

Synthèse et préconisations du livre blanc « Numérique et fragilités humaines »

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a révélé les inégalités sociales et territoriales d'accès au numérique. Ces inégalités, déjà existantes avant la crise de 2020, ont été accentuées du fait de la fermeture des accueils physiques de nombreux services publics et des difficultés d'accès aux aides et accompagnements sociaux.

Pour contribuer à lutter contre les risques qui pèsent sur une population fragilisée par les difficultés d'accès aux droits et aux soutiens sociaux, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) et la Fondation Sopra Steria-Institut de France ont lancé en mai 2021 un sondage auprès d'intervenants sociaux et de médiateurs numériques. Complétés par des études et analyses existantes, **les résultats de ce sondage ont permis d'élaborer une cartographie des freins et leviers dans l'accès et l'utilisation de services numériques, et d'identifier des pratiques inspirantes** basées sur la relation humaine couplée à un accompagnement à l'usage du numérique.

La dématérialisation des services publics : un frein pour les publics les plus fragilisés

La dématérialisation des services publics initiée depuis plusieurs années a permis d'accélérer un certain nombre de démarches et d'améliorer l'accès aux droits (ex : RSA, Ameli, CAF). Mais l'arrivée du numérique n'a pas encore résolu le fonctionnement en « silo » des administrations et organismes de services publics, rendant l'accès aux droits encore plus difficile, dès lors qu'il n'y a plus d'interlocuteur pour faciliter les échanges.

Parallèlement, la dématérialisation des services s'est accompagnée de la fermeture d'une grande partie des guichets et accueils publics en privilégiant les plateformes de services en ligne pour accéder aux démarches administratives, ce qui constitue un frein majeur pour des publics déjà très fragilisés.

Dès le début de la pandémie, **cette dématérialisation a été accélérée par l'urgence de pallier la rupture des services sociaux et d'accueil**. Le numérique s'est alors déployé dans tous les espaces sociaux, **augmentant les difficultés d'accès aux droits et services des plus précaires**. Faisant face à l'urgence, les acteurs sociaux se sont donc mobilisés pour tenter de préserver le lien social et accompagner les personnes les plus en difficulté.

Les acteurs de terrain se saisissent des opportunités offertes par le numérique

Si certains accompagnants sociaux ne disposant pas des compétences requises se sont eux-mêmes trouvés en difficulté face au « tout numérique », d'autres ont su développer des initiatives permettant de concevoir des solutions rapides et adaptées au terrain.

Dans un premier temps, les solutions numériques sont venues en palliatif pour faire face à l'urgence des situations. Cette réactivité et 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. Les intervenants sociaux ont inventé de nouvelles manières de faire, de nouvelles pratiques d'accompagnement.

Les outils numériques ont aidé à réduire les effets de la crise sanitaire en permettant notamment de garder le lien social avec les personnes et les intervenants sociaux (réseaux sociaux, visio-conférences, ...), d'organiser l'aide (coordination de maraudes, aide alimentaire, ...), ou de simplifier les démarches et l'accès aux droits. De vraies opportunités sont apparues et les intervenants sociaux reconnaissent de plus en plus la valeur ajoutée des outils numériques.

Repenser la manière de concevoir les outils numériques avec les utilisateurs finaux

Si des facteurs favorisent ou non l'usage du numérique, avec l'importance croissante des technologies numériques dans notre quotidien, **toute personne peut se retrouver en difficulté avec les outils numériques.** Pour pouvoir accéder à des services publics en ligne, il faut avoir accès à du matériel, à une connexion, avoir une identité numérique et savoir naviguer sur un site. Or, 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.**

Pour prévenir ces situations, il semble pertinent de **repenser la manière de concevoir les outils numériques eux-mêmes, pour les rendre plus inclusifs.**

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. **Pour que le numérique vienne soutenir l'autonomie de chacun, il semble indispensable d'offrir un accès simplifié aux personnes en situation de précarité et à ceux qui les accompagnent.**

Il s'agit de construire des outils attractifs, ludiques, facilement maniables, en associant toutes les parties prenantes, pour permettre aux intervenants sociaux de les insérer dans leurs pratiques sans dénaturer la finalité de leur action.

Enfin, pour améliorer l'inclusion numérique des publics les plus fragilisés, **il est urgent d'accompagner les professionnels de l'action sociale en leur donnant les moyens d'agir avec le numérique** et de travailler plus étroitement avec les intervenants de la médiation numérique pour mieux servir la diversité des fragilités humaines. Car, comme en témoignent les pratiques inspirantes, le pouvoir « capacitant » du numérique est bien dans la libération du poids de la charge administrative, **allié à l'accompagnement humain.**

Chiffres clés

35 % des Français rencontrent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet ;

84 % des personnes interrogées par l'Ansa estiment que la crise sanitaire a renforcé le risque de précarisation de ceux qui avaient des difficultés avec numérique ;

Parallèlement, 73 % considèrent que la crise sanitaire a renforcé la place du numérique dans l'accompagnement des publics les plus précaires.

Préconisations

Dans le cadre de ce livre blanc, l'Ansa et la Fondation Sopra Steria-Institut de France mettent en avant des pratiques inspirantes et 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) ;

_ 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) 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.

Pour en savoir plus, consultez le [livre blanc «Numérique et Fragilités humaines»](#).

