

Numérique et fragilités humaines

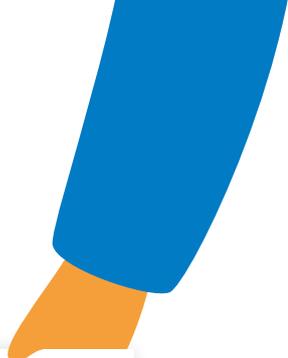
Livre blanc

Octobre 2021



Sommaire

Edito	4
Introduction	5
1 - Contexte	5
2 - Problématique	5
3 - Méthode	6
Crise sanitaire : un accélérateur de la transition numérique	7
1 - Une transformation numérique engagée avant la crise sanitaire	7
→ La dématérialisation des services publics et sociaux : entre simplification et impératifs de gestion, quelle place pour la relation d'aide ?	7
→ Les difficultés d'usage numérique, nouveau creuset des inégalités sociales ?	8
→ Des intervenants sociaux peu outillés pour un accompagnement individuel renforcé	9
2 - Le numérique en temps de crise sanitaire, accélérateur de transition ou révélateur de l'exclusion ?	11
→ Premier confinement : le numérique comme seule porte d'entrée	11
→ Une vulnérabilité accrue pour les personnes	11
→ Une chaîne humaine des solidarités pour préserver le lien social	12
→ La force de résilience des acteurs de terrain pour se saisir des opportunités offertes par le numérique	13
→ Une coopération renforcée entre professionnels du numérique et intervenants sociaux pour améliorer l'accompagnement des personnes	14
→ La participation des personnes concernées, un impératif pour les pouvoirs publics et les concepteurs des outils numériques	15
Préconisations	16
Conclusion	17
Pratiques inspirantes	18



Sommaire

Cartographie	22
→ Défis techniques mis en avant par les participants aux travaux	22
Bibliographie	24
→ Références universitaires	24
→ Enquêtes et rapports	24
→ Articles	25
Remerciements	26
Glossaire	28
→ Numérique	28
→ Médiation numérique	28
→ Inclusion numérique	28
→ Illectronisme	29
→ Dématérialisation	29
→ Accès aux droits	29
Analyse des réponses au sondage	30

Edito

Au cœur de la crise sanitaire, nous avons toutes et tous constaté l'accélération de la transformation digitale. Et heureusement que nous avons eu le numérique qui nous a, en quelque sorte, sauvés du confinement et de la distanciation physique.

Le revers de la médaille, peut-être moins visible et beaucoup moins enthousiasmant, s'est révélé très cruel, confirmant le propos de Bernard Stiegler qui décrivait le numérique comme un «pharmacien», à la fois «remède» mais aussi «poison». Cette résurgence de la fracture numérique, exacerbée par la crise sanitaire, touche et va continuer de toucher, comme d'habitude, beaucoup plus durement les personnes déjà en difficulté parce qu'elles sont isolées, peu qualifiées, âgées ou en situation de précarité.

La problématique «numérique et fragilités humaines» est donc d'autant plus pertinente, et l'urgence de faire émerger des solutions pour la contrer est encore plus déterminante. C'est ce que nous faisons au sein de Simplon, à notre modeste niveau, en formant des «conseillers numériques» qui sont mis au service des exclus du monde numérique, grâce au plan France Relance. C'est aussi ce que nous faisons depuis 2013 en proposant des formations gratuites aux compétences et aux métiers du numérique pour les personnes éloignées de l'emploi ou les salariés. Nous travaillons ainsi à redonner du pouvoir d'agir, via le numérique et les compétences associées, à celles et ceux qui en ont le plus besoin, là où il y en a le plus besoin : en France (dans les quartiers populaires, la France périphérique, les territoires ruraux ou ultramarins), mais également à l'international dans plus de 25 pays.

D'autres structures agissent pour connecter les personnes les plus en difficulté, d'autres encore améliorent l'ergonomie et l'accessibilité des services numériques, ou travaillent à rendre la transformation numérique plus inclusive en intégrant les usagers dès la conception pour qu'elle ne laisse personne au bord du chemin.

Enfin, des acteurs comme l'Agence nouvelle des solidarités actives et la Fondation Sopra Steria-Institut de France déploient des trésors d'énergie pour mettre en visibilité, accompagner et catalyser cette lutte en faveur d'un numérique inclusif, solidaire et responsable.

La technologie n'est «*ni bonne, ni mauvaise, ni neutre*» comme le veut l'une des lois de Kranzberg. Le plus important c'est, d'une part, que le numérique reste bien au service de l'humanité, dans le respect de notre planète, et d'autre part, de mobiliser toutes ses ressources pour relever les défis mondiaux qui nous font face.



Frédéric Bardeau
Co-fondateur et président de Simplon



Introduction

1 – Contexte

En 2018, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) et la Fondation Sopra Steria-Institut de France s'associaient dans le cadre d'un Labo « Numérique et inclusion ». Composé de professionnels et bénévoles de l'intervention sociale et de la médiation numérique, ainsi que de personnes issues des publics concernés, ce Labo a permis de confirmer **l'importance croissante des technologies numériques dans l'intervention sociale et l'accès aux droits**, et les difficultés que rencontrent certains publics avec le numérique. Dès lors, le **numérique fait peser un risque de perte d'autonomie et de droits pour ces publics**.

À l'issue du Labo, les participants se sont accordés sur l'importance de ne pas limiter la problématique de « l'inclusion numérique » à celle de l'accès aux services numériques mais aussi de l'élargir aux **capacités d'usage**, en renforçant l'accompagnement à ces usages, aujourd'hui insuffisant.

2 – Problématique

Plus de trois ans après ces travaux, comment cette problématique a-t-elle évolué ? Quelles ont été les réussites, et quels obstacles demeurent pour que la société numérique soit pleinement inclusive ?

Depuis 2020, la crise sanitaire de la Covid-19 a entraîné une distanciation physique contrainte, révélant les inégalités sociales et territoriales d'accès au numérique : fermeture des accueils physiques de certains services publics et difficulté accrue d'accès à une aide ou un accompagnement social.

La crise sanitaire s'est transformée en crise sociale touchant de plein fouet les personnes les plus précaires et révélant **de nouvelles fragilités humaines**. On estime aujourd'hui à 15 % la part de la population française dont les revenus sont en dessous du seuil de pauvreté.

L'importance des technologies numériques s'est accrue : télétravail, interactions avec les administrations dématérialisées, multiplicité des portails d'accès aux offres de services, etc. **Les dispositifs des politiques sociales et les services d'accès aux droits n'échappent pas à cette logique de dématérialisation**, souvent sous-tendue par une volonté d'optimisation des moyens et d'économie budgétaire, malgré les communications positives sur la modernisation des services et le renforcement de l'efficacité.

Pourtant, **la crise sanitaire a été un terreau fertile pour les coopérations entre acteurs** : en contre-pied des logiques habituelles de silos, intervenants sociaux, médiateurs numériques, ingénieurs et techniciens du numérique, bénévoles, citoyens volontaires et professionnels ont su développer des **stratégies de résilience**, voire des solutions innovantes, pour aider les personnes qui en avaient le plus besoin.

3 – Méthode

Ce livre blanc est notre contribution pour faire émerger des solutions qui permettent de lutter contre les risques qui pèsent sur une partie de la population et pour soutenir les acteurs qui accompagnent ceux qui en ont besoin. Il vise à **documenter la place du numérique dans la vie des personnes** en situation de précarité et les actions menées par les intervenants (professionnels, bénévoles, citoyens) qui les aident **en contexte de crise sanitaire**. Il identifie **également les besoins d'accompagnement et d'outillage des intervenants sociaux**, pour aider les personnes.

En mai 2021, **un sondage** a été lancé auprès d'intervenants sociaux et de médiateurs numériques recueillant **335 réponses**. Ce sondage, complété par une revue de littérature abondante, a permis l'élaboration d'une **cartographie des freins possibles dans l'accès et l'utilisation de services numériques, et des solutions déjà identifiées**. Cette cartographie est le résultat d'un travail collectif et d'échanges menés avec des participants variés : médiateurs numériques, professionnels du travail social, bénévoles, consultants et ingénieurs dans le secteur du numérique, startups, porteurs de solutions numériques, etc.

Ce travail nous a permis d'identifier des **bonnes pratiques et outils mis en œuvre dans les territoires**, afin de développer des solutions concrètes **pour que le numérique ne soit plus un frein, mais un levier**. Ces pratiques inspirantes insistent sur **l'importance des postures et de la relation humaine dans l'accompagnement des publics en situation de précarité**.



Crise sanitaire : un accélérateur de la transition numérique

Quels effets la crise sanitaire a-t-elle eus sur le rapport que notre société entretient avec le numérique ? Quelles en ont été les conséquences pour les publics les plus en difficulté avec le numérique ?

L'analyse de diverses sources documentaires¹ permet d'interroger les effets de la crise sanitaire sur les usages du numérique : par le croisement des connaissances, différents constats, analyses et recommandations produits rétrospectivement, nous présenterons ici l'évolution des problématiques soulevées par le numérique dans notre société, en nous concentrant sur les situations des publics en difficulté avec le numérique. Les entretiens réalisés avec des institutions et personnes qualifiées permettent de compléter cet état des lieux en s'appuyant sur des constats de terrain et les réflexions portées par des acteurs du champ concerné.

1 – Une transformation numérique engagée avant la crise sanitaire

Le numérique, en tant que fait social, impacte le fonctionnement de la société et la vie des individus, bien que de manière inégale : la large diffusion de technologies informatiques et du web auprès de la population, et les transformations que cette diffusion engendre ont soulevé des problèmes sociaux qu'il convient de rappeler.

La dématérialisation des services publics et sociaux : entre simplification et impératifs de gestion, quelle place pour la relation d'aide ?

Fait social majeur, ce que le langage commun désigne par « numérique » est la **transformation des moyens de communication, des espaces d'échanges et de rapports sociaux** engendrée par la **diffusion large des nouvelles technologies**. D'abord vecteur de transformations dans le champ du travail, le numérique se déploie dans tous les espaces sociaux, et dans toutes les classes sociales, grâce à un **pouvoir attractif fort** (nouveau, peur du déclassement pour les non-utilisateurs, etc.). Associé au progrès technologique, le numérique est aussi la promesse d'une **plus grande rationalité du fonctionnement des systèmes, d'un gain de temps** et de productivité – au travail, mais aussi dans la vie quotidienne, la vie privée, voire la vie intime (ex : les applications de rencontre).

Ce phénomène de transformation de la société concerne également les services publics, et notamment les services sociaux : dématérialisation de procédures pour accéder à ses droits, gestion des aides et des droits par la data, ou encore numérisation des échanges avec les agents d'accueil, avec les intervenants sociaux, etc.

Si cette entrée du numérique dans le champ des services publics a permis d'**accélérer un certain nombre de démarches, d'améliorer l'accès aux droits** (ex : RSA, Ameli), ou encore de **lutter contre le non-recours**, en identifiant les ayants droits et en anticipant les risques, elle s'est accompagnée de la **fermeture d'une grande partie des guichets et accueils publics**². Privilégiant l'**accueil physique sur rendez-vous** pour les « cas spécifiques », la tendance actuelle est bien à la fermeture des guichets : **les accueils physiques tendent à s'organiser en plateforme de services**, en proposant une assistance pour la réalisation de démarches (ex : Maisons ou Espaces France Services, locaux mutualisés entre administrations ou organismes de protection sociale, etc.).

Pourtant, cette logique de mutualisation n'est pas complètement acquise : l'arrivée du numérique n'a pas enterré le **fonctionnement « en silo » des administrations et organismes de services publics**. Ce mode de fonctionnement a contaminé les évolutions numériques des services, au détriment tant des usagers que des professionnels :

¹ Voir la bibliographie, p. 24.

² Voir à ce titre le rapport du Défenseur des droits : « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », 2019, accessible en ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematérialisation-et-inegalites-daccés-aux-services-publics>

«Il existe aujourd’hui, pour chaque administration : une plateforme en ligne, une adresse web, un mot de passe, un mode de fonctionnement, une ergonomie, un mode d’emploi.»

chargé de mission accès aux droits dans un Département (citation extraite du sondage)

Autre écueil de l’arrivée du numérique dans l’intervention sociale, **les outils numériques ont un pouvoir transformateur des pratiques** : les dispositifs comme les sites internet, plateformes d’accès aux droits type CAF, espaces personnels, etc., **impactent la relation d’aide sociale**. Initialement apparus dans le champ du travail, les outils et logiques numériques importent dans le champ de l’action sociale des logiques économiques, de rendement, de pilotage par le nombre, **au détriment de l’accompagnement social** :

«Le numérique applique une réponse simple, par dispositif, et le travailleur social se retrouve dans cette situation : «Je réponds dispositif : la personne souhaite un logement : ok, je fais une demande de logement». Mais on ne travaille pas sur le fond de l’accompagnement social : il manque l’approche globale, propre au travail social.»

Didier Dubasque, Haut conseil du travail social

Lorsque l’outil numérique ne permet pas de prendre en compte les logiques propres à l’intervention sociale, voire déforme les pratiques, il est **«incapacitant»** pour les personnes et les intervenants sociaux, qui **perdent en autonomie et en capacité d’action** sur leurs propres pratiques³.

Les difficultés d’usage numérique, nouveau creuset des inégalités sociales ?

Le numérique n’efface pas les inégalités sociales qui lui préexistent : si toute la population est désormais confrontée au numérique, nous ne le sommes pas tous de la même manière. Les inégalités en termes de capital social et d’accès aux ressources trouvent une actualité dans l’accès et l’utilisation des outils numériques. **Ces inégalités d’accès et d’utilisation du numérique conduisent à reproduire les inégalités sociales : la promesse d’un numérique porteur de progrès n’est pas tenue pour l’ensemble de la société**. De fait, on estime aujourd’hui que **35 % des Français rencontrent «au moins une forme de difficulté qui les empêche d’utiliser**

pleinement les outils numériques et internet»⁴

Le phénomène de non-usage ou de mésusage des outils numériques, qualifié «d’illectronisme»⁵, a fait l’objet de nombreux travaux. Les chiffres couramment avancés de 13 millions ou 15 % des Français en difficulté avec le numérique ne suffisent à **rendre compte ni de la diversité des profils de public, ni des facteurs qui empêchent l’utilisation des outils numériques**. En croisant des facteurs tels que l’âge, le niveau de formation, l’origine sociale, la langue, et en analysant le contexte d’usage, il est possible de mieux identifier les freins à l’usage des outils numériques. Si **l’identification des publics en difficulté est fondamentale, elle s’avère assez difficile à mettre en œuvre**, dès lors qu’une analyse multifactorielle et individuelle est nécessaire pour comprendre les freins que rencontrent les personnes.

Toute personne peut se retrouver en difficulté avec les outils numériques : en effet, **«nous sommes tous des illettrés du numérique selon les usages et les périodes de notre vie»**⁶. Toutefois, les conséquences des difficultés d’accès au numérique sont souvent plus graves pour les personnes en situation de précarité, dont l’accès aux droits peut dépendre de leurs capacités à se saisir des services numériques. En ce sens, **la dématérialisation des services publics, et notamment des services sociaux, concerne en premier lieu les personnes qui, potentiellement, cumulent le plus de difficultés sociales**.

«Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l’amélioration des droits, pour tous et pour toutes. Comme le montre ce rapport, perdre le sens de cette transformation, ou sous-estimer ses effets, conduirait à priver de leurs droits certains et certaines d’entre nous, à exclure encore davantage de personnes déjà exclues, à rendre encore plus invisibles ceux et celles que l’on ne souhaite pas voir.»
rapport du Défenseur des droits⁷

«C’est au public précaire que l’on demande le plus d’utiliser les outils numériques ; or, c’est le public qui les maîtrise le moins.»
médiateur numérique (citation extraite du sondage)

³ Sur la question de l’autonomie, voir le Baromètre sur le numérique en travail social, Le Média Social : <https://fondation-itsrs.org/wp-content/uploads/2021/06/Dossier-enquete-barometre-LMSA-IRTS.pdf>

⁴ Baromètre du numérique 2021 <https://labo.societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/RAPPORT-barometre-du-numerique-edition-2021.pdf>

⁵ Voir la définition de l’«illectronisme» dans le glossaire disponible p. 28.

⁶ Article « Nous sommes tous des illettrés du numérique selon les usages et les périodes de notre vie », Usbek et Rica, disponible en ligne : <https://usbeketrica.com/fr/article/nous-sommes-tous-illettres-du-numerique-selon-les-usages-et-les-periodes-de-notre-vie>

⁷ Rapport du Défenseur des droits : «Dématérialisation et inégalités d’accès aux services publics», p.4.

Pour pouvoir **accéder à des services publics en ligne**, les personnes doivent :

- 1 Avoir **accès à du matériel** et une connexion ;
- 2 **Être en mesure d'utiliser le matériel** (allumer l'ordinateur, la souris, etc.) ;
- 3 **Naviguer sur les interfaces**, remplir les bons champs, etc. ;
- 4 De plus en plus, **disposer d'une identité numérique**, dont la mise en œuvre est délicate pour une personne non avertie.

L'**usager du service se retrouve dès lors confronté à une double incapacité** : celle de réaliser des démarches basiques d'accès aux droits et celle de la maîtrise technique des services numériques proposés par l'administration. C'est une double peine pour la personne qui peut conduire à la rupture, voire à l'abandon des démarches. **Le numérique est nouveau** : dès lors, il peut aussi être générateur de **crainte**, voire d'**angoisse** pour les personnes qui ne sont pas habituées à utiliser des outils numériques.

*«Le numérique fait peur.»
éducateur spécialisé (citation extraite du sondage)*

Cette angoisse est renforcée par deux éléments :

- 1 **Le discours sécuritaire qui entoure l'usage des outils numériques** - mot de passe, sécurité des données, etc., qui véhicule l'image d'un numérique à risque ;
- 2 **L'interface machine, qui déshumanise la relation d'aide et le recours aux services sociaux.** L'interaction avec une interface numérique n'est pas innée : cela s'apprend⁸, et certaines personnes ne disposent pas des savoirs et compétences nécessaires pour cela. Par ailleurs, l'interaction avec un être humain à l'écoute - un professionnel du travail social, un agent d'accueil, un volontaire du service civique, etc. - rassure : les personnes ont la possibilité de poser des questions, **de se tromper.**

Avec l'importance croissante des technologies numériques dans notre quotidien, **les publics voient leurs difficultés avec le numérique s'accroître.** Les participants au sondage s'accordent dans leur très grande majorité sur le constat de l'augmentation du nombre de personnes en difficulté avec le numérique.

Des intervenants sociaux peu outillés pour un accompagnement individuel renforcé

À mesure que les portes d'entrée vers un dispositif d'aide se réduisent, **les personnes en difficulté sont de plus en plus nombreuses, ce qui augmente les files actives des intervenants sociaux.**

«Les exclus du numérique se tournent de plus en plus, pour garantir leurs droits sociaux, vers les travailleurs sociaux qui, dans 75 % des cas, effectuent des démarches à la place de l'utilisateur, et vers les bénévoles des associations d'aide aux personnes en grande précarité, qui sont de plus en plus débordés.»

extrait d'une note de synthèse de la mission d'information du Sénat⁹

Face à cela, les intervenants sociaux peuvent être confrontés à certains écueils :

Une absence d'outillage

Au-delà de **l'augmentation du public en demande d'aide**, les intervenants sociaux - à l'exception de ceux sensibilisés à la médiation numérique - **sont peu outillés pour détecter la nature du problème rencontré par les personnes.** Beaucoup d'entre eux méconnaissent par ailleurs les dispositifs de médiation numérique pouvant aider les publics : selon une étude menée par Yves-Marie Davenel, en 2016, **seuls 30 % des intervenants sociaux étaient en mesure d'orienter les personnes** en difficulté avec le numérique vers une aide adaptée¹⁰.

De plus, **les professionnels ne sont pas toujours formés à l'usage d'outils numériques** et peuvent se retrouver eux-mêmes en difficulté pour utiliser ces technologies. En 2016, l'étude d'Yves-Marie Davenel soulignait que **moins de 10 % des intervenants sociaux interrogés déclaraient avoir bénéficié d'une formation aux outils numériques dans le cadre de leur formation initiale**¹¹. Si les territoires s'engagent progressivement vers une acculturation des professionnels du travail social aux outils numériques, les résultats du sondage réalisé par l'Ansa avec la Fondation Sopra Steria Institut-de France pointent encore des situations pour lesquelles les professionnels ont parfois l'impression de subir les outils¹² : ici, **le numérique est perçu comme «incapacitant», car il diminue le pouvoir d'agir des professionnels** sur la situation des personnes.

⁸ Voir notamment PLANTARD, P. (2014), «Anthropologie des usages du numérique».

⁹ Note de synthèse de la Mission d'information «Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique» : <https://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-711-syn.pdf>

¹⁰ DAVENEL Y-M, (2016) «Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation», *Les études connexions solidaires*. La formation des travailleurs sociaux à l'usage des outils et services numériques a toutefois été intégrée dans le cadre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté. Voir à ce titre la note de cadrage de la formation «Travail social et numérique» : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/note_de_cadrage_travail_social_et_numerique.pdf

¹¹ Ibid.

¹² Retrouvez les résultats du sondage p. 30.

Un manque de transversalité

Dans le même temps, le développement de services numériques par chacune des administrations, de manière indépendante et sans coordination, a conduit à la **spécialisation des professionnels sur l'interface** de leur service. Par exemple, un professionnel de Pôle Emploi ne sera pas en mesure d'accompagner une personne à la réalisation de démarches liées à l'Assurance Maladie.

Comme pour les personnes en difficulté avec le numérique, **la fermeture de lieux d'accueil ou l'absence d'interlocuteur direct de proximité devient dès lors un problème pour les professionnels**, qui peinent à obtenir un renseignement, parfois précieux pour l'accompagnement social des personnes. Ainsi, la fermeture des guichets est venue **renforcer l'isolement des professionnels** dans un contexte où les services fonctionnaient déjà selon une logique « en silo ».

Cette absence de transversalité peut diminuer l'efficacité des réponses apportées par les intervenants sociaux dans le cadre de leur accompagnement.

Ainsi, les professionnels sont inégaux face au numérique : les chances d'une personne qui rencontre des difficultés avec le numérique d'accéder aux services souhaités dépendront aussi de la trajectoire individuelle et de l'environnement de travail des intervenants sociaux auprès desquels l'aide est recherchée.

Dès lors, la problématique du numérique dans l'action sociale touche au cœur celle de l'autonomie : **autonomie des publics d'une part, autonomie des professionnels d'autre part. 56 % des Français indiquent préférer que quelqu'un leur montre ou leur explique comment réaliser seul une démarche, plutôt que quelqu'un réalise cette démarche à leur place¹³.**



2 – Le numérique en temps de crise sanitaire, accélérateur de transition ou révélateur de l'exclusion ?

La crise sanitaire a eu un impact global sur la société, et les mesures de distanciation physique forcée ont affecté la vie quotidienne comme le fonctionnement des institutions. **La crise a accéléré l'usage du numérique, facilitateur de lien pour les uns et révélateur de l'exclusion pour les autres.**

Cette situation crée une opportunité pour une meilleure compréhension des transformations à engager par tous les acteurs de la sphère sociale, ainsi que la mise en œuvre et le déploiement accompagné sur le territoire de solutions numériques au service de tous les citoyens.

Premier confinement : le numérique comme seule porte d'entrée

Le premier confinement, décidé en mars 2020, a pris de court l'ensemble de la population, avec pour mot d'ordre « restez chez vous ». Les entreprises, mais également les institutions publiques et organismes gestionnaires de services publics ont donc eu recours au télétravail ou au chômage partiel pour protéger leurs employés, avec pour effet direct **la fermeture des lieux d'accueil du public**. Dans ce **contexte contraint**, la place du numérique s'est renforcée dans l'ensemble des activités.

Le **risque de ne pas pouvoir accéder à des services du quotidien pèse sur les publics** qui ne disposent pas des compétences requises ou de ressources à proximité, du fait **de la raréfaction d'alternatives aux portes d'entrées numériques** des services. Ce risque s'est renforcé dans le cadre de la crise sanitaire.

Une vulnérabilité accrue pour les personnes

Si l'ensemble de la population a été touchée par l'incompréhension, la sidération et la crainte face à l'exceptionnalité de la situation, **les publics qui étaient déjà dans des situations sociales difficiles ont été encore plus fragilisés par la crise sanitaire.**

L'analyse des difficultés rencontrées par les publics et des verbatims issus du sondage font ressortir **plusieurs dimensions sur lesquelles la crise a renforcé les inégalités sociales :**

- 1 L'emploi, et la perte d'activités et de revenus ;
- 2 La fermeture des lieux d'accueil physiques et donc la raréfaction de l'offre d'aide disponible ;

- 3 Le suivi de la scolarité, dans le cadre de « l'école à la maison » ;
- 4 L'isolement et la souffrance psychique.

La fermeture des accueils au public a pu entraîner **des ruptures de droits** et peser sur les **ressources financières** des personnes. La crise sanitaire et ses conséquences économiques ont ainsi contribué à **augmenter la pauvreté**, et certains **publics jusqu'alors épargnés ont basculé dans la précarité** : travailleurs indépendants, étudiants, intérimaires, etc. Ces publics qui n'étaient pas habitués à solliciter une aide, et encore moins les services sociaux, ont pu se retrouver démunis, d'autant plus dans un contexte de raréfaction de l'offre d'aide.

43 % des participants au sondage affirment avoir accompagné de nouveaux publics pendant la crise sanitaire.

Le **passage forcé à un accès dématérialisé aux services a ajouté une difficulté supplémentaire** pour les publics ne maîtrisant pas les outils numériques, comme certaines personnes âgées, ou bien **les parents dans l'accompagnement à la scolarité à distance de leurs enfants.**

84 % des participants au sondage estiment qu'être en difficulté avec le numérique a renforcé le risque de précarisation des personnes pendant la crise sanitaire.

Toutefois, notons que **la crise sanitaire a eu un effet d'accélérateur des usages numériques** pour une partie de la population, même précaire : ceux qui étaient déjà à l'aise avec le numérique ont ainsi pu **maintenir des liens sociaux** (messageries instantanées, visioconférences, réseaux sociaux)¹⁴, ou **trouver des bons plans et de l'aide** (Leboncoin, les applications de collecte d'inventus alimentaires).

¹⁴ On estime que 3 personnes sur 4 ont eu recours à internet pour continuer de communiquer avec leurs proches. Dans : Baromètre du numérique 2021 : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/RAPPORT-barometre-du-numerique-edition-2021.pdf>



Bonne pratique

Les personnes migrantes ou les sans-abris ont souvent des pratiques numériques qui permettent de maintenir le lien avec leurs proches, échanger des conseils, s'entraider, ou se détendre (écouter de la musique par exemple)¹⁵.

Pour les personnes qui n'avaient pas passé le cap de la crainte du numérique, la crise sanitaire a pu renforcer l'isolement et la défiance à l'égard de ces outils. Plus grave, la crise sanitaire a diminué la capacité d'agir de ces publics et donc leur autonomie.

Une chaîne humaine des solidarités pour préserver le lien social

Les intervenants sociaux, qu'ils soient bénévoles ou professionnels, ont dû faire face à la crise sanitaire, tant dans leur vie privée que dans leurs activités (fermeture des accueils physiques). Toutefois, les situations dans lesquelles se sont retrouvés les intervenants sociaux sont variées et n'ont pas eu les mêmes conséquences. Nous distinguons ainsi :

- 1 Les intervenants sociaux pour lesquels l'activité s'est arrêtée avec la fermeture de leur lieu de travail, notamment, les bénévoles des associations ;
- 2 Les intervenants sociaux professionnels, qui ont dû télétravailler et adapter leurs pratiques professionnelles à ce nouveau contexte en distanciel ;
- 3 Les intervenants sociaux qui ont été actifs sur le terrain, dans les accueils ou services restés ouverts malgré le contexte de crise sanitaire.

La première situation a dans un premier temps entraîné **un déficit d'offre d'accompagnement**. Des effets de report ont pu augmenter les files actives des services restés ouverts et pas toujours outillés pour répondre

aux besoins des personnes. De nombreuses demandes n'ont pas trouvé de réponse, faute de pouvoir apporter directement l'aide nécessaire.

La deuxième situation a eu pour **conséquence l'augmentation du rôle du numérique dans les activités des intervenants sociaux**. Le télétravail est peu ancré dans la pratique des intervenants sociaux, fondée sur la relation d'aide et d'accompagnement direct. Avec sa généralisation, certains professionnels se sont retrouvés en difficulté pour réaliser leur mission, **faute d'outils adaptés** et/ou de maîtrise des outils, **générant un manque de motivation et d'énergie**.

Cependant, cette généralisation du télétravail a accéléré l'appropriation du numérique et l'émergence, pour certains, de nouvelles pratiques professionnelles, **concomitante à celle de pratiques privées** : réunions en visioconférence avec les équipes (ou ses proches), visites à domicile virtuelles avec les familles accompagnées, etc. Ainsi, de **nouvelles formes d'accompagnement ont pu émerger** grâce à la force d'innovation des intervenants sociaux. Plusieurs études, citées en bibliographie, recensent ces pratiques¹⁶.

73 % des participants au sondage estiment que la crise sanitaire a renforcé la place du numérique dans l'accompagnement des publics les plus précaires.



Bonne pratique

Des départements ont équipé les professionnels en « valises nomades », avec un téléphone, un ordinateur portable et un VPN¹⁷.

La crise sanitaire a eu des effets inégaux sur les relations que les intervenants sociaux entretenaient avec les outils numériques : certains ont encore un usage du numérique limité à leurs pratiques professionnelles et ne l'utilisent que rarement dans leur vie privée, ils sont donc moins à l'aise. Pour d'autres encore, c'est une source de crainte. Comme Pascal Plantard¹⁸ le définit, l'appropriation se fait par le passage

¹⁵ Concernant les pratiques numériques des personnes migrantes, voir le rapport de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés - DiAIRE (2021), Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées : <https://accueil-integration-refugies.fr/project/enquete-sur-les-usages-numeriques-des-personnes-refugiees/>.

Concernant les pratiques des sans-abris, voir l'étude de Solinum : Solinum, (2018) « Précarité connectée. Les sans-abris et le numérique : équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018 » : <https://www.solinum.org/wp-content/uploads/2019/09/Pr%C3%A9carit%C3%A9-connect%C3%A9e-Etude-31-Signets.pdf>

¹⁶ Voir notamment l'étude du CRTS de Bretagne « Le travail social pendant la Covid-19 : une nouvelle proximité ? ».

¹⁷ Voir Haut conseil du travail social (2021), Le travail social au défi de la crise sanitaire : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/hcts-le_travail_social_face_a_la_crise_sanitaire_20210125_vdef.pdf

¹⁸ Pascal Plantard est anthropologue des usages des technologies numériques, professeur des universités et chercheur.

de la crainte à la maîtrise professionnelle, puis son dépassement pour un usage ludique et autonome. C'est en ce sens qu'il faut soutenir les intervenants sociaux.

La force de résilience des acteurs de terrain pour se saisir des opportunités offertes par le numérique

La crise sanitaire a accéléré des processus d'acculturation déjà à l'œuvre, et le numérique fait de plus en plus partie des pratiques des intervenants sociaux.

Par ailleurs, avec ces transformations de pratiques, le numérique a permis aux intervenants sociaux d'innover dans un contexte de crise, en offrant de nouvelles opportunités pour aider les personnes qui en ont besoin.

«Le numérique prend tout son sens aujourd'hui dans l'accompagnement des publics fragiles pour, dans un premier temps, garder le lien malgré la crise sanitaire et, demain, pour offrir de nouveaux services personnalisés et plus accessibles.»

Jean Deydier, WeTechCare

Comme mentionné plus haut, **les outils numériques ont permis de compenser les effets de la crise sanitaire** dans différents champs :

le maintien du lien avec les personnes et entre les intervenants sociaux (réseaux sociaux, visioconférences, mail, SMS, etc.) ;



Bonne pratique

Des éducateurs en prévention spécialisée ont créé des groupes d'échanges et conversations sur WhatsApp, Snapchat, etc. pour maintenir le lien avec des jeunes.

l'accueil et l'écoute des personnes (appels téléphoniques, espaces de discussions virtuels, groupes en ligne, etc.) ;

la transmission d'information (via mails, réseaux sociaux comme YouTube, SnapChat, etc.) ;

l'organisation de l'aide (repérage des services restés ouverts via des outils de cartographie, coordination avec les partenaires via la gestion des agendas, tableaux Excel partagés pour, par exemple, la coordination de l'aide alimentaire, des maraudes, etc.) ;



Bonne pratique

Pendant le premier confinement, Solinum, une association qui lutte contre l'exclusion sociale grâce à l'innovation, a mis en place un outil de recensement des services déployé sur 8 territoires (Bordeaux, Nantes, Paris, Strasbourg, Yvelines, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne) et organisé une coordination entre les acteurs de la veille et ceux de l'accueil social.

la simplification des démarches et de l'accès aux droits (automatisation de l'accès aux droits, partage de données entre institutions, etc.).

Dans un premier temps, **les solutions numériques sont venues en palliatifs** pour faire face à l'urgence des situations. Cette inventivité des acteurs de l'intervention sociale mérite d'être soulignée. De même, les personnes en situation de précarité se sont débrouillées pendant la crise et ont su développer des stratégies de survie. De vraies opportunités sont apparues : les intervenants sociaux ont reconnu la plus-value de ces outils et ont inventé de nouvelles manières de faire et de nouvelles pratiques d'accompagnement.

«Si répondre à la crise était notre priorité face à l'urgence, notre objectif aujourd'hui est de pouvoir pérenniser l'utilisation du numérique dans les pratiques, dans les usages du quotidien et dans l'offre de service de la Croix-Rouge française.»

Johan Girard, délégué national de la filière personnes âgées domicile de la Croix-Rouge française¹⁹

¹⁹ Dans « Le numérique au service des personnes âgées », disponible en ligne : <https://21-croix-rouge.fr/numerique-service-personnes-agees/>



Bonne pratique

Réalisation d'un guide de l'accompagnement à distance par le réseau breton des conseillères techniques en travail social :
<https://www.anas.fr/attachment/2063874/>

Ce mouvement de transformation des pratiques des intervenants sociaux et des personnes est ancien, mais il s'est accéléré avec la crise sanitaire, dans un contexte favorisant l'émergence de solutions d'urgence.

Une coopération renforcée entre professionnels du numérique et intervenants sociaux pour améliorer l'accompagnement des personnes

Pour inscrire dans la durée ces nouvelles opportunités qu'offre le numérique, et pour que les intervenants sociaux puissent se saisir de ces outils, il est nécessaire que **ces solutions viennent renforcer le pouvoir d'agir des intervenants sociaux et des personnes**, sans prendre le pas sur l'accompagnement social. Le numérique doit rester l'outil, au service de l'accompagnement humain.

«L'écran ne doit pas faire écran à la relation.»
Didier Dubasque, Haut conseil du travail social

Si le numérique apporte un confort, une facilité, les intervenants sociaux participant au sondage soulignent que l'outil numérique doit être attractif et facile d'utilisation. **Lors de la crise sanitaire, ce sont bien des outils grand public comme Snapchat, Facebook, Leboncoin.fr, etc. qui ont été utilisés par les intervenants sociaux.** Ces outils offrent un usage relativement «plastique» et des possibilités de détournement pour pouvoir les mettre au service de l'accompagnement. La plupart de outils numériques utilisés dans le cadre professionnel par les professionnels du travail social sont des outils de reporting, des plateformes, et autres logiciels peu attractifs et «incapacitants».

«Les travailleurs sociaux ont une relation nulle avec le numérique, avec des outils peu attractifs, voire ennuyeux, bloquants. Il y a une fatigue du numérique

chez les professionnels qui perdurera tant que la tech ne fera pas des outils attractifs, faciles d'utilisation, qui donnent envie.»

Victoria Mandefield, Solinum

Il s'agit désormais de construire des outils attractifs, ludiques, facilement maniables, en un mot «**capacitants**», pour permettre aux intervenants sociaux de les insérer dans leurs pratiques sans dénaturer la finalité de leur action. À ce titre, les concepteurs d'outils numériques collaborent de plus en plus avec de futurs utilisateurs, sur des **approches héritées de l'UX design** par exemple²⁰.

«Les pratiques doivent influencer la technique, et non l'inverse. Il faut réussir à adopter le point de vue de l'utilisateur, à «être» l'utilisateur, à l'incarner.»
Abraham Hamzawi, Sopra Steria Next



Bonne pratique

Voir l'expérience de Solinum, présentée p.19

La coopération des intervenants sociaux avec des acteurs de la médiation numérique permet également de **soutenir la réflexion éthique liée à l'usage de ces outils**. Car si le numérique modifie les pratiques des intervenants sociaux, il soulève par la même occasion des questions d'ordre éthique, de postures et de pratiques professionnelles, par exemple, liées à la relation entre l'interface, l'intervenant social et la personne :

«Au-delà de la maîtrise technique, il y a la maîtrise comportementale de l'outil : comment j'interagis avec l'outil ? Quelle place occupe-t-il dans ma relation avec la personne ?»

Didier Dubasque, Haut conseil du travail social

La coopération entre les intervenants sociaux et les acteurs de la médiation numérique permet de développer de nouvelles formes d'accompagnement pluriel, comme le proposent déjà les conseils départementaux du Lot-et-Garonne et de La Manche, avec l'intervention de conseillers numériques.

Comme le Haut conseil du travail social le recommandait dès 2019²¹, le décloisonnement entre médiation numérique et intervention sociale s'avère nécessaire, pour :

- 1 Proposer une réponse plus adaptée aux besoins des publics ;
- 2 Développer le partage de pratiques ;
- 3 Développer de nouvelles solutions, **fondées sur un numérique «capacitant»**.

«En tant qu'étudiante ingénieure, j'avais une vision très tech : on pense que la mise en œuvre va être simple, alors qu'il y a un aspect partenarial très fort, de mobilisation des partenaires, et de participation à l'élaboration de la solution.»

Victoria Mandefield, Solinum

Si, de plus en plus, les personnes concernées (professionnels et bénéficiaires) sont consultées dans l'élaboration des politiques publiques, il est encore trop rare que ces personnes soient associées à l'élaboration des outils numériques conçus par les pouvoirs publics. En outre, sur le modèle de dématérialisation et du «à chaque politique publique sa version numérique», la dématérialisation de ces procédures et démarches à réaliser n'est pensée ni ensemble, ni par les mêmes acteurs.

Désormais, **comme pour l'élaboration des politiques publiques et des services, il est essentiel que leur déclinaison sous formes d'outils numériques et procédures dématérialisées soit élaborée collectivement**, par l'ensemble des acteurs concernés. Cela doit permettre de «désencastrer le numérique et les politiques publiques»²³, et d'aboutir à des solutions qui marient pertinence du service et efficacité technique, simplicité d'utilisation et réponse au problème.

La participation des personnes concernées, un impératif pour les pouvoirs publics et les concepteurs des outils numériques

Le recours aux technologies numériques par les pouvoirs publics est croissant, et pourtant la «séparation entre les pouvoirs publics et le numérique»²² est une réalité.



²¹ Voir les différentes productions du Haut conseil du travail social dans la bibliographie, disponible p. 24.

²² Pierre Louis Rolle, interview dans *Le Media social*.

²³ Pierre Louis Rolle, *ibid.*

Préconisations

Le sondage témoigne des opportunités qu'offre **le numérique pour renforcer l'autonomie et le pouvoir d'agir** des personnes en situation de précarité et des personnes qui les accompagnent. Pour autant, la place du numérique, de plus en plus importante dans l'accompagnement des intervenants sociaux et de leurs pratiques, **ne doit pas se substituer au contact physique et à l'accompagnement humain**, comme socle de la relation d'aide aux personnes en situation de précarité.

Partageant les constats et propositions formulées par le Haut conseil du travail social et l'enjeu de création d'un « service universel numérique » pour garantir l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours²⁴, l'Ansa et la Fondation Sopra Steria-Institut de France formulent 5 propositions concrètes :

1 Concevoir les solutions numériques avec les experts d'usage :

_ En garantissant la participation effective des utilisateurs finaux, notamment les personnes en situation de fragilité, les personnes en situation de handicap, les publics allophones, etc. ;

_ En renforçant la participation des acteurs de la médiation numérique, professionnels de l'accompagnement social et intervenants sociaux.

2 Prendre en compte la diversité des situations des personnes :

_ En développant des services numériques orientés « solutions » ;

_ En personnalisant l'offre de services, adaptée à chaque situation et à son évolution ;

_ En prenant en compte le temps d'appropriation du service numérique par les utilisateurs (garantir la sauvegarde partielle des données sans re-saisie, autoriser le recours à un tiers par l'utilisateur et l'identifier).

3 Développer des services numériques facilement appropriables et à visée « capacitante » pour les futurs utilisateurs :

_ En privilégiant des approches souples et ludiques ;

_ En s'inspirant :

- des solutions expérimentées à des fins de lien social et de solidarité ;
- des solutions numériques « grand public » à usage privé disponibles sur des supports smartphone ;
- des approches héritées de l'UX design dans une logique de parcours utilisateur.

4 Simplifier le parcours utilisateur :

_ En garantissant le principe du « Dites-le nous une fois » (DLNUF)²⁵ ;

_ En prévoyant des solutions audios et en langue étrangère pour faciliter les usages numériques de tous les publics ;

_ En utilisant un langage Facile à lire et à comprendre (FALC)²⁶ et en adoptant une charte graphique « universelle » pour développer une grammaire partagée du numérique.

5 Accompagner les professionnels de l'action sociale et intervenants de la médiation numérique :

_ En les outillant et en les formant aux usages numériques ;

_ En mobilisant les plateformes de service et leurs concepteurs dans la formation des professionnels ;

_ En créant des liens durables entre acteurs de la médiation numérique et intervenants sociaux.

²⁴ Voir le rapport du Haut conseil du travail social (2021), *Le travail social au défi de la crise sanitaire*.

²⁵ Le principe « Dites-le-nous une fois » consiste à éviter aux personnes « de fournir, lors de leurs démarches en ligne, des informations ou pièces justificatives déjà détenues par d'autres administrations, en s'appuyant sur le partage automatique des données via des API. » : <https://www.numerique.gouv.fr/services/guichet-dites-le-nous-une-fois/>

²⁶ Voir les règles européennes pour une information Facile à lire et à comprendre : <http://www.handicap-normandie.org/media/guide-du-falc.pdf>



Conclusion

Si le mouvement de transformation numérique de notre société est déjà pleinement engagé et met au jour la nécessité de renforcer l'accompagnement des personnes les plus fragiles, la situation de crise sanitaire, économique et sociale que nous venons de traverser conforte nos convictions quant aux défis à relever pour l'avenir.

Dans la **conception des solutions numériques** d'abord : **seule la participation effective et renforcée** de toutes les parties prenantes, au premier rang desquelles les personnes concernées elles-mêmes, augmentera leurs capacités d'usage et leur autonomie pour une transition réussie.

De même, au temps de la distanciation physique imposée à chacun d'entre nous, ce sont bien **les solutions numériques, et notamment les solutions «grand public»**, qui ont permis de préserver le lien social, indispensable à notre humanité.

Aussi, soutenir un accompagnement individuel, personnalisé, qui tienne compte de la diversité des fragilités des personnes et de l'évolution de leur situation, suppose de **consolider les réseaux de médiation numérique** et de **renforcer le partage d'information** au service du plus grand nombre.

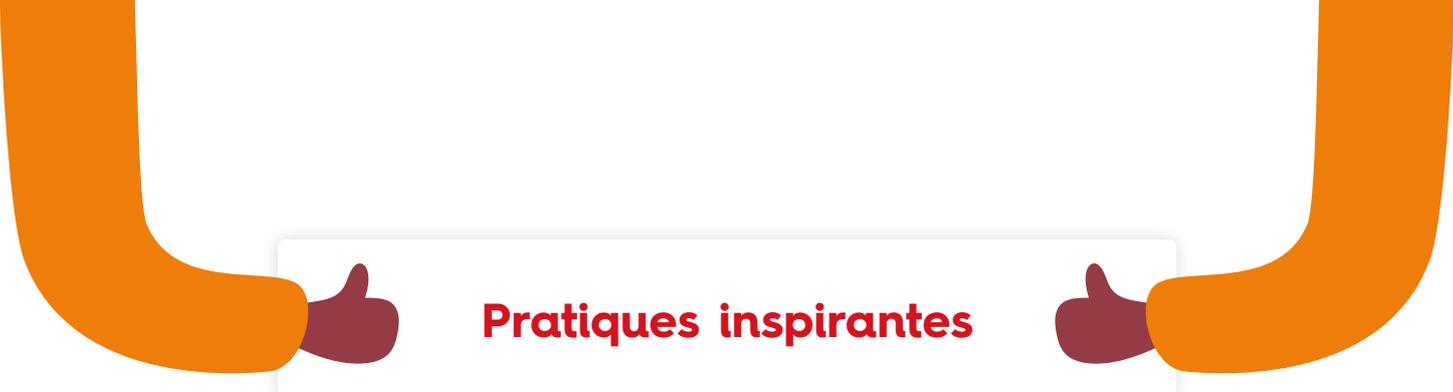
Il convient dans le même temps de **soutenir** - par la **formation** mais aussi par **la simplification des process - les professionnels de l'accompagnement social**, mobilisés aux côtés des plus vulnérables et maillons essentiels de la chaîne humaine des solidarités.

L'accompagnement aux usages numériques et la transformation des pratiques qui s'y attachent **ne doivent pas se substituer à l'accompagnement social**, au risque de renforcer les inégalités sociales. Renforcer la participation et le pouvoir d'agir des personnes suppose donc de renforcer la participation et le pouvoir d'agir des intervenants sociaux.

En effet, les pratiques inspirantes citées dans cette étude témoignent de la **capacité d'initiative** - lorsqu'elle est libérée du poids de la charge administrative - **des acteurs de proximité pour penser et concevoir des solutions adaptées** au moment présent et aux réalités locales. Ces initiatives ont pu se déployer sur les territoires, dans un climat de confiance et des circuits courts de décision, entre des personnes d'horizons variés : institutions, professionnels des secteurs public et privé, acteurs engagés du secteur associatif, citoyens volontaires, étudiants, bénévoles, acteurs économiques et personnes accompagnées.

L'Ansa et la Fondation Sopra Steria-Institut de France sont convaincues que **le territoire est le terreau d'innovations sociales de proximité**, qui peuvent faciliter le déploiement et l'ancrage des politiques publiques de solidarité, mais également inspirer et nourrir des stratégies nationales en devenir.

Seule une **approche globale et croisée entre accélération numérique et maintien de l'accompagnement humain** nous permettra de relever le défi d'un numérique pleinement inclusif et «capacitant».



Pratiques inspirantes

Includo : solution ludique pour aider les médiateurs numériques à construire des parcours d'aide pour les personnes en difficulté avec le numérique.

Guide de l'accompagnement à distance : réalisé par le réseau breton des conseillères techniques en travail social.

Refugies.info : site à destination des personnes migrantes, qui propose des tutoriels et une lecture audio du site.

Signe de sens : association qui développe des solutions pour des interfaces inclusives. Voir par exemple le site <https://www.infos-accessibles.fr/> développé par l'association, aide aux démarches administratives, par une entrée « besoin/demande ».

Cartographie des usages du numérique pour les personnes en situation de handicap : cet outil propose une information synthétique pour chaque type de handicap concernant les obstacles et besoins vis-à-vis du numérique, les outils et services numériques utiles pour les personnes selon leur handicap, une synthèse des travaux et sites internet de référence.

Ordyslexie : cartable numérique conçu par une équipe d'ingénieurs pour permettre aux enfants atteints de trouble Dys de gagner en autonomie.

...et aussi de nombreuses solutions dans le champ du handicap et de l'autonomie : recensées ici : <https://21-croix-rouge.fr/numerique-service-personnes-agees/>

Les Bons Clics : plateforme gratuite développée par Emmaüs Connect pour accompagner les personnes en difficultés avec le numérique, ou apprendre à se servir des outils (tutoriels, outils en ligne, ...).

PIX : un outil d'évaluation des compétences numériques, et d'aide en ligne pour apprendre à utiliser les outils numériques.

FIN(DA)WAY : fruit d'un travail concerté entre les administrations du Var, des associations d'aide aux migrants et des usagers migrants et réfugiés, cette application à destination des demandeurs d'asile dans le Var apporte une information immédiate et individualisée.

Landesmail.fr : service de messagerie à destination des publics les plus éloignés du numérique et des aidants qui les accompagnent, déployé par l'Agence landaise pour l'informatique, impliquant l'enregistrement d'un mandat administratif afin de sécuriser les parties et définir le périmètre d'intervention de l'aidant numérique.

Focus : Soliguide, le guide solidaire

Solinum est une association fondée en 2016 qui se donne pour mission d'innover avec les acteurs de l'action sociale et les personnes concernées pour lutter contre les exclusions, en apportant des innovations technologiques et méthodologiques.

Solinum a notamment développé Soliguide, une plateforme de géolocalisation qui rassemble l'information sur les services, initiatives et ressources pour les personnes en difficulté et leurs accompagnants (distributions alimentaires, accueils de jour, soins, permanences juridiques ...). La base de données centralise plus de 15 000 lieux. Ces informations, mises à jour régulièrement, sont accessibles librement via de nombreux supports (site internet, application mobile, liste papier, API de partage de données).

Soliguide, c'est aussi une démarche de co-construction, qui a mobilisé dès 2019 l'ensemble des têtes de réseau et acteurs de l'action sociale parisiens, ainsi que des professionnels et des personnes concernées. **Soliguide a démontré toute sa pertinence à l'occasion de la crise sanitaire** : le confinement a eu pour conséquence de bousculer l'ensemble des repères de l'action sociale, avec des fermetures, modifications d'horaires, etc. Moins de 20 % de structures référencées sur Soliguide sont restées ouvertes pendant la période du confinement. Les équipes de développement local Soliguide sont entrées en relation avec les structures répertoriées sur la plateforme et sont parvenues à mettre à jour 95 % de la base de données, permettant ainsi de mettre en avant les structures ouvertes.

Solinum s'est appuyé sur les acteurs de l'action sociale pour consolider une coordination et la remontée d'informations, afin de la diffuser via le Soliguide, et pallier le contexte de crise. Les structures et intervenants sociaux ont salué l'existence d'un tel outil, indispensable pendant la crise sanitaire et au-delà, ainsi que la démarche de co-construction pour comprendre les besoins et améliorer l'outil. Ainsi, près de 500 000 recherches ont été effectuées sur soliguide.fr en 2020.

Focus : les hubs, têtes du réseau territorial de l'inclusion numérique. Témoignage d'HUBIK

HUBIK est le hub de la région Nouvelle-Aquitaine : impulsés suite au lancement de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, **les hubs répondent aux besoins de mise en réseau et d'accompagnement à un échelon de proximité pour la diversité** d'acteurs de l'inclusion numérique : les collectivités, les structures de médiation numérique, les professionnels de l'action sociale, les entreprises, etc. **L'activité d'HUBIK repose sur trois piliers** : **l'animation territoriale** de la communauté d'acteurs de l'inclusion numérique en Nouvelle-Aquitaine ; **l'accompagnement de projets**, avec un soutien aux acteurs locaux en termes d'ingénierie de projets ; **la formation professionnelle des aidants et médiateurs numériques**, en particulier ceux de l'intervention sociale aux usages et enjeux du numérique.

La crise sanitaire a eu pour effet une prise de conscience accrue des besoins et enjeux de l'inclusion numérique et d'une accélération des dynamiques qui étaient déjà à l'œuvre avec une demande de soutien encore plus forte (ex. collectivités qui étaient dans une démarche de formation et d'équipement de leurs professionnels et bénéficiaires). Les **confinements ont notamment remis en lumière les problématiques d'équipement** des publics en précarité numérique et la nécessité de l'associer à des actions de médiation pour être en capacité de l'utiliser. Des **coopérations se sont créées pour répondre rapidement aux besoins des citoyens en difficulté avec l'accès au numérique** : par exemple sur Bordeaux Métropole, avec une mobilisation de l'antenne locale d'Emmaüs Connect, de Bordeaux Mécènes Solidaires ou encore du tiers-lieu Bordeaux Ecole Numérique, pour mettre en place des actions d'équipement et de médiation dans les quartiers difficiles de la ville, en lien avec les acteurs associatifs et les travailleurs sociaux.

HUBIK, en tant que centre de ressources, est intervenu en **appui de ces dynamiques**, par exemple en accompagnant le **développement d'une expertise de reconditionnement pour une structure de médiation et d'insertion** dans le Lot-et-Garonne ou encore au travers de la **mobilisation sur la mise en place de Solidarité Numérique**, centre de ressources et d'accompagnement téléphonique par des médiateurs

numériques. Au travers des dispositifs d'accompagnements d'HUBIK, plus d'une **vingtaine de structures ont été accompagnées pour renforcer leurs actions** (centres sociaux, tiers-lieux, associations autour de la santé ou encore du décrochage scolaire..).

La crise sanitaire a permis une **prise de conscience massive des problématiques d'accessibilité au numérique** et le travail de **sensibilisation et de plaider en faveur de la mise en place d'actions a été facilité**. Toutefois, les solutions restent encore à renforcer et à multiplier pour relever le défi : développer le **maillage territorial et l'orientation des publics** vers les acteurs locaux de la médiation numérique, favoriser les coopérations avec les collectivités et autres acteurs et **mieux outiller les acteurs de l'action sociale, de l'insertion et de l'éducation**.



Focus : Adiléos, une solution numérique simple pour les acteurs de l'intervention sociale

Adiléos, facilitateur social, est une association qui **développe, intègre et déploie une solution logicielle simple et intégrée**, dont la mission est d'aider les organisations qui accompagnent les personnes en difficulté sociale. Adiléos propose des **outils simples et à faible coût pour les structures de l'action sociale et les collectivités**, comme : une application mobile permettant de fluidifier la relation entre les bénéficiaires et les acteurs sociaux, un service de gestion des domiciliations, une consigne numérique solidaire, un journal de bord des structures, un suivi individuel des personnes, le rappel de rendez-vous et les notifications météo, un outil de gestion des bagageries, et des bornes WiFi.

Adiléos met le numérique au service des acteurs de l'intervention sociale : en partant des besoins des structures et de leur maîtrise des opportunités techniques, l'association propose une offre de services inédite, en contre-pied des logiques de marché public et des logiciels des entreprises du secteur. Pendant la crise sanitaire, **les structures équipées des outils d'Adiléos ont pu faire face aux défis posés** : suivi des personnes bénéficiaires, maintien du lien et suivi via les alertes SMS, etc.

Au plus proche des structures et des professionnels, Adiléos a pu observer **les besoins nouveaux de ces acteurs, et l'émergence de nouvelles problématiques** : gestion des domiciliations à grande échelle, aide alimentaire, etc. La consigne numérique solidaire a également été élargie aux femmes victimes de violences, qui ont vu leur situation s'aggraver durant la crise sanitaire lorsque contraintes d'être confinées avec leurs agresseurs. La consigne numérique leur permet d'alimenter un journal personnel sécurisé et d'y stocker des photos et enregistrements audio/vidéo susceptibles d'être utilisés comme des éléments à charge.



Focus : Solidarité Numérique, la plateforme d'aide aux démarches en ligne

La MedNum, coopérative des acteurs de la médiation numérique, est née en 2017 grâce à la volonté commune des acteurs de la médiation numérique de se regrouper, et celle de l'Etat d'avoir des acteurs plus organisés pour pouvoir traiter des sujets ensemble. La MedNum crée des solutions d'inclusion numérique à destination des personnes exclues du numérique et des organisations qui les accompagnent. Elle monte des projets qui ont de la pertinence au niveau national, tout en permettant l'articulation avec des projets issus des territoires.

En réponse à la crise sanitaire, la MedNum a développé **la plateforme en ligne Solidarité Numérique** : si la médiation numérique se faisait essentiellement en présentiel, il a fallu repenser ce modèle physique dans le contexte du premier confinement. Pour pallier ces difficultés et permettre à la médiation numérique de se maintenir, la plateforme en ligne offre une solution alternative.

La plateforme regroupe un ensemble de ressources comme des tutoriels, des liens utiles, etc. pour permettre aux personnes de s'y retrouver et réaliser leurs démarches. Ces ressources sont construites par l'ensemble des acteurs de la médiation numérique participant. En outre, la plateforme propose un numéro d'écoute non surtaxé qui permet d'entrer en contact avec un médiateur numérique, pour une aide personnalisée (01 70 77 2372).

Avec près de 1500 appels le premier jour, le service a répondu à des attentes fortes des bénéficiaires. Aujourd'hui, 500 à 600 appels sont passés par semaine, essentiellement par des personnes en difficulté avec le numérique. Cette nouvelle approche **permet de toucher des personnes qui n'auraient pas pu pousser la porte d'un lieu de médiation numérique.** Le service permet également des appels sortants : les médiateurs numériques rappellent les personnes, ce qui permet un bon taux de réponse et de satisfaction.



Cartographie

Pour comprendre aujourd'hui les freins que pose le numérique dans l'accès aux services, **l'Ansa propose un outil cartographique qui présente à la fois les freins que peuvent rencontrer les personnes en difficulté avec le numérique, et les solutions identifiées pour y répondre.** L'objectif de l'outil est de rappeler de manière simple et intuitive les points de vigilance lorsqu'on élabore un outil numérique et un service, qu'il soit public, social ou marchand.

Cet outil a été co-élaboré dans le cadre d'un groupe de travail, puis complété par des itérations avec des professionnels du travail social, des ingénieurs informatiques et des acteurs de la médiation numérique.

Cet outil se veut dynamique : *open source*, il a vocation à être enrichi par qui s'en saisirait.

Défis techniques mis en avant par les participants aux travaux

Les points bloquants suivants constituent des axes d'amélioration, des défis à relever pour les techniciens et ingénieurs informatiques, les pouvoirs publics, les intervenants sociaux, les organismes et collectivités, les médiateurs numériques :

_ Pas d'accès back office pour les aidants : les professionnels ne peuvent résoudre les difficultés rencontrées par les personnes, faute d'accès à autre chose que l'interface usager.

_ Défi logistique de l'aide alimentaire : coordination, gestion des stocks et des flux, etc.

_ Domiciliation : des solutions numériques existent, mais il y a un manque d'harmonie.

_ Remontées statistiques : simplifier les remontées statistiques, omniprésentes dans le champ de l'intervention sociale, chronophages, et qui détournent les intervenants de l'accompagnement.

_ Coordination de parcours : permettre le suivi des personnes entre différentes institutions, avec une interopérabilité des systèmes existants.

Il faut résoudre ces défis et proposer collectivement des solutions.

Accès à l'outil cartographique :

Klaxoon

Accès à l'information

Freins

- _ Organisation administrative en silo
- _ Pour les professionnels, avoir déjà l'outil numérique
- _ Manque de lien entre front office et back office
- _ Absence d'informations/mauvaise qualité de l'information

Solutions

- _ Deux niveaux : accès à l'information sur ses droits (portail «à quoi j'ai droit») et accès à l'information sur un droit/une démarche
- _ Un répertoire unique de l'information avec recherche guidée
- _ Référentiel des droits types : mes droits

Accès aux interfaces

Freins

- _ Couverture du haut débit sur territoire/mobilité
- _ Préférence pour un département
- _ Freins psychologiques : absence de confiance du contact à distance

Solutions

- _ Garantir par un agent que le dossier va bien être traité
- _ Donner l'accès à un tiers pour permettre de faire ses démarches via le recours d'un pair aidant
- _ Cibler le guichet d'accueil ou des bornes, conçues du point de vue de l'utilisateur
- _ Bus numérique pour public de personnes âgées en région Centre-Val de Loire
- _ Introduire un accompagnement numérique

Capacité d'usage des interfaces numériques

Freins

- _ Transposition d'une démarche papier sur un support numérique
- _ Beaucoup d'outils en développement. Lien avec stratégie nationale du numérique en santé
- _ Ce que l'on apprend aujourd'hui ne sera pas valable demain
- _ Place de l'écrit prépondérante

Solutions

- _ Clarifier le «qui accompagne sur quoi»
- _ Communiquer par sms (usage basique du numérique des personnes)
- _ Concevoir les services du point de vue de l'utilisateur plutôt que d'un technicien administratif

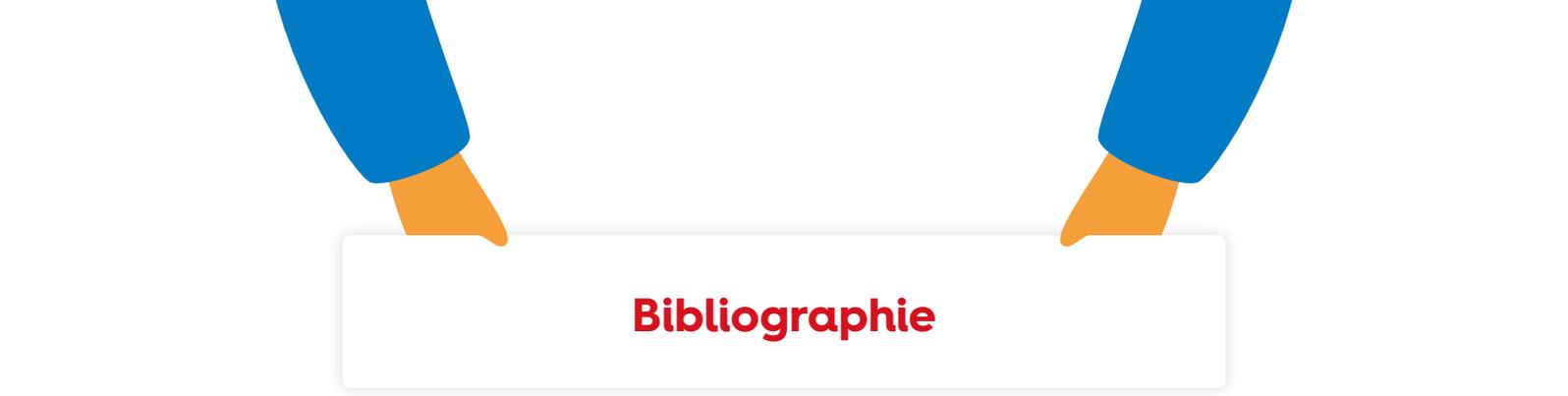
Compétences administratives

Freins

- _ Technicité : langage administratif
- _ Peur de faire une erreur
- _ Freins psychologiques

Solutions

- _ Mots utilisés adaptés au langage commun
- _ Fiches en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)
- _ Approche ludique/attractive
- _ Mise en avant des Maisons et Espaces France service
- _ Forme de langage graphique pour un langage numérique commun



Bibliographie

Références universitaires

ANAS et Presses de l'EHESP (2017), «Le travail social à l'épreuve du numérique», La Revue française du travail social, n°264.

DAVENEL, Y-M. (2016), «Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation», Les études Connexions solidaires.

DOUEIHI, M. (2013), «Qu'est-ce que le numérique ?», Presses Universitaires de France, «Hors collections».

JANSON V., STEFAN J. (2020), «Le travail social pendant la Covid-19 : une nouvelle proximité ?», Centre de recherche ASKORIA, CRTS Bretagne.

MARCHANDISE, J-F. (2020), «De l'inclusion numérique au pouvoir d'agir : nouvelles approches», CapacityLab.

PLANTARD, P. (2014) «Anthropologie des usages du numérique».

SCHNEIDER, M. (2017), «Les conditions d'adoption du numérique dans le service social», La Revue française de service social.

Enquêtes et rapports

CLTSDS de Loire Atlantique (2020), «Les évolutions du travail social durant la crise - une analyse conduite par le comité local du travail social et du développement social (CLTSDS).».

CREDOC (2021) «Baromètre du numérique - édition 2021».

Défenseur des droits (2019), «Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics», rapport.

Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés - DiAIRE (2021), Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées.

DUCRET, G. (2020), «Le numérique au service des personnes âgées», Le 21, Accélérateur d'innovation sociale de la Croix Rouge française et de Nexem.

Formation spécialisée «Qualité de l'information administrative des usagers» (2018), «Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics», rapport.

France Stratégie (2018), «Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique», Rapport au secrétaire d'Etat chargé du Numérique.

Haut conseil du travail social (2021), «Le travail social au défi de la crise sanitaire».

Haut conseil du travail social (2019), «Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?», recommandations du groupe de travail «Numérique et travail social».

Haut conseil du travail social (2019), «Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?», fiche de synthèse du groupe de travail «Numérique et travail social».

Haut conseil du travail social (2019), «Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale», fiche de synthèse du groupe de travail «Numérique et travail social».

Haut conseil du travail social (2019), «L'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du numérique», fiche de synthèse du groupe de travail «Numérique et travail social».

Haut conseil du travail social (2019), «Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique», fiche de synthèse du groupe de travail «Numérique et travail social».

Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGESR), (2020) «Les usages pédagogiques du numérique au service de la réussite des élèves»

Le Média Social (2020) «Baromètre sur le numérique en travail social».

Observatoire des inégalités (2021), Rapport sur la pauvreté en France, 2^e édition 2020-2021.

Petits Frères des Pauvres (2020), «Isolement des personnes âgées : les effets du confinement», rapport

Programme Société numérique (2020), «Capital numérique : une exploration des pratiques numériques dans les quartiers prioritaires»

Recherches et solidarités (2019), «La place du numérique dans le projet associatif, en 2019» (enquête).

Secrétariat d'Etat au Numérique (2018), «Pour une France connectée. Plan national pour un numérique inclusif», dossier de presse.

Solinum, (2018) «Précarité connectée. Les sans-abri et le numérique : équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018».

VALL, R., sénateur du Gers, (2020), «L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !», Mission «Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique», Rapport d'information n°711 (2019-2020).

WeTechCare (2020), «Monde social et numérique pendant le Covid-19 : de la défiance à l'adoption»

Articles

Autrement Autrement (2021), «Mettre fin au désenclavement entre numérique et politique publique. Entretien avec Pierre-Louis Rolle».

CLAUDON, O. (2020), «A Strasbourg, la Maison des adolescents veut continuer à soutenir les jeunes en ligne, pendant le confinement», DNA Dernières nouvelles d'Alsace.

DEVILLERS, O. (2021), «À Amiens, un coffre-fort numérique pour les justificatifs des plus fragiles», Localtis/Banque des territoires.

DEVILLERS O. (2021), «Pour mieux former au numérique, Orthez et Mourenx testent leurs usagers (64)», Localtis/Banque des territoires.

LENEVEUT, B. (2021), «Détresse des jeunes : deux étudiants en travail social s'engagent», Le Média Social.

Usbek & Rica (2021), «Nous sommes tous des illettrés du numérique selon les usages et les périodes de notre vie».

Remerciements

L'Ansa et la Fondation Sopra Steria-Institut de France remercient l'ensemble des contributeurs aux travaux qui ont permis de produire ce livre blanc :

Clélie ALBERT (HUBIK) - Frédéric BARDEAU (co-fondateur et président de Simplon) - Jean-Michel COT (Adiléos) - Didier DUBASQUE (Haut conseil du travail social) - Clément DULUDE (HUBIK) - David FERRER (Conseil départemental du Loir-et-Cher) - Emma GHARIANI (La MedNum) - Abraham HAMZAWI (Sopra Steria Next) - Victoria MANDEFIELD (Solinum) - Emmanuel VANDAMME (La MedNum)

À propos de l'Agence nouvelle des solidarités actives

Reconnue d'intérêt général, areligieuse et apolitique, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) est une association à but non lucratif dont la mission est de lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion. Elle entend proposer des réponses aux besoins des personnes en situation de fragilités et des organisations qui les accompagnent, au travers du déploiement d'innovations et d'expérimentations sociales et d'appui à l'évolution des pratiques des travailleurs et intervenants du champ social.

Pour plus d'informations : www.solidarites-actives.com

Pour nous contacter : contact@solidarites-actives.com

À propos de la Fondation Sopra Steria-Institut de France

La Fondation Sopra Steria-Institut de France, créée en 2001, met le numérique au service de l'humain et de l'environnement. Abrisée à l'Institut de France, elle soutient le développement de projets solidaires d'associations, facilitant le quotidien des publics fragilisés, grâce à l'innovation et à l'entrepreneuriat social. Elle intervient dans les domaines de l'éducation et de la formation, de l'inclusion sociale et de la préservation de l'environnement. Elle récompense chaque année, avec le Prix Entreprendre pour demain, des projets d'étudiants et de jeunes entrepreneurs qui mettent l'innovation numérique au service d'enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.fondationsoprasteria.org

À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, l'un des leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels, aide ses clients à mener leur transformation digitale et à obtenir des bénéfices concrets et durables. Il apporte une réponse globale aux enjeux de compétitivité des grandes entreprises et organisations, combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies innovantes à une approche résolument collaborative. Sopra Steria place l'humain au centre de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du digital pour construire un avenir positif. Fort de 46 000 collaborateurs dans près de 30 pays, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 4,3 milliards d'euros en 2020.

The world is how we shape it.

Sopra Steria (SOP) est coté sur Euronext Paris (Compartiment A) - Code ISIN : FR0000050809

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.soprasteria.com



GLOSSAIRE

Numérique

Si initialement le numérique désigne «ce qui est représenté par un nombre» et renvoie au langage informatique binaire, le mot a évolué en langue française, pour être communément associé à un **ensemble de nouvelles technologies informatiques**, et plus précisément **la large diffusion** de ces technologies informatiques et réseaux **auprès du grand public**²⁷.

Depuis plusieurs années, «numérique» est un adjectif qui qualifie à la fois **des «services» et une «culture»** : dans le sens commun, le numérique, qui **se confond avec le web**, désigne plus largement l'espace de communication et d'interaction qui s'appuie sur des technologies nouvelles. C'est dans ce cadre qu'émerge une «culture numérique»²⁸, soit un ensemble de codes sociaux, de savoirs et savoir-faire, de coutumes, de croyances, etc. développés par les utilisateurs. Cette culture s'inscrit en outre dans un **contexte de globalisation**.

Médiation numérique

La médiation numérique désigne un **ensemble de techniques et d'acteurs** qui «permettent la mise en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique, ses enjeux et ses usages, c'est-à-dire **développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique et développer ce pouvoir d'agir**. Les médiateurs numériques accompagnent en proximité des individus et des groupes, dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie»²⁹.

Inclusion numérique

Par opposition à l'exclusion numérique, et donc au postulat selon lequel le numérique tel qu'il est conçu exclurait une partie de la population³⁰, WeTechCare propose dans ses *Cahiers de l'inclusion numérique* la définition suivante : «l'inclusion numérique, ou e-inclusion, est **un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu**, principalement la téléphonie et internet, et à leur **transmettre les compétences numériques** qui leur permettront de **faire de ces outils un levier de leur insertion** sociale et économique». L'inclusion numérique, bien plus qu'agir sur les populations et leurs compétences, implique d'agir sur le numérique lui-même, et de le rendre plus accessible, par une stratégie d'inclusion numérique ; elle ne doit donc pas viser à «corriger» les difficultés de certains, mais bien plus à orienter la conception des outils de demain.

«L'inclusion n'est pas une réponse au surnombre de retardataires, c'est une exigence adressée au numérique de demain. Ce n'est pas la voiture-balai du numérique : c'est une locomotive pour ses développements futurs.»³¹

²⁷ Voir MARCHANDISE Jacques-François (2020), «De l'inclusion numérique au pouvoir d'agir : nouvelles approches», CapacityLab.

²⁸ Pour une définition approfondie, voir DOUEIHI Milad (2013), *Qu'est-ce que le numérique ?*, Presses Universitaires de France, «Hors collections».

²⁹ Voir le site de la MedNum, «Qu'est-ce que la médiation numérique?» : <https://lamednum.coop/quest-ce-que-la-mediation-numerique/>

³⁰ Voir à ce titre la vidéo d'interview de Jacques-François MARCHANDISE (Fing) par le Département des Hauts-de-Seine : <https://vimeo.com/385451363>

³¹ MARCHANDISE Jacques-François, op. cit., 2020.

Illectronisme

L'illectronisme qualifie la situation d'une personne dans «l'incapacité, pour des raisons matérielles ou le manque de compétences, d'utiliser les ressources et moyens de communication électronique». On peut distinguer trois difficultés : 1) les difficultés d'accès aux outils numériques et à une connexion ; 2) les difficultés liées à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, smartphones, etc.) et 3) les difficultés d'usage des contenus et interfaces (plateformes en ligne, logiciels, etc.). Cette incapacité d'utilisation est donc plus ou moins forte selon les **compétences** (cela dépend de la trajectoire individuelle de la personne) et les **ressources** (en fonction de la situation d'usage) des individus. En France, le nombre de personnes concernées par l'illectronisme oscillerait entre 5 millions³² pour les personnes qui n'auraient aucun usage du numérique, et 14 millions pour les personnes rencontrant des difficultés d'accès ou d'usage. **Dans tous les cas, les difficultés numériques** dépendent du contexte d'usage et des situations et trajectoires sociales des individus.

Dématérialisation

La dématérialisation consiste à **remplacer les supports d'information matériels** (souvent papiers) **par des fichiers et interfaces informatiques**, avec pour **objectif d'améliorer l'efficacité** par la gestion des données et de renforcer les canaux de diffusion des supports. Cette action va au-delà de la numérisation ou de l'informatisation de documents et désigne dans le champ des services publics : 1) la gestion informatique de données ; 2) l'informatisation des échanges et interactions entre services ; 3) le remplacement des espaces physiques d'échange entre les usagers et les services publics par des interfaces numériques. Dans le cadre d'Action Publique 2022, le gouvernement a réaffirmé son ambition de **dématérialiser 100 % des démarches administratives** d'ici 2022.

Accès aux droits

Dans la loi sur la protection juridique, le législateur a décrit l'accès aux droits qui permet à chaque personne de bénéficier **gratuitement d'une information sur ses droits et devoirs**, et **d'être en mesure de les faire valoir**. On considère que la **dématérialisation** des services et démarches d'accès aux droits a eu un **effet délétère sur l'universalité de l'accès aux droits**, à cause de **l'illectronisme**, des inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques, voire de l'exclusion numérique de certains publics.

Cependant, comme l'ont souligné à juste titre plusieurs participants à l'enquête, dans le champ de l'intervention sociale, **la problématique du numérique est abordée sous le seul prisme de l'accès aux droits**. Or, on ne peut pas limiter les difficultés numériques et leurs conséquences sociales à l'accès ou non aux droits. Bien plus, le numérique est aujourd'hui à la fois porteur de risques de précarisation des publics, de manière beaucoup plus large que l'accès aux droits (numérique «incapacitant»³³), mais aussi d'opportunités, pour lutter contre la précarité (numérique «capacitant»).

³² Observatoire des inégalités (2021), Rapport sur la pauvreté en France, 2e édition 2020-2021.

³³ Nous reprenons le couple d'adjectifs utilisés par Jacques-François Marchandise et le CapacityLab.

Analyse des réponses du sondage

Afin d'évaluer l'impact de la crise sanitaire sur les publics en situation de précarité et d'explorer les liens entre l'accessibilité numérique et la crise sanitaire, l'Ansa a enquêté auprès d'intervenants sociaux (professionnels et bénévoles), institutions et acteurs de la médiation numérique. Entre le 11 mai et le 3 juin 2021, **335 réponses ont été collectées**. Ces réponses sont présentées et analysées ci-après.

1 – Qui sont les participants à l'enquête ?

Profils des participants

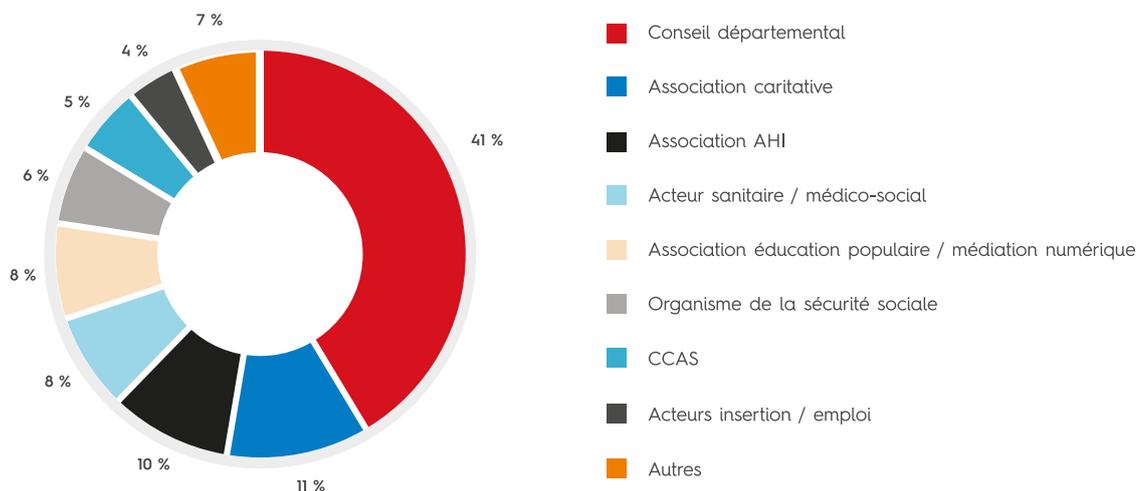
Les personnes qui ont participé à l'enquête **sont majoritairement des intervenants sociaux, notamment des professionnels du travail social (72,8 %)**. Les acteurs de la médiation numérique sont **proportionnellement moins représentés**, malgré une diffusion large dans les réseaux de médiation numérique. Les bénévoles sont également bien représentés, avec des profils variés (bénévoles en médiation numérique, bénévoles dans des associations caritatives, aide alimentaire, etc.).

	Effectifs	% Obs.
Intervenant social / professionnel du travail social	244	72,8 %
Bénévole	44	13,1 %
Acteur de la médiation numérique	20	6 %
Autre	27	8,1 %
Total	335	100 %

Parmi les réponses « Autre », on retrouve : des agents d'accueil, des étudiants, des formateurs, des médecins en PMI et puéricultrices, ou encore des volontaires en service civique chargés de l'accueil des publics, etc.

Organisme d'appartenance

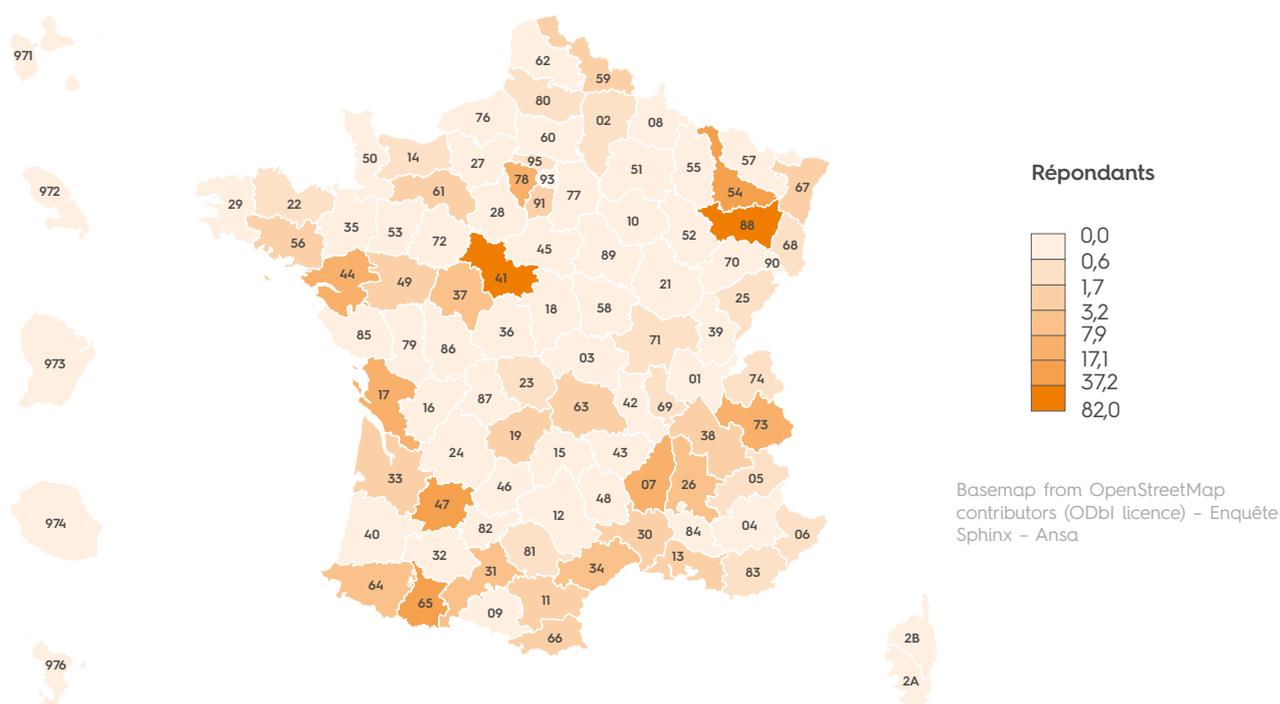
Ces répondants appartiennent à **des organismes et institutions variés**, avec toutefois **une majorité de professionnels de Conseils départementaux**, notamment des travailleurs sociaux. L'enquête a été particulièrement bien diffusée dans les Conseils départementaux.



Organismes d'appartenance des répondants (détaillé)	Effectifs	% Obs.
Conseil départemental	138	41 %
Association caritative	38	11 %
Association du secteur de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'insertion (AHI)	32	10 %
Acteur médico-social / sanitaire	26	8 %
Association éducation populaire / médiation numérique	25	8 %
Organisme de la sécurité sociale	21	6 %
Centre communal d'action sociale (CCAS)	18	5 %
Acteurs insertion/emploi (dont 2 Pôles Emploi)	13	4 %
Autre		
Centres sociaux	5	1 %
Acteur privé	5	1 %
Services de l'Etat	3	>1 %
Association pour les familles (UDAF, familles rurales etc.)	3	>1 %
Organisme de formation	3	>1 %
Pôle emploi	2	>1 %
Acteur de l'aide alimentaire	2	>1 %
Défenseur des droits	1	>1 %
Maison services aux publics (MSAP)	1	>1 %

Territoire des participants

En ce qui concerne **l'ancrage territorial des répondants**, le sud de la France est bien représenté, alors qu'il n'y a eu que très peu de répondants pour les départements de la moitié nord du pays. Les régions Pays de la Loire et Grand Est sont toutefois bien représentées, et deux départements se distinguent par le nombre important de réponses : **le Loir-et-Cher** (région Centre-Val de Loire) et **les Vosges**, avec respectivement 47 et 82 répondants, soit plus de 38 % des réponses.



2 - Les publics accueillis par les répondants

Profils des publics accueillis

Les participants au sondage accueillent des publics variés en situation de précarité. La majorité des répondants accueillent tout type de public. Cependant, les personnes âgées et/ou en situation de handicap constituent un public spécifique accueilli par 16 % des répondants. Suivent les bénéficiaires du RSA et les familles aux problématiques variées (allocations sociales, scolarité, PMI, séparation, etc.) accueillis par respectivement 13 % et 12 % des répondants. Enfin, les publics en situation de grande précarité, soit les personnes sans-abri notamment, ou marginalisées, sont un public spécifique accueilli par 4 % des répondants.

Publics accueillis	Effectifs	% Obs.
Tout public	93	38 %
Personnes âgées et/ou en situation de handicap	40	16 %
Bénéficiaires du RSA	31	13 %
Familles (dont monoparentales)	30	12 %
Public en situation de grande précarité	10	4 %
Autre		
<i>Jeunes (dont sortants ASE)</i>	9	4 %
<i>Public étranger</i>	8	3 %
<i>Public en difficulté avec le logement</i>	6	2 %
<i>Public en recherche d'emploi</i>	6	2 %
<i>Professionnels du social</i>	6	2 %
<i>Public habitant en milieu rural</i>	4	1 %
<i>Public habitant en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)</i>	2	>1 %
<i>Entreprises</i>	1	>1 %
<i>Associations</i>	1	>1 %

Pendant la crise, quelles évolutions des publics ?

Afin d'explorer les conséquences de la crise sanitaire sur les publics et l'activité des répondants, la question de l'évolution des publics pendant la crise sanitaire leur a été posée. À la question « **Lors de la crise sanitaire, avez-vous eu à accueillir et/ou accompagner des publics qui ne fréquentaient pas votre structure avant ?** », 43 % des répondants affirment avoir observé une évolution des publics qu'ils accueillent.

L'étude des nouveaux publics accueillis par les répondants permet de constater les effets de la crise sanitaire sur certaines catégories de publics, présentées dans le tableau ci-après. Il peut s'agir de :

Nouveaux publics, qui n'avaient pas l'habitude de s'adresser aux services ou de solliciter l'aide des répondants. Cela concerne 43 % des répondants (cf. au-dessus).

Publics déjà connus mais plus nombreux, qui ont eu besoin de demander plus d'aide, sous l'effet de la crise sanitaire (personnes âgées, jeunes, familles, personnes en difficulté avec le numérique ou personnes en situation de handicap).

Profils des publics accueillis avec la crise sanitaire	Effectifs
Travailleurs indépendants, intérimaires ou salariés au chômage partiel	47
Personnes ayant perdu leur emploi	27
Personnes en arrêt de travail des suites de la Covid-19	1
Personnes isolées	20
Publics qui ne trouvaient pas de services ouverts	17
Personnes âgées, retraités	17
Familles et leurs enfants, pour la scolarité	14
Jeunes	14
Personnes en souffrance psychique	7
Personnes en difficulté avec le numérique	6
Bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH)	5
Personnes se séparant, divorce	5
Personnes migrantes	4
Habitants quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)	1
Habitants milieu rural	1

Par ailleurs, l'analyse de ces publics et des **verbatim issus de l'enquête** (voir ci-dessous) fait ressortir **plusieurs dimensions sur lesquelles la crise a pu avoir un effet négatif** sur la situation des personnes :

- 1 L'emploi et la perte d'activité et de revenus ;
- 2 La fermeture des lieux d'accueil physiques ;
- 3 Le suivi de la scolarité, dans le cadre de « l'école à la maison » ;
- 4 L'isolement et la souffrance psychique.

La perte d'emploi, la diminution d'activité entraîne une baisse des revenus, avec pour conséquence la précarisation de nouveaux publics, **peu habitués à solliciter de l'aide**, par exemple :

«Artisans, commerçants salariés qui n'étaient pas un public familier.» assistante sociale d'un Conseil départemental

«Secteur de la restauration ou de l'hôtellerie.» assistante sociale dans un Conseil départemental

La perte de revenus est notamment mise en avant comme le point de bascule dans la précarité de publics :

«De nouveaux usagers qui ont subi la crise sanitaire et se sont retrouvés dans des situations financières précaires.» agent d'accueil dans un Conseil départemental

Ces publics, peu familiers du fonctionnement du champ de l'action sociale, ne sont pas habitués à solliciter une aide :

«Dans le cadre de ma fonction d'accompagnement d'une épicerie sociale et solidaire, je vois arriver des familles qui ont basculé dans la précarité du fait de la pandémie, qui jusque-là n'avaient jamais fréquenté les services sociaux.» conseiller en économie sociale familiale dans un Centre communal d'action sociale (CCAS)

Pourtant, dans le même temps, l'accès à une aide s'est réduit, avec la fermeture des accueils physiques. **La fermeture des services a notamment amené** à la réorientation des publics vers d'autres services, pas forcément préparés et/ou adaptés pour les recevoir, comme l'illustre ce témoignage d'une **assistante sociale dans un hôpital** :

«Des personnes non hospitalisées qui ne savaient où aller car les services du Département étaient fermés sont venues à l'hôpital pour trouver de l'aide.» assistante sociale en centre hospitalier

Dans ce contexte de confinement et de fermeture des accueils physiques, **les services publics ne jouaient plus ce rôle d'accueil et de repères pour ces publics**. Ainsi, un agent de Maison de services au public (MSAP) indique que si le public est resté le même qu'avant la crise sanitaire, celui-ci s'est retrouvé beaucoup plus démuni avec la fermeture des accueils physiques :

«Les publics étaient les mêmes, mais en perdition, du fait de structures et d'accompagnements plus restreints.»
éducateur spécialisé

Si des accueils sont restés ouverts, c'était la plupart du temps pour **fournir une aide d'urgence**, comme l'aide alimentaire :

«Notre centre social est resté ouvert, notamment notre épicerie solidaire pour apporter une aide alimentaire.»
centre social de la Calade

Dans ce contexte, les outils et interfaces numériques sont venus remplacer la fermeture de certains guichets, en parallèle d'accueils restés ouverts.

Pourtant, les outils et interfaces numériques ne pouvaient permettre de répondre à l'ensemble des besoins des publics. Par exemple, les répondants mettent en avant les effets sur la santé, mentale, psychique mais également physique des personnes, notamment des personnes âgées et des jeunes, plus vulnérables :

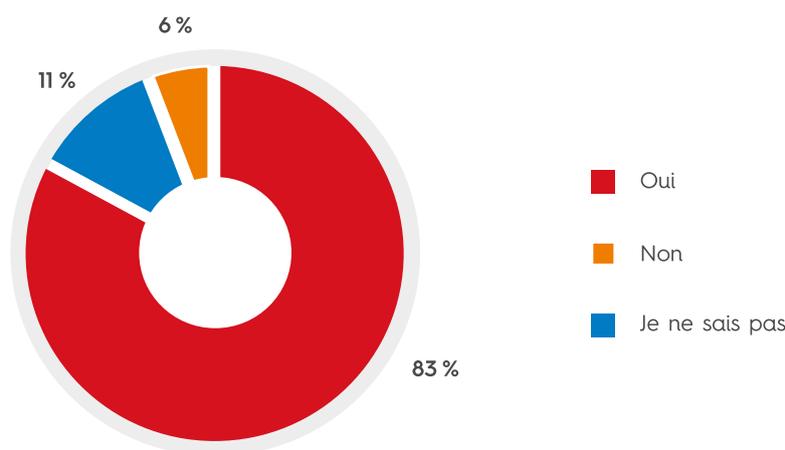
«Nous avons accueilli davantage de personnes âgées, pour qui l'anxiété et le maintien à domicile sont devenus plus difficile à vivre.» centre social de la Calade

Le confinement a notamment eu des effets sur les familles et le suivi scolaire des enfants, avec des parents qui se sont retrouvés en difficulté pour aider leurs enfants à faire leurs devoirs. Cela a pu générer des situations conflictuelles au sein du foyer. Enfin, plusieurs répondants affirment que le contexte de repli sur soi, autour du noyau familial, a eu pour conséquence **une augmentation des violences conjugales et intrafamiliales** (trois répondants rapportent des faits de violences conjugales), ou des séparations.

Les publics en difficulté avec le numérique

Parmi les publics que les répondants ont accueillis pendant la crise sanitaire, on retrouve majoritairement des publics en difficulté avec le numérique. Ainsi, à la question **«Avez-vous eu à accompagner des publics en difficulté avec le numérique ?»**, **83 % des participants répondent positivement**.

Avez-vous eu à accompagner des publics en difficulté avec le numérique ?



Avec la fermeture de la plupart des accueils physiques des services sociaux, les publics ont cherché à solliciter ceux restés ouverts. Ces publics pouvaient être en difficulté avec le numérique, comme l'indiquent les répondants.

L'analyse se concentrera désormais sur ces publics en difficulté avec le numérique.

3 - Les publics en difficulté avec le numérique

Quels étaient ces publics ?

Dans le tableau ci-dessous sont reportés les publics cités par les participants à la question «*Quels sont les publics en difficulté avec le numérique que vous avez eu à accompagner?*».

	Effectifs	% Obs.
Personnes ne maîtrisant pas le français	178	64,0 %
Personnes ne maîtrisant pas l'écrit	177	63,7 %
Personnes âgées	167	60,1 %
Personnes en situation de handicap	135	48,6 %
Personnes vivant en milieu rural	146	52,5 %
Familles monoparentales	142	51,1 %
Personnes vivant dans un quartier prioritaire	94	33,8 %
Jeunes non diplômés	81	29,1 %
Total	278	

Cette typologie de publics fait référence à plusieurs dimensions d'une situation sociale dans laquelle un individu peut se trouver. **Ce sont donc plutôt des variables** que nous pouvons identifier ici comme frein potentiel à l'accès des outils numériques³⁴ et à leurs usages :

- 1 La non-maîtrise de la langue et de l'écrit ;
- 2 L'âge ;
- 3 Le handicap ;
- 4 Le lieu de vie ;
- 5 Le niveau de diplôme.

Quelles étaient les difficultés liées au numérique rencontrées par ces publics ?

Les participants à l'enquête ont été directement interrogés sur les difficultés liées au numérique rencontrées par les personnes, soit les variables explicatives de la plus ou moins grande capacité d'usage des personnes de ces outils et interfaces numériques. Le tableau suivant s'appuie sur les réponses des participants pour mettre en avant les principales difficultés rencontrées par les personnes avec le numérique.

Difficultés d'accès	
Absence de matériel ou matériel inadapté / défectueux	173
<i>Dont Imprimante</i>	24
<i>Dont Incapacité de se déplacer dans un lieu avec du matériel à disposition</i>	19
Absence de connexion / forfait limité	124
Zone blanche	23
Difficultés d'utilisation des outils	
Méconnaissance des outils	138
<i>Dont absence d'adresse mail</i>	28
Difficultés d'usage des interfaces	
Illettrisme	16
Non-maîtrise du français	57
Fonctionnement des sites et plateformes trop complexe	42
Procédure et langage et administratifs trop complexes	94
Manque d'accompagnement	39
Crainte, peur de l'outil	44
Sentiment d'impuissance et découragement	23

³⁴ Ces variables se retrouvent dans les différentes enquêtes pour expliquer les inégalités d'accès et d'usage des outils numériques. Voir à ce titre le baromètre du Credoc sur le numérique, et les précédents travaux de l'Ansa. [Baromètre du numérique - Edition 2021 \(credoc.fr\)](#)

Comme présenté dans le tableau, nous pouvons classer ces difficultés remontées par les répondants en **trois grandes catégories** :

- 1 **Difficultés d'accès aux outils numériques ;**
- 2 **Difficultés d'utilisation de ces outils ;**
- 3 **Difficultés d'usage des interfaces et services.**

Concernant les publics qu'ils ont accueillis pendant la crise sanitaire, les participants à l'enquête font remonter des difficultés liées tant à l'accès aux outils qu'à leurs usages.

Les principales difficultés d'accès sont :

_ L'absence de matériel ou la qualité de ce matériel, notamment l'accès à une imprimante et un scanner, nécessaires par exemple pour la signature des documents.

_ L'absence de connexion internet, en raison de forfaits limités et des coûts financiers d'une connexion.

Focus : l'école à la maison, un casse-tête pour les familles

Les parents d'élèves devant assurer l'école à la maison ont été particulièrement en difficulté, en témoigne l'association Envie d'Agir :

«Au niveau du suivi scolaire des enfants : pas de matériel adéquat pour suivre les cours, pas d'ordinateurs, ni de smartphone. Pas de connexion internet, pas d'imprimante ni de scanner, plus les parents qui ne maîtrisent pas l'outil informatique donc ne peuvent pas aider leurs enfants.» intervenante sociale dans une association

Une responsable enfance jeunesse du Conseil départemental des Vosges témoigne du manque d'équipements des familles pour réaliser le suivi scolaire :

«Matériel inadapté pour le suivi des devoirs en distanciel. Familles équipées de matériel informatique partiellement opérationnel car les familles n'achètent pas les licences de logiciels. Pas d'imprimante dans les foyers.» responsable enfance-jeunesse d'un centre social

Ces difficultés d'accès ont été accentuées par la crise sanitaire et la fermeture des lieux proposant un accès gratuit à du matériel et une connexion internet.

Les principales difficultés d'utilisation et d'usage sont :

_ La méconnaissance et le non-usage des outils numériques, la plupart des personnes accueillies n'ont pas un usage régulier des outils numériques nécessaires pour faire leurs démarches, notamment les ordinateurs (l'usage du smartphone étant plus répandu). Cela va jusqu'à l'absence d'une adresse mail, pourtant porte d'entrée nécessaire pour toute démarche en ligne.

Notons également que même si les personnes disposent plus souvent d'outils comme un smartphone qu'un ordinateur, **il n'y a pas eu d'effort d'adaptation des interfaces par les opérateurs de services publics aux usages et outils des utilisateurs** :

«Il est très difficile de faire les devoirs à la maison avec un smartphone.» centre social de La Calade

Nous pouvons également souligner l'absence d'explications, et la difficulté à trouver des tutoriels sur l'usage de l'Espace numérique de travail (ENT) par l'Education nationale :

«Nous avons accompagné des familles pour l'utilisation de l'ENT de l'Education nationale, pour lequel elles n'étaient pas formées.» centre social de La Calade

_ Le langage utilisé et la complexité des sites administratifs et d'accès aux droits, qui restent des freins au-delà de l'interface numérique. Ainsi, des publics plutôt utilisateurs du numérique dans une perspective ludique, comme les jeunes, ne sont pas forcément en mesure d'utiliser les sites des administrations et services publics. Ce sont des publics qui, au-delà de l'aspect numérique de la procédure, étaient déjà en difficulté pour réaliser leurs démarches du fait de la complexité des procédures administratives.

Des difficultés liées à la peur de l'outil et des conséquences de l'erreur, et le droit à l'erreur.

Les répondants mettent en évidence la peur de se tromper et des conséquences potentielles, la honte de ne pas savoir faire, voire l'épuisement face à l'outil et **l'absence d'une autre solution**. À raison, puisqu'en effet, une erreur peut avoir des conséquences sur l'accès ou le maintien des droits et finalement sur les ressources perçues par les personnes (minima sociaux, allocations diverses). Une assistante sociale du Conseil départemental des Hautes-Pyrénées témoigne :

«La difficulté est la compréhension des systèmes informatiques pour aller d'une procédure à une autre sur un site lié à une administration, plus le frein lié à l'obligation d'avoir une adresse mail, de savoir s'en servir et de prendre le réflexe de s'y connecter pour suivre l'avancée de leur dossier.»
assistante sociale dans un Conseil départemental

Par ailleurs, ces difficultés ont eu pour conséquence **l'isolement de certains publics**, qui ne pouvaient plus accéder aux services de communication numérique qui leur permettaient de maintenir un lien avec leurs proches (cf. citation ci-après), ou bien qui ne pouvaient plus rencontrer leur référent social ou trouver un accompagnement adapté.

«Pour les étrangers primo-arrivants : problème de matériel et de connexion, pas de compétences en numérique, difficulté pour faire les démarches en ligne, confinement vécu en isolement total pour certains, pas de crédit pour le téléphone/internet pour communiquer avec leurs proches.» intervenante sociale dans une association

Ces difficultés ne sont pas nouvelles, mais ont été accrues par la crise sanitaire, comme en témoigne cette réponse d'un participant :

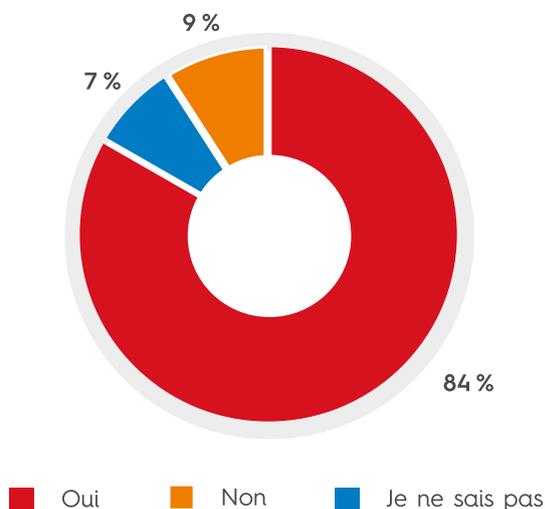
«Certaines personnes se sont vues dans l'obligation de passer du jour au lendemain au «tout numérique» car de nombreux organismes ont fermé leurs portes quasiment instantanément.» professionnel d'un CCAS

La fermeture des guichets et accueils physiques des services a eu pour conséquences la **diminution de l'offre d'accompagnement et la raréfaction des lieux où solliciter de l'aide**. Dans ce contexte, les personnes qui n'étaient pas en mesure de réaliser de manière autonome leurs démarches en ligne, ou bien dont la situation ne relevait pas des «cases à cocher» (cf. citation ci-dessous), se sont trouvées démunies et ont dû solliciter l'aide disponible à proximité.

«Comment faire comprendre sa situation en complétant un dossier en ligne alors qu'on ne peut pas forcément ajouter de précisions ni joindre un courrier explicatif ? Que faire lorsque la situation de la personne ne rentre pas dans les cases prévues par le site internet ?» professionnel d'un CCAS

Les personnes en difficulté avec le numérique ont été pénalisées pendant la crise sanitaire, avec un risque de précarisation accrue

Les répondants vont dans ce sens : à la question **«Diriez-vous que le fait d'être en difficulté avec le numérique a renforcé le risque de précarisation des personnes pendant la crise sanitaire?»**, les réponses sont les suivantes :



Dès lors, les lieux restés ouverts **ont dû faire face à l'afflux des demandes** et à l'arrivée de nouveaux publics, **avec de nouvelles demandes**, pour lesquelles les professionnels et bénévoles n'avaient pas forcément de réponses.

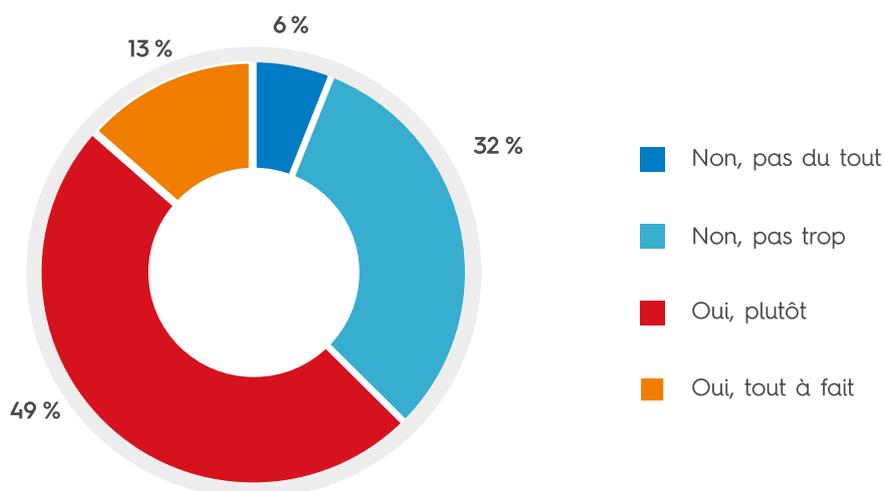
Dans ce contexte, comment les participants à l'enquête ont-ils pu accompagner les personnes ?

4 - L'accompagnement des personnes pendant la crise sanitaire

Accompagner les publics

Pendant la crise sanitaire, les participants à l'enquête ont parfois dû accueillir d'autres publics que ceux qu'ils accueilleraient habituellement, avec de nouvelles demandes pour lesquelles ils auraient pu être en difficulté pour apporter une réponse, notamment celles concernant le numérique. Pourtant, près des deux tiers des répondants se sont sentis capables d'aider les personnes en difficulté avec le numérique, comme l'indique le graphique ci-dessous.

Vous êtes-vous senti en capacité d'aider les publics en difficulté avec le numérique ?



La question suivante permettait de préciser ces réponses, en interrogeant **les participants sur les raisons pour lesquelles ils ont été capables ou non d'aider les personnes en difficulté avec le numérique** : les réponses permettent ainsi de dégager des leviers et des obstacles dans l'accompagnement des personnes en difficulté avec le numérique.

Parmi les participants ayant répondu «Oui, plutôt» ou «Oui, tout à fait», les raisons évoquées sont les suivantes :

1 Des compétences individuelles et une aisance pour utiliser ces outils

«Je me débrouille moi-même donc...» agent d'accueil dans un service du département

«J'ai mon smartphone personnel lors de mes interventions et j'utilise mes datas pour me connecter à internet.» assistante sociale dans un Conseil départemental

À noter : les professionnels ont parfois manqué de matériel et ont dû utiliser leur matériel personnel.

2 Une intégration de l'aide aux démarches numériques dans la mission

«Cela fait partie de mon travail depuis longtemps mais c'est très énergivore.» assistante sociale dans un Conseil départemental

À noter : fréquemment, si les répondants déclarent essayer d'accompagner la personne dans la réalisation de sa démarche plutôt que de la faire pour elle (faire faire plutôt que faire à la place de), ils indiquent avoir dû réaliser la démarche à la place de la personne.

«Le plus compliqué a été avec les personnes qui n'avaient aucun accès internet, aucun outil numérique, nous avons fait les démarches à leur place.» agent d'accueil en CCAS

«Je me suis trouvée dans l'obligation de faire les démarches à leur place», assistante sociale dans un Conseil départemental

«Nous avons le temps de faire les démarches à leur place mais pas le temps de les accompagner vers l'autonomie (accompagnement en formation).» professionnel d'une association d'accueil de gens du voyage

Parmi les initiatives d'aide et les bonnes pratiques, notons quelques exemples :

- _ Aide à la réalisation de démarches via le téléphone ou en visioconférence ;
- _ Création de tutoriels vidéo ou photos (captures d'écran) pour guider les personnes ;

«Nous avons également aidé les personnes en expliquant par téléphone ou par tuto avec des captures d'écran.» professionnel d'une association

- _ Création de postes dédiés à l'accompagnement au numérique au sein des services sociaux ;

«J'ai pu recruter 2 agents en emploi parcours compétence, 26h par semaine, spécifiquement pour l'accompagnement au numérique.» agent d'accueil dans un Conseil départemental

- _ Plus largement, le renforcement des coopérations entre les intervenants sociaux et les acteurs de la médiation numérique.

«Nous avons prêté du matériel, imprimé et porté les documents nécessaires, réalisé ou permis de réaliser les démarches sur nos matériels et multiplié les rencontres, mais nous n'avons pas satisfait à tous les besoins.» acteur de la médiation numérique

À l'inverse, les participants ayant répondu «Non, pas trop» et «Non, pas du tout» témoignent :

1 D'un manque de compétences pour aider les personnes en difficulté

«Je maîtrise moi-même parfois difficilement le numérique.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Je suis peu formée à cela et les sites sont peu intuitifs.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Besoin de formation des équipes.» cadre dans un département

«Comment aider le public si le numérique n'est pas une facilité pour les professionnels ?» professionnel d'une association

2 D'un manque d'outils adaptés pour aider ces personnes

Les répondants ont évoqué le manque de matériel, ou du matériel défectueux ou peu sécurisé (accès internet limité par exemple), ou encore le manque de liens entre les organismes :

«J'étais en capacité d'aider mais également en difficulté dans le lien avec les organismes lorsque les personnes n'avaient pas les bons documents.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Je ne dispose pas des outils adéquats (exemple : pas possible d'insérer une clé USB).» professionnel en centre médico-social

3 D'un manque de temps et d'effectifs

«Insuffisamment de temps et d'outillage pour les accompagner pleinement et manque de techniques d'apprentissages.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«On avait trop de demandes d'aide par rapport à l'offre disponible.» médiateur numérique

4 D'un manque de connaissances sur le cadre légal et des interrogations déontologiques

«Il existe un manque de formation à mon niveau et nous sommes soumis au secret professionnel, du coup beaucoup d'interrogations autour de cette nouvelle pratique d'accompagnement de nos publics.» assistante sociale dans un Conseil départemental

5 D'un contexte sanitaire et des gestes barrières qui limitaient les interactions

«J'étais en capacité d'aider le public mais en difficulté pour les aider matériellement à faire les démarches dans le respect des gestes barrières avec les moyens techniques mis à disposition.» médiateur numérique

Des professionnels parfois eux-mêmes en difficulté

À noter : la complexité des démarches pour les aidants eux-mêmes, même les professionnels, qui ne maîtrisent pas tous les outils numériques, et encore moins les interfaces des sites d'accès aux droits et services.

«Les démarches informatiques demandent du temps (création adresse mail pour accéder à un dossier, validation adresse mail ...) et sont de plus en plus complexes. Les sites internet ne fonctionnent pas toujours ou sont en maintenance au moment de la demande.» assistante sociale dans un centre médico-social

«Je suis plutôt à l'aise avec le numérique, ce qui facilite ma capacité à aider les autres sur ce plan. Mais je peux être en difficulté du fait du manque de souplesse de ces outils face à des situations particulières ou de leur complexité.» bénévole dans une association caritative

«J'ai pu permettre aux personnes d'avoir accès à un outil, mais j'ai pu moi aussi être limité par des démarches incompréhensibles ou des sites qui dysfonctionnaient, sans moyen de joindre un interlocuteur. Par exemple un renvoi vers un compte que l'on est justement en train d'essayer de créer et auquel on n'a pas accès, et auquel on nous demande de nous connecter pour qu'il existe (logement social, CPAM...).» éducateur spécialisé dans une association caritative

Enfin, des professionnels du travail social ont indiqué que l'accompagnement à la réalisation de démarches en ligne ne relevait pas de leur rôle ou de leur fonction, alors même que d'autres ont dit exactement l'inverse.

«Je suis assistante sociale et mon cœur de métier ne relève pas du numérique et de l'assistance à l'informatique.» assistante sociale dans un Conseil départemental

Dès lors, des professionnels du travail social, cadres d'équipe ou directeurs de services, répondent avoir essayé **d'outiller les professionnels** pour qu'ils soient en mesure d'aider les personnes en difficulté avec le numérique, pour ne pas les laisser sans réponse. Cette problématique de l'accompagnement des professionnels revient de manière récurrente dans les réponses au questionnaire : on peut en déduire que les professionnels eux-mêmes sentent le besoin d'être formés et accompagnés à ces démarches – bien qu'une partie d'entre eux insistent sur le fait que l'accompagnement à la réalisation de démarches en ligne ne relève pas de leur compétence. Ainsi, **ce témoignage d'un professionnel, chargé de mission sur les pratiques du travail social va dans ce sens :**

« Les réponses au questionnaire sont liées aux constats faits dans le cadre de ma mission auprès des professionnels quel que soit le métier et le service (central ou territorial) qui mettent en exergue la méconnaissance des outils et acteurs de la médiation numérique, la méconnaissance des sites, le besoin d'être accompagné dans les nouvelles pratiques professionnelles, la confusion dans la distribution des rôles et des missions (entre MSAP et Services sociaux notamment). »
chargé de mission dans un Conseil départemental

Qu'est-ce que l'accompagnement au numérique ?

Lorsque des professionnels du travail social déclarent ne pas pouvoir accompagner les personnes dans l'usage du numérique, il faut bien distinguer ce qui relève de leur compétence (l'accompagnement dans la réalisation des démarches, même en ligne), de ce qui n'en relève pas (l'accompagnement aux compétences de base du numérique). Dans les témoignages que nous avons cités plus haut, les professionnels se situent bien dans cette définition de leur rôle, et ne souhaitent pas accompagner les personnes sur l'acquisition de savoir de base pour la réalisation de démarches : utiliser une souris, les fenêtres, un navigateur web, etc.

5 - Le numérique, incontournable pendant la crise sanitaire

La crise sanitaire, accélérateur de l'importance du numérique dans la vie quotidienne

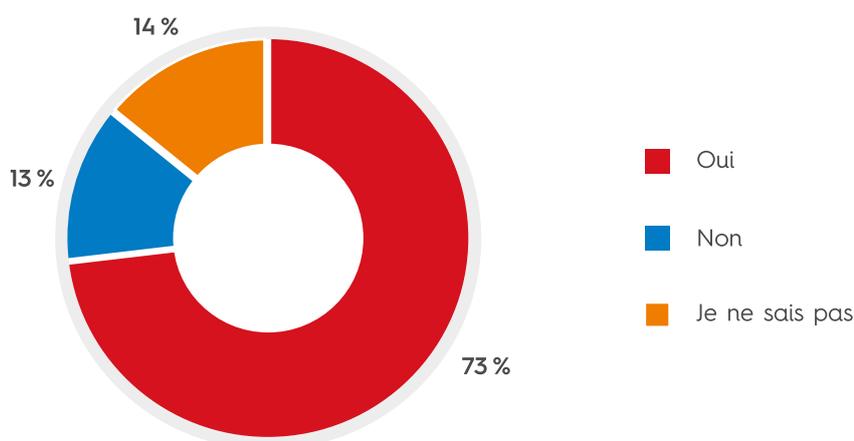
La crise sanitaire a renforcé la place des outils numériques dans le quotidien de l'ensemble de la population : lors des confinements, du fait des restrictions de déplacements et de la fermeture de la plupart des lieux qui accueillent du public, le numérique a été essentiel pour communiquer, s'informer, faire des achats, ou ne serait-ce que pour télécharger les attestations de déplacements, et les imprimer - puisque le numérique, ce n'est pas que ce qui est dématérialisé !

«Nous avons imprimé plus de 15 000 attestations de déplacement pendant le premier confinement, et plus de 1 500 pages de devoirs pour les familles.» centre social de La Calade

L'accès aux droits et l'accompagnement social n'échappent pas à cette limitation des accueils physiques et des échanges en présentiel : sans baisse d'activité pour autant, les intervenants sociaux et les médiateurs numériques ont dû s'adapter. Le numérique, partie intégrante de l'action des intervenants sociaux.

Si le numérique est depuis longtemps entré dans les pratiques des intervenants sociaux, les répondants mettent en évidence la place accrue qu'il occupe dans leurs pratiques. À la question **«Est-ce que le contexte de crise sanitaire a renforcé la place du numérique dans l'accompagnement des publics les plus précaires?»**, ils sont près des trois quarts à répondre positivement.

Certains ont intégré les outils numériques comme des moyens de travail, de communication mais aussi **comme des outils essentiels dans l'autonomie des personnes, qui font donc partie de leur champ de compétences :**



«Le numérique fait aujourd'hui intégralement partie de notre environnement de travail et doit pouvoir être rendu «digeste» et accessible aux personnes accompagnées. Notre rôle en tant que travailleur social est bien d'être facilitateur dans ces démarches afin de soutenir l'autonomie des personnes dans l'utilisation des outils.» assistante sociale dans un Conseil départemental

La numérisation des procédures va également de pair avec une meilleure traçabilité des dossiers et, souvent, une simplification des circuits pour les professionnels :

«Le numérique permet : davantage de rapidité des demandes, des échanges, un suivi et une traçabilité des communications.» chef de service dans un Conseil départemental

D'autre part, des participants au sondage soulignent les risques de l'importance prise par l'aide aux démarches numériques, avec notamment des besoins d'accompagnement sur des compétences de base qui sortent du champ de l'intervention sociale, avec un **risque de perte de sens** dans leur métier :

«Ce n'est pas notre métier que de créer des adresses mails, de changer des mots de passe... nous sommes là pour accompagner les publics sur leurs relations avec leurs enfants, sur leur budget, sur leur recherche de logement adapté... tout ce côté informatique n'a plus de sens, nous sommes devenus des secrétaires informatiques en plus de notre travail et c'est une perte de sens pour moi.» assistante sociale dans un Conseil départemental

En effet, **entre l'aide pour réaliser la démarche et l'aide à l'utilisation des outils et interfaces numériques, la frontière reste poreuse**. Comme nous l'avons vu, les professionnels du travail social et intervenants sociaux sont conscients de cette problématique, qui n'est pas sans **soulever des questions éthiques**. Dans cette situation exceptionnelle, les situations urgentes n'ont pas disparu, et des personnes se sont retrouvées bloquées dans la réalisation de démarches faute de pouvoir solliciter l'aide adaptée, avec des impacts possibles sur leur vie. Dans les services ouverts, les intervenants ont dû s'adapter, avec des problématiques déontologiques :

«Ce n'était pas très déontologique mais j'ai créé des espaces personnels sur les sites en prenant la main à distance, ou donné mon mail professionnel à la place de celui des personnes. Il y avait urgence.» agent d'accueil dans un CCAS

La crise sanitaire, accélérateur de la montée en compétences numériques et de l'autonomie

Dès lors, avec l'importance nouvelle des technologies numériques dans la vie quotidienne, on a pu observer une augmentation de la demande pour se former à l'utilisation du numérique.

«On a vu beaucoup de personnes arriver sur notre accueil resté ouvert, il y a eu une augmentation de la demande d'aide mais peut être aussi de l'intérêt pour le numérique.» médiateur numérique dans une MSAP

«Nombre d'usagers se sont débrouillés et bien débrouillés pendant la crise, et ont dépassé leurs appréhensions diverses quels que soient l'âge et la condition sociale, et cette acquisition d'une certaine autonomie dans les démarches (tous azimuts) leur a permis d'apprendre et de mieux se débrouiller grâce à des sites comme France Connect ou les cartographies de services.» chargé de mission amélioration accès aux droits, CAF

Cette démocratisation de l'usage des outils numériques concerne également les professionnels :

«Je me déplace au domicile des personnes avec l'ordinateur du bureau et une connexion internet. Depuis chez eux, nous pouvons traiter plusieurs démarches administratives (déclaration des impôts, démarche CAF, Ameli, Caisse de retraite, etc.) Quand ceux-ci sont d'accord pour avoir au préalable créé une adresse mail et les comptes associés.» assistant social-éducatif dans un centre médico-social

«Le numérique a permis de démocratiser certains outils facilitateurs tels que la visioconférence où il est possible d'échanger très rapidement avec des partenaires essentiels pour répondre aux besoins de l'utilisateur.» assistante sociale dans un Conseil départemental

Bien entendu, pour certains, cela s'est fait sous la contrainte de ne pas pouvoir accéder à un service en dehors d'une interface numérique, et l'on peut dès lors s'interroger sur l'aspect «encapacitant»⁵⁵ de la montée en compétences. Se pose également la question pour ceux qui ne sont pas en mesure de réaliser leurs démarches seuls.

«Ils ont été contraints de solliciter de l'aide auprès de leurs enfants, petits-enfants. Certains assurés ont envoyé leurs 1ers sms grâce à la crise sanitaire, envoyé des documents pris en photo avec leur tel portable. Les MSAP ont également été très aidantes dans la transmission des documents. Ils sont devenus plus autonomes.» travailleur social en CPAM

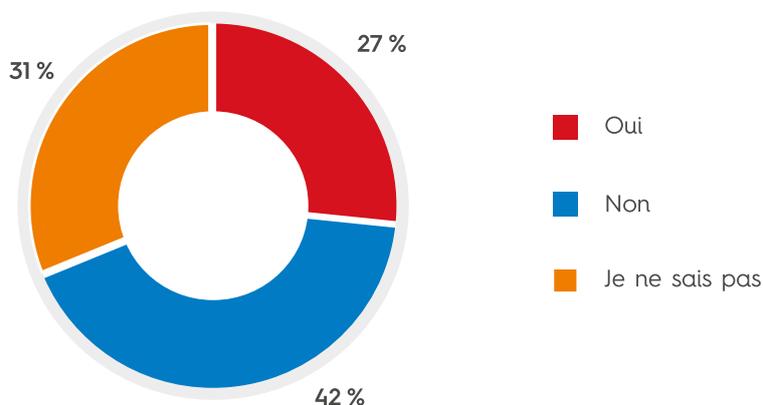
⁵⁵ Nous empruntons le terme à Jacques-François Marchandise de la FING, utilisé dans, «De l'inclusion numérique au pouvoir d'agir : nouvelles approches», 2020 : https://fing.org/wp-content/uploads/2020/10/CapacityLab-Policypaper_v1.pdf

Certains répondants indiquent que **cette acculturation générale de la population au numérique a permis de libérer du temps** auparavant consacré à leur accompagnement, pour **centrer le travail des professionnels sur les publics les plus en difficulté** :

«Le numérique simplifie l'accès aux droits et aux démarches pour la majorité des citoyens, et doit permettre de libérer du temps pour accompagner les personnes les plus en difficulté, au-delà de faire des économies !»

Quelles conséquences pour ceux qui ne maîtrisent pas le numérique ?

À la question **«Diriez-vous que le numérique a un effet positif sur l'accompagnement des publics les plus précaires ?»**, les répondants sont partagés : 45 % infirment la proposition ; pour eux, le numérique a eu des effets négatifs sur les publics.



Les participants qui ont répondu que le numérique a eu **un effet négatif sur l'accompagnement** des publics mettent en avant plusieurs justifications :

_ L'impossibilité de maintenir un accompagnement de qualité sans « relation humaine » :

«Rien ne remplace le contact physique, la relation, l'humain.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Je vois peu de positif, l'humain est indispensable.» professionnel d'un CCAS

De leur côté, ceux qui ont répondu que le numérique a eu **un effet positif sur l'accompagnement** des publics mettent en avant :

_ Le maintien du lien social grâce aux outils numériques de communication et réseaux sociaux, et la lutte contre l'isolement des personnes :

«Le numérique a permis de garder un lien pendant la crise sanitaire, entre professionnels, entre institutions et avec certains bénéficiaires.» professionnel d'un Conseil départemental

«Certaines personnes isolées ont eu la possibilité de se resocialiser petit à petit grâce à l'accès au numérique, autant dans le fait de fréquenter un lieu tiers que dans l'accompagnement des animateurs.» médiatrice numérique dans une Maison des jeunes et de la culture (MJC)

_ La possibilité d'utiliser les outils numériques pour soutenir le travail interne et de coordination avec les partenaires, afin de pouvoir mieux aider les personnes qui en ont besoin :

«Le numérique m'a permis de rester en contact avec certains publics, de leur proposer des pistes d'insertion, de leur donner des informations utiles.» conseiller Pôle Emploi

Néanmoins, parmi les réponses positives, notons que **les participants ne vont pas dans le sens d'un accompagnement «tout numérique»**. Les rencontres physiques sont essentielles pour certains publics qui n'ont pas la possibilité d'utiliser les outils numériques :

«Il est difficile d'absorber l'intégralité des demandes tellement elles sont nombreuses et ce n'est pas lié à la Covid-19 mais au quasi-abandon des accueils des publics par l'ensemble des administrations auxquelles ils étaient rattachés pour un droit (CAF, préfecture, CPAM, Carsat, etc.). Quand les accueils existent, les temps de rendez-vous sont extrêmement réduits (15 mn) et ne permettent plus d'apporter des réponses ou du soutien.» médiateur numérique

«C'est au public précaire que l'on demande le plus d'utiliser les outils numériques. Or, c'est le public qui les maîtrise le moins.» médiateur numérique

_ Le renforcement de l'autonomie des publics est également souligné :

«Nous privilégions toujours l'accueil physique des personnes. Néanmoins, la situation nous a amenés à utiliser des outils numériques qui ont contribué à renforcer l'autonomie des personnes.» médiateur numérique

_ Le numérique fait aussi gagner du temps, en simplifiant l'accès aux services et en contournant les problèmes de mobilité ou non-maîtrise du français :

«Permet de gagner du temps, c'est rapide.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Permet de contourner les problèmes de mobilité des publics.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Les SMS sont un réel atout pour les personnes ne maîtrisant pas bien le français.» assistante sociale dans un Conseil départemental

Pour certains publics, **les outils numériques apparaissent même comme des intermédiaires intéressants pour les accompagner** :

«Pour les personnes en vulnérabilité psychique et ou intellectuelle, l'accompagnement avec des outils numériques se révèle un atout majeur, sur la prévention, l'accès aux droits, les alertes, ...» médiateur numérique

Enfin, les interfaces et les outils ont évolué, notamment vers des versions plus ergonomiques, ce qui permet de les rendre plus accessibles à la fois aux personnes bénéficiaires, et aux professionnels qui peuvent plus facilement accéder à la gestion du back office. Ont été citées les évolutions suivantes :

«Une plus grande autonomie des publics grâce aux applications sur les smartphones. Ils n'avaient plus à attendre que l'on soit disponible pour faire leurs démarches ou consulter leurs comptes.» professionnel dans un centre d'hébergement d'urgence

«Des dossiers traités plus rapidement, un accès direct à des données sur la situation personnelle.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Certains opérateurs ont simplifié les démarches et interfaces.» assistante sociale dans un Conseil départemental

6 - Coopérations entre acteurs et développement de solutions

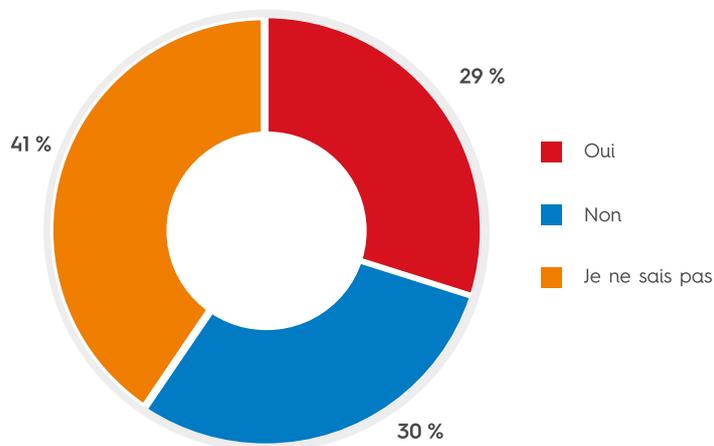
« Il n'y a pas d'un côté les acteurs du numérique et d'un autre les acteurs du social. Le numérique fait partie d'une palette d'outils. » assistante sociale dans un Conseil départemental

Des coopérations anciennes renforcées par la crise, plus que des coopérations nées de la crise

Nous avons interrogé les participants sur les effets de la crise sanitaire sur les coopérations entre les acteurs « du numérique » au sens large (médiateurs numériques, ingénieurs informatiques, etc.) et les acteurs « du social », soit les intervenants sociaux.

Ainsi, à la question **« Selon vous, est-ce que le contexte a renforcé les coopérations entre les acteurs du numérique et du social ? »**, moins d'un tiers des répondants confirment cette proposition.

Si la majorité des répondants ne sait pas comment les coopérations ont pu évoluer, notons qu'un autre tiers d'entre eux a indiqué que la crise sanitaire n'a pas été l'occasion de renforcer les liens entre les acteurs du numérique et du social.



Parmi les réponses positives, voici les coopérations que les acteurs citent :

_ Les effets positifs des Pass numériques, qui permettent, après repérage des personnes en difficulté avec le numérique par des intervenants sociaux, de les réorienter vers des structures de médiation numérique. Le Pass numérique permet aux personnes de se former à l'utilisation d'outils comme les smartphones et de retrouver une autonomie dans l'accès aux droits ;

_ En plus des Pass, un répondant témoigne :

« Nous avons nous-mêmes créé de nouveaux outils d'orientation dans le numérique afin d'aider les structures sociales à repérer et orienter les personnes éloignées du numérique. » MJC du Gaudinois.

_ La création d'outil plateforme pour permettre la coopération entre les acteurs (champ santé) : https://www.esante-centre.fr/portail_pro/projets/e-parcours-133-115.html

_ Le renforcement des liens entre les acteurs de la médiation numérique et les intervenants sociaux :

« Lien entre les écrivains publics et numériques dans l'accompagnement à faire les démarches en complément de l'accompagnement social. » assistante sociale dans un Conseil départemental

« Échanges facilités par plus de souplesse chez les acteurs du numérique pour comprendre nos réalités de travail et d'intervention auprès des gens. » assistante sociale dans un Conseil départemental

Ces coopérations ont pu prendre la forme de collectes et de dons de matériel :

«Pour la collecte et la distribution d'outils numériques WeTechCare SFR et la Croix-Rouge.»

médiateur numérique

Elles ont également été facilitées par les Hubs territoriaux, qui ont joué un rôle central dans le renforcement des liens entre les acteurs :

«Cela reste embryonnaire mais une coopération commence à émerger, notamment avec l'appui des hubs inclusion numérique qui ont réuni les acteurs du social et du numérique autour de formations de sensibilisation articulées avec la mise en œuvre du Pass numérique entre autres.»

chargé de mission dans un Conseil départemental

_ L'internalisation de l'aide, avec la création de postes de médiateur numérique et des services civiques dans les Conseils départementaux :

«Le Conseil départemental a créé des postes d'accompagnateur numérique, ce qui permet de travailler en collaboration ; toutefois, je ne pense pas que ces créations de poste aient été réalisées à la suite du contexte sanitaire, mais plutôt à cause des difficultés du public de manière générale.»

assistante sociale dans un Conseil départemental

_ Le renforcement des coopérations entre les administrations et organismes sociaux, afin de simplifier les démarches et partager l'information :

«Traitement plus rapide des dossiers avec nos partenaires privilégiés et plus de souplesse.»

assistante sociale dans un centre médico-social

_ La communication, volet essentiel pour renforcer les coopérations à tous les niveaux :

«Faire connaître le qui fait quoi sur le numérique, communiquer, identifier.»

médiateur dans un établissement public de coopération intercommunale (EPCI)

«Présentation des applications Pôle Emploi dans les tiers-lieux numériques.»

responsable d'équipe Pôle emploi

Ainsi, un professionnel d'un Conseil départemental d'un territoire rural met en avant le manque d'offres de médiation numérique dans son département, alors qu'une offre existe bel et bien :

«Je connais Emmaüs Connect mais dans notre monde rural ce genre d'initiative existe peu ou pas !»

assistante sociale dans un Conseil départemental

La coopération entre les acteurs permet de repérer plus facilement les personnes en difficulté avec le numérique, et de les orienter vers le bon interlocuteur, selon leurs besoins. Cependant, parmi les réponses, les acteurs de la médiation numérique relèvent que si les services sociaux leur adressent des publics, les coopérations devraient être plus formalisées, afin de garantir la capacité des acteurs de la médiation numérique à accueillir et accompagner les publics :

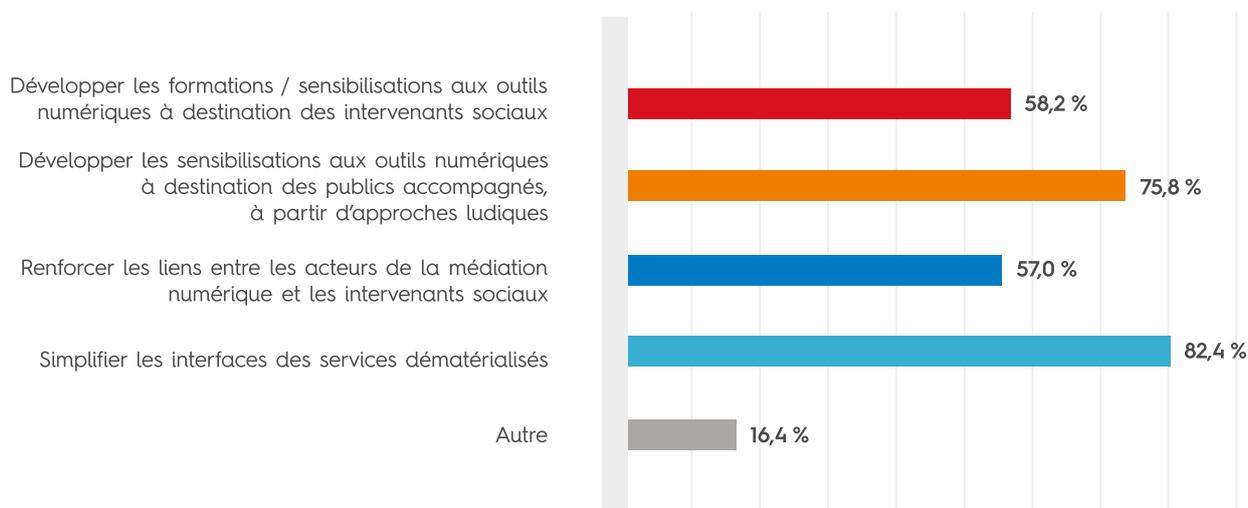
«On oriente très souvent les publics des acteurs du social vers nous mais personne ne valorise le travail que nous réalisons auprès d'eux (pas de chèque APTIC, pas de participation au budget, etc.)»

association d'accompagnement au numérique pour les jeunes

Propositions pour favoriser l'inclusion numérique des accompagnants sociaux et des publics qu'ils accompagnent

Enfin, pour la dernière question, nous avons sondé les participants à l'enquête sur les propositions qu'ils pourraient avoir pour «favoriser l'inclusion numérique des accompagnants sociaux et des publics qu'ils accompagnent». Nous avons d'ores et déjà soumis plusieurs propositions, qui ont collecté les scores suivants :

Avez-vous des suggestions pour favoriser l'inclusion numérique des accompagnants sociaux et des publics qu'ils accompagnent ?



1 Simplifier les interfaces des services dématérialisés : proposition qui vient en amont de la médiation numérique, la simplification des interfaces va de pair avec la simplification des procédures administratives, comme l'ont souligné certains répondants.

«Avoir des services dématérialisés qui fonctionnent bien.» assistante sociale dans un Conseil départemental

Les répondants proposent également de rendre les outils plus souples, pour permettre aux personnes de s'exprimer davantage, et prendre en compte la complexité des situations sociales :

«Créer un système de documents où peuvent coexister des lignes d'écriture protégées et d'autres à remplir [...] lors du remplissage d'un document en ligne, laisser la possibilité aux gens de s'exprimer (autre que commentaire) et leur laisser la possibilité de poser leurs questions personnelles autre que FAQ, ou de pouvoir contacter une aide en ligne.» professionnel en entreprise privée

2 Développer les sensibilisations aux outils numériques à destination des publics accompagnés, à partir d'approches ludiques.

3 Développer les formations et/ou sensibilisations aux outils numériques à destination des intervenants sociaux : proposition retenue par un peu plus de la moitié des répondants, celle-ci fait écho aux besoins de formations des professionnels mis en avant par des répondants, dont des professionnels du travail social. Toutefois, elle se heurte à la problématique de la définition du champ de compétence : les professionnels du travail social auraient intérêt à se former aux outils numériques pour leur travail notamment en interne, sans que cela prenne le pas sur le champ de la médiation numérique.

4 Renforcer les liens entre les acteurs de la médiation numérique et les intervenants sociaux : un peu plus de la moitié des répondants ont validé cette proposition. L'enjeu est de clarifier si les coopérations n'ont pas besoin d'être renforcées, car déjà existantes et suffisantes, ou bien si elles n'existent pas mais ne sont considérées que comme peu prioritaires pour les répondants au questionnaire.

Ce renforcement peut par exemple se faire via le développement d'annuaires partagés entre les structures :

«C'est l'identification de personnes ressources au sein de chacune des organisations qui va permettre aux autres d'apporter une réponse la plus pertinente possible aux questionnements des publics, tout en favorisant la mobilisation de ces derniers.» assistante sociale dans un Conseil départemental

5 Autres propositions : les participants au sondage avaient aussi l'occasion de s'exprimer plus librement sur des propositions d'action pour favoriser l'inclusion numérique des intervenants sociaux et des personnes accompagnées. Les propositions qui ressortent sont les suivantes :

Des évolutions légales pour encadrer la dématérialisation et protéger les droits des citoyens :

«Rédiger une loi qui encadre la dématérialisation et protège les droits des citoyens.» médiateur numérique

Développer des outils d'aide à l'autonomie, en lien avec le développement des interfaces utilisateurs :

«Simplifier le vocabulaire et l'ergonomie des sites mais aussi ne pas oublier de développer des outils d'aide à l'autonomie liés aux sites eux-mêmes pour faciliter le remplissage.» chargé de mission dans un Conseil départemental

«Rendre les services dématérialisés accessibles (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations, RGAA) pour une utilisation avec des aides techniques.» coordinateur d'un réseau associatif

Ces outils d'aide peuvent aussi prendre la forme d'assistance en ligne :

«Avoir un interlocuteur accessible et pédagogue, disponible pour répondre à des questions d'usages simples. Souvent, la théorie est comprise, mais c'est quand on se retrouve seul face à l'outil que les questions et difficultés arrivent.» bénévole dans une association

Faciliter l'accès à des outils et une connexion à bas coût, en individuel :

«Permettre de faciliter l'accès au matériel informatique de seconde main.» responsable pédagogique d'un centre de formation des travailleurs sociaux

Améliorer les échanges d'informations entre services et développer des stratégies communes :

«Poursuivre la simplification des échanges numériques entre les administrations et les services sociaux.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«Réfléchir ensemble aux achats d'outils numérique des collectivités structures d'accueil pour une meilleure compatibilité des outils, une gestion et des formations communes.» cheffe de service dans un Conseil départemental

«Mise en place d'adresses mails destinées uniquement aux professionnels.» assistante sociale dans un Conseil départemental

Internaliser des postes dédiés à l'accueil et/ou à la médiation numérique dans les administrations et organismes sociaux :

«Mettre du personnel dans les organismes au lieu de compter sur les bénévoles familiaux ou amicaux pour faire le travail gratuitement à la place des organismes qui suppriment des emplois.» bénévole

Développer les compétences par la formation, tant des professionnels (formation initiale et continue) que du grand public (scolarité) :

«Inclure dans la formation initiale.» chef de service d'un foyer de vie

«Faire de la médiation numérique une priorité et intervenir dès la scolarité.» médiateur numérique

Développer l'«aller vers» les publics, sous d'autres formes :

«L'envoi de SMS pour aller vers les personnes.» assistante sociale dans un Conseil départemental

«La réalisation de rendez-vous physiques est compliquée pour ce public qui a du mal à honorer des rendez-vous administratifs. Le numérique permet de réaliser des démarches à domicile avec la personne et réduit l'angoisse et le risque d'échec provoqué par la confrontation avec l'Administration.»
éducateur dans une association

Mieux connaître les besoins des publics et mieux les identifier :

«Mieux définir les besoins réels des accompagnés en fonction de leurs secteurs d'activités, leurs ressources, leur catégorie socio-professionnelle, leur statut, leurs maîtrises des langues, ... Segmenter la population représentant les «accompagnés» pour mieux définir les tâches, les actions à mener et les indicateurs de résultats. Qualifier les besoins et les actions afin de mieux maîtriser les dépenses publiques.»
médiateur numérique

Maintenir des accueils physiques sur le territoire, pour répondre aux besoins des publics les plus en difficulté :

«Arrêter de tout dématérialiser et faire des exceptions pour les publics très marginalisés.»
professionnel dans une Maison départementale de la cohésion sociale

Les répondants alertent sur le fait que ni les problématiques ni les solutions n'ont émergé pendant la crise, mais sont plus anciennes, et liées à la dématérialisation des démarches d'accès aux services, avec un risque d'explosion de la précarité.

«C'est un raz-de-marée de demandes numériques qui existait depuis deux ans avant la Covid-19. Il faut faire remonter au plus haut niveau cette problématique qui va faire exploser la précarité.»
assistante sociale dans un Conseil départemental



Dominique Lambert

Déléguée générale de la Fondation Sopra Steria-Institut de France
contact.fondation@fondationsoprasteria.org



Michèle Pasteur

Directrice générale de l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa)
contact@solidarites-actives.com

Pour en savoir plus :
www.fondationsoprasteria.org