

LA REVUE FRANÇAISE DE
SERVICE SOCIAL

264 ■ 2017-1

LE TRAVAIL SOCIAL À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE



anas

association nationale des assistants
de service social



**PRESSES
DE L'EHESP**

SOMMAIRE

DOSSIER LE TRAVAIL SOCIAL À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE

Éditorial : L'informatique
au service du social ?9
Joran Le Gall

PREMIÈRE PARTIE : L'INFORMATIQUE EN TRAVAIL SOCIAL, ÉTAT DES LIEUX ET ENJEUX

Incursion dans le monde
du développement logiciel 15
Thibault Jouannic

Entretien avec Adrienne Charmet,
coordinatrice des campagnes
à La Quadrature du Net23
Joran Le Gall, Sandrine Dumaine

Quand le numérique prend
possession de nos vies31
Didier Dubasque

DEUXIÈME PARTIE : LA DÉMATÉRIALISATION DES ADMINISTRATIONS : DES NOUVELLES CONDITIONS POUR L'ACCÈS AUX DROITS ?

Conditionnalités implicites
et productions d'inégalités :
les coûts cachés de la
dématérialisation administrative41
Pierre Mazet

Reconnect, le numérique
au service de l'autonomie
des précaires48
Équipe de Reconnect

Les conditions d'adoption
du numérique dans le service
social57
Matti Schneider

L'assistant digital social
et le socionaute66
*Vincent Meyer, Audrey Bonjour,
Élise Daragon*

TROISIÈME PARTIE : L'INFORMATIQUE VUE PAR LES PROFESSIONNELS

S'impliquer plutôt que subir,
le travail social à l'épreuve
du numérique *versus* le numérique
à l'épreuve du travail social79

Patrick Milhe Poutingon

Chemins d'une pensée
en pays informatique85

Olga

Le dossier social à l'@ir
du numérique, l'expérience
d'un café social89

Joëlle Arneodo, Mathilde Legrand

En travail social, l'éthique
devrait être un TOC97

Véronique Cornu

Quand informatisation
rime avec réification100

Muriel Bombardi, Keltoum Brahna

COMMUNICATIONS

« Les formations en travail social
en Europe : faire bouger les lignes
pour un avenir durable », une conférence
européenne en 2017 à Paris, un espace
pour faire émerger une approche
européenne du travail social111

Joëlle Delacôte

Appel pour la publication
d'un dictionnaire biographique
du service social113

Brigitte Bouquet, Henri Pascal

VIE DE L'ANAS

Communiqué de l'ANAS117

Nous avons reçu121

À vos agendas !124

ÉDITORIAL

L'INFORMATIQUE AU SERVICE DU SOCIAL ?

Joran Le Gall

Dans un avis du 17 décembre 2015 sur le projet de loi numérique, le Défenseur des droits recommandait « que soit instaurée une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique¹ ».

En effet, alors que les usages de l'informatique se généralisent et que le recours à cet outil se multiplie, tant au domicile qu'au travail, les outils numériques semblent devenir incontournables au quotidien. Cela interroge d'autant plus la place de ceux qui en sont privés d'accès ou d'usage, comme certaines personnes accompagnées par les travailleurs sociaux.

Si, dans de nombreux secteurs, l'informatique a probablement permis des progrès pour franchir un pas quantitatif et qualitatif, assurant des gains de temps importants par l'automatisation de tâches répétitives, le travail social a longtemps été à distance de cet outil. En effet, dans le cœur de métier qu'est la relation d'aide, l'outil informatique ne semble pas indispensable.

Néanmoins, l'informatisation traverse peu à peu le travail social par deux moyens : la dématérialisation de l'administration (e-administration) et l'informatisation des dossiers sociaux.

Les services administratifs des grands organismes de sécurité sociale qui ont développé la dématérialisation de leurs dossiers ne pourraient sans doute plus fonctionner sans informatique pour instruire et suivre les demandes de prestations. Les personnes qui dépendent de ces institutions sont ainsi de plus en plus régulièrement incitées ou contraintes à utiliser les espaces internet qui leur sont destinés.

Parallèlement, certaines institutions d'aide sociale qui emploient des travailleurs sociaux semblent éprouver de façon croissante le besoin d'informatiser les dossiers sociaux : statistiques, continuité de service, partage d'informations pour le travail en équipe. De nombreuses raisons sont avancées par les institutions et ont justifié le recours à l'informatisation de l'action sociale. Dans l'ensemble, le temps passé par les professionnels devant un écran, soit avec les personnes accompagnées, soit à la suite d'entretiens, s'est accru au cours des dernières années. Cette tendance reste pour le moment encore inégale selon les institutions, les territoires ou les secteurs d'intervention. De plus, les assistants de service social sont relativement peu formés

1. Avis du Défenseur des droits n° 15-29 du 17 décembre 2015 concernant le projet de loi n° 3318 pour une République numérique, p. 6. Disponible en ligne : <http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/publications/avis-au-parlement/15-29>

au fonctionnement de ces outils et sont donc dans un rapport inégal avec l'informatique.

Ainsi, les professionnels du secteur social se trouvent souvent inquiets lorsqu'il est question d'un projet d'informatisation dans leur service. En effet, l'informatisation peut donner au professionnel l'impression d'une perte de maîtrise du champ de diffusion de l'information et peut l'amener à s'interroger sur la nécessité de saisir de façon exhaustive les informations dont il est censé garantir le secret à la personne qui s'est alors confiée. Au cours des dernières années, nombre de projets d'informatisation des services sociaux ont ainsi fait l'objet de plaintes auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL). Par exemple, en mars 2016, l'Association nationale des assistants de service social (ANAS) publiait un communiqué² informant de la présence d'une faille informatique dans le système d'information du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) 75 permettant l'accès à des informations couvertes par le secret professionnel après que celle-ci ait été corrigée et en avoir saisi la CNIL.

À la lumière de ces réflexions, nous nous sommes interrogés :

L'informatisation offre-t-elle un meilleur service dans le secteur social ? Permet-elle aux usagers d'être mieux accompagnés ? Fait-elle gagner du temps aux professionnels pour leur permettre de mieux se consacrer à la relation aux personnes ? Quels sont les risques à « dématérialiser » ?

Quels sont les enjeux pour le travail social dans ces transformations ? Dans l'accompagnement, le numérique est-il un levier permettant aux personnes de développer leur autonomie ou représente-t-il une contrainte supplémentaire pour faire valoir leurs droits ? La dématérialisation des administrations ne court-elle pas le risque d'un accès aux droits sous conditions ?

Comment les professionnels peuvent-ils accompagner les personnes qu'ils rencontrent dans ces usages qui peuvent être parfois choisis ou prescrits et auxquels eux-mêmes doivent faire face ?

Existe-t-il un droit pour les personnes à ne pas être connectées ? Quelles en sont les conséquences en termes d'accès aux droits sociaux ? Une personne refusant d'être enregistrée dans ce logiciel peut-elle être reçue ou aidée ?

Peut-on s'autoriser à utiliser des outils tels que les réseaux sociaux avec des personnes accompagnées ? Doit-on envoyer ces informations par e-mail à ce partenaire ? Cette information dont je suis dépositaire doit-elle être saisie dans ce logiciel ? Qui y a accès et dans quel but ? Où vont ces données exactement ? Les items renseignés sont-ils destinés à constituer des statistiques anonymes ou sont-ils constitutifs du dossier social de la personne ? Quels sont les moyens de sécurité mis en œuvre sur ces outils ?

Afin d'apporter des éléments de réponse, une première partie dressera le cadre général de l'informatisation et de ses enjeux, tant sur le plan de la conception d'un outil que de son utilisation au quotidien dans un cadre professionnel.

2. Communiqué de l'ANAS du 17 mars 2016 : « Faille de sécurité SIAO : l'ANAS alerte et saisit la CNIL ». Disponible en ligne : http://www.anas.fr/Faille-de-securite-SIAO-l-Anas-alerte-et-saisit-la-Cnil_a978.html

Une deuxième partie traitera de la dématérialisation des administrations et des interrogations qu'elle suscite pour l'accès aux droits des publics, ainsi que de certaines propositions actuellement mises en œuvre afin de limiter le non-recours des personnes accompagnées.

Une troisième partie abordera la relation des professionnels à l'outil, source de nombreux questionnements pour les professionnels de terrain. Nous verrons en quoi l'informatisation suscite tout à la fois des espoirs et des craintes, semble faciliter le travail ou, à l'inverse, induire des changements dans la pratique pouvant aller jusqu'à un sentiment de perte de sens.

La CNIL et le Défenseur des droits, qui nourrissent également des réflexions poussées sur ce thème, ont été sollicités pour ce numéro. Ces institutions n'ont malheureusement pas pu donner suite à notre proposition de contribution. Si vous souhaitez prolonger la réflexion, nous vous recommandons donc de prendre connaissance de leurs nombreuses publications sur le sujet, facilement accessibles sur internet.

Dans ce numéro de la revue, nous avons pu réunir des contributeurs d'origines très diverses afin de tenter de dresser un tableau qui donne à voir la pluralité des pratiques et des opinions sur le thème. Nous avons eu beaucoup d'intérêt à coordonner ce numéro, nous espérons donc que vous aurez autant de plaisir à le lire et qu'il vous donnera envie d'en poursuivre les réflexions.

CONDITIONNALITÉS IMPLICITES ET PRODUCTIONS D'INÉGALITÉS : LES COÛTS CACHÉS DE LA DÉMATÉRIALISATION ADMINISTRATIVE

Pierre Mazet

RÉSUMÉ : L'accès aux droits se charge aujourd'hui de nouvelles conditionnalités qui sont avant tout implicites. De plus en plus d'institutions publiques imposent à leurs usagers d'adopter un mode de relation numérique dans leurs échanges. L'usage des technologies de l'information emporte des exigences, socialement distribuées. Non préparé, le mouvement récent d'accélération de la numérisation de la relation administrative risque donc de produire des effets inverses à la simplification qu'il prétend conduire.

MOTS CLÉS : numérisation administrative, exclusion, inégalités.

L'accès aux droits se charge aujourd'hui de nouvelles conditionnalités qui ne tiennent ni à des critères d'éligibilité ni à des critères comportementaux et qui sont avant tout implicites. Pour l'information, la demande et la gestion de leurs droits, l'accès à leur dossier, les usagers sont à présent très fortement orientés vers des démarches « en ligne ». Pôle emploi, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), les caisses d'allocations familiales (CAF), les services de la préfecture ou des impôts, de plus en plus d'administrations, de services et de dispositifs publics incitent, voire imposent à leurs usagers d'adopter un mode de relation numérique dans leurs échanges. Or, l'usage des technologies de l'information emporte des exigences matérielles (ordinateur/téléphone), financières (abonnement internet) et cognitives (littératie), dont toutes les études ont montré qu'elles étaient socialement distribuées. Non préparé, le mouvement récent d'accélération de la numérisation de la relation administrative risque donc de produire des effets d'exclusion administrative, à l'opposé de la simplification qu'il prétend conduire.

UNE SIMPLIFICATION POUR QUI ?

« Les atouts d'une démarche 100 % dématérialisée sont multiples : service disponible 24h/24 et 7j/7, gain de temps considérable, facilitation des démarches³⁰. »

La dématérialisation des supports et des contacts constitue le dernier avatar des entreprises de « simplification » de la relation administrative annoncée

30. « La prime d'activité », dossier de presse du ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, 22 décembre 2015.

périodiquement depuis plus de vingt ans. Censée faciliter les démarches des usagers, la dernière vague de simplification annoncée a pourtant la particularité de ne pas poser la question de ses destinataires. La simplification vaut en tant que telle, et en particulier du point de vue des processus administratifs de gestion, pour un usager indifférencié supposé être matériellement équipé, et cognitivement compétent pour utiliser ou se convertir à l'administration en ligne. Mais elle laisse de côté l'utilisateur « incompétent » ou déconnecté : les discours institutionnels ne font pas mention de politique d'accompagnement et aucun dispositif ou plan d'envergure nationale n'est proposé qui viendrait équiper des usagers à présent obligés de maîtriser la gestion à distance de leur relation aux administrations.

Le mouvement de modernisation technique vers l'e-administration, engagé depuis plus de dix ans, a subi en effet une forte accélération ces deux dernières années. L'obligation de posséder une boîte mail pour ses échanges avec les CAF, la mise en place de la première prestation « 100 % dématérialisée » (prime d'activité), et plus généralement la nécessité d'en passer par une interface informatique pour la gestion de ses droits, constituent quelques exemples de la tendance de fond qui enjoint les usagers à utiliser internet pour leurs rapports avec les administrations et les services publics.

Or, si les données sur les compétences numériques restent assez limitées, en France³¹, on dispose malgré tout d'un certain nombre de résultats permettant de donner une idée de la distribution sociale du rapport au numérique dans la population, et d'attester de la réalité des inégalités numériques sur le territoire.

DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE AUX INÉGALITÉS NUMÉRIQUES³²

Historiquement, les travaux de recherche ont d'abord envisagé la « fracture numérique » (« *digital divide* ») sous l'angle de sa dimension matérielle, en termes d'équipement et de connexion : se trouvaient exclus ceux qui n'avaient pas accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Depuis le début des années 2000, l'attention s'est déportée des inégalités liées à l'accès matériel aux inégalités sociales liées aux usages³³. Avec ce qu'on a appelé la « fracture numérique au second degré », les enjeux de compréhension ont été poussés dans deux directions.

D'une part, l'analyse de la diversité des usages chez les usagers : en termes de fréquence et de durée, de mode de connexion (smartphone, tablette, etc.) et surtout de type ou de nature des usages considérés (loisirs, réseaux sociaux, sites administratifs, etc.).

31. Le Conseil national du numérique mentionnait déjà dans son rapport de novembre 2013 « Pour une nouvelle politique d'inclusion » : « Malgré plusieurs travaux déjà anciens, force est de constater que les données statistiques ne suivent pas l'approfondissement des questions relatives à la "fracture numérique" ou à l'inclusion sociale. » Ce constat paraît encore d'actualité aujourd'hui.

32. Pour une présentation plus complète de l'histoire des recherches sur le sujet, voir notamment : 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, p. 45-68.

33. Notamment, en raison du constat que « les disparités en termes d'accès aux TIC tendaient à se réduire, de nouvelles inégalités apparaissent et s'amplifient autour de leurs modes d'usage ». *Ibid.*, p. 46.

D'autre part, une analyse en direction des « non-utilisateurs » ou des non-internautes³⁴. Il s'est agi de décrire de manière plus compréhensive une catégorie « fourre-tout », n'envisageant les « non connectés » que par négation et de manière absolue et définitive, sans prendre en compte la diversité des cas de figure, en situation et dans le temps : ont ainsi été mise en évidence l'importance des éléments relatifs à l'environnement (physique, humain) des non-utilisateurs, précisés les usages de l'informatique par ailleurs, et situé le rapport à la non-connexion – entre ceux qui ont abandonné ou ceux qui n'ont jamais utilisé par exemple. Ces études ont notamment permis de différencier non-utilisation choisie et non-utilisation subie.

Ainsi, en France, à la suite de nombre de travaux précurseurs³⁵, une enquête menée en Aquitaine³⁶ a pu proposer une classification des non-internautes, en partant de cinq types de relations à internet : les utilisateurs indirects, les totalement déconnectés, les distanciés, les abandonnistes et les utilisateurs occasionnels ; corrélés à trois profils d'intention « de se mettre à internet » : les utilisateurs potentiels distants qui ne s'intéressent pas à internet pour le moment mais ne refusent pas l'idée d'être connectés un jour, les non-utilisateurs radicaux qui déclarent ne jamais vouloir utiliser internet et les quasi-utilisateurs qui annoncent vouloir se mettre à internet dans un avenir proche.

DE QUELQUES DONNÉES SUR LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES EN FRANCE

Dans son rapport « Pour une nouvelle politique d'inclusion » (2013), le Conseil national du numérique rapporte les résultats de l'enquête du CREDOC portant sur « la diffusion des TIC dans la société française³⁷ ». Cette enquête a identifié quatre populations dont le taux d'accès à l'internet reste inférieur ou égal à 50 % : les plus de 70 ans, les retraités, les membres de foyers dont le revenu est inférieur à 900 € par mois et les non-diplômés³⁸. L'enquête montrait par ailleurs un usage des services administratifs ou fiscaux (différence de type ou de contenu) très inégalement réparti socialement : très fort chez les diplômés, il était très faible chez les non-diplômés (tandis que l'âge ou le revenu jouent moins qu'ailleurs). Enfin, cette enquête a permis d'identifier un certain nombre d'éléments de différenciation entre une non-connexion « subie » et une non-connexion « choisie » : les non-connectés « volontaires » évoquent davantage l'inutilité de l'internet (21 %) ou une crainte à propos des données personnelles (comme expression d'une gêne portant sans doute sur des

34. Annabelle Boutet, Jocelyne Tremembert, « Les recherches sur les usages des TIC à l'épreuve de la problématique des non-usages d'internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », document de travail, Marsouin, novembre 2008.

35. Sally Wyatt, « Les non-usagers de l'internet. Axes de recherche passés et futurs », *Questions de communication*, n° 18, 2010.

36. Aurélie Laborde, Nadège Soubiale, « Non internautes aquitains », rapport de recherche, 2008.

37. CREDOC, « La diffusion des TIC dans la société française », 2012. Cité dans *Pour une nouvelle politique d'inclusion*, annexe, p. 5 et sq.

38. Comme le rappelle le Conseil national du numérique (CCN), ces groupes n'étant à l'évidence pas étanches, les « facteurs de nonaccès peuvent avoir tendance à se cumuler ». *Ibid*, annexes, p. 5.

valeurs : 12 %), pour justifier de leur non-usage, tandis que ceux qui subissent la non-connexion évoquent d'abord un problème de compétences (41 %), puis un problème d'argent (12 %).

Ces résultats sont convergents avec les nombreuses études menées en Bretagne par l'équipe Marsouin³⁹ : « ne pas se sentir capable » ressort en effet comme étant la principale explication (44 %) d'une enquête sur les non-usagers menée en 2011⁴⁰, devant le fait de « penser ne pas en avoir besoin » (35 %). Les résultats de cette enquête confirmaient par ailleurs que les non ou peu connectés sont toujours plus pauvres, moins diplômés et plus isolés que les connectés. L'isolement – *i. e.* le fait de vivre dans un environnement où personne n'est connecté – apparaît en effet déterminant dans la non-connexion, puisque la famille ou les proches constituent le médiateur prioritaire sollicité pour accompagner vers l'informatique et/ou internet. Sur ce plan, la fracture numérique va souvent de pair avec la fracture sociale⁴¹.

LIMITES DE L'ANALYSE DES NON-USAGERS DANS UN CONTEXTE D'OBLIGATION

Si le regard porté sur les non-utilisateurs permet d'apporter des éléments d'éclairage particulièrement intéressant en termes de sociologie des usages, il est en revanche notable que dans l'ensemble de ces travaux, français ou étrangers, le fait de la non-connexion est toujours analysé hors de tout rapport social d'obligation : les enquêtes se déroulent comme si les usagers potentiels disposaient toujours du choix de se connecter ou non à internet, hors de toute contrainte autre que personnelle.

Les premiers travaux anglo-saxons sur les « *non users* » visaient à contrer la vision majoritaire, supposant que la non-connexion était nécessairement le signe d'une déficience ou d'une démunition, pour montrer qu'elle pouvait résulter d'un choix ou être la marque d'une opposition. Les travaux francophones, quant à eux, envisagent rarement la question de l'accès aux droits dans les rapports à l'administration numérique. Partant implicitement du principe que l'accès et l'usage ressortissent en premier lieu de la libre décision des individus, indépendamment de la contrainte à se connecter⁴², ce sont des

39. Le Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les usages d'internet est un groupement d'intérêt scientifique créé en 2002 à l'initiative du conseil régional de Bretagne. Il rassemble les équipes de recherche en sciences humaines et sociales des quatre universités bretonnes et de trois grandes écoles (Télécom Bretagne, Ensaï et Sciences Po Rennes) qui travaillent sur les usages des technologies de l'information et de la communication (TIC).

40. Annabelle Boutet, Cindy Drogue, « Étude sur les usages et non-usages des TIC dans le quartier de Kérourien (Brest) », rapport *ex ante*, novembre 2009, p. 37.

41. « La probabilité qu'un individu au score de vie sociale élevé se révèle être internaute est forte. À l'inverse, 55 % des non-usagers ont une vie sociale moins développée que celle des internautes, auxquels s'ajoutent 24 % d'individus ayant une vie sociale peu développée, tandis que 5 % des non-usagers ont une vie sociale très développée. » Données d'enquêtes 2008, Marsouin, Observatoire OPSIS, p. 5.

42. Cette dimension est par exemple absente des profils d'intention de « se mettre à internet » dans l'étude réalisée en Aquitaine. Et l'utilité de l'internet, avancée comme un facteur d'enrôlement fort, n'est jamais présentée sous le jour de l'obligation.

variables individuelles (manque de ressources, sentiment d'incompétence) qui sont mises en avant pour expliquer la non-connexion subie des personnes.

On trouve donc peu d'éléments permettant de considérer la situation des individus non connectés face à une situation *d'obligation de maîtrise* pour accéder à leurs droits. Cet état de fait a sans doute partie liée avec le phénomène d'accélération mentionné ci-dessus, rendant à présent nécessaire, et pas seulement plus pratique ou rapide, d'en passer par une interface numérique pour accéder à la gestion de ses droits.

Or, le fait de cette obligation modifie totalement la configuration d'analyse et de description du phénomène de la non-connexion et conduit à adresser d'autres questions au fait de la non-utilisation : au niveau des individus, que devient la non-utilisation volontaire dans une configuration où elle signifie nonaccès – ou accès compliqué voire quasi impossible – à ses droits ? En termes sociaux, quels sont les effets d'une politique de simplification de l'accès aux droits qui ne tient pas compte des capacités des individus auxquels elle s'adresse ?

Selon nous, le *fait de l'obligation* entraîne un changement de degré dans l'approche de la question des inégalités numériques : on sort en effet d'une analyse techniciste plaçant le rapport au numérique ou aux TIC sur le plan d'une relation des individus aux nouveaux moyens de communication, pour interroger les effets d'un processus technologique de dématérialisation sur la production d'exclusion et/ou d'inégalités dans le rapport des individus à leurs droits.

TECHNOLOGIE INSTITUTIONNELLE ET PRODUCTION D'EXCLUSION SOCIALE

L'absence de dispositif de détection et d'orientation des usagers non autonomes

Alors que les organismes publics de sécurité sociale dématérialisent de plus en plus les supports et les modes d'échange avec leurs usagers, alors que les accès aux accueils physiques vont en diminuant – quand ils ne disparaissent pas purement et simplement des territoires –, il n'existe aucun système d'évaluation des compétences numériques des usagers, de leur plus ou moins grande « autonomie numérique », rapportée à leurs besoins en termes de relation administrative. À ce jour, les institutions n'estiment pas les besoins de leurs usagers en réponse à la contrainte technologique qu'elles leur imposent.

Cette absence en termes de mesure vaut en effet aussi en termes de réponse opérationnelle : en l'absence de système de détection des usagers « non autonomes » dans la gestion numérique de leurs droits, les institutions ne les orientent pas vers des services ou structures spécialisées afin de les accompagner vers l'administration électronique. Si des démarches peuvent exister localement, on ne trouve pas, au niveau national, de schéma de coordination de la prise en charge de l'exclusion numérique, en parallèle et en complément des plans de dématérialisation d'ores et déjà mis en œuvre par les institutions publiques.

À défaut, ce sont souvent les services sociaux et les structures associatives qui récupèrent par un principe de délégation généralement non formalisé des usagers se heurtant à la *barrière numérique* dans l'accès à leurs droits ; précisons que cet effet de délégation va des organismes publics (caisses de sécurité sociale en particulier) vers les services sociaux, mais aussi des services sociaux vers les structures associatives.

Des effets de délégation en chaîne de la gestion de la barrière numérique

Une enquête réalisée auprès de structures de médiation conventionnées d'une CAF de la région parisienne⁴³ montre que ces structures sont de plus en plus sollicitées pour créer des boîtes e-mail, remplir des déclarations en ligne, prendre des rendez-vous par le biais d'une interface internet, dans des conditions de confidentialité qui posent souvent question, sinon réellement problème : il n'est pas rare que les codes d'accès aux différents comptes figurent dans les tiroirs des agents des structures. Si cette augmentation est due, pour une part, au réflexe des usagers de se rendre dans ces structures, elle résulte aussi pour une autre part, grandissante, à une réorientation des services sociaux qui ne peuvent plus assumer la charge de l'accompagnement à la gestion numérique d'usagers non autonomes.

Le travail d'enquête réalisé à l'initiative de Connexions solidaires sur le rapport au numérique au sein de l'action sociale⁴⁴ montre en effet que le récent mouvement de généralisation de la dématérialisation vient percuter les conditions de travail des travailleurs sociaux : complexification des relations avec les grands opérateurs de services publics, absence de procédure systématique de détection des problèmes numériques des usagers (équipements et connexion), absence de formation initiale des futurs intervenants sociaux à ces enjeux, difficulté à établir des ponts avec les acteurs du numérique et à proposer des solutions innovantes et pérennes d'accompagnement des usagers, font partie des constats égrenés tout au long d'un rapport montrant que la « problématique numérique » demeure le parent pauvre des politiques d'action sociale locales.

Selon les agents interviewés, l'un des effets paradoxaux de cette conversion numérique non préparée consiste dans la fabrication d'une perte d'autonomie des usagers : « 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. » Or, selon eux, cela « 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 socioprofessionnels⁴⁵ » ; l'on pourrait ajouter ici : à l'encontre de tous les principes majeurs des politiques sociales, visant l'activation et l'autonomisation des personnes.

43. Pierre Mazet, « Suivi longitudinal de la médiation sociale partagée. Les enseignements d'une incursion dans quatre structures conventionnées », ODENORE, août 2016.

44. Yves-Marie Davenel, « Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation », *Études Connexions solidaires*, avril 2016.

45. *Ibid.*, p. 36.

Qui plus est, ce constat pose, en creux, la question de ceux qui ne vont pas vers un travailleur social et ne font pas partie des circuits de prise en charge institutionnelle : comment font-ils, dès lors, pour accéder à leurs droits ?

Un impensé producteur d'inégalités

Pour ceux qui ne maîtrisent pas internet, la dématérialisation des échanges représente non une simplification mais bien plutôt une barrière, qui doit être contournée, au prix de déplacements au guichet (lorsqu'ils existent encore), de sollicitations ou de demandes d'aide. Ne pas être connecté et « compétent numériquement » oblige de fait à beaucoup plus d'épreuves (en termes de déplacements, de temps disponible, de sollicitations), et crée des inégalités de fait dans l'accès aux droits.

Le passage au « tout numérique » s'est fait à ce jour sans aucun accompagnement des publics, et comme s'il n'existait pas d'inégalités sociales dans l'accès au numérique. Or, les personnes les plus fragiles socialement (moins diplômées, dotées de faibles ressources financières et plus isolées) sont statistiquement surexposées à la non-connexion. Elles sont pourtant sommées d'en passer par un médium qu'elles ne possèdent pas, ni au sens de la possession matérielle, ni en termes de compétences cognitives. La généralisation du passage au numérique procède donc à un redoublement de la mise à distance des publics les plus fragiles et conduit à un processus d'exclusion administrative⁴⁶ : les personnes les moins dotées sont davantage mises en difficultés pour accéder à leurs droits, que les autres.

Cet état de fait questionne fortement l'égalité de l'accès aux droits, cela d'autant plus que cette nouvelle conditionnalité demeure largement implicite.

De manière paradoxale, des politiques publiques appartenant à la lutte globale contre la pauvreté participent donc activement à une exclusion des franges les plus fragiles, au nom d'une simplification de l'accès aux droits.

46. C'est en effet en termes de génération d'inégalités que certaines études nord-américaines analysent les barrières administratives (*administrative burden*) mises sur le chemin de l'accès aux droits des populations socialement défavorisées. Voir Majmundar Brodtkin, « Administrative Exclusion: Organizations and the Hidden Costs of Welfare Claiming », *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access*, January 2010.