



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

# L'accès au Droit à l'épreuve de la dématérialisation des services publics



Novembre 2017

## Préface

Le conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) a naturellement pour vocation de mener des réflexions et des actions pour favoriser la connaissance et l'exercice de leurs droits par nos concitoyens.

Dans ce cadre, les membres du conseil départemental de l'accès au droit de la Gironde ont constaté que depuis plusieurs années, de nombreuses administrations ont mis en place des processus dématérialisés contraignant les administrés à devoir former leur demande en ligne et à transmettre des données par courrier électronique et par Internet.

Ces nouvelles procédures de plus en plus souvent obligatoires, peuvent pour certaines catégories de la population, plus fragiles, plus démunies, constituer un frein supplémentaire à l'accès au droit.

À partir de ce constat, un groupe de travail issu du CDAD a analysé le phénomène afin d'en apprécier l'ampleur et les conséquences pour la population.

L'audition de nombreux spécialistes de cette fracture numérique et les réflexions menées par des associations et des responsables de structures publiques de la Gironde ont permis de mesurer de manière fine, la problématique de la dématérialisation des services publics et les difficultés rencontrées par de nombreux usagers pour s'adapter à ces évolutions.

Dans un second temps, le groupe de travail a souhaité également observer la prise de conscience progressive de ces difficultés par les acteurs publics ou associatifs et les stratégies mises en œuvre pour permettre une adaptation progressive de l'ensemble des citoyens à ces nouvelles technologies.

Ce rapport est le fruit de ces analyses et de ces réflexions à partir essentiellement du contexte local de la Gironde.

Il a pour ambition d'enrichir le débat et de sensibiliser les décideurs publics à ne pas ignorer les difficultés que rencontrent une partie de nos concitoyens à s'adapter à un monde dont les évolutions technologiques sont parfois trop rapides.

L'accès au droit suppose non seulement la connaissance des lois, des règles et des procédures qui régissent nos sociétés mais également d'appivoiser les moyens de les mettre en œuvre.

**Philippe Delarbre.**

**Président du tribunal de grande instance de Bordeaux.**

**Président du conseil départemental de l'accès au droit de la Gironde.**



## Sommaire

<b>INTRODUCTION - POURQUOI UN GROUPE DE TRAVAIL AU CDAD?</b> .....	<b>5</b>
<b>QUELS OBJECTIFS ?</b> .....	<b>5</b>
<b>QUEL GROUPE ?</b> .....	<b>6</b>
<b>QUEL SUJET ?</b> .....	<b>6</b>
<b>QUELLES INTENTIONS ET QUELLES BASES LÉGALES ?</b> .....	<b>6</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE : LE CONSTAT</b> .....	<b>9</b>
A // ÉTAT DES LIEUX : LE CHOC DE L'USAGER.....	10
1. <i>Quel usager ?</i> .....	10
2. <i>La systématisation de la dématérialisation</i> .....	13
3. <i>La modernisation de l'administration n'est pas accompagnée</i> .....	15
B // DES ACTEURS LOCAUX MOBILISÉS.....	16
1. <i>Le champ social en première ligne</i> .....	16
Travailleurs sociaux.....	16
Centres sociaux et culturels.....	18
Associations et bénévolat.....	18
2. <i>Les collectivités territoriales : renfort et consolidation de l'égalité devant la dématérialisation</i> .....	19
Ville de Bordeaux.....	20
Bordeaux Métropole.....	22
Conseil départemental de la Gironde.....	22
<b>SECONDE PARTIE : RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>24</b>
A. <b>UNE NÉCESSAIRE INTERVENTION À L'ÉCHELLE NATIONALE</b> .....	<b>24</b>
1. <i>le besoin de réglementation</i> .....	<b>25</b>
La création d'un mandat numérique .....	25
La généralisation du double accès professionnels/usagers au compte utilisateur .....	26
La généralisation du principe du « Dites le nous une fois ».....	26
Consécration de la clause de protection des usagers vulnérables.....	27
L'élaboration d'une Charte sur l'intuitivité et l'ergonomie des services publics en ligne.....	27
2. <i>L'impératif d'une mobilisation nationale</i> .....	<b>28</b>
Grande cause nationale (financements et coordination).....	28
Implication de l'État pour un plan de formation adapté.....	30
B. <b>L'INDISPENSABLE MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN DE LUTTE À L'ÉCHELLE LOCALE</b> .....	<b>31</b>
1. <i>L'accentuation de la formation au numérique</i> .....	<b>31</b>

Formation des usagers.....	31
Formation des professionnels ou accompagnants numériques.....	32
<i>2. La montée en puissance des médiateurs du numérique.....</i>	<i>34</i>
<i>3. l'instauration d'une coopération des actions en local.....</i>	<i>34</i>

## Introduction - Pourquoi un groupe de travail au CDAD?

Les Conseils départementaux d'accès au Droit (CDAD) veillent à une égalité dans l'accès au droit en vertu de la loi du 10 Juillet 1991 relative à l'aide juridique. Pour se faire, les 101 CDAD français multiplient les actions pour favoriser la connaissance de leurs droits et de leurs devoirs pour tous les citoyens.

Outre les difficultés sociales rencontrées par une part importante de nos concitoyens, s'ajoute également, l'accélération de la dématérialisation des services publics. Si la dématérialisation simplifie la vie de 80% des personnes, elle éloigne un peu plus les 20% les plus exclus. On croyait le terme de fracture numérique devenu obsolète, avec le développement du WIFI et des smartphones, il est pourtant d'une actualité criante. Hier « possibles » les démarches administratives en ligne, deviennent aujourd'hui OBLIGATOIRES dans un grand nombre de services publics.

La mission des CDAD n'est pas axée sur l'accès **aux droits**, mais uniquement sur l'accès à la connaissance **du droit**. Pour autant, il est constaté dans les différentes permanences organisées par les CDAD, que les situations juridiques sont bien souvent imbriquées dans un contexte impliquant d'autres pans de la vie quotidienne. En outre, le droit irrigue tellement notre société contemporaine, qu'il ne saurait, lui aussi, échapper à cette dématérialisation. Le développement de « justice.fr » en est le parfait exemple. Ainsi, le Ministère de la Justice devient actuellement, acteur de la dématérialisation. Ce phénomène n'est pas sans conséquences pour une part importante de la population.

Le constat de cette fracture numérique persistante et croissante, est assez unanimement admis aujourd'hui, même si le groupe de travail a constaté entre le début de ses travaux et la rédaction de ce rapport, une prise de conscience accrue tant à l'échelle locale que nationale. L'analyse de ce constat a toutefois pris une place importante dans les travaux menés, car il était indispensable d'identifier précisément les difficultés occasionnées par la dématérialisation des services publics avant de pouvoir avancer des solutions opérantes.

### Quels objectifs ?

L'objectif du CDAD de la Gironde n'est pas, par ce rapport, de remettre en cause la modernisation des institutions et services publics qui satisfait sur de nombreux points la majorité des usagers (simplification, rapidité, absence de déplacement, informations rapides...), des professionnels ou les finances publiques (économies de personnels, gain de productivité...).

L'objectif est d'attirer l'attention, des autres CDAD, des collectivités territoriales et des administrations publiques sur cette problématique et la gestion locale qui peut en être faite. Il s'agit également d'attirer l'attention du Ministère de la Justice, sur les implications de la dématérialisation des services publics afin que ce dernier puisse mieux franchir ce cap que ne l'ont fait certaines administrations locales ou nationales ( pôle emploi, CAF, Impôts, CPAM...). Enfin, il s'agit de se faire le relais, peut être à plus grande échelle, auprès du législateur de la nécessité de réglementation et ainsi de permettre d'adapter la législation.

## Quel groupe ?

Alerté par une association d'écrivains publics œuvrant avec le CDAD de la Gironde, Monsieur Philippe DELARBRE, Président du TGI de Bordeaux et Président de cette instance, a souhaité réunir les membres du CDAD intéressés dans un groupe de travail.

La démarche a consisté à former un noyau de partenaires du CDAD et d'entendre un grand nombre de personnes « ressources », notamment des professionnels du terrain afin de construire un état des lieux et d'imaginer des solutions possibles. Ont ainsi été associés pendant plus de 18 mois, des représentants des collectivités locales dont certains CCAS, des associations, des professionnels de l'accès au droit, des professionnels du droit, des travailleurs sociaux mais également les maires de Gironde, et enfin d'autres administrations particulièrement impliquées sur ce sujet.

## Quel sujet ?

La dématérialisation repose sur l'action de rendre immatériel c'est à dire d'ôter sa matière concrète à une chose. Autrement dit, le passage d'un support physique (papier / échange verbal entre au moins deux interlocuteurs) à un support non-physique, principalement numérique.

**Dématérialiser les démarches revient à établir un nouveau mode de relation qui se passe d'un rapport physique et d'échanges verbaux.**

Concrètement, seul face à un ordinateur connecté à Internet, l'administré réalise sa démarche en remplissant un formulaire en ligne qu'il dépose sur une plateforme numérique dédiée. Cette action remplace son déplacement à un guichet dédié ou l'envoi de courrier (sauf éventuellement certaines pièces justificatives).

## Quelles intentions et quelles bases légales ?

La dématérialisation est un outil pour permettre la mise en œuvre des objectifs de simplification et de modernisation de l'action publique (levier essentiel de la Réforme de l'Etat)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Volonté ancienne de simplifier : cf COSIFORM (la Commission pour la simplification des formalités, 1983) remplacée en 1998 par la Commission pour les simplifications administratives (COSA), devenue la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA) en février 2003. Celle-ci intégrée au sein de la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) en 2005. Une DGME qui est désormais l'ancêtre de l'actuel Comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP). Voir <http://www.latribune.fr/economie/france/la-simplification-administrative-un-effort-de-longue-tres-longue-haleine-480388.html>

**Le plan numérique 2012-2020<sup>2</sup>** : marque la volonté d'abandonner le papier au profit du format numérique.

« Ainsi, 100 % des démarches administratives les plus attendues par les entreprises, les associations et les particuliers seront rendues disponibles en ligne d'ici à 2013. À l'horizon 2020, c'est l'ensemble des démarches administratives qui seront disponibles en ligne »<sup>3</sup>.

F. Hollande a annoncé en mars 2013 un **choc de simplification**, avec publication en juillet 2013 de 56 mesures de simplification pour les particuliers (124 pour les entreprises).

« L'objectif est aussi de créer, pour chaque Français, des rapports plus transparents, plus proches et plus efficaces avec l'administration. **La simplification fluidifie les démarches et les procédures**, sans déréguler ni remettre en cause les protections ou les droits essentiels »<sup>4</sup>.

Cela conduit-il à une fluidification dans la réalité ? Pour certains sans doute mais pas pour tous. Pour certains, il s'agit davantage d'une COMPLEXIFICATION et d'un abandon relatif des droits.

La loi du 12 novembre 2013 **habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens**<sup>5</sup>, précise en son article 2 que le gouvernement aura à « *définir les conditions d'exercice du droit de saisir par voie électronique les autorités administratives et de leur répondre par la même voie* ». Il y est notamment question de « *définir les conditions (...) dans lesquelles les usagers peuvent, dans le cadre de leurs échanges avec les autorités administratives leur adresser les lettres recommandées par courriers électroniques* »

**Plusieurs vagues de mesures destinées aux particuliers et aux entreprises ont été prises et des procédures dématérialisées ont été mises en place pour communiquer avec les administrations** : aujourd'hui, 132 mesures de simplification destinées aux particuliers (dont 54% sont effectives)

« *C'est une amélioration considérable du service public*, note Clotilde Valter, secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la simplification. *Le numérique démultiplie les choses, dans la*

---

<sup>2</sup>[http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewi6lvbXjOjKAhXGQBoKHW9dAalQFggiMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.economie.gouv.fr%2Ffiles%2Ffiles%2Fimport%2F2011\\_france\\_numerique\\_consultation%2F2011\\_plan\\_france\\_numerique2020.pdf&usg=AFQjCNH3VXIZqZVjaivWSY4fmyN1t3rDuQ](http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewi6lvbXjOjKAhXGQBoKHW9dAalQFggiMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.economie.gouv.fr%2Ffiles%2Ffiles%2Fimport%2F2011_france_numerique_consultation%2F2011_plan_france_numerique2020.pdf&usg=AFQjCNH3VXIZqZVjaivWSY4fmyN1t3rDuQ)

<sup>3</sup>France numérique, 2012-2020. Bilan et perspectives, p. 45.

<sup>4</sup>Document du Gouvernement « La simplification en marche » [http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKewj7-pr\\_IjKAhUGfRoKHUKKAVsQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.gouvernement.fr%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fcontenu%2Fpiece-jointe%2F2015%2F06%2Ffla\\_simplification\\_en\\_marche.pdf&usg=AFQjCNF\\_dOIUDrOqGJfAywQWiWtQUT225Q](http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKewj7-pr_IjKAhUGfRoKHUKKAVsQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.gouvernement.fr%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fcontenu%2Fpiece-jointe%2F2015%2F06%2Ffla_simplification_en_marche.pdf&usg=AFQjCNF_dOIUDrOqGJfAywQWiWtQUT225Q)

<sup>5</sup><http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028183023&categorieLien=id>

mesure où il permet **un service public accessible 24h/24, 7j/7, pour tous et partout sur le territoire**, et avec une **réduction considérable du temps passé pour une procédure** »<sup>6</sup>  
Le « pour tous » est pourtant à relativiser. Il s'agit de ne pas omettre les 20% les moins inclus.

« La simplification en marche : une dynamique à l'épreuve des faits » bilan publié en février 2016<sup>7</sup> précise que : « Si l'objectif est de stimuler ainsi notre vie économique et sociale, la **simplification ne remet nullement en cause les droits ou protections des citoyens**. Au contraire : les faits montrent que ce sont généralement les plus fragiles qui pâtissent en priorité des dispositifs bureaucratiques complexes ».

« Ce mouvement de simplification **loin de ralentir va s'amplifier** jusqu'à la fin du quinquennat avec la poursuite de séquences d'annonces semestrielles de nouvelles mesures, venant répondre aux attentes des usagers ».

Mais en pratique la dématérialisation reste problématique pour ceux renonçant aux droits et au Droit devant la complexité des procédures dites simplifiées.

Parce que cela n'est pas évident, et qu'il convient de dessiner précisément les contours de la problématique de la fracture numérique, il importe de prendre le temps de dresser un constat clair, argumenté et illustré.

Cela permettra dans un second temps, de présenter les recommandations émanant du groupe de travail.

---

<sup>6</sup><http://www.modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent/par-des-simplifications-pour-les-entreprises/choc-de-simplification-170-nouvelles-mesures>>

<sup>7</sup>« LA SIMPLIFICATION EN MARCHE : une dynamique à l'épreuve des faits », bilan février 2016, p. 4



## Première partie : Le Constat

A l'égard de l'administration pour obtenir un droit, il faut en faire la demande. Un écrit est le plus souvent nécessaire, ce qui est déjà difficile pour bon nombre de personnes (âgées, handicapées, illettrées, ou simplement en difficulté avec l'écrit formalisé). Mais cela peut s'aggraver avec le numérique : « *Sans connaissances minimales, le numérique devient une source d'inégalité sociale, culturelle, économique* », constate Éric Leguay, consultant expert en médias numériques. « *La compétence numérique est devenue une compétence de base pour vivre et surtout travailler. Trouver un emploi sans maîtriser ces outils est aujourd'hui impossible* ».

La dématérialisation des démarches administratives -au départ facultative- est devenue obligatoire dans de nombreux domaines. Certains parlent d'un véritable « fossé numérique ».

Les acteurs du champ social ont alors alerté leurs partenaires et institutions dès que certaines démarches ont été totalement dématérialisées.

Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services, résume ainsi la situation <sup>8</sup>: « la dématérialisation a été mise en place sans que l'on se demande si les administrés sont équipés, maîtrisent les outils et les usages, avec un risque très réel d'aggravation de situations de non-recours, et une difficulté accrue pour ces usagers « hors radar... ».

La dite révolution numérique constitue aussi une exclusion médiatique. Pour certains, l'effet d'isolement est redoublé». La fracture numérique se superpose à la fracture sociale, comme l'indique Emmaüs Connect<sup>9</sup>

Mais qui est cet usager victime de la fracture numérique? Est-il possible d'en dresser un portrait robot? Il importe pour nous ici de faire un état des lieux de la situation (A). Nous constaterons que loin d'être inactifs les acteurs locaux se mobilisent mais que leur action atteint des limites (B).

---

<sup>8</sup>[http://odenore.msh-alpes.fr/documents/itw\\_mazet.pdf](http://odenore.msh-alpes.fr/documents/itw_mazet.pdf)

<sup>9</sup><http://www.lavoixdunord.fr/region/emmaues-connect-a-lille-ne-pas-ajouter-une-fracture-ia19b0n2756849>

## A // ÉTAT DES LIEUX : LE CHOC DE L'USAGER

La France était en 2014 la première nation européenne en matière d'administration numérique. Elle entend accélérer sa transformation pour simplifier encore davantage les démarches des particuliers et des entreprises grâce à Internet, et rendre les services publics plus efficaces et plus réactifs.<sup>10</sup>

« la dématérialisation dans les relations entre les administrations et les citoyens ou les entreprises s'accélère. Dans un délai d'un an, 100% des démarches concernant l'État qui ne requièrent pas de présence au guichet seront réalisables en ligne. »

### 1. QUEL USAGER ?

Il est évident que certaines personnes sont totalement à l'aise avec la dématérialisation des services publics et les facultés qu'elle ouvrent. Bien évidemment, ces dernières ne font pas l'objet de la présente étude même s'il convient de distinguer l'aisance d'utilisation de l'outil numérique (smartphone, ordinateur portable...) et la capacité à faire face à la dématérialisation des services publics.

Une étude d'Eurostat de 2015 révélait que 12% des Français n'avaient jamais utilisé internet de leur vie.

Selon l'association Emmaüs Connect, née du mouvement Emmaüs, qui défriche le sujet, 17% des Français se sentent «déconnectés», dont une majorité sont en situation de précarité, avec également une sur-représentation des personnes seules et des personnes âgées. Ce taux passerait à près de 40 % pour les personnes fréquentant les services sociaux.

17% des français sont en incapacité totale d'utiliser un ordinateur (maladie, handicap, âge, freins psychologiques...) et ont une capacité d'autonomisation très faible. Pourtant, il est essentiel que leurs droits soient servis.

Lors de son audition par le groupe de travail en juin 2016, Emmaüs connect, faisait le constat que 5 millions de personnes sont touchées par la précarité numérique.

Pour certains la problématique est celle de l'accès en tant que tel. Le fait de ne pas avoir de compte bancaire ou de logement empêche de fait l'accès au numérique, de même que le manque de moyens pour en faire l'acquisition ou pour assurer le paiement des frais de connexion auprès d'un fournisseur d'accès à internet.

Pour d'autres la problématique est celle de l'usage c'est à dire, du manque de compétences.

---

<sup>10</sup>Le numérique : instrument de la transformation de l'État Mis à jour le 24 mai 2016 - Projet porté par Jean-Vincent Placé

<http://www.gouvernement.fr/action/le-numerique-instrument-de-la-transformation-de-l-etat>

L'association dressait ensuite le portrait des différentes typologies de publics :

- Certaines personnes pour des raisons psychologiques, psychiatriques, intellectuelles ne pourront pas être autonomes et capables d'acquérir des compétences numériques. Il est important de souligner ce constat car il convient de trouver des solutions d'assistance numérique. Cela représente environ 15 % des personnes en difficulté pour qui il faudrait de manière durable « faire à la place ».
- D'autres personnes n'ont pas de compétence numérique et sont en difficulté pour faire des démarches mais pourront acquérir des compétences. Cela représente environ 45 % des personnes en difficultés. Ces dernières, partiellement autonomes, demandent à être accompagnées et souvent rassurées. Elles auront, et vraisemblablement sur la durée, besoin de la proximité d'un médiateur pour accomplir les démarches.
- Enfin, certaines personnes ont des compétences numériques de base mais peuvent acquérir, pour peu qu'elles soient aidées au démarrage et partiellement formées, des compétences avancées.

Face à ce constat une conclusion s'impose déjà: les réponses apportées doivent être différentes en fonction du public visé.

Une enquête a été menée dans les Missions locales de Grenoble et Lille. Cette enquête met à mal l'idée reçue de la maîtrise du numérique par les jeunes. Ils disent et pensent savoir faire. S'ils sont hyperactifs sur les réseaux sociaux, et sont bien souvent hyperconnectés (smartphones, tablettes, ordinateurs portables), il est noté qu'ils n'ont pas toujours les bonnes compétences leurs permettant d'accomplir les démarches administratives en ligne.

Une étude du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) de 2015, établit que les publics les plus déconnectés sont les femmes, plutôt âgées (44% > 70ans), les personnes seules (59%), peu diplômées (42%) ou retraitées (53%) et ceux dont le revenu est inférieur à 900 € par mois (32%), sans oublier les habitants des zones blanches<sup>11</sup>.

Lors des travaux du groupe de travail, le *CCAS de Coutras* a également pu apporter des éclairages sur le public concerné. La commune de Coutras est située au Nord de Libourne, entourée d'établissements spécialisés type ESAT. La population est marquée par une fragilité intellectuelle particulière, d'un taux de précarité important et une population vieillissante. Le quotidien du CCAS est d'être en lien avec des personnes en incapacité de recourir au numérique.

---

11 Données issues de l'article: la gazette Santé-Social juin-juillet 2016 « Numérique: vers une action sociale 2.0? »

Une enquête a été faite auprès de la population de Coutras (110 retours) sur la problématique du numérique. Il en ressort que :

- Pour les plus de 60 ans : ils sont peu intéressés par une aide extérieure car ils demandent à leurs proches de les aider.
- Pour les 40/60 ans : la difficulté est liée à l'équipement. Impossible d'imprimer et de comprendre l'organisation du site. Certains ordinateurs sont vieillissants ce qui explique qu'ils viennent dans les services du CCAS.
- Pour les 25/40 ans : Ce public utilise surtout le numérique pour ses aspects ludique. Ils rencontrent plus de difficultés concernant les démarches administratives notamment l'impression de justificatifs. Ils n'ont pas connaissance des points numériques qui existent sur la commune. Ils sont assez isolés. Ils souhaitent augmenter le débit.
- Pour moins de 25 ans : La demande est une aide pour les équipements et pour l'accès au WIFI.

Ces données sociologiques démontrent, s'il en était besoin, la nécessité d'adapter les réponses apportées en fonction du public visé.

Il faut, en outre, distinguer le fait d'être équipé et connecté à Internet et d'avoir la compétence pour entretenir des relations dématérialisées avec l'administration. A défaut pour ces personnes de savoir se former ou de savoir où trouver les intermédiaires nécessaires à cette formation, on assiste à la montée en puissance du non-recours aux droits et au Droit<sup>12</sup>, un renoncement tout simplement. Et cela est d'autant plus marquant pour l'institution judiciaire. C'est ce que révèle le rapport du défenseur des droits<sup>13</sup>, suite à une enquête réalisée en 2016 intitulée, « *Enquête sur l'accès aux droits: volume 2 Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours* ». Ainsi les administrations concernées par ces abandons sont la justice (36%), le trésor public (14%) et le régime de Sécurité sociale des indépendants (13%).

Or si on a largement entendu parlé dans les médias récemment du RSI, et du trésor public avec le prélèvement à la source de l'impôt et la déclaration en ligne obligatoire pour le plus grand nombre des foyers fiscaux, ce n'est pas le cas de l'institution judiciaire.

Selon la même étude, l'abandon des démarches administratives concerne davantage les plus jeunes ( 21% des 18-24 ans) et les personnes les moins diplômées (18 % des personnes qui n'ont pas le baccalauréat).

L'institution judiciaire notamment avec la réforme actuelle de la justice du XXIème siècle, illustrée par la mise en place de la plateforme: Justice.fr<sup>14</sup>, est en pleine

---

12 Bien difficile à quantifier, sur ce sujet voir le rapport de l'Assemblée nationale n°4158

<http://www.assemblee-nationale.fr/14/rap-info/i4158.asp>

13 Rapport 2016 du défenseur des droits page 21, enquête accès aux droits, étude menée sur 5117 personnes 1er semestre 2016 sur des personnes âgées de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine.

14 <http://www.justice.fr/>

modernisation. On peut toutefois se réjouir que la mise en place de cette plateforme se soit fait avec un développement concomitant de services d'accueil physiques renforcés que sont les Services d'accueil unique du justiciables (SAUJ). Le ministère de la Justice a sans doute su tirer une leçon des faiblesses des autres services publics.

Enfin, une étude Parisienne de Wetechcare, association soeur d' Emmaüs CONNECT, révèle que la non-utilisation des services en ligne est justifiée par 41 % des personnes sondées par le manque de compétence, par 26% par la peur de se tromper et pour 22 % par une préférence pour l'accompagnement physique<sup>15</sup>.

## **2. LA SYSTÉMATISATION DE LA DÉMATÉRIALISATION**

Les services d'accueil physique ferment ou sont drastiquement limités.

Les contacts par téléphone (quand ils existent) deviennent souvent des numéros surtaxés ou des plateformes de renvois quasi-systématique vers les sites dématérialisés(CAF, CPAM, Pôle Emploi, allô service public). C'est ce qu'a révélé l'enquête du Défenseur des droits et de l'Institut national de la consommation (INC) auprès de 3 grands organismes de service public ( Caisse nationale des allocations familiales, Pôle emploi et la Caisse nationale de l'assurance maladie). Si bien que selon l'étude, 8 appelants sur 10 estiment ne pas avoir eu de réponses personnalisées à leur appels.

Tout est fait pour favoriser les démarches dématérialisées. Le terme de favoriser n'est plus aujourd'hui suffisant puisque dans bien des cas, la démarche numérique est obligatoire. Ainsi la Gazette Santé-Social notait à l'été 2016<sup>16</sup>, que le dossier en ligne pour le logement social en 2012, l'inscription à pôle emploi depuis mars 2015, la demande de prime d'activité lancée en janvier 2016 et dès 2019, la déclaration de revenus et le paiement de l'impôt supérieur à 300 €, sont tous obligatoirement dématérialisés.

Les difficultés sont alors les suivantes :

- Les personnes sont par nature plus adaptables face à des situations atypiques qu'une machine qui ne peut saisir la subtilité de la situation individuelle de l'utilisateur
- Quid des usagers sans ordinateur ou connexion internet ou dans l'incapacité de scanner des documents?
- Quid des usagers ne maîtrisant pas l'outil informatique ? Il ne suffit pas d'être équipé pour pouvoir réaliser la démarche.
- Quid des usagers ne maîtrisant pas la langue française ou en situation de handicap?

---

15 <http://wetechcare.org/cr-rencontre-strategie-parisienne-inclusion-numerique/> étude WeTECHCare de fin 2016 sur 260 structures parisiennes.

16 Données issues de l'article: la gazette Santé-Social juin-juillet 2016 « Numérique: vers une action sociale 2.0? »

Pour toutes les procédures en ligne il est nécessaire d'avoir une adresse courriel valide, consultable et consultée régulièrement, de créer un espace personnel avec un identifiant et un mot de passe sur les différentes plateformes.

Il n'existe pas de plateforme centralisant les démarches ou un système avec des identifiants identiques à toutes les plateformes. La mise en œuvre de France Connect est encore trop peu avancée pour être réellement efficiente. L'objectif est bien à terme d'avoir via des identifiants uniques d'accès à tous les services publics, mais pour le moment le nombre d'administrations partenaires est trop peu important pour être connus du grand public.

En outre, les publics exclus du numérique, n'ont pas d'adresse mail ou ne sont pas en mesure de gérer une boîte mail. Si un accompagnement est possible pour certains, pour d'autres ce n'est pas le cas.

Il n'existe pas non plus, pour certains services, de clause de protection des usagers vulnérables qui permettrait d'écarter certains publics de l'obligation de dématérialisation. Cette clause existe à titre d'exemple temporairement pour la déclaration d'impôts sur le revenu dématérialisée.

De ces obligations insurmontables pour certains, découlent une augmentation signalée du non-recours.

Paradoxalement, la dématérialisation notamment des services de la CAF et de Pôle emploi a eu pour effet de supprimer des « bornes » dans certains secteurs. La conséquence pour les usagers est de se rapprocher des permanences des assistantes sociales pour les démarches administratives<sup>17</sup>. Cela est d'autant plus inquiétant, lorsque aux difficultés du numérique, s'ajoute une difficulté de mobilité géographique.

Cette affirmation doit être tempérée pour les services de la CAF en Gironde. Consciente des implications de la dématérialisation pour certains publics, la CAF de la Gironde propose 16 accueils CAF, 43 points relais CAF et est implantée dans 8 maisons de services au public gérées par la poste<sup>18</sup>. La prise de rendez-vous se fait soit en ligne, soit par téléphone sur une ligne surtaxée.

Parfois, c'est l'ensemble des usagers qui se trouvent impactés, même ceux qui n'ont à l'origine pas de problème particulier concernant la dématérialisation car beaucoup de démarches sont désormais dématérialisées. En complexifiant les démarches, l'administration complexifie encore plus une réglementation qui n'est déjà pas limpide. Concernant, l'institution judiciaire, on peut citer l'exemple des formulaires de saisines propres à chaque juridiction, ou l'absence de cohérence des pièces justificatives sollicitées d'une juridiction à l'autre pour la même demande.

---

17 Cf infra : le champ social en première ligne

18 <http://www.caf.fr/allocataires/caf-de-la-gironde/points-d-accueil>

### **3. LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION N'EST PAS ACCOMPAGNÉE**

Les usagers doivent être accompagnés dans leurs démarches, et il aurait été souhaitable que les économies faites avec ceux qui savent « dématérialiser », seraient pour partie consacrées à un accueil soutenu des 17% qui ne maîtrisent pas la dématérialisation. Les administrations auraient pu en effet utiliser les économies réalisées grâce à la dématérialisation pour permettre un accès réel aux droits et procédures numériques.

Si, en France, aucun chiffre exact d'économie n'a encore été communiqué, le Royaume-Uni affiche l'exemple d'une économie de 2 milliards d'euros par an depuis la mise en place de la dématérialisation<sup>19</sup>.

S'il s'avère que les administrations ont bien compris les conséquences de la dématérialisation pour leur budget, cela n'est pas le cas pour les changements induits par la numérisation. Bien souvent, la dématérialisation a été brutalement mise en place, sans communication auprès d'un large public, ni même auprès des professionnels tels que les travailleurs sociaux.

De même qu'un travail de sensibilisation aux conséquences de la numérisation n'a pas toujours été mené auprès des agents des administrations, et donc indirectement auprès des usagers.

L'absence de prise en compte par l'État des conséquences de la numérisation a conduit à un accroissement de la charge de travail des travailleurs sociaux. Or ce n'est pas à eux que doit revenir la responsabilité d'accompagner cette modernisation, ni au Défenseur des droits qui se trouve largement sollicité, parfois même directement par les services qui ont mis en place cette dématérialisation.

En tout état de cause, l'État n'a pas fourni d'aides matérielles pour l'accès à l'outil numérique, ni prévu ou organisé de formations pour permettre la maîtrise de l'internet concernant les démarches administratives pour gagner en autonomie, ni encore un service d'accompagnement complet pour les personnes les plus en difficulté. Il n'a, en outre, pas encore mis en place des moyens pour inciter les différents services numériques à respecter les normes d'accessibilité des sites Internet ainsi qu'à une simplification de ces sites.

A noter toutefois que depuis le début du mois de juin 2017, le site de la CAF a fait peau neuve<sup>20</sup> vers plus d'ergonomie et d'intuitivité. Cette refonte du site est issue, cette fois-ci, d'un travail d'élaboration par les professionnels et les usagers et plus seulement par des informaticiens.

---

19 Allocution de Didier MIGAUD devant l'Assemblée Nationale : Relations aux usagers et modernisation de l'État : vers une généralisation des services publics numériques 4 février 2016.

20 <http://www.caf.fr/>

Cette absence d'accompagnement de la part de l'administration ne permet pas, pour le moment, à l'ensemble de la population de bénéficier des avantages, pourtant certains, de la dématérialisation des services publics.

Face à ce manque d'accompagnement étatique et central, ce sont les acteurs locaux qui se mobilisent.

## **B // DES ACTEURS LOCAUX MOBILISÉS**

Le « choc de dématérialisation » voulu par la puissance publique a eu des conséquences immédiates sur l'accès aux droits des usagers. Les démarches ont été dématérialisées de façon facultative, puis obligatoire dans un temps réduit et dont les conséquences semblent ne pas avoir été prévues. Les premiers à en mesurer l'impact sur les populations sont les travailleurs sociaux et tous les acteurs assurant de l'information ou de l'orientation ; acteurs que nous résumerons par le terme de « champ social ». Sont intégrés à cette appellation, les associations œuvrant en matière d'accès au Droit et les écrivains publics assurant des permanences au sein des structures d'accès au droit.

Si le champ social, on le verra, agit en première ligne et tente de pallier les conséquences négatives de la dématérialisation, le relais est assuré par les collectivités locales. Ces deux types d'acteurs locaux, sont particulièrement volontaires et innovants dans leurs actions, même s'ils sont tous deux confrontés à des limites structurelles qui les empêchent de résoudre à eux seuls la problématique<sup>21</sup>.

### **1. LE CHAMP SOCIAL EN PREMIÈRE LIGNE**

- **Travailleurs sociaux**

Les travailleurs sociaux sont les premiers à recevoir les publics les plus fragiles, ils n'ont pas ou peu été formés à cette révolution numérique.

Selon une étude menée par Emmaüs connect<sup>22</sup>, 95% des professionnels affirment que l'accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement de l'utilisateur, voire pour 75% « à la place de ». Quand on sait, en effet, les conséquences de l'absence de démarches en terme de droits et de Droit, la mobilisation des travailleurs sociaux est bien légitime.

Toutefois, selon leurs propres déclarations, souvent recueillies lors des auditions du groupe de travail, la bonne volonté rencontre rapidement des limites.

En effet, l'accompagnement systématique qui est actuellement indispensable pour une partie de la population, entraîne une diminution de l'autonomie de cette dernière et une dépendance de l'utilisateur aux travailleurs sociaux. Car de fait, ils sont les premiers sollicités

<sup>21</sup>L'analyse présentée ci-dessous, est basée à la fois sur des exemples propres au département de la Gironde mais également sur des remontées du terrain d'autres départements.

<sup>22</sup> Voir les Cahiers Connexions solidaires du 1er trimestre 2016, Dématérialisation des services publics : relever le défi



pour apporter leur concours pour l'accomplissement des démarches en ligne. Or cela va à l'encontre de l'objectif de la mission des travailleurs sociaux qui est de favoriser l'autonomisation des usagers et leur montée en compétences afin de réaliser seul les démarches.

La deuxième conséquence, est la surcharge de travail pour les travailleurs sociaux. Ils se retrouvent à devoir expliquer, outre le fonctionnement de l'attribution des droits sociaux, comment effectuer les démarches et pour certaines personnes à les faire à leur place. Cela est d'autant plus inquiétant que le nombre de travailleurs sociaux visés par la dématérialisation des services publics est déjà fragilisé par une surcharge de travail chronique doublée d'un glissement des missions. En effet, si on estime à 1 200 000 les travailleurs sociaux en France, il faut s'entendre sur la définition de ces derniers<sup>23</sup>.

40 % sont employés par des employeurs particuliers, on y retrouve alors les assistantes maternelles, aide à domicile. Les excluant, on passe alors à 727 400 autres travailleurs sociaux. « *En matière de travail social [...], il existe 14 métiers diplômés chacun centré sur des publics ou des besoins spécifiques. Une seule profession est véritablement généraliste, c'est à dire en capacité de s'adresser à tout public sur toute problématique : l'assistant(e) de service social* »<sup>24</sup>. Elles sont estimées par l'étude de la DREES (La Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques ), à 33 500 auxquelles on peut ajouter 9 900 Conseillers en Économie sociale et familiale qui n'interviennent pas en matière de protection de l'enfance. Ce sont ces 43 400 travailleurs sociaux-là qui sont en première ligne en matière de fracture numérique et de non-recours.

Rapportés aux 6 millions de personnes estimées comme étant concernées par la fracture numérique, on mesure que la tâche est considérable.

Certes, ces travailleurs sociaux, ne sont pas les seuls, et nous verrons que d'autres acteurs du champ social sont concernés. Mais il est évident qu'ils ne peuvent traiter à l'heure actuelle toutes les demandes. Cela éclaire d'un nouveau jour la montée inquiétante du non-recours.

Pour 83 % des intervenants sociaux, le numérique est jugée indispensable dans leur pratique professionnelle et un peu plus de 58% l'estiment essentiel dans le parcours de l'utilisateur. On s'étonne alors de savoir que moins de 10% des intervenants sociaux déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale.

Le besoin de formation de ces professionnels est donc important afin de s'extraire du « bricolage » du quotidien.

---

23 <https://dubasque.org/2017/03/28/un-million-deux-cent-mille-travailleurs-sociaux-en-france-mais-qui-sont-ils/>

24 Cf supra note n°22

Enfin, en faisant à la place de, ou en accompagnement, les travailleurs sociaux s'exposent. En effet, ils sont amenés à gérer des données qui peuvent être confidentielles (adresse mail, mot de passe pour les plateformes numériques), ce qui peut entraîner de graves problématiques en cas d'erreurs dans les demandes ou de diffusion de ces informations. Les travailleurs sociaux sont contraints lorsqu'ils s'engagent dans cette voie, de consulter X boîtes mail appartenant aux usagers qu'ils accompagnent. Leur responsabilité pourrait être engagée car aucun texte ne précise si ces actions font ou non partie de leurs missions. De plus, la conservation et la détention de ces données devraient donner lieu à une déclaration CNIL.

Il n'existe par ailleurs aucun cadre, ni réglementation sur le consentement donné par les usagers. Le plus souvent, le consentement est supposé oral, rarement écrit. Si cela ne pose aucune difficulté tant que tout va bien, le jour ou survient un conflit avec un proche ou l'utilisateur lui-même, la situation peut s'avérer compliquée.

- **Centres sociaux et culturels**

Beaucoup des commentaires évoqués précédemment pour les travailleurs sociaux se retrouvent concernant les personnels affectés au sein de ces structures.

Les centres sociaux et culturels mettent souvent en place des formations au numérique pour les usagers ou encore des postes en libre accès. Certains proposent des cours d'informatique aux plus avancés, d'autres mettent à disposition un outil informatique. Mais la plupart du temps, ces espaces sont frappés par le manque de moyens. S'il n'y a pas de médiateur du numérique sur place pour accompagner les usagers, leur expliquer comment créer un compte utilisateur et une boîte mail, ils perdent vite de leur intérêt. De plus, se pose pour ces professionnels la même question que précédemment de la responsabilité si l'accompagnement aboutit à faire à la place de l'utilisateur.

Pourtant ils constituent la deuxième ligne des acteurs du terrain, ils connaissent bien les habitants de leur quartier d'intervention et répondent de leur mieux aux sollicitations et demandes d'aide.

- **Associations et bénévolat**

Ce sont des médiatrices par vocation, elles ont développé ce nouveau champ d'intervention sans y être accompagnées le plus souvent.

Comme une extension de leur objet social, elles ont intériorisé ces nouvelles contraintes qui pèsent sur leurs publics parce que c'est leur raison d'être.

Cette mission supplémentaire n'a pas, dans un premier temps, fait l'objet de subventions spécifiques. Le financement a été supporté par les structures.

Les mêmes limites à leur action pourraient être développées.

Il ne faut pas oublier, qu'au sein de ces associations ou en dehors, il existe également un grand nombre de bénévoles qui aident, un voisin, un ami... à réaliser ces démarches voire les faire à leur place, pensant bien faire et sans une seconde avoir conscience de la responsabilité engagée.

Toutes ces interventions, si elles sont essentielles pour permettre à court terme de prendre en charge de manière partielle la problématique de la dématérialisation, ne sont certainement pas suffisantes. Elles sont en partie aidées par les collectivités territoriales qui également cherchent sans cesse des idées originales pour relever ce défi.

## **2. LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : RENFORT ET CONSOLIDATION DE L'ÉGALITÉ DEVANT LA DÉMATÉRIALISATION**

Les collectivités territoriales ont pris la mesure de la nécessité de l'accompagnement des administrés dans le chemin de la numérisation des services publics. Ceux-ci ne doivent pas devenir moins accessibles pour une partie de la population.

Cette prise en compte des collectivités territoriales a reposé sur une identification de l'ensemble des incidences sur les services publics eux-mêmes. Il s'agit de prendre en compte les conséquences en terme d'organisation, en ressources humaines et en matière budgétaire, mais aussi d'analyser dans une démarche de proximité les réelles difficultés des administrés.

Il convient d'indiquer dès à présent, que les collectivités territoriales n'ont pas résolu les limites d'intervention exposées plus haut concernant le champ social. Elles sont en prise avec les mêmes contraintes.

Pour certaines, elles sont mêmes accrues. On pense ici, notamment, à l'exposition des maires de petites communes. En effet, ils sont souvent le relais local de leurs administrés. Considérés comme omnipotents, ils doivent répondre à toutes les interrogations et problématiques des administrés. Or, il est évident qu'une telle mission ne peut être accomplie par une seule personne. Les maires ne bénéficient pas d'une formation au numérique, ni juridique ni sociale.

Les secrétaires de mairie et les agents de mairie sont également dans la même situation. On attend, en outre, de leur part des capacités de conseils et d'orientation qu'ils sont souvent bien en peine de pouvoir donner.

Si les petites collectivités sont d'autant plus fragilisées car exposées en première ligne au même titre que les travailleurs sociaux, leur situation est encore plus aiguë compte tenu d'un faible niveau de formation relatif à la problématique de la dématérialisation des services publics.

Les collectivités territoriales de taille plus importantes s'en sortent mieux ; plus de moyens, plus de coordination et des actions innovantes peuvent voir le jour sur les territoires.

Nous avons décidé de vous présenter ici quelques initiatives girondines en présentant leurs apports mais également leurs limites. Démontrant ainsi, que l'échelon local s'il est essentiel à la prise en charge de la problématique, n'est pas toujours suffisant.

- **Ville de Bordeaux**

La Ville de Bordeaux s'est saisie de la question de la stratégie de solidarité numérique en interrogeant, dans un premier temps, un panel de plus d'une centaine d'intervenants sociaux et/ou numériques (publics, associatifs, privés). Après un travail de diagnostic en atelier, le « Livre blanc de la Solidarité numérique » a été réalisé, d'abord sur le périmètre bordelais puis, par extension, sur la Métropole bordelaise. Trois fondamentaux ont été définis sur le numérique en général ainsi que trois enjeux plus spécifiques à la Solidarité numérique.

> Les 3 fondamentaux du développement numérique :

- **Former aux usages des outils** : Cette nécessité a été identifiée pour réduire une partie de la fracture numérique. Il est essentiel de former ceux qui peuvent en faire l'apprentissage, même si la formation ou plutôt l'accompagnement du grand public est un sujet vaste et complexe. Si des actions peuvent être mises en place (espaces publics numériques, médiathèques, ...), il en est ressorti une grande difficulté pour les collectivités de former l'ensemble des publics. Face au nombre de demandeurs et à la rationalisation des moyens humains et financiers, un effort collectif des institutions est nécessaire.
- **Continuer le développement des accès** : le déploiement des réseaux de plus en plus performants à des coûts accessibles à tous (généralisation de la fibre optique) mais aussi le développement de hotspots wifi gratuits est une première étape de démocratisation de l'accès au numérique. Toutefois, cela ne résout que la problématique de l'accès car l'équipement en matériel et maintenance reste un poste de dépenses qui n'est pas à la portée de toutes les bourses.
- **Rendre accessible et compréhensible** : Le Livre blanc souhaite également attirer l'attention sur la nécessité de travailler sur l'ergonomie des sites et des plateformes. Une grande partie des difficultés d'accès pourrait être résolue en proposant des sites ouverts au public plus simples, plus compréhensibles, plus ergonomiques. Les technologies issues de « l'expérience utilisateur » (UI/UX) permettent de prendre en compte les attentes et les besoins de l'utilisateur en prototypant rapidement les fonctions essentielles des interfaces (méthodes « Agiles »).

> Les 3 enjeux spécifiques à la question de l'E-inclusion :

- **Aller à la rencontre du public en difficulté** : Contrairement aux autres publics, les personnes en grande difficulté viennent peu, de manière autonome, vers des lieux à forte connotation technique (Cyberbase, EPN, médiathèques, ...). Par contre, les institutions associatives et les organismes sociaux restent un point d'entrée particulièrement efficace, et souvent unique, pour accéder à ces publics fragiles.
- **Former les médiateurs sociaux au numérique** : Ce sont bien eux qui sont en contact avec le public en difficulté. Bien conscient qu'il existe un écart de compétences, voire parfois idéologique, entre le social, le juridique et l'informatique. Il convient donc de former de

manière spécifique les intervenants sociaux (médiateurs de fait) comme des médiateurs sociaux numériques.

- Stimuler les synergies : A l'échelle de la ville de Bordeaux, l'écosystème de la solidarité numérique existe mais n'est ni identifié ni structuré. Il s'agit de faire en sorte que les acteurs se rencontrent au sein d'un réseau actif et attractif permettant de créer les synergies nécessaires à provoquer les projets partenariaux. Cet écosystème de la Solidarité numérique favorisera la cohérence générale favorable à une meilleure compréhension des divers services par les usagers.

Ce livre blanc a été diffusé à l'automne 2016. Il comporte près de 80 pages et présente des solutions locales et opérationnelles à destination de l'ensemble des acteurs concernés par ce sujet.

A l'origine du livre blanc de la solidarité numérique à Bordeaux, les représentants de la mairie de Bordeaux ont également évoqués le fait que les médiateurs dans les quartiers prioritaires rencontrent des personnes qui, à l'égard du numérique ont peu de ressources, à cela s'ajoute parfois le problème de la langue pour des personnes étrangères. Il est proposé d'établir une liste de personnes relais au sein de ces quartiers sensibles.

Cela pose la question pour la mairie de l'accompagnement des personnes numériquement dépendantes. D'une manière générale, à Bordeaux, comme ailleurs, les travailleurs sociaux ne sont pas spécifiquement formés à l'accompagnement des personnes en grande difficulté.

Des relais de proximité immédiate, non institutionnels sont parfois plus à même d'intervenir.

Le 8 juin 2017, Emmaüs Connect a inauguré son 9<sup>ème</sup> espace dédié à la solidarité numérique à Bordeaux, en présence d'Alain Juppé, maire de Bordeaux et président de Bordeaux Métropole, et de son partenaire fondateur SFR. Objectif annoncé : mobiliser les services de l'action sociale, services publics et société civile pour faire reculer drastiquement l'exclusion numérique dans la métropole de la Nouvelle-Aquitaine, et tout particulièrement dans le quartier prioritaire des Aubiers<sup>25</sup>. L'apport d'Emmaüs connect est essentiel. Au près du public, il permet la vente de matériel informatique à tarif solidaire comme un coup de pouce à l'accompagnement sur les usages, la vente de recharges prépayées téléphoniques grâce à un partenariat avec SFR. Emmaüs connect est également un acteur de formation, tant pour les usagers que pour les professionnels, formations qui visent l'acquisition des usages de base du numérique et l'autonomisation. Son implantation à Bordeaux, va permettre d'intensifier la lutte locale contre la fracture numérique. Véritable coordonnateur de réseau doté d'une expérience solide en la matière, Emmaüs Connect est et était, avant même son implantation, une ressource d'ampleur pour les territoires.

---

25 <http://emmaus-connect.org/2017/06/emmaus-connect-bordeaux-fait-reculer-exclusion-numerique/>

- **Bordeaux Métropole**

La dématérialisation des procédures et les enjeux forts sur la formation des acteurs sociaux a accéléré la requalification des médiateurs numériques en poste dans les services communs de Bordeaux-Métropole (Atelier informatique de Bordeaux). Un « Centre de ressources pour la Solidarité numérique » est mis en place pour accompagner les intervenants sociaux dans la résolution de leurs difficultés numériques. Le Centre de ressource a vocation à apporter un appui aux intervenants sociaux sur un triple volet :

- un volet pédagogique de formations permettant de donner un « bagage numérique minimum » aux acteurs sociaux. Cette formation comporte 7 modules : acculturation digitale, bases de la pédagogie, prise en main du matériel informatique, usages des appareils mobiles, écriture public numérique, les services en ligne des administrations, s'adapter à l'illettrisme. Les formations des acteurs sociaux ont débuté en mai 2017, dans un cadre expérimental pour l'instant, afin de former sur les problématiques de dématérialisation. Ces formations devraient être généralisées dès le début de l'année 2018,
- un volet juridique et administratif pour des conseils spécifiques propres à la généralisation des nouvelles procédures dématérialisées est proposé aux intervenants sociaux ayant suivi la formation « Solidarité numérique » décrite ci-dessus,
- un volet technique pour favoriser le développement du nombre de points d'accès à Internet accessibles aux personnes en difficulté numérique, plus particulièrement dans les petites associations disposant de peu de moyens financiers et humains réservés à cet usage. Bordeaux Métropole s'est entouré de partenaires qui proposeront des ordinateurs reconditionnés aux associations à moins de 100 € et qui bénéficieront d'une solution logicielle adaptée aux besoins des associations du secteur social (simplicité, sécurité, conformité avec la loi, confidentialité).

La mise en place de ces actions est parfaitement compatible avec les objectifs de la politique de la ville dont l'un des objectifs est de « favoriser l'e-inclusion ».

Bordeaux Métropole souhaite également que les grandes administrations se concentrent sur l'amélioration des interfaces utilisateurs. Ces outils, difficiles d'accès, devraient être beaucoup plus simples et plus accessibles.

- **Conseil départemental de la Gironde**

Le département de la Gironde avec une chargée de mission sur la transition numérique, accompagne les girondins et le département dans la transition du numérique. Le département a ainsi réalisé un diagnostic pour connaître tous les points d'accès au numérique.

C'est dans ce cadre que le groupe de travail a entendu le directeur de la bibliothèque départementale de prêt de la Gironde (BDP). En effet, il ressort du diagnostic des points d'accès au numérique, que les bibliothèques sont des points névralgiques d'un maillage territorial de proximité.

Les bibliothèques sont nécessairement confrontées aux questions du numérique. Elles sont passées du modèle de la rareté ( rareté de l'information ou du support) à un modèle

d'abondance d'informations. Sur 230 bibliothèques girondines, plus de 50% proposent un accès public à Internet et elles sont de plus en plus nombreuses à organiser également des ateliers numériques.

Il est précisé que l'illectronisme ne se superpose pas nécessairement à l'illectronisme<sup>26</sup>. La bibliothèque est le seul lieu public où il est possible d'entrer de manière anonyme afin d'avoir service public rendu, notamment pour s'informer et se documenter. La forte fréquentation des médiathèques par les enfants est un facteur favorisant celle de leurs parents. Le public est hétérogène. Il s'agit d'un espace neutre propre à rendre un service public peu empreint de marqueurs sociaux ou sociétaux discriminants.

Il a été proposé aux bibliothèques partenaires de la BDP, d'apparaître sur le site de la CAF afin de renseigner les administrés de la présence de postes informatiques (cartographie). Elles ont très majoritairement accepté. Les bibliothèques ont été identifiées en tant que points d'accès et d'accompagnement au numérique mais non comme aide à l'usager pour le renseignement de ses démarches en ligne. Des limites ont été posées concernant l'étendue de la compétence de chaque service et de l'absence de moyens pour accompagner systématiquement au numérique.

Le département regrette un déficit de formation et d'information réglementaire pour les intervenants sur le terrain qui ne savent pas toujours ce que le droit leur permet pour aider ces personnes en difficulté.

Particulièrement sensible à la question en raison des compétences propres du département en matière sociale et de solidarités, un travail local est activement mené sur le problème de l'accès aux droits pour les personnes âgées, les personnes handicapées, les migrants ou encore les publics en difficulté au regard de la problématique de la dématérialisation des services publics.

Dans un article récent de 60 millions de consommateurs<sup>27</sup>, un journaliste énonçait que « pour résoudre un problème, il faut d'abord en reconnaître l'ampleur ». C'est ce que nous avons tenté de faire ici. Dresser l'état des lieux en quelques lignes, d'une problématique si vaste, n'est pas chose aisée. Nous espérons être parvenu, à donner envie à nos lecteurs d'entrer dans l'aventure de la lutte contre la fracture numérique. Il est en effet clair qu'il est possible d'agir par des initiatives locales. Toutefois, une action nationale est indispensable si on veut sortir près de 6 millions de nos concitoyens de cette ornière. En ce sens, le groupe de travail entend faire un certain nombre de recommandations.

---

26 l'illectronisme est un néologisme, traduction de *information-illiteracy*, qui transpose le concept d'illectronisme dans le domaine de l'information électronique : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et la création des ressources électroniques.

<https://my-definitions.com/fr/definition/illectronisme>

27 Lionel MAUGAIN, 60 millions de consommateurs n°519 octobre 2016

## **Seconde Partie : Recommandations**

La mobilisation spontanée, les initiatives locales, et la bonne volonté trouvent rapidement des limites.

Dans ses recommandations, le groupe de travail a choisi sciemment de ne pas traiter la question de l'équipement, de sa démocratisation et de la nécessité de l'accès de tous. En effet, si cet axe d'action est indispensable, il est bien souvent le premier à être développé et se heurte assez systématiquement à la même difficulté : le manque de moyens. Certains comme EMMAÛS Connect, en partenariat avec de grandes entreprises comme SFR, propose sur ce versant des solutions intéressantes, tout comme certaines collectivités ( redistribution du parc après renouvellement et formatage, parrainage, mise à disposition gratuite de matériels....).

Nous souhaitons ici, nous concentrer sur des recommandations d'ampleur, qui permettront de renforcer et de sécuriser les actions concrètes dorénavant et déjà mises en œuvre.

Loin de croire que l'État peut tout, nous restons cependant convaincus de la nécessité d'une intervention centralisée, afin d'instaurer les outils nécessaires à la lutte contre la fracture numérique. Mais si l'État doit donner la direction, l'échelon local, restera le niveau le plus opérationnel car, tous les départements ne sont pas frappés de la même manière par cette problématique. Cet échelon d'intervention doit faire preuve d'organisation et de coordination afin de concentrer ses ressources et non les juxtaposer sans cohérence ou communication.

### **A. UNE NÉCESSAIRE INTERVENTION À L'ÉCHELLE NATIONALE**

L'ambition du groupe de travail à l'origine de ce rapport, n'est pas d'inventer des solutions miracles mais seulement des solutions opérationnelles répondant aux besoins réels du terrain.

Le regard porté ici est indéniablement marqué par la formation de juriste de plusieurs membres du groupe de travail, rappelons-le, mis en place par le Conseil départemental d'accès au Droit, présidé par le président du Tribunal de Grande instance de Bordeaux.

Loin également de prôner une réglementation à tout prix, le groupe de travail a, lors de ses travaux, souvent fait le vœu de la simplification des démarches et de la réglementation. Mais il a déjà été dévoilé, que la réglementation est en matière de dématérialisation des services publics insuffisante, ou insuffisamment adaptée. Or ce besoin de réglementation, ne peut être satisfait qu'au niveau central.

La contribution sollicitée de l'État ne s'arrête pas à l'instauration de cette réglementation. Elle doit en effet, s'inscrire dans une mobilisation plus large et plus globale de nos institutions. Sans cela, les actions locales risquent de s'essouffler ou de ne traiter que la partie émergée de l'iceberg.



## 1. LE BESOIN DE RÉGLEMENTATION

Ce vœu n'est pas général mais porte sur des mesures concrètes et bien déterminées.

- **La création d'un mandat numérique**

Il a précédemment été démontré, l'insuffisance du cadre juridique d'intervention des aidants en matière de démarches numériques. Les questions de responsabilité, de consentement ou de détention de données personnelles ne sont pas clairement traitées.

A ces questions, font écho les questionnements perpétuels des aidants ou plus grave peut-être, l'absence totale de questionnements. En effet, ces interventions se déroulant manifestement pour venir en aide à l'utilisateur, pourquoi envisager des conséquences négatives d'une telle intervention ?

Or les tribunaux sont amenés à juger des affaires où les individus ne pensaient pas à mal, voulaient bien faire, en toute bonne foi et qui pour autant sont en infraction avec la loi.

La volonté du groupe de travail n'est pas de compliquer la vie des aidants mais de leur donner un cadre sécurisé d'intervention destiné à les protéger eux et les bénéficiaires de leur aide.

Le groupe de travail en est venu à la conclusion qu'il conviendrait de créer un statut de mandataire numérique. Ce dernier pourrait être construit un peu sous la forme du tiers de confiance du mandat de protection future.

Ce mandat numérique serait plus souple et répondrait surtout à un plus grand nombre de situations que l'actuelle mesure d'accompagnement social personnalisé ou la mesure d'accompagnement judiciaire qui supposent une mauvaise gestion des prestations sociales par son bénéficiaire. Le public victime de la fracture numérique n'est pas nécessairement un mauvais gestionnaire mais simplement dans l'incapacité de faire seul les démarches de manière dématérialisée.

Un mandat numérique type pourrait être créé, laissant au mandant le choix de son mandataire ainsi que l'étendue des attributions de ce dernier, en déterminant par avance par exemple les démarches pour lesquelles le mandant donne pouvoir.

Un tel document, aurait l'intérêt de fonder juridiquement la possibilité de « faire à la place de » ou « faire avec », de légitimer la détention de données à caractère personnelle, d'instaurer une obligation de secret professionnel relative à ces données et enfin , de traiter la question du consentement de l'utilisateur.

Il serait être utile de déterminer qui peut être mandataire numérique (professionnels du secteur social, associations...) afin de ne pas voir naître une profession non réglementée. L'idée est de donner un cadre aux aidants actuels, et non de créer des opportunités. La délivrance d'un agrément sur la base d'une liste précise de compétences à démontrer et d'un cahier des charges précis serait souhaitable.

Une réflexion sur le statut du mandataire numérique est indispensable et devrait être rapidement engagée.

- **La généralisation du double accès professionnels/usagers au compte utilisateur**

Certains sites Internet ont développé une double interface ; l'une dédiée aux professionnels et l'autre aux usagers. C'est le cas par exemple de CAF-PRO ou en région, comme le groupe de travail a pu l'explorer, VIA-TRAJECTOIRE. Le concept est simple, et propose un module d'intervention pour le professionnel avec ses codes propres lui permettant de faire les démarches pour le compte du bénéficiaire et un module pour l'utilisateur qui lui permet de consulter sa situation et de connaître l'état d'avancement de son dossier.

La généralisation de ce mode de fonctionnement dans un cadre juridique précis, permettrait une fois encore de sécuriser le rôle de chacun.

- **La généralisation du principe du « Dîtes le nous une fois »**

Il serait intéressant d'adapter le principe du « Dîtes le nous une fois » adopté pour simplifier les démarches des entreprises pour les particuliers sur la base du numéro de sécurité sociale. L'objectif est de simplifier les démarches, de ne pas avoir à fournir 10 fois les mêmes justificatifs laissant à la charge de l'administration l'obligation d'échanger entre les services et surtout de faire le lien entre les prestations possibles et les droits de l'utilisateur.

La Loi du 7 octobre 2016 dite, loi pour une République Numérique, a introduit ce principe dans l'article L 113-13 du code des relations entre le public et l'administration<sup>28</sup>.

Un décret fixe la liste des pièces que les personnes n'ont plus à produire. A ce jour cependant, seuls les décrets portant sur les associations et les entreprises sont parus. L'utilisateur particulier est pour le moment encore exclu de ce dispositif.

Le développement intensif de France Connect tant en terme d'utilisation que d'exploitation par l'administration irait dans le sens d'une traduction concrète de ce principe. Cela implique, pour les administrations, des démarches actives de croisement des données et de partage de fichiers. Cela devrait permettre de lutter efficacement contre le non-recours lié à une non-demande. L'administration ne serait plus en position d'attente mais suggérerait à l'utilisateur les droits auxquels il pourrait prétendre. Cette démarche symboliserait en outre la transformation des services publics vers « l'aller-vers » plutôt que « laisser-venir ».

---

28 Lorsque les informations ou données nécessaires pour traiter la demande présentée par une personne ou la déclaration transmise par celle-ci peuvent être obtenues directement auprès d'une autre administration, dans les conditions prévues aux articles [L. 114-8](#) et [L. 114-9](#), la personne ou son représentant atteste sur l'honneur de l'exactitude des informations déclarées. Cette attestation se substitue à la production de pièces justificatives.

Un décret fixe la liste des pièces que les personnes n'ont plus à produire.

- **Consécration de la clause de protection des usagers vulnérables**

Le Défenseur des droits dans son rapport annuel 2016<sup>29</sup> préconise l'instauration automatique d'une clause de protection des usagers vulnérables. Cette dernière vise à contraindre les services publics à prendre des mesures pour permettre la prise en charge de ce public spécifique en permettant que la démarche ne soit pas dématérialisée ou avec une véritable prise en charge individuelle et physique de l'utilisateur. Pour le moment, seul le service des impôts semble permettre cette dérogation.

Cette clause trouverait naturellement sa place aux côtés du droit à l'erreur de l'utilisateur devant l'administration en cours d'adoption.

- **L'élaboration d'une Charte sur l'intuitivité et l'ergonomie des services publics en ligne**

La standardisation des sites Internet des services publics est souhaitable afin de renforcer le sentiment de maîtrise de l'utilisation des services dématérialisés. L'établissement d'une charte graphique commune axée sur l'intuitivité et l'ergonomie des sites et des formulaires serait de nature à rendre plus à l'aise les usagers et donc à renforcer leur confiance à utiliser les services dématérialisés. C'est la démarche qu'à entrepris le Royaume-Uni avec un objectif de rendre tous les britanniques opérationnels au numérique dès 2020<sup>30</sup>. En effet, en ne craignant pas de se tromper à chaque instant de la démarche en cours, la sérénité ressentie, sera de nature à inciter à multiplier l'usage du service public numérique.

Ce développement réfléchi et pensé pour les usagers des sites, doit se faire en parallèle du développement de leurs déclinaisons à savoir les applications mobiles. En effet, le nombre de personnes possédant un smartphone qui n'ont pas ailleurs aucun autre moyen de connexion, est très important. Conjugué à la multiplication des zones WIFI gratuites, le smartphone est indéniablement un outil de connexion à utiliser et à penser pour les services publics.

Intuitivité et multiplication des supports sont de nature à favoriser l'auto-formation ou au moins à favoriser, l'autonomisation d'une partie du public concerné par la fracture numérique.

---

29 Page 81 du rapport

30 Voir dossier Numérique, vers une action sociale 2.0? , la Gazette Santé-Social, juin-juillet 2017, article page 22 « les Britanniques misent sur le design et l'accompagnement ».

## 2. L'IMPÉRATIF D'UNE MOBILISATION NATIONALE

- **Grande cause nationale (financements et coordination)**

L'illettrisme était en 2013 la grande cause nationale. Il serait bon que 2018 soit l'année de la lutte contre « l'illectronisme ».

Sont estimées à près de 200 millions d'euros par an, les économies réalisées sur le Budget de l'État grâce à la dématérialisation<sup>31</sup>. Si une partie seulement des ces économies étaient réinvesties dans l'accueil physique des 20 % de la population qui ne sont pas en mesure actuellement de faire face à cette dématérialisation, nous aurions fait un premier pas. Le Défenseur des droits a soutenu cette position dans deux de ses avis (n°16-01 du 6 janvier 2016 et n°16-09 du 7 avril 2016 concernant le projet de loi n° 3318 pour une République numérique).

Il est fréquent de lire qu'une démarche dématérialisée coûte plus de neuf fois moins chère qu'une démarche papier ou guichet.<sup>32</sup> S'il est évident que la situation budgétaire, ne permet pas de réinvestir la totalité des économies réalisées, une partie pourrait être réinvestie dans l'accueil physique ou une prise en charge adaptée des usagers vulnérables.

Au delà du réinvestissement, il est primordial que l'État contribue aux actions locales afin que l'effort financier ne repose pas uniquement sur les collectivités territoriales à travers l'aide apportée aux usagers. On sait la fragilité des budgets de ces dernières et la multitude de compétences propres qu'elles doivent assumer. Or avec la dématérialisation, c'est l'État qui fait des économies et ce sont les collectivités territoriales qui tentent de faire face aux effets pervers.

Enfin, si l'État se saisissait de cette problématique, il pourrait en assurer la coordination et guider les collectivités territoriales de manière cohérente sur la méthode à adopter pour lutter contre la fracture numérique.

Il existe bien des instances nationales impliquées sur les questions du numérique. On citera pour exemple l'agence du numérique, service du ministère de l'Économie et des Finances, rattachée au Directeur Général des entreprises dont un des axes d'action concerne la Société Numérique dont le rapport annuel 2016 souhaite axer l'action de ce pôle particulier sur 3 mots clés : « Outiller, Structurer et Accélérer »<sup>33</sup>.

---

31 <http://www.gazette-sante-social.fr/30078/vers-une-action-sociale-2.0>

32 [https://www.senat.fr/rap/r03-422/r03-422\\_mono.html](https://www.senat.fr/rap/r03-422/r03-422_mono.html) point 31 ; <https://www.cairn.info/revue-notes-du-conseil-d-analyse-economique-2016-7-page-1.htm>

33 [http://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/20170505\\_Rapport-dactivite-Agence-du-Numerique.compressed.pdf](http://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/20170505_Rapport-dactivite-Agence-du-Numerique.compressed.pdf)

Dans la catégorie « outiller », l'agence du numérique, renvoie à des kits pédagogiques pour l'animation d'ateliers du numérique<sup>34</sup> mais surtout et beaucoup plus intéressant, il est proposé un annuaire de la médiation numérique qui permettrait de cartographier les points d'accès à la médiation numérique sur les territoire. Toutefois, cet annuaire est peu connu et les données qui y figurent ne sont pas à jour malgré un investissement important du département de la Gironde par exemple pour leur actualisation.

Cette instance a également élaboré une Charte du Réseau National de la Médiation Numérique. Elle institue des pôles de ressources interrégionaux de la Médiation Numérique. Le groupe de travail présentement constitué, n'a eu connaissance de l'existence de ce pôle qu'à l'étape de la rédaction du rapport. Peu connu, aucun des intervenants du terrain n'a abordé son existence au niveau local.

L'action envisagée par l'agence du numérique est ambitieuse allant même jusqu'à créer un fonds de solidarités numériques. En l'état il est toutefois, difficile de savoir comment en bénéficier et surtout s'il est effectivement alimenté<sup>35</sup>.

Le pôle « société numérique » serait selon le site et en l'état animé par 6 personnes (3 hommes et 3 femmes). Ce chiffre, questionne sur l'investissement réel de l'État sur cette thématique d'importance. Le groupe de travail ne peut que plaider pour un renforcement des effectifs et actions de l'Agence du numérique et ainsi favoriser la communication et la diffusion de la structuration possible apportée par cette dernière sur les territoires.

Un document cadre est actuellement en cours de réalisation, intitulé « Orientations nationales pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires ». Sa sortie est prévue pour l'automne 2017.

L'agence du numérique soutient la mise en place d'un chèque numérique APTIC qui est un outil pour financer et favoriser l'accompagnement des populations à la réalisation des démarches en ligne<sup>36</sup> sur le fonctionnement des tickets restaurant.

On citera également le rôle joué par le SGAMAP, secrétariat général pour la modernisation de l'action publique<sup>37</sup>. Il œuvre pour une meilleure administration et s'intéresse de près à la question du numérique dans une perspective d'amélioration du service public<sup>38</sup>. Cet organe met également en avant les différentes mesures de simplification

---

34 [www.netpublic.fr](http://www.netpublic.fr)

[www.netemploi.fr](http://www.netemploi.fr)

[www.mediation-numerique.fr](http://www.mediation-numerique.fr)

35 [www.mediation-numerique.fr/fond-solidarite-numerique.html](http://www.mediation-numerique.fr/fond-solidarite-numerique.html)

36 Pour plus d'informations : <https://aptic.fr>

37 [www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique](http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique)

38 <http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/bienvenue-a-leres-des-services-publics-attentionnes>

des démarches engagées et leur niveau d'avancement. La compétence générale de ce secrétariat général est rassurante sur l'évolution globale des services publics vers plus d'accessibilité sans omettre la qualité de service rendu aux citoyens.

Si les évolutions récentes sur notre thématique, semblent rassurantes, reste la question centrale du financement et surtout de la prise en charge immédiate des conséquences négatives de la dématérialisation des services publics. Certes, on imagine des remèdes pour demain, mais il faut aussi traiter aujourd'hui-hui sans tarder.

- **Implication de l'État pour un plan de formation adapté**

Le meilleur moyen d'être efficace, est de former autant d'émissaires qui pourront à leur tour essayer. La formation devient alors essentielle.

Le rôle de l'état, est, en la matière, primordial. L'État est en mesure, par le biais de l'éducation, de diffuser le savoir numérique. Il apparaît que le système scolaire actuel n'est pas complètement entré dans cette nouvelle ère. Former les futures générations, c'est aussi apporter un savoir immédiat à leur entourage qu'ils peuvent aider et épauler. Malgré l'introduction des certificats ou brevets (C2i ou B2i) et donc d'une formation minimale dispensée, il n'en résulte pas moins que certains jeunes sont dans l'incapacité de faire une demande d'emploi par mail avec leur curriculum vitae en pièce jointe. Le numérique ne devrait pas être une matière enseignée aux détours des enseignements technologiques mais un outil d'enseignement au quotidien.

Il est également nécessaire de former les adultes. L'éducatif ne doit pas être réservé aux enfants. C'est ici un enjeu au regard du monde du travail d'insérer par le numérique. C'est aussi se concentrer sur ceux qui ont la capacité d'apprendre à faire. Cela suppose de mettre en place des outils d'identification des publics à former et de concentrer sur ceux-là les moyens indispensables qui doivent être alloués à la formation. Dans ce domaine, le format de l'éducation populaire pourrait retrouver un nouveau levier d'action.

Si l'échelon local, a un rôle essentiel en matière de formation en tant qu'élément structurant du territoire et surtout d'intervenant de proximité, l'État ne doit pas se désengager et abandonner cette mission à l'échelon local, tout du moins d'un point de vue budgétaire.

Ainsi, on constate, de façon positive mais limitée, les avancées récentes de la prise en charge de la problématique de la dématérialisation des services publics par l'État. Mais cette prise de conscience étatique ne saurait se suffire et la lutte contre la fracture numérique passe nécessairement par une action locale. Celle-ci existe dans bien des territoires, mais ce qui fait encore défaut, c'est la constitution d'une action organisée.

## **B. L'INDISPENSABLE MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN DE LUTTE À L'ÉCHELLE LOCALE**

Les membres du groupe de travail ont identifié trois domaines d'intervention essentiels pour résoudre la problématique de la fracture numérique outre les problématiques d'équipement et de connexion. En effet, ces dernières sont des préalables indispensables à la résolution du problème plus global. Si de fait, l'utilisateur n'est pas équipé et connecté que ce soit de manière individuelle ou en partage, il n'aura pas accès au numérique. Mais si bien souvent le non-équipement résulte d'une situation de précarité, elle peut également naître de la peur du numérique et de la peur de ne pouvoir y faire face. Outre qu'il existe de multiples actions pour dépasser le non-équipement pour des raisons de précarités (tarif solidaire, droit au maintien de la connexion, espaces publics numériques (EPN)...), le groupe de travail s'est surtout intéressé à la formation et sa nécessaire accentuation (1). Il en découle un rôle essentiel et croissant des médiateurs numériques (2). Tout cela devant être coordonné au niveau local pour une optimisation des moyens et une démultiplication de l'impact des actions (3).

### **1. L'ACCENTUATION DE LA FORMATION AU NUMÉRIQUE**

On ne peut traiter le sujet de la formation au numérique de manière identique pour les usagers et les professionnels qui sont amenés à accompagner les usagers. Les enjeux ne sont pas les mêmes et les moyens d'action peuvent être différents.

- **Formation des usagers**

Confucius disait, « Quand un homme a faim, mieux vaut lui apprendre à pêcher que de lui donner un poisson ». De la même manière, pour tous ceux qui en ont les capacités, il est préférable de leur apprendre à faire usage du numérique que de faire à leur place.

Une fois admise cette idée, la question est de savoir comment on organise cette formation. Les acteurs locaux (collectivités, associations...) fourmillent d'initiatives, qu'il s'agisse de former au numérique ou d'utiliser le numérique en tant que support pour une action éducative, culturelle (coding goûter par exemple).

La problématique actuelle est que l'utilisateur n'identifie pas clairement les structures qui sont en capacité de lui apporter cette formation et bien souvent, ce sont les structures qui vont chercher leur public. Or sans les outils et relais pour identifier ces derniers et en raison des moyens limités des structures, certaines actions ne rencontrent pas leur public.

L'idée ici n'est pas de donner une recette en la matière, cela n'aurait aucun sens de limiter le cadre des initiatives et des projets qui peuvent être développés. L'idée est seulement de dire que si cette formation est une fin en soi, elle n'est pas nécessairement celle qui doit pour le moment concentrer le plus de moyens.

L'objet est de montrer qu'il est essentiel d'identifier et de cartographier les espaces de formation, pour les rationaliser, les mutualiser et surtout assurer une couverture de tous les territoires et une offre adaptée à tous les publics. La multiplication des appels à projets

locaux sur la formation au numérique est le signe de la richesse des idées et des initiatives locales en la matière et cela doit être encouragé. Toutefois, 1€ investi dans la formation directe de l'utilisateur ne va avoir d'effet que sur l'utilisateur et on peut le penser sur son cercle familial ou amical proche. 1€ investi dans la formation des professionnels ou des accompagnants aura au final, un impact beaucoup plus important car cet acteur sera alors en mesure de former de nombreux usagers. C'est pourquoi, dans un premier temps, il apparaît essentiel de concentrer les moyens locaux à la formation de ces professionnels et accompagnants du numérique.

- **Formation des professionnels ou accompagnants numériques**

« Moins de 10% des intervenants sociaux déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale »<sup>39</sup>. « Autre symptôme d'un manque d'information, les intervenants sociaux connaissent peu l'exclusion numérique, ses enjeux, et encore moins les acteurs qui agissent dans ce domaine. Lorsqu'ils sont confrontés à un usager ayant des lacunes numériques, 33% des intervenants sociaux n'ont aucune réponse à lui apporter et seulement 30% sont en capacité de le rediriger vers un acteur proposant une formation au numérique »<sup>40</sup>.

Ces deux sujets sont à développer en local. La nécessité de former au numérique les acteurs sociaux est essentielle car, comme nous avons pu le développer précédemment, ils sont en première ligne et sont bien souvent contraints de faire à la place de.

Il faut donc renforcer la formation de ces professionnels mais également des accompagnants au numérique, c'est à dire les bénévoles, les relais de proximité non professionnels ou non professionnels du secteur social.

Cela passe par la formation des travailleurs sociaux au sein des Instituts régionaux du travail social (IRTS) tant en formation initiale qu'en formation continue à la médiation numérique. Selon nous, cette formation doit être jumelée à une formation à l'accès au droit et à son réseau. En ce sens les CDAD, ont un rôle important au niveau local pour former les travailleurs sociaux sur l'accès au droit, ses structures, ses services à l'échelle d'un territoire.

En effet, trop de travailleurs sociaux ignorent les dispositifs locaux d'accès au droit, ne savent pas ce qu'est un CDAD<sup>41</sup>, une maison de justice et du droit, un point d'accès au droit, un relais d'accès au droit ni les services que peuvent offrir ces structures au public avec lequel ils sont en contact.

Les IRTS, ne doivent pas être les seuls à s'investir dans ces formations des travailleurs sociaux. Le CNFPT<sup>42</sup> mais également tous les organismes locaux de formation professionnelle

---

39 Les cahiers connexion solidaires 1er trimestre 2016, Numérique, le parent pauvre de l'action sociale? Par Yves-Marie DAVENEL page 10 et s.

40 Voir note précédente n°39.

41 Conseil départemental d'accès au droit

42 Le Centre National de la fonction public territoriale



devraient à terme proposer une formation à la médiation numérique. Ces formations émergent petit à petit mais ne sont encore accessibles qu'à un trop petit nombre<sup>43</sup>. Le modèle de formations actuellement développé par Bordeaux Métropole est particulièrement intéressant car très complet<sup>44</sup>.

Cette formation doit déborder de ce cadre des travailleurs sociaux et pourrait utilement être proposée aux nombreux jeunes qui s'engagent dans un service civique. En effet, lors d'un atelier co-animé par le CDAD des Pyrénées Atlantiques et le CDAD de la Gironde auprès de jeunes ayant effectué un service civique<sup>45</sup>, ce besoin de formation à la médiation numérique et à l'accès au droit a été clairement exprimé. Nombreux sont les stagiaires qui ont exprimé le fait que s'ils avaient eu connaissance de toutes ces informations avant leur service civique, le service rendu aux populations par leurs soins aurait été bien plus efficace. Nous ne pouvons donc qu'inciter à un rapprochement entre les CDAD et les organismes prenant en charge les agents en service civique pour diffuser la connaissance des dispositifs d'accès au droit et la prise en charge de la fracture numérique. Entre 2010 et 2016 c'est plus de 217 000 jeunes qui se sont mobilisés pour un service civique<sup>46</sup>. L'impact qui découlerait de la formation même d'une partie de ces jeunes qui interviennent au sein des services publics ou du secteur associatif serait très important.

Enfin, il ne faut pas oublier les élus locaux et leurs équipes, bien souvent seuls représentants de l'Etat du quotidien dans les zones rurales. C'est eux qui sont interpellés et il est plus que souhaitable qu'une personne au sein de chaque commune rurale soit identifiée comme accompagnant numérique. Le CDAD de la Gironde s'est engagé dans cette voie en 2017, en participant au financement d'une formation à la médiation numérique par Emmaüs CONNECT auprès d'élus locaux et agents communaux d'une communauté de communes du nord Gironde.

En parallèle de cette formation, il faut diffuser la connaissance du réseau local d'accompagnants du numérique. Où les trouver, qui sont-ils et comment les contacter? L'idéal serait de créer un outil numérique pour cela.

---

43 <http://www.a-brest.net/article20405.html>

44 Voir page 20 du rapport

45 Lors de l'université d'été du 9 juin 2017 de l'Institut de l'engagement qui accompagnent des jeunes après leurs services civiques pour concrétiser leurs désirs de formation, de création d'entreprise ou de projets altruistes.

46 <http://www.service-civique.gouv.fr/page/rapport-d-activite-2016>

## **2. LA MONTÉE EN PUISSANCE DES MÉDIATEURS DU NUMÉRIQUE**

On assiste sur les territoires à une montée en puissance des médiateurs du numérique. Cette dénomination renvoie aux acteurs de terrain, qui sont spécifiquement formés pour accompagner le public au numérique. Cet accompagnement doit s'entendre ici dans le sens d'une formation allant vers une autonomisation de l'utilisateur.

« Ouvert à tous, un Espace Public Numérique (EPN) permet d'accéder, de découvrir, de s'informer, d'échanger, de créer et de s'initier aux outils, aux services et aux innovations liés au numérique dans le cadre d'actions diversifiées : rencontres, débats, ateliers collectifs d'initiation ou de production, médiations individuelles, libre consultation, etc...<sup>47</sup> ».

Derrière ce concept se cache diverses réalités de terrain, complémentaires.

En effet, les structures se complètent par leurs diversités et par leurs différences de fonctionnement, les services proposés étant plus ou moins étendus. Toutefois, selon le groupe de travail, cette appellation d'EPN doit être limitée aux structures qui sont dotées de médiateurs ou d'animateurs du numérique. On peut en citer quelques uns : EMMAÛS CONNECT, les PIMMS (point information médiation multiservices) sans oublier les réseaux de médiathèques qui sont assez en avance sur ce sujet.

D'autres médiateurs du numérique sont plus discrets, il s'agit des écrivains publics, du champ associatif.

Cette montée en puissance des médiateurs du numérique ne pourra se maintenir à long terme qu'avec une coordination des interventions des EPN notamment. Encore faut-il les identifier. On pourrait envisager la création d'un label, répondant à un cahier des charges, qui serait reconnaissable par chaque citoyen.

Cette coordination est indispensable au bon maillage territoriale et à une utilisation fine des moyens mobilisés. En effet, les EPN existent déjà, il ne s'agit pas nécessairement de les multiplier davantage mais de les rendre plus visibles et accessibles.

## **3. L'INSTAURATION D'UNE COOPÉRATION DES ACTIONS EN LOCAL**

On a déterminé que l'échelon local est le plus en capacité de répondre à la prise en charge directe de la fracture numérique notamment sur les actions concrètes à mettre en œuvre sans pour autant occulter la nécessaire intervention à l'échelle nationale. L'État ne peut pour autant se désengager de la coordination au niveau local.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et en particulier son article 69 introduit un article L-1425-2 du code général des collectivités, donnant une compétence territoriale pour élaborer une stratégie de développement des usages et services numériques. Cette stratégie vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique.

---

47 <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/>

La circulaire du 17 février 2017 n°5911/SG<sup>48</sup>, confie aux préfets la responsabilité de créer des Commissions régionales de stratégie numérique (CRSN) ayant pour objectif concernant notre thématique, le maillage du territoire en lieux d'accueil et la mutualisation des ressources et d'être force de propositions.

Selon la circulaire, cette commission aura pour objet:

- d'établir une cartographie des lieux d'accueil et d'accompagnement des publics éloignés d'internet (EPN, cyberbases et points cyb, lieux d'accueil relevant d'un label local)
- d'identifier les dispositifs, programmes et moyens financiers déployés et mobilisables pour l'acculturation au numérique de la population
- de favoriser la définition de plans d'action à l'échelle régionale (coordination des acteurs sur le terrain, modalités d'articulation des politiques, valorisation des bonnes pratiques, mutualisation des ressources )

Les premières réunions ont eut lieu dans le courant du second trimestre 2017 en Gironde. L'objectif est louable. Le groupe de travail s'interroge toutefois sur l'apport concret de ces commissions régionales. En effet, si leur objet est le numérique, il ne se limite pas à l'e-inclusion. Des pans entiers sont consacrés « au numérique économique » c'est à dire le numérique comme support de développement économique notamment du point de vue des entreprises. Le groupe de travail ne nie pas l'importance de l'intervention dans ce domaine. Toutefois la coordination, ne peut être la même en matière de e-inclusion et de développement économique même si des liens existent entre les deux.

La crainte du groupe de travail, concerne, le rôle de la commission susceptible de rester un cadrage général sans déclinaisons opérationnelles aptes à lutter contre la fracture numérique.

Le groupe de travail est convaincu par ailleurs que le bon échelon de coopération et de partenariat se joue à un échelon inférieur : département, mairie, communautés de communes (EPCI). Pour cela, il s'impose de confier la coordination locale à une entité déterminée qui animera et rationalisera la lutte contre la fracture numérique en dialoguant de manière efficace et effective avec les différents acteurs.

---

48 [http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/02/cir\\_41841.pdf](http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/02/cir_41841.pdf)

Ce rapport est le fruit d'un travail collectif auquel ont contribué les personnes suivantes :

❖ Membres du CDAD de la Gironde :

- Monsieur Philippe DELARBRE, Président du CDAD
- Madame Séverine GONNOT, secrétaire générale du CDAD 33 depuis le 1er novembre 2016 [rédaction du rapport]
- Madame Gaëlle LARUELLE, Atelier Graphite [rédaction du rapport]
- Madame Isabelle CANIAUX, DDCS de la Gironde
- Madame Fabienne HERNANDEZ et Madame Marianne BAUDOIN, Département de la Gironde
- Madame Fabienne GUIBE, chargée de mission transition numérique du département de la Gironde
- Monsieur Dominique CLAVIER, association des Maires de Gironde
- 
- Madame Angélique RAMEAU, Atelier Graphite
- Maître Philippe DUPRAT, représentant le Barreau de Bordeaux
- Maître Isabelle LECOQ, représentant le Barreau de Libourne
- Mme Raïssa LAUTAUD, association CIDFF 33
- Mme Dominique LAMOUREUX, représentant l'association famille en Gironde et l'UDAF
- Madame Bénédicte LANGE, association Infodroits
- Madame Julie FARFART, secrétaire générale du CDAD 33 jusqu'au 1er septembre 2016

❖ Avec la participation des personnes ressources identifiées :

- Madame Maryline LAUZUN, responsable du CCAS de COUTRAS
- Monsieur Alain DUPERRIER, directeur de la bibliothèque départementale de prêt de la Gironde
- Madame Lynda TIMIZAR, responsable de la circonscription, adjointe du service social départemental
- Madame Stéphanie BRIATTE, responsable des opérations EMMAÛS CONNECT
- Madame Eléonore BECAT, GIP Bordeaux Metro Médiation
- Monsieur Benoit GAYOU, Directeur des prestations sociales CCAS de Bordeaux
- Madame PANIAGUA Myriam, CCAS de Bordeaux
- Monsieur Gilles MASSINI, chef de projet solidarité numérique Bordeaux Métropole
- Madame TUAILLON-LASSALLE CCASS de Bordeaux, responsable de la plateforme autonomie séniors
- Madame Anne-Marie BEAUVAIS, directrice de PROMO-FEMMES
- Monsieur Daniel PENICAUT, technicien animateur TIC de Bordeaux Métropole

Le groupe de travail tient à remercier très vivement tous ces professionnels qui lui ont apporté de précieuses informations issues d'une belle expérience de terrain. Certains observateurs avisés, auront noté que ce rapport est lui même ancré dans la dématérialisation avec un nombre important de liens internet vers des articles ou divers supports numériques relatifs à notre sujet. Nous espérons que les lecteurs nous pardonneront cet écart qui répond à une autre problématique importante : le développement durable !