



EMMAÛS CONNECT

Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives

Préface de Michel Briand

Collection dirigée par Muriel Amar

2017

La collection

Les Presses de l'enssib ont fait une place, depuis 2016, à une collection d'ebooks gratuits, nommée La Numérique.

Au cours de l'année 2017, La Numérique expérimente une nouvelle formule en devenant un cadre d'édition pour des textes numériques experts et engagés. Exclusivement numérique et entièrement gratuite, la collection souhaite prendre au sérieux et le numérique et le gratuit, soit : la recontextualisation de productions issues du Web d'une part et la vitalité des contributions volontaires d'autre part.

Directrice de la collection : Muriel Amar

L'ouvrage

Remplaçant le guichet unique par les écrans multiples, la dématérialisation des services publics français a amplifié le sentiment d'insécurité des plus isolés, mettant parfois en péril l'accès à leurs droits. Pour tenir les deux bouts de la chaîne – la solidarité et le numérique, le mouvement Emmaüs, « engagé et militant en faveur d'une société plus humaine et plus juste », a renforcé ses actions sur le front de l'exclusion depuis 2015 avec la structure Emmaüs Connect. Son programme Connexions solidaires comprend notamment la réalisation d'études sociologiques et de sites web pédagogiques, à travers l'association partenaire WeTechCare. Cet ouvrage présente les deux principales enquêtes qui ont contribué à la conception de deux de ces plates-formes web – ClicNJob, dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi en France, et les Bons Clics, qui initie à des parcours web efficaces pour gérer ses démarches en ligne, vivre mieux et moins cher, etc.

Au-delà de la nécessité de ces interfaces plus inclusives, les deux enquêtes anthropologiques présentées dans ce livre font entendre l'urgence d'un

accompagnement humain dédié et conséquent, selon le principe simple de « qui dématérialise doit former les usagers ».

Note de l'éditeur

Nous souhaitons remercier Yves-Marie Davenel, auteur de ces deux études, pour la confiance qu'il nous a témoignée : nous avons pu librement éditorialiser ses textes pour les adapter à notre collection La Numérique.

L'auteur et le préfacier

Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité.

L'association agit sur le terrain, au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent. Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, elle propose un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour mieux accompagner à l'ère du 100 % en ligne.

Le préfacier **Michel Briand** a été un élu au Numérique à Brest de 1995 à 2014 et membre du Conseil national du numérique de 2013 à 2016.

Notice bibliographique

Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect. De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives/Emmaüs Connect ; préf. de Michel Briand. – Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2017. – 1 vol. (192 p.). – (La Numérique ; ISSN 2492-9735)

ISBN PDF : 978-2-37546-066-5. gratuit

ISBN EPUB : 978-2-37546-067-2. gratuit

Dewey : 361.75

Rameau :

Emmaüs France

Jeunesse -- Travail – Enquêtes

Jeunes internautes -- Enquêtes

Solidarité

Programmes d'action positive

Société numérique

Technologies de l'information et de la communication – Aspect social

Éducation aux médias

Notice rédigée par la bibliothèque de l'Esssib, 2017.



Pour citer cet ouvrage

Emmaüs Connect. *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect. De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives.* [En ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017, 192 pages. (La Numérique ; ISSN 2492-9735)

Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/presses/catalogue/les-connexions-solidaires-demmaus-connect> > (consulté le 20.09.2017). ISBN PDF 978-2-37546-066-5. ISBN EPUB 978-2-37546-067-2.

Droits d'auteur

Ce titre est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons : attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modifications.



Sommaire

Liste des sigles	6
Préface	8
Introduction générale	15
Un contexte global de dématérialisation des services publics	15
De la « fracture numérique » à l'« inclusion numérique »	16
Une mission au cœur de la réflexion et la stratégie d'Emmaüs Connect et de WeTechCare	18
Enquête I.	
Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle	24
Introduction : <i>digital natives</i> versus <i>Neet</i>	25
Inégalités d'équipement	28
Dépasser les préjugés sur la « génération Internet »	30
Conclusion	51
Bibliographie	53
Liste des illustrations	56
Annexes	56
Enquête II.	
Les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux	63
Synthèse	64
Introduction	67
Détecter les difficultés	80
Complexité des dispositifs techniques	97
Conclusion	142
Agir pour l'inclusion numérique : 22 recommandations	145
Bibliographie	147
Liste des illustrations	149
Annexes	150
Remerciements	162

Liste des sigles

AFUTT

Association française des utilisateurs de télécommunications

ANSA

Agence nouvelle des solidarités actives

ARES

Association représentative des étudiants en sciences sociales

ASS

Assistant de service social

B2I

Brevet informatique et internet

CAF

Caisse d'allocations familiales

CCAS

Centre communal d'action sociale

C2I

Certificat informatique et internet universitaire

CESF

Conseiller en économie sociale et familiale

CHRS

Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CIP

Conseiller d'insertion professionnelle

CMU

Couverture maladie universelle

CNAV

Caisse nationale d'assurance vieillesse

CNLE

Conseil national des luttes contre la pauvreté et l'exclusion sociale

CNNum

Conseil national du numérique

CREDOC

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

DALO

Droit au logement opposable

DASES

Direction de l'action sociale de l'enfance et de la santé

DREES

Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

E2C

École de la deuxième chance

EPI

Espace parisien d'insertion

EPN

Espace public numérique

FAIRE

Association Formation d'aide à la réinsertion

FJT

Foyer de jeunes travailleurs

GARIE

Groupement aquitain des réseaux de l'insertion par l'activité économique

Insee

Institut national de la statistique et des études économiques

MDECS

Maison de l'emploi et de la cohésion sociale

MSA

Mutualité sociale agricole

Neet

Not in Education, Employment or Training

OCDE

Organisation de coopération et de développement économiques

PAD

Point d'accès aux droits

PIM

Passeport Internet et multimédia

RSA

Revenu de solidarité active

SGMAP

Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

TIC

Technologies de l'information et de la communication

UNCCAS

Union nationale des centres communaux d'action sociale

Préface. Être en attention et faire le choix d'une mise en œuvre du numérique qui inclut

par Michel Briand

Ce sont les questions d'une empathie ouverte aux plus fragiles, et qui prend soin, du design social du numérique qui co-construit en incluant, qui me viennent à l'esprit à la lecture de ces deux études de la Fondation Emmaüs Connect et WeTechCare. À un moment où l'usage du numérique devient un prérequis obligatoire pour l'accès aux droits (prime d'activité, inscription à Pôle emploi, etc.), il est important de connaître et de comprendre les difficultés des personnes en précarité sociale. La méthode de l'enquête par entretien et groupe de discussion adoptée ici permet d'exprimer avec les mots des personnes les difficultés vécues.

Le terme de « précarité numérique » proposé dans l'introduction est éclairant. Il pointe cette réalité de 5 millions de personnes, cumulant aujourd'hui des difficultés d'insertion et une exclusion numérique. Il correspond aux conclusions proposées par le Conseil national du numérique, dans le rapport *Citoyenneté d'une société numérique. Accès, littératie, médiations : pouvoir d'agir pour une politique d'inclusion* et exprime le besoin d'indicateurs prenant en compte les différentes dimensions de l'inclusion.

La **première étude** qui porte sur « les pratiques numériques des jeunes en insertion professionnelle » déconstruit l'idée d'une génération de natifs numériques à l'aise avec les outils et services au motif qu'ils savent jongler avec leur smartphone. Remplir un formulaire, échanger par mél, effectuer une recherche demandent

des compétences inégalement partagées par ces « générations X, Y ou Z ». Ainsi, l'enquête réalisée sur deux missions locales nous indique que plus de la moitié des jeunes ayant juste été au terme de la scolarité obligatoire n'ont pas d'adresse mél et se trouvent pour cette raison en difficulté pour la recherche d'un emploi. Ce sont toutes ces difficultés particulières aux jeunes en précarité que cette étude souligne, montrant la nécessité d'une médiation en proximité, au « côté de », qui construit l'autonomie. La dématérialisation vue comme une source d'économie sans moyens d'accompagnement a, dans la réalité de ces milliers de jeunes, un coût social élevé. Si les entretiens ont été réalisés en 2014 et dans un temps où les smartphones et les réseaux sociaux se remplacent à un rythme élevé, cette étude fournit des clés très utiles à la compréhension des difficultés d'usage du numérique par nombre de jeunes en insertion économique.

La seconde étude sur « les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux » touche un point central, celui des médiations numériques élargies, rendues indispensables par la mise en place rapide de la dématérialisation des services publics concernant, entre autres, des populations en précarité sociale. Au quotidien, les travailleurs sociaux accompagnent les personnes en difficulté dans leurs démarches sociales auprès de la Caisse d'allocations familiales, pour trouver un logement ou un emploi. Quand nombre de services passent par des formulaires sur Internet difficiles à comprendre et à remplir, comment faire lorsque moins de 10 % des intervenants sociaux déclarent avoir reçu une formation au numérique au cours de leur formation initiale ? « Faire à la place de » (pratiqué par 75 % des répondants), accompagner (95 % des répondants), deviennent ainsi, sans qu'ils y aient été vraiment préparés, une activité courante des travailleurs sociaux aujourd'hui.

L'étude, très bien illustrée par de nombreux témoignages recueillis au cours de l'enquête dans 6 grandes villes et 4 villes en

zone rurale, précise les multiples difficultés d'une transformation par le numérique décidée sans être pensée dans toutes ses conséquences.

On aperçoit là une transformation profonde des métiers des travailleurs sociaux, qu'ils essaient tant bien que mal d'assurer.

Lorsque moins de 20 % des structures disposent de procédure pour détecter les difficultés numériques des usagers, il paraît nécessaire d'établir des liens avec les acteurs de la médiation numérique qui ont cette expérience. Alors que certains territoires revoient fortement à la baisse les dispositifs de détection et remédiation, l'étude montre au contraire que les besoins s'intensifient. Dans ce contexte de retrait des pouvoirs publics, comment prendre en compte la demande des travailleurs sociaux de se consacrer au cœur de leur métier en s'appuyant davantage sur les structures de la médiation numérique ? En creux apparaît le besoin de stabiliser et de renforcer ces centaines d'espaces de médiations numériques, de plus en plus indispensables, tant pour les personnes en difficulté sociale que pour accompagner les travailleurs sociaux dans leurs médiations.

Alors qu'un peu partout la co-construction, le co-design émergent comme de nouvelles façons de faire vivre les services publics, ni les travailleurs sociaux, ni les usagers précaires ne sont impliqués. Pourtant, il y a un besoin urgent de prendre en compte les publics dans leur ensemble, avec les éventuelles difficultés de certains, sans renoncer ni à l'accompagnement humain ni à l'écoute active dont chacun a besoin.

Nombreux sont les acteur·ice·s de la médiation numérique qui se retrouveront dans la vingtaine de propositions qui concluent cette étude et constituent un éclairage d'actualité utile à toutes celles et ceux qui s'attachent à ce que la transformation numérique n'aggrave encore plus les inégalités mais soit, à l'inverse, synonyme d'inclusion et de pouvoir d'agir de chacun·e.

Une mobilisation en continu. La première des 22 recommandations qui clôt cet ouvrage – Interpeller les pouvoirs publics sur le principe de qui dématérialise doit former les usagers – a été appliquée : en avril 2016, dans *Le Monde*, un appel en faveur d'une « démocratisation du numérique » est lancé à l'initiative d'Emmaüs Connect, sur la base des deux enquêtes de terrain présentées dans cet ouvrage. Cet appel rassemble plus d'une vingtaine de signataires relevant des différents horizons du numérique, de Google France à la Fondation Internet Nouvelle Génération en passant par Bibliothèques sans Frontières et la Fondation SFR :

« La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique »,
© *Le Monde* (version web), rubrique Économie, 7 avril 2016

Allocations chômage, RSA, impôts... L'administration impose des services 100 % en ligne, aux dépens des plus démunis. La démocratisation du numérique est indispensable, estime un collectif de structures et de personnalités, parmi lesquelles Thierry Kuhn (Emmaüs France), le Secours catholique, Google France ou Patrick Ferraris (Capgemini Consulting France).

La loi a introduit, dès 2016, et jusqu'en 2019, une généralisation graduelle de la déclaration de revenus en ligne. Cette année, les contribuables qui ont perçu plus de 40 000 euros de revenus imposables en 2014 doivent obligatoirement effectuer leur déclaration sur Internet. Quelques exceptions demeurent.

Inscription à Pôle emploi depuis mars, prime d'activité lancée par la Caisse

nationale d'allocations familiales depuis janvier, déclaration de revenus au mois de mai... Avec la dématérialisation totale de nombreux services publics essentiels, la République numérique se modernise.

Mais elle prend le risque de se construire sur un terrain inégalitaire. Car ces services 100 % en ligne, qui s'installent sans vraiment s'annoncer, font vaciller le pacte républicain pour tous ceux qui sont éloignés d'Internet. Nous, acteurs de la solidarité, entreprises privées, entrepreneurs du Web, réunis pour la première fois, faisons un seul et même constat : plus que jamais, l'autonomie numérique (ou littératie numérique) de tous devient une condition nécessaire de notre cohésion sociale. Chacun le devine, sans en mesurer l'importance.

Des perspectives uniques de modernisation

Nous en sommes convaincus, le numérique offre des perspectives uniques de modernisation de l'État. Cependant, si pour nombre d'entre nous la dématérialisation des services les plus essentiels facilite le quotidien, tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages.

Pour les plus de cinq millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique, la numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire : une double peine pour des mères célibataires devenues subitement dépendantes des compétences numériques de leurs enfants, pour des personnes âgées isolées, pour des travailleurs peu qualifiés et des jeunes en recherche d'emploi.

Certains citoyens, en situation d'illettrisme par exemple, auront d'ailleurs toujours recours au guichet. Soulignons que la précarité numérique est protéiforme : difficultés d'accès liées à la bancarisation des personnes et au coût des équipements, méconnaissance des opportunités qu'Internet peut offrir, démotivation ou défiance face à un clavier... sont autant de freins à l'inclusion numérique – et donc sociale – des plus fragiles.

Agréger nos forces

Parce qu'en 2016 la dématérialisation des services publics fait d'Inter-

net un passage obligé pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté, ces publics en difficulté affluent déjà vers les guichets d'aide sociale. Ils viennent chercher de l'aide pour s'inscrire aux services de la protection sociale ou pour actualiser leurs droits. Les effectifs étant insuffisants pour traiter ces demandes croissantes d'accompagnement, ils sont redirigés vers les associations de solidarité et auprès des professionnels de l'accompagnement social.

Une étude conduite en 2015 par Emmaüs Connect montre que l'action sociale subit de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité : 75 % des professionnels interrogés par l'association sont contraints à faire les démarches « à la place de » la personne qu'ils accompagnent. Pourtant, seuls 10 % d'entre eux déclarent être formés pour accomplir cette tâche. Les acteurs de la solidarité signalent que les équipes de bénévoles sont confrontées aux mêmes demandes, et au même manque de cadre et de solutions pour y répondre sereinement.

Pourtant, pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe de nombreuses initiatives publiques et associatives, portées par les acteurs de la solidarité ou de la médiation numérique. Ils sont, malgré leur engagement indéfectible, atomisés sur les territoires et dépendants de financements insuffisants. Au final, leurs réponses sont sans commune mesure avec la masse des personnes concer-

nées par la précarité numérique et donc potentiellement en rupture de droits.

Convaincus que le numérique peut être à la fois vecteur d'égalité des chances et source de développement économique, les signataires de cette tribune, saisis par l'urgence, souhaitent s'unir autour d'une grande initiative citoyenne qui vise à mettre l'action sociale, les médiateurs numériques, les acteurs publics, les opérateurs de la protection sociale, le secteur privé et même chaque citoyen en capacité d'accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique. Pour moderniser, sans exclure.

Outil indispensable d'éducation

Partout où l'enjeu est soulevé, chacun perçoit la profondeur du sujet : comment expliquer alors l'absence d'un plan national qui prendrait la mesure de l'urgence, et l'absence de ligne budgétaire associée ? Un plan « Usages » qui viendrait compléter le plan Très Haut Débit – 20 milliards d'euros d'ici à 2020 – et qui, au même titre que ce dernier, représenterait un véritable investissement, à la fois réaliste et salubre, pour l'avenir.

Conscients de nos responsabilités, nous, signataires, nous engageons à nous organiser en formant des réseaux d'accompagnement au numérique sur le territoire. Ces réseaux sont déjà en partie existants : ce sont les nôtres, il faut les outiller, les démultiplier et les animer. C'est pour cette raison que

nous plaçons une partie de nos espoirs dans le développement de ressources pédagogiques et de parcours de formation en ligne, gratuits et collaboratifs, autour desquels nous pourrions agréger nos forces et nos ressources.

Cette plate-forme web pour le développement de la littérature numérique permettrait également à une communauté de citoyens, moins formelle mais néanmoins massive et solidaire, d'aider un ami, un parent, un voisin. Nous n'inventons rien, nous nous inspirons directement du succès de pays qui, de l'Australie à la Scandinavie en passant par le Royaume-Uni, ont investi dans cet outil indispensable d'éducation au numérique pour accompagner les publics fragiles à grande échelle. Un défi que nous relèverons collectivement, car nous avons tout et tous à y gagner.

Ce texte, à l'initiative d'Emmaüs Connect, est cosigné par un regroupement inédit d'une vingtaine de structures et personnalités, associations de solidarité, entreprises et entrepreneurs du Web : Gilles Babinet (entrepreneur du numérique), Catherine Barbaroux (Association pour le droit à l'initiative économique/Adie), Anne Charpy (Voisin Malin), Familles rurales, Patrick Ferraris (Capgemini Consulting France), Fondation SFR, Louis Gallois (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale/FNARS), Marie-Thérèse Geffroy (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme/Anlci), Google France, Thierry Kuhn (Emmaüs France), Le Groupe La Poste, Bernard Le Mas-

son (Fondation Accenture), Philippe Lemoine (Fondation Internet nouvelle génération/Fing et Debout), Mounir Mahjoubi (Conseil national du numérique), Guy Mamou-Mani (Syntec numérique), Olivier Mathiot (PriceMinister), Benoît Menard (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux/UNIOPSS), Kevin

Polizzi (Jaguar Network), Secours catholique, Stéphane Soto (Aix-Marseille French Tech), François Soulage (Collectif Alerte), Benoît Thieulin (Agence d'innovation La Netscouade), Léa Thomassin et Ismaël Le Mouël (HelloAsso et Social Good Week), Patrick Weil (Bibliothèques sans frontières).

► [Article en ligne](#)

Introduction générale

Un contexte global de dématérialisation des services publics

Depuis 2013, les pouvoirs publics français se sont fixés comme objectif de simplifier la relation entre les usagers et l'administration publique grâce à la numérisation de certains services. Ainsi l'État, les collectivités territoriales et les grands opérateurs de la protection sociale espèrent améliorer les échanges entre les usagers et l'administration publique, réaliser des économies budgétaires en réduisant la lourdeur des procédures administratives et cibler un accompagnement spécifique pour les publics les plus fragiles.

L'année 2016 a marqué un tournant dans cette démarche. L'usage du numérique devient en effet un prérequis obligatoire pour l'accès aux droits :

- entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016, la Prime d'activité est la première prestation sociale à être disponible uniquement en ligne ;*
- à partir du 1^{er} mars 2016, Pôle emploi rend obligatoire l'inscription en ligne sur tout le territoire français ;*
- dès avril 2016, la Direction générale des finances publiques rend obligatoire la télé-déclaration des revenus pour les hauts revenus (à partir de 40 000 €/an), avant de généraliser cette procédure pour tous les foyers fiscaux en 2019.*

Parallèlement à cette intensification de la dématérialisation, « environ 15 % des adultes se sentent incapables d'entreprendre

des démarches administratives en ligne », comme l'indique le [Baromètre du numérique 2016](#)¹. Parmi les exclus du numérique, se trouvent principalement des personnes âgées, des personnes peu diplômées, des personnes avec des faibles revenus, des personnes habitant en zone rurale, des personnes illettrées et des personnes en situation de handicap. Emmaüs Connect et WeTechCare estiment à plus de 5 millions le nombre de personnes qui cumulent à la fois difficultés d'insertion et exclusion numérique en France. Il devient donc indispensable d'agir pour que le numérique ne devienne pas un facteur d'exclusion supplémentaire mais bien au contraire, qu'il puisse jouer son rôle de réseau inclusif, ouvert et profitable à tous.

De la « fracture numérique » à l'« inclusion numérique »

Fracture numérique : « l'écart qui existe entre des individus, des ménages, des entreprises et des zones géographiques, de différents niveaux socio-économiques, à la fois en ce qui concerne leurs possibilités d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC)², mais aussi par rapport à leur utilisation d'internet pour une large variété d'activités », Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), Rapport annuel 2001, p. 35.

Cette définition, qui intègre déjà le prérequis de l'accès ainsi que les divers usages d'Internet, n'indique pourtant pas le risque d'exclusion que peut entraîner la non-maîtrise du numérique dans une

1. Patricia Croutte, Sophie Lautié, Sandra Hoibian (dir.), *Baromètre du numérique 2016. Équipement, usages et administration en ligne*, CREDOC, n° R333, novembre 2016.

2. Pour les sigles et acronymes, voir la liste (insérer hyperlien)

société qui se dématérialise. De plus, dans l'imaginaire français, ce terme évoque surtout l'écart d'équipement et d'infrastructure qui existe entre les zones rurales et urbaines sans rendre compte des usages. Le terme de « précarité numérique » porte moins à confusion et permet de prendre en compte ce risque d'exclusion d'une partie importante des activités sociales et professionnelles, et de non-recours aux droits en cas de non-maîtrise du numérique.

La précarité numérique définit une situation d'instabilité qui fait qu'un individu n'est pas en situation d'autonomie numérique.

Ce phénomène est renforcé à mesure que l'ensemble des activités du quotidien et des besoins sociaux se numérisent (emploi, santé, logement, mobilité, citoyenneté, éducation, accès aux droits, lien social et loisirs). La précarité numérique recouvre aussi bien des problématiques d'accès à l'équipement et à la connexion, des difficultés de maîtrise des outils numériques qu'un manque de motivation lié à une méconnaissance des usages et des avantages du numérique.

Littératie numérique : « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités », OCDE, La littératie à l'ère de l'information, 2000, p. 12.

Les trois dimensions : accès, compétences et motivation sont donc fondamentales pour atteindre la maturité numérique. C'est dans le cadre du processus pour atteindre cette maturité qu'on parle d'inclusion numérique.

Inclusion numérique : processus qui vise à rendre le numérique accessible aux personnes en leur montrant des bénéfices concrets, en améliorant leurs conditions d'accès aux outils et en permettant l'acquisition des compétences qui leur sont utiles.

Au sujet de l'importance de l'inclusion numérique, le groupe d'experts eEurope affirmait dans un [rapport de 2005](#)³ que ce n'était « rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance », alors que le Conseil national du numérique (CNNum) définit l'[inclusion numérique](#) comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel »⁴. Dans ce contexte, le CNNum soulève donc deux [objectifs](#) : « La réduction des inégalités et des exclusions sociales en mobilisant le numérique ; le numérique comme levier de transformation individuelle et collective »⁵.

Une mission au cœur de la réflexion et la stratégie d'Emmaüs Connect et de WeTechCare

[Emmaüs Connect](#) et [WeTechCare](#) sont deux associations sœurs qui partagent le même objectif : l'inclusion numérique du plus grand nombre. Forte de ses six années d'expérience, l'équipe est à la fois experte de l'accompagnement des publics fragiles et des solutions numériques à fort impact social. Aujourd'hui, les

3. Daniel Kaplan (ed.), Viviane Reding (pref.), *E-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*, 2005.

4. Valérie Peugeot (coord.), *Inclusion numérique : citoyens d'une société numérique – accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Paris, Conseil national du numérique, 2013, p. 16.

5. *Ibid.*, p. 15.

programmes portés par les deux associations proposent des solutions innovantes et éprouvées sur le terrain.

Dès 2010, nous avons fait le constat d'une fracture numérique mettant en risque les publics vulnérables : Emmaüs Connect a été créé pour accompagner les personnes en difficulté sur la question du numérique directement, au travers de points d'accueil.

Ce modèle, testé pour la première fois à Paris, a depuis été répliqué avec succès dans sept autres villes françaises (Lyon, Marseille, Lille, Bordeaux, Grenoble, Saint-Denis et Antony).

Ce travail nous a permis de sensibiliser l'action sociale, ainsi que d'autres partenaires publics, privés et associatifs. Nous avons ainsi réalisé un maillage territorial unique sur ces territoires d'action (plus de 1 000 structures sociales prescriptrices du programme). Pour mettre ces acteurs en capacité d'agir, nous avons également développé des formations à destination des professionnels (travailleurs sociaux, agents de la Caisse des allocations familiales (CAF), de la Mutualité sociale agricole (MSA), de Pôle emploi, etc.) et bénévoles et avons acquis une position d'experts du sujet en étant notamment nommé en janvier 2016 « pôle de référence pour l'inclusion numérique des publics fragiles » par l'Agence du numérique.

Partenariat avec les bibliothèques parisiennes.

Emmaüs Connect travaille aussi depuis 2014 avec le réseau des bibliothèques parisiennes. Dans le but de sortir de ses points d'accueil, mais aussi de favoriser la découverte d'espace ouvert à tous pour le numérique, des ateliers informatiques pour tous niveaux se sont mis en place à la bibliothèque Václav Havel. Emmaüs Connect y anime deux ateliers chaque semaine pour ses

bénéficiaires, et leur présente en même temps la bibliothèque, son fonctionnement et les outils à disposition dans celle-ci.

Ainsi lors de ces ateliers, Emmaüs Connect rend ses bénéficiaires autonomes sur le numérique, ils sont ensuite aptes à retourner dans la bibliothèque pour mettre en pratique leurs apprentissages. Il est actuellement envisagé de dupliquer ce fonctionnement à d'autres bibliothèques parisiennes.

WeTechCare a également été créée, en complémentarité d'Emmaüs Connect, pour démultiplier les capacités d'action des acteurs et ainsi agir à l'échelle de l'enjeu en France.

Ainsi, WeTechCare développe des services web à destination des publics fragiles.

Par exemple, CLICNJOB, premier service de WeTechCare, est la première plate-forme web dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi en France. Elle a vocation à jouer un rôle de levier, en rendant le numérique accessible, simple et véritablement utile, en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes en difficulté

Par ailleurs, WeTechCare accompagne les collectivités territoriales et les opérateurs dans la construction de réseaux locaux d'inclusion numérique en proposant et en déployant un dispositif global qui s'articule autour de deux grands axes complémentaires :

*D'une part, le déploiement de la plate-forme **Les Bons Clics** en soutien à l'accompagnement des structures de terrain, qui, à l'image d'un centre de ressources, propose des parcours pédagogiques adaptés pour la découverte et l'apprentissage des usages numériques essentiels.*

Ces usages essentiels en ligne couvrent les principaux besoins sociaux des publics-cibles : gérer ses démarches en ligne, vivre mieux et moins cher, s'informer et communiquer, se former et trouver un emploi. Les Bons Clics est le résultat de l'expertise de six années passées sur le terrain auprès des bénéficiaires d'Emmaüs Connect.

D'autre part, la mobilisation d'un vaste écosystème d'aidants numériques, réunis autour d'un portail commun réservé aux professionnels et partageant des pratiques collaboratives efficaces. Ces pratiques sont co-construites avec les acteurs des réseaux locaux, en prenant en compte les spécificités de leur territoire et de leurs rôles respectifs. Elles ont pour objectifs de créer des ponts entre les acteurs du numérique et du social, de clarifier le cadre d'intervention des structures et d'opérer des synergies et des complémentarités.

Le déploiement de ce dispositif global s'opère *via* la réalisation de missions d'accompagnement, menées par WeTechCare auprès des collectivités territoriales ou des grands opérateurs de la protection sociale pour leur permettre de contribuer à leur échelle. Ces missions de déploiement s'appuient sur une méthode, testée et éprouvée auprès de multiples partenaires. Des premières missions d'accompagnement de collectivités territoriales (ville de Paris, ville de Grenoble et départements du Morbihan et de Seine-Saint-Denis notamment) ou d'opérateurs (CAF) dans la construction de plan d'inclusion numérique ont ainsi été menées.

L'expertise des deux associations est constamment enrichie grâce à une activité de veille et la réalisation d'études. Cet ouvrage présente les deux principales études réalisées par Emmaüs Connect et qui ont permis de nourrir la conception des plateformes web CLICNJOB et Les Bons Clics.

La première étude sur « *Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle* »⁶ a été menée au sein des missions locales. Cette étude montre qu'Internet est omniprésent dans la vie quotidienne des jeunes, mais contrairement aux idées reçues, un grand nombre de jeunes en insertion éprouve des difficultés par rapport au numérique. En effet, il n'y a pas systématiquement de transposition des usages récréatifs d'internet vers des usages professionnels. Par conséquent, les compétences numériques limitées ne permettent pas aux jeunes en insertion professionnelle de bénéficier de tout le potentiel d'internet pour trouver un emploi ou une formation.

La deuxième étude sur « *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation* »⁷ a permis de constater que le numérique est bien rentré dans les métiers de l'action sociale. Par contre, la problématique numérique demeure toujours le parent pauvre des politiques des structures de l'accompagnement social. En effet, aujourd'hui les intervenants sociaux sont peu outillés et peu formés aux enjeux de l'inclusion numérique, pourtant une très large majorité des personnes interrogées affirme faire des démarches en ligne avec ou à la place des usagers. Cela pose des questions d'ordre déontologique car à date il n'y a pas de cadre d'intervention précis dans la plupart des structures. De plus, certains usagers peuvent se retrouver face à une situation de rupture de droits à cause de la non-maîtrise de l'outil numérique lorsque les démarches se font uniquement en ligne. Conscients de ces nouveaux risques, les intervenants sociaux lancent un appel sans équivoque pour renouveler

6. Yves-Marie Davenel, *Les pratiques numériques des jeunes en insertion socio-professionnelle*, 2015. Cette publication reprise dans le présent ouvrage a fait l'objet de réaménagements pour l'adapter au mieux au public de la collection [NdE].

7. Yves-Marie Davenel, *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation*, 2016. Cette publication reprise dans le présent ouvrage a fait l'objet de réaménagements pour l'adapter au mieux au public de la collection [NdE].

leurs pratiques grâce au numérique, mais dans un sens qui les rapproche de leur mission.

Enquête I.

Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle

Introduction : <i>digital natives</i> versus <i>Neet</i>	25
Inégalités d'équipement	28
Dépasser les préjugés sur la « génération Internet »	30
Conclusion : Des jeunes en attente d'aide sur le numérique	51
Bibliographie	53
Liste des illustrations	56
Annexes	56

Enquête I. Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle¹

« Les gens estiment que la maîtrise d'Internet ne nécessite pas de formation car c'est la génération Internet, alors qu'en réalité, il y a plein de choses qu'on ne connaît pas »

L. 25 ans, Bac +3, détenteur du Certificat informatique et internet universitaire (C2I), usager de la mission locale de Grenoble

Introduction : *digital natives* versus *Neet*

Souvent qualifiés de *digital natives* (natifs numériques), les jeunes de moins de 25 ans ont été largement dépeints dans les médias comme naturellement enclins à utiliser et à maîtriser ces outils technologiques. Si aujourd'hui la plupart des études s'accordent sur la familiarité de cette tranche d'âge à un environnement de plus en plus numérisé, de nombreuses publications scientifiques, notamment anglo-saxonnes, ont remis en cause le concept de « natifs » numériques et lui ont parfois opposé celui de « naïfs » numériques [Hargittai, 2010]. Il n'est pas dans notre objet ici de faire un état de l'art détaillé de ces travaux². Nous retiendrons simplement deux constats forts dressés par les spécialistes de ces questions. Le premier est que les personnes nées à partir des années 1990 n'ont pas des usages et des habilités numériques

1. Version remaniée de *Les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de la communication*, enquête réalisée par Yves-Marie Davenel, juillet-septembre 2014.

2. Le lecteur pourra en avoir un aperçu, en langue française, dans les travaux de Boubée [2011], Brotcorne et Valenduc [2009], et Brotcorne *et al.* [2009] notamment.

homogènes. Le second est que les connaissances et les compétences numériques acquises dans le domaine récréatif ne sont pas transférées dans d'autres domaines (scolaire, professionnel) [Boubée, 2011, ObTIC, 2013].

Parmi ces travaux, peu se sont interrogés sur la mobilisation de ces compétences dans les trajectoires d'insertion sociale et professionnelle [ObTIC, 2013].

En France, jusqu'à la fin des années 2000, les politiques publiques ont abordé le rapport de la jeunesse à Internet prioritairement sous l'angle de la prévention face aux risques du Web, de la sécurité des données et de la formation dans le cadre scolaire [Brotcorne *et al.*, 2009]. Ainsi les rapports³ n'envisagent pas l'inclusion numérique sous l'angle des jeunes sortis du système scolaire ou en insertion professionnelle. Le besoin de sensibiliser les élus et décideurs politiques à ces problématiques a été mis en avant très récemment dans les recommandations du CNNum⁴.

En 2013, plus de 1,9 million de jeunes de 15 à 29 ans ne sont ni en emploi, ni en éducation, ni en formation, soit 17 % de la tranche d'âge⁵. 900 000 d'entre eux ne sont pas même engagés dans une démarche de recherche d'emploi. Parmi ces personnes, désignées en anglais sous l'acronyme *Neet*⁶, 85 % n'ont pas dépassé le lycée, et 42 % le collège.

La majorité de ces jeunes ne vivent pas dans les quartiers sensibles et ne sont pas issus de l'immigration. Toutefois, les jeunes

3. *France numérique 2012* (2008) – et dans sa continuité, le rapport *France numérique 2012-2020, Bilan et perspectives* (novembre 2011) – et *La société et l'économie à l'aune de la révolution numérique* (2009).

4. *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises de l'Innovation et de l'Économie numérique, Paris, Conseil national du numérique, octobre 2013.

5. Conseil d'analyse économique, « L'emploi des jeunes peu qualifiés en France », *Les notes du Conseil d'analyse économique*, avril 2013, n° 4.

6. Not in Education, Employment or Training : ni à l'école, ni en emploi, ni en formation.

issus de l'immigration sont surreprésentés au sein de *Neet* par rapport à leur poids dans la population avec un taux deux fois plus élevé que celui de la moyenne nationale. Il en va de même pour les jeunes vivant en zones urbaines sensibles (ZUS), dont le taux de chômage atteint 45 %.

Au-delà de ces jeunes *Neet*, les 15-24 ans sont très touchés par le chômage avec 22,7 %, contre 9,7 % pour l'ensemble de la population active au quatrième trimestre 2013⁷.

Ces jeunes sont confrontés davantage que les autres actifs à des freins empêchant ou retardant leur entrée sur le marché du travail. Parmi les obstacles identifiés par les conseillers des missions locales interrogés, on relève :

- ⊙ un faible niveau de qualification et/ou d'expérience professionnelle ;
- ⊙ une mise en concurrence directe avec des adultes et/ou des personnes plus qualifiées dans l'accès à l'emploi et aux organismes de formation ;
- ⊙ un réseau socioprofessionnel peu développé lié à un faible capital culturel, économique et social, qui dans un contexte où moins de 15 % des offres référencées passent par Pôle emploi, peut grever l'accès aux offres.

Pour répondre à la problématique de l'emploi des jeunes qui est l'une des priorités des politiques publiques de l'emploi, il existe de nombreux dispositifs et programmes d'accompagnement renforcés (Contrat d'insertion dans la vie sociale, Accord national pour l'accès à l'emploi des jeunes en décrochage scolaire, Projet personnalisé d'accès à l'emploi, Plan local pour l'insertion et l'emploi, etc.). Cependant, la diversité des conventions financières et d'objectifs qui lient les missions locales aux différents financeurs

7. Source Insee, < <http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=14> >.

peut complexifier les articulations entre les différents dispositifs et demeure généralement peu lisible pour les publics visés.

Face à cet enjeu de société, et partant du constat que jusqu'à aujourd'hui l'action sociale et les professionnels de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes utilisent peu les outils numériques dans leur accompagnement, l'objectif d'Emmaüs Connect a été de comprendre à quels moments du parcours d'insertion le numérique pouvait être un levier pour le jeune.

Il s'est donc agi d'interroger le rapport des jeunes en insertion professionnelle au numérique, leurs usages et leurs attentes en s'appuyant sur une démarche ethnographique. Cette étude⁸ n'a donc pas vocation à traiter des contextes d'usage du numérique ni à proprement parler des compétences numériques de base. Elle se propose d'éclairer la mobilisation ou non du numérique par les usagers des missions locales dans leur parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Inégalités d'équipement

Des jeunes moins bien équipés en TIC que les jeunes du même âge

Parmi les jeunes interrogés par questionnaire, les équipements les plus fréquents⁹ sont les smartphones¹⁰ (59,2 %) et les ordinateurs personnels (57,8 %), loin devant les ordinateurs partagés (32 %) et les tablettes (21,4 %). Avec seulement 82,5 % des jeunes interrogés disposant d'un ordinateur (personnel, partagé, ou les

8. Voir Annexe 1 : méthodologie d'étude retenue.

9. Les personnes pouvaient indiquer plusieurs réponses.

10. Le terme smartphone a pu entraîner une sous-déclaration : certains jeunes ne comprenant pas le terme, ou l'associant avec l'iPhone, ou le Samsung Galaxy, ont pu ne pas déclarer posséder un smartphone.

deux), l'accès à un ordinateur à domicile pour ce public est inférieur d'environ 20 points à celui des autres jeunes du même âge puisque 99 % des 12-17 ans et 94 % des 18-24 ans ont un ordinateur chez eux¹¹.

De la même manière, le taux d'équipement en smartphone des usagers de la mission locale est de 15 points inférieurs à celui de la tranche d'âge 18-24 ans qui s'élève à 75 %¹².

95 % des jeunes interrogés disposent d'un équipement pour se connecter...

Aujourd'hui, la possibilité pour un jeune d'avoir accès à une connexion Internet est quasiment acquise pour l'ensemble de la tranche d'âge 16-25 ans. Ainsi, sur les 275 questionnaires renseignés, seules 14 personnes ne disposent d'aucun équipement pour se connecter à Internet (5 %).

Cela s'explique, d'une part, par la possession d'un équipement personnel ou partagé et, d'autre part par l'existence, sur le territoire, de multiples lieux possibles de connexion (mission locale, espace public numérique, cybercafé, points wi-fi en libre accès, etc.).

La très grande majorité des jeunes disposant d'une connexion Internet se connectent d'abord depuis leur domicile (90 %) ; 49 % se connectent partout *via* leur téléphone ou leur tablette. Bien que nous manquions de données pour caractériser les usages en fonction des lieux de connexion (public ou privé) et du type d'accès (personnel ou partagé), les observations réalisées au sein des missions locales semblent suggérer une spécification des usages

11. Régis Bigot, Patricia Croutte, Émilie Daudey, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC, 2013. Bien que nous ne travaillions pas exactement sur les mêmes cohortes, la comparaison avec les données du CREDOC est valide. En effet, lorsqu'on affine nos chiffres sur la seule tranche des 18-24 ans, qui constituent 93 % des jeunes de notre corpus, on obtient des chiffres similaires à ceux de l'échantillon global.

12. Régis Bigot, Patricia Croutte, Émilie Daudey, *op. cit.*, 2013.

en fonction des espaces. Ainsi, des jeunes bien équipés et disposant d'un accès à domicile viennent néanmoins à la mission locale pour consulter des offres sur les sites de recherche d'emploi sur les postes en accès libre, ce qui leur permet éventuellement de solliciter l'aide d'un conseiller ou d'une tierce personne. Cette différenciation des usages en fonction des espaces nécessiterait une étude plus approfondie.

Il est important de souligner également que l'autonomie et le lieu d'accès influent sur la qualité de l'accès [Brotcorne, Mertens, Valenduc, 2009, p. 23].

... mais pas forcément de connexions pérennes

Cependant, l'accès à Internet doit être nuancé par le facteur budgétaire. En effet, être équipé d'un smartphone, par exemple, ne signifie pas nécessairement disposer de ressources financières suffisantes et pérennes pour alimenter un abonnement à une connexion Internet de manière continue.

Selon O., jeune femme de 25 ans ayant vécu en foyer de jeunes travailleurs (FJT), beaucoup de jeunes en FJT n'ont pas d'accès au téléphone ou n'ont pas de ressources financières suffisantes pour acheter du crédit téléphonique et de surcroît Internet. Elle-même a vécu cette situation lorsqu'elle habitait en foyer.

Dépasser les préjugés sur la « génération Internet »

Si aujourd'hui les 16-25 ans sont très largement équipés et ont potentiellement facilement accès à une connexion Internet, cela ne préjuge pas du fait d'avoir une maîtrise du numérique suffisante pour réaliser une démarche de recherche d'emploi ou de formation outillée et structurée. Comme le soulignent Brotcorne

et Valenduc dans leur étude sur les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet, « l'accès au TIC ne conditionne pas automatiquement leur usage effectif et encore moins leur usage autonome et efficace » [2009, p. 50].

Pour cette population, à l'instar de la tranche d'âge des 16-25 ans de manière générale, la problématique ne porte donc pas tant sur l'équipement que sur les usages et les compétences numériques.

Une consultation quotidienne d'Internet inférieure de 20 points aux jeunes du même âge

Internet est très largement entré dans les usages des jeunes interrogés : seul 1 % n'utilise pas Internet au moins une fois par semaine, contre 73 % qui l'utilisent tous les jours. Cependant, ce taux est inférieur de près de 20 points à celui des 18-24 ans dans la population française dont 91 % ont un usage quotidien d'Internet¹³.

Des jeunes dépourvus des outils numériques essentiels : l'exemple de l'email chez les primo-inscrits

Bien que les TIC soient enseignés au collège dans le cadre du Brevet informatique et internet (B2I) depuis 2002, leur maîtrise effective est difficile à estimer selon les professionnels de l'éducation¹⁴. Parmi les contenus enseignés, figurent l'apprentissage de la création d'une messagerie électronique et son usage. L'email peut être ainsi utilisé par les professeurs du secondaire dans leurs échanges avec les élèves, même de manière très ponctuelle. Cependant, le pourcentage de 16-17 ans possédant une adresse

13. Régis Bigot, Patricia Croutte, Émilie Daudey, *op. cit.*, 2013.

14. L'Association enseignement public et informatique estime, quant à elle, que le B2I est un échec en raison de l'absence de contenu scientifique, de compétences recherchées mal définies, et d'un manque, voire d'une absence, de formation des enseignants, Conseil national du numérique, 2013, *op. cit.*, Annexes, p. 22.

électronique lors de leur inscription en mission locale est très faible (même s'il est variable selon les territoires avec respectivement moins de 25 % à Lille et moins de 45 % à Grenoble).

Ce faible taux de comptes de messagerie s'explique en partie par le fait que de nombreux jeunes ont pu perdre leurs identifiants ou bien ont des boîtes mails spammées, qui les rendent inutilisables, selon le constat rapporté par les conseillers.

Si l'email n'est pas l'outil numérique utilisé prioritairement par les jeunes dans leurs usages privés – les élèves du secondaire, par exemple, préfèrent Facebook à l'email dans leurs échanges interpersonnels¹⁵ – ce faible taux de possession d'une adresse électronique est révélateur d'une méconnaissance des techniques de recherche d'emploi. En effet, tant les recrutements (envoi de candidature) que les offres passent de plus en plus par Internet. Selon le rapport de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT) et de l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) de 2011, 80 % des offres d'emploi sont publiées sur Internet¹⁶.

Si les missions locales comme les autres structures d'accompagnement des jeunes créent bien souvent des emails pour leurs usagers, cela n'implique pas nécessairement la prise en main par la personne, comme le relatent plusieurs conseillers.

15. Selon l'étude réalisée en 2011 par Nicolas Guichon sur les usages personnels et les usages scolaires des TIC par des lycéens de Première (1 002 questionnaires administrés directement dans les lycées auprès d'un échantillon représentatif, complété par 13 entretiens compréhensifs), le courrier électronique est utilisé occasionnellement par les lycéens (34,9 % y ayant recours 1 à 2 fois par semaine, 30,8 % 1 à 3 fois par mois), à l'inverse du tchat *via* MSN ou Facebook, utilisé quotidiennement par 66,4 % des personnes interrogées par questionnaire. Nicolas Guichon, « Les usages des TIC par les lycéens – déconnexion entre usages personnels et usages scolaires », *Revue STICEF*, 2012, vol. 19.

16. D'après les données du rapport AFUTT-ANSA, juin 2011, *op. cit.*

Conseiller (mission locale de Lille)

« Tout le monde est un peu sensibilisé à l'adresse mail. Donc un jeune qui sera passé par un centre social, le centre l'aura aidé à créer une adresse, mais c'est pas le jeune qui l'a créée, il ne se l'est pas appropriée, il va l'oublier. Donc c'est quelque chose qui va mourir. Le travail est là aussi. »

Conseiller (mission locale de Grenoble)

« Aujourd'hui, on est de plus en plus obligé de passer par le mail pour envoyer une candidature donc moi je crée des adresses mails toute la journée. Et je m'aperçois que finalement, allez on va dire que 1 jeune sur 2 n'a pas d'adresse mail. Ça encore...

Mais ils ne savent pas se servir d'une boîte mail. S'ils ne l'ont pas créée, ils ne savent pas. Y'a non seulement la partie création de l'adresse mail mais aussi comment je m'en sers, qu'il faut essayer de véhiculer auprès des jeunes pour qu'ils s'emparent de l'outil et qu'ils arrivent à s'autonomiser vis-à-vis de ça.

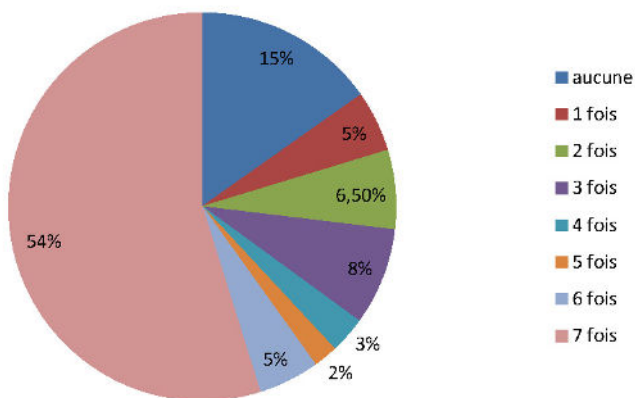
C'est aujourd'hui indispensable. »

Un usage limité de l'email grevant l'insertion professionnelle

La relative faiblesse de consultation de l'email à usage professionnel fait écho aux moyens de communication préférés par les jeunes dans leurs échanges avec la mission locale. Selon les résultats globaux du questionnaire, ce sont d'abord le téléphone (65,4 %) et le SMS (63,6 %) qui sont plébiscités, devant le courriel (52,7 %)¹⁷.

17. Plusieurs réponses étaient possibles.

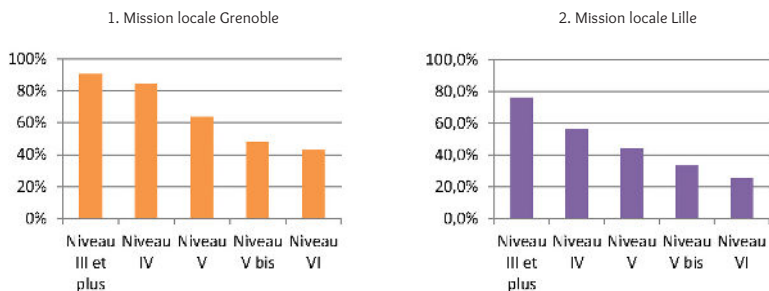
Graphique 1. Fréquence de consultation de l'email professionnel par semaine



2 % des répondants consultent leur compte mail tous les jours, 15 % moins d'une fois par semaine. *Source : questionnaire, voir Annexe 2.*

Pendant, si on affine les outils de communications utilisés selon le niveau de diplôme, on constate que l'email arrive en tête des moyens de communication pour les personnes les plus diplômées devant le SMS et le téléphone. Cela renvoie à la corrélation très nette entre le niveau d'études et la possession d'un email (graphique 2).

Graphique 2. Corrélation niveau d'études et possession d'une adresse mail, (Mission locale de Grenoble et Lille, 2009-2014)



Le niveau VI correspondant aux formations « n'allant pas au-delà de la scolarité obligatoire » est fortement corrélé à l'absence de compte mail ; inversement, les niveaux III et plus (correspondant au niveau Bac +2 et au-delà) sont corrélés à l'ouverture d'un compte mail.

Nous manquons ici de données sur les usages des réseaux sociaux et des messageries instantanées dans l'échange d'information et dans la communication sur les offres d'emploi. Mais on a cependant pu relever de nos échanges avec les jeunes que ceux-ci utilisent à dessein le caractère viral d'internet pour faire circuler de l'information reçue de la mission locale.

Des niveaux de maîtrise de la bureautique et d'Internet très variés

Les jeunes interrogés au cours des entretiens déclarent avoir appris l'informatique depuis leur enfance (à l'école primaire, au collège où certains ont obtenu le B2I) et/ou par leur environnement familial et/ou amical.

Si la plupart se déclarent à l'aise, quelques-uns reconnaissent cependant des lacunes en termes de maîtrise de la bureautique, en particulier du traitement de texte, souvent liées à une mauvaise maîtrise de la langue française, et/ou dans le cadre de l'utilisation d'Internet. Les forces et les faiblesses sont très variées, mais, à la différence des publics âgés, les jeunes rencontrés sont tous familiers du maniement d'un clavier et d'une souris.

Certains déclarent facilement « bidouiller » leurs machines. Lorsqu'ils sont confrontés à un problème informatique, la quasi-totalité des jeunes utilisent leur réseau personnel (parents, amis) et/ou vont chercher les informations sur les sites et les forums, mais aucun ne fait référence à la mission locale.

En l'absence de procédure de détection des niveaux réels de compétences bureautiques et numériques des publics reçus dans les missions locales étudiées, l'appréciation du niveau de compétence est assez difficile et rend hasardeuse une quantification fine des problèmes rencontrés.

Au-delà des compétences instrumentales, certains jeunes se montrent réfractaires au numérique et/ou éprouvent une appréhension vis-à-vis de ce médium lorsqu'il est nécessaire à des démarches comme l'actualisation ouvrant droit à la perception d'une aide par exemple. Certains jeunes demandent une aide alors qu'ils sont en capacité d'effectuer seuls ce type d'opération¹⁸.

Des compétences numériques peu adaptées à l'insertion professionnelle

Si certains jeunes reconnaissent des difficultés, nombre d'entre eux n'évaluent pas forcément correctement les compétences numériques liées à la recherche d'emploi et n'appréhendent pas correctement leurs limites et l'étendue de leurs difficultés, n'ayant pas une vision fine des enjeux.

C'est ce que traduit le décalage entre l'auto-déclaration des jeunes et l'appréciation qu'en ont les conseillers et autres intervenants de la mission locale qui sont souvent plus critiques sur le niveau de maîtrise du français, de l'informatique (maîtrise du clavier, traitement de texte) et d'Internet¹⁹, comme le relate un parrain rencontré à la mission locale de Lille²⁰. Dans sa pratique,

18. Des observations réalisées par Emmaüs Connect dans un point d'accueil Connexions solidaires en région parisienne lors d'une expérimentation sur l'usage du site de la CAF montrent que le stress, la peur de faire une erreur sont des facteurs bloquants pour de nombreuses personnes, par ailleurs aptes à remplir seules un formulaire ou une demande d'actualisation en ligne.

19. Ce constat est partagé par les études de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) : « Ce n'est pas parce qu'ils les utilisent au quotidien que les jeunes maîtrisent les outils Internet dans leurs recherches d'information. Comme le constatent souvent les professionnels, des jeunes qui ont des usages répétitifs et relativement limités d'Internet sont perdus lorsqu'il s'agit de faire une recherche : ils impriment la première information trouvée en cherchant sur Google », « Information des jeunes », *Les fiches repères*, INJEP, novembre 2012, p. 1.

20. Les parrains ou marraines en mission locale sont des bénévoles venant généralement du monde de l'entreprise qui accompagnent les jeunes, sur la base du volontariat, dans leur démarche socioprofessionnelle. Leur rôle est, entre autres choses, de partager leurs connaissances du monde de l'entreprise, d'aider à la construction du parcours professionnel et de préparer les jeunes aux entretiens d'embauche.

il pose la question sur les connaissances d'Internet, et souvent les jeunes répondent « pas de problème », mais en réalité, selon lui, « ils ne savent pas utiliser Internet, seulement les jeux ».

Toujours selon ce parrain, « les jeunes ont une mauvaise maîtrise d'Internet, même de Google. Ils ne savent pas forcément reformuler des requêtes et creuser ». Il constate en outre beaucoup de difficultés en orthographe et en conjugaison.

Ces lacunes constituent des freins bien réels pour l'accès à certains emplois, comme en témoignait un conseiller de la mission locale de Grenoble :

J'avais repéré une offre où il fallait être à l'aise avec les outils bureautiques, le jeune me disait « non, non, je n'y arrive pas. Je navigue sur Internet, mais après taper un courrier, ou utiliser Excel, je sais pas faire ». Donc après, on est bloqué.

Un conseiller de la mission locale Alpes Sud Isère interrogé résumait le rapport des jeunes aux technologies de l'information et de la communication en deux grandes tendances :

Il y a ceux qui savent utiliser les TIC comme une force, qui sont très minoritaires et que l'on retrouve parmi les jeunes les plus diplômés (Bac +3 et au-delà).

Et il y a ceux qui en ont un usage « neutre » et qui concerne la majorité des jeunes suivis par les missions locales. C'est-à-dire des jeunes qui savent faire des recherches *a minima*, mais ne savent pas utiliser la fonction « recherche avancée » sur Pôle emploi, par exemple. Ils ont un usage d'Internet qui n'est ni performant, ni handicapant.

Ces conclusions corroborent nos propres observations réalisées auprès de jeunes en centre de formation lors de tests d'utilisation des fonctions « recherche avancée » sur trois sites d'emploi (Pôle emploi, Leboncoin, Indeed) et sur l'utilisation d'outils d'orientation

en ligne (questionnaires de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions [ONISEP], lesmetiers.net). Si tous les jeunes maîtrisent les compétences instrumentales (clavier, souris), certains rencontrent néanmoins des difficultés de compréhension des instructions lors de l'utilisation des questionnaires d'orientation métiers, ou ne savent pas comment avancer dans le site, *i. e.* aller voir les résultats proposés, ou encore comment revenir à la page précédente/à la page de résultats.

Lors du test sur les sites d'emploi, les jeunes utilisent peu ou mal les outils de recherche avancée. Ces exemples soulignent à nouveau que la connaissance et/ou la maîtrise d'un site administratif ou de loisir n'implique pas automatiquement la transposition de compétences vers un autre usage d'Internet.

Facebook : un réseau social investi par les professionnels pour l'insertion, mais peu par les jeunes eux-mêmes

Partant du constat de la difficulté à joindre les jeunes et cherchant à moderniser leur pratique, beaucoup de missions locales se sont équipées d'une page Facebook au cours des dernières années²¹. Cependant, comme en témoignait un conseiller de la mission locale Pévèle Mélantois Carembault (PMC), celles-ci ne sont pas en capacité d'évaluer son impact pour toucher et mobiliser des jeunes. Si certains jeunes utilisent ce réseau social pour chercher les comptes privés de leurs conseillers pour les informer d'un changement de numéro de téléphone, comme le rapportait un conseiller de Grenoble, cet usage est néanmoins restreint et n'implique pas que les jeunes connaissent la page Facebook de la mission locale.

21. À la question « La mission locale propose-t-elle des services numériques ? », 163 des 421 missions locales interrogées déclaraient posséder une page Facebook. Source : Conseil national des missions locales, *Chiffres d'activité des missions locales 2013*, septembre 2013.

Cet engouement pour le réseau social Facebook de la part de certains professionnels est révélateur d'une vision erronée des usages des jeunes, répandue dans les médias et la société. Si Facebook peut être un outil d'accompagnement dans certains cas bien précis²², ce surinvestissement révèle surtout en creux une méconnaissance des pratiques et des usages des jeunes de ce réseau social par les professionnels.

Facebook : usage récréatif, usage professionnel. La diffusion très large de Facebook parmi le public-cible – 86,5 % des jeunes interrogés par questionnaire possèdent un compte – en fait un objet d'étude intéressant quant à savoir s'il donne lieu à la transposition d'un usage récréatif vers un usage professionnel. Dans le cadre d'une enquête portant sur les cultures numériques et trajectoires d'insertion professionnelle chez les 16-24 ans menée en 2013 auprès de 583 jeunes de la Région PACA (majoritairement des étudiants [61,7 %] et des lycéens [24,7 %]) l'Observatoire de la société de l'information en région PACA posait la question de la mobilisation des ressources relationnelles tissées sur la toile *via* les réseaux sociaux dans un contexte de recherche d'orientation (pour les lycéens), de stage ou d'emploi (pour les étudiants), d'emploi (pour les actifs en recherche d'emploi). La réponse, provisoire, apportée à cette question est une faible utilisation de Facebook dans une optique professionnelle, mesurée par la quasi-absence de contacts professionnels dans les amis sur Facebook [ObTIC, 2013, p. 32].

Parmi les jeunes ayant répondu à notre questionnaire et possédant un compte Facebook (236), seuls 24,5 % déclaraient utiliser

22. Pour un usage spécifique de Facebook dans le cadre de l'éducation spécialisée, voir Audrey Guiller, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités sociales hebdomadaires*, 2 mars 2012, n° 2749.

Facebook pour des motifs personnels et professionnels, sans que ne soit précisée la nature de ces usages professionnels (mise en réseau, prise de contact, etc.).

Les entretiens qualitatifs menés permettent d'affiner ces données. Ils révèlent notamment que le fait de posséder un compte Facebook n'implique pas forcément un usage fréquent. Plusieurs jeunes ont un regard critique sur ce réseau social et sont conscients des risques inhérents (perte de confidentialité, usages possibles par de futurs employeurs). Il semble qu'il y ait une corrélation entre le niveau d'études et/ou l'âge et le regard critique que les jeunes portent sur ce réseau social.

Un entretien mené avec des usagers de la mission locale de Lille, B. et L., 22 ans, internautes avertis (respectivement détenteur d'un Bac pro et d'un BTS), révèle que s'ils sont en demande de contacts avec des entreprises et souhaitent développer leur réseau, Facebook n'est pas forcément considéré comme l'outil adéquat :

Selon eux, le numérique est utile car il aide dans la transmission de l'information, permet l'instantanéité. Pour une communication et une diffusion rapide, l'utilisation de l'informatique donne une chance. Cependant, ils estiment tous deux que pour le domaine professionnel, Facebook n'est pas encore indispensable. B. va même plus loin en déclarant que Facebook ne devrait pas être utilisé comme réseau social professionnel, en raison des problèmes de confidentialité qu'il pose et de l'utilisation que peuvent en avoir les recruteurs. S'ils reconnaissent tous les deux que Facebook peut être intéressant pour la diffusion de l'information, aucun des deux ne mettrait un lien vers sa page Facebook. Ils estiment que Facebook pourrait même être contre-productif en raison de son accessibilité à un très grand nombre de personnes.

L'usage des réseaux sociaux de type Facebook dans la recherche d'emploi demanderait une étude approfondie, inexistante à notre connaissance à ce jour.

LinkedIn, Viadeo : des réseaux sociaux professionnels peu connus car peu adaptés aux publics des missions locales

Si Facebook est très répandu, les réseaux sociaux professionnels sont, eux, peu connus. Parmi les personnes interrogées par questionnaire, seules 6 % connaissent le réseau social professionnel Viadeo et 14 % LinkedIn. Il est vrai cependant que ces deux réseaux sociaux professionnels s'adressent surtout à des diplômés du supérieur, qui constituent une part minoritaire du public des missions locales. Néanmoins, même parmi les jeunes diplômés, l'intérêt pour les réseaux sociaux professionnels n'est pas forcément compris, comme l'illustrent les témoignages ci-dessous.

K. (21 ans, Bac et 1^{re} année d'école de commerce, en reprise d'études), qui utilise quotidiennement Internet à partir de plusieurs supports (ordinateur, tablette et smartphone) pour toutes ses démarches, connaît les réseaux sociaux professionnels Viadeo et LinkedIn, mais il ne les utilise pas souvent et n'appréhende pas forcément leur utilité.

Cette situation est confirmée par F., conseiller :

« L'année dernière, on avait fait une après-midi pour créer sa page Viadeo, LinkedIn, et il y'en a peu qui ont adhéré. Ils [les jeunes] ne voient pas l'utilité et l'intérêt. Ils ne voient pas comment ça se manipule comme objet professionnel.

Mais parce qu'ils ont une vision de Facebook...

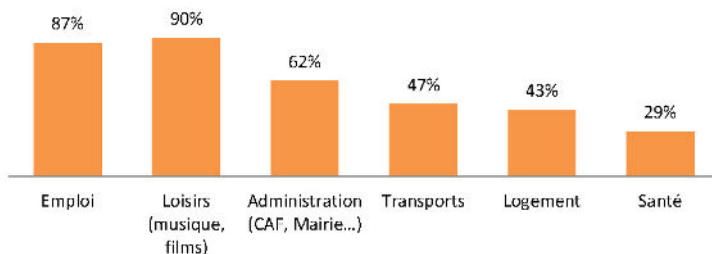
Du coup, dans le réseau social, ça court-circuite l'idée qu'on peut avoir de Viadeo... Parce que ce n'est pas du tout la même utilisation en fait.

En fait, ils ne voient pas pourquoi ils doivent faire un profil sur Viadeo. »

Internet omniprésent dans les démarches de la vie quotidienne

Omniprésent dans la vie quotidienne des jeunes, Internet est très largement utilisé dans leurs démarches d'emploi et de la vie quotidienne (Graphique 3), ce qui révèle à la fois une facilité d'usage – le moteur de recherche Google est, pour la quasi-totalité des jeunes interrogés lors de l'enquête qualitative, le premier réflexe pour aller chercher une information (quel que soit le domaine concerné) mais aussi, un usage de plus en plus contraint par la dématérialisation des services administratifs, ce que suggère le fort taux de démarches administratives réalisées *via* Internet.

Graphique 3. Les usages d'Internet par les usagers de la mission locale



Ce multi-usage d'Internet ne signifie cependant pas qu'Internet soit utilisé à titre exclusif ou qu'il soit envisagé comme le meilleur médium pour réaliser l'une ou l'autre démarche, comme l'illustre le témoignage ci-dessous :

Quand M. (22 ans, Bac) recherche une information sur le transport par exemple, elle consulte d'abord internet, mais elle estime que les informations ne sont pas claires. Son deuxième réflexe est de se rendre dans une agence de transports en commun. Cependant, à nouveau elle se déclare non satisfaite. Finalement,

elle vient à la mission locale pour se faire expliquer ses droits au transport par un conseiller.

Plus de 90 % des répondants déclarent utiliser Internet pour des usages de loisirs (musique, films, etc.), 87 % pour effectuer des démarches liées à l'emploi et 47 % pour des démarches liées aux transports.

À l'instar des tendances relevées par le CNNum, les résultats du questionnaire montrent que plus le niveau d'études est élevé, plus les usages d'Internet dans la vie quotidienne sont multiples (tableau 1).

Tableau 1. Usages d'internet dans les démarches de la vie quotidienne en fonction du niveau d'études

Diplôme/utilisation d'internet pour les démarches liées à :	Emploi	Logement	Santé	Transport	Admin	Loisirs	Email pro
BdC	85%	38%	26%	41%	38%	90%	82%
BEP/CAP	82%	40%	24%	45%	67%	86%	78%
Bac/BacPro	89%	43%	23%	46%	61%	90%	93%
BTS/DUT	96%	50%	50%	57%	78%	93%	96%
Licence et +	92%	68%	56%	60%	88%	96%	96%

Le témoignage de A. (22 ans, formation d'aide cuisinière, depuis 10 ans en France) révèle la complexité des usages et compétences numériques et l'importance de l'environnement personnel et social :

À l'instar des autres jeunes rencontrés, elle utilise Google quand elle recherche une offre. Si elle se dit à l'aise avec Internet, puisqu'elle sait envoyer une pièce jointe avec sa messagerie, utiliser les réseaux sociaux et autres services de messagerie gratuits (Viber, Facebook, Tango, Skype) pour communiquer avec sa famille à l'étranger, ou des applis pour télécharger de la musique, pour les autres choses,

elle demande ou elle observe ses copines. Elle ne sait pas postuler sur Internet. On lui a montré deux fois, mais ça reste difficile. Son réseau social joue un rôle important puisqu'après avoir appris à utiliser Internet grâce à une amie à son arrivée en France, elle sollicite ses amies quand elle a des problèmes, ou se déplace chez des amies pour utiliser leur ordinateur, elle-même n'ayant qu'un smartphone (l'écran, petit, n'est pas très pratique pour réaliser ses démarches).

Même si elle déclare que « tout est sur Internet » – elle consulte les paiements de la CAF sur Internet – elle préfère néanmoins se rendre directement dans les institutions pour être sûre qu'on s'occupe d'elle.

Elle consulte les offres à la Mission locale, sur Pôle emploi, sur Google, Leboncoin. Mais elle ne va pas souvent sur Leboncoin car c'est compliqué : il faut mettre les pièces en ligne, ça prend du temps.

Dans le cadre de sa formation, on lui a dit l'importance de consulter sa messagerie, ce qu'elle fait deux fois par jour pour voir si elle a des offres ou des réponses.

On observe donc, à travers cet exemple, à la fois l'importance du réseau social dans les usages informatiques et numériques, l'importance de la présence physique d'un interlocuteur pour accompagner des démarches administratives ou de recherche d'emploi, et les difficultés à intégrer pleinement des compétences numériques liées à la recherche d'emploi.

Internet très mobilisé dans la recherche d'emploi ou de formation mais pas de manière optimale

La très grande majorité des jeunes déclarent utiliser Internet dans leur démarche d'emploi (86,9 %). Mais il faut ici distinguer le simple fait de taper un nom de métier sur un moteur de recherche et une démarche construite et ciblée. De manière générale, les jeunes interrogés ont une faible connaissance des sites de recherche d'emploi (nationaux ou régionaux), à l'exception du site de Pôle emploi, et ce déficit n'est souvent comblé que de manière aléatoire, selon que leur conseiller référent leur aura présenté ou non ces outils.

De la même façon, Internet est peu mobilisé pour prendre connaissance des organismes accompagnant l'insertion professionnelle. Ainsi, tous les jeunes interrogés à Lille ou à Grenoble ont connu la mission locale par leur réseau (parents, amis) ou par hasard, mais pas par Internet. En outre, à Lille, une fois inscrits, seuls 40 % des jeunes interrogés connaissent le site de la mission locale, et 34 % sa page Facebook²³.

Cette situation n'est pas propre à la mission locale, comme le montre une enquête sur les modalités de prise de connaissance du Réseau information jeunesse de Charente-Maritime réalisée auprès de 1 000 usagers en 2007 (tendances confirmées en 2009). Seuls 3 % avaient pris connaissance du réseau Information jeunesse par Internet contre plus de 60 % par leur environnement (42 % par des amis, 17 % par des parents)²⁴.

À nouveau, on constate l'importance de l'environnement de proches dans l'accès à l'information relative à la recherche d'emploi.

23. Source : questionnaire réalisé par la mission locale de Lille auprès de 73 personnes du 1^{er} décembre 2013 au 15 janvier 2014.

24. Gérard Marquié, INJEP, *op. cit.*, 2012.

Au-delà des ressources numériques, la demande d'un accompagnement humain

Le recours limité et/ou circonstancié à Internet dans la recherche d'emploi par les jeunes relève, au regard des témoignages de plusieurs jeunes rencontrés, de la recherche d'un accompagnement humain.

M. (24 ans, niveau bac) qui se déclare peu à l'aise avec Internet, du fait d'un manque de confiance en soi et de la peur de faire des erreurs, préfère voir un conseiller pour se renseigner sur une formation ou un métier. Elle ne va pas sur les sites. Cependant, pour les offres d'emploi, elle utilise le site de Pôle emploi et postule directement. De la même manière, pour rechercher des informations, elle va sur Internet, dans des agences (pour les voyages), demande à sa famille, même si le plus souvent elle préfère un contact humain.

N. (24 ans, Master 2) préfère également se déplacer pour regarder les offres. Elle estime que c'est plus simple de les examiner en direct avec son conseiller. Selon elle, la plus-value du conseiller par rapport au site, c'est que le conseiller connaît [l'offre, l'entreprise, les attentes] et donne son opinion. Elle est au courant de ce qui existe en termes d'outils numériques et utilise Internet tous les jours, mais elle a fait le choix de ne pas utiliser certaines choses (elle a un compte Facebook, mais ne s'en sert pas).

Aujourd'hui, les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi sont dans l'obligation d'utiliser le numérique, les services et les annonces étant dématérialisés. Cet état de fait, s'il est accepté *de facto*, ne satisfait cependant pas forcément tous les jeunes demandeurs d'emploi, même ceux à l'aise avec le numérique, comme en témoignait O. (25 ans, BTS) qui estimait presque dévalorisant [d'avoir un rapport intermédié par Internet] par rapport à un vrai contact avec une personne.

Les compétences numériques de base ne suffisent pas

Au-delà de la transposition ou non des compétences acquises dans le champ récréatif ou de la mobilisation des réseaux sociaux vers le champ de l'insertion socioprofessionnelle, l'utilisation d'Internet dans la recherche d'emploi ne préjuge pas de la capacité à s'approprier tous les éléments d'une annonce ou à utiliser un site de manière optimale.

Une observation réalisée à la mission locale de Lille illustre l'importance d'avoir un accompagnement approfondi sur le numérique, même une fois acquises les compétences de base.

Un jeune s'est connecté au site de Pôle emploi. Il a réussi à trouver une offre d'emploi correspondant à ses compétences professionnelles, mais au moment de postuler, il ne comprend pas qui est l'employeur [j'interviens alors pour l'aider]. Une fois que nous avons trouvé ensemble le site de l'employeur (une société d'Intérim possédant plusieurs agences dans toute la France), il ne sait pas utiliser la carte interactive qui apparaît et ne sait pas non plus situer Lille sur la carte de France.

Cet exemple souligne également l'importance de prendre en considération des compétences plus larges que la simple acculturation à l'objet technologique, en l'occurrence, ici, des connaissances géographiques.

Le problème est similaire pour des jeunes confrontés à une borne interactive sans y avoir été socialisés. Comme nous l'expliquait une conseillère de la mission locale PMC, pour des jeunes ruraux confrontés à une borne SNCF, par exemple, l'expérience peut être problématique : s'ils ne comprennent pas les premières questions, ils arrêtent, et ils ne vont peut-être ne pas prendre le train à cause de la complexité du fonctionnement de la borne ou bien du fait de la non-possession d'une carte de paiement. Confrontés à des problématiques importantes de mobilité en milieu rural,

ces blocages ont un impact très fort dans le parcours d'insertion puisqu'ils peuvent différer ou casser une dynamique d'insertion.

Cet accompagnement à l'usage de différentes technologies, s'il est crucial, renvoie également souvent à la nécessité d'une prise en compte de compétences de base et/ou cognitives²⁵. Des jeunes se trouvent ainsi parfois bloqués car ils ne rédigent pas correctement les termes d'une requête ou ne sont pas capables de déterminer les mots-clés pour effectuer une recherche. De la même manière, des outils proposés par les conseillers dans leur accompagnement des jeunes peuvent être totalement contre-productifs s'ils ne sont pas compris correctement, comme l'explique un conseiller :

« On avait vu la difficulté pour faire un petit message pour accompagner l'envoi par mail du CV et de la lettre de motivation. Donc j'avais rédigé à ce jeune un petit mail type.

Et je me rends compte qu'en fait les jeunes ne réutilisent pas ces messages types. Ou alors, ils font un copier-coller, mais du coup ça n'a plus rien avoir avec l'annonce pour laquelle ils se sont positionnés. Donc là, c'est la catastrophe. »

Les jeunes « sous main de justice » et le numérique.

La problématique de l'accès à l'emploi se pose de manière accrue pour les jeunes « sous main de justice »²⁶. C'est la raison pour laquelle nous avons cherché à savoir s'il existait des spécificités dans les usages du numérique chez ce public.

25. Les compétences de base renvoient ici au socle commun des compétences que tout élève de 3e doit avoir acquises à sa sortie du collège, tel que défini par l'Éducation nationale, à savoir : la maîtrise du français, les principaux éléments de mathématiques et de culture scientifique et technologique, la maîtrise des techniques usuelles d'information et de communication, la culture humaniste, les compétences sociales et civiques, l'autonomie et l'initiative.

26. Dans les établissements pénitentiaires de Varce (Sud Isère) et d'Annoeullin et Sequedin (région lilloise) dans lesquels travaillent les référents Justice des missions locales de Grenoble et Lille respectivement, la quasi-totalité des jeunes « sous main de justice » connaissent les missions locales, Pôle emploi, etc. Ils ont pu être suivis avant leur incarcération, sont suivis pendant et après.

D'après les professionnels interrogés, il n'y a pas de spécificités propres aux jeunes « sous main de justice » par rapport aux jeunes 16-25 ans éloignés de l'emploi. Il peut y avoir des différences de degré (en termes de qualification, de faible ou d'absence d'expérience du travail, de compétences linguistiques, de taux de possession du permis de conduire, de la perception réelle du monde du travail, des problèmes de santé), mais pas de nature. Le second constat est qu'il existe des problématiques spécifiques liées à l'incarcération et en premier lieu l'interdiction d'accès à Internet, ce qui induit des lenteurs dans les démarches à effectuer en vue de la sortie de prison et de la réinsertion. En outre, les détenus sont dépendants des informations relayées par des intervenants extérieurs, ce qui les maintient dans une attitude attendiste et passive. Enfin, les formations en informatique et numérique sont insuffisantes au regard des demandes.

Si les téléphones portables sont formellement interdits, en réalité de nombreux mobiles circulent en prison et permettent aux détenus de joindre des proches.

Attentes de formation

Si les jeunes se déclarent facilement à l'aise avec Internet et demandent seulement des outils plus adaptés et plus performants, à l'inverse les conseillers sont, eux, beaucoup plus sceptiques sur leur autonomie instrumentale.

Tableau 2. Les besoins d'aides exprimés par niveau d'études

Diplôme/ demande d'aide exprimée	Boîte mail	Messagerie et PJ	envoi courrier pro	usages TIC	Démarches Admin	sites Emploi et Formation	Réseaux pro	Consulter OE*	Répondre OE
BdC	2%	10%	15%	10%	13%	49%	31%	44%	38%
BEP/CAP	6%	13%	25%	6%	6%	37%	22%	42%	37%
Bac/BacPro	0%	3%	14%	7%	9%	31%	14%	27%	30%
BTS/DUT	0%	0%	11%	7%	21%	43%	28%	36%	39%
Licence et +	4%	0%	4%	4%	0%	28%	20%	20%	16%

Entre un tiers et la moitié des répondants expriment un besoin de formation pour l'usage des sites d'emploi et de formation. La formation pour l'envoi de mails professionnels est demandée par un quart des jeunes de niveau BEP-CAP, contre moins de 5 % pour les diplômés du deuxième cycle universitaire. *OE : offre d'emploi **BdC : Brevet des collèges

Selon les conseillers de la mission locale de Lille, l'expression des besoins sur les trois premiers items (aide à la création d'une boîte mail, envoi d'une pièce jointe, rédaction d'un courrier professionnel), est inférieure aux besoins révélés par ce qu'ils observent au quotidien, en particulier de la part des personnes ayant un niveau d'études inférieur ou égal au Bac.

Pour leur part, les conseillers de la mission locale de Grenoble estiment que la question de création d'une boîte mail est peut-être résolue (elle est traitée à l'école, dans les centres de formation, etc.) mais une question plus importante est celle de la gestion de la boîte mail (usage, se souvenir de son mot de passe, l'utiliser pour sa recherche d'emploi, boîte spammée). Une personne peut en effet avoir une boîte mail, mais ne pas savoir ou pouvoir s'en servir.

Les principales attentes des jeunes concernant le numérique²⁷ portent à la fois sur une meilleure information sur les offres et la

27. Sources : questionnaire réalisé par la mission locale de Lille auprès de 73 personnes du 1^{er} décembre 2013 au 15 janvier 2014 ; questionnaire réalisé au sein des missions locales de Lille et Grenoble auprès de 275 jeunes d'août à octobre 2014.

recherche d'emploi et sur une simplification des sites administratifs²⁸, qui se traduit par le souhait d'avoir accès à :

- ⊙ une meilleure connaissance des sites de recherche d'emploi et de formation ;
- ⊙ une aide pour consulter, trouver et répondre aux offres d'emploi ;
- ⊙ une meilleure connaissance des réseaux sociaux professionnels et leur utilité dans la recherche d'emploi ;
- ⊙ une aide pour maîtriser l'environnement numérique qui se décline par une demande de simplification des sites, une aide pour la première inscription et/ou la première actualisation, par exemple sur le site de Pôle emploi, une formation au numérique.

Chez beaucoup de jeunes rencontrés en entretien, on constate une réelle envie de connaître et de maîtriser les outils numériques facilitant la recherche d'emploi. Si plusieurs jeunes se déclaraient intéressés par des formations sur le numérique, aucun cependant ne connaissait de lieu pour se former.

Conclusion.

Des jeunes en attente d'aide sur le numérique

À l'instar des études menées en France et au niveau international²⁹, les données recueillies dans notre enquête mettent en lumière la nécessité de dépasser les préjugés sur la « génération Internet » :

28. Cette demande n'est pas en soi propre aux jeunes. La simplification et l'harmonisation des sites des services publics sont une demande plus largement partagée dans la population française. Une recommandation en ce sens a été formulée par le CNUM dans son rapport de 2013.

29. Pour une vision d'ensemble, voir notamment le mémo de European Computer Driving Licence (ECDL) Foundation, *The Fallacy of the 'Digital Native': Why Young People Need to Develop their Digital Skills*, 2014.

être un jeune adulte à l'ère d'Internet et du smartphone ne signifie en rien être en mesure d'utiliser ces outils dans un parcours d'insertion professionnelle, même si ces jeunes sont davantage habitués à un environnement technologique que leurs aînés.

Ce changement d'approche est d'autant plus nécessaire que la lecture de la fracture numérique en termes de génération, en l'occurrence la « génération Internet », est contre-productive et masque des problèmes bien réels.

Le passage de la scolarité et/ou de la sphère privée au monde du travail peut signifier pour beaucoup de jeunes le passage d'une zone de confort numérique, dans laquelle ils maîtrisent les codes de l'univers récréatif et ludique d'Internet, à une zone d'incertitude numérique face à un univers dont ils ne maîtrisent pas ou peu les codes et les enjeux.

Dans un contexte de surabondance d'informations non hiérarchisées, les jeunes rencontrés sont en demande d'un meilleur ciblage de l'information pertinente au moment *t*, et d'une simplification des sites et des démarches. Beaucoup se disent également intéressés par une formation et un accompagnement au numérique, voire à la bureautique de base, mais ne disposent pas des ressources nécessaires (en termes de connaissance des lieux dispensant une formation, ou bien en termes de mobilité). Cela implique, de la part des pouvoirs publics, des missions locales et des acteurs de l'action sociale, la mise en œuvre d'un maillage clair du territoire sur les lieux de formation, et notamment les lieux de médiation numérique.

Cette évolution est nécessaire pour aider les jeunes à être en mesure de s'adapter à la fois à l'évolution du marché de l'emploi (80 % des offres d'emploi sont publiées sur Internet, et pour plus d'une offre sur trois, uniquement sur Internet, les candidatures

se faisant en ligne³⁰), à la dématérialisation des services publics, et ainsi les armer au mieux.

Cela nécessite également de se doter de dispositifs de mesure des compétences numériques et non numériques requises pour la recherche d'emploi afin d'en évaluer l'intégration dans les pratiques des jeunes.

Enfin au-delà même de la maîtrise des compétences numériques nécessaires à l'insertion professionnelle demeurent d'autres types de blocage qui nécessitent un accompagnement humain. Comme le résumait une éducatrice de rue à Lille : « les jeunes peuvent surfer avec le monde entier sur Internet, mais ils ne sont pas forcément mobiles eux-mêmes. Il y a la peur, la méconnaissance, c'est compliqué d'aller dans les administrations. Les jeunes ne connaissent pas les codes et ont peur du jugement ». Un autre sentiment partagé était énoncé de manière laconique par deux jeunes interviewés : « Les sites sont trop vagues, il reste quoi ? La mission locale, les candidatures spontanées, l'huile de coude ».

Pour être effectives et être appropriées par les jeunes, les potentialités du numérique requièrent des actions concertées de la part de toutes les parties prenantes (État, collectivités, missions locales, action sociale) et la mise en place d'une approche agile et évolutive qui place l'humain, et non la solution technologique, au centre de ces préoccupations.

Bibliographie

Association française des utilisateurs de télécommunications – Agence nationale des solidarités actives (AFUTT – ANSA), *L'accès de tous aux télécommunications. Quelles offres pour quels besoins ?*, Dossier technique, juin 2011.

30. D'après les données du rapport AFUTT-ANSA, juin 2011, *op. cit.*

I. Aldeghi, F. Ducardonnet, L. Gilles, J. Pons, *Réussir sa sortie (R2S) / Dispositif expérimental d'insertion des jeunes sous main de justice / Mission locale des Ulis*, CREDOC, collection des rapports - n° R286 / 2012.

Régis Bigot, Patricia Croutte, Émilie Daudey, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC 2013.

Nicole Boubée, « Caractériser les pratiques informationnelles des jeunes : les problèmes laissés ouverts par les deux conceptions “natifs” et “naïfs numériques” », Communication Rencontres Savoirs CDI, 24 octobre 2011.

Nicole Boubée et André Tricot, « La formulation de requête, une pratique ordinaire des élèves du secondaire », in *Actes du 6^e colloque international du chapitre français de l'ISKO. Organisation des connaissances et société des savoirs : concepts, usages, acteurs*, Université de Toulouse, juin 2007, pp. 135-151.

Périne Brotcorne, Luc Mertens, Gérard Valenduc, *Les jeunes off-line et la fracture numérique. Les risques d'inégalités dans la génération des « natifs numériques »*, Étude réalisée à la demande du Service public de programmation Intégration sociale et de son ministre de tutelle, par le Centre de recherche travail & technologies de l'association sans but lucratif Fondation Travail-Université (Namur), septembre 2009.

Périne Brotcorne, Gérard Valenduc, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les cahiers du numérique*, 2009, 1, vol. 5, pp. 45-68.

Conseil d'analyse économique, « L'emploi des jeunes peu qualifiés en France », *Les notes du Conseil d'analyse économique*, avril 2013, n° 4.

Conseil national des missions locales, *Chiffres d'activité des missions locales 2013*, septembre 2014.

European Computer Driving Licence (ECDL) Foundation, *The Fallacy of the 'Digital Native': Why Young People Need to Develop their Digital Skills*, 2014.

Nicolas Guichon, « Les usages des TIC par les lycéens – déconnexion entre usages personnels et usages scolaires », *Revue STICEF*, 2012, vol. 19.

Audrey Guiller, « Espace de connexion : l'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités sociales hebdomadaires*, 2 mars 2012, n° 2749, pp. 32-35.

Gérard Marquié, « Information des jeunes », *Les fiches repères*, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, novembre 2012.

Gérard Marquié, « Usages du numérique », *Les fiches repères*, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, janvier 2013.

Maud Pellissier, Guillaume Pérocheau, Alena Siarheyeva, Laurent Collet, *Cultures numériques et trajectoires d'insertion professionnelle chez les 16-24 ans*, Enquête ObTIC (pour Observatoire de la société de l'information en région Provence-Alpes-Côte d'Azur), décembre 2013.

Sophie Pène, « Cultures numériques et action sociale : le politique en partage », in Vincent Meyer (dir.), *Les technologies numériques au service de l'usager... au secours du travail social ?*, Bordeaux, Les Études hospitalières, 2014, pp. 125-137.

Les Français et le numérique, Baromètre INRIA 2014 – TNS SOFRES, mars 2014.

Valérie Peugeot (coord.), *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises de l'Innovation et de l'Économie numérique, Paris, Conseil national du numérique, octobre 2013.

Liste des illustrations

Encadré. Partenariat avec les bibliothèques parisiennes

Graphique 1. Fréquence de consultation de l'email professionnel par semaine

Graphique 2. Corrélation niveau d'études et possession d'une adresse mail (Mission locale de Grenoble et Lille 2009-2014)

Encadré. Facebook : usage récréatif, usage professionnel

Graphique 3. Les usages d'Internet par les usagers de la mission locale

Tableau 1. Usages d'Internet dans les démarches de la vie quotidienne en fonction du niveau d'études

Encadré. Les jeunes « sous main de justice » et le numérique

Tableau 2. Les besoins d'aides exprimés par niveau d'études

Encadré. Missions locales

Tableau 3. Niveau d'études des répondants au questionnaire (effectif et pourcentage)

Tableau 4. Les usagers des missions locales : quelques chiffres clés des missions locales d'Alpes Sud Isère, Grenoble, Lille et Pévèle Mélantois Carembault

Annexes

Annexe 1. Méthodologie d'étude

Cette étude a été menée en collaboration étroite avec les missions locales de Grenoble et de Lille, ainsi qu'avec celles de Pévèle

Mélantois Carembault (PMC) et Alpes Sud Isère³¹, et a bénéficié du soutien de l'Union nationale des missions locales. Le choix de ces terrains d'enquête réside dans le fait que les missions locales, membres du Service public pour l'emploi, ont le quasi-monopole de l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans en situation de difficulté d'insertion.

Missions locales. Créées en 1982, les missions locales sont des associations loi 1901. Elles ont pour missions d'accueillir les jeunes âgés de 16 à 25 ans inclus, déscolarisés, dans le cadre d'une approche globale (emploi, formation, santé, logement, problématiques sociales) et de les accompagner dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Réparties sur l'ensemble du territoire, les quelque 450 missions locales ont accueilli environ 1,45 million de jeunes en 2013, dont 534 000 en premier accueil³².

L'étude, réalisée entre juillet et septembre 2014, repose sur des entretiens semi-directifs effectués auprès de 23 conseillers (d'une durée moyenne d'une heure et demie) et de 32 jeunes (âgés de 16 à 28 ans, de tous niveaux scolaires, français et étrangers, fréquentant la mission locale depuis quelques semaines ou plusieurs années). Les entretiens avec les jeunes ont duré en moyenne 25 minutes. L'étude s'est également appuyée sur des observations *in situ* et l'analyse des données et documents fournis par les missions locales.

Afin d'apporter un éclairage sur la situation des 16-25 ans « sous main de justice »³³, nous avons également interviewé les référents

31. Emmaüs Connect souhaite ici remercier toutes les personnes ayant collaboré à cette étude.
32. Conseil national des missions locales, Chiffres d'activité des missions locales 2013, septembre 2014.

33. L'expression personne « sous main de Justice » désigne les personnes condamnées à une peine, effectuée soit en milieu ouvert (peine restrictive de liberté), soit en milieu fermé, c'est-à-dire en incarcération dans un établissement pénitentiaire.

Justice des missions locales de Lille, de Grenoble, la direction de la mission locale des Ulis qui porte le projet *Réussir sa sortie* (R2S) depuis 2009, ainsi que des représentants des anciens du Groupement étudiant national d'enseignement aux personnes incarcérées (GENEPI) et de l'association Formation d'aide à la réinsertion (FAIRE).

Enfin, 350 questionnaires quantitatifs à choix multiples auto-administrés portant sur le taux d'équipement des jeunes, ainsi que sur leurs usages d'Internet ont été distribués, dont 275 ont pu être exploités. Ce questionnaire a été distribué aux jeunes lors de leur passage à la mission locale, pour une première inscription ou non, ou bien en face-à-face lors des entretiens, de juillet à octobre 2014. D'après plusieurs conseillers, le public fréquentant la mission locale durant la période estivale est légèrement différent de celui reçu au cours de l'année. Ce sont généralement des jeunes plus diplômés et plus motivés, qui ne prennent pas de vacances. Cette spécificité a influé sur la répartition du niveau d'études des 275 questionnaires exploitables (jeunes de 16 à 25 ans ; variables de sexe et d'âge renseignées)³⁴, présenté ci-dessous :

34. Le questionnaire proposait dans les réponses sur les diplômes de distinguer entre « niveau » et « obtenu ». Pour faciliter la lecture des résultats, et au vu de la taille réduite du corpus, la distinction a été supprimée, à l'exception du baccalauréat.

Tableau 3. Niveau d'études des répondants au questionnaire (effectif et pourcentage)

Niveau inférieur à la 3^{ème}	8	3%
Brevet des collèges/3^{ème}	39	14,2%
BEP/CAP	67	24,3%
Niveau BAC/BAC pro	36	13%
BAC/BAC pro	72	26,2%
BTS/DUT	28	10,2%
Licence et plus	25	9,0%

Dans ce corpus, les jeunes ayant un niveau d'études *infra* Bac (54,5 %) est inférieur à celui des quatre missions locales ayant fait l'objet de l'étude (pour celles-ci, le taux de jeunes ayant un niveau d'études inférieur au Bac se situe entre 58 et 71 %). On constate donc une légère surreprésentation des niveaux IV (Bac) et surtout des niveaux III et plus (Bac +2 et plus). À titre de comparaison, la proportion de bacheliers dans une génération en 2013 est de 75 % (toutes filières confondues)³⁵.

Dans un second temps, nous avons rencontré une vingtaine de jeunes en organismes de formation (âgés de 18 à 24 ans) dans le cadre de trois *focus groups* destinés aux tests d'outils numériques liés à l'emploi et à la formation que nous avons préalablement sélectionnés. Ces tests avaient pour objet d'évaluer l'efficacité de ces dispositifs en termes de réponse à une attente, de prise en main et d'ergonomie. Ces tests ont également permis de mettre en lumière les niveaux de maîtrise bureautique et numérique des personnes ainsi interrogées.

35. Insee, 2013.

Tableau 4. Les usagers des missions locales : quelques chiffres clés des missions locales d'Alpes Sud Isère, Grenoble, Lille et Pévèle Mélantois Carembault

Territoire	Suivi 2013	Niveau de formation
Alpes Sud Isère ³⁶	1 049 jeunes, dont 462 nouveaux accueils	60 % des jeunes suivis ont un niveau de formation inférieur au Bac
Grenoble	4 867 jeunes, dont 1 670 nouveaux inscrits	64,2 % des jeunes suivis ont un niveau d'études inférieur au Bac.
Lille	8 445 jeunes, dont 2 613 nouveaux inscrits	58,5 % des jeunes suivis ont un niveau d'étude inférieur au Bac.
Pévèle Mélantois Carembault ³⁷	3 346 jeunes, dont 109 nouveaux accueils	71 % ont un niveau d'études inférieur au Bac. 22,8 % des jeunes n'ont aucune qualification.

36. La mission locale Alpes Sud Isère couvre un territoire représentant un tiers de la superficie de l'Isère (4 bassins de vie Pays de Vizille, Oisans, Matheysine et Trièves), composé de 8 cantons et de 107 communes, mais rural et relativement peu peuplé avec 70 000 habitants. Elle dispose d'une antenne, de trois permanences et organise des accueils sur d'autres communes.

37. La mission locale PMC couvre une zone péri-urbaine regroupant 46 communes et 180 822 habitants. Elle dispose de 5 antennes, 9 permanences réparties sur le territoire. La mission locale PMC a suivi en 2013 les 18-21 ans qui représentent le plus gros contingent (50,6 %).

Annexe 2. Questionnaire auto-administré

VOUS ET INTERNET

Âge :

Sexe : Homme Femme

Niveau d'étude

Niveau

Obtenu

Brevet des collèges/3^{ème}

BEP/CAP

BAC/BAC pro

BTS/DUT

Licence et plus

B2I (Brevet Informatique et Internet)

oui

non

Plusieurs réponses possibles pour les questions

Vous disposez :

- de votre ordinateur
- d'un ordinateur partagé avec d'autres personnes (famille, amis, etc.)
- d'une tablette
- d'un smartphone
- d'aucun équipement pour accéder à internet

Où utilisez-vous internet : Chez moi

- sur mon lieu de travail ou de formation
- dans un cybercafé
- dans une médiathèque, une association
- chez des amis, de la famille
- partout avec mon téléphone/ma tablette

Vous utilisez internet : tous les jours

Entourez la réponse : 1 fois ; 2 fois ; 3 fois ; 4 fois ; 5 fois ; 6 fois par semaine

Autre :

jamais

Avez-vous une adresse mail pour votre recherche d'emploi : oui non

Consultez-vous cette adresse mail : tous les jours

Entourez la réponse : 1 fois ; 2 fois ; 3 fois ; 4 fois ; 5 fois ; 6 fois par semaine

Autre :

Connaissez-vous les réseaux sociaux : Facebook Avez-vous un compte : oui non

Twitter Avez-vous un compte : oui non

Viadeo Avez-vous un compte : oui non

LinkedIn Avez-vous un compte : oui non

Autre

Vous utilisez Facebook pour des raisons : personnelles professionnelles les deux

Vous utilisez internet pour : Mes démarches d'emploi oui non

Mes démarches de logement oui non

Mes démarches de santé oui non

Mes démarches de transport oui non

Mes démarches administratives (CAF, Mairie, etc) oui non

Mes loisirs (musique, film, etc.) oui non

Autres

Vous aimeriez une aide pour (plusieurs réponses possibles)

créer une boîte mail

utiliser ma messagerie (joindre un document)

envoyer des courriers professionnels

mieux utiliser les nouvelles technologies (téléphone portable, ordinateur, internet)

me montrer comment utiliser internet pour mes démarches administratives

mieux connaître les sites de recherche d'emploi ou de formation

mieux connaître les réseaux sociaux professionnels et leur utilité dans ma recherche d'emploi

consulter les offres d'emploi

répondre aux offres d'emploi

autres

Vous aimeriez plutôt

être contacté par SMS

être contacté par mail

être contacté par téléphone

être contacté par courrier

Enquête II.

Les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux

Synthèse	64
Introduction	67
Détecter les difficultés	80
Complexité des dispositifs techniques	97
Conclusion	142
Agir pour l'inclusion numérique :	
22 recommandations	145
Bibliographie	147
Liste des illustrations	149
Annexes	150
Remerciements	162

Enquête II. Les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux

Synthèse

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 socioprofessionnelle, 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.

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.

Les chiffres clés de l'enquête. 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

Introduction

Avec près de 35 000 structures sociales et médico-sociales et environ 1 200 000 professionnels du travail social¹, l'action sociale se trouve en première ligne face aux quelque cinq millions de Français identifiés par Emmaüs Connect comme étant à la fois en situation d'exclusion numérique et sociale. 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.

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 socioprofessionnelle, 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 solidaires².

Avertissement méthodologique. 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,

1. 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. Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), *Études et résultats*, septembre 2014, n° 893.

2. Voir Annexe 1 pour la méthodologie d'étude retenue.

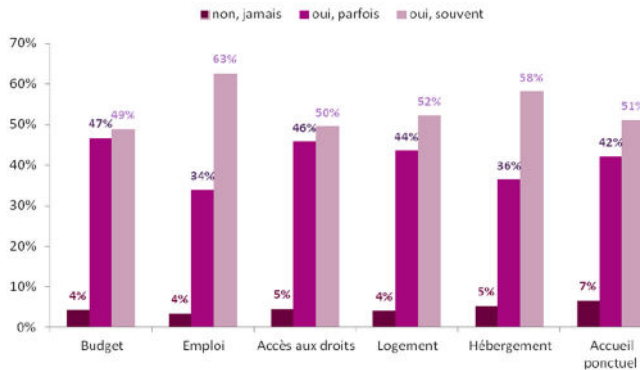
et parfois au sein d'une même structure. On observe en effet une grande variété de pratiques. Par ailleurs, ces structures ont souvent une grande autonomie de fonctionnement et/ou de liberté de proposer des initiatives qui seront reprises ou non au sein de la structure, et pas ou peu de fonctionnement 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, montre 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.

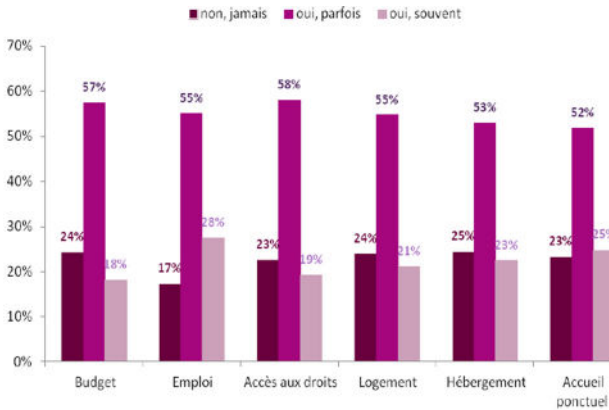
Faire avec et/ou à la place de : les évolutions récentes du métier de travailleur social induites par le numérique

La quasi-totalité des intervenants sociaux interrogés, lors d'entretiens ou par questionnaire, accompagnent leurs usagers dans leurs démarches numériques (graphiques 1 et 2). 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 1. Faire les démarches avec les usagers selon le champ d'accompagnement³



Graphique 2. 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 de l'Aide personnalisée au logement (APL), déclaration trimestrielle pour le Revenu de solidarité active (RSA), déclaration mensuelle à Pôle emploi, création d'une adresse mail, achat

3. Pour les graphiques 1 à 10, voir Annexe 2. Questionnaire en ligne.

de trajets SNCF, impôts, demande de renseignement ou retrait de document auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Couverture maladie universelle (CMU), inscription ADOMA, etc.

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 Services intégrés d'accueil et d'orientation (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 leurs 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'insertion par l'activité économique (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, 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 dépendent 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 contraints 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.

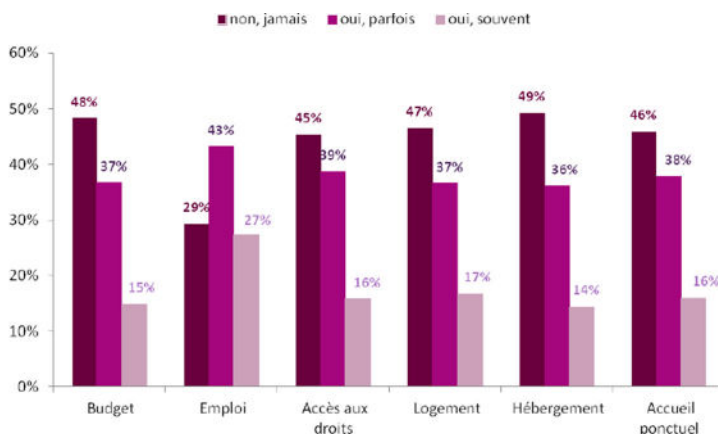
Le risque c'est de créer une adresse mail pour une personne qui ne sait pas l'utiliser. Je suis souvent contrainte de créer des espaces personnels pour les personnes mais avec mon adresse mail pro. Du coup, je reçois des messages adressés à la personne, j'imprime et je transmets à la personne, mais ce 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^e

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 3).

Graphique 3. Création d'une adresse mail pour un usager selon le champ d'accompagnement



Certes, la dématérialisation fait gagner du temps à la fois au travailleur social et à l'utilisateur, comme en témoignait une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) du Centre communal d'action sociale (CCAS) 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^e.

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^e

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 de Paris 17^e :

La CAF se désengage un petit peu. Et en 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 group 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 doivent 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 (CHRS) 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.

Assistant de service social (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.

CESF. – 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
et intervenant social du Conseil général 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 soient 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 droit au logement opposable (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.

CHRS Le Radeau de Paris 17^e

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 Caisse nationale d'assurance vieillesse (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.

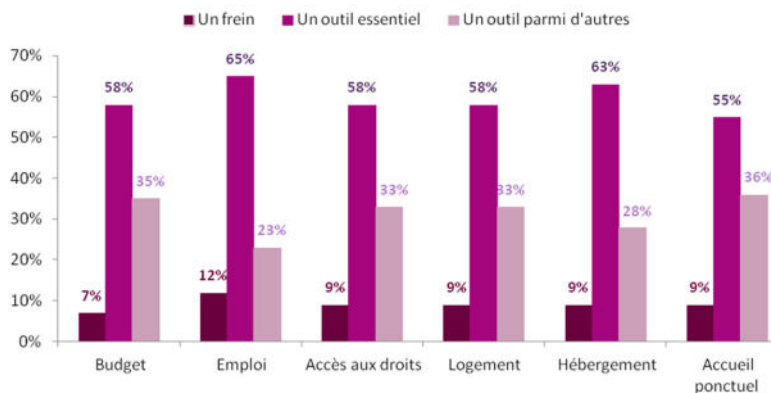
Détecter les difficultés

« 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 socioprofessionnelle des usagers (graphique 4).

Graphique 4. 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 remarque 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 CCAS de la région Rhône Alpes :

Les personnes autonomes représentent 10-15 % du public au CCAS. 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.

À ces difficultés matérielles s'ajoute très fréquemment une explication des difficultés liée à l'illettrisme d'une partie des usagers⁴.

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.

4. 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.

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 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 group 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^e

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 bernier 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.

CHRS, *focus group* 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.

CHRS 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 manipulative, 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^e

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^e

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 de Paris 17^e

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 group 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" ».

CHRS 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'usager 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^e

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 requièrent 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 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 CHRS 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 sympas 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^e

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 group* 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 (CCAS de la Ville de Paris 9^e).

Mais la question reste difficile à trancher en raison du manque de données statistiques à grande échelle. Dans une étude interne menée au sein du Service social départemental polyvalent de Paris 13^e 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^e)⁵.

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 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 « 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 :

5. 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/> >.

- ⊙ 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 group* 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'usagers, « 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.

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 social le font « vite fait » avec les enfants. On peut trouver des solutions avec les médiathèques.

Focus group Saint-Denis

② La gestion numérique de la cantine scolaire. Plusieurs villes offrent aujourd'hui des services dématérialisés de gestion des repas scolaires et des activités périscolaires. 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 sont 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 semblent pas avoir été considérées.

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 CCAS 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.

Complexité des dispositifs techniques

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 fragiles⁶.

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

6. Direction de la sécurité sociale, *Le service public de la sécurité sociale. Zoom sur les conventions d'objectifs et de gestion*, 2014.

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 plates-formes 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, quels 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** 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, CCAS, 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 ne sont pas spécifiés).

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 Maison de l'emploi et de la cohésion sociale (MDECS) de Lozère estimait possible de faire remonter des choses, mais pas sur des points sensibles.

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. Ce décalage 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 group* 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^e

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.

Pendant, 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 montés au créneau de ces administrations pour dire "on aurait des choses à dire" ».

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 plate-forme 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.

Déshumanisation de la relation

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^e

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^e

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^e

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'utilisateurs, 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^e

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 équipés

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 group 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 efficient. 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^e

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 CCAS de la Ville de Paris 9^e.

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 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 produites 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^e

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^e

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 de Paris 17^e).

Lors d'un *focus group* 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.

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 ultraruraux, 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

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 »

CHRS 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 les problématiques de mobilité, la MDECS, 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/km²), 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. »

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 MDECS pallient pour partie les 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.

De véritables compétences de médiateur numérique

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 ; elle s'est faite de manière progressive et inégale selon les territoires et les champs. Les dernie(è)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.

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 quels que soient 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 plan-ning	Suivi dos-siers usagers	Échange collègues structure	Échange parte-naires exté-rieurs	Vous docu-menter	Démarche usager en pré-sence ou absence	Com-muniquer avec les usagers
Budget	45 %	59 %	81 %	93 %	98 %	93 %	51 %
Emploi	49 %	63 %	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	54 %	56 %	83 %	91 %	99 %	91 %	43 %

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

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^e

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 CCAS 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 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 (CCAS de la Ville de Paris 9^e).

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 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^e

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 CCAS 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 compliqués⁷. Elle ajoutait :

7. Le même constat était fait par une assistante sociale du CCAS de Lille qui disposait d'un interlocuteur à la CAF joignable par téléphone.

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

S'il est un outil utilisé avec et pour l'utilisateur, 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'utilisateur 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.

CCAS de la Ville de Paris 9^e

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'utilisateur 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 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).

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

Direction de l'action sociale de l'enfance et de la santé [DASES] à Paris). Pour illustrer cette situation, une CESF du CCAS de Saint-Denis évoquait le positionnement du Centre communal d'action sociale 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 CCAS.

Au niveau national, le numérique ne fait pas non plus sujet en tant que tel. Un responsable de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (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 qui s'inscrivent dans un accompagnement individualisé sur la durée, dans des domaines où la dématérialisation est bien avancée.

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.

Association représentative
des étudiants en sciences sociales (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

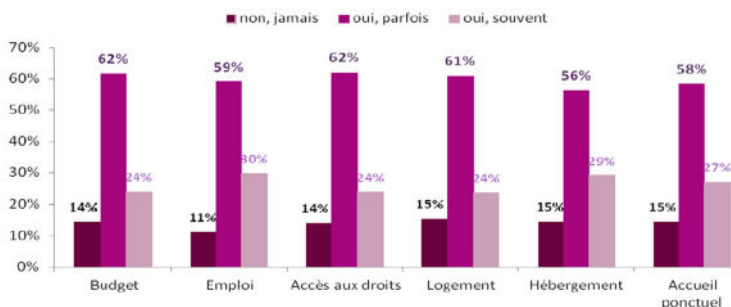
78 % des répondants estiment être en mesure de détecter les besoins et les difficultés numériques de leurs usagers, mais 35 % disent le faire difficilement. Si on ne considère que ceux qui ne connaissent pas le programme Connexions solidaires, on

s'aperçoit que ce ne sont plus que 69 % qui sont en capacité de détecter les lacunes, dont 42 % facilement.

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.

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 5).

Graphique 5. Les usagers parlent de leurs problèmes d'accès à Internet selon le champ d'accompagnement



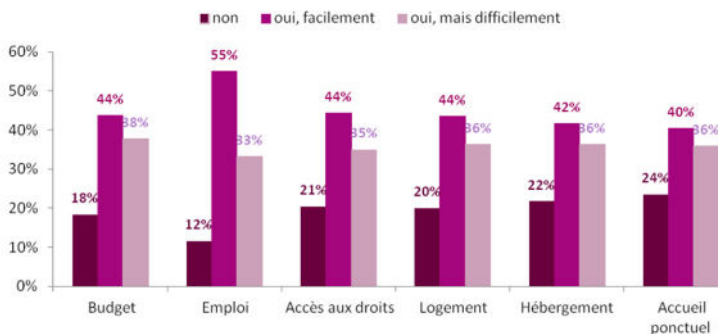
Un des facteurs de détection le plus courant est celui de l'état de l'ouverture des droits, qui peut se faire à différents moments du parcours de l'utilisateur dans une institution ou dans une structure sociale privée ou associative.

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^e

On observe là encore des différences significatives entre les champs d'accompagnement (Graphique 6). C'est dans le champ de l'emploi que la détection est à la fois la plus fréquente et la plus facile.

Graphique 6. Capacité à détecter les problèmes numériques des usagers selon le champ d'accompagnement



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

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.

CHRS Le Radeau Paris 17^e

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

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 (CHRS de Lyon), ou d'ancienneté des équipements (*focus group* Saint-Denis, Jardin de Cocagne Marvejols).

Parallèlement, l'organisation physique des services engendre des pertes de temps structurelles, elles-mêmes facteurs de charge de travail supplémentaire. Ainsi, plusieurs travailleurs sociaux du Service social départemental polyvalent (17^e) et du CCAS (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 réception 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 devait 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 3 000 personnes au CCAS 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 group* Lille). D'autres structures comme le CCAS de la Ville de Paris du 9^e arrondissement de Paris ou le Service social départemental polyvalent de Paris 17^e 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^e.

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^e

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^e

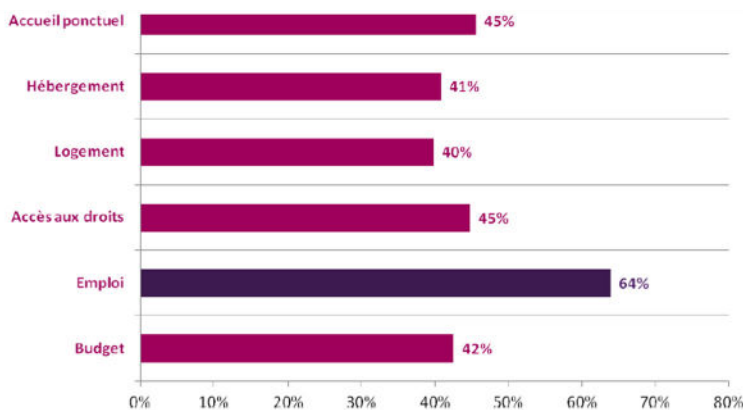
Enfin, des restrictions d'accès téléphoniques – certains services sociaux n'ont pas accès aux numéros de téléphone commençant par le 08, utilisés par certains organismes publics – ou de sites Internet grèvent d'autant les possibilités de communication.

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 7).

Graphique 7. Mise à disposition d'ordinateurs pour le public accueilli selon le champ d'accompagnement

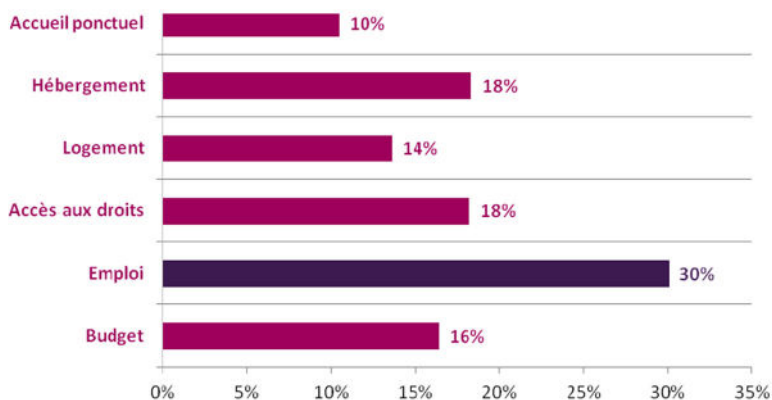


Au-delà de la dimension purement logistique (matériel et locaux), une des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux est l'animation et la gestion de ces espaces, comme le relatait une intervenante sociale interrogée à Lyon.

On a fait l'effort de créer une salle informatique, mais on n'était pas assez bien préparé 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 8). 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 8. 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 nombreuses à proposer des formations et/ou du matériel, les répondants sont également peu nombreux 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.

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 Internet et multimédia (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 du Service social départemental polyvalent de Paris 13^e.

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^e 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^e 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 liée à celle d'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 durée⁸.

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.

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 ARES⁹ 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 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.

8. « Pendant plusieurs sessions, on a eu des chargés de mission prévention de la CPAM du 13^e 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 de Paris 13^e.

9. Fédération nationale des associations représentatives des étudiants en sciences sociales.

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.

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.

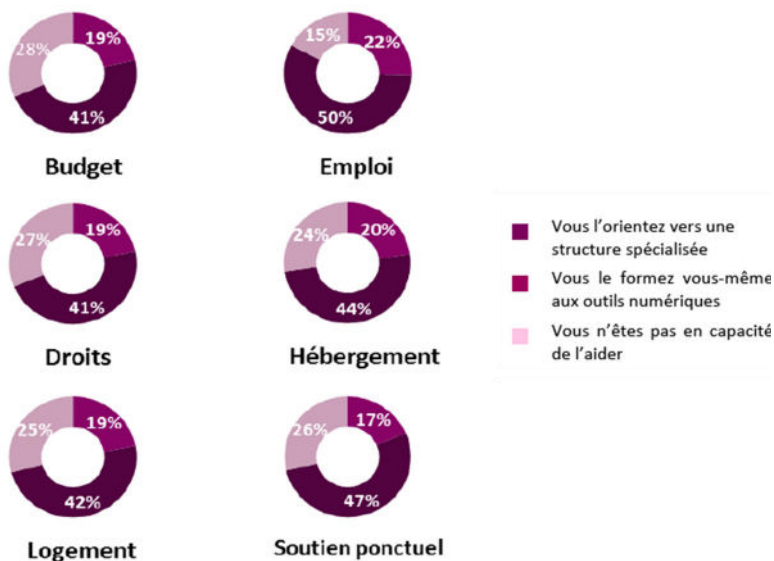
Ainsi, à la question « Si vous identifiez des lacunes bureaucratiques ou numériques chez un usager », seuls 44 % des répondants déclarent savoir l'orienter vers une structure spécialisée : EPN, etc. (graphique 9). À nouveau, si on ne tient compte que de ceux qui ne connaissent pas le programme Connexions solidaires, on constate que ces chiffres sont en réalité moindres,

seuls 30 % étant en mesure d'orienter vers une structure spécialisée (graphique 10).

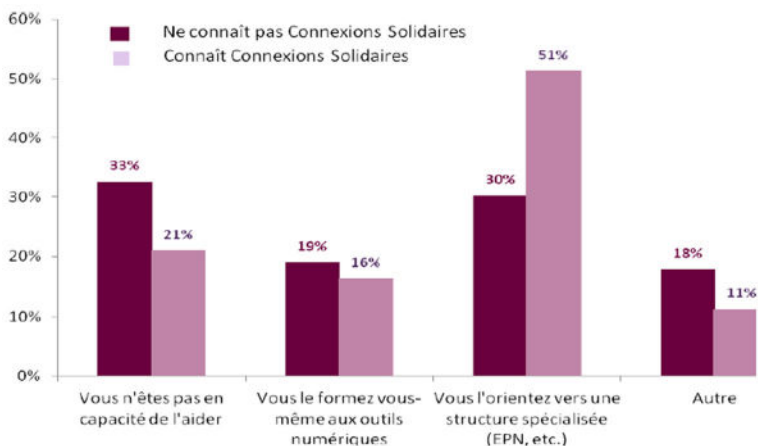
Les travailleurs sociaux exerçant dans le champ de l'emploi et de l'IAE sont les plus en capacité d'orienter leurs bénéficiaires sur le numérique.

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 de Paris 17^e : 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 9. Capacité à aider un usager sur le numérique selon le champ d'accompagnement



Graphique 10. Identifications 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 confond bureautique et numérique, plusieurs déclarant avoir été formées sur la suite Office par exemple.

Pour autant, avoir été formé au numérique ne semble pas avoir d'impact 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 %).

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 de Paris 17^e) 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 CCAS de la Ville de Paris 9^e.

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 systématique.

L'utilisation de site avec et pour les usagers est révélatrice 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.

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^e

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.

CCAS de la Ville de Paris 9^e

Les relais services publics en milieu rural : l'exemple des MDECS en Lozère.

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 MDECS, implantées sur 9 sites. La fréquentation des antennes de la MDECS est en croissance permanente. Elle est ainsi passée de 5 297 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.

Conclusion

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 facilite 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 plate-forme 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.

Agir pour l'inclusion numérique : 22 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*.
- ⊙ 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](#)
- ⊙ Les usages des outils de visioconférence et leurs usages par les services publics et les usagers.

Bibliographie

Éric Carton, « Les usages des TIC dans l'éducation spécialisée », in Meyer Vincent (dir.), *Les technologies numériques au service de l'usager... au secours du travail social ?*, Bordeaux, Les Études hospitalières, 2014 (coll. GEPSO), pp. 75-85.

Christian Gautellier, « [Nouvelles technologies et travail social](#) », *Vie sociale et traitements*, 2002/4, n° 76, pp. 8-11.

Audrey Guiller, « L'usage des réseaux sociaux en prévention spécialisée », *Actualités sociales hebdomadaires*, 2 mars 2012, n° 2749.

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, pp. 89-112.

Claire Masson, Jean-Philippe Guillemet, *Étude sociologique sur les besoins en services en Lozère*, Conseil général de la Lozère, février 2015. L'étude est consultable dans ce document en ligne : < http://lozere.fr/sites/default/files/upload/00-actualites/documents/schema_document_complet_1.pdf >.

Vincent Meyer (dir.), *Les technologies numériques au service de l'usager... au secours du travail social ?*, Bordeaux, Les Études hospitalières, 2014 (coll. GEPSO).

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

Catherine Sanson-Stern, « Un IME connecté. Le numérique en partage », *Actualités sociales hebdomadaires*, 12 décembre 2014, n° 2887.

Sandrine Vincent, « Une nouvelle vague de simplifications administratives est lancée », *Actualités sociales hebdomadaires*, 14 novembre 2014, n° 2883.

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

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

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

Liste des illustrations

Encadré. Les chiffres de l'enquête

Encadré. Avertissement méthodologique

Graphique 1. Faire les démarches avec les usagers selon le champ d'accompagnement

Graphique 2. Faire les démarches à la place des usagers selon le champ d'accompagnement

Graphique 3. Création d'une adresse mail pour un usager selon le champ d'accompagnement

Graphique 4. Évaluation de la place d'Internet dans le parcours d'insertion des usagers selon le champ d'accompagnement

Encadré. Exemples emblématiques de la conséquence de la dématérialisation sur des publics fragiles

Encadré. Monde rural/monde urbain : des réalités différentes ?

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

Graphique 5. Les usagers parlent de leurs problèmes d'accès à Internet selon le champ d'accompagnement

Graphique 6. Capacité à détecter les problèmes numériques des usagers selon le champ d'accompagnement

Graphique 7. Mise à disposition d'ordinateurs pour le public accueilli selon le champ d'accompagnement

Graphique 8. Mise en place d'atelier de formation ou de sensibilisation à Internet pour les personnes accueillies selon le champ d'accompagnement

Encadré. L'exemple des cyberespaces d'Emmaüs Solidarité

Encadré. L'exemple d'e-service du Service social départemental polyvalent de Paris 13^e

Graphique 9. Capacité à aider un usager sur le numérique selon le champ d'accompagnement

Graphique 10. Identifications des lacunes bureautiques ou numériques chez un usager (variable connaissance ou non du programme Connexions solidaires)

Encadré. Les relais services publics en milieu rural : l'exemple des MDECS en Lozère

Graphique 11. Des répondants plutôt jeunes...

Graphique 12. ... qui viennent de structures en majorité professionnelles

Graphique 13. L'accès aux droits, au logement et à l'emploi ressortent parmi les accompagnements les plus fréquents

Graphique 14. Une majorité d'assistants de service social et de conseillers en économie sociale et familiale

Graphique 15. Un équipement en ordinateur très important, mais un faible équipement en tablette

Graphique 16. Une maîtrise du numérique qui diminue avec l'âge

Annexes

Annexe 1. Méthodologie d'étude¹⁰

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

10. L'association Emmaüs Connect remercie tous les participants à l'enquête qualitative, ainsi que tous les répondants au questionnaire en ligne.

à Bordeaux, Mende et Marvejols, Paris, et Saint-Denis. Quatre *focus groups* 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 MDECS 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.

Pour chacun des champs investigués (budget, accès aux droits, insertion socioprofessionnelle, 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 (CCAS, 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* une mailing liste à nos partenaires et à des têtes de réseaux, ainsi que par le biais de l'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.

Annexe 2. 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 >.

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 bureautiques 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/liens sociaux (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

Annexe 3.

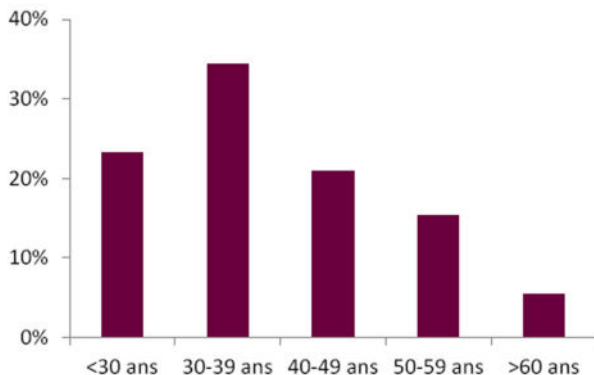
Profil des répondants au questionnaire en ligne

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)¹¹. 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.

11. 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 », *Études*, mai 2012, n° 44.

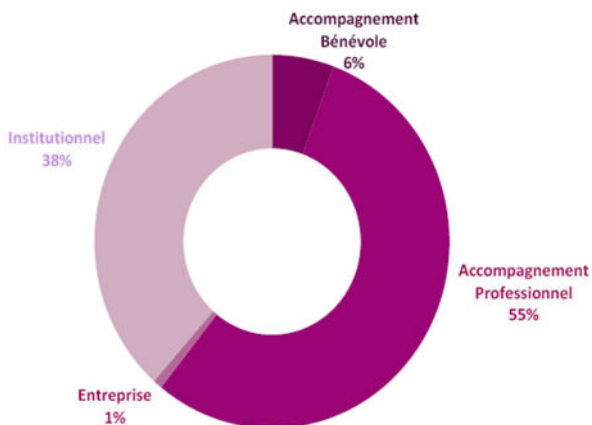
Graphique 11. Des répondants plutôt jeunes...



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

Ils viennent en majorité de structures professionnelles qu'elles soient institutionnelles ou associatives.

Graphique 12. ... qui viennent de structures en majorité professionnelles

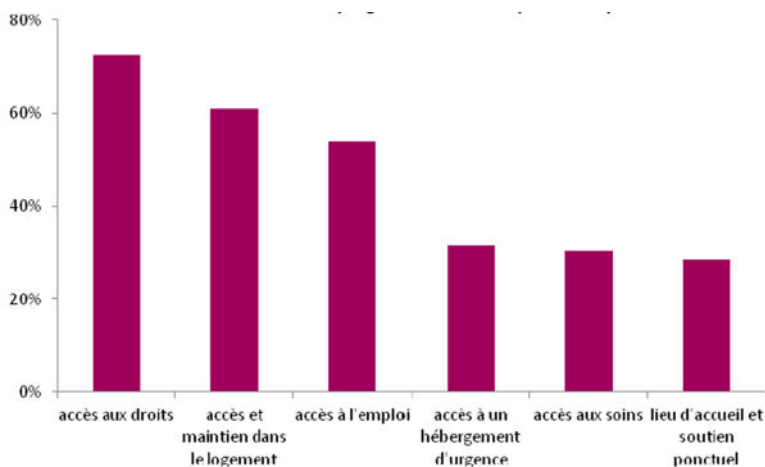


Source : Enquête Le numérique dans l'action sociale, Emmaüs Connect, 2015.

Les répondants travaillent majoritairement dans des structures proposant, entre autres, un accès aux droits, au logement et à l'emploi (plus de 50 %).

Les répondants avaient la possibilité d'indiquer plusieurs choix. Ainsi, 73 % des structures proposent, entre autres, 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 13. L'accès aux droits, au logement et à l'emploi ressortent parmi les accompagnements les plus fréquents

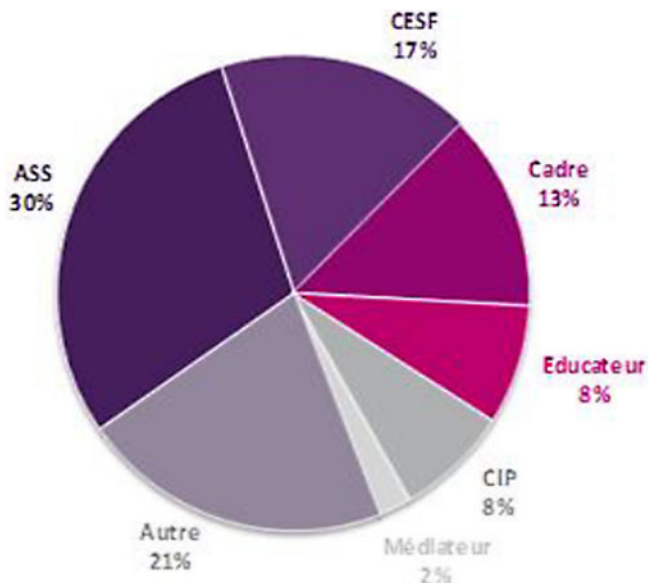


Source : Enquête Le numérique dans l'action sociale, Emmaüs Connect 2015.

Une forte majorité d'intervenants sociaux de terrain

Enfin, les répondants sont en majorité des ASS (30 %), des CESF (17 %), des cadres de l'action sociale (13 %), des éducateurs (8 %) et enfin des conseillers d'insertion professionnelle [CIP] (8 %).

Graphique 14. Une majorité d'assistant(e)s de service social et de conseillers en économie sociale et familiale



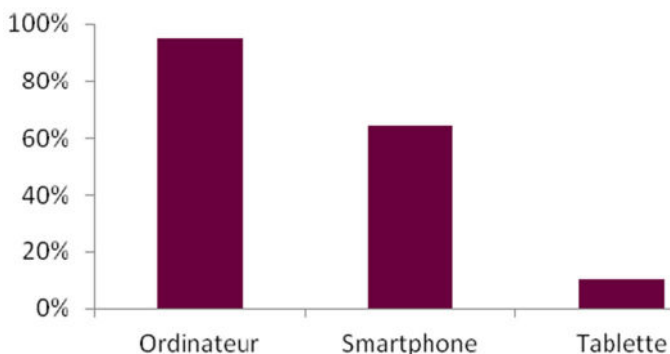
Source : Enquête *Le numérique dans l'action sociale, Emmaüs Connect 2015*.

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 CREDOC¹²). Seules 6 personnes déclarent ne posséder aucun équipement à domicile pour se connecter à Internet.

12. Régis Bigot, Patricia Croutte, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC, 2014 (coll. Des rapports).

Graphique 15. Un équipement en ordinateur très important, mais un faible équipement en tablette



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

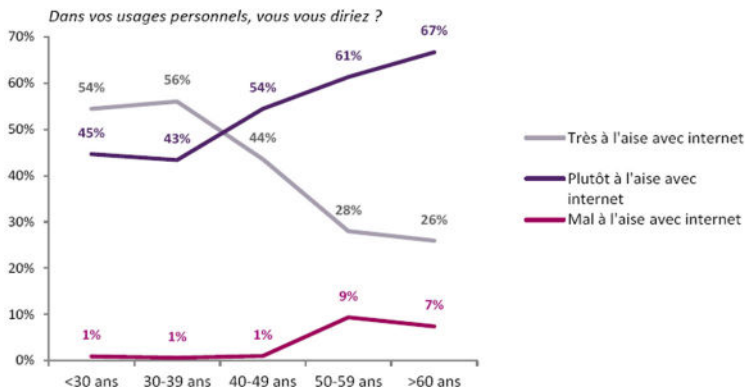
Concernant les usages du numérique, seules 2 personnes se considèrent déconnectées.

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 16. 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.

Remerciements

Emmaüs Connect remercie toutes les personnes qui ont répondu à notre enquête quantitative et tous ceux qui ont participé aux différents *focus groups* ou qui ont accepté d'être interviewés :

- ⊙ le Service social départemental polyvalent de Paris 13^e,
- ⊙ le Service social départemental polyvalent de Paris 17^e,
- ⊙ le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale Le Radeau de Paris 17^e,
- ⊙ l'Espace parisien d'insertion de Paris 18^e,
- ⊙ le Centre communal d'action sociale de Saint-Denis,

- ⊙ le Centre d'action sociale de la Ville de Paris 9^e,
- ⊙ les coordinateurs sociaux de territoire de Paris 8^e et Paris 17^e,
- ⊙ l'Union nationale des centres communaux d'action sociale,
- ⊙ le Secours populaire de Saint-Denis,
- ⊙ le Groupe Association représentative des étudiants en sciences sociales,
- ⊙ Emmaüs Solidarité,
- ⊙ le Centre communal d'action sociale de Bordeaux,
- ⊙ la Direction de l'aménagement numérique du territoire,
- ⊙ la Mairie de Bordeaux,
- ⊙ le Groupement aquitain des réseaux de l'Insertion par l'activité économique de Bordeaux,
- ⊙ les Directions des pôles 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 lozérienne emploi solidarité (ALOES) de Lozère,
- ⊙ le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale La Traverse Lozère,
- ⊙ la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Pont de Montvert,
- ⊙ la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Florac,
- ⊙ la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Mende,
- ⊙ la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Marvejols,
- ⊙ le Jardin de Cocagne de Lozère.

Cet ouvrage a été réalisé avec Métopes (méthodes et outils pour l'édition structurée XML-TEI), chaîne éditoriale développée par le pôle Document numérique de la Maison de la recherche en sciences humaines de l'université de Caen Normandie.

Secrétariat d'édition:
Silvia Ceccani

Mise en pages:
Cédric Vigneault

Secrétariat administratif:
Véronique Bolinde

Conception graphique:
atelier Perluette-beaufixe, 69001 Lyon
< <http://www.perluette-beaufixe.fr/> >

Le catalogue des Presses
< <http://www.enssib.fr/presses> >

**commander en ligne sur le comptoir
des Presses d'universités:**
< <http://www.lcdpu.fr/editeurs/enssib/> >

ENSSIB – UNIVERSITÉ DE LYON
PRESSES DE L'ENSSIB
École nationale supérieure des sciences
de l'information et des bibliothèques
17-21, boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43 – Fax 04 72 44 43 44

Contact: presses@enssib.fr

Première mise en ligne: septembre 2017.
Dépôt légal: 2^e semestre 2017.