérique.



*Moins de **20%** des structures ont une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers.*

Concernant la situation au sein des services sociaux institutionnels (Conseils généraux, Centres communaux d'action sociale), il semble que la fonction occupée (Assistants de service social ou Conseillers en économie sociale et familiale) ait un impact, la fréquence et la durée de suivi étant moindre dans le cas des assistant(e)s de service social qui font souvent face à l'urgence.

La nature de la structure (institutionnelle, associative professionnelle, ou associative bénévole) impacte les usages numériques des professionnels du fait de contraintes légales spécifiques pesant sur les structures institutionnelles, ayant trait en particulier aux modes de communication avec les usagers (ceux-ci étant restreints pour des raisons juridiques).

**Le degré de dématérialisation des services impacte également la place occupée par le numérique dans le niveau de priorité des structures.** Ainsi, le champ de l'insertion par l'activité économique se distingue à nouveau par l'importance qu'y occupe le numérique, ce en raison des modalités nouvelles de fonctionnement du **marché du travail** et de la prise en charge des chômeurs (offres d'emploi, candidatures dématérialisées). L'**accès aux droits et aux prestations sociales** est lui plus problématique dans la mesure où les grands opérateurs dématérialisent et ferment des agences sans pour autant mettre en œuvre une politique de formation des usagers à l'échelle, ni consulter et informer les intervenants sociaux. Ce **décalage entre dématérialisation et formation des usagers** impacte directement le travail des intervenants de l'Action sociale, qui ont intégré *de facto*, l'accompagnement au numérique de leurs usagers comme charge de travail supplémentaire.



***75%** des professionnels affirment faire les démarches numériques « à la place de » l'utilisateur, et **95%** déclarent que l'accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement de l'utilisateur.*

Enfin, on observe que **les travailleurs sociaux de terrain, tout comme les directions, subissent la dématérialisation et sont peu outillés pour anticiper sereinement la probable transformation de leur métier induite par le développement du numérique.** Cette situation représente un risque de perte d'autonomie qui renforce l'exclusion des publics les plus fragiles. Conscients de ces nouveaux risques, les intervenants sociaux lancent un appel sans équivoque pour renouveler leurs pratiques grâce au numérique, mais dans un sens qui les rapproche de leur mission.

# Sommaire

Résumé .....	2
Sommaire .....	4
Introduction .....	6
Remarques préliminaires .....	7
Méthodologie .....	8
Profil des répondants au questionnaire en ligne .....	9

## ***Partie 1. Le numérique : une réalité des pratiques professionnelles des intervenants sociaux***

<b>Opportunités et limites du numérique dans les pratiques des professionnels de l'action sociale .</b>	<b>13</b>
Une accélération et une facilitation des démarches professionnelles .....	13
De nouveaux modes de communication encore marginaux avec les usagers .....	14
Une complexification des relations avec les grands opérateurs de services publics .....	14
Un impact sur l'interaction entre usager et travailleur social .....	16
<b>Le numérique, un sujet non prioritaire dans les structures de l'Action sociale .....</b>	<b>17</b>
Un sujet transversal difficile à saisir par les directions de structures .....	17
Peu de détection des besoins numériques des usagers .....	18
<b>Une organisation des structures pas forcément adaptée à un usage efficient du numérique .....</b>	<b>21</b>
Contraintes organisationnelles et sous-équipement .....	21
Les contraintes légales sur les modalités de communication avec les usagers .....	21
<b>Les politiques d'établissements en matière de numérique pour les usagers : panorama des solutions proposées .....</b>	<b>22</b>
Des difficultés de passer du diagnostic à la mise en œuvre .....	24
Des expériences isolées ou à petite échelle, en besoin de cadrage méthodologique et pédagogique .	24
L'importance d'une formation et d'un suivi dans la durée .....	25
Des initiatives insuffisantes au vu des enjeux de l'inclusion numérique .....	26
Peu de maillage entre les acteurs du numérique et ceux de l'Action sociale .....	26
<b>Les professionnels face au numérique : un apprentissage sur le tas .....</b>	<b>27</b>
Pas de formation initiale, mais une pratique dans le cadre des stages et auto-formation .....	28
Un faible partage des connaissances et pratiques numériques au sein des structures .....	28
Résistances et réticences à l'informatisation .....	29
<b>Focus. Les Relais Services Publics en milieu rural : l'exemple des Maisons de l'emploi et de la cohésion sociale en Lozère.....</b>	<b>30</b>

## **Partie 2.**

### **Le métier d'intervenant social dans le contexte de la dématérialisation**

<b>Faire avec et/ou faire à la place de : les évolutions récentes du métier de travailleur social induites par le numérique .....</b>	<b>32</b>
L'accompagnement aux démarches numériques : une pratique très courante.....	32
L'accompagnement au numérique des usagers : une conséquence de la dématérialisation des services .....	34
Le constat d'une perte d'autonomie des usagers due à la dématérialisation.....	35
La perception de l'impact du numérique sur l'évolution de métier de travailleur social : des difficultés à anticiper.....	36
<b>La dématérialisation impacte différemment les champs de l'action sociale : jusqu'à quand ? .....</b>	<b>37</b>

### **Partie 3. Le regard des travailleurs sociaux sur l'accompagnement numérique des usagers**

<b>Le numérique : une réelle opportunité pour les usagers déjà autonomes .....</b>	<b>40</b>
<b>Les quatre maux de l'exclusion numérique des publics fragiles : équipement, connexion, illettrisme, compétences .....</b>	<b>41</b>
Des usagers peu équipés ou peu connectés.....	41
Des difficultés multiples : faibles compétences, réticences et blocages .....	42
La peur de l'erreur bloque les usages numériques.....	43
Les opportunités du numérique pour les usagers : quelles ressources pour quels publics ? .....	44
Conseiller les sites « bons plans » aux usagers.....	45
<b>Des difficultés à évaluer la place de la dématérialisation dans le non recours aux droits .....</b>	<b>46</b>
Des causes de non recours multiples .....	46
Une exclusion structurelle due à la dématérialisation.....	47
<b>ENCART Exemples emblématiques de la conséquence de la dématérialisation sur des publics fragiles.....</b>	<b>48</b>

### **Partie 4. Action sociale et services publics dématérialisés : un dialogue difficile**

Un manque de concertation sur la dématérialisation des services .....	50
Une méconnaissance réciproque .....	51
<b>Déshumanisation de la relation et complexité des dispositifs techniques : un frein à l'appropriation par les publics fragiles .....</b>	<b>52</b>
Les formations aux usagers proposées par les grands opérateurs jugées inadéquates .....	54
<b>Le dialogue Action sociale – grands opérateurs : des situations très variées sur les territoires....</b>	<b>55</b>
Des exemples de collaborations possibles : le partage d'outil .....	56
<b>Focus monde rural/monde urbain : des réalités différentes ? .....</b>	<b>57</b>

<b>Conclusion .....</b>	<b>59</b>
<b>Recommandations.....</b>	<b>60</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>61</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>62</b>

## Introduction

Avec près de 35 000 structures sociales et médico-sociales (dont les Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), mais aussi les crèches familiales, les maisons de retraite, les établissements pour personnes handicapées) et environ 1 200 000 professionnels du travail social<sup>1</sup> (dont 136 000 assistant(e)s de service social, conseillers en économie sociale familiale, éducateurs spécialisés et éducateurs de jeunes enfants, et 39 000 moniteurs-éducateurs et techniciens de l'intervention sociale et familiale), l'Action sociale se trouve en première ligne face aux quelques cinq millions de Français identifiés par Emmaüs Connect comme étant à la fois en situation d'exclusion numérique et sociale.

Si les professionnels de l'Action sociale sont aujourd'hui bien souvent les premiers acteurs face aux difficultés des usagers engendrées par la dématérialisation des services publics, l'accompagnement des publics fragiles à ce processus semble être le parent pauvre de la réflexion sur la place et le rôle des technologies de l'information et de la communication au sein du travail social. Bien que l'informatique et le numérique soient entrés dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux depuis une dizaine d'années, cette problématique particulière fait peu sujet. Les revues spécialisées traitent bien du numérique et de l'Internet des objets, en particulier au sujet de l'accompagnement des personnes dépendantes (personnes âgées, handicap), mais peu des potentialités du numérique<sup>2</sup> ou des risques d'exclusion sociale et de non recours aux droits liés à un non équipement ou à une non maîtrise des outils. De même, à ce jour, peu d'études scientifiques sont venues interroger les impacts du numérique sur la transformation de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux<sup>3</sup>, à de rares exceptions (Meyer, dir. 2014).

Alors que se tiendront à la fin de l'année 2015, les États généraux du travail social, plusieurs grands constats émergent des assises inter-régionales préalables et du questionnaire en ligne lancé par l'Agence nouvelle des solidarités actives. Si un des grands enjeux est la volonté de rendre l'utilisateur acteur de son projet, le numérique est le grand absent du questionnaire<sup>4</sup>.

Cet accompagnement de la personne vers l'autonomie, en s'appuyant sur sa capacité à agir, répond à une volonté d'émancipation, mais aussi à des difficultés bien réelles, identifiées par les travailleurs sociaux comme par les usagers. Parmi les « dysfonctionnements » les plus courants qui retardent ou grèvent le recours ou l'accès aux droits (aides sociales, logement, santé, etc.), le délai d'obtention d'un rendez-vous, l'accès à l'information, une prise en charge difficile, ne sont que quelques exemples où le numérique peut être un levier potentiel au vu du principal frein identifié par les travailleurs sociaux dans leur pratique professionnelle, à savoir le manque de temps.

Les autres grands chantiers identifiés par les professionnels – s'appuyer sur un référent et/ou un guichet unique ; approfondir les liens avec le marché de l'emploi et de l'insertion ; renforcer le travail en réseaux ; renforcer les compétences des professionnels pour faire face à des situations de plus en plus complexes – sont autant de champs dans lesquels les technologies de l'information et de la communication (TIC) pourraient être mobilisées dans l'accompagnement de la pratique professionnelle.

Face à ces grands constats et aux chantiers identifiés dans le cadre de la préparation des États généraux du travail social, il existe à ce jour peu d'études approfondies sur les interactions professionnels-usagers autour du numérique dans le champ de l'exclusion et de la lutte contre la pauvreté.

<sup>1</sup> En-dehors des travailleurs sociaux employés par des particuliers employeurs comme assistantes maternelles, gardes d'enfants ou aides à domicile, environ 730 000 travailleurs sociaux exercent dans les autres champs de l'Action sociale. DREES, « 1,2 million de travailleurs sociaux en 2011 », *Études et Résultats*, n°893, septembre 2014.

<sup>2</sup> Voir à ce sujet Audrey Guiller, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2749, 02.03.2012

<sup>3</sup> Une recherche-action du GEPso et du CREIA en PACA-Corse est programmée à partir de 2015 pour analyser la nature des transformations induites par les nouvelles technologies sur un panel d'institutions de la petite enfance au grand âge. Elle devrait permettre de saisir comment les travailleurs sociaux s'emparent de ces innovations, et en quoi celles-ci modifient leurs actions. Un colloque de restitution est prévu en 2016. Michel Paquet, « Les nouvelles technologies, un enjeu pour le travail social », *ASH*, n°2895, 30 janvier 2015, p. 30-33.

<sup>4</sup> *Questionnaire national des États généraux du travail social. Rapport d'analyse des données quantitatives*, Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA, septembre 2014 (16 000 répondants dont 8000 exploités).

Travaillant aujourd'hui avec plus de 900 partenaires de l'Action sociale, Emmaüs Connect a souhaité mieux comprendre la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux, mais aussi le regard et le diagnostic qu'ils portent aujourd'hui sur la place du numérique dans le parcours socio-économique de leurs usagers.

Pour ce faire, Emmaüs Connect a réalisé une étude anthropologique qualitative et quantitative, volontairement circonscrite aux champs du budget, de l'accès aux droits, de l'insertion socio-professionnelle, du logement, de l'hébergement d'urgence, et de l'accueil ponctuel qui correspondent aux problématiques des publics fragiles accompagnés par l'association dans le cadre du programme Connexions Solidaires.

## Remarques préliminaires

Au vu du nombre et de la diversité des structures et des métiers entrant dans le champ de l'Action sociale, il est difficile de généraliser des pratiques, que ce soit à des structures pratiquant le même type d'accompagnement, et parfois au sein d'une même structure. On observe en effet une grande variété de pratiques. Par ailleurs, ces structures ont souvent une grande autonomie de fonctionnement et/ou de liberté de proposer des initiatives qui seront reprises ou non au sein de la structure, et pas ou peu de fonctionnement pyramidal.

Néanmoins, la comparaison des données récoltées dans les différentes villes enquêtées (Bordeaux, Florac, Lille, Lyon, Marseille, Marvejols, Mende, Pont de Montvert, Paris, Saint-Denis) et complétées par un questionnaire en ligne, montrent qu'il existe de nombreuses problématiques similaires en dépit des différences régionales et locales, et du type de structures. Nos données nous permettent donc de dresser des tendances à l'échelle nationale et peuvent servir de lignes directrices pour nous aider à saisir les enjeux du numérique au sein de l'Action sociale et pour l'amélioration du quotidien des personnes fragiles.

# Méthodologie

Cette étude a été réalisée de février à mai 2015. Elle est construite sur la base de 32 entretiens individuels ou collectifs avec des responsables de structures et des intervenants sociaux de terrain à Bordeaux, Mende et Marvejols, Paris, et Saint-Denis. Quatre focus groupes ont été menés à Lille, Lyon, Marseille, Saint-Denis avec 52 intervenants sociaux (de statuts et de structures variés).

En Lozère, nous avons rencontré sept animateurs médiateurs des Maisons de l'Emploi et de la cohésion sociale labellisées Relais Services Publics à Florac, Marvejols et Pont de Montvert.

Au total, 93 personnes ont été interrogées sur leurs pratiques professionnelles du numérique et leur accompagnement des usagers aux TIC dans le cadre d'entretiens semi-directifs d'une durée moyenne d'une heure<sup>5</sup>.

Pour chacun des champs investigués (budget, accès aux droits, insertion socio-professionnelle, logement, hébergement d'urgence, accueil et soutien ponctuel), nous avons rencontré des responsables de structure et des travailleurs sociaux de terrain. Nous avons également veillé à interroger des structures institutionnelles (Centres communaux d'action sociale, Services sociaux départementaux polyvalents) et associatives (professionnelles et bénévoles).

Les champs du handicap, de la petite enfance et de l'accompagnement des personnes âgées ne sont pas investigués dans la phase qualitative de l'étude.

Notre hypothèse initiale était que le numérique avait pénétré différemment dans ces différents champs d'accompagnement. Cette hypothèse a été vérifiée à la fois par les entretiens qualitatifs et par le questionnaire quantitatif en ligne.

Le questionnaire en ligne intitulé « Le numérique dans l'Action sociale » a été diffusé via mailing liste à nos partenaires et à des têtes de réseaux, ainsi que par le biais de l'Union nationale des centres communaux et inter-communaux de l'action sociale (UNCCAS) et des Actualités sociales hebdomadaires, ce qui nous a permis d'avoir une diffusion nationale, même si les régions d'implantations du programme Connexions Solidaires sont surreprésentées. Au total, 520 personnes ont renseigné le questionnaire, et 484 ont pu être exploités. Parmi les personnes rencontrées en entretien, plusieurs avaient également renseigné le questionnaire.

Le questionnaire ayant été réalisé en ligne, les intervenants sociaux éloignés ou réfractaires au numérique, n'ont probablement pas répondu. Cependant, la confrontation des résultats du questionnaire aux entretiens qualitatifs permet de neutraliser ce biais, ceux-ci confortant en effet les éléments quantitatifs.

En raison de ce choix spécifique de diffusion du questionnaire, une variable de contrôle a été introduite pour estimer l'impact de la connaissance du programme Connexions Solidaires sur la nature des réponses (63% des répondants connaissent le programme Connexions Solidaires). Après analyse, on observe une corrélation nette entre la connaissance du programme Connexions Solidaires et la capacité d'accompagnement des usagers au numérique de la part des professionnels (en particulier sur la détection d'une problématique numérique chez l'utilisateur, et la capacité à l'orienter vers une structure spécialisée).

Ce résultat permet d'avancer deux hypothèses. La première est que la sensibilisation effectuée depuis deux ans auprès des professionnels de l'Action sociale par Emmaüs Connect se traduit aujourd'hui dans les pratiques. La seconde est que l'appétence de nombreux professionnels pour le numérique et la résolution des problèmes numériques de leurs usagers convergent vers la connaissance de solutions innovantes, même si leur recherche de solutions précède leur connaissance du programme Connexions Solidaires.

---

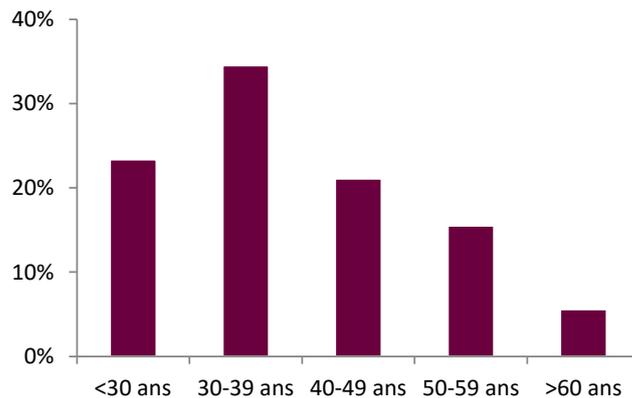
<sup>5</sup> L'association Emmaüs Connect remercie tous les participants à l'enquête qualitative, ainsi que tous les répondants au questionnaire en ligne.

# Profil des répondants au questionnaire en ligne

## Une majorité de femmes jeunes

Parmi les répondants, on trouve une majorité de femmes (près de 80%) relativement jeunes (plus de la moitié des répondants ayant moins de 40 ans)<sup>6</sup>. En moyenne, les répondants ont 11 ans d'expérience dans l'action sociale avec un maximum de 41 ans. 88% ont moins de 20 ans d'ancienneté.

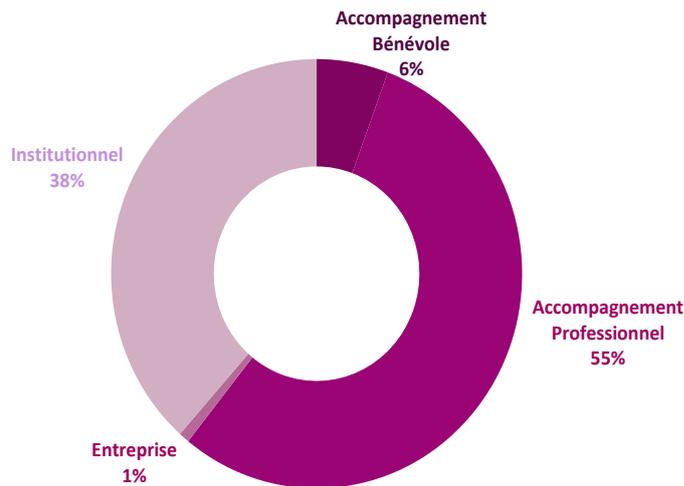
**Graphique 1 : Des répondants plutôt jeunes...**



Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale*, Emmaüs Connect 2015

Une majorité de travailleurs sociaux issus de structures professionnelles institutionnelles ou associatives. Ils viennent en majorité de structures professionnelles qu'elles soient institutionnelles ou associatives.

**Graphique 2 : ... qui viennent de structures en majorité professionnelles**



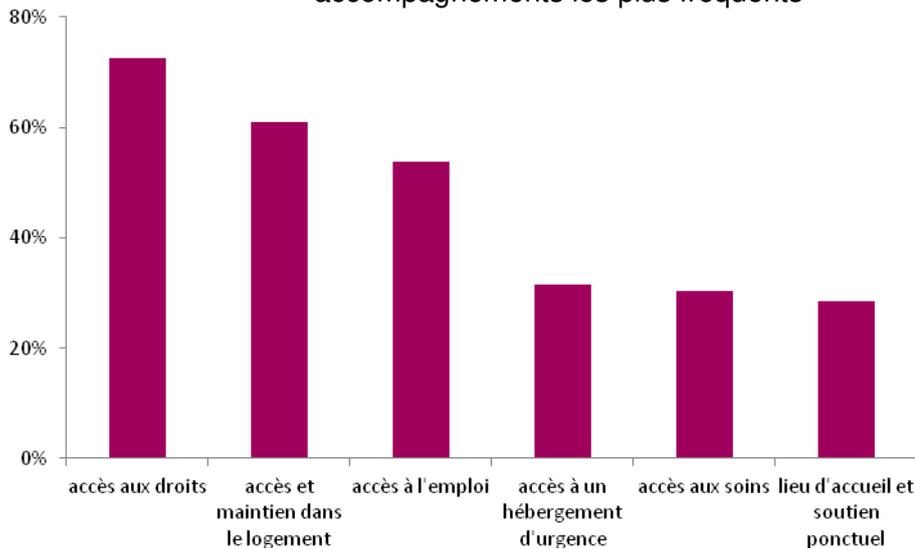
Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale*, Emmaüs Connect 2015

<sup>6</sup> Ce qui nous permet d'affirmer que notre échantillon est assez représentatif (en termes d'âge et de genre) par rapport au personnel de l'Action sociale en France. Voir Direction études, statistiques et prévisions, *Le champ social et médico-social : une activité en forte croissance, des métiers qui se développent et se diversifient*, Pôle emploi, « Repères & Analyses », Etudes, Mai 2012, n°44.

Les répondants travaillent majoritairement dans des structures proposant entre autre un accès aux droits, au logement et à l'emploi (plus de 50%). L'accès à l'hébergement et aux soins représentent environ 30% des répondants.

Les répondants avaient la possibilité d'indiquer plusieurs choix. Ainsi, 73% des structures proposent entre autre un accès aux droits, bien que ce ne soit pas forcément l'unique accompagnement qu'elles proposent. Inversement, seuls 8,7% des structures proposaient seulement un accompagnement à l'emploi.

**Graphique 3 : L'accès aux droits, au logement et à l'emploi ressortent parmi les accompagnements les plus fréquents**

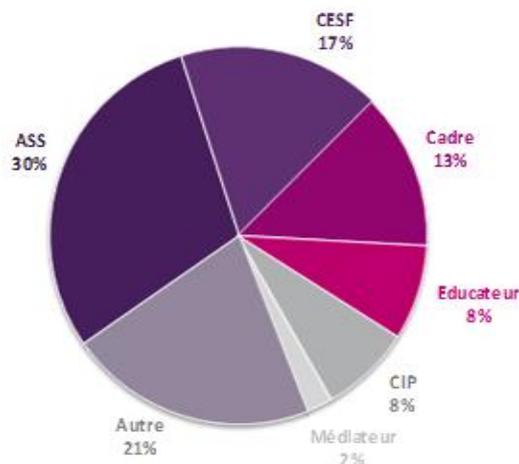


Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale*, Emmaüs Connect 2015

### Une forte majorité d'intervenants sociaux de terrain

Enfin, les répondants sont en majorité des Assistant(e)s de service social (ASS) (30%), suivi de Conseillers en économie sociale et familiale (CESF) (17%), de Cadres de l'action sociale (13%), d'Éducateurs (8%) et enfin de Conseillers d'insertion professionnelle (CIP) (8%).

**Graphique 4 : Une majorité d'Assistant(e)s de service social et de Conseillers en économie sociale et familiale**

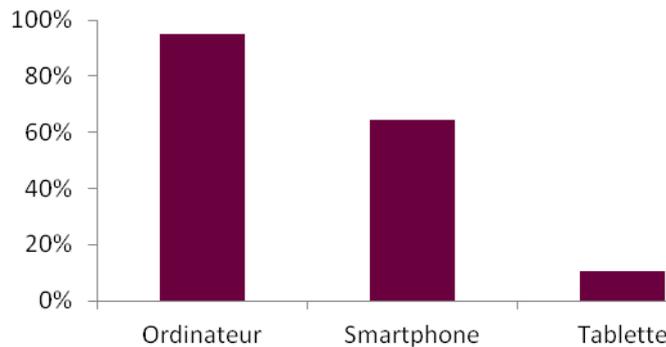


Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale*, Emmaüs Connect 2015

### Des intervenants sociaux équipés et connectés dans leur cadre personnel

95% des répondants déclarent posséder au moins un ordinateur contre un peu moins de 10% une tablette (29% des Français selon le CREDOC<sup>7</sup>). Seules 6 personnes déclarent ne posséder aucun équipement à domicile pour se connecter à Internet.

**Graphique 5 : Un équipement en ordinateur très important, mais un faible équipement en tablette**



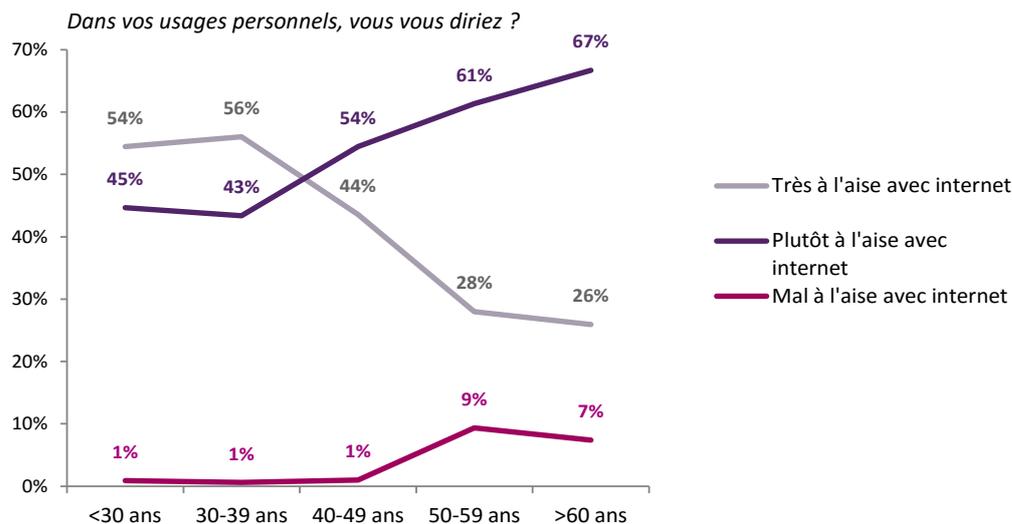
Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale*, Emmaüs Connect 2015

Concernant les usages du numérique, seules 2 personnes se considèrent déconnectées. 97% des répondants se considèrent comme plutôt à l'aise, voire très à l'aise avec Internet.

### Une maîtrise du numérique corrélée à l'âge

On observe un net impact de l'âge : alors que la majorité des moins de 40 ans se disent très à l'aise avec Internet, cette proportion diminue avec l'âge tandis que la part de personnes se sentant mal à l'aise avec Internet augmente.

**Graphique 6 : Une maîtrise du numérique qui diminue avec l'âge**



Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale*, Emmaüs Connect 2015

Les hommes se déclarent en général plus à l'aise avec le numérique que les femmes : 56 % des hommes se déclarent très à l'aise avec le numérique contre 46 % des femmes. Cette maîtrise du numérique relève très majoritairement d'un apprentissage personnel.

<sup>7</sup> CREDOC 2014 : La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française.

# Partie 1



Le numérique : une réalité des pratiques professionnelles des intervenants sociaux

Le numérique est entré depuis plus d'une décennie au sein de l'Action sociale et aujourd'hui plus aucun travailleur social ne peut travailler sans maîtriser *a minima* les outils informatiques et Internet. L'informatisation de la pratique professionnelle a donné lieu à des formations bureautiques en interne (Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES), Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP), Emmaüs Solidarité, Centre Communal d'Action Sociale de Bordeaux). Elle s'est faite de manière progressive et inégale selon les territoires et les champs. Les dernie(r)e(s) assistant(e)s de service social du Conseil général de la Lozère n'ont été équipés d'un ordinateur professionnel qu'en 2014 seulement, quand ceux de Paris en disposaient depuis une quinzaine d'années. Cette informatisation tardive s'explique par le fait que les Assistants de service social du Conseil général de Lozère travaillent jusqu'à aujourd'hui avec des secrétaires qui retranscrivent les notes manuelles prises lors des entretiens. Il y a donc eu un **décalage entre la pénétration informatique et numérique dans la société et dans l'Action sociale**.

L'état de pénétration des progiciels est variable selon les territoires, les champs et le type d'accompagnement (professionnel ou bénévole). Elle s'est faite par le biais de progiciels de suivi des dossiers (ISIS à Paris), de suivi des différents types de prestations (PIAF pour le CAVSP, depuis 1998), de tableaux de bord et de plateforme de base de données ou d'annuaires professionnels (PASS en Île-de-France, depuis 8 ans, APEL 48 en Lozère depuis 2014).

S'il y a eu des **résistances à l'informatisation par le passé, elles sont *de facto* moindres aujourd'hui du fait de l'évolution du métier**. Ces résistances peuvent porter sur **l'éthique professionnelle** (contenu des dossiers) et sur le **reporting de l'activité, considéré comme chronophage** (temps administratif versus temps consacré à l'usager).

La situation des bénévoles semble, elle, beaucoup plus hétéroclite et dépend beaucoup des ressources et des compétences humaines présentes au sein des associations<sup>8</sup>.

## Opportunités et limites du numérique dans les pratiques des professionnels de l'action sociale

### Une accélération et une facilitation des démarches professionnelles

**83 % des répondants au questionnaire considèrent qu'Internet est indispensable dans leur travail** et 17 % qu'il est utile. On observe une pénétration numérique importante quel que soit le champ et une certaine homogénéité des pratiques (Tableau 1).

**Tableau 1.** Usages d'Internet selon le champ d'accompagnement

Utilisation d'Internet par type d'accompagnement	Gestion planning	Suivi dossiers usagers	Échange collègues structure	Échange partenaires extérieurs	Vous documenter	Démarche usager en présence ou absence	Communiquer avec les usagers
Budget	45%	59%	81%	93%	98%	93%	51%
Emploi	49%	<b>63%</b>	84%	94%	98%	93%	55%
Droit	45%	57%	82%	93%	98%	92%	49%
Logement	43%	57%	84%	93%	99%	91%	51%
Hébergement	51%	56%	84%	90%	98%	91%	49%
Soutien	<b>54%</b>	56%	83%	91%	99%	91%	43%

Internet est perçu par les intervenants sociaux comme permettant **une accélération et une facilitation des tâches professionnelles**.

<sup>8</sup> Le comité du Secours populaire de Saint-Denis n'a ainsi informatisé ces processus de gestion alimentaire que très récemment, au début des années 2010. *Témoignage de la secrétaire générale du comité de Secours populaire de Saint-Denis.*



Du point de vue de la documentation, Internet c'est beaucoup plus simple. Avant on avait le guide machin, le guide truc. Moi je sais que ça me va bien [d'utiliser Internet]. On repère vite les sites officiels. Il y a des choses qui sont beaucoup plus faciles. On perd moins de temps.

**Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>**

En outre, l'informatisation des procédures a engendré des simplifications. À titre d'exemple, les travailleurs sociaux du Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Denis en région parisienne sont équipés de l'interface SIAO sur leur ordinateur (*Service Intégré d'Accueil et d'Orientation*, qui coordonne les dispositifs d'urgence, d'hébergement et d'insertion) pour effectuer directement les demandes de logement.

### De nouveaux modes de communication encore marginaux avec les usagers

Les échanges électroniques avec les usagers sont entrés de manière différente au sein des structures de l'Action sociale, mais demeurent encore assez faiblement pratiqués. On observe que c'est dans le champ de l'emploi (55%), puis du budget (51%) et du logement (51%) que ce type d'échange est le plus pratiqué. Inversement les structures proposant un soutien ponctuel ont peu recours à ce média (43%), cela étant probablement lié à la nature de l'interaction.

Les témoignages recueillis mettent en perspective la potentialité de l'**utilisation de l'email** par rapport aux pratiques actuelles. Ainsi, si les professionnels des services sociaux, par exemple, déclarent utiliser ce mode de communication, celui-ci reste néanmoins **encore très marginal et concerne peu d'usagers**, comme l'expliquait une assistante sociale de Paris.



Avec certains usagers j'ai mis en place une communication par email, ce qui facilite les choses parce qu'on n'a pas de répondeur téléphonique. Et ils m'envoient les documents. Il doit y en avoir 2 ou 3 sur 90 personnes.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>**

Ce qui était également le cas en Lozère.



Même si c'est de plus en plus, ça reste très marginal qu'on ait des usagers qui nous contactent par la voie électronique.

**Intervenant social**

Si l'échange électronique est perçu comme un gain de temps pour le travailleur social et pour l'utilisateur, il ne peut s'appliquer à tous du fait d'un sous-équipement ou d'une non connexion. En réalité, **les modes d'échange privilégiés par les intervenants sociaux restent les entretiens en présentiel, le téléphone et le courrier.**

L'équipement en téléphone portable professionnel est très variable selon les structures, ce qui impacte *de facto* l'utilisation du texto pour les échanges. Lorsque cet équipement existe, des services sociaux utilisent cette modalité. Ainsi, les intervenants sociaux du Centre Communal d'Action Sociale de Lille peuvent **contacter les bénéficiaires via texto** grâce au système Moby (service permettant la diffusion en masse de SMS).

### Une complexification des relations avec les grands opérateurs de services publics

La dématérialisation de certains services a eu comme effet collatéral le passage au tout numérique de certaines interactions avec des partenaires quotidiens de l'Action sociale. Ainsi, la dématérialisation des services de la Caisse d'allocations familiale (Caf), l'exemple le plus fréquemment cité par les travailleurs sociaux rencontrés, peut être perçue comme un facteur de ralentissement et de complexification des échanges pour les professionnels. L'échange par courriel, qui a remplacé les échanges téléphoniques,

suppose en outre la nécessité de repenser les pratiques, c'est-à-dire de bien formuler les questions et veiller à bien transcrire les demandes des usagers (Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>).

**Le passage à des échanges uniquement via une plateforme mail s'est fait au détriment des référents et/ou des interlocuteurs privilégiés Caf joignables par téléphone. Cela a certes accéléré le traitement des dossiers simples, mais a accru les difficultés de traitement pour les dossiers complexes.**

Avant, on avait des professionnels référents dans les grandes institutions. Donc si les travailleurs sociaux étaient en difficulté, ils pouvaient contacter un service spécifique, à la Caf par exemple. Ça, c'est fini maintenant. Aujourd'hui, le service social a passé en central une convention avec la Caf, ça se fait par mail.

Évidemment par mail, l'échange est moins approfondi. Si la réponse génère une nouvelle question, il faut recommencer.

Au bout d'un moment, si on n'a pas la réponse qu'on veut, on essaie de trouver un autre moyen. On envoie l'utilisateur dans le centre Caf, mais celui-ci est fermé une semaine sur deux.

De même pour la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), les travailleurs sociaux ont demandé à avoir un référent privilégié. Ils nous ont répondu [la CNAV] « la seule chose qu'on pourra faire, c'est peut-être vous donner une adresse mail ». Et ça, du coup, cette déshumanisation, fait que c'est beaucoup plus complexe pour les travailleurs sociaux et les usagers de débloquer des dossiers.

Pour moi l'accès au numérique, dans un certain nombre de cas, a compliqué le travail des travailleurs sociaux.

#### **Cadre de l'Action Sociale, Paris**

De ce point de vue, le numérique, valorisé par ailleurs par les travailleurs sociaux, est perçu non pas comme un levier, mais comme un frein. Et cela impacte directement le suivi de l'utilisateur : le travailleur social n'étant pas à même de lui fournir une réponse directe, il le renvoie faire ses démarches lui-même, alors que dans le même temps les points d'accueil des services publics diminuent. Cela crée un cercle vicieux facteur d'augmentation des situations d'exclusion et de non recours, les usagers renonçant à faire valoir leurs droits.

Le public qu'on reçoit ici au Service social départemental polyvalent ce sont souvent des personnes fragilisées qui ont des difficultés à aller au bout des démarches. Quand on perd je ne sais combien de minutes au téléphone ou d'heures en se déplaçant dans telle ou telle administration pour se faire envoyer balader, il y a un risque de voir ces personnes-là se voir complètement marginalisées.

Ou bien les personnes demandent que ce soit toi [travailleur social] qui appelle l'administration.

En quelque sorte, c'est les rendre dépendants de nous.

#### **Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>**

Les travailleurs sociaux rencontrés à Marseille faisaient un constat similaire.

Il y a aujourd'hui des grandes queues devant la Caf. Les vigiles font rentrer les personnes 10 par 10. Une partie est envoyée vers les guichets, une autre partie est envoyée vers des bornes encadrées par des agents, mais pour faire des choses que les gens pourraient faire chez eux. Cette situation est source d'énerverment et d'agressivité.

À Marseille pour la Caf c'est le parcours du combattant. La Caf ferme des agences ou réduit ses horaires d'ouverture. La fermeture des lieux d'accueil engendre des difficultés liées à l'éloignement et à la mobilité... On va à la Caf avec sa glacière et sa crème solaire.

La situation est cependant variable selon les territoires. L'organisation interne des Caf par exemple étant gérée au niveau départemental, les pratiques diffèrent d'un territoire à l'autre.

Ainsi, une CESF du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Saint-Denis, dans le département de Seine Saint-Denis, déclarait avoir des contacts privilégiés par téléphone et par courriel avec des référents techniques de la Caf, dont elle possède le numéro de téléphone direct.

Elle estimait que ce type de relation était une vraie plus-value car cela permettait de débloquer des dossiers compliqués<sup>9</sup>. Elle ajoutait :

Les administrations comme la Sécu ou la Caf sont tellement énormes, que quand les usagers se présentent, ils n'ont jamais les mêmes réponses. Cela dépend de la personne sur qui on tombe. C'est la même chose à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Donc c'est important d'avoir un interlocuteur [joignable].

### Un impact sur l'interaction entre usager et travailleur social

Dans les relations qu'ils ont au quotidien avec les usagers, le numérique impacte différemment les intervenants sociaux en fonction des champs d'accompagnement. Selon que l'interaction est ponctuelle ou suivie dans la durée, les opportunités et les modalités d'utilisation du numérique varient assez fortement. À cela s'ajoutent les contraintes légales et organisationnelles propres à chaque structure et notamment aux services institutionnels (voir infra). Ainsi de la relation téléphonique passée en numéro caché dans un centre social à un accompagnement à la recherche sur des sites Internet d'un usager dans une maison relais, les usages d'Internet dans la pratique professionnelle des intervenants sociaux diffèrent fortement.

S'il est un outil utilisé avec et pour l'usager, en présentiel ou non, le numérique s'est immiscé dans la relation usager – travailleur social. Il demeure cependant un outil et ne supplée pas à l'interaction. Cela se manifeste notamment par le fait que lors des entretiens, l'ordinateur, s'il est présent dans la pièce de réception, est relégué au second plan, comme un outil support pour effectuer une recherche ou consulter avec l'usager son espace personnel sur tel ou tel site administratif. **À cette occasion, l'ordinateur est utilisé dans la relation, mais ne la remplace pas.** De manière générale, **les travailleurs sociaux attachent beaucoup d'importance au dialogue direct et préfèrent prendre des notes manuelles, plutôt que d'entraver l'espace d'échange par un dispositif technique.**

Nous sommes quand même dans un métier de l'oralité. Nos directions nous disent bien qu'il faut recevoir avec l'écran et tout, sauf que si aujourd'hui dans notre discussion j'étais en ce moment même derrière mon écran, ça donnerait autre chose. Voir un travailleur social derrière son écran en train d'enregistrer ou le voir en face à face autour d'une table, ça impacte quelque chose dans la relation.

**Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>**

Des travailleurs sociaux d'un CHRS rencontrés à Marseille faisaient le même constat. Ils utilisent des bureaux d'entretien où il n'y a pas d'ordinateurs. Lorsque l'ordinateur est utilisé dans l'échange, ils estiment que cela coupe la communication.

Même lorsque le point central de l'échange avec l'usager passe par l'outil numérique, celui-ci passe au second plan dans la relation. Un travailleur social d'une maison relais expliquait ainsi l'importance de la

<sup>9</sup> Le même constat était fait par une assistante sociale du CCAS de Lille qui disposait d'un interlocuteur à la Caf joignable par téléphone.

relation qui se nouait avec les usagers lorsque celui-ci naviguait avec eux ou à leur place sur des sites Internet. Cela permettait de créer un temps propice à l'échange et à une meilleure connaissance de l'utilisateur sur des sujets autres que purement administratifs liés à son insertion sociale et/ou professionnelle.

## Le numérique, un sujet non prioritaire dans les structures de l'Action sociale

**Pour la grande majorité des directions de l'Action sociale interrogées, le numérique n'est pas le sujet prioritaire et ne fait pas l'objet d'une politique d'établissement** (alors même qu'il est une problématique impactant quotidiennement le travail des intervenants sociaux).

### Un sujet transversal difficile à saisir par les directions de structures

**La question du numérique est rarement soulevée en tant que telle dans les structures de l'Action sociale. Elle apparaît de manière transverse et accompagne d'autres problématiques au moment où celles-ci se posent concrètement : bancarisation, recherche d'emploi, recherche de logement, etc.** Autrement dit, le numérique ne fait pas sujet en tant que tel, mais est très présent dans le cadre de l'accompagnement des démarches des usagers.

Dans les services sociaux rencontrés à Paris et Saint-Denis, le sujet du numérique est porté par des travailleurs sociaux qui s'en sont emparés (et qui animent des ateliers de sensibilisation des usagers) et qui ont souvent un rôle d'ambassadeur auprès de leurs collègues au sein de leur structure, en bénéficiant ou non d'un soutien affiché de leur direction (comme c'est le cas de la DASES à Paris). Pour illustrer cette situation, une CESF du Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Denis évoquait le positionnement du Centre Communal d'Action Sociale de par rapport à l'ordinateur portable : une demande d'aide à l'acquisition d'un ordinateur portable ne passe pas en commission d'aide sociale, car elle ne sera pas perçue par les membres de la commission chargée d'examiner la demande comme une priorité. Alors qu'une demande d'acquisition d'un téléphone portable sera plus facilement jugée comme recevable. Selon elle, le numérique n'est pas la priorité du Centre Communal d'Action Sociale car les besoins vitaux sont prioritaires (accès à l'énergie, à l'eau, aux soins, au logement, etc.). On retrouve des positionnements similaires au Centre Communal d'Action Sociale de Bordeaux.

- ||** Est-ce que vous accordez des financements pour une demande d'achat d'un téléphone portable ou d'un ordinateur ?
- Peut-être à un jeune dans le cadre du fonds d'aide aux jeunes en difficulté. Parce que ça peut être un outil pour lui. Pour le reste, on s'attache surtout à satisfaire les besoins vitaux.
- Ça dépend à chaque fois des situations, il n'y a pas une automaticité à accorder ou non une aide.
- Mais entre quelqu'un qui a besoin d'argent pour acheter à manger ou payer son loyer [et une demande d'achat d'équipement], on va plutôt favoriser ces aides-là.
- Dans le cas d'une personne au RSA en recherche d'emploi, et qui a besoin d'un ordinateur pour sa recherche d'emploi, est-ce que ce sera pris en considération ?
- On l'enverra sans doute au Conseil général.

Ce qu'on observe ici est que **le téléphone portable ou l'ordinateur ne sont pas considérés comme des besoins primordiaux** par le Centre Communal d'Action Sociale.

Au niveau national, le numérique ne fait pas non plus sujet en tant que tel. Un responsable de l'UNCCAS reconnaissait volontiers la faible part du numérique dans la réflexion sur les axes de travail jusqu'à aujourd'hui.

- ||** Est-ce que le numérique fait partie des choses qui font sujet à UNCCAS ?
- Pour être très honnête, on va dire non. Ce n'est pas un champ de réflexion spécifique ou construit. Il y a peut-être plus des bribes.

Bien qu'il ne semble pas y avoir de corrélation nette entre le champ d'accompagnement et la place occupée par la question numérique dans la politique d'établissement, on observe néanmoins que ce sont surtout des acteurs opérant sur des champs comme ceux de l'insertion par l'activité économique – IAE (ex. ARES), et le logement (ex. CHRIS), qui s'inscrivent dans un accompagnement individualisé sur la durée, dans des domaines où la dématérialisation est bien avancée, qui se sont positionnés sur l'inclusion numérique (même si les entretiens réalisés à Bordeaux et en Lozère avec des acteurs de l'IAE viennent nuancer cette assertion).

Le numérique est un sujet depuis pas très longtemps... il y a 5 ans ça ne l'était pas. Aujourd'hui c'est un sujet dès le démarrage du parcours du salarié.  
**Quand on recrute un salarié on lui fait faire ce qu'on appelle un positionnement : on évalue son niveau de maîtrise de la langue française, des mathématiques, et de l'outil informatique.**  
**On se rend bien compte qu'un salarié qui ne maîtrise pas l'outil informatique est sacrément pénalisé d'entrée de jeu par rapport à sa recherche d'emploi.**  
**ARES**

Le sujet est bien intégré et compris par cette structure. Toutefois, la place accordée au numérique dans le parcours de l'utilisateur par cette structure est aujourd'hui plutôt une exception que la norme dans le champ de l'IAE et des autres champs.

Très concrètement, c'est un vrai sujet pour nous. Mais en ce moment, ce n'est pas notre cheval de bataille. On a deux-trois autres sujets prioritaires sur lesquels on essaie de faire avancer les choses.  
**ARES**

Dans les associations bénévoles ayant une activité de point d'accueil, et donc un contact ponctuel et circonstancié avec des bénéficiaires, la situation semble encore plus hétérogène. Comme le résumait la secrétaire du comité du Secours Populaire de Saint-Denis :

On ne s'est jamais posé la question [du numérique/bureautique], car on ne savait pas quelle réponse on pouvait apporter.

La prise de conscience des enjeux et des impacts du numérique dans la pratique professionnelle et dans l'accompagnement des usagers est bien réelle chez les praticiens de terrain qui y sont confrontés quotidiennement, même s'ils restent parfois difficiles à cerner et à appréhender. Comme le résumait un travailleur social rencontré à Lyon.

**Le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais en fait on ne peut plus le mettre après les autres sujets, car il vient tous les percuter.**

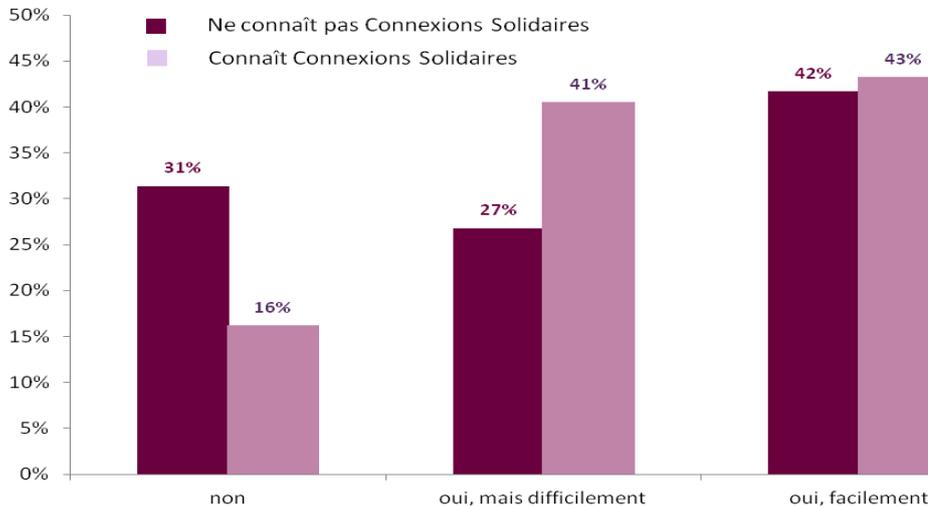
### Peu de détection des besoins numériques des usagers

**78% des répondants estiment être en mesure de détecter les besoins et les difficultés numériques de leurs usagers, mais 35% disent le faire difficilement.** Si on ne considère que ceux qui ne connaissent pas le programme Connexions Solidaires, on s'aperçoit que ce ne sont plus que 69% qui sont en capacité de détecter les lacunes, dont 42% facilement (Graphique 7).

Ce constat contraste avec l'absence de politique d'établissement sur le numérique. En réalité, cela s'explique par le fait qu'il s'agit de pratiques individuelles, aucun intervenant social n'évoquant de protocole et/ou de questionnaire systématique de détection. **Il n'y a donc pas de pratiques**

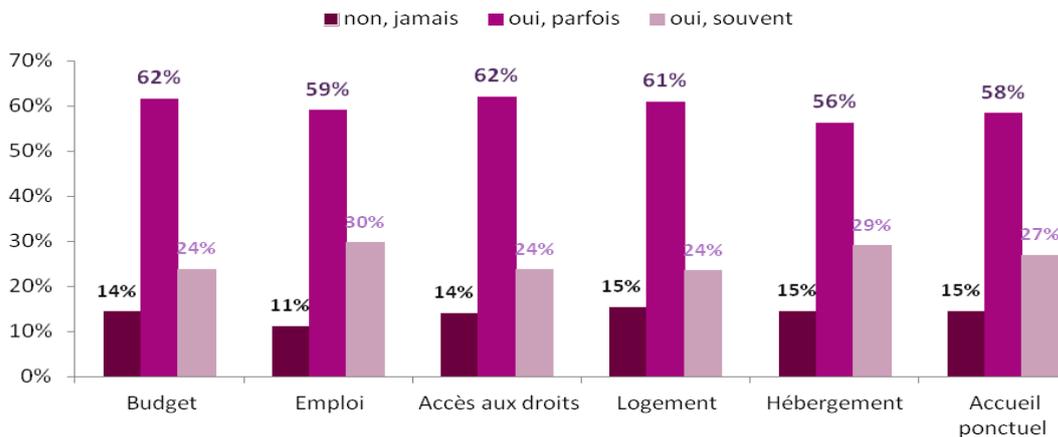
uniformisées, la détection se faisant à la discrétion du travailleur social en fonction des problématiques abordées avec l'utilisateur dans le cadre des entretiens.

**Graphique 7.** Capacité à détecter les besoins et les difficultés numériques des usagers (variable connaissance ou non du programme Connexions Solidaires)



Les principales modalités de détection exprimées passent par la **mise en situation de l'utilisateur**, par **l'interrogation sur les pratiques** ou sur la **capacité à échanger avec l'intervenant social via Internet**, ou par des **questions relatives à la situation de la personne (sur l'ouverture des droits, le budget, et l'emploi notamment)**. Elle peut également se faire par une **démarche volontaire des usagers eux-mêmes** (Graphique 8).

**Graphique 8.** Vos usagers vous parlent de leurs problèmes d'accès à Internet selon le champ d'accompagnement



**Un des facteurs de détection le plus courant est celui de l'état de l'ouverture des droits**, qui peut se faire à différents moments du parcours de l'utilisateur dans une institution ou dans une structure sociale privée ou associative.



J'ai des retours des collègues d'accueil qui se rendent compte que la dématérialisation des sites pose problème aux gens. Et c'est là qu'ils se rendent compte qu'il n'y a pas d'ouverture de droits parce que ça doit se faire sur Internet, que les gens n'ont pas l'information, qu'ils ne savent pas où chercher l'information.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

On observe là encore des différences significatives entre les champs d'accompagnement (Graphique 9). C'est dans le champ de l'emploi que la détection est à la fois la plus fréquente et la plus facile. À l'inverse, c'est dans le champ de l'accueil et du soutien ponctuel qu'il est à la fois plus rare et plus difficile de détecter des lacunes numériques chez les usagers. Il en va de même dans le champ de l'hébergement d'urgence, notamment en raison de l'accueil inconditionnel et de la pratique de laisser liberté à la personne d'exprimer ses besoins, comme l'expliquait un travailleur social d'une structure d'hébergement en Lozère.



Tout dépend de la demande de départ de la personne. Les démarches commencent une fois que la personne va demander une domiciliation postale. C'est la base de tout. Sans adresse postale, rien ne peut se faire au niveau administratif. Dès lors qu'il y a sortie de l'anonymat, le travail éducatif peut se mettre en place, avec l'ouverture des droits, etc.

Mais sinon, on se doit d'offrir un accueil anonyme à la personne.

On ne peut pas être intrusif, on n'a pas de questions, de protocole, ni de fiche diagnostic.

**On voit bien ici que la question d'un bagage numérique minimum à apporter aux personnes en accueil de jour est complexe car l'appréciation de cette question doit émaner de la personne.**

En fonction de la demande de l'utilisateur, de la durée ou de la nature de l'accompagnement, il est donc tout à fait possible que cette question ne soit jamais évoquée au cours d'un entretien.



C'est en discutant avec les gens que les besoins numériques se présentent. Souvent, on peut détecter des lacunes numériques quand c'est eux qui le mettent sur le tapis. Par exemple, dans le cadre du suivi du RSA, j'ai été amené à faire une demande de financement pour acheter un ordinateur, mais parce que c'était la personne qui en avait fait la demande.

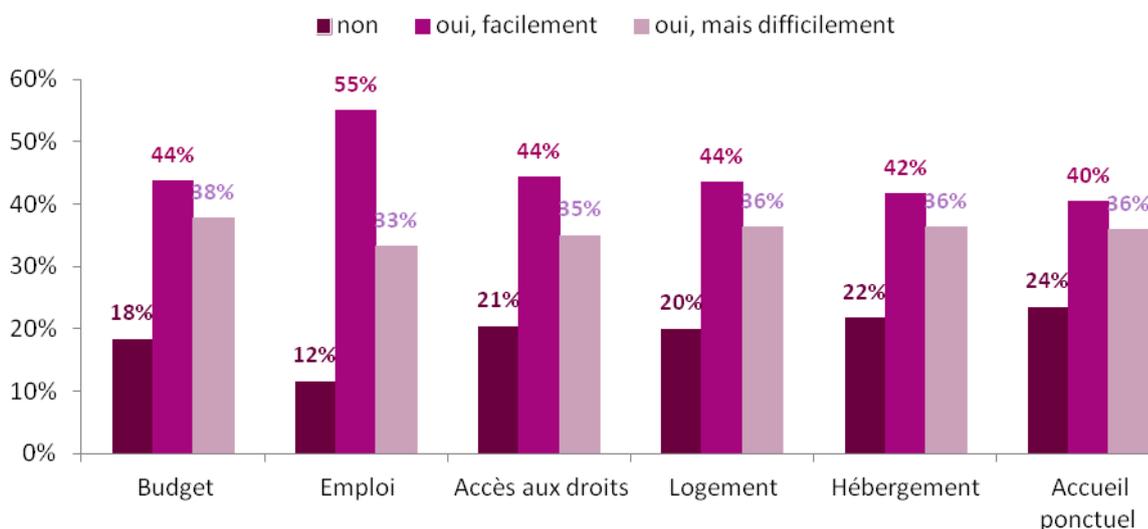
Ce n'est pas forcément quelque chose qu'on va aborder systématiquement.

Il n'y a donc pas de protocole où vous demandez l'équipement ?

CESF. Dans le cadre du travail, on s'en rend très rapidement compte. Parce qu'on leur demande s'ils regardent leur compte pour la recherche d'emploi, ou bien s'ils ont une adresse mail. Donc on en parle assez régulièrement.

**Assistant service social, Conseil Général de Lozère**

**Graphique 9.** Capacité à détecter les problèmes numériques des usagers selon le champ d'accompagnement



**La capacité de détection des problèmes numériques est donc très tributaire des pratiques individuelles des intervenants sociaux et/ou de la déclaration des usagers.** Si le problème est connu, il n'a pas donné lieu à ce jour à une détection systématique, le numérique n'étant pas, sauf rares exceptions (voir supra), un enjeu prioritaire pour les structures de l'Action sociale.

D'après les résultats de l'étude qualitative, il semblerait néanmoins que le type et la durée d'accompagnement soient des facteurs déterminants dans la détection des problématiques numériques. Ainsi, les structures proposant un accompagnement qualitatif dans la durée acquièrent une connaissance fine de leurs usagers permettant à ces questions d'émerger.



Quelle détection par rapport aux besoins face aux services en ligne ?

Quand une personne arrive, on travaille sur le projet personnalisé. Dans le projet personnalisé, la personne définit ses objectifs. On l'aide évidemment. Dans la définition de ses objectifs, fatalement on va tomber sur toutes les démarches administratives, parce que ça c'est obligatoire. Est-ce que les droits sociaux, RSA et compagnie, sont ouverts ? Est-ce qu'il y a eu une demande de logement ? Et par ce biais on va arriver à toutes ces démarches qu'on fait en ligne. On y arrive mais ce n'est pas directement lié à la question des démarches Internet. C'est au détour d'autres démarches, que le besoin va se faire sentir, et qu'on va le détecter.

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Le Radeau Paris 17<sup>e</sup>**

## Une organisation des structures pas forcément adaptée à un usage efficient du numérique

### Contraintes organisationnelles et sous-équipement

Si toutes les structures rencontrées sont aujourd'hui largement informatisées, il subsiste cependant des problèmes d'équipement dans certaines d'entre elles que ce soit en termes de nombre d'ordinateurs mis à la disposition des professionnels (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Lyon), ou d'ancienneté des équipements (*focus groupe Saint-Denis, Jardin de Cocagne Marvejols*).

Parallèlement, l'organisation physique des services engendre des pertes de temps structurelles, elles-mêmes facteur de charge de travail supplémentaire. Ainsi, plusieurs travailleurs sociaux de Service Social Départemental Polyvalent (17<sup>e</sup>) et Centre Communal d'Action Sociale (Saint-Denis) rencontrés mentionnaient le fait que si leur poste informatique dans leur bureau était connecté à Internet et disposait d'un compte mail professionnel, ce n'était pas le cas des box de réceptions des usagers, ce qui nécessitait des allers-retours fréquents pour aller chercher une information précise sur un site.

Enfin, la généralisation de la numérisation des pièces et documents utilisés/demandés se fait attendre (Gestion électronique de documents), mais devrait commencer en 2015 dans les services sociaux parisiens. Elle a pour objet de fluidifier les pratiques et d'éviter de redemander des documents stables (de type acte de naissance, état civil). Mais un certain nombre de documents devraient rester sous format papier, comme les notes prises par les professionnels qui sont strictement confidentielles, ou les documents justificatifs demandés pour une demande d'aide financière qui doivent être valides au moment de la demande, en raison du changement rapide de situation pour un nombre croissant de personnes (du travail à l'emploi et inversement).

Le chantier de **la numérisation des documents doit aller croissant dans les années à venir et remplacer des pratiques chronophages** (comme par exemple la gestion de la domiciliation de plus de 3000 personnes au Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Denis, tenue sur un registre papier).

### Les contraintes légales sur les modalités de communication avec les usagers

Plusieurs contraintes existent aujourd'hui, qui limitent les modalités de communications téléphoniques et numériques avec les usagers. Certaines structures ne possèdent que des adresses électroniques professionnelles génériques ce qui limite *de facto* les échanges avec les usagers, pourtant facteur de gain

de temps (*focus groupe Lille*). D'autres structures comme le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris du 9<sup>e</sup> arrondissement de Paris ou le Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup> ne permettent pas aujourd'hui aux professionnels un échange électronique direct avec les usagers via leur propre boîte mail professionnelle, ces derniers devant utiliser uniquement une adresse de contact générique. Il leur est ainsi demandé de ne pas transmettre leur email professionnel aux usagers. La raison invoquée est d'ordre juridique comme le précisait une cheffe de service du Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup>.

Un email a valeur juridique devant le tribunal administratif. Les gens pourraient s'en saisir, ce qui est déjà arrivé. On en est encore à la vieille tradition écrite. Les courriers des travailleurs sociaux sont contresignés par le chef de service. Ce n'est pas le travailleur social qui écrit, il représente un service. D'ailleurs pour les emails, on demande au travailleur social de mettre en copie l'encadrement. [...]

C'est une vraie question : aujourd'hui de plus en plus de gens se servent du mail. On est old school avec notre histoire d'écrit.

Il faudrait trouver un moyen, validé par nos juristes, d'utiliser l'email.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Cette question est épineuse car ces professionnels reconnaissent qu'une partie des usagers pourrait facilement échanger avec eux par ce biais. S'ils essaient d'appliquer les règles en téléphonant à un usager qui les aurait contactés par email, pour ne pas avoir à lui écrire en retour, les travailleurs sociaux sont parfois contraints de passer outre ces injonctions.

Le problème c'est qu'il y a des gens qui n'arrivent à communiquer que par ce biais-là [la messagerie électronique]. On a des gens avec des pathologies, des personnes agoraphobes. Le seul moyen qu'on a trouvé est l'échange électronique. Moi je désobéis un peu et je donne mon email pro.

Au-delà de ces cas spécifiques, les travailleurs sociaux reconnaissent la nécessité de s'adapter aux modes de communication des usagers et à leurs contraintes.

Les horaires d'ouverture de nos services ne conviennent pas aux personnes salariées. Et puis on n'est pas forcément facilement joignable au téléphone. Et il y a des gens qui ont le réflexe email.

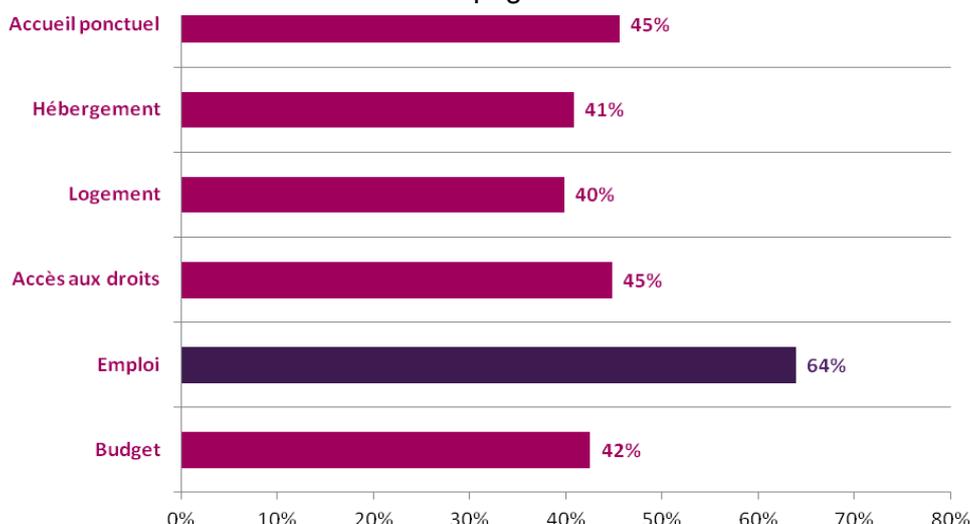
**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Enfin, des restrictions d'accès téléphoniques – certains services sociaux n'ont pas accès aux numéros de téléphones commençant par le 08, utilisés par certains organismes publics – ou de sites Internet grèvent d'autant les possibilités de communication.

## Les politiques d'établissements en matière de numérique pour les usagers : panorama des solutions proposées

« Chacun bricole dans chaque structure. »

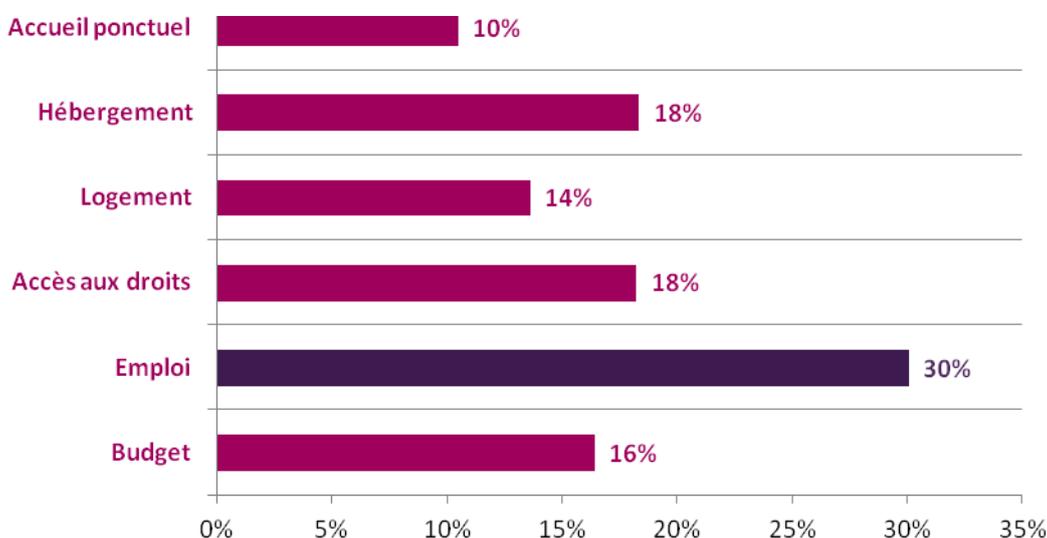
Les solutions numériques mises en œuvre par les structures de l'action sociale ne sont pas la norme aujourd'hui (cette question a été introduite plus tard dans le questionnaire et repose sur un corpus plus restreint : 272 répondants). **Hormis le champ de l'emploi (64%), moins de la moitié des structures exerçant dans les autres champs mettent des ordinateurs à disposition du public** (Graphique 10).

**Graphique 10.** Mise à disposition d'ordinateurs pour le public accueilli selon le champ d'accompagnement

Au-delà de la dimension purement logistique (matériel et locaux), **une des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux est l'animation et la gestion de ces espaces**, comme le relatait une intervenante sociale interrogée à Lyon.

On a fait l'effort de créer une salle informatique, mais on n'était pas assez bien préparés à la gestion (accompagnement des usagers, gestion des dégâts sur le matériel, etc.), et on a fini par abandonner.

Cette réalité se traduit notamment par le fait que **très peu de structures proposent des ateliers de formation ou de sensibilisation à Internet pour les personnes accueillies** (Graphique 11). À nouveau, hormis le champ de l'emploi où un effort est réalisé, en raison notamment d'une forte dématérialisation des outils de recherche d'emploi (site de recherche d'emploi, candidatures en ligne, etc.), moins de 20% des structures proposent des ateliers à leurs usagers.

**Graphique 11.** Mise en place d'atelier de formation ou de sensibilisation à Internet pour les personnes accueillies selon le champ d'accompagnement

Ces ateliers sont réalisés soit par des professionnels, soit par des non professionnels (stagiaires, étudiants, bénévoles, services civiques). **La forte proportion de non professionnels est problématique car elle interroge la capacité de pérennisation de ces formations.**

Ces formations sont réalisées dans un cadre individuel ou collectif (entre 6 et 10 personnes en moyenne).

Si les structures sont peu à proposer des formations et/ou du matériel, les répondants sont également peu à connaître des actions ou des initiatives favorisant l'inclusion numérique. Sur 484 questionnaires exploitables, seuls 286 personnes ont répondu à la question « Connaissez-vous des actions ou des initiatives favorisant l'inclusion numérique ? ». Parmi celles-ci, 103 déclarent n'avoir jamais mis en œuvre ou ne pas connaître d'action favorisant l'inclusion numérique, soit 36%. Mais le faible taux de réponse laisse supposer une situation plus commune.

Parmi les 178 travailleurs sociaux déclarant avoir déjà mis en œuvre ou connaître des actions favorisant l'inclusion numérique, un tiers dirige des personnes vers le programme Connexions Solidaires.

Ce fort pourcentage révèle, en creux, l'absence de diversité d'actions connues pour l'accompagnement des publics fragiles.

Les autres solutions évoquées pour former des usagers sont des formations au sein des médiathèques, des centres sociaux ou des associations disposant de salle informatique.

### Des difficultés de passer du diagnostic à la mise en œuvre

Avec la montée de la question de l'inclusion numérique, plusieurs collectivités se sont mobilisées et ont produit des études détaillées, sous forme de Livre blanc notamment. C'est le cas de la Gironde qui a édité en 2011 une synthèse très riche identifiant les forces et les faiblesses du territoire en termes numérique et proposé des pistes d'action associant des acteurs ressources. Le volet sur l'appropriation des TIC par les populations en difficulté expose ainsi clairement le constat, les objectifs et les enjeux, mais aussi les risques et les partenariats potentiels.

Une des propositions consistait à expérimenter la mise en place d'un « pack d'accès social Internet » contenant une connexion Internet à domicile (à tarif négocié avec un ou des opérateurs), un ordinateur reconditionné et une formation de base aux usages numériques.

Trois ans plus tard, le constat de la mise en œuvre est assez mitigé. Environ 60% des propositions du Livre blanc de la Gironde ont été mises en œuvre, selon un responsable de la Direction de l'Aménagement numérique du territoire. Cependant, la proposition de « pack d'accès social Internet » du volet numérique, a été délaissée.

### Des expériences isolées ou à petite échelle, en besoin de cadrage méthodologique et pédagogique

#### L'exemple des cyberespaces d'Emmaüs Solidarité :

Avec 25 cyberespaces, généralement animés par des bénévoles, dans les accueils de jour et dans les centres d'hébergement, Emmaüs Solidarité a intégré la question numérique dans le parcours d'insertion des grands exclus. Cette association a mis en place des ateliers de formation de base notamment autour du passeport numérique (PIM). Cependant, les cyberespaces proposent aujourd'hui essentiellement des formations à la bureautique. Selon son directeur, Emmaüs Solidarité s'interroge aujourd'hui sur la bonne utilisation du cyberespace.



On se pose la question de savoir si c'est totalement utile, parce qu'on s'aperçoit que même chez les gens à la rue, très souvent les gens ont le matériel, soit téléphone, soit tablette, soit autre chose.

Donc il faudra qu'on revoie nos cyberespaces beaucoup plus sur un objectif de formation, et notamment très en lien avec l'insertion professionnelle.

### L'exemple d'e-service Service Social Départemental Polyvalent du 13<sup>e</sup> :

Le programme e-service a été lancé en 2013 sur une initiative du Point d'accès aux droits (PAD) et de l'Espace public numérique (EPN) du 13<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Il s'appuyait sur le constat que beaucoup d'utilisateurs de l'EPN et du PAD venaient pour effectuer des démarches administratives en ligne. Les animateurs de ces deux structures, n'étant pas en capacité d'accompagner leur public sur ce type de demandes et ne se sentant pas à l'aise face à des personnes qui leur fournissaient des données privées pour accéder à leurs espaces personnels sur les sites administratifs, ont fait appel au Service social départemental polyvalent du 13<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Les travailleurs sociaux connaissent en effet ces démarches et sont soumis au secret professionnel.

Les sessions de l'atelier e-service se décomposent en 10 séances de deux heures chacune, deux fois par semaine. Les cinq premières séances sont dédiées à l'initiation informatique, chacune des cinq suivantes traitant une administration en ligne, la gestion des données personnelles et la recherche d'informations.

Ce choix des thématiques de séances *a priori* a posé des difficultés, toutes les personnes n'étant pas dans les mêmes situations de vie : une personne retraitée ayant peu d'intérêt pour le site de Pôle emploi, par exemple.

Une autre difficulté est venue de la sélection du public. Il s'est avéré que le programme n'était pas adapté pour des personnes ayant de grandes difficultés en français.

La mobilisation des personnes a également posé problème. Cependant, les travailleurs sociaux ont constaté que la première séance était décisive : les personnes y ayant assisté poursuivaient généralement la session jusqu'à son terme.

Une dernière difficulté est venue des difficultés à embarquer les administrations dans une co-construction d'animation de séance pour permettre aux usagers de s'approprier leur espace personnel. Les initiateurs n'ont pas pu accéder à des identifiants test ou à des comptes fictifs pour permettre aux personnes de s'exercer. Par ailleurs, les partenaires de l'Action sociale ont refusé de participer aux séances de l'atelier portant sur leur service ou se sont désengagés sur la durée<sup>10</sup>.

Cette initiative a été précédée de la réalisation d'un questionnaire en interne auprès des travailleurs sociaux et a été bien accueillie au sein du service. En effet, sur les 24 répondants (le service compte 53 travailleurs sociaux) **92% des travailleurs sociaux interrogés ont considéré qu'un atelier informatique aurait sa place au service social et 71% ont estimé qu'il permettrait un gain de temps dans le cadre de l'accompagnement social**, notamment sur les temps d'entretien et de traitement des dossiers. Selon eux, il constituerait aussi un moyen d'autonomiser les personnes, de les impliquer dans leurs démarches administratives, de valoriser leurs compétences, de favoriser leur insertion et de réduire la fracture numérique.

Cette initiative a fait des émules au sein d'autres Services Sociaux Départementaux Polyvalents parisiens. Aujourd'hui, elle est portée par la DASES à travers un projet phare ayant comme objectif la couverture de la totalité du territoire parisien.

### **L'importance d'une formation et d'un suivi dans la durée**

Une autre problématique porte sur la pertinence de la formation pour des personnes non équipées et/ou non accompagnées dans la durée. Ainsi, l'association de l'IAE ARES insistait sur le lien entre la formation, la possession d'un équipement et la pratique ultérieure : **si la personne n'est pas équipée ou n'a pas la possibilité de pratiquer régulièrement après avoir été formée aux outils numériques, la formation semble**

---

<sup>10</sup> « Pendant plusieurs sessions on a eu des chargés de mission prévention de la CPAM du 13<sup>e</sup> qui étaient là. Et puis à un moment donné, ils nous ont carrément dit qu'il n'y avait pas assez de monde. Qu'ils faisaient des sessions au sein des agences CPAM pour expliquer et montrer aux gens comment mettre à jour la carte Vitale, etc. et que de toute façon, ils leur donnaient un document, et qu'ils pouvaient se débrouiller. Pour eux, il n'y avait pas assez de chiffres dans nos sessions, donc comme ils ne faisaient pas de chiffres, ils ne viendraient plus. » Service Social Départemental Polyvalent 13<sup>e</sup>.

**peu utile en soi.** Cette structure d'insertion par l'activité économique insistait sur la nécessité d'un accompagnement dans la durée pour une réelle prise en main.

### Des initiatives insuffisantes au vu des enjeux de l'inclusion numérique

Ce type d'initiative offre néanmoins une réponse insuffisante face au besoin croissant de formation des usagers (l'atelier e-service ne peut accueillir que 9 personnes lors de chacune des quatre sessions annuelles), de l'aveu même de ses porteurs. Il est en outre très dépendant du volontariat des professionnels, qui s'acquittent de cette tâche dans le cadre des actions collectives, sans être pour autant déchargés de leurs autres tâches professionnelles, ce qui questionne la pérennité de la démarche.

En outre, ces démarches n'émanent pas au départ, dans le cas parisien, des services sociaux publics. Ce sont des espaces publics numériques des centres sociaux qui, face à une demande émanant des publics sur des démarches administratives en ligne et à la difficulté à y répondre (pour des raisons de savoir-faire et de déontologie), vont à la rencontre des services sociaux publics. Ceux-ci répondent ou non à leur demande de collaboration (ainsi, plusieurs Services Sociaux Départementaux Polyvalents d'arrondissements parisiens, après avoir été approchés, n'ont pas donné suite).

**Ce type d'initiative illustre donc, *a contrario*, qu'il existe un problème systémique et une insuffisance de formation des usagers des services publics.**

### Peu de maillage entre les acteurs du numérique et ceux de l'Action sociale

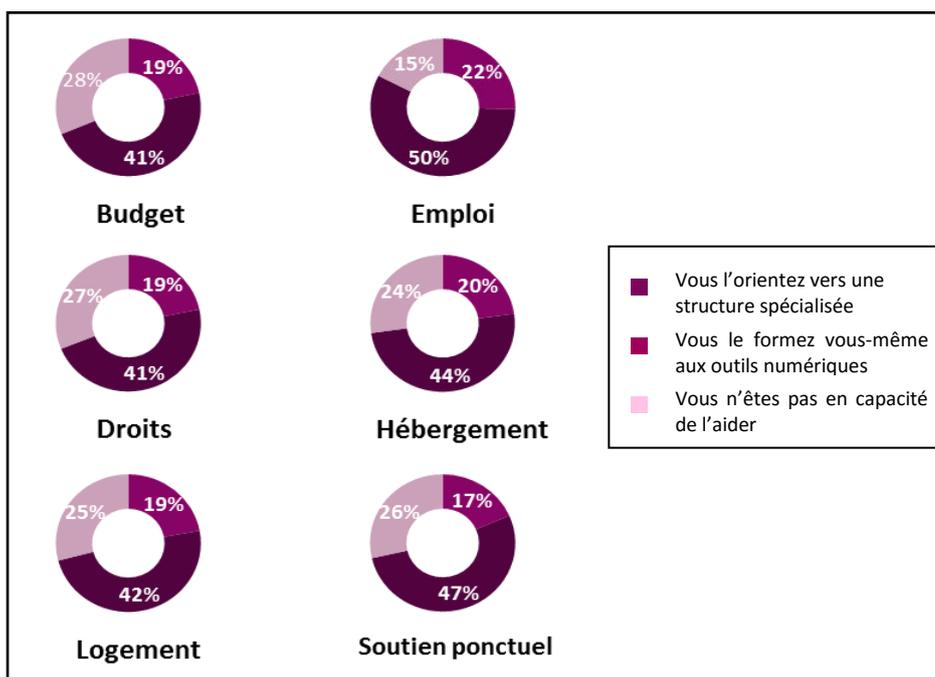
De manière générale, **une faiblesse récurrente pour le déploiement et la massification des formations aux publics fragiles réside dans le peu de ponts existants aujourd'hui entre d'une part les acteurs du numérique et, d'autre part, les structures de l'Action sociale.**

Ainsi, à la question « Si vous identifiez des lacunes bureautiques ou numériques chez un usager », seuls **44% des répondants déclarent savoir l'orienter vers une structure spécialisée : EPN, etc.** (Graphique 12). À nouveau, si on ne tient compte que de ceux qui ne connaissent pas le programme Connexions Solidaires, on constate que ces chiffres sont en réalité moindres, seuls 30% étant en mesure d'orienter vers une structure spécialisée (Graphique 13).

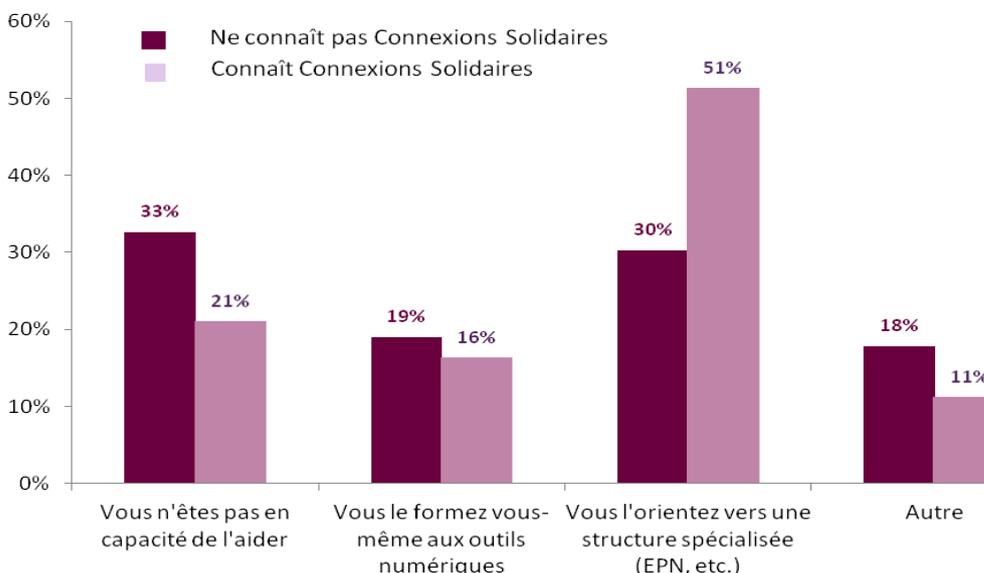
Les travailleurs sociaux exerçant dans le champ de l'emploi et de l'IAE sont les plus en capacité d'orienter leurs bénéficiaires sur le numérique.

On constate également que les professionnels connaissent peu les structures support partenaires pour le numérique, comme le mettait en lumière un questionnaire réalisé au sein du Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup> : les professionnels interrogés ne savaient pas tous ce qu'était un EPN ou un Point information médiation multi services (PIMMS). Là encore, **les situations sont variables et dépendent très souvent de pratiques propres à chaque travailleur social.**

**Graphique 12.** Capacité à aider un usager sur le numérique selon le champ d'accompagnement



**Graphique 13.** Si vous identifiez des lacunes bureautiques ou numériques chez un usager (variable connaissance ou non du programme Connexions Solidaires)



### Les professionnels face au numérique : un apprentissage sur le tas

Seuls 14 % des répondants au questionnaire en ligne déclarent avoir déjà eu une formation au numérique dans le cadre professionnel. En réalité, ce pourcentage est encore plus faible si l'on considère le fait qu'un certain nombre des personnes ayant répondu positivement confondent bureautique et numérique, plusieurs déclarant avoir été formés sur la suite Office par exemple. Pour autant, avoir été formé au numérique ne semble pas impacter sur la déclaration de maîtrise du numérique. Au contraire, le nombre de personnes se déclarant mal à l'aise ou plutôt à l'aise avec Internet est plus élevé chez ceux ayant participé à une formation (55% contre 52%).

### Pas de formation initiale, mais une pratique dans le cadre des stages et auto-formation

Les institutions de formation des travailleurs sociaux n'ont pas encore intégré le numérique dans leurs enseignements. D'après un cadre pédagogique d'un institut de formation en travail social de Paris interrogé sur la place accordée au numérique dans l'accompagnement social des usagers, à l'heure actuelle, le sujet n'est abordé dans aucun cours. **Les élèves ne connaissent pas forcément ce qu'est l'exclusion numérique, les enjeux et encore moins les acteurs qui agissent dans ce domaine.** Dans le cadre des cours, les élèves se voient uniquement proposer une mise à niveau en bureautique. **La connaissance de la dématérialisation des services publics et des nouveaux services se fait sur le terrain au moment des stages lorsque les étudiants sont amenés à aider les usagers dans leurs démarches.** Ils apprennent donc sur le tas. La vision qu'ils peuvent avoir sur le sujet varie ainsi beaucoup en fonction des formations ou expériences qu'ils ont pu acquérir.

Cela confirme les propos d'une cheffe d'équipe d'un service social parisien (Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup>) selon laquelle les travailleurs sociaux ne reçoivent pas directement de formation au numérique dans le cadre de la formation initiale. Celle-ci s'acquiert lors des stages pratiques (deux fois six mois) en immersion dans les services sociaux, lors de mise en situation auprès des usagers. Cela s'opère dans le cadre de la pratique et non d'une sensibilisation ou formation spécifique lors des stages.

**Il n'existe pas, à la connaissance des personnes interrogées, tout champ d'accompagnement confondu, de formations spécifiques sur les sites d'e-administration, comme en témoignait la même cheffe d'équipe.**

**||** Non [il n'y a pas de formations spécifiques sur les sites d'e-administration]. Ça c'est vraiment la pratique quotidienne.

Je ne saurais même pas vous dire comment on apprend ça, à part en pratiquant.

On est comme les usagers, en fait.

Que ce soit le site de Pôle emploi, de la Caf, on en connaît un peu tous les recoins, parce qu'on a cherché le document dont on avait besoin. Je crois qu'on est tous passés par là. Tous les sites ont leur fenêtre standard, donc on connaît tous les trucs et astuces.

On constate ainsi que la connaissance des sites se fait de façon empirique et doit être réactualisée régulièrement par les intervenants sociaux eux-mêmes.

Il n'y a donc pas aujourd'hui de cadre de référence, de méthodologie réellement développée.

Pour autant, la demande de formation au numérique n'est pas une attente forte de la part des intervenants sociaux interrogés par questionnaire. Si 48% d'entre eux ont répondu positivement à la question « Seriez-vous intéressé(e) par une formation au numérique ? », peu ont précisé leur demande. Pour ceux qui l'ont fait, on observe une confusion fréquente entre bureautique et numérique, la majorité des réponses à cette question portant sur une formation à des outils bureautiques (Excel en particulier). **Parmi les demandes de formation au numérique, deux attentes émergent : la première concerne une meilleure connaissance de la sécurité sur Internet ; la seconde porte sur la capacité à accompagner les usagers au numérique.**

Même lorsque des formations informatique et/ou numérique existent au sein des structures (sur les progiciels ou la prise en main d'Internet), celles-ci ne sont pas forcément considérées comme prioritaires par rapport aux autres besoins de formation nécessaire au suivi des évolutions de l'Action sociale, notamment législatives, comme l'expliquait une responsable du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>.

### Un faible partage des connaissances et pratiques numériques au sein des structures

À l'instar de ce qu'on observe pour la formation, on constate également des différences notables d'usages et de connaissance des sites, hors des sites institutionnels et/ou des initiatives numériques nouvelles, au sein d'un même service.

Il est donc difficile de qualifier des pratiques numériques professionnelles ou de les catégoriser, **chaque travailleur social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités se reposant ou non**

**sur des solutions numériques.** Des échanges de bonnes pratiques ou de bonnes idées circulent entre collègues, mais elles ne font pas l'objet d'un recensement, ni d'un partage systématiques.

L'utilisation de site avec et pour les usagers est révélateur des pratiques différentes en fonction des travailleurs sociaux. Ainsi, à propos de *Skype*, trois professionnels d'un même service social parisien avaient trois pratiques différentes.

- ||** Est-ce que vous présentez Skype à vos usagers ?
- B. Moi j'en parle pour les gens qui doivent appeler l'étranger. Je leur pose la question. Est-ce que c'est partagé dans le service ?
- B. C'est plus une démarche personnelle.
- S. Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, mais je ne pense pas à le conseiller.
- B. Moi j'en parle parce que je l'utilise : j'ai de la famille à l'étranger.
- M. Chacun se crée sa pratique en fonction de son expérience personnelle et des rencontres.
- Si vous parlez à 40 travailleurs sociaux, ils ont 40 pratiques différentes. C'est dur de vous dire comment on fait, parce que personne ne travaille de la même façon. Même si on a les mêmes missions.

### Résistances et réticences à l'informatisation

On trouve également chez certains intervenants sociaux des réticences et des résistances à l'informatisation et au numérique. Celles-ci sont motivées principalement par des questions éthiques et des questions de transformations des modes de comportement professionnels. Cela se traduit, par exemple, par la réticence à l'utilisation d'une adresse mail professionnelle avec les usagers.

- ||** Il y a des collègues dans le service qui vont donner leur courriel professionnel seulement à des partenaires, jamais à des usagers. Pour eux ça leur paraît extrêmement intrusif.

#### Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>

Ou bien par la crainte d'un impact négatif sur la charge de travail et la nature du travail social (Voir Infra). Le témoignage ci-dessous résume bien les différentes raisons qui peuvent engendrer des craintes de transformation du métier liées à l'informatisation et à la numérisation des pratiques professionnelles.

- ||** Quelles sont les réactions de vos collègues [face au numérique]?
- Il y a eu de la résistance de la part de travailleurs sociaux qui simplement ont du mal à taper sur Word. Parce qu'avant c'était manuscrit. Il y a eu des résistances différentes, pas forcément liées à l'âge d'ailleurs.
- La crainte qu'on demande ça, puis qu'après on n'ait plus de secrétaires, des choses comme ça. Le sentiment qu'on nous demande de plus en plus de tout faire.
- L. Moi j'entends « bientôt, les gens ne nous contacteront plus par téléphone. On leur donnera notre adresse mail ». Ce qui se fait avec certains usagers. Il y a certaines collègues qui donnent leurs adresses mail à certaines personnes, pour envoyer des documents, parce qu'il y en a qui s'en sortent, ils scannent et le document est directement envoyé.
- Il y a ce côté pratique aussi.
- Si vous voulez, il ne faut pas que l'informatique remplace l'entretien. C'est peut-être ça qui peut poser question.

#### Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>

## **Focus. Les Relais Services Publics en milieu rural : l'exemple des Maisons de l'emploi et de la cohésion sociale en Lozère**

L'appellation Relais Services Publics est un label décerné par le préfet de département. Il peut être attribué à différentes structures accompagnant les usagers dans leurs démarches avec les services publics (maisons des services publics, Espace Rural Emploi Formation, Points-Villages, PIMMS, PIF, Points information jeunesse, etc.). Les Relais Services Publics comme les Maisons de services publics ne sont pas spécifiques au monde rural, et peuvent également être présents en milieu périurbain et dans les zones urbaines sensibles (ZUS). Avec la relance du déploiement de ces services de proximité en 2013, suite à une expérimentation menée dans 22 départements français depuis 2010, les Relais Services Publics deviennent les Maisons de service au public (MSAP)<sup>11</sup>.

Les Maisons de service au public sont constituées autour d'une structure porteuse (collectivité locale, association, groupement d'intérêt public) qui réunit plusieurs opérateurs (comme Pôle emploi, Caf, CPAM, MSA, EDF, SNCF, La Poste), en moyenne 7 par MSAP. Les opérateurs peuvent être nationaux ou locaux, chargés d'une mission de service public, mais aussi de services privés.

Concernant le financement de ces structures, l'État et les opérateurs contribuent à travers un fonds, dont la création est prévue par le second projet de loi de décentralisation, pour couvrir 50 % des besoins de fonctionnement des initiatives locales. Le reste est à la charge des collectivités locales.

Au 31 décembre 2014, 363 MSAP fonctionnaient et étaient réparties dans 67 départements métropolitains.

L'objectif fixé par le Premier Ministre en matière de déploiement national est d'atteindre 1 000 maisons d'ici 2017, afin de répondre aux besoins des habitants et de compléter le maillage.

Les missions des Relais Services Publics sont d'apporter des réponses de proximité à tous les usagers en lien avec les services publics et les services aux publics. **Il s'agit notamment d'aider les usagers dans leurs démarches administratives, en mettant à leur disposition des outils, dont des outils numériques (Internet, visioconférence), et la possibilité de télécharger et d'imprimer des documents et attestations, dans un espace dédié et au besoin accompagner les usagers dans leurs utilisations.**

En Lozère, les Relais Services Publics sont situés au sein des antennes de la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale (MDECS), implantées sur 9 sites. La fréquentation des antennes de la MDECS est en croissance permanente. Elle est ainsi passée de 5297 en 2009 à 19 031 en 2014.

Les antennes de la MDECS proposent un accueil pluriel et multiservices, assurés par des animateurs médiateurs qui ne sont pas eux-mêmes des travailleurs sociaux. Dans la pratique, les animateurs médiateurs font plus qu'un simple accompagnement des publics dans leurs démarches administratives. Ils animent aussi des espaces publics numériques et suppléent jusqu'à un certain point des fonctions de l'action sociale ou des grands opérateurs.

Malgré des missions identiques, les différentes antennes ont des pratiques parfois légèrement différentes. Ainsi, toutes ne sont pas en capacité de mettre en œuvre des formations au numérique, même si tous les animateurs médiateurs peuvent assurer un accompagnement aux démarches numériques *avec* ou *à la place de* en fonction du temps disponible et des demandes des usagers.

Le nombre d'accompagnement aux démarches numériques est en augmentation constante passant de 6340 en 2012 à 8641 en 2014. En 2014, cet accompagnement a concerné principalement Pôle emploi (1639), la Caf (539), les services de l'État (370), la Caisse commune de Sécurité Sociale (257), et dans une mesure moindre EDF (130), la SNCF (122), etc.

Les opérateurs n'ont pas investi de la même manière ces espaces, ni les outils proposés. Ainsi, la visioconférence, dispositif existant depuis 2008 en Lozère, est peu utilisée par les services de l'État et les grands opérateurs, à l'exception de Pôle emploi (306 échanges par visioconférence en 2014) et la Mission locale, alors même qu'elle permet de lutter contre la problématique de la mobilité, très prégnante en Lozère.

Certains opérateurs comme la Caf ou la CPAM étudient la possibilité de mettre en place ce dispositif et d'autres comme la MSA l'ont déjà mis en place sans rencontrer encore aujourd'hui réellement de demande.

<sup>11</sup> Sources : <http://www.territoires.gouv.fr/1-000-maisons-de-services-au-public-d-ici-2017> accédé le 26.05.2015.

## Partie 2



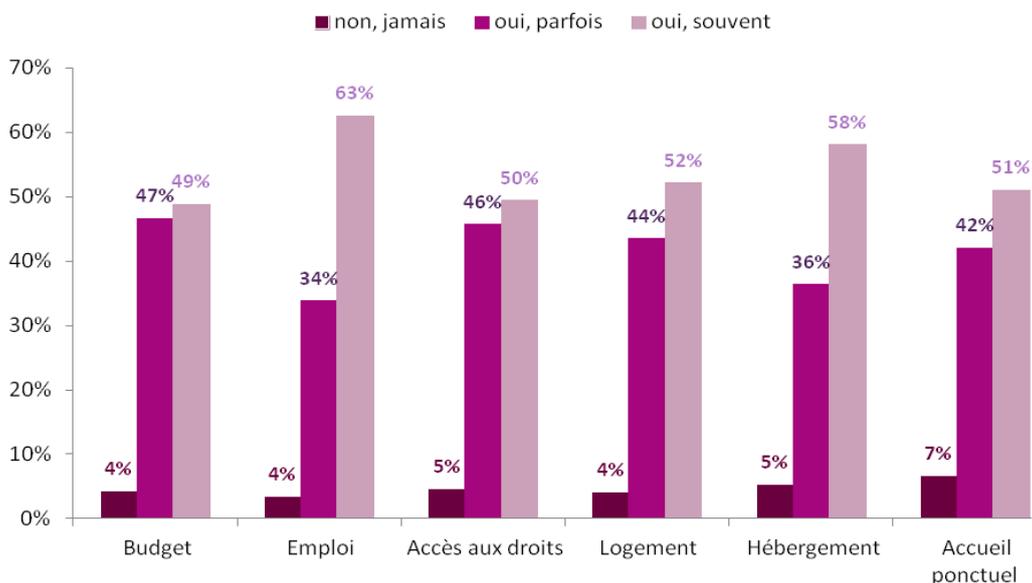
Le métier d'intervenant social dans le  
contexte de la dématérialisation

## Faire avec et/ou faire à la place de : les évolutions récentes du métier de travailleur social induites par le numérique

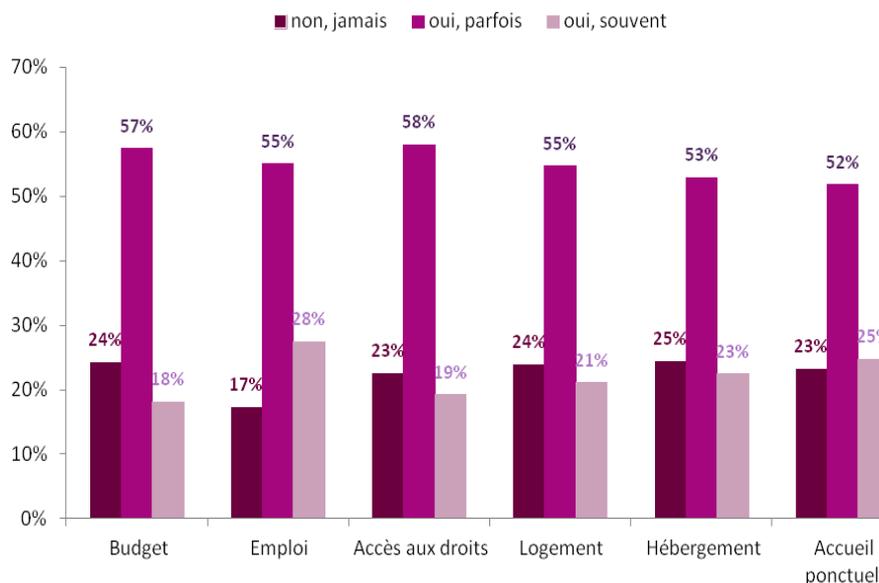
### L'accompagnement aux démarches numériques : une pratique très courante

La quasi-totalité des intervenants sociaux interrogés, lors d'entretiens ou par questionnaire, accompagnent leurs usagers dans leurs démarches numériques (Graphiques 14 et 15). Ce type d'accompagnement est corrélé à l'âge des intervenants sociaux. Alors que plus de 92% des moins de 49 ans effectuent des démarches numériques *avec/à la place de* leurs usagers, ce taux n'est plus que de 82% chez les travailleurs sociaux de plus de 50 ans. **On observe donc un effet générationnel sur l'accompagnement numérique des usagers par les intervenants sociaux.**

**Graphique 14.** Faire les démarches avec les usagers selon le champ d'accompagnement



**Graphique 15.** Faire les démarches à la place des usagers selon le champ d'accompagnement



Les démarches effectuées *avec/à la place* des usagers sont multiples : **prise de rendez-vous à la Préfecture, déclaration trimestrielle Caf, envoi d'un CV et d'une lettre de motivation, recherche de logement, simulation APL, déclaration trimestrielle RSA, déclaration mensuelle à Pôle emploi, création d'une adresse mail, achat de trajets SNCF, impôts, demande de renseignement ou retrait de document auprès de la CPAM, CMU, inscription ADOMA, ...**

...tout comme les raisons invoquées pour accompagner un usager : illettrisme, absence de maîtrise de l'outil informatique, peur de l'outil, peur des formulaires, hospitalisation, absence d'équipement (ordinateur, imprimante), dossier SIAO à remplir par un professionnel, entre autres.

Au-delà des lacunes des usagers, des raisons organisationnelles expliquent que des démarches soient réalisées *à la place* des usagers.

**||** Je n'utilise pas Internet avec mes usagers car je n'ai pas d'ordinateur dans les box de réception. Sinon, je pense que j'utiliserais Internet plus souvent en leur présence pour leur apprendre à se servir de l'outil et à effectuer leur démarches via Internet plutôt que de se déplacer dans les structures (Sécurité Sociale, Caf, Caisse de retraite, etc.).

**||** Je n'ai pas de bureau d'entretien équipé d'ordinateur, les démarches à faire avec les usagers sur Internet ne peuvent donc être faites qu'en leur absence, dans les bureaux de l'équipe (demande ADOMA ou SIAO par exemple).

Cette substitution est aussi justifiée par des soucis d'efficacité

**||** Je fais à la place des personnes, parce qu'elles ne savent pas se servir d'Internet, et qu'il est très compliqué de prendre le temps de laisser faire. Par exemple, faire une actualisation Pôle emploi me prend 5 minutes. Si la personne le fait elle-même, ça nous prend 30 minutes. Il ne suffit pas de dire où cliquer ! Et ces 30 minutes, on ne peut pas les prendre quand on travaille dans l'urgence et qu'on accompagne plus de 30 familles !

#### **Témoignage d'un intervenant social extrait du questionnaire en ligne**

On observe cependant une différence notable entre le fait de faire les démarches *avec* l'utilisateur, et le fait de faire *à la place de*. Il semble que les intervenants sociaux privilégient l'accompagnement *avec* – ce qui renvoie à une démarche d'autonomisation des usagers –. En effet, parmi les travailleurs sociaux qui font souvent *avec*, tous champs confondus, seuls 22% font également souvent *à la place de* (contre 23% qui ne le font jamais).

Ce sont les travailleurs sociaux exerçant dans le champ de l'emploi et de l'IAE qui effectuent le plus fréquemment des démarches *avec* (63% contre 27% *à la place de*).

Les autres intervenants sociaux qui font le plus souvent les démarches *à la place de* ou *avec* des usagers exercent dans l'accueil/soutien ponctuel (51% – 25%) et l'hébergement (58% – 22%).

Autrement dit, ce sont les intervenants sociaux exerçant avec les personnes les plus exclues qui sont le plus fréquemment amenés à accompagner leurs bénéficiaires à effectuer les démarches numériques.

Si on compare ces données avec la capacité à aider un usager (Voir Supra, Graphique 12), on observe que ce sont les intervenants sociaux exerçant dans le champ de l'emploi et de l'IAE qui sont les plus en capacité de former ou d'orienter leurs bénéficiaires sur le numérique (seuls 15% estiment ne pas pouvoir aider leurs usagers sur le numérique). À l'inverse, ceux qui sont le moins en capacité de le faire sont les travailleurs sociaux des champs plus généralistes (budget et accès aux droits) et les lieux d'accueil/soutien ponctuel. Plus du quart des travailleurs sociaux de ce secteur interrogés estiment ne pas être en capacité d'aider leurs usagers sur le numérique.

## L'accompagnement au numérique des usagers : une conséquence de la dématérialisation des services

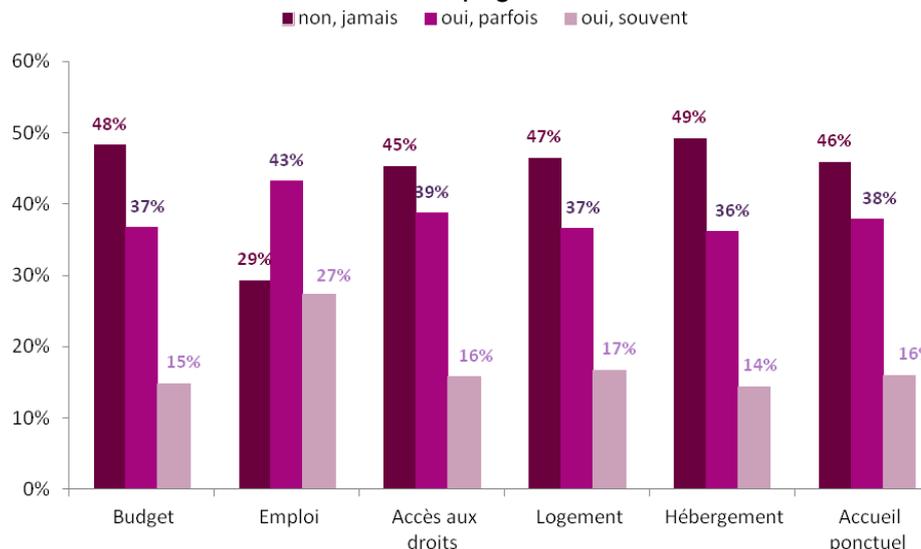
Pour les travailleurs sociaux rencontrés, la dématérialisation des services publics redistributeurs de prestations sociales dont dépend beaucoup de leurs usagers, a signifié une évolution de leurs propres pratiques. En effet, la fermeture des guichets de service public (Caf, CPAM, etc.) dans beaucoup de métropoles notamment, et la non maîtrise d'un nouvel univers informatisé pour de nombreux usagers les a contraint à faire beaucoup de démarches avec ou à la place des usagers ; démarches que les usagers accomplissaient auparavant directement auprès des services publics concernés. Beaucoup de travailleurs sociaux sont très fréquemment sollicités par leurs bénéficiaires pour chercher un document ou imprimer une attestation. Outre la dimension chronophage et le coût induit à la charge des structures de l'action sociale (coût des impressions), cette situation nouvelle implique d'avoir accès aux comptes et espaces personnels de leurs usagers, ce qui pose des questions éthiques et déontologiques fortes.

Le risque c'est de créer une adresse mail pour une personne qui ne sait pas l'utiliser. Je suis souvent contrainte de créer des espaces personnels pour les personnes mais avec mon adresse mail pro. Du coup, je reçois des messages adressés à la personne, j'imprime et je transmets à la personne, mais ce n'est pas du tout déontologique. Ça ne devrait pas se faire comme ça. Ça me met en difficulté au niveau éthique.

**Intervenant social du Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Les travailleurs sociaux se retrouvent ainsi souvent dans l'obligation de créer des adresses électroniques pour leurs bénéficiaires, mais ils sont aussi obligés de les gérer (Graphique 16).

**Graphique 16.** Création d'une adresse mail pour un usager selon le champ d'accompagnement



Si la dématérialisation fait gagner du temps à la fois au travailleur social et à l'utilisateur, comme en témoignait une CESF Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Denis :

Par exemple, quand ils manquent une attestation Caf dans un dossier, je l'imprime, ce qui évite des allers-retours à la Caf pour les usagers. C'est un gain de temps pour moi, et pour les gens.

Pour certains professionnels, cette situation, de plus en plus présente au quotidien, dénature le travail même de l'intervention sociale.

|| Pour nous les travailleurs sociaux, notre travail est aux trois quarts administratif et à un quart social. Et on ne peut pas faire autrement. On ne va pas laisser la personne si elle a besoin d'aide pour remplir un document.

**Intervenant social de l'Espace parisien d'insertion de Paris 18<sup>e</sup>**

|| Les gens ont besoin d'une attestation Caf. Ils viennent nous voir nous, parce qu'ils savent qu'on a accès à Caf.pro. Combien de fois ça m'est arrivé... Je veux bien pour dépanner, mais arrive un moment où je ne peux pas passer ma journée à ce que des gens viennent pour que je leur sorte une attestation Caf. Sinon je ne fais plus mon boulot.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>**

À ceci s'ajoute le sentiment d'un désengagement des organismes publics dans la gestion de l'aide sociale. En effet, ceux-ci renvoient facilement les usagers vers les services sociaux lorsqu'ils ont besoin d'accéder à des documents qui émanent pourtant de leurs propres structures. Comme le soulignait un travailleur social du Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup>.

|| La Caf se désengage un petit peu. Et même temps les gens nous disent « on s'est présenté à la Caf et ils nous ont dit « voyez ça avec votre travailleur social ».

|| Aujourd'hui, on crée du travail social, car il y a un report de charge vers le travail social. Avant, il y a 10-15 ans, les personnes allaient à une antenne et aujourd'hui, les gens viennent chez nous à cause de l'obstacle numérique.

**Focus groupe Saint-Denis**

### **Le constat d'une perte d'autonomie des usagers due à la dématérialisation**

Un sentiment partagé est que, au-delà de leur propre travail, la non prise en compte des niveaux de compétences numériques des usagers les rend de plus en plus dépendants d'un accompagnement par un travailleur social. Ce qui va à l'encontre de la mission première du travailleur social qui est de permettre aux usagers de s'autonomiser dans leurs démarches et leurs parcours socio-professionnels.

Le passage du papier au numérique pour la réalisation d'un certain nombre de démarches a une conséquence inattendue dans la relation à l'utilisateur. Le support papier est en effet un bon vecteur d'interaction entre l'utilisateur et le travailleur social et permet une co-construction du document, avec des allers-retours qui créent un droit à l'erreur, permettant ainsi de développer l'autonomie et la responsabilisation des usagers selon les travailleurs sociaux. Le fait que les usagers fassent par eux-mêmes les démarches et se déplacent physiquement, en allant retirer un dossier papier à la Banque de France par exemple, permet de rassurer et de dédramatiser la relation à l'institution. À l'inverse, le constat fait aujourd'hui par les travailleurs sociaux avec l'usage du numérique est une perte de cette interaction. Qu'ils laissent ou non leur clavier à l'utilisateur dans le cadre d'un entretien, le constat est celui d'une modification de la posture du travailleur social et de la relation, comme en témoignaient des travailleurs sociaux rencontrés à Lyon qui estimaient qu'un dossier numérique est différent d'un dossier papier : dans ce cas, les travailleurs sociaux demandent plus facilement aux

usagers de faire eux-mêmes. Dans cette perspective, le papier sert de brouillon. Cela est moins vrai avec le numérique.

Un des éléments de justification de cette posture nouvelle est l'absence d'un filet de sécurité que constitue une impression papier qu'on peut raturer et recommencer. En outre, les travailleurs sociaux vérifient en général le contenu d'un formulaire avant la validation. Ce constat appelle deux commentaires. Le premier est que les travailleurs sociaux, constatant une non maîtrise ou une mauvaise maîtrise du numérique par les usagers ou bien l'absence d'équipement/de connexion Internet, ne leur confient pas la gestion des formulaires numériques. Le deuxième constat est que, dans ce qui est aujourd'hui une phase de transition, il semble important de repenser les modalités de pédagogie au numérique d'une part, et les interfaces des sites des services publics d'autre part, pour permettre aux usagers de tâtonner, d'apprendre de manière itérative, et d'avoir droit à l'erreur.

Cette question de l'autonomie des usagers face au numérique constitue un impératif pour de nombreux travailleurs sociaux interrogés, car son absence impacte directement la nature de leur travail. Ce besoin de formation des usagers s'inscrit dans le double objectif de les rendre autonomes, pour pouvoir recentrer l'action de l'intervenant social sur ses missions premières.

### La perception de l'impact du numérique sur l'évolution de métier de travailleur social : des difficultés à anticiper

Si le numérique est bien entré dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, et que nombre d'entre eux jugent positivement l'évolution numérique de la société, peu en revanche ont une vision claire de la transformation potentielle de leur métier et de leurs missions aux usagers. Dans la pratique, beaucoup de travailleurs sociaux accompagnent déjà leurs usagers au numérique. Pour autant, les positions varient entre des difficultés à anticiper les évolutions induites par la dématérialisation sur la définition du métier de travailleur social, l'inclusion du numérique comme une nouvelle tâche, ou au contraire le sentiment que la formation et la sensibilisation des usagers aux outils numériques ne doit pas forcément devenir une de leurs missions futures. Ces différentes postures ne sont pas liées à un statut ou un champ d'exercice particulier de l'action sociale. Les témoignages de différents acteurs ci-dessous mettent en lumière ces différentes postures.

La première est celle d'une absence de positionnement

**||** Est-ce que pour vous la formation au numérique de vos usagers va faire partie de votre métier dans les années à venir ?  
Je crois que je n'en prends pas tant conscience que ça. J'essaie de m'adapter aux choses au fur et à mesure qu'elles arrivent, mais [je n'anticipe pas].  
**Entreprise d'intérim et IAE Lozère**

**||** Donc pour vous ce n'est pas forcément facile de se projeter dans un métier qui va évoluer ?  
Non. On n'anticipe pas le bouleversement qu'il pourrait y avoir dans les prochaines années par rapport à la dématérialisation de tout.  
**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Lozère**

Pour certains intervenants sociaux, l'évolution numérique et les contraintes afférentes sont considérées comme un problème supplémentaire s'ajoutant au spectre à traiter naturellement par le travailleur social. Cependant, ce positionnement semble davantage lié à une moindre évaluation des enjeux, pour des intervenants sociaux ou des structures au sein desquelles la question du numérique est peu présente.

**||** Est-ce que pour vous la formation au numérique de vos usagers va faire partie de votre métier dans les années à venir ?  
CESF. Ça reste dans le flou. Ce n'est pas essentiel, essentiel.

Mais vu comment ça évolue ces dernières années, on va être obligé, enfin je ne sais pas si c'est une contrainte, mais en tout cas on aura un rôle à jouer dans l'insertion sur l'informatique. J'en suis presque convaincue.

ASS. Moi j'ai l'impression que les gens eux-mêmes participent à un mouvement de fond. Et du coup nos usagers, qui ont des difficultés multiples, participent aussi au mouvement de la société. Au-delà de nous.

Hormis les SDF, je pense qu'une majorité de nos usagers sont plus au fait que nous, sont déjà équipés.

Je ne sais pas s'ils ont tant besoin que ça de nos services à ce niveau-là. Je ne suis pas sûre. Peut-être certains.

Pour les plus exclus, est-ce que vous estimez que ça va être à vous de leur faire franchir ce pas là ?

[silence].

ASS. En tout cas on pourra, comme pour les autres difficultés, réfléchir avec eux à comment y accéder.

Pour moi c'est une évolution quasi-naturelle. C'est juste un nouveau besoin qui devient une nécessité, et du coup ça s'intègre dans les aides financières.

**Conseillers en économie sociale et familiale & intervenant social du Conseil Générale de Lozère**

Parmi les structures rencontrées, seule une association du champ de l'hébergement et de l'accueil d'urgence (Emmaüs Solidarité), avait à la fois constaté les difficultés des usagers, en l'occurrence des grands exclus, face à la dématérialisation, et intégré la problématique du numérique dans ses missions, en formant à la fois des usagers dans le cadre des cyberespaces, et des encadrants pour que ceux-ci soit en mesure de répondre aux attentes des bénéficiaires.

### ***La dématérialisation impacte différemment les champs de l'action sociale : jusqu'à quand ?***

Si la dématérialisation est perçue comme un mouvement inexorable auquel les travailleurs sociaux sont contraints de s'adapter, elle ne touche pas tous les champs de l'Action sociale de la même manière aujourd'hui pour deux raisons, principalement. D'une part, toutes les administrations publiques ne sont pas aujourd'hui au même stade d'avancement de dématérialisation. Certains documents et formulaires sont encore disponibles sous format papier ou sous format électronique (c'est le cas pour les démarches de demande de logement, par exemple), comme l'expliquait une directrice de CHRS parisien.



Dans la recherche du logement, ça va encore, ce n'est pas encore complètement dématérialisé. Aujourd'hui, il y a les deux : on peut faire la demande de logement en ligne, mais on peut aussi le faire sur papier et l'envoyer à l'adresse dédiée au DALO. Mais jusqu'à quand, je n'en sais rien. Pour le moment pour les démarches de logement, ça va encore.

Mais c'est dès aujourd'hui un sérieux problème quand il faut prendre rendez-vous à Pôle emploi. Pour les différents employeurs, maintenant tout passe par texto ou par emails. C'est quand même assez difficile pour ces personnes-là.

Mais c'est plutôt sur les démarches d'insertion professionnelle que c'est de plus en plus compliqué. La Caf, c'est pareil, c'est en ligne. Mais bon, ils peuvent encore aller sur les guichets de la Caf.

Mais on se rend compte que le numérique est en train de gagner tous les secteurs sans que les personnes que nous accompagnons n'aient été préparées à cette nouvelle façon de faire, qui certes est simple et facile pour ceux qui sont initiés, mais pour les autres c'est doublement compliqué.

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Le Radeau de Paris 17<sup>e</sup>**

À l'inverse, les structures d'accueil ponctuel distribuant des aides alimentaires, par exemple, sont moins impactées par la dématérialisation, ni les usagers, ni ces structures n'ayant besoin aujourd'hui de maîtriser le numérique pour bénéficier ou produire ce service.

D'autre part, la nature de l'intervention sociale implique des besoins différents. Ainsi l'insertion par l'activité économique nécessite pour la personne le recours aux outils utilisés par Pôle emploi et par les recruteurs potentiels qui sont aujourd'hui très dématérialisés (candidature, offre d'emploi, de formation, etc.).

À l'heure actuelle, **les domaines impactant le plus les besoins en formation au numérique des usagers et par ricochet les travailleurs sociaux exerçant dans ces champs sont :**

- **Les prestations sociales**, en particulier la Caf et la CNAV (allocations dont dépendent des millions de Français) du fait de la fermeture des agences
- **L'accès à l'emploi**

Et dans une mesure moindre

- L'accès à des documents d'identité pour les migrants et les résidents étrangers. En Seine Saint-Denis, la prise de rendez-vous à la Préfecture se fait désormais uniquement sur Internet, entraînant des abandons de démarches pour les personnes non connectées.
- L'accès au logement, même s'il existe encore des dossiers papier (variable selon les structures). Les inscriptions en foyer de jeunes travailleurs se font également de plus en plus en ligne.
- L'accès à la formation. À Paris, les cours municipaux pour adultes sont accessibles uniquement en ligne.

## Partie 3

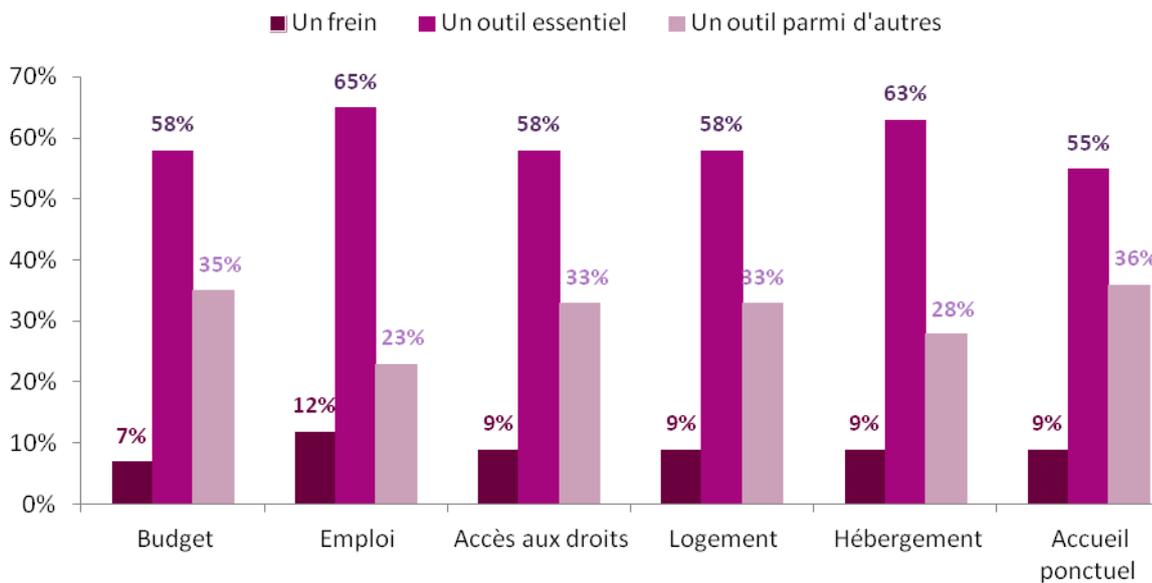


Le regard des travailleurs sociaux sur  
l'accompagnement numérique des usagers

« L'État dématérialise avant de former les usagers, ce qui crée de l'exclusion. »

**Pour la majorité des intervenants sociaux interrogés, Internet est un outil essentiel dans le parcours d'insertion des usagers.** Très peu le considèrent comme inutile (moins de 3%). Ce qui signifie que ce média est désormais perçu comme incontournable dans le cadre de l'insertion socio-professionnelle des usagers (Graphique 17).

**Graphique 17.** Évaluation de la place d'Internet dans le parcours d'insertion des usagers selon le champ d'accompagnement



## Le numérique : une réelle opportunité pour les usagers déjà autonomes

**Au quotidien, les travailleurs sociaux rencontrés estiment que le numérique facilite la vie des usagers et constitue une vraie opportunité.** Un certain nombre d'entre eux remarquent des évolutions des demandes des usagers liées à l'introduction des démarches en ligne qu'ils jugent positives. Ils observent ainsi de la curiosité et de l'envie d'apprendre chez les usagers pour faciliter leur accès aux démarches.

- || Du fait de la multiplication des démarches en ligne, les usagers sont de plus en plus demandeurs d'une certaine maîtrise de l'outil informatique (ouverture de boîte mail et navigation sur Internet) car cela leur fait gagner beaucoup de temps et d'argent.
- || L'introduction du numérique favorise les plus autonomes et les mieux qualifiés. Cependant les allocataires du RSA qui ont une pratique, même limitée de l'outil informatique, se montrent intéressés et désireux d'apprendre afin de faciliter leurs démarches.
- || Désormais, la prise de rendez-vous à la Caf se fait uniquement par Internet et cela est anxiogène pour le public qui se sent parfois contraint de s'adapter. Je note aussi un intérêt plus vif des personnes pour Internet, dans la mesure où elles prennent conscience que cela devient presque incontournable.

La plupart des salariés souhaitent devenir autonomes sur les démarches en ligne. Ils pensent que cela est plus pratique, et leur évite de faire la queue pendant des heures aux services administratifs.

### Témoignages d'intervenants sociaux extraits du questionnaire en ligne

Si un certain nombre de leurs usagers se trouvent dans cette situation, c'est loin toutefois d'être le cas pour la majorité des bénéficiaires des services sociaux. Selon une représentante d'un Centre Communal d'Action Sociale de la région Rhône Alpes.

Les personnes autonomes représentent 10-15% du public au Centre Communal d'Action Sociale. Si les personnes ne maîtrisent pas Internet cela constitue un frein dans l'accès aux droits.

Au-delà de ce premier constat général, les intervenants sociaux estiment généralement que le numérique est encore aujourd'hui un facteur d'exclusion potentiel de nombreux usagers en raison des obstacles que ceux-ci rencontrent pour d'une part y avoir accès et, d'autre part, en avoir un usage autonome.

En conséquence, le regard porté par les travailleurs sociaux rencontrés sur les enjeux du numérique dans leur pratique professionnelle d'accompagnement des usagers est implicitement impacté par le fait qu'ils sont bien souvent en première ligne face à des situations d'exclusion numérique qui viennent se greffer à d'autres formes d'exclusions socioéconomiques.

## Les quatre maux de l'exclusion numérique des publics fragiles : équipement, connexion, illettrisme, compétences

### Des usagers peu équipés ou peu connectés

Le constat réalisé par les travailleurs sociaux rencontrés est globalement partagé par les différents acteurs travaillant avec les publics fragiles, à savoir un moindre équipement et des difficultés de connexion. Ce constat se fait surtout sur un mode empirique, puisqu'il n'existe dans aucune des structures interrogées de protocole de détection des équipements possédés ou des possibilités de connexion (Voir Supra, Partie 1).

À ces difficultés matérielles s'ajoute très fréquemment une explication des difficultés liée à l'illettrisme d'une partie des usagers<sup>12</sup>.

La question posée par la directrice d'une entreprise d'insertion par l'activité économique « **Comment accompagner a minima sur l'outil informatique, des gens qui maîtrisent à peine la lecture ?** » est largement partagée par les autres acteurs de l'Action sociale. Et en effet, **la dématérialisation entraîne une obligation de l'écrit là où de nombreuses personnes fragiles sont dans un monde de l'oralité.**

Dans ce cas de figure, la difficulté est d'autant plus grande que les personnes concernées sont souvent dans le déni et que, partant, les modalités de détection sont complexes. En outre, une fois le problème identifié, une autre difficulté réside dans la capacité d'orientation vers des structures adéquates, dont le nombre est jugé insuffisant par les travailleurs sociaux.

Le problème de l'illettrisme rejaillit également sur la dimension technologique, c'est-à-dire au niveau de l'interface numérique utilisée : des personnes illettrées (en langue française) maîtrisent leur smartphone

<sup>12</sup> 7% des 18-65 ans résidant en France métropolitaine et ayant été scolarisés en France sont en situation d'illettrisme. Source : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, *L'évolution de l'illettrisme en France*, janvier 2013.

mais pas l'interface de l'ordinateur, ce qui soulève la question de la nécessité de mettre en place, en parallèle aux sites des services publics, des applications pour smartphone.

**La question de l'illettrisme et du numérique a un autre impact : il modifie les équilibres familiaux entre des enfants qui maîtrisent et des parents démunis face au numérique.**

Une des difficultés vient de la compréhension de la langue. La conséquence c'est qu'au sein de la famille, la place des enfants change: ce sont eux qui gèrent les papiers et Internet. Cela remet en cause la place des parents. Cela n'est jamais dit explicitement par les parents concernés. Cela entraîne de nouveaux jeux de pouvoir. C'est une exclusion supplémentaire, une barrière supplémentaire, qui engendre de nouveaux rapports et de nouvelles violences. La maîtrise d'Internet dans ces contextes engendre des situations de domination. En outre, les parents ne comprenant pas le dispositif technique, ils sont incapables de protéger leurs enfants des risques encourus sur Internet et/ou des dépenses faites pour le téléchargement de jeux ou de musique.

**Focus groupe Lyon**

La place des enfants comme intermédiaires linguistiques entre leurs parents et les institutions n'est pas nouvelle en soi, mais les conséquences aujourd'hui en sont beaucoup moins contrôlables que par le passé.

### Des difficultés multiples : faibles compétences, réticences et blocages

À côté de ces difficultés (qu'on retrouve souvent chez les personnes fragiles), les travailleurs sociaux identifient d'autres causes de faible utilisation du numérique. Parmi celles-ci, la mauvaise maîtrise des outils numériques liée à un usage limité et principalement récréatif, qui s'illustre par des difficultés à utiliser correctement une messagerie téléphonique ou électronique, à manipuler les différentes fonctions d'un ordinateur ou d'un smartphone.

Pour nous ça nous paraît accessible et facile parce qu'on s'y connaît. Mais je sais que 90% de mon public ne comprend rien au site. J'ai des personnes qui viennent pour le site de la Caf, on va dans leur espace personnel pour leur montrer comment ça fonctionne, mais c'est compliqué. Pour mon public en très grande précarité, tout site est compliqué. En plus ça n'ira pas dans le sens de la simplification parce que les prestataires sont de plus en plus dans l'échange d'informations avec les services fiscaux, donc les informations devant être renseignées sont très précises.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Cette faible maîtrise s'accompagne souvent d'une méconnaissance de l'environnement Internet et des enjeux de sécurité des données personnelles. Cela s'illustre par le fait que les personnes laissent souvent des données personnelles sur des ordinateurs publics ou se font facilement berner par différentes offres téléphoniques ou numériques.

J'ai le sentiment que les gens ne sont pas au courant des dangers informatiques, des faux messages et des arnaques, c'est-à-dire des pièges. Les gens sont facilement victimes des paiements en ligne.

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, focus groupe Lyon**

Les travailleurs sociaux observent également des pratiques d'évitement vis-à-vis du numérique dont les causes peuvent être multiples : manque de confiance en soi et appréhension de l'outil numérique, caractère abstrait de l'environnement numérique, ou bien encore le fait que cet outil soit considéré comme

relevant du domaine du travailleur social dans la perception qu'en ont les usagers. Il y a donc dans ces situations-là nécessité de démystifier à la fois l'outil (ordinateur) et l'environnement (Internet). Comme en témoignaient les travailleurs sociaux interrogés à Lille, ceux-ci ont des difficultés à sensibiliser des personnes qui ont des craintes. « Pour certaines personnes, c'est trop compliqué, et elles refusent en bloc ».

Ces situations de blocages peuvent aussi être liées à des résistances à la possession d'un téléphone par exemple, ou au refus par certaines personnes de ce qui est perçu comme une intrusion dans leur vie privée (comme par exemple l'obligation de donner un numéro de téléphone lors de la création d'une adresse électronique). Cela se traduit également par le fait que certaines personnes refusent systématiquement de répondre à un appel dont le numéro est masqué, ce qui est très problématique pour la recherche d'emploi. Enfin, certaines personnes refusent délibérément de se familiariser avec Internet. C'était un constat partagé notamment dans les structures d'hébergement dans lesquels résidaient des adultes de plus de 45 ans.



Il y en a pour qui c'est complètement étranger et pour qui il n'y a pas de désir d'apprendre à se servir d'un ordinateur. Mais parallèlement on voit une grosse sollicitation vis-à-vis des professionnels pour faire telle ou telle recherche.

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Lozère**

Les raisons invoquées étaient soit une absence d'envie et le fait de savoir pouvoir compter sur un accompagnant ou un résident de la structure, soit la volonté de créer un temps d'échange et de partager une passion avec un animateur socioculturel. Dans le cas d'une maison relais en Lozère, qui par ailleurs n'a pas aujourd'hui de politique d'autonomisation de la personne sur Internet, un animateur expliquait qu'un résident lui demandait régulièrement de l'aider à chercher sur Internet des produits homéopathiques et que cela constituait pour cette personne un temps privilégié pour parler de sa passion pour les plantes et les médecines traditionnelles. Au-delà de la dimension manipulatoire, le numérique devient ici support de création de lien social pour des personnes très esseulées par ailleurs.

Concernant plus directement l'accès aux droits, les travailleurs sociaux observent une autre difficulté : **des personnes ayant pourtant une certaine maîtrise du numérique ne savent pas trouver une information sur un site.**



Dans les agences de Pôle emploi, on dit souvent aux usagers d'aller voir leur espace personnel. Et les personnes n'ont pas conscience de ce que c'est, donc elles viennent nous voir nous. On crée un espace, etc.

Trouver son espace personnel sur le site Internet de Pôle emploi est compliqué : pour y accéder, il faut cliquer 5-6 fois.

Il y a aussi beaucoup de gens qui ne savent pas se servir d'Internet pour aller chercher des formulaires. Pour la CMU, l'aide au logement... alors même que ce sont des personnes qui pourraient compléter les dossiers elles-mêmes. Mais qui ne savent pas aller chercher l'information et trouver le document.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

### La peur de l'erreur bloque les usages numériques

Les travailleurs sociaux sont régulièrement confrontés à des usagers qui, intéressés par les démarches numériques, essaient de les faire par eux-mêmes. Mais qui, du fait d'une moindre habitude, d'un manque de confiance ou d'un fort stress face à la machine, rencontrent des difficultés. Il leur arrive donc de reprendre des démarches entamées par des usagers.

Il y a des gens qui arrivent complètement paniqués en disant « j'ai voulu faire ma déclaration trimestrielle de RSA, je ne sais pas ce que j'ai fait, vérifiez ».

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

**Les intervenants sociaux constatent souvent des erreurs de compréhension, qui du fait qu'elles sont intermédiées par une machine et non par un humain, ont des conséquences immédiates sur les usagers.**

M. Il y a des gens qui mettent en salaire le montant qu'ils touchent en RSA. Donc le RSA est suspendu. Les gens se trompent, déclarent des choses qu'il ne faut pas déclarer, du coup, ils ont des rappels des droits. Il y a plein d'erreurs.

S. J'ai un monsieur qui essayait de faire ses déclarations trimestrielles en ligne pour la Caf, je lui ai dit d'arrêter tout de suite. Tous les 3 mois, il y avait un blocage au niveau de ses prestations parce qu'il ne remplissait pas la bonne colonne.

**Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup>**

### Les opportunités du numérique pour les usagers : quelles ressources pour quels publics ?

Au vu de la connaissance fine des publics qu'ils reçoivent, les intervenants sociaux, lorsqu'ils ont détecté des difficultés face au numérique ou des opportunités apportées par le numérique, essaient de guider leurs usagers. Bien qu'on soit ici encore face à des pratiques propres à chaque travailleur social, l'objectif est de favoriser l'autonomie des usagers tout en les conseillant pour éviter qu'ils ne commettent des actions qui leur soient préjudiciables. Un exemple récurrent de cette prise de position est le conseil donné aux usagers de toujours choisir des échanges papiers avec les services publics, et non des échanges dématérialisés, souvent difficilement réversibles.

Les travailleurs sociaux encouragent donc les personnes à conserver une trace papier de leurs échanges avec les administrations et à ne pas passer au tout numérique. Ils constatent en effet souvent que les personnes ne sont pas équipées, ne possèdent pas de compte mail, ou lorsqu'elles en ont qu'elles ne le consultent pas régulièrement.

Le fait d'utiliser le mail pour la Caf, pour Ameli entraîne des radiations car les usagers ne consultent pas leurs mails.

Beaucoup de personnes n'ont pas le réflexe d'ouvrir leur mail.

**Focus groupe Marseille**

Bien que la position du travailleur social ne soit pas neutre, notamment au vu de la relation de confiance qui s'instaure entre lui et l'utilisateur, cette position n'est pas dogmatique et demeure de l'ordre du conseil. Deux travailleurs sociaux d'une maison relais insistaient sur la liberté de choix de l'utilisateur et s'opposaient à toute intrusion dans les choix opérés par les usagers.

Est-ce qu'il y a des moments où vous dites à des personnes qu'il ne vaut mieux pas avoir Internet, parce que cela engendre plus de problèmes qu'autre chose ?

X. On ne peut pas faire ça.

Y. On ne peut pas réfléchir dans cette optique-là. Je peux essayer de dire à la personne de faire gaffe, mais en aucun cas je peux lui dire « non, ce n'est pas pour toi ». Ce serait la condamner à : « parce que t'y connais rien, tu vas te faire avoir ».

Je vous pose la question en raison de l'absence de choix numérique et papier pour certaines démarches des services publics en ligne.

X. Là moi je garde toujours les supports papier. Pour eux, c'est clair.

Même le nouveau résident qui a un abonnement, m'a dit « je vais faire ma déclaration sur Internet ». Je lui ai répondu « OK, mais tu ne coches pas : » Ne plus m'envoyer le papier.

### Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Lozère

Ces conseils, qui ne doivent pas être perçus comme de l'ingérence, sont prodigués dans une optique de permettre à ces personnes un recours aux droits effectifs.

### Conseiller les sites « bons plans » aux usagers

La position des intervenants sociaux ne se limite pas à une dimension protectrice de l'utilisateur face à des univers qu'il maîtrise moins bien. **Nombre d'entre eux utilisent aussi les opportunités fournies par les solutions numériques pour résoudre des problématiques financières ou de mobilité notamment, en faisant découvrir à leurs usagers des sites spécifiques** (*Blablacar* pour la mobilité, *Leboncoin* pour les achats, *Skype* pour la communication, *Paris.fr* pour les loisirs, etc.). **Dans un autre registre, le numérique est aussi utilisé pour (re)créer du lien social et affectif.** Un travailleur social d'une maison relais de Lozère m'expliquait ainsi que pour lutter contre la misère affective des résidents célibataires, il lui était arrivé de créer pour eux des comptes sur les réseaux *Meetic* ou *Badoo*, ou encore *Facebook*. Le recours à ces sites peut être appréhendé comme l'ajout de nouveaux outils dans la boîte à outils du travailleur social. On assiste ici à une transposition de pratiques personnelles à des pratiques professionnelles. Autrement dit, des intervenants sociaux qui utilisent ces sites dans le cadre privé, les proposent d'autant plus facilement à leurs usagers dans la sphère professionnelle, même s'il n'y a pas d'automatisme, comme le rappelait une assistante sociale :



Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, mais je ne pense pas à le conseiller.

### Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>

S'ils sont connus et appréciés, la diffusion de l'information sur ces sites « bons plans » aux usagers les plus fragiles n'est toutefois pas forcément possible, pour deux raisons principales. La première est que la plupart requiert de posséder un compte bancaire et une carte de crédit, ce qui les rend inaccessibles à toute une frange des publics les plus fragiles non bancarisés. Si les travailleurs sociaux peuvent pallier ponctuellement à cet obstacle en utilisant leur carte de crédit personnelle, il est aisé de voir toutes les limites de cette solution de substitution.



Pour passer les commandes sur Internet pour des bénéficiaires, on utilise notre carte personnelle et on se fait rembourser ensuite.

Mais de plus en plus les résidents prennent des cartes visa pour faire leurs achats, car ils ont découvert Leboncoin par exemple, ou des sites où on peut payer moins cher.

Dès qu'ils ont pour projet d'acheter quelque chose, je leur dis d'aller voir sur Internet pour faire des économies, plutôt que de passer par des magasins, surtout en Lozère où il n'y a pas beaucoup de magasins.

### Intervenant Social du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Lozère

La seconde raison est d'ordre structurel et concerne les aides financières de certains partenaires des services sociaux institutionnels. Ceux-ci sont liés par conventions à des prestataires, ce qui restreint les possibilités d'achat liées à l'octroi d'aides financières, comme l'expliquait une cheffe de service d'un service social départemental.



Est-ce que vous conseillez les sites « bons plans » aux personnes que vous suivez ?  
 M. Je dirais que c'est variable en fonction des travailleurs sociaux. Qu'encore une fois les services administratifs ont du retard sur la réalité du quotidien. Parce que tous dans notre vie privée, quand on est un minimum informé, on connaît les bons plans. Sauf que, exemple très bête, dans le cadre des offres financières qu'on accorde aux gens, la Caf a des conventions avec certains magasins, type Darty, Conforama. Alors qu'il y a des trucs bien plus sympa ou bien moins chers à IKEA ou sur Leboncoin, des fois on est bloqué parce que des partenaires vont nous dire « ce ne sont pas des magasins conventionnés ».

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Pour les travailleurs sociaux, les opportunités et les limites du numérique sont corrélées à ce qu'ils perçoivent des besoins et des capacités des usagers qu'ils reçoivent en entretien.

Une des difficultés soulevées est qu'il y a beaucoup de services numériques qui se créent et il est donc difficile de suivre les nouveautés : « ça va très vite » (focus groupe Marseille).

## Des difficultés à évaluer la place de la dématérialisation dans le non recours aux droits

Si le constat du non recours aux droits est fait par tous les travailleurs sociaux (acteurs de terrain et cadres), l'impact réel de la dématérialisation sur ce non recours est quant à lui difficile à mesurer, du fait d'un manque de recul, selon les directions de service interrogées.

Les travailleurs sociaux de terrain sont plus affirmatifs sur les conséquences de la dématérialisation et constatent un non recours aux droits.

Selon les travailleurs sociaux rencontrés à Lille, la fermeture des agences et le passage au service en ligne a eu un double effet : d'une part, une augmentation de l'affluence sur des questions de services en ligne, d'autre part, cela a ramené vers eux des personnes éloignées. Des travailleurs sociaux parisiens interrogés à ce sujet estimaient pour leur part qu'il y avait une déperdition d'une partie du public du fait de la non utilisation des outils numériques et de la fermeture des points d'accès. Ils estimaient que ces personnes ne sont pas « rattrapées » par les services sociaux, car ils ne s'y présentent pas. (Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>).

Mais la question reste difficile à trancher en raison du manque de données statistiques à grande échelle. On reste davantage sur du ressenti que sur des faits actés.

Dans une étude interne menée au sein du Service Social Départemental Polyvalent du 13<sup>e</sup> auprès de 24 professionnels (sur 53) en vue de la mise en œuvre de l'action collective e-service, 92% des personnes interrogées s'accordaient à dire que les démarches à effectuer en ligne sont en augmentation et 88% pensaient qu'elles accentuaient les inégalités d'accès aux droits et à l'information.

### Des causes de non recours multiples

Les causes du non recours aux droits sont multiples comme le soulignait une assistante sociale d'un Espace Parisien d'Insertion (EPI 18<sup>e</sup>)<sup>13</sup>



Il n'y a pas uniquement la dématérialisation, attention. Il y a les gens qui n'ont pas l'information. Aujourd'hui, celui qui a Internet a plus d'information que celui qui n'en n'a pas. Il y a des gens... comment vous dire... les systèmes sont tellement mal expliqués... Moi-même qui suis assistante sociale, je suis incapable de vous dire

<sup>13</sup> Pour une information plus complète sur le non recours aux droits en France, voir les travaux du centre de recherche ODENORE, <https://odenore.msh-alpes.fr/>

« demain vous allez travailler et gagner 400 euros, voilà combien vous aurez de RSA activité ». Donc comment voulez-vous que l'utilisateur le comprenne. On a parlé aux gens du RSA activité, mais il y a beaucoup de gens qui gagnent très peu et qui ne savent pas qu'ils ont droit au RSA activité. Ils ne viennent même pas chercher leurs droits. Ajoutez à cela les droits légaux, c'est-à-dire tous les droits auxquels vous avez droit parce que vous touchez le RSA : le transport et la Sécurité sociale gratuits, quelques prestations gratuites de la culture, etc. Ajoutez à cela tous les droits facultatifs comme les formations qui sont réservées aux bénéficiaires du RSA socle. Tous ces droits [non consommés] se chiffrent en milliards d'euros chaque année.

### Une exclusion structurelle due à la dématérialisation

Malgré cette difficulté à quantifier précisément l'impact de la dématérialisation sur le non recours aux droits, d'autres constats sont dressés par les travailleurs sociaux sur les conséquences du non accès aux services en ligne. On peut en dégager trois :

- **Une exclusion liée à la *temporalité*** : les plus exclus ont accès aux informations avec retard, ce qui est pénalisant pour capter une formation, une offre d'emploi, un logement, etc. Cela grève également l'équité dans le traitement des demandes, comme l'indiquait une intervenante sociale lors d'un focus groupe à Saint-Denis : « Les réclamations Caf vont plus vite si elles sont traitées via le site que sous forme papier. »
- **Une exclusion par l'argent** : le service dématérialisé est généralement gratuit, alors que le même service physique est payant. Comme en témoignait un participant à une réunion d'utilisateurs « Pour les virements bancaires, si on passe par la banque ça coûte 3,30 euros. Si on le fait tout seul [en ligne], c'est gratuit. »
- **Une exclusion en termes de *perte de temps*** : la fermeture des guichets de proximité oblige des personnes à se déplacer et engendre pour certaines des problèmes de mobilité qu'elles ne connaissaient pas auparavant.

## ENCART

### Exemples emblématiques de la conséquence de la dématérialisation sur des publics fragiles

Au-delà des champs d'intervention traditionnels de l'action sociale, la dématérialisation des services et des prestations publiques au niveau national ou local impacte très fortement les familles et les individus dans leur quotidien. Deux exemples illustrent ces enjeux.

#### L'introduction de l'école numérique et l'incapacité des parents à suivre le parcours de leurs enfants

Le développement du numérique à l'école (tablettes) et ses ramifications (développement du cahier de texte électronique, devoirs à faire non plus sur un cahier, mais sur un support informatique) engendrent de nouvelles difficultés pour les parents, notamment ceux rencontrant des problèmes de compréhension du français. Il ajoute en effet un obstacle supplémentaire au suivi de la scolarité de leurs enfants. Là où ils pouvaient encore avoir un accès ne serait-ce que visuel aux cahiers de leurs enfants, cette possibilité disparaît face à un outil qu'ils ne maîtrisent pas. Les travailleurs sociaux accompagnant ces familles peuvent être alors amenés à faire de l'aide aux devoirs avec les enfants, ce qui n'entre pas dans leurs missions premières.

Les cartables numériques dans certaines écoles : les parents sont perdus.  
Les enfants ont même des exercices sur ordinateur. Les parents ne comprennent pas.  
Alors les assistantes de service sociale le font « vite fait » avec les enfants. On peut trouver des solutions avec les médiathèques.

#### Focus groupe Saint-Denis

#### La gestion numérique de la cantine scolaire

Plusieurs villes offrent aujourd'hui des services dématérialisés de gestion des repas scolaires et des activités péri-scolaires. C'est le cas de Lille qui a mis en place il y a quelques années la carte *Pass enfant*, associée à un compte personnel destiné aux familles sur le site de la ville. Les inscriptions sur les temps péri et extrascolaires de même que le rechargement de la carte peuvent se faire sur Internet ou dans les mairies de quartier. Ce système a été mis en place avec la gestion de réservation des repas pour éviter le gaspillage. La réservation et l'anticipation de la prise de repas d'un enfant à la cantine est quelque chose de nouveau. Auparavant, les familles allaient chercher leur carnet de 10 tickets et n'étaient pas obligées de réserver. Si la ville a fait beaucoup de sensibilisation auprès des publics en distribuant des plaquettes expliquant le fonctionnement, notamment dans les écoles, l'évaluation de l'équipement des familles et/ou la prise en main de l'espace personnel ne semble pas avoir été pris en compte.

Ce nouveau système a posé problème pour les familles dans la gestion et l'anticipation des réservations. Le constat des travailleurs sociaux est que ces familles n'ont pas forcément accès à Internet, ou n'ont pas l'initiative, ou ont peur d'utiliser l'espace personnel.

La mise en place de ce nouveau système a entraîné des impayés et des dettes. Et les travailleurs sociaux du Centre Communal d'Action Sociale ont dû accompagner des familles qui se sont retrouvées en difficulté car elles n'avaient pas rempli les réservations de repas à la cantine pour leurs enfants. Bénéficiaires du RSA, ces familles ont dû payer les repas scolaires au tarif le plus élevé, et ont également dû s'acquitter d'une taxe supplémentaire pour n'avoir pas réservé à l'avance.

## Partie 4



Action sociale et services publics  
dématérialisés : un dialogue difficile

Dans le contexte des contraintes budgétaires fortes et de réformes structurelles amorcées depuis plusieurs années, les grands opérateurs de services publics ont adopté des politiques de développement des outils numériques pour à la fois faciliter les échanges entre usagers et services, et remplacer progressivement les interactions physiques en agences par des échanges dématérialisés, tout en ciblant un accompagnement spécifique, mais limité quantitativement, aux publics les plus fragiles<sup>14</sup>.

Cela s'est traduit par une diminution du nombre d'agences et souvent par une diminution des jours d'ouverture au public, en particulier dans les grandes métropoles (Paris, Lille, Lyon, Marseille). Les politiques d'ouverture et d'accueil du public étant mises en place au niveau départemental, il existe cependant des différences assez fortes en fonction des territoires. À titre d'exemple, en Lozère, la caisse commune de sécurité sociale, qui regroupe Caf et CPAM, est ouverte tous les jours. Inversement, certaines agences des arrondissements de Paris n'accueillent du public que 8 jours par mois, ce qui donne lieu à un engorgement des services.

Parallèlement, les échanges entre services sociaux et services publics sont passés d'interactions téléphoniques directes entre les professionnels de l'action sociale et des référents au sein des services publics à des échanges médiés par des plateformes téléphoniques ou numériques génériques. Cela a généré une transformation des interactions, jugée par les intervenants sociaux comme ayant entraîné une déshumanisation des relations et générant un travail moins approfondi sur les dossiers complexes. Mais là encore des disparités existent selon les territoires.

### Un manque de concertation sur la dématérialisation des services

Alors que les travailleurs sociaux, quel que soient leurs champs ou le type de structure dans lesquels ils exercent, sont en contact quotidien avec les organismes et opérateurs publics, les concertations menées par les pouvoirs publics sur la dématérialisation des services, que ce soit au niveau des opérateurs centraux, ou des collectivités locales (mairies) sont rares. Lorsqu'elles existent, ces concertations demeurent limitées, tant dans le nombre de personnes ou de structures consultées/impliquées, que sur les paramètres de négociation.

Dans le cadre de la modernisation de l'État, le Conseil national des luttes contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) en partenariat avec le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) a ainsi lancé une expérimentation autour d'un simulateur de droits ([mes-aides.gouv.fr](http://mes-aides.gouv.fr)) ; simulateur destiné à calculer sur une seule interface l'ensemble des aides et prestations sociales de droits communs auquel peut prétendre tout citoyen Français. Afin d'en fournir une évaluation, les membres du CNLE ont eu l'opportunité de tester ce simulateur au sein de leurs structures réciproques. Les professionnels de l'accompagnement des personnes en situation de précarité participant au groupe de travail (associations, Centre Communal d'Action Sociale, etc. composés de travailleurs sociaux, bénévoles...) ont été questionnés sur la place du simulateur dans le parcours des usagers, ce qui a permis d'en évaluer les avantages et les inconvénients et de faire évoluer le dispositif à partir de ces retours. Si la démarche est louable, elle reste cependant limitée à un groupe restreint d'expérimentateurs (d'autant plus qu'au final le nombre et le profil d'utilisateurs n'est pas spécifié).

Concernant la concertation avec les grands opérateurs (Pôle emploi, Caf, CPAM, etc.), là encore il semble que le principe de concertation et de co-construction entre leurs services et les travailleurs sociaux (hors ceux exerçant dans ces structures, *a priori*) soit l'exception plutôt que la règle.

Amené à travailler régulièrement avec les administrations des services publics sur son territoire, le directeur de la MDECS de Lozère estimait possible de faire remonter des choses, mais pas sur des points sensibles.

---

<sup>14</sup> Direction de la sécurité sociale 2014, *Le service public de la sécurité sociale Zoom sur les conventions d'objectifs et de gestion*.

Si la question porte sur un point technique, c'est possible [de faire évoluer un dispositif]. Si la question porte sur des points qui relèvent de directives régionales ou nationales, il n'y a pas de marges de manœuvre.

Il concluait en insistant sur le fait que c'était à la MDECS de s'adapter aux services publics.

Hormis ces quelques exemples, **le sentiment dominant parmi les intervenants sociaux rencontrés est celui d'une dématérialisation réalisée « en chambre » par les grands opérateurs. Celle-ci est vécue comme subie et contrainte, les intervenants sociaux n'étant pas consultés sur la nature, le contenu et la forme des services numériques des grands opérateurs.** Il n'y a donc pas de co-construction qui prenne en compte leur expertise des publics fragiles. Les travailleurs sociaux se retrouvent devant le fait accompli et informés des évolutions ou des nouveaux services via les usagers, les revues spécialisées et les autres médias. Cette déconnexion complique également leur mission dans la mesure où, n'étant pas formés et/ou informés, ils ne sont pas toujours en capacité d'expliquer au mieux le fonctionnement de certains services ou aides, comme l'expliquaient des intervenants sociaux lors du focus groupe réalisé à Lille.

Lorsqu'un service public modifie ses pratiques, on n'est pas averti. Par exemple, la Caf. On a découvert que les formulaires n'étaient plus imprimables et que désormais ils étaient dématérialisés. On a découvert ça du jour au lendemain. Du coup, on s'adapte. **Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Un autre reproche constant sur l'absence de concertation avec les grands opérateurs est celui de la non prise en compte de la réalité des situations des usagers vis-à-vis du numérique.

Lorsqu'elles existent, les campagnes de concertation sur tel ou tel aspect d'un service public lancées par les collectivités sont généralement perçues comme inappropriées, celles-ci se faisant via Internet, média non accessible pour les personnes auxquelles ces concertations seraient les plus utiles.

Cependant, le numérique n'étant pas pour de nombreuses structures de l'Action sociale un enjeu prioritaire, elles ne se sont pas forcément investies pour instaurer un dialogue avec les grands opérateurs. Comme le résumait une direction de l'IAE en Aquitaine « je pense que c'est parce que nous n'avons pas pris en considération ces données et que nous ne sommes pas monté au créneau de ces administrations pour dire « on aurait des choses à dire ». Une des raisons invoquées étant qu'elles ne se sentaient pas nécessairement légitimes pour exprimer un avis (cf. GARIE Bordeaux).

### Une méconnaissance réciproque

Si les besoins et les pratiques des travailleurs sociaux sont méconnus, ces-derniers ne sont pas non plus nécessairement au fait des solutions proposées par les organismes. On observe donc une méconnaissance réciproque d'acteurs qui œuvrent pourtant au quotidien auprès des mêmes usagers.

L'échange rapporté ci-dessous entre une association d'insertion et des conseillères Pôle emploi lors d'une réunion de concertation portant sur l'insertion et le numérique à Paris, illustre la méconnaissance du fonctionnement et de la politique de Pôle emploi par les travailleurs sociaux et le besoin d'un meilleur dialogue.

Est-ce que les usagers sont radiés s'ils ne répondent pas à une offre d'emploi reçue via Internet ?  
Pôle emploi : Dans la logique du fonctionnement de Pôle emploi, c'est possible. Mais

les personnes peuvent répondre en expliquant pourquoi elles n'ont pas pu répondre.

Il y a des personnes qui ont des mails, mais qui ne les consultent pas.

Pôle emploi. Au départ, dans les entretiens avec les conseillers, beaucoup de demandeurs d'emploi acceptent de recevoir des offres d'emploi via SMS ou Internet. Ou à partir de leur espace personnel.

Est-ce que les personnes peuvent recevoir une information par Internet et par courrier ?

Pôle emploi : Non, c'est l'un ou l'autre. L'utilisateur peut avoir un espace personnel, ce qui est différent des offres poussées directement par le conseiller référent Pôle emploi. Au bout de la troisième offre d'emploi dite raisonnable et après vérification du dossier, la personne peut éventuellement être radiée.

Est-ce que le conseiller de Pôle emploi vérifie que l'utilisateur a bien eu accès à l'information ?

Pôle emploi : Oui. Si le demandeur d'emploi change d'avis sur le mode de communication avec Pôle emploi, il peut le faire. »

Pour l'instant les deux conseillères Pôle emploi présentes n'ont encore jamais vu de radiation à cause du refus d'offres d'emploi.

« C'est donc au moment de l'acceptation du mode de communication qu'il faut être très vigilant.

Pôle emploi : Aujourd'hui, il n'est pas obligatoire d'avoir un espace personnel, car il existe encore une plateforme téléphonique, mais nous ne savons pas jusqu'à quand. Aujourd'hui, au moment de l'inscription, le demandeur d'emploi a encore le choix de son mode de communication et d'échange avec Pôle emploi.

Comme le montre cet échange, les agents des services publics et des grands opérateurs sont eux-mêmes dans une situation d'inconfort puisqu'ils ont peu de visibilité sur les évolutions en interne des politiques de dématérialisation.

De leur côté, les opérateurs de services publics ne se rendent pas au sein des services sociaux ; leur stratégie étant à l'inverse de former des travailleurs sociaux qui seront ensuite les « super-formateurs » pour leurs collègues.



B. La Caf forme les travailleurs sociaux des Services Sociaux Départementaux Polyvalents à leur site Internet, et aux comptes personnels des allocataires. Ils nous forment nous pour qu'eux fassent moins d'accueil physique.

M. À Pôle emploi c'est pareil, il y a des sessions de formation qui sont censées exister pour former les professionnels.

Il y a quand même un désengagement d'un certain nombre de partenaires pour être en direct en face à face avec les usagers. Ils passent par nous pour faire relais.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

## Déshumanisation de la relation et complexité des dispositifs techniques : un frein à l'appropriation par les publics fragiles

Les réponses apportées par les opérateurs à la dématérialisation de leurs services sont jugées insuffisantes et inopérantes tant en termes de nouveaux outils mis à disposition que de formation des travailleurs sociaux ou des usagers eux-mêmes.

- Les démarches qui étaient possibles avant par téléphone ne le sont plus. Aujourd'hui demander une attestation Caf par téléphone ça n'existe plus. Il y a une borne, mais il y a la queue aussi pour la borne.
- P. Aujourd'hui, on appuie sur plein de boutons et pour avoir une attestation au final on vous renvoie vers une agence ou vers le site.
- O. C'est pour tout. Dès qu'on appelle, il y a 5 minutes pour indiquer ce qui est sur le site.
- P. Et même si on arrive à avoir un conseiller en ligne, il vous dit « ça, ça se fait sur le site et moi je n'ai pas l'autorisation de... ».
- Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>**

Les dispositifs techniques mis à disposition des usagers posent plusieurs problèmes selon les intervenants sociaux, qui portent à la fois sur l'appropriation des outils et la crainte de faire des erreurs.

- Il y a des bornes interactives intérieures et extérieures. Mais les gens n'y vont pas. Ils ont peur de faire des bêtises, ils préfèrent le faire avec nous.
- Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Ce qui est sous-jacent ici selon les intervenants sociaux est que l'absence de relation physique entre un agent et un usager insécurise les gens dans leurs démarches.

- M. Les gens préfèrent aller au guichet : c'est un humain qui vérifie, s'il y a une erreur ça n'a pas de conséquence. Alors qu'en ligne c'est traité, et l'erreur va jusqu'à la suspension, alors que c'était une erreur grossière, visible tout de suite.
- O. Et puis au guichet, ils peuvent reporter la faute sur le professionnel, alors qu'en ligne c'est forcément eux. Devant un ordinateur, le stress rejaillit sur les personnes.
- Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

L'utilisation des bornes est en outre compliquée par le contexte d'usage : dans le contexte d'une offre limitée par rapport à la demande, d'un temps d'attente long et du nombre d'usagers, la pression exercée sur la personne devant la borne est forte tant de la part des agents (Caf) que des autres personnes présentes dans la queue. Cette situation stressante n'est pas propice à une appropriation du dispositif et, au contraire, peut entraîner découragement et abandon.

- À la Caf, il y a beaucoup de monde, il faut aller vite. Et lorsque les gens restent un peu trop longtemps devant les bornes, les autres personnes s'impatientent, et l'agent Caf s'impatiente aussi.
- Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Au-delà de la crainte de faire une erreur, l'utilisation des bornes en accès public à la Caf, Pôle emploi, etc. peut être stigmatisante pour les personnes, selon les intervenants sociaux interrogés à Lille. Enfin, les bornes ne sont pas forcément facilement accessibles et/ou implantées sur des lieux pertinents (par exemple en Lozère, où la seule borne Caf se trouve dans la Préfecture déjà bien dotée, et non dans des territoires ruraux sous-dotés), ni équipées pour répondre aux besoins des usagers. Ainsi, toutes les bornes ne permettent pas d'imprimer les documents nécessaires aux usagers (attestations, etc.).

Ce constat est également réalisé pour les sites des services publics ou des grands opérateurs dont la complexité et/ou l'absence d'une ergonomie pensée avec et pour des publics fragiles sont facteurs de non utilisation.

Un autre problème est que les services publics, par exemple Pôle emploi, changent d'ergonomie et d'interface régulièrement, ce qui perd les travailleurs sociaux et d'autant plus les personnes.

**Focus groupe Marseille**

Est-ce qu'il y a des sites qui sont compliqués ?

M. Moi je déteste ameli.fr. Il est très difficile de trouver un formulaire. Le moteur de recherche n'est pas efficace.

Une personne qui fait sa recherche de CMU pour la première fois, ne va pas prendre le bon formulaire CERFA et sa demande va se faire retoquer parce que ce n'est pas le bon formulaire.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>**

Les attestations mensuelles de Pôle emploi doivent être dématérialisées maintenant. Ma collègue a mis 10 jours pour recevoir une attestation dématérialisée. Au final, il faut quand même sortir un exemplaire pour le signer et l'envoyer.

**Directrice structure IAE Lozère**

Les dispositifs mis en place par les services publics pour substituer la machine à l'humain ne sont pas, et ne peuvent pas, aujourd'hui être utilisés par tous les usagers.

On observe donc ici les limites du dispositif technique et, inversement, l'importance et la nécessité d'une mise en confiance face à la machine.

Plus profondément, cette différenciation des pratiques entre Action sociale et grands opérateurs révèle une culture de la relation au public différente entre administrations et services sociaux comme l'exprimait une responsable d'un Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>.

Moi j'avais été saisie par une déclaration d'une personne de la Caf qui avait dit « on perd notre temps quand les usagers viennent en agence car on ne travaille pas ».

J'estime, quant à moi, que tout dépend de la vision qu'on a du renseignement, du service, de la mise en relation.

### Les formations aux usagers proposées par les grands opérateurs jugées inadéquates

**Les formations proposées par les opérateurs aux professionnels et aux usagers sont également jugées insuffisantes et inadaptées pour les publics les plus fragiles.**

Concernant les usagers, les travailleurs sociaux émettent deux reproches principaux. Le premier est celui de la nature même des formations proposées. Ainsi la CPAM propose de l'information collective à des groupes nombreux, sans prise en main et sans suivi.

Ce que vous dites, c'est que les informations collectives prodiguées par la Caf ou l'Assurance maladie, ce n'est pas suffisant ?

P. C'est vraiment très descendant. Il n'y a pas d'utilisation en même temps. Les

personnes assistent à une espèce de conférence sur le site Internet.

Oui, c'est de la promotion du site.

P. À part Pôle emploi où ils les font participer je crois.

Non, non.

Pendant un 1 an et demi, il y avait un cyber-emploi à l'espace d'insertion et une animatrice (dont le poste a été supprimé). Les gens pouvaient créer leur compte Pôle emploi et y accéder avec une animatrice dédiée à cette question.

Elle avait essayé de les contacter et était allée justement sur les sessions et elle avait dit que c'était vraiment de l'information de base, sans pratique.

C'est comme si on vous donnait un flyer et qu'on vous le lisait.

On ne peut pas se l'approprier si on ne l'utilise pas, si on n'a pas d'informatique chez soi.

P. On sait bien que sur l'informatique si on montre seulement et que la personne ne le fait pas elle-même, ça ne marche pas. Il faut que ce soit une action qui soit répétée plusieurs fois, même si ça dépend des personnes, pour se l'approprier.

[...]

Je pense aussi qu'on n'est pas aidé par les administrations. On ne nous aide pas du tout à trouver des outils pertinents pour... [former les usagers].

Donc on bidouille : on fait des captures d'écrans, où on flèche, on floute, etc.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>**

L'autre inquiétude porte sur l'accès à l'information sur l'existant au sein des opérateurs et/ou des partenaires de l'action sociale.



L'information collective est potentiellement accessible à tout le monde ?

C. Je crois. Moi je n'en ai jamais entendu parler auparavant. Avant qu'on soit sur le projet e-service.

O. On ne sait pas comment ils diffusent. Comment ils choisissent.

P. Moi je n'avais jamais entendu dire que la CPAM faisait des réunions d'information pour expliquer comment fonctionne leur site Internet et l'espace perso des usagers. Pôle emploi, je savais vaguement.

On ne sait pas comment ça fonctionne.

C. La Caf, je ne sais pas si ça existe.

P. On ne sait pas si ce sont des réunions où les personnes sont conviées ou s'il faut s'inscrire, ou si c'est une convocation, on n'en sait rien.

**Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>**

## **Le dialogue Action sociale – grands opérateurs : des situations très variées sur les territoires**

L'état du dialogue et des échanges entre Action sociale et grands opérateurs est variable selon les territoires et les structures.

Certains services sociaux se montrent plus proactifs que d'autres en prenant d'eux-mêmes l'initiative d'envoyer des travailleurs sociaux se former au sein des structures partenaires, mais cela concerne peu de professionnels et se fait dans l'optique de former un futur référent en interne (Service Social Départemental Polyvalent du 17<sup>e</sup>).

Lors d'un focus groupe réalisé à Lille, on observait une connaissance très diverse des dispositifs de formation proposés par les administrations (Pôle emploi, CPAM, Transpole) selon les structures présentes. Ainsi les travailleurs sociaux de l'École de la deuxième chance (E2C) signalaient que l'opérateur de transport sur la métropole lilloise Transpole organisait des formations pour les travailleurs sociaux et les jeunes de

l'E2C. Cette démarche a été initiée par l'E2C. Cette structure a instauré le même principe avec la CPAM. Parmi les autres structures représentées ce jour-là, beaucoup ignoraient ce type de prestation de la part des services publics à destination des structures de l'Action sociale.

En Lozère, où la proximité et la petite taille des structures favorisent l'interconnaissance, les relations avec les services publics sont plus aisées. Le directeur de la MDECS expliquait ainsi que les services publics venaient informer les animateurs médiateurs des antennes de la MDECS lors de réunions au siège sur les évolutions en interne (deux fois par an pour la Caf et la CPAM, moins régulièrement pour Pôle emploi, ERDF, ou les services de la Préfecture). Selon lui, « les grands opérateurs sont assez réactifs et sont même plus en demande que la MDECS. Les grands opérateurs collaborent volontiers avec la MDECS pour présenter leurs services. » Ces échanges ont pu être tissés via des partenariats formels dans le cadre de conventions portées par le Conseil général de la Lozère et la Préfecture.

### Des exemples de collaborations possibles : le partage d'outil

Afin de faciliter l'accès des publics, et notamment des publics fragiles, aux droits, mais aussi à l'insertion socio-professionnelle, des outils comme la visioconférence ont été instaurés à la fois par des grands opérateurs (Pôle emploi) et par les Relais Services Publics. Permettant de pallier à des problématiques de mobilité notamment, cet outil reste cependant aujourd'hui sous-utilisé par les services administratifs, alors qu'il est bien pris en main par les employeurs et Pôle emploi.

Cette sous-utilisation n'est pas le fait des usagers qui, selon les animateurs médiateurs des antennes de la MDECS en Lozère s'approprient assez facilement le dispositif. Il a davantage trait à des modes de fonctionnement propre aux administrations publiques elles-mêmes qui n'ont pas intégré la visioconférence dans leur mode d'interaction avec les usagers.

L'exemple de l'appropriation de la visioconférence par la Caf de Lozère est symptomatique. Ce n'est pas tant les contraintes techniques qui ont bloqué jusqu'à récemment son adoption, que l'organisation interne des services aujourd'hui revue.

**On constate donc ici que si des solutions techniques pertinentes existent, elles nécessitent une appropriation tant des usagers que des administrations, et donc l'instauration d'un dialogue et d'une concertation entre tous les acteurs concernés.**

## Focus monde rural/monde urbain : des réalités différentes ?

### Les enjeux de la dispersion dans les territoires ruraux : mobilité et accès aux droits.

Les problématiques identifiées au sein de l'Action sociale au niveau national (appétence et formation des travailleurs sociaux au numérique, accompagnement au numérique des usagers, absence de prise sur la dématérialisation) se retrouvent en milieu rural selon la même segmentation entre champs d'accompagnement.

On observe cependant plusieurs différences notables.

#### L'existence de zones blanches.

La Lozère, comme quelques autres départements français ultra-ruraux, compte encore quelques zones blanches en termes de télécommunications, ou des zones peu investies par les grands opérateurs téléphoniques. Il en résulte des difficultés téléphoniques et numériques chroniques pour les usagers, notamment ceux éloignés des centres urbains.

#### Des services publics présents et accessibles dans les centres.

La faible densité de la population, y compris de la Préfecture Mende (13 000 habitants) et la concentration des services de l'État et des grands opérateurs facilite une interconnaissance entre services et un maillage partenarial serré.

Les services publics sont bien représentés à Mende, et dans une moindre mesure dans les principaux centres urbains, notamment dans le cadre de permanences au sein des Maisons de l'emploi et de la cohésion sociale (9 antennes sur le territoire). Les services publics sont facilement accessibles au public et le temps d'attente et de traitement d'un dossier sont bien plus courts que dans les grandes métropoles. Le faible nombre d'usagers permet un accompagnement plus approfondi des demandes que dans les grandes métropoles.

Les outils numériques des services publics sont moins sollicités par les travailleurs sociaux, notamment ceux situés à Mende, du fait de la proximité et de l'interconnaissance. Ces travailleurs sociaux préfèrent ainsi se déplacer pour rencontrer physiquement des interlocuteurs. Par conséquent, des intervenants sociaux interrogés estimaient même ne pas avoir besoin du numérique dans leurs interactions avec les services publics.

« Aujourd'hui, quand vous avez besoin d'un service public, type Caf, CPAM, etc., le numérique n'est pas une obligation ?

Non. Le numérique est peut-être même moins pratique. Étant donné qu'on connaît les professionnels des différents services, s'il y a un souci, dans la journée, c'est réglé. »

**Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Lozère**

Dans ce contexte, le numérique n'est pas perçu comme une valeur-ajoutée, au contraire.

#### Des enjeux de mobilité très forts.

Afin de pallier aux problématiques de mobilité, la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale, distribuée sur neuf antennes sur le territoire, permet aux usagers d'accéder aux services publics et d'être accompagnés dans leurs démarches.

Il reste que sur le territoire de la Lozère, département le moins peuplé de France (76 000 habitants en 2012, pour une densité de 15 hab/km<sup>2</sup>), les transports en commun sont rares. Les personnes véhiculées peuvent avoir à effectuer une heure de trajet en voiture ou plus pour se rendre dans une localité disposant de services publics de proximité, notamment au sein des antennes de la MDECS.

Les personnes non véhiculées et/ou vivant dans les zones blanches sont donc davantage isolées qu'en milieu urbain et le risque de non recours aux droits est d'autant plus élevé, comme en témoignait la directrice d'une structure d'insertion par l'activité économique

« On s'étonne qu'il y ait autant de personnes qui ne sont pas inscrites à Pôle emploi en Lozère tous les ans. Mais en réalité la réponse à cette question est toujours la même : quand vous devez faire une heure et demie de route pour un rendez-vous avec Pôle emploi, au bout d'un moment, vous vous désinscrivez. Maintenant, avec les entretiens en visioconférence, c'est un peu plus facile mais ça reste compliqué. Car même pour se rendre à un entretien par visioconférence, il faut avoir un moyen de locomotion. »

Les personnes vulnérables (âgées, en insertion, en situation de handicap) pourraient par conséquent profiter davantage d'une meilleure insertion numérique leur permettant de pallier à des difficultés d'accès aux services publics, mais aussi aux autres ressources numériques (e-commerce par exemple).

#### **La mise en œuvre d'outils spécifiques.**

En proposant un accès libre à des ordinateurs connectés, à une ligne téléphonique, et à la visioconférence gratuitement, les Maisons de l'Emploi et de la cohésion sociale pallient pour partie aux problèmes de mobilité des usagers. En Lozère, le dispositif de visioconférence existe depuis 2008. Bien que présent depuis presque une décennie, ce dispositif est peu investi par les services de l'État et les grands opérateurs, à l'exception de Pôle emploi.

Parmi les pistes actuellement développées, celle d'un service mobile de formation des animateurs médiateurs aux TIC en partenariat avec un travailleur indépendant proposant des activités polyvalentes lucratives et non lucratives (Le Tiers Truck) constitue un élément de réponse viable.

## Conclusion

Cette étude a permis de faire émerger de grandes tendances tant du côté des habitus professionnels, que du regard que les intervenants sociaux portent sur l'accompagnement au numérique des usagers.

Le constat est unanime : **le numérique est bien entré dans les métiers de l'Action sociale, même si des écarts subsistent selon les différents champs d'accompagnement.** Internet permet une facilitation d'un nombre grandissant de démarches et un accès à des services nouveaux et innovants améliorant ainsi le quotidien des professionnels et des usagers. **La grande majorité des intervenants sociaux interrogés a une réelle appétence pour ces services qui viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle.**

Cependant, en tant que professionnels au contact quotidien des populations les plus fragiles, leur perception se fait au prisme des difficultés rencontrées par les usagers les plus éloignés du numérique.

Malgré ce constat sur les risques d'exclusion effective et potentielle des publics fragiles, **la problématique numérique demeure encore aujourd'hui le parent pauvre des politiques d'établissements au sein de l'Action sociale.** Cela se traduit concrètement par **l'absence de procédure systématique de détection des problèmes numériques des usagers (équipements et connexion), l'absence de formation initiale des futurs intervenants sociaux à ces enjeux, la difficulté à établir des ponts avec les acteurs du numérique et à proposer des solutions innovantes et pérennes d'accompagnement au numérique des usagers.**

Alors que le numérique percute de plein fouet la pratique quotidienne des professionnels, ceux-ci ne l'identifient que rarement comme une part intégrale de leur métier, mais davantage comme une problématique encore moindre au regard d'autres urgences (se nourrir, se loger, se vêtir).

Il en résulte d'ailleurs que **la principale attente exprimée par les personnes interrogées n'est pas de se former soi-même à l'accompagnement numérique des usagers. Elles souhaitent, au contraire, une prise en charge massive par des structures dédiées à la formation des usagers** (telles que les points d'accueil du programme Connexions Solidaires, les PIMMS ou les EPN), et manifestent leur intérêt pour que les ateliers d'accompagnement au numérique puissent être effectués directement au sein de leur structure.

Ce report vers des structures dédiées est lié d'une part à un manque de compétences en interne pour encadrer des formations aux usagers. Pour certains intervenants sociaux, cela se traduit par le souhait de construire des partenariats avec d'autres structures pour prendre en charge la formation et le suivi des personnes non connectées/non équipées. Mais, d'autre part, plus fondamentalement, ce report traduit le souhait d'être en mesure de pouvoir se consacrer pleinement à ce qui constitue aujourd'hui le cœur du métier, à savoir l'accompagnement social. **Le numérique est perçu comme un outil indispensable dans la boîte à outils du travailleur social, mais qui doit laisser la place première à l'interaction humaine, dans le cadre d'entretien en face à face.**

Si l'Action sociale ne s'est pas encore dotée des instruments et des outils pour faire face à l'exclusion numérique des usagers, elle n'est pas seule en cause. **Tant les grands opérateurs que les pouvoirs publics semblent encore minimiser ou sous-estimer les conséquences d'une dématérialisation qui, si elle facilite la vie de millions de citoyens Français, en laisse néanmoins une part non négligeable sur le bord de la route, accentuant ainsi encore la fracture sociale par le non recours aux droits.** Les grands opérateurs parce qu'ils n'ont pas créé les outils et les formations adéquats à la prise en main de leurs services par les publics les plus exclus. Les pouvoirs publics parce qu'ils n'ont pas mis en œuvre les moyens humains, financiers et logistiques d'une réelle appropriation du numérique par les plus fragiles, misant semble-t-il trop sur l'évolution technologique générale de la société et le changement de génération.

Si la prise de conscience des enjeux du non recours est opérée, elle est rarement articulée à la problématique du numérique, ce qui se traduit encore trop souvent par des réponses politiques inadéquates, à l'exemple de la Ville de Paris qui, ayant identifié la problématique du non recours aux droits, a lancé en mars 2015 une campagne de concertation sur le sujet ... via une plateforme numérique.

Il est donc impératif aujourd'hui de permettre une meilleure connaissance de ces enjeux pour toutes les parties prenantes des politiques sociales (État, collectivités, services sociaux) ainsi que pour les acteurs du numérique, en favorisant un maillage et la création de ponts notamment entre les acteurs de l'Action sociale, du numérique, et des grands opérateurs de services publics. Ceci afin de répondre à une problématique cruciale, à savoir l'impérieuse nécessité d'une formation de masse des usagers aujourd'hui déconnectés.

# Recommandations

## Sensibilisation

- Interpeller les pouvoirs publics sur le principe de qui dématérialise doit former les usagers.
- Faire émerger le sujet du numérique comme une priorité transversale au sein de l'Action sociale.
- Travailler sur l'identification des modalités de détection de la problématique numérique les plus pertinentes (à quels moments et par qui ?)
- Travailler sur le suivi des usagers lorsqu'ils sont orientés/réorientés vers des structures.
- Faire mieux dialoguer entre eux l'Action sociale et les administrations / organismes / grands opérateurs.

## Formation

- Former les professionnels pour les mettre en capacité de mieux détecter les problématiques numériques et leurs enjeux.
- Passer de l'information collective au suivi adapté (personnalisé) dans les organismes publics.
- Accompagner dans la durée : des difficultés à estimer l'impact d'une formation courte et one-shot.
- Construire une nouvelle pédagogie d'accompagnement et du apprendre à apprendre pour les professionnels passant du support papier au support numérique.
- Travailler la pédagogie d'apprentissage et la pédagogie des sites/interfaces pour permettre une prise de confiance, lever les freins psychologiques et permettre une autonomisation des personnes.

## Innovation

- Développer des outils de formation adaptés et assurer un accompagnement aux premiers pas => changement d'échelle nécessaire.
- S'adapter aux pratiques : le passage du smartphone à l'ordinateur et inversement n'est pas une évidence – manipulation et environnement différents.
- S'adapter aux compétences : développer des outils basés sur l'oralité et non pas uniquement sur l'écrit.
- Permettre le droit à l'erreur : créer des versions tests/exercices sauvegardables avant envoi définitif pour permettre aux usagers d'apprendre et de travailler avec des travailleurs sociaux.
- Ce qui implique également de créer des accès simplifiés à ces services : raccourcis sur bureau ordinateur, modules spécifiques, bouton sur les tablettes.
- Proposer des services « bons plans » web ne nécessitant pas une bancarisation, type « *mobile banking* ». M-Pesa au Kenya.
- Assortir les démarches dématérialisées d'un espace de stockage numérique et physique pour permettre aux personnes de conserver une trace de leurs documents personnels et administratifs.

## Mise en réseau

- Favoriser les conditions d'un dialogue entre Action sociale et grands opérateurs de services publics.
- Favoriser les conditions d'un dialogue entre acteurs du numérique et acteurs de l'Action sociale.

## Accessibilité

- Développer l'accès à du matériel (ordinateur, smartphone, imprimante) et à une connexion.
- Développer l'accès à des bornes électriques publiques pour permettre aux publics en errance de recharger leurs téléphones.

## Pistes à suivre

- En milieu rural : l'expérimentation du Tiers Truck en Lozère : [http://movilab.org/index.php?title=Le\\_TiersTruck](http://movilab.org/index.php?title=Le_TiersTruck)
- Les usages des outils de visioconférence et leurs usages par les services publics et les usagers.

## Bibliographie

Eric Carton, « Les usages des TIC dans l'éducation spécialisée », in Meyer Vincent (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?*, Bordeaux, LEH, 2014, p.75-85.

Christian Gautellier, « Nouvelles technologies et travail social », *Vie sociale et traitements*, 2002/4, n°76, p.8-11.

Audrey Guiller, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2749, 02.03.2012

Catherine Kellner, Luc Massou, Pierre Morelli, « Des usages limités des TIC chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social », *Questions de communication*, 2010, 18, p.89-112.

Claire Masson, *Les besoins en services en Lozère. Étude sociologique pour le Conseil général de la Lozère*, Février 2015, 40 p.

Vincent Meyer (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?*, Bordeaux, LEH, 2014.

Michel Paquet, « Les nouvelles technologies, un enjeu pour le travail social », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2895, 30 janvier 2015, p. 30-33.

Catherine Sanson-Stern, « Un IME connecté. Le numérique en partage », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2887, 12.12.2014

Sandrine Vincent, « Une nouvelle vague de simplifications administratives est lancée », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2883, 14.11.2014

Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé, *Rapport d'activité*, Paris, 2013

Rapport provisoire États généraux du travail social, Assises Interrégionales Nord, 8 juillet 2014, *Exclusion, lutte contre la pauvreté, accès aux droits, insertion par l'activité*, 31 juillet 2014

*Questionnaire national des États généraux du travail social. Rapport d'analyse des données quantitatives*, Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA, septembre 2014

# Annexes

## Table des figures

Graphique 1. Des répondants plutôt jeunes

Graphique 2. Qui viennent de structures en majorité professionnelles

Graphique 3. L'accès aux droits, au logement et à l'emploi ressortent parmi les accompagnements les plus fréquents

Graphique 4. Une majorité d'Assistant(e)s de service social et de CESF

Graphique 5. Un équipement en ordinateur très important, mais un faible équipement en tablette

Graphique 6. Une maîtrise du numérique qui diminue avec l'âge

Graphique 7. Capacité à détecter les besoins et les difficultés numériques des usagers (variable connaissance ou non du programme Connexions Solidaires)

Graphique 8. Vos usagers vous parlent de leurs problèmes d'accès à Internet selon le champ d'accompagnement

Graphique 9. Capacité à détecter les problèmes numériques des usagers selon le champ d'accompagnement

Graphique 10. Mise à disposition d'ordinateurs pour le public accueilli selon le champ d'accompagnement

Graphique 11. Mise en place d'atelier de formation ou de sensibilisation à Internet pour les personnes accueillies selon le champ d'accompagnement

Graphique 12. Capacité à aider un usager sur le numérique selon le champ d'accompagnement

Graphique 13. Si vous identifiez des lacunes bureautiques ou numériques chez un usager (variable connaissance ou non du programme Connexions Solidaires)

Graphique 14. Faire les démarches *avec* les usagers selon le champ d'accompagnement

Graphique 15. Faire les démarches *à la place* des usagers selon le champ d'accompagnement

Graphique 16. Création d'une adresse mail pour un usager selon le champ d'accompagnement

Graphique 17. Évaluation de la place d'Internet dans le parcours d'insertion des usagers selon le champ d'accompagnement

Tableau 1. Usages d'Internet selon le champ d'accompagnement

# Questionnaire en ligne

## Enquête sur le numérique dans l'action sociale par Emmaüs Connect

Emmaüs Connect est une association qui développe des actions de terrain, de sensibilisation et d'accompagnement de nos partenaires de l'action sociale et des décideurs politiques pour faire du numérique (Internet, téléphonie) un levier d'insertion, et lutter contre les nouvelles formes d'exclusion que la dématérialisation des services pourrait entraîner.

Nous travaillons depuis nos débuts au côté de l'Action sociale et nous comptons aujourd'hui plus de 800 partenaires.

Pour améliorer notre impact nous réalisons aujourd'hui une étude sur les usages du numérique au sein de l'action sociale, ainsi que sur les pratiques des professionnels.

C'est la raison pour laquelle nous souhaitons recueillir votre témoignage.

Cette étude sera publiée sous forme de synthèse et également de dossier dans Les Cahiers Connexions Solidaires et accessible à tous nos partenaires. À travers cette étude, et en collaboration avec nos partenaires de l'action sociale, notre objectif est de proposer des outils innovants pour accompagner la transition vers la dématérialisation, mais aussi de sensibiliser et d'accompagner les décideurs sur la question du numérique.

Pour mieux nous connaître : [www.connexions-solidaires.fr](http://www.connexions-solidaires.fr)

Le questionnaire est strictement anonyme et confidentiel

### Âge

### Sexe

Homme

Femme

### Fonction occupée

(Par exemple, assistant de service social, CESF, etc.)

### Années d'ancienneté dans l'action sociale

### Nom de la structure dans laquelle vous travaillez

### Ville

### Type de structure

institutionnelle

associative avec un accompagnement majoritairement par des professionnels

associative avec un accompagnement majoritairement par des bénévoles

Autre

### Quel type d'accompagnement proposez-vous?

Plusieurs choix possibles

budget

- accès aux droits
- accès à l'emploi
- accès et maintien dans le logement
- accès à un hébergement d'urgence
- accès au soin
- lieu d'accueil et soutien ponctuel
- Autre

**Nombre de personnes que vous accompagnez (file active)**

**Connaissez-vous le programme Connexions Solidaires ?**

- oui
- non

### **Vous et Internet**

**Vous connectez-vous à Internet à votre domicile par les moyens suivants?**

**Plusieurs réponses possibles**

- ordinateur
- tablette
- smartphone
- aucun équipement pour accéder à Internet

**Dans vos usages personnels, vous vous diriez**

- Très à l'aise avec Internet
- Plutôt à l'aise avec Internet
- Mal à l'aise avec Internet
- Déconnecté(e)

### **Vos usages professionnels du numérique**

**Avez-vous reçu une formation au numérique dans le cadre de votre activité professionnelle au sein de l'action sociale?**

- oui
- non

**Si oui, pouvez-vous préciser (formation initiale, continue, etc.)? Ainsi que les modules suivis?**

**Seriez-vous intéressé(e) par une formation au numérique ?**

- oui
- non

**Si oui, quels seraient pour vous les points à aborder ?**

**Dans le cadre de votre activité professionnelle, vous utilisez Internet pour**  
Plusieurs choix possibles

- Gérer votre planning
- Suivre les dossiers de vos usagers
- Échanger avec les collègues de votre structure
- Échanger avec vos partenaires extérieurs
- Vous documenter
- Effectuer une démarche pour un usager (en présence ou absence de celui-ci)
- Communiquer avec les usagers
- Je n'utilise pas Internet
- Autre

**Dans votre pratique professionnelle, vous diriez qu'Internet est**

- Indispensable
- Utile
- Peu utile
- Inutile

**Dans le parcours d'insertion de vos usagers, vous diriez qu'Internet est**

- Un outil essentiel
- Un frein
- Un outil parmi d'autres
- Autre

**Dans l'accompagnement de vos usagers, utilisez-vous Internet pour des démarches sur**

Plusieurs réponses possibles

- l'emploi
- le logement
- la mobilité
- la santé
- l'accès aux droits
- le budget
- Autre

**Si oui, quels sites utilisez-vous?**

**Dans votre accompagnement des usagers, êtes-vous amené(e) à faire des démarches Internet avec les personnes?**

- oui, souvent
- oui, parfois
- non, jamais

**Etes-vous amené(e) à faire des démarches Internet à la place des personnes?**

- oui, souvent
- oui, parfois
- non, jamais

**Si oui, pour quelles démarches (emploi, santé, logement, mobilité, santé, etc.) et pour quelles raisons?**

**Dans votre accompagnement, êtes-vous en mesure de détecter les besoins, les difficultés numériques de vos usagers?**

- oui, facilement
- oui, mais difficilement
- non

**Si oui, comment procédez-vous?**

**Avez-vous déjà créé une adresse électronique pour vos usagers?**

- oui, souvent
- oui, parfois
- non, jamais

**Si vous identifiez des lacunes bureaucratiques ou numériques chez un usager**

- vous l'orientez vers une structure spécialisée (Espace Public Numérique, etc.)
- vous le formez vous-même aux outils numériques
- vous n'êtes pas en capacité de l'aider
- autre

**Votre structure met-elle à disposition des ordinateurs pour les personnes accueillies?**

- oui
- non

**Si oui, propose-t-elle également un accompagnement aux personnes accueillies?  
préciser : bénévole, professionnel, type d'accompagnement (individuel/collectif)**

**Votre structure propose-t-elle des ateliers de sensibilisation ou de formation à Internet pour les personnes accueillies?**

- oui
- non

**Si oui, précisez la nature et la forme de ces ateliers**

**Observez-vous des évolutions dans les demandes de vos usagers liées à l'introduction de démarches en ligne ?**

- oui
- non

**Si oui, pouvez-vous préciser?**

**Ces évolutions vous paraissent plutôt**

- positives

- négatives
- Autre

**Est-ce que vos usagers vous parlent de leurs problèmes d'accès à Internet?**

- oui, souvent
- oui, parfois
- non, jamais

**Si oui, dans quel contexte?**

Plusieurs réponses possibles

- gestion du budget Internet
- besoin en communication/lien social (mails, réseaux sociaux, etc.)
- besoin pour le travail
- besoin pour les démarches administratives
- absence d'accès
- Autre

**Avez-vous déjà mis en œuvre ou connaissez-vous des actions favorisant l'appropriation du numérique par les usagers dans l'action sociale?**

**Commentaires libres**

**Nous remercions chaleureusement  
toutes les structures et tous les professionnels  
ayant participé à cette étude et en particulier :**

le Service Social Départemental Polyvalent de Paris 13<sup>e</sup>,  
le Service Social Départemental Polyvalent de Paris 17<sup>e</sup>,  
le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Le Radeau de Paris 17<sup>e</sup>,  
l'Espace parisien d'insertion de Paris 18<sup>e</sup>,  
le Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Denis,  
le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris 9<sup>e</sup>,  
les CST de Paris 8<sup>e</sup> et de Paris 17<sup>e</sup>,  
l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action sociale,  
le Secours populaire de Saint-Denis,  
le Groupe ARES,  
Emmaüs Solidarité,  
le Centre Communal d'Action Sociale de Bordeaux,  
la Direction de l'Aménagement numérique du territoire,  
la Marie de Bordeaux,  
le Groupement Aquitain des Réseaux de l'Insertion par l'activité Economique Bordeaux,  
les Directions des Pôle vie sociale et Politiques d'inclusion et d'insertion,  
la Maison De l'Emploi et de la Cohésion Sociale de Lozère,  
le Conseil Général Lozère,  
l'Association ALOES Lozère,  
le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale La Traverse Lozère,  
la Maison de De l'Emploi et de la Cohésion Sociale Pont de Montvert,  
la Maison de De l'Emploi et de la Cohésion Sociale Florac,  
la Maison de De l'Emploi et de la Cohésion Sociale Mende,  
la Maison de De l'Emploi et de la Cohésion Sociale Marvejols,  
le Jardin de Cocagne Lozère.



Tous acteurs de  
l'inclusion numérique sur :  
[www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr)

Suivez l'actualité  
Connexions Solidaires sur :  
[www.connexions-solidaires.fr](http://www.connexions-solidaires.fr)