CONSEILLER TERRITORIAL SOCIO-EDUCATIF

CONCOURS SUR TITRES AVEC EPREUVES

Session 2017

Note, à partir des éléments d'un dossier, portant sur l'action des collectivités territoriales dans le domaine des activités sanitaires, sociales et socio-éducatives permettant d'apprécier les capacités du candidat à analyser une situation en relation avec les missions dévolues aux membres du cadre d'emplois et à en dégager des solutions opérationnelles appropriées.

Durée : 4 heures
Coefficient : 3

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne sont en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 29 pages

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué

S'il est incomplet, en avertir le surveillant

Vous êtes le directeur du centre communal d'action sociale (CCAS) de Socioville, un établissement de 150 agents comprenant un service social, un service de maintien et de soins à domicile, un service de loisirs pour les seniors et un service petite enfance.

Le maire de votre commune souhaite moderniser l'accueil et les services proposés aux habitants par l'intermédiaire du site de la ville et d'un portail dédié aux démarches en ligne.

Dans ce contexte, votre directeur général des services vous demande de lui rédiger une note, exclusivement à l'aide des documents joints, sur les enjeux de la dématérialisation dans le domaine social.

10 points

Dans un deuxième temps, il vous demande d'établir un ensemble de solutions opérationnelles permettant d'accompagner ce processus de dématérialisation au sein du CCAS.

10 points

Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances.

Liste des documents :

Document 1	« L'accès aux droits, une réalité désormais... numérique » - Le Réseau EPSO - *gouvernement.fr* - 3 septembre 2016 - 2 pages
Document 2	« Loi pour une République numérique : Accès, pilotage, diffusion : la médiation numérique de la loi Lemaire sera locale » - P. Salen - *Le Courrier des maires* n° 308 - Janvier 2017 - 3 pages
Document 3	« La dématérialisation éloigne-t-elle les usagers des services publics ? » - Contributions de J. Toubon, D. Lassauzay et M. Le Scouarnec - *humanite.fr* - 6 octobre 2016 - 4 pages
Document 4	« La médiation numérique, grande oubliée de la politique de dématérialisation » - P-A. Conte - *lagazettedescommunes.com* - 8 avril 2016 - 2 pages
Document 5	Dématérialisation des services publics : relever le défi - *Les Cahiers connexions solidaires* n° 3 - 1er trimestre 2016 - 9 pages
Document 6	LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique - (extraits) - *legifrance.gouv.fr* - 5 pages
Document 7	Code de l'action sociale et des familles, article L115-3 - (extrait) - *legifrance.gouv.fr* - 1 page
Document 8	Code du travail, articles L6111-2 et L6321-1 - (extrait) - *legifrance.gouv.fr* - 1 page

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

DOCUMENT 1

3 septembre 2016 - gouvernement.fr

LE RESEAU DES ECRIVAINS PUBLICS A VOCATION SOCIALE – Le Réseau EPSO

L'accès aux droits, une réalité désormais... numérique

Nous devons faire face à un nouvel enjeu : la dématérialisation des démarches administratives. La France y gagne une première place européenne des services publics en ligne. Mais pour ceux qui sont déjà en difficulté avec l'écrit, l'accès aux droits version 2.0 relève plutôt de la « double peine ». Explications.

Dès 2012, un rapport de l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) sur « L'accès aux télécommunications pour tous » exposait (déjà !) les enjeux à venir : *« Conformément à son plan France Numérique, le gouvernement souhaite dématérialiser l'ensemble des démarches administratives pour 2020. »*

En 2016, la déclaration en ligne des impôts est rendue obligatoire. D'abord pour les hauts revenus, elle sera bouclée en 2019 avec une amende de 15 euros pour décourager les récalcitrants. *« Il faut donner le signal que, à partir du moment où la population est bien équipée, la télédéclaration devienne la norme et la déclaration papier l'exception »*, rapporte un article des Échos.

Entre temps, les attestations fiscales des Caisses de retraite envoyées en fin d'année ont disparu et les inscriptions à Pôle Emploi, les prises de rendez-vous en Préfecture pour les cartes de séjour, mais aussi les demandes de logement social dans certains départements, toutes ces démarches sont d'ores et déjà dématérialisées.

Et aux 17 démarches en ligne déjà proposées par la CAF viendront s'ajouter bientôt les 81 formulaires différents déjà accessibles en ligne sur Ameli.fr puisque la CPAM va entamer le processus à son tour.

N'en doutons pas, l'objectif annoncé d'une dématérialisation totale en 2020 sera tenu. À défaut, et comme le confirme le secrétariat d'État chargé de la réforme de l'État et de la Simplification, une légère accélération dans la marche (déjà) forcée suffira à ne pas perdre le rythme : *« La France est devenue en 2014 la première nation européenne en matière d'administration numérique. Elle entend accélérer sa transformation pour simplifier encore davantage les démarches des particuliers et des entreprises grâce à internet, et rendre les services publics plus efficaces et plus réactifs. »*

Un monde numériquement (im) parfait

Ce monde numériquement « parfait » oublie toutefois une donnée essentielle : seuls 80 % des foyers sont connectés. Les 20 % restant représentent (tout de même...) 8 millions de foyers dont les deux tiers sont des personnes de plus de 65 ans.

Ecrivains publics à vocation sociale, nous connaissons bien ces 20 % de la population qui ne sont toujours pas « branchés » : ce sont pour partie les mêmes personnes qui, au quotidien, sollicitent notre aide pour accéder à leurs droits, quelle que soit la raison de leur difficulté.

Aujourd'hui, un allocataire du RSA qui doit remplir sa Déclaration trimestrielle de ressources (DTR) sur CAF.fr, un immigré qui doit renouveler son titre de séjour auprès de la Préfecture ou un retraité qui souhaite obtenir une attestation de paiement auprès de son organisme de retraite ont en commun une même nécessité : avoir une adresse courriel.

Une nécessité ou plutôt une obligation puisque la totalité des services publics conditionne les démarches en ligne à la possession pour l'utilisateur d'une adresse courriel. Un numéro de téléphone portable s'avèrera même indispensable, dans certains cas, pour la gestion du code confidentiel ou autre confirmation d'inscription.

Dès lors, rien d'étonnant à ce que nos permanences d'écriture publique à vocation sociale soient désormais engorgées par des demandes de création d'adresse internet ou de démarches numériques les plus diverses. Une aide qui concerne aussi ceux qui qui « savent » mais ne disposent pas d'ordinateur, d'imprimante ou des consommables pour utiliser celle-ci, etc.

Une aide qui bute aussi parfois sur des limites techniques quand un ordinateur, ou plutôt son adresse IP, peut se voir rejeter par certains serveurs d'administrations (Préfecture notamment) quand elle est trop fréquemment utilisée.

Dématérialisation et non recours

On l'aura compris, le premier objectif de cette dématérialisation des démarches administratives est de limiter l'accès aux accueils physiques des services publics. Des accueils qui se font désormais sur rendez-vous uniquement et après vérification de la pertinence de la demande. À défaut, la personne sera renvoyée vers internet pour effectuer sa démarche.

Certes, des accompagnements ont été mis en place dans certaines administrations. Mais à l'image des 5 à 10 minutes par personne envisagées par la CAF pour expliquer, par exemple, la procédure dématérialisée de la prime activité, cette aide est adaptée pour des personnes connaissant, a minima, le fonctionnement d'internet.

Reste une grande partie de ces publics qui pour des raisons multiples (âge, illettrisme, analphabétisme, maladie, etc.) n'oseront pas dire qu'ils n'ont rien ou peu compris des explications données lors de cet accompagnement. Non seulement la question de l'accès aux droits va se poser avec encore plus d'acuité, mais il est à craindre une augmentation du non-recours aux droits sociaux comme le suggère l'exemple ci-après.

Ce couple de 72 et 73 ans doit fournir des attestations de paiement de leurs retraites pour justifier de son éligibilité à l'Aide à la Complémentaire Santé. Après avoir suivi les méandres du répondeur téléphonique de la CARSAT pour arriver au bon choix, ils entendent le message suivant : *« Nous ne prenons aucun appel pour délivrer des relevés de carrière ou des attestations de paiement. Ces documents peuvent être facilement obtenus sur Assurance retraite.fr ».* S'en suit le bruit caractéristique d'un appel raccroché. N'ayant ni ordinateur ni famille proche pour les aider, ces personnes âgées ont tout simplement décidé de renoncer à leur droit, pourtant légitime, à l'ACS.

Les plus déterminés à réaliser leurs démarches en lignes ou les plus obstinés à obtenir une réponse pour un droit non ouvert ou refusé iront jusqu'au bout. Et à défaut de pouvoir le faire seul, ils se tourneront vers les structures qui les ont toujours accueillis jusqu'ici et, dématérialisation ou pas, continueront de le faire en raison de leur mission. Il va sans dire que les écrivains publics à vocation sociale sont plus que jamais en première ligne.

Mettre en œuvre des pédagogies adaptées

Toutefois, cette nouvelle donne n'est pas sans conséquence sur nos pratiques et pédagogies et interroge le cœur même de notre déontologie.

Actuellement, les processus mis en œuvre pour aider une personne en grande difficulté avec l'écrit (reformulation de la demande, rédaction et lecture à voix haute, etc) ne l'empêchent pas – ou très rarement – de signer elle-même son courrier ou son formulaire et par conséquent valider les informations qu'il contient.

Avec la dématérialisation, qui appuie sur la fatidique touche « enter » pour valider et donc « signer » le courriel ou les informations contenues dans le même formulaire ?

De plus, un entretien ne se joue plus désormais à deux, mais à trois. Pour ma part, l'ordinateur avait jusqu'ici une fonction de média : consulter des informations (souvent...), rédiger un courrier (rarement...), remplir un formulaire (encore plus rarement...). À tel point que l'ordinateur fut longtemps cet outil (presque) encombrant posé sur le bureau. Et, dans le même temps, l'occasion pour moi d'envoyer le message implicite qu'écrire ne demande rien de plus qu'une feuille de papier et un stylo.

Ce temps est révolu. L'ordinateur est en passe de devenir un « tiers » aussi incontournable sur un bureau qu'indispensable pour effectuer la moindre démarche administrative. Sous peu, le remplissage d'un formulaire ne pourra se concevoir qu'en ligne. De même, une démarche deviendra quasi impossible si la personne n'a pas ouvert préalablement son « espace personnel ». Allez-vous inscrire aujourd'hui à Pôle Emploi sans posséder une adresse courriel et vous verrez...

Lire, écrire, et surtout comprendre deviennent des enjeux doublement cruciaux pour les personnes qui ne maitrisent pas les savoirs de base.

Pour les écrivains publics à vocation sociale, ce sont de nouveaux défis à prendre en compte.

Plus que jamais en première ligne, nous savons comment et pourquoi l'accès aux droits n'est pas un slogan, mais une réalité désormais... numérique. À nous de transformer ce paradoxe en des pédagogies adaptées qui contribuent à l'autonomie, et même à l'émancipation de chacun. Et si d'aucuns pouvaient encore douter que l'écriture publique fût un métier à part entière, qui pourrait nous reprocher d'avoir de l'ambition...

DOCUMENT 2

LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE

Accès, pilotage, diffusion : la médiation numérique de la loi Lemaire sera locale

Outre l'open data, la loi n° 2016-1321 pour une République numérique, dite « loi Lemaire », du 7 octobre 2016, vise aussi le développement rapide du numérique en France. Droit à la fibre, mesures financières et juridiques, accès pour tous aux sites web publics... Le législateur met une fois de plus les collectivités et leurs groupements au cœur de son ambition.

1 – le Pilotage local de l'aménagement numérique

Le secteur public local aura tout d'abord pour mission d'être l'un des principaux moteurs du développement numérique en France.

Une stratégie étatique développée au niveau local

Dans la mesure où le projet de renforcement numérique concerne l'Hexagone dans son ensemble, c'est bien à l'Etat qu'il incombe de le piloter. C'est lui, en particulier, qui devra élaborer, mettre à jour et assurer le suivi du document-cadre intitulé « Orientations nationales pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires », dont la première édition est attendue pour la fin du premier trimestre 2017. Ce document comprendra une présentation des choix stratégiques de nature à contribuer au développement équilibré des usages et des services numériques dans les territoires, ainsi qu'un guide méthodologique relatif à l'élaboration des stratégies de développement des usages et des services numériques.
Dans le prolongement de cette dynamique, les collectivités et leurs groupements prendront ensuite le relais, notamment à travers les schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique. Suivant l'article 69 de la loi, ces schémas pourront « comporter une stratégie de développement des usages et services numériques, qui visera à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire, ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées ». La loi Lemaire ne revient donc pas sur l'importance des syndicats mixtes, qui peuvent être créés par les collectivités afin de gérer, sur un territoire donné, le schéma directeur. Jusqu'au 31 janvier 2021, un syndicat mixte ouvert (SMO) pourra adhérer à un autre syndicat, départemental ou régional. Ensuite, c'est un SMO unique qui s'imposera.

Une délégation assortie d'un pouvoir de sanction

Comme cela est désormais prévu par l'article L.36-11 du Code des postes et des communications électroniques, les collectivités et leurs groupements peuvent directement saisir l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) pour sanctionner les manquements constatés dans le développement du numérique, s'agissant aussi bien des obligations prévues par les dispositions internes que de celles édictées à l'échelle européenne.

Le législateur a profité de l'occasion pour accroître les sanctions pécuniaires pour cause de manquement aux obligations de couverture des zones peu denses, jusqu'à 8 000 euros par site non couvert.

La création de « zones fibrées »

Au cœur du développement du numérique, l'accès à la fibre constitue sans nul doute un objectif prioritaire de la loi pour une République numérique. Aussi un décret viendra-t-il modifier le statut de « zone fibrée » dans un délai de six mois à compter de la publication de la loi Lemaire.
Il s'agit de mettre en exergue l'existence d'un accès développé à la fibre grâce à ce que l'on pourrait qualifier de label : le statut de « zone fibrée ». Et désormais, seule l'Arcep pourra attribuer ce statut aux territoires qui en feront la demande. Mais elle peut également être sollicitée par l'opérateur. Dans tous les cas, l'attribution devra s'accompagner des obligations attachées à son obtention, conformément à ce qui sera fixé en amont par le ministre des Communications électroniques.

L'intérêt d'un tel zonage est en pratique, pour les territoires qui joueront le jeu du numérique, de pouvoir se prévaloir d'un accès renforcé à la fibre. Et d'attirer ainsi des entreprises de plus en plus

soucieuses de pouvoir disposer d'un accès optimal à l'Internet très haut débit.

2 – Des outils pour faciliter l'installation du numérique

L'éligibilité au fonds de compensation pour la taxe sur la valeur ajoutée

Comme il ressort de l'article 72 de la loi, l'article L.1615-7 du Code général des collectivités territoriales [/DAM_LIEN] est complété par un alinéa qui prévoit de faire bénéficier les collectivités et leurs groupements des attributions du fonds de compensation pour la taxe sur la valeur ajoutée (FCTVA) au titre de leurs dépenses d'investissement réalisées en la matière sous certaines conditions. Ceux-ci devront avoir lieu sur la période 2015-2022, sous maîtrise d'ouvrage publique, et concerner les infrastructures passives. Ce qui a pour effet d'intégrer leur patrimoine dans le cadre du plan d'action relatif à l'extension de la couverture du territoire par les réseaux de téléphonie mobile.

Il s'agit donc d'inciter financièrement les collectivités territoriales à travailler concrètement à l'amélioration générale du réseau de téléphonie et, en conséquence, à la suppression progressive des zones blanches, insuffisamment couvertes.

L'intégration comptable des droits d'usage des réseaux

S'agissant du financement des réseaux de communication électronique, l'article 76 de la loi prévoit que peuvent être comptabilisées en section d'investissement tant la cession que l'acquisition des droits permanents, irrévocables et exclusifs d'usage de longue durée de réseaux de communications électroniques.

Règlement des problématiques de droit civil

Le développement des réseaux numériques impliquant le passage par des propriétés privées, la loi pour une République numérique a anticipé certaines problématiques qui laissaient présager de nombreux obstacles.

L'article 73 de la loi règle les problèmes juridiques soulevés par les servitudes et autres autorisations nécessaires à l'installation, à l'exploitation et à l'entretien des équipements du réseau. Il en va de même avec l'article 74 de la loi relatif aux empêchements que pourraient poser les copropriétaires et leurs syndicats à l'accès au réseau d'un ou plusieurs occupants.

3 – Les services de communication au public en ligne

Comme voulu par l'article 106 de la loi pour une République numérique, la loi du 11 février 2005 est modifiée, afin de créer une nouvelle exigence concernant les collectivités. Celles-ci auront l'obligation de rendre accessibles aux personnes handicapées - incluant en pratique, et même si cela n'est pas précisé par la loi, aux personnes malvoyantes - les services de communication au public en ligne des services locaux.

L'accessibilité organisée selon un plan d'actions

Ainsi que l'a précisé le législateur, l'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne tout type d'information sous forme numérique – quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation – aussi bien les sites internet, intranet, extranet, que les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique.

Les collectivités devront dès lors - sous peine d'amende – respecter ces principes, qui incluent notamment les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet et qui seront précisés par décret du Conseil d'Etat. Elles devront également élaborer chacune un schéma pluriannuel – dont la durée ne pourra toutefois excéder trois ans – de mise en accessibilité de leurs services de communication en ligne, qui sera lui aussi rendu public et décliné en plans d'actions annuels.

Transparence obligatoire à tous les étages

La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne devra comporter une mention clairement visible, précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité, ainsi qu'un lien vers une page qui indique notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel prévu pour l'accessibilité et celui du plan d'actions de l'année en cours. Enfin, il devra permettre aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité du service en question.

Alors que les collectivités mettent de plus en plus souvent en place des sites internet et autres applications invitant les citoyens/usagers à partager leur avis, notons que la loi Lemaire crée un article L.111-7-2 dans le Code de la consommation qui exige des personnes gérant les sites internet ou assimilés d'assurer une transparence totale sur les avis mis en ligne. Ce qui nécessitera de nouvelles diligences de la part des agents locaux gérant ces instruments de communication ou de gestion. Sans compter l'obligation expresse de mise en place d'une fonctionnalité gratuite pour permettre aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de s'exprimer à leur tour sur ces avis. Un droit de réponse en quelque sorte.

4 – Autres évolutions consacrées par la loi

La régulation des locations meublées touristiques

Le législateur a tout d'abord tenté de réguler certaines plateformes d'économie collaborative, tout spécialement dans le secteur des locations meublées touristiques, en imposant de nouvelles obligations à la charge tant des propriétaires que des plateformes ou agences servant d'intermédiaires. Ainsi, dans les communes de plus de 200 000 habitants, une délibération du conseil municipal pourra décider de soumettre à déclaration préalable auprès de la commune toute location de courtes durées d'un local meublé en faveur d'une clientèle de passage, qui n'a pas décidé d'y élire domicile. Précisons ici que l'enregistrement de cette déclaration sera lui-même effectué par un télé-service. De même, il existe un seuil de nuitées à respecter, et la plateforme a pour charge de décompter le nombre de nuits d'occupation par meublé, et d'en informer annuellement la commune dans laquelle le logement est loué à sa demande.

Vers un rapprochement de la Cada et de la Cnil ?

Souhaité par de nombreux juristes, le rapprochement entre la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) est en bonne voie. Les collectivités sont intéressées au premier plan, étant soumises à la fois à la législation sur les documents administratifs et à celle sur les données personnelles.

L'article 28 de la loi Lemaire prévoit ainsi que ces deux commissions pourront se réunir dans un collège unique, sur l'initiative conjointe de leurs présidents, lorsqu'un sujet d'intérêt commun le justifie.
En demandant au gouvernement de remettre au Parlement dans les trois mois un rapport dédié, l'article 29 anticipe par ailleurs sur la possibilité de création future d'un Commissariat à la souveraineté numérique rattaché aux services du Premier ministre, dont les missions concourraient à l'exercice, dans le cyberespace, de la souveraineté nationale et des droits et libertés individuels et collectifs que la République protège.

Maintien de la connexion internet, neutralité et portabilité des données

Même si cela ne concerne pas directement les collectivités, il n'est pas inutile, enfin, de rappeler ici que la loi Lemaire a consacré trois principes dont les implications pratiques sont importantes : en premier lieu, le droit à la connexion (art. 108), qui correspond, en cas de non-paiement des factures au fournisseur d'accès internet (FAI), à la possibilité pour chaque citoyen de conserver son accès internet jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide, quand bien même le débit du service d'accès à Internet pourrait être réduit ; en deuxième lieu, la neutralité d'Internet, qui consacre la non-discrimination par les opérateurs de l'accès au réseau en fonction des services ; et, en troisième lieu, la portabilité des données, ce qui signifie que les prestataires de courriers électroniques seront désormais tenus de permettre la migration des courriels et listes de contacts d'un utilisateur, quand il souhaite changer de service.

Références

- Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Code des relations entre le public et l'administration
- Code général des collectivités territoriales
- Code des postes et des communications électroniques
- Code de la consommation

DOCUMENT 3

humanite.fr

La dématérialisation éloigne-t-elle les usagers des services publics ?

6 Octobre, 2016

Avec les contributions de Jacques Toubon, Le Défenseur des droits ; Didier Lassauzay, Signataire de la Convergence des collectifs de défense et de développement des services publics et Michel Le Scouarnec, Sénateur PCF du Morbihan.

Offrir des modalités d'information variées

par Jacques Toubon Le Défenseur des droits

Parce que la problématique de l'accès aux droits pour les usagers se trouve renouvelée depuis une dizaine d'années en raison de la diffusion spectaculaire d'Internet, le Défenseur des droits a lancé une enquête inédite sur l'accès aux services publics en partenariat avec l'Institut national de la consommation. L'objectif de l'enquête était d'appréhender l'impact de la dématérialisation sur l'accès aux droits délivrés par les services publics. Dans le contexte du « tout-numérique », quelles sont les réponses apportées par les organismes aux publics qui ont un accès difficile à Internet et sont souvent dans des situations de précarité sociale et économique. En France, de nombreux services publics et administrations qui délivrent des prestations aux personnes ont su accompagner cette mutation au bénéfice des usagers. Les démarches ont été simplifiées dans un nombre important de cas, puisque, au lieu de se rendre dans les sites d'accueil, quelques clics permettent désormais d'accéder aux renseignements et démarches souhaités.

Mais les usagers « moins connectés », qui représentent une part non négligeable de la population (16 % de personnes n'ont pas accès à Internet et parmi celles qui y ont accès 20 % maîtrisent mal l'outil), rencontrent des difficultés pour accéder aux services publics. L'avancée majeure que représente la dématérialisation risque ainsi de créer une situation paradoxale : au lieu de simplifier l'accès aux services publics, elle pourrait remettre en cause l'effectivité de l'égalité d'accès de l'ensemble des usagers aux services publics en les éloignant davantage. Dans un contexte de précarité croissante, les personnes sollicitent davantage les organismes sociaux. À titre d'exemple, la CAF, qui doit appliquer 18 000 règles, répond à plus de 30 millions d'appels par an. Or de nombreux travaux ont montré que les personnes confrontées à la précarité sont les plus éloignées des administrations en raison d'une méconnaissance de leurs droits, d'une certaine défiance ou voire de la peur d'être stigmatisées du fait de leur situation précaire. C'est pourquoi les services publics doivent « aller vers » ces publics afin de leur offrir la possibilité d'exercer leurs droits. Quels sont les principaux résultats de l'enquête mystère ? L'enquête mystère a montré un renvoi très fréquent vers Internet pour les personnes qui n'en disposent pas. Lorsque les personnes se voient conseiller de se rendre dans un lieu d'accueil physique afin de pouvoir entamer des démarches, les plateformes téléphoniques ne précisent pas la localisation ou les horaires d'ouverture de l'agence locale... des informations qu'il faudra donc sans doute

trouver sur Internet. Les résultats posent aussi la question du type d'informations délivrées. Celles-ci restent partielles, ce qui ne permet pas aux personnes d'avoir une meilleure connaissance de leurs droits. Pour les personnes « moins connectées », le téléphone peut être un mode de contact privilégié qui évite de se déplacer. Or, le plus souvent, les personnes sont invitées à aller sur Internet pour faire une simulation en ligne afin de savoir si elles peuvent bénéficier d'une prestation. Les organismes ont pourtant mis en place des solutions alternatives aux usagers comme les bornes interactives des CPAM, les rendez-vous d'accès aux droits au sein des CAF et les ateliers pour développer l'autonomie digitale pour Pôle emploi... Mais ces offres ne sont pas présentées lors des premiers contacts téléphoniques, les informations sur l'existence de ces offres se trouvent... sur Internet. Au final, s'il faut reconnaître le progrès majeur que représente la dématérialisation, il paraît essentiel d'offrir des modalités d'information variées et de conserver des lieux d'accueil physiques. Dans le cadre de leur politique de dématérialisation, les services publics doivent s'attacher à renforcer la cohérence et l'articulation de l'outil Internet avec les autres canaux d'information et de contact comme le téléphone, les contacts physiques et le courrier postal.

Une modalité qui dépend de choix politiques

par Didier Lassauzay Signataire de la Convergence des collectifs de défense et de développement des services publics

La dématérialisation est une forme différente pour rendre accessible le service public en utilisant le numérique. Ces évolutions nous obligent notamment à repenser la notion de proximité à la fois en termes « géographiques » mais aussi en termes « sociaux ». Selon moi, la réponse à la question posée ne peut être que dichotomique. Dans certains cas, la dématérialisation rapproche l'usager du service public puisque l'accès à de nombreux actes de service public (actes administratifs, actes de soins, etc.) peut se faire depuis chez soi, et cela, à n'importe quelle heure. C'est le service public chez soi, ce qui pose par ailleurs la question du travail des usagers... Elle peut ainsi pallier l'absence de services publics dans certains territoires, à la suite de suppressions ou d'une non-existence « historique », mais aussi répondre à des horaires d'ouverture ne correspondant pas aux disponibilités de tous les usagers. C'est donc un plus de service public avec une nouvelle proximité. Dans d'autres cas, la dématérialisation se traduit par un éloignement de l'usager du service public par fermeture de services, par absence de possibilités d'accès numérisé pour des usagers. Par exemple, la mise en place de bornes numériques multiservices (maisons de service au public, services itinérants...) peut être vécue comme un éloignement si cela répond ou conduit à une fermeture de services publics mais comme un rapprochement dans les territoires ne disposant pas de services publics. La dématérialisation n'est qu'une modalité qui dépend de choix politiques. Elle pose naturellement la question du progrès technique au service de la réponse aux besoins, du progrès social ou au service de la rentabilité financière, de la diminution des dépenses publiques. Une des formes majeures d'éloignement liée à la dématérialisation est la déshumanisation, la perte de lien social. La

dématérialisation peut accroître la fracture sociale, bien évidemment en lien avec les politiques publiques. Nous devons également prendre en compte le risque de la « mécanisation » de la réponse. En effet, la dématérialisation peut aussi faire que les choix soient faits par un algorithme, de façon mécanique au lieu d'une réponse personnalisée après discussion. Nous pouvons, par exemple, citer l'affectation post-bac avec l'algorithme APB.

Dans un objectif de mieux répondre aux besoins, de « faire société », il y a donc un choix démocratique à faire, bien sûr, quant aux politiques publiques elles-mêmes mais aussi quant aux modalités. Ce choix porte sur ce qui peut être dématérialisé avec ou sans maintien de la modalité « traditionnelle » et ce qu'il n'est pas souhaitable de dématérialiser. De plus, ce choix ne peut être que variable selon le vécu dans les territoires. À titre d'exemple, l'achat en avance d'un billet de transport en commun dématérialisé depuis son ordinateur est vécu comme un plus évident pour certains usagers. Mais cette dématérialisation ne doit pas, cependant, conduire à des fermetures de guichets, utiles pour d'autres usagers. Les deux modalités doivent donc coexister dans une vision de développement du service public.

Enfin, nous ne pouvons pas faire abstraction que le service public doit être en phase avec les évolutions de la société, application du principe de mutabilité, et la dématérialisation, la numérisation sont des évolutions majeures de notre société. L'enjeu demeure les choix politiques visant le développement du service public avec les modalités les mieux adaptées pour répondre aux besoins de tous les usagers.

La République numérique reste à construire
par Michel Le Scouarnec Sénateur PCF du Morbihan

La dématérialisation a le vent en poupe. La numérisation des documents administratifs, la mise en place de plateforme pour les marchés publics, la simplification des usages... une liste à la Prévert qui cache surtout une révolution numérique synonyme de recul du service public de proximité. Les administrations transmettent de plus en plus des informations par Internet. Effectuer ses démarches administratives en ligne devient donc une obligation pour chaque citoyen, qui se doit de disposer d'un ordinateur connecté à un réseau et d'en maîtriser l'usage. Si cette généralisation est portée par des objectifs louables, tels que l'amélioration du service rendu aux usagers, l'amélioration de l'activité des administrations, la transparence et la lutte contre la corruption, il n'en reste pas moins qu'elle fait fi des inégalités qui persistent dans l'accès de la population au numérique. La donnée ouverte offre de nouveaux moyens de contrôle de l'action publique et participe à un certain renouvellement de la vie démocratique. Cependant, il convient de faire toute la lumière sur les programmes utilisés par la puissance publique, afin de garantir un véritable droit d'accès aux documents administratifs.

La dématérialisation de ces derniers est déjà une difficulté pour l'accès au service public. Ce qui est censé simplifier au contraire complexifie car aucun formulaire administratif informatisé ne pourra prévoir des cases

correspondant à toutes les situations particulières, voire complexes. D'où la nécessité de maintenir un accueil et un contact humain dans l'ensemble des services publics. La convivialité des échanges ne doit pas disparaître face à un écran d'ordinateur. Le lien social ne pourra jamais être remplacé par un câble numérique.

C'est un vrai motif d'inquiétudes : la révolution numérique peut accélérer la disparition physique de certains services. Comment ne pas s'inquiéter de voir des centres des impôts fermer à l'heure du tout-dématérialisé ? Comment se réjouir de la disparition des bureaux de poste remplacés à défaut par des agences communales ? Comment ne pas voir que l'essor des bornes administratives cache des coupes budgétaires et des fermetures de nos services publics ? Les exemples peuvent être déclinés à l'infini. En fait, c'est l'accès au droit qui risque d'être remis en cause !

Dans son rapport d'activité de 2013, le Défenseur des droits appelait déjà à veiller à « l'angle mort du numérique ». Selon ses conclusions, 15 à 20 % de la population n'ont pas accès à Internet, souvent en raison de leurs ressources financières. Cela confirme les difficultés d'accès au numérique et plus largement à son usage pour un grand nombre de citoyens. Oui, il ne s'agit pas seulement d'être équipé, il faut aussi savoir l'utiliser. Il existe une différence notable entre manier l'outil informatique pour lire ses mails, surfer sur la Toile, lire des vidéos... et imprimer, numériser des pièces administratives afin de les insérer dans un espace personnel pour les joindre à un message.

Il est vrai que des progrès ont été réalisés, ces dernières années. Ces évolutions sont positives et même essentielles, puisque, nous le savons, le monde de demain sera numérique. Néanmoins, une grande partie de nos concitoyens se sentent oubliés et mis à l'écart car ils n'ont pas accès à ces nouvelles technologies, notamment en milieu rural, loin des préoccupations des opérateurs. Le haut débit et le très haut débit, de plus en plus opérationnels dans les grandes villes, oublient au passage la campagne. L'autoroute de l'Internet n'est pas prête à compléter le « fossé numérique » qui s'aggrave sur nos territoires.

La République numérique reste à construire pour mettre la technologie au service du progrès et de la protection des citoyens. Dans le cadre de la dématérialisation, nous sommes très loin de la mise en œuvre de notre devise républicaine : « Liberté, Égalité, Fraternité ».

DOCUMENT 4

lagazettedescommunes.com
8 avril 2016

La médiation numérique, grande oubliée de la politique de dématérialisation

Par Pierre-Alexandre Conte

A l'occasion d'un colloque sur les relations usagers-service public à l'heure de l'e-administration, organisé par la mission Ecoter ce jeudi 7 avril, plusieurs intervenants d'une table ronde sur la médiation numérique ont souligné la nécessité d'une prise de conscience générale de l'importance d'accompagner les personnes en difficulté.

Faire du numérique une opportunité pour tous. L'idée apparaît belle mais à l'évidence, le défi n'est pas près d'être relevé. Il s'agit en tout cas du constat qui ressort de la table ronde organisée jeudi 7 avril, à Bobigny, par la Mission Ecoter, dans le cadre d'un colloque intitulé : « Administration et approche usager : quels sont les changements qui se dessinent ? »

Si la question de la fracture numérique est régulièrement abordée à l'heure où la dématérialisation gagne du terrain à tous les étages de la société, elle reste bien trop souvent secondaire lorsque les politiques sont mises en place. Notamment au niveau des collectivités territoriales. Pourtant, « 20 % de la population ne connaît pas les usages de base », détaille Béatrice David, directrice de la mission "Société numérique", au sein de l'Agence du numérique. « Il existe une nécessité d'accompagner ces personnes-là », ajoute-t-elle.

Un gain plutôt qu'un coût

De manière quasi systématique, la médiation numérique est perçue comme un coût. Ce qui constitue une aberration, selon Béatrice David : « Le gain n'est chiffré nulle part. Mais si beaucoup plus de personnes sont capables de se servir des outils numériques, c'est un gain financier énorme. » Pour étayer ses propos, la directrice de la mission a cité une étude menée au Royaume-Uni qui montre que si l'ensemble de la population du pays avait accès et savait manier les outils numériques, une économie de 350 millions de livres serait réalisée d'ici 2025. D'où, selon elle, « la nécessité d'intégrer le financement de la médiation numérique dans le coût global du projet ». Et de ne pas reléguer la question au second plan.

Un frein pour les personnes en situation de précarité sociale

Les usagers ayant besoin d'être accompagnés affichent un visage particulier. Souvent, ces derniers cumulent les difficultés. Ils se trouvent notamment dans des situations de précarité sociale. Lorsque la question de la médiation numérique est abordée, l'exclusion des seniors est souvent mise sur la table. Mais ils ne sont pas les seuls. Les personnes handicapées, à bas revenus ou même, les jeunes – à l'aise sur les réseaux sociaux mais moins avec les outils favorisant l'insertion – font également partie du public concerné. « On estime que parmi la population, il y a environ cinq millions d'usagers qui sont écartés des possibilités offertes par le numérique », précise Hélène Garancher, responsable opérationnel Île-de-France d'Emmaüs Connect.

Les freins sont multiples : de l'illettrisme au coût élevé des télécoms, de l'absence de logement à celle de compte courant. La question de l'usage, de la méconnaissance d'Internet est évidemment centrale mais il y aussi, dans certains milieux, un frein psychologique important. « Nous pensons que, pour des raisons diverses, il y a toute une frange de la population qui ne sera jamais autonome sur les outils numériques », ajoute Hélène Garancher.

Des acteurs hétéroclites peu valorisés

« Quatre personnes sur cinq ne savent pas ce qu'est un EPN ou n'ont jamais entendu parler de médiation numérique. Les différents acteurs sont peu valorisés », lance Béatrice David. Avant d'ajouter : « Les EPN sont très hétéroclites. Ils sont gérés par des associations, des collectifs, etc, qui ont des moyens financiers et humains limités. » Le besoin de trouver un modèle de financement, d'identifier ce qui fonctionne sur le terrain mais aussi de former des agents se fait de plus en plus pressant.

Il existe également un souci de clarté plus global qui rejaillit notamment sur les collectivités territoriales. « A l'échelle nationale ou régionale, on ne sait souvent pas à qui parler. Il y a une nécessité de trouver des interlocuteurs », explique la directrice de la mission "Société numérique". Faisant au passage référence au schéma des usages numériques créés par le projet de loi Numérique porté par Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat en charge du Numérique, Béatrice David a rappelé l'utilité d'avoir un fonctionnement transverse, une stratégie commune à tous les niveaux, avant de souligner qu'il « est important de faire de la médiation numérique l'un des sujets de la politique de dématérialisation des territoires ».

L'exemple de la CAF de Seine-Saint-Denis

Présent lors de la table ronde, Romain Gardelle, responsable de district en charge de la promotion des téléprocédures de la CAF de Seine-Saint-Denis, a détaillé l'action menée dans son département. La caisse d'allocations familiales du 93 a notamment formé pendant sept mois 55 professionnels pour prendre en charge le public dans des espaces réservés, équipés sur le plan informatique. Ces derniers ont notamment appris à connaître le profil des personnes concernées, mais aussi à sortir de la logique de guichet, c'est-à-dire à apprendre à son interlocuteur à être autonome et non à faire la démarche à sa place.

Plus intéressant encore, dans un souci de transversalité, un réseau a été créé fin 2013 avec plusieurs partenaires – comme les PIMMS ou Emmaüs Connect – dans le but de délivrer aux usagers les bonnes informations au moment opportun. Faisant écho aux discours tenus par les autres participants, Romain Gardelle a conclu son intervention en répétant la nécessité « d'avoir une stratégie numérique partagée sur l'ensemble du département ». Un département qui voit passer 475 000 personnes chaque année.

Sommaire

Les Cahiers CONNEXIONS SOLIDAIRES

N°3

p.03 Edito
Numérique pour tous, le rendez-vous à ne pas manquer !
De Jean Deydier, Directeur d'Emmaüs Connect

p.04 Datavision
Sandrine et Andrei : leurs parcours d'accès aux droits

p.08 La parole à...
Neelie Kroes, ancienne commissaire européenne au numérique
« En matière d'e-inclusion, il est temps de sortir des sentiers battus »

p.10 L'étude
Numérique : le parent pauvre de l'action sociale ?
Par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie

p.13 Le dossier
2016, l'année de la dématérialisation...

p.14 ***Entretien avec Nathan Stern, sociologue et ingénieur social***
« Digital natives ou seniors, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec »

p.16 ***Entretien avec Frédéric Marinacce et Yves Hirrien de la Caisse Nationale des Allocations Familiales***
« Notre pari : la première prestation sociale destinée à 2 millions de personnes et... 100% dématérialisée »

p.18 ***Formation des travailleurs sociaux : l'urgence numérique***

p.19 ***Entretien avec Héléna Revil, de l'Observatoire des non-recours aux droits et services***
« L'enjeu : convaincre les professionnels du social que le numérique est utile aux usagers »

p.21 ***10 démarches essentielles et... bientôt 100% web***

p.22 ***Entretien avec Marie Coirié et Laura Pandelle, designers de services publics***
« Dans les services en ligne : le droit à l'erreur est d'autant plus faible que le public est fragile »

p.24 ***Travailleurs sociaux et médiateurs numériques : le rendez-vous manqué ?***

p.25 Territoire
Pour une stratégie territoriale d'inclusion numérique : retour d'expérience à Grenoble

p.27 Boite à Outils
Mes-aides.gouv.fr, vos droits sociaux en quelques clics
Bultons : internet, simple comme un bouton
Tous vos papiers en sécurité avec Digiposte Pass
Vos adresses numériques et solidaires sur une seule carte

Cahier réalisé par :
Connexions Solidaires

Directeur de la publication :
Jean Deydier

Rédactrice en chef :
Sabrina Françon

Secrétaire de rédaction :
Nina Meyer

Ont collaboré à la rédaction de ce numéro :
Camilo Arias Goeta, Yves-Marie Davenel, Sabrina Françon, Thomas Lebreuil, Manon Magnin, Nina Meyer, Pamela Santa Cruz, Marion Vilaca

Conception :
François Garnier & Bertrand Duten

Remerciements :
Sophie Delile, Nicolas Derym, Marie Gracia, Margault Phelip, Céline Ramos, Thomas Vandriessche

@ RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DE CONNEXIONS SOLIDAIRES ET L'INTÉGRALITÉ DE CE NUMÉRO SUR CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR LES-CAHIERS-CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR

Édito

Numérique pour tous, le rendez-vous à ne pas manquer !

En 2016, la dématérialisation complète de prestations sociales majeures gérées par des opérateurs sociaux tels que les Caisses d'Allocations Familiales ou Pôle Emploi marque un tournant dans la vie numérique des français. La stratégie du « tout internet » s'instaure en France, et l'usage régulier d'internet devient une obligation pour accéder à ses droits.

Si pour une majorité d'entre nous, la dématérialisation des services publics rime souvent avec simplification, un français sur cinq déclare que l'utilisation des services internet pose des problèmes majeurs.

Parmi ce public en difficulté, cinq millions de nos concitoyens, cumulant fragilité numérique et fragilité sociale, sont isolés face à cette exigence numérique. Ils se retrouvent exposés, dès aujourd'hui, à un risque rapide d'exclusion.

Ces personnes en détresse affluent aujourd'hui vers les guichets d'aide sociale afin de trouver un soutien pour s'inscrire ou actualiser leurs droits. Dans les Cafs et les agences Pôle Emploi débordées, les préavis de grève et les fermetures inopinées liées à l'afflux incontrôlable de visiteurs se multiplient sur tout le territoire. On retrouve également ces personnes chez les professionnels de l'action sociale qui subissent de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité. L'étude, présentée dans cette édition des Cahiers, conduite par Emmaüs Connect auprès des professionnels de l'action sociale, démontre que 75% des travailleurs sociaux se retrouvent à faire régulièrement les démarches « à la place de » alors que seulement 10% d'entre eux se considèrent formés à le faire.

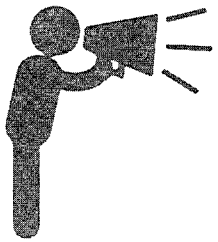
S'il existe de nombreuses initiatives d'aide à l'autonomie numérique, clairsemées sur les territoires, celles-ci sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et potentiellement en rupture de droits.

Alors que le budget du plan Très Haut Débit s'élève à vingt milliards d'euros, et que les infrastructures numériques sont, à juste titre, perçues comme un investissement clé de notre compétitivité, on peut s'étonner de l'absence d'un programme national ambitieux destiné à développer les capacités numériques de tous les français.

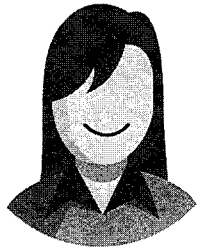
Il nous semble nécessaire de marteler encore que le numérique est un accélérateur unique de parcours d'insertion socio-professionnelle mais aussi une source de création de richesses y compris pour les publics fragiles. Pour eux, l'autonomie numérique s'impose comme un investissement judicieux.

A l'heure de la loi sur le numérique, nous ne pouvons nous résigner à défendre l'idée d'une république numérique égalitaire, innovante et facteur de développement pour tous.

Nous espérons que la lecture de ce nouveau numéro des Cahiers Connexions Solidaires vous invitera à prendre la mesure de cet enjeu et à nous rejoindre dans la construction d'une initiative en faveur de l'accompagnement au numérique des publics fragiles – ils en ont grandement besoin.

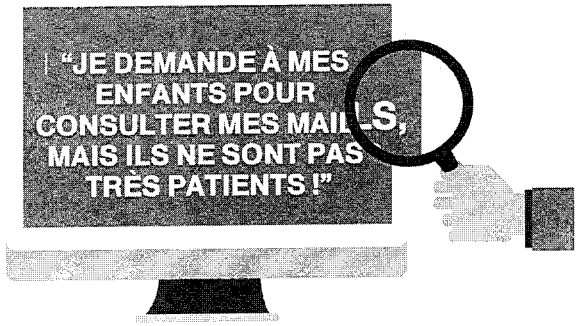


*Jean Deydier_*
Directeur d'Emmaüs Connect et Fondateur de WeTechCare



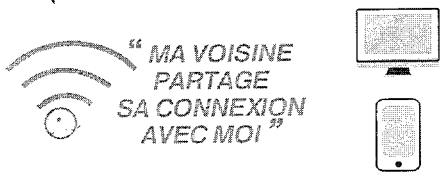
S@NDRINE

LE RÉFLEXE INTERNET, C'EST POUR BIENTÔT



- **40 ANS**
- **ÉLÈVE SEULE SES 2 ENFANTS**
- **BACCALAURÉAT**
- **SALARIÉE À MI-TEMPS** dans la grande distribution
- **FRANÇAIS** Langue Maternelle

MES ÉQUIPEMENTS



INTERNET ET MOI

RECHERCHE D'INFORMATIONS

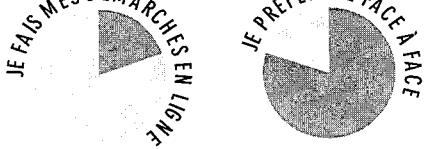
E-MAIL

UTILISATION DE SERVICES

MES DÉMARCHES

JE CONNAIS MES DROITS

SANTÉ · LOGEMENT · FAMILLE · CANTINE ET ÉCOLE DES ENFANTS



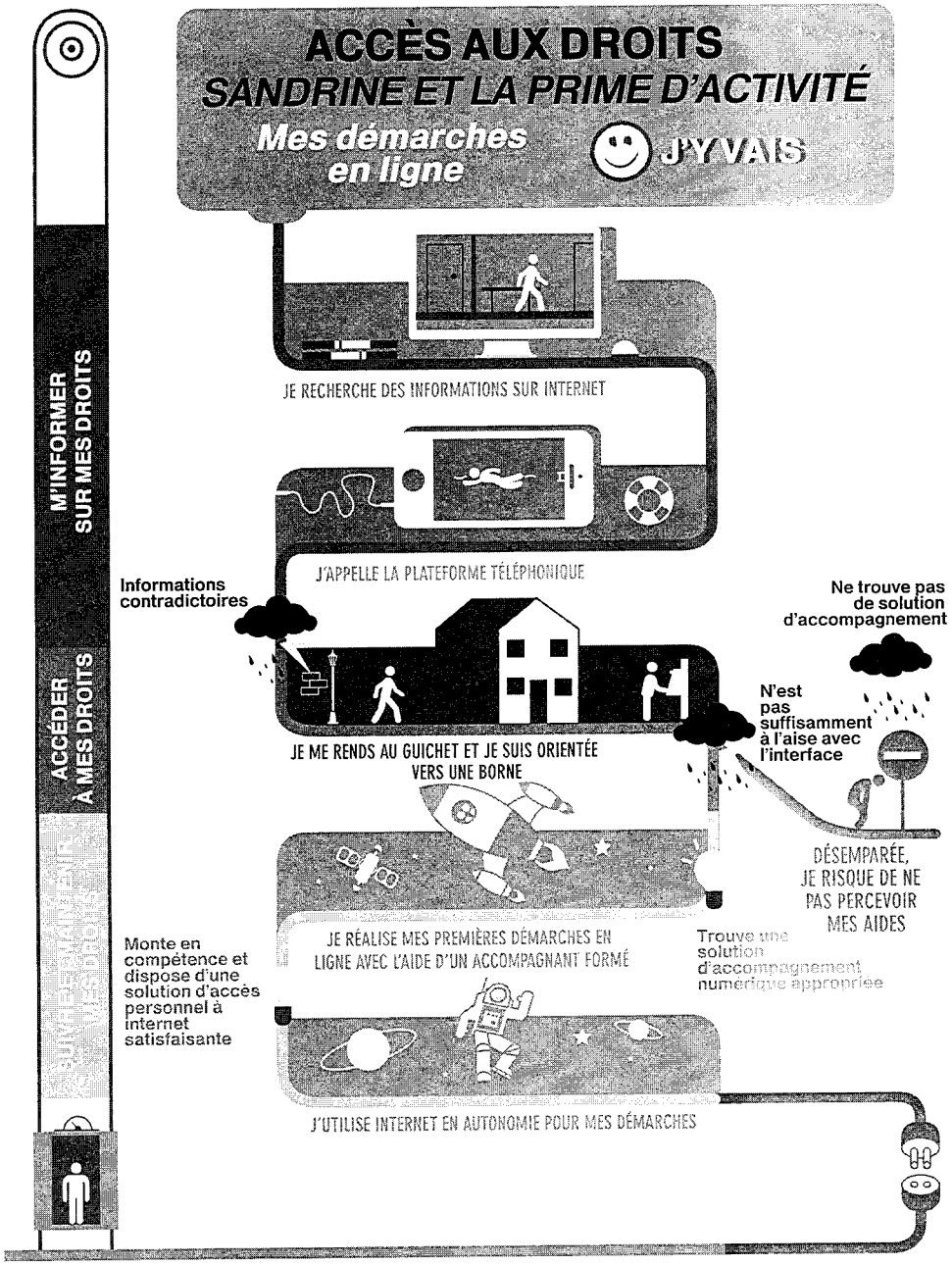
J'Y VAIS — *" J'AI ENVIE D'APPRENDRE À FAIRE MES DÉMARCHES EN LIGNE CAR JE VEUX GAGNER DU TEMPS ! "*

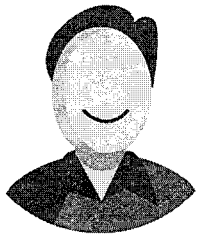
J'Y VAIS PAS — *" MANQUE DE CONFIANCE, ANXIÉTÉ, PEUR DE MAL FAIRE : INTERNET DÉCUPLE MES ANGOISSES. "*

Ce profil a été construit sur la base d'une étude statistique conduite dans la région de Grenoble au 3ème trimestre 2015 par ConnexionsSolidaires.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

ACCÈS AUX DROITS
SANDRINE ET LA PRIME D'ACTIVITÉ
Mes démarches en ligne — J'Y VAIS





@NDREI

INTERNET, ABSENT DE SON QUOTIDIEN

"QUAND J'AI BESOIN DE RÉALISER DES DÉMARCHES, JE DEMANDE À DES PERSONNES EN QUI J'AI CONFIANCE"

- 75 ANS
- MARIÉ, 3 ENFANTS, VIT SEUL EN FRANCE
- PAS DE DIPLÔME
- À LA RETRAITE
- NE LIT, NI N'ÉCRIT LE FRANÇAIS

MES ÉQUIPEMENTS

"JE RECHARGE MON TÉLÉPHONE AVEC DES CARTES PRÉPAYÉES ET JE VAIS AU TAXIPHONE POUR APPELER AU PAYS"

INTERNET ET MOI

RECHERCHE D'INFORMATIONS

E-MAIL

UTILISATION DE SERVICES

MES DÉMARCHES

JE CONNAIS MES DROITS

RETRAITE · SANTÉ · LOGEMENT

JE FAIS MES DÉMARCHES EN LIGNE

JE PRÉFÈRE LE FACE À FACE

J'Y VAIS — *MES DÉMARCHES SUR INTERNET ? POURQUOI PAS ? MAIS PAS TOUT SEUL."*

J'Y VAIS PAS — *IL FAUDRAIT D'ABORD QUE J'APPRENNE À LIRE ET À ÉCRIRE LE FRANÇAIS. OR JE SUIS TROP VIEUX ET TROP FATIGUÉ POUR ÇA."*

Ce profil a été construit sur la base d'une étude statistique conduite dans la région de Grenoble au 3ème trimestre 2015 par Connexions Solidaires.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

ACCÈS AUX DROITS

ANDREI ET LE MINIMUM VIEILLESSE

Mes démarches en ligne — **J'Y VAIS PAS**

M'INFORMER SUR MES DROITS

ACCÉDER À MES DROITS

SUIVRE MA DEMANDE

JE ME RENDS AU GUICHET ET JE SUIS ORIENTÉ VERS UNE BORNE

Ne sait pas et ne veut pas utiliser le numérique

JE ME RENDS DANS UNE ASSOCIATION DE MON QUARTIER EN QUI J'AI CONFIANCE

L'association ne peut pas faire sa démarche pour lui

DÉCOURAGÉ, J'ABANDONNE ET NE TOUCHERAI PAS MES AIDES

Son référent social est formé au numérique. Il existe un formulaire en ligne

L'ASSOCIATION FAIT MA DÉMARCHE À MA PLACE

Ne consulte pas ses mails

JE RISQUE DE MANQUER MES ACTUALISATIONS

Heureusement, reçoit des rappels de l'administrateur par sms

JE RETOURNE RÉGULIÈREMENT VOIR L'ASSOCIATION ET TOUCHE MES AIDES

l'étude

Numérique, le parent pauvre de l'action sociale ?

Par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie

Face à la vague digitale qui déferle sur eux, le constat des intervenants sociaux est sans appel : « le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais il devient impossible de l'ignorer car il vient percuter l'ensemble des sujets ». Il vient notamment transformer l'accès aux services publics et aux prestations sociales qui se dématérialisent, mettant ainsi en difficulté plusieurs millions de personnes qui cumulent précarité et exclusion numérique. Il oblige donc l'action sociale, de facto en première ligne sur ce sujet, à revoir ses pratiques professionnelles et à intégrer, sans y être préparée, la numérisation de l'administration ; une difficulté devenue quotidienne, dont l'étude d'Emmaüs Connect souligne les enjeux.

83%

DES INTERVENANTS SOCIAUX JUGENT LE NUMÉRIQUE INDISPENSABLE DANS LEUR PRATIQUE PROFESSIONNELLE

≫ LE NUMÉRIQUE PLÉBISCITÉ PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Avec **83% des intervenants sociaux qui jugent indispensable le numérique dans leur pratique professionnelle et un peu plus de 58% qui l'estiment essentiel dans le parcours d'un usager**, le numérique est largement entré dans le métier de l'intervenant social. En conseillant les sites « bon plan », en les accompagnant dans leurs démarches en ligne, les intervenants sociaux rendent accessibles des biens et des services aux personnes fragiles ou démunies. Mais aujourd'hui, ces pratiques demeurent davantage liées à des démarches individuelles que professionnelles.

≫ POUR LES PLUS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE, UN RISQUE DE PERTE D'AUTONOMIE QUI RENFORCE L'EXCLUSION

Revers de la médaille, 95% des professionnels affirment que cet accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement avec l'usager, **voire "à la place de" d'après 75% des interrogés.** Les intervenants sociaux sont, aujourd'hui, souvent confrontés à un public déconnecté ou peu à même d'utiliser efficacement l'outil informatique pour des raisons manipulatoires, cognitives, psychologiques ou d'illettrisme. Il en résulte un changement de posture du professionnel qui se traduit par une moindre latitude à laisser faire l'usager par lui-même.

75%

DES PROFESSIONNELS DOIVENT FAIRE LES DÉMARCHES NUMÉRIQUES "À LA PLACE DE"

On constate une diminution de l'autonomie de l'usager dans sa relation aux services publics et dans l'accès à ses droits, ce qui va à l'encontre de la mission première des intervenants sociaux. *Leurs témoignages sont éloquents :* « Je fais à la place des personnes parce qu'elles ne savent pas se servir d'internet. Par exemple, faire une actualisation Pôle Emploi me prend cinq minutes. Si la personne le fait elle-même, ça nous prend trente minutes - on ne peut pas prendre ce temps quand on accompagne plus de trente familles ». *Un autre travailleur social souligne la difficulté des personnes à réaliser leurs démarches en ligne par elles-mêmes :* « **Il y a des gens qui arrivent complètement paniqués en disant : j'ai voulu faire ma déclaration trimestrielle de RSA [en ligne], mais je ne sais pas ce que j'ai fait** ».

≫ L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE BOUSCULÉE

Outre la dépendance de l'usager et la surcharge de travail pour les structures de l'action sociale, cette situation implique d'avoir accès à des informations personnelles des usagers, ce qui pose des questions éthiques pour les intervenants sociaux. L'un d'entre eux explique : « Je suis souvent contraint de créer des espaces personnels pour les personnes avec mon adresse mail professionnelle. Je reçois donc des messages qui leur sont adressés, mais ce n'est pas du tout déontologique. Ça ne devrait pas se faire comme ça ». *Cette exposition soudaine à des données jusqu'ici inaccessibles, déstabilise des accompagnants peu préparés.*

≫ DES PROFESSIONNELS DÉMUNIS FACE À LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

Moins de 10% des intervenants sociaux interrogés déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale. *La connaissance de la dématérialisation des services publics s'acquiert donc sur le terrain, ce que souligne une cheffe de service :* « Les sites d'administration en ligne, c'est vraiment la pratique quotidienne. Je ne saurais même pas vous dire comment on apprend ça, à part en pratiquant. »

MOINS DE 10% DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DÉCLARENT AVOIR REÇU UNE FORMATION AU NUMÉRIQUE

Dans ce cadre, les professionnels de l'action sociale regrettent de ne pas toujours ***être informés à temps lorsque les grands opérateurs de services publics dématérialisent leurs services :*** « Lorsqu'un service public modifie ses pratiques [en dématérialisant des formulaires par exemple] nous ne sommes pas avertis. On découvre ça du jour au lendemain. Donc, on s'adapte ». *À cette situation s'ajoute le remplacement des référents supports chez les grands opérateurs par des plateformes standards, ce qui rend le traitement des dossiers complexes plus difficile.*

Autre symptôme d'un manque d'information problématique, les intervenants sociaux connaissent peu l'exclusion numérique, ses enjeux, et encore moins les acteurs qui agissent dans ce domaine. Lorsqu'ils sont confrontés à un usager ayant des lacunes numériques, ***33% des intervenants sociaux n'ont aucune réponse à lui apporter et seulement 30% sont en capacité de le diriger vers un acteur proposant une formation numérique.***

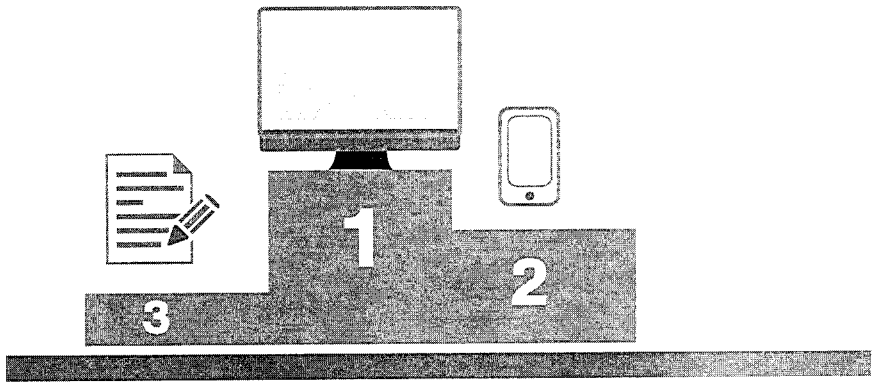
≫ POUR ACCOMPAGNER MALGRÉ TOUT L'USAGER, IL FAUT BRICOLER

Alors que le numérique percute quotidiennement les pratiques des professionnels, il n'y a pas, à ce jour, de cadre de référence ou de méthodologie spécifique pour répondre aux évolutions de l'accompagnement. « **Chacun bricole dans sa structure** » *résume une intervenante. En effet, moins de 20% des structures ont une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers (du même type que celles qui existent pour l'illettrisme). Toutefois, en raison d'une forte dématérialisation des outils d'insertion professionnelle, une plus forte maturité est cependant constatée à ce sujet dans le secteur de l'accompagnement vers l'emploi.*

Il est donc difficile de qualifier les pratiques : chaque intervenant social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités, s'appuie ou non sur des solutions numériques. ***Des échanges de bonnes pratiques circulent entre collègues, mais il n'y a pas de recensement organisé ni de partage systématique.*** *Par conséquent, les pratiques restent propres à chaque accompagnant :* « Si vous parlez à quarante travailleurs sociaux, ils ont quarante pratiques différentes. C'est dur de vous dire comment on fait, parce que personne ne travaille de la même façon. Même si on a les mêmes missions ». ***Conseiller d'utiliser tel ou tel service numérique est soumis au jugement personnel,*** *ce dont témoigne une assistante sociale :* « Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, je ne pense pas à le conseiller ».

2016, l'année de la dématérialisation...

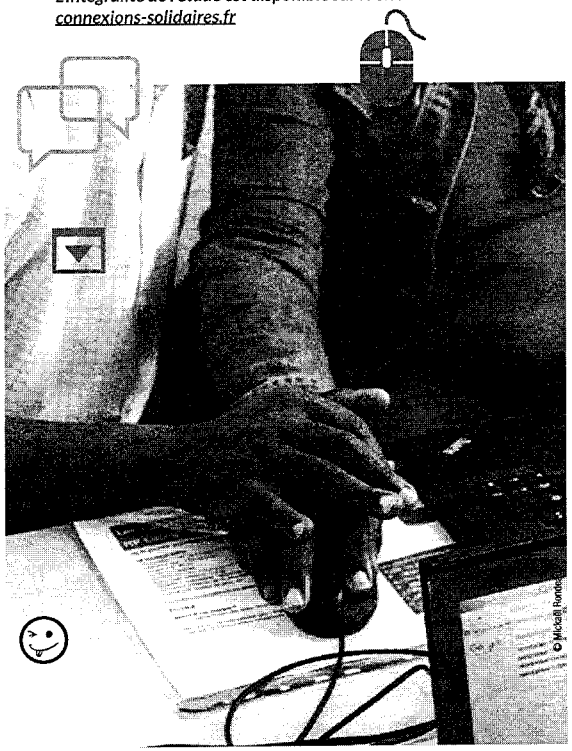
... alors qu'un Français sur cinq reste sur la touche numérique ? Saisissons cette occasion pour encourager des milliers de personnes à se connecter à internet, ou simplement à aborder un ordinateur pour la première fois. Il en va de leur accès aux droits, de leur autonomie et de leur participation citoyenne. Malgré l'ampleur de la tâche, ce dossier se veut optimiste et avance des pistes concrètes d'action : préparer les travailleurs sociaux et les agents de la fonction publique territoriale grâce à des formations, rapprocher la médiation numérique des structures de l'action sociale, mobiliser les réseaux locaux, concevoir des services web plus accessibles... Et, avant toute chose, définir le périmètre de responsabilité de tous ceux qui sont désormais, bon gré mal gré, devenus des acteurs du numérique inclusif. Car 2016 sera surtout l'année du numérique pour tous.



« J'AI UN MONSIEUR QUI ESSAYAIT DE FAIRE SES DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES EN LIGNE POUR LA CAF, JE LUI AI DIT D'ARRÊTER TOUT DE SUITE. TOUS LES TROIS MOIS, IL Y AVAIT UN BLOCAGE AU NIVEAU DE SES PRESTATIONS »

Démunis face à cette absence de cadrage et d'outils mis à leur disposition, certains intervenants sociaux finissent parfois par se détourner des services en ligne : **« J'ai un monsieur qui essayait de faire ses déclarations trimestrielles en ligne pour la CAF, je lui ai dit d'arrêter tout de suite. Tous les trois mois, il y avait un blocage au niveau de ses prestations parce qu'il ne remplissait pas la bonne colonne ».**
Si la grande majorité des intervenants sociaux interrogés considère que les services numériques viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle, leur perception du web se fait au prisme des difficultés rencontrées par les usagers les plus éloignés du numérique. Alertés par une nouvelle forme d'exclusion, mais loin d'être résignés, leur appel est sans équivoque : renouveler leurs pratiques grâce au numérique, oui, mais dans un sens qui les rapproche de leur mission.

L'intégralité de l'étude est disponible sur le site connexions-solidaires.fr

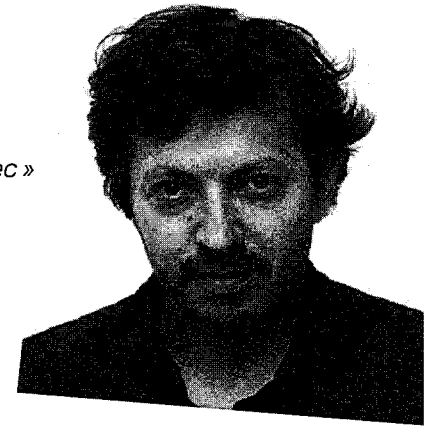


Cette étude d'Emmaüs Connect a été réalisée par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie, de février à mai 2015, auprès d'une centaine d'intervenants sociaux dans plusieurs métropoles et en milieu rural. Ces entretiens qualitatifs et focus groupes ont été complétés par une enquête statistique auprès de 500 professionnels de terrain et cadres de l'action sociale.

ENTRETIEN AVEC

Nathan STERN

« Digital native ou senior, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec »



Nathan Stern est sociologue et ingénieur social, pionnier des plateformes collaboratives. Il a lancé Peuplade et Voisin-Age dans les années 2000, et développe actuellement la Common Good Factory. Avec lui, on se met tour à tour à la place de l'administration qui dématérialise, de l'usager et de l'action sociale. Une question s'impose alors : et si, en matière d'inclusion numérique, on remplaçait un peu la bienveillance par l'empathie ?

Connexions Solidaires. *Vos activités sont atypiques, pouvez-vous les présenter à nos lecteurs ?*

Nathan Stern. *J'ai fait de l'empathie mon métier. Très concrètement, j'investis des communautés scolaires, familiales, administratives où je mets en place des outils qui élèvent le degré de compréhension mutuelle (entre parents et enfants par exemple). Mon outil de travail, ce sont* **les interfaces, elles vont fluidifier la communication et favoriser la compréhension entre les parties prenantes.** *Prenons l'exemple d'un formulaire administratif en ligne sur lequel j'ai remplacé le champ de saisie « Descriptif du problème » par le champ « Un p'tit mot pour celui qui traitera votre demande ». Cette nouvelle consigne, plus conviviale que bureaucratique, est loin d'avoir été inoffensive : elle a rappelé aux usagers qu'il y a un humain en face et leur attitude est devenue plus cordiale.* **Cet effort de conception permet de créer une interface qui rapproche,** *et non qui encourage la malveillance ou l'incompréhension.*

CS. *Empathie et interface, le duo ne nous paraît pas évident...*

NS. *Toutes les relations entre les humains sont médiatisées par des interfaces, même nos distances interpersonnelles sont régies par une interface culturelle. Parfois, celles-ci sont designées de manière à favoriser une compréhension, une entente, une confiance... et parfois elles sont mal conçues et dégradent l'empathie. Typiquement, quand, dans une boulangerie, le sens de la file n'est pas clair, on va créer du conflit. De même, quand l'administration donne des devoirs en quantité (le fait de devoir remplir 20 champs par exemple), c'est vécu comme une corvée. En permanence nos relations sont assujetties à la qualité des interfaces qui nous permettent de tisser des liens avec les uns et les autres.* **Ce sont des problèmes de design qui deviennent des problèmes de confiance.**

CS. *Est-ce vrai aussi pour les interfaces numériques et les services publics dématérialisés ?*

NS. *Oui, mais je tiens d'abord à préciser que, de même qu'il y a des personnes qui ne sont pas autonomes dans la gestion de leur vie quotidienne, il y a des gens qui seront toujours dépendants dans leur relation au numérique. Comme il y a des gens qui n'arrivent pas à monter les escaliers, il y a des gens – dont je fais partie – qui n'arriveront pas à remplir leur déclaration d'impôts qui est trop technique !* **Nous sommes nombreux à souffrir d'une dépendance dans la relation à l'administration.** *Je pense que c'est en bonne partie imputable à des problèmes d'ergonomie dans les interfaces que les administrations conçoivent. Et qu'on soit digital native ou senior très mal à l'aise avec l'informatique, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec.*

CS. *Qu'entendez-vous par ergonomie ?*

NS. *Quand je pense ergonomie, je n'envisage pas seulement le design, mais aussi la conception. Si on vous demande de choisir votre régime fiscal et que vous ne comprenez pas les différentes options, c'est un problème de conception. Et là,* **même s'il y a de gros boutons joufflus et gourmands, cela reste une démarche qu'il est difficile de maîtriser.**

« DÈS QU'ON VA TOUCHER À LA CONCEPTION DES DISPOSITIFS ADMINISTRATIFS, ON VA RENCONTRER BEAUCOUP D'INERTIE »

Le problème est que, **dès qu'on va toucher à la conception des dispositifs administratifs, on va rencontrer beaucoup d'inertie.** *Une procédure ça ne se change pas facilement, surtout quand on a des contextes locaux hétérogènes, des exceptions par territoire.*

CS. *Cette inertie se traduit-elle dans les pratiques des services sociaux qui ne semblent pas montrer beaucoup d'appétence pour le numérique ?*

NS. *Dans certaines administrations, j'ai pu constater cette inquiétude à l'égard des nouveaux outils qu'on met en place sans considération pour le point de vue des agents. Ils sont pourtant sur le terrain, au contact des bénéficiaires, et ce sont eux qui savent le mieux briefer celui qui va concevoir et designer les interfaces qui peuvent faciliter leur travail. Donc,* **si réticences il y a, ce n'est pas, pour moi, l'effet du numérique, c'est l'effet d'un changement descendant, parachuté,** *et de la mise en place de nouveaux outils qui parfois leur compliquent terriblement la vie et dégradent la qualité de leur relations avec le bénéficiaire : plus on va vers le process, plus il y a de la raideur et plus on suscite de violence. Inversement, on voit dans certains cas qu'internet humanise considérablement la relation avec l'usager. Plus globalement, il s'agit d'un changement de culture.* **Il y a une culture dans le numérique qui bat en brèche les postures, les habitudes et les routines administratives devant lesquelles on pouvait, jusqu'à présent, se sentir très seuls.**

« GRÂCE AU NUMÉRIQUE, LE TRAVAIL SOCIAL A L'OPPORTUNITÉ DE SE PENSER AUTREMENT »

CS. *On peut également se sentir très seuls devant une interface web. Nous en faisons chaque jour l'expérience : nos bénéficiaires ont besoin d'être accompagnés, pas à pas, sur les services dématérialisés.*

NS. *C'est intéressant que le numérique introduise une forte notion d'accompagnement et de développement de l'autonomie. Je pense qu'on parle beaucoup plus de développement des capacités personnelles dans un cadre digitalisé que dans un cadre administratif ou social standard. Et s'il* **est tant question de permettre aux gens d'acquérir des capacités à se débrouiller par eux-mêmes, c'est qu'on a vraiment changé de paradigme. Cela veut dire, qu'aujourd'hui, le travail social a l'opportunité de se penser autrement.** *On ne cherche plus à donner des ressources ou du temps. On cherche à restaurer une résilience, une capacité à rebondir chez le bénéficiaire. Ça change tout.*

ENTRETIEN AVEC

Héléna REVIL

« L'enjeu : convaincre les professionnels du social que le numérique est utile aux usagers »

Rencontre avec Héléna REVIL, docteure en science politique, chercheure associée au laboratoire de recherche PACTE à l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble et membre de l'Odenore, Observatoire des non-recours aux droits et aux services. L'observatoire a pour vocation d'observer les situations de non-recours, de mesurer leur importance, de caractériser les populations concernées et d'enquêter sur les causes de ces situations. Echange autour d'une question trop souvent occultée : la dématérialisation des services publics freine-t-elle l'accès aux droits des usagers les plus fragiles ?

Connexions Solidaires. *Selon vous, en quoi la dématérialisation des services publics est en train de devenir un facteur de non-recours aux droits et aux services ?*

Héléna Revil. *Nous manquons d'études spécifiques pour affirmer que la dématérialisation est en passe de devenir un facteur à part entière de non-recours. Quoi qu'il en soit, c'est très certainement une des difficultés qui peut se positionner sur les parcours des demandeurs de droits, par exemple, pour ceux qui n'ont pas accès aux outils numériques ou au téléphone. Certains n'ont en effet pas les moyens de se payer un forfait illimité ou l'internet mobile et ne peuvent donc pas joindre les plateformes dématérialisées, ou seulement à certains moments du mois.* ***J'ajoute à ces inégalités d'accès au numérique les inégalités d'usage : on présuppose beaucoup que les usagers utilisent le numérique avec aisance, alors que c'est loin d'être le cas, même pour les jeunes.*** *Beaucoup n'ont été que peu formés à l'utilisation des outils numériques, ne se sentent pas compétents pour utiliser les services dématérialisés…*

CS. *Les services en ligne sont donc source d'anxiété ?*

HR. *Oui, les demandeurs de droits peuvent avoir peur de ne pas bien réaliser les procédures dématérialisées, car ils ont conscience que certaines erreurs involontaires peuvent avoir un effet direct et insaisissable sur la perception d'une allocation ou d'un remboursement - donc ce n'est pas rien ! Bien souvent, ils préfèrent pouvoir parler de leur situation en face-à-face, même s'ils peuvent utiliser internet ou leur téléphone.* ***Les explications en direct et l'échange avec un agent d'accueil permettent de lever certaines incompréhensions – qu'internet a pu attiser d'ailleurs.*** *On voit bien que la confiance placée dans l'administration est en jeu.*

CS. *Selon vous, le facteur « dématérialisation » va-t-il prendre de l'ampleur ?*

HR. *De plus en plus d'administrations inscrivent les procédures dématérialisées parmi leurs objectifs prioritaires. Il y a un fort enjeu de modernisation du service rendu aux usagers, mais aussi de faire mieux, avec moins de budget, d'effectifs et de temps. Le numérique est ici conçu comme un moyen pour renforcer l'efficience du service rendu. Or, pour cela,* ***il ne suffit pas de se dire : « on met en place et ça va marcher ».***

CS. *Est-ce qu'on peut d'ores et déjà envisager des solutions, des dispositifs pour que la dématérialisation ne soit pas un nouvel obstacle dans l'accès aux droits ?*

HR. *Oui, pour ce qui est du développement des usages, je pense* ***qu'il faut aussi regarder du côté des professionnels du social. Il faut qu'ils se sentent en capacité d'expliquer l'intérêt et le fonctionnement des outils numériques à leur public.*** *Par exemple, l'Assurance Maladie veut déployer le compte personnel Améli qu'elle ouvre à toute personne qui vient au guichet, mais sans nécessairement en expliquer l'intérêt. Il y a donc des millions de comptes ouverts, mais que savent précisément les personnes du fonctionnement et de l'utilité de ce compte ? Les témoignages sont nombreux :*

« LES OPÉRATEURS DE SERVICE PUBLIC DÉLIVRENT DE L'INFORMATION… ET S'ARRÊTENT LÀ. ONT-ILS ALORS REMPLI LEUR RÔLE ? »

« je sais que sur internet j'ai un espace qui m'est dédié, mais je ne sais absolument pas ce que je peux en faire ». *Elles ignorent, par exemple, qu'elles peuvent rechercher des professionnels de santé conventionnés autour de chez elles ! Pour que la dématérialisation ne soit pas un obstacle à l'accès aux droits,* ***encore faut-il que les professionnels soient eux-mêmes convaincus que le numérique est utile, pour pouvoir ensuite convaincre les usagers.*** *Alors, le numérique deviendra un véritable levier pour renforcer l'accès aux droits.*

CS. *Il y a donc des chaînons manquants : la médiation, l'explication et la formation?*

HR. *Exactement, et c'est un problème récurrent dans cette question du non-recours :* ***bien souvent les opérateurs de service public délivrent de l'information… et s'arrêtent là. Est-ce qu'on peut dire qu'ils ont rempli leur rôle*** *? Ou faut-il aller plus loin en consacrant un peu de temps à la personne afin de la mettre en capacité d'utiliser les services en ligne ? Ce temps d'explication, où l'administration peut fournir les clés à ses usagers afin qu'ils puissent participer pleinement – et effectivement – à* ***l'ouverture et au maintien de leurs droits, est à réaliser dans une logique d'investissement.***

« L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS EST À RÉALISER DANS UNE LOGIQUE D'INVESTISSEMENT »

CS. *On pourrait donc imaginer une configuration dans laquelle la dématérialisation ne freine pas l'accès aux droits?*

HR. *La dématérialisation peut rapprocher l'administration et les citoyens. Elle permet, par exemple, de disposer plus facilement d'informations sur les aides et de franchir une première étape vers l'ouverture des droits sans forcément se déplacer : certaines personnes ont des contraintes de mobilité ou de disponibilité dues à leurs horaires de travail notamment. De plus, beaucoup de personnes se sentent « disqualifiées » lorsqu'elles franchissent la porte des organismes sociaux. Internet offre une forme de discrétion et peut leur permettre de franchir ce cap. Enfin, je veux souligner une potentielle* ***réduction des temps de traitement des dossiers*** *et des procédures d'actualisation des droits grâce à la dématérialisation.* ***Or, quand les situations de vie sont fragiles, tout cela n'a absolument rien d'anodin.***

© Laurent Greenan

Le non-recours aux droits et aux services

Le non-recours renvoie au fait que des personnes qui peuvent prétendre à certaines prestations, aides et services n'en bénéficient pas. L'accès aux droits est un parcours au fil duquel les nombreux mécanismes de non-recours s'entrecroisent. Le non-recours interroge la production concrète des droits fondamentaux dans notre pays. Il peut avoir des conséquences importantes en termes de cohésion et d'inclusion sociale. Au fil de ses travaux, l'Odenore a identifié quatre types de non-recours : ***la non-connaissance*** *(le fait de ne pas connaître ses droits),* ***la non-réception*** *(le fait de demander ses droits mais de ne pas les percevoir),* ***la non-demande*** *(la renonciation aux droits, pour des questions de stigmatisation notamment) et* ***la non-proposition*** *(lorsque les opérateurs ne proposent pas certains dispositifs à leurs bénéficiaires potentiels). Tout ceci donne lieu à des situations personnelles complexes et renforce potentiellement des mécanismes d'exclusion. En matière de santé par exemple, les personnes qui n'accèdent pas aujourd'hui à leurs droits, et donc à leurs soins, réapparaitront plus tard, avec des problèmes de santé certainement plus importants.*

ENTRETIEN AVEC

La Caisse Nationale des Allocations Familiales

« En 2016 : la première prestation sociale destinée à 2 millions de personnes et 100% dématérialisée »

Alors qu'ils viennent de lancer la Prime d'Activité, Frédéric Marinacce, Directeur des politiques familiale et sociale & Yves Hirrien, Responsable du département développement de la relation de service, tentent d'apporter une réponse à une des questions majeures de ce dossier : sommes-nous prêts pour le 100% web ?

Connexions Solidaires. *Le 1er janvier 2016 la Prime d'Activité est entrée en vigueur, elle est parmi les premières prestations sociales 100% dématérialisées en France. Pouvez-vous nous en dire un mot ?*

Frédéric Marinacce. ***La Prime d'activité est une grande évolution, c'est la première fois, dans la sphère sociale, qu'une prestation destinée à 2 millions de personnes est entièrement dématérialisée.*** *Nous partons d'un constat : le public concerné est proche du monde de l'entreprise et donc potentiellement habitué à utiliser internet. Il n'y a donc pas de raisons de lui imposer des déplacements, des contraintes d'horaires... Ce n'est certes pas vrai pour tout le monde et nous estimons qu'un tiers des personnes concernées n'ont pas d'adresse mail. Pour eux, nous avons d'abord prévu des points d'accueil ou des relais. Nous avons aussi, dans la branche Famille, une pratique très performante de l'accueil sur rendez-vous.*

CS. *Pour quelles raisons la Branche famille fait-elle inexorablement le choix de la dématérialisation ?*

FM. *C'est d'abord pour répondre au besoin d'un public qui a beaucoup changé et qui fait la demande du numérique.* ***La plupart des usagers attendent de la facilité.*** *Internet permet de répondre à cette attente et,* ***dans ce sens, est un formidable outil d'accès aux droits.*** *Toutefois, il faut faire attention, sur le chemin, de ne pas perdre une partie de la population.*

Yves Hirrien. *Si la dématérialisation s'inscrit dans une démarche de refonte globale de notre relation à l'usager, elle fait aussi évoluer les métiers des agents. Ils doivent y trouver une reconnaissance de leur savoir-faire et une valorisation de leurs outils.* ***Donc, dématérialiser, c'est faire mieux avec les usagers et les agents, dans un contexte budgétaire contraint.***

« IL FAUT FAIRE ATTENTION, SUR LE CHEMIN, DE NE PAS PERDRE UNE PARTIE DE LA POPULATION »

CS. *Comment mettez-vous en œuvre cette dématérialisation sans perdre de vue vos usagers les plus fragiles ?*

YH. *Nous expérimentons* ***l'accueil sur rendez-vous****, il évite les files d'attente et permet de différencier l'offre d'accueil au bénéfice des situations de fragilité sociale ou administrative. Pour compléter ce dispositif,* ***nous formons de véritables conseillers de service à l'usager.*** *Ils ont une responsabilité extrêmement forte : ce sont eux qui vont identifier les allocataires qui ont des difficultés avec le numérique et qui vont les accompagner. Nous avons également mis en place* les rendez-vous des droits *: un temps qui va au-delà des problématiques liées aux prestations CAF pour étudier dans leur globalité les situations de non-recours. Nous en avons réalisé 160 000 en 2015, 170 000 sont prévus en 2016. Là,* ***on fait du sur-mesure car nous sommes convaincus que nos ressources doivent prioritairement être affectées à ceux qui en ont le plus besoin.***

CS. *Alors même que vous ne laisserez plus vraiment le choix à vos allocataires, est-ce votre responsabilité de les accompagner vers le numérique ?*

YH. *Au rythme où vont les choses et avec les problématiques d'accès au numérique, l'accès aux droits peut sembler plus difficile pour certains. C'est pour cela que* ***les CAF s'engagent résolument pour favoriser l'inclusion numérique.*** *Pour ce faire, nous serons bientôt présents dans la plupart des bassins de vie au moyen de plus de 1600 points d'accès numérique. Concrètement, nous avons passé des conventions avec nos partenaires pour qu'ils proposent aux usagers en difficulté face au numérique, à la fois l'accès à du matériel et à du personnel formé.*

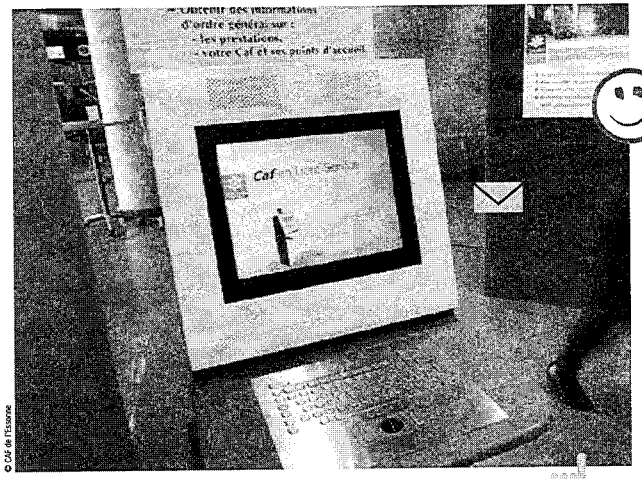
CS. *Accompagnement vers le numérique, formation de partenariats... assiste-t-on à un changement de rôle des CAF ?*

YH. *Changement de rôle non,* ***changement de métier oui. Ne nous trompons pas de priorité, notre cœur de métier c'est bien de gérer les prestations,*** *mais des évolutions sont inéluctables et j'en veux pour exemple le design des locaux d'accueil. Nous sommes en train de les revoir à partir de la question de l'accompagnement au numérique. Ce sont parfois presque les deux tiers des surfaces qui sont réservées aux zones dites multi-services, où espaces internet, imprimantes, scanners sont installés. Cette transformation de l'espace dit bien que le métier évolue.*

CS. *Quand on pense à cette transition numérique, on voit que la France est riche de réseaux de solidarité sur les territoires : les sollicitez-vous pour vous aider à relever votre pari numérique et comment êtes-vous accueilli ?*

FM. *Les enjeux de la Prime d'Activité sont tels qu'ils conduisent les CAF à augmenter le volume partenarial. Elles vont toutes se mobiliser et ont la capacité d'agir :* ***on ne fait pas de politique publique au profit du plus grand nombre sans partenariat.*** *Nous avons donc* ***sollicité des organismes comme la Poste et les centres sociaux*** *qui sont déjà impliqués dans cette démarche d'accompagnement. Nous sommes aussi engagés dans la mise en place des* ***Maisons de Services au Public...*** *Il est clair que l'essentiel se joue sur le territoire.*

« ON NE FAIT PAS DE POLITIQUE PUBLIQUE AU PROFIT DU PLUS GRAND NOMBRE SANS PARTENARIAT »



© Clé de l'Essonne

CS. *Nous observons un risque sur le terrain : l'accompagnement vers le numérique est la patate chaude de la dématérialisation, chacun la renvoyant à son voisin. Comment dépasser ça ?*

YH. *De la même manière que nous sortons un peu de notre rôle,* ***nos partenaires doivent faire un pas dans la direction de l'usager.*** *Sinon, nous acceptons la logique d'une société à deux vitesses : les personnes connectées et les autres.* ***Faut-il qu'une personne prenne sa voiture et fasse deux heures de route pour aller à la CAF alors qu'il y a un centre social à proximité ?***

CS. *Parallèlement au développement de votre offre de service en ligne, de quelle manière travaillez-vous à rendre le site de la CAF plus accessible et plus ergonomique ?*

YH. *Nous procédons à des analyses d'impact : dès lors qu'il y a une nouveauté sur le site, nous la faisons expertiser par les usagers. Nous pouvons toutefois améliorer nos panels,* ***nous sommes probablement encore un peu loin de ce qu'il faudrait faire pour faciliter la navigation des usagers les plus en difficulté.*** *Nous sommes d'ailleurs en train d'engager une refonte de nos télé-services. Il faudra absolument saisir cette opportunité pour faire de la navigation un levier de compréhension des démarches.*

10 démarches essentielles et... bientôt 100% web.

En l'absence d'un calendrier officiel de la dématérialisation des services publics, ce tableau n'est ni complet, ni définitif et recense les informations disponibles à ce jour.

	2015	2016	DEMAIN
Caisse Nationale des Allocations Familiales			
▸ Demande du RSA socle et déclaration trimestrielle de ressources			
▸ Demande de la Prime d'Activité et déclaration trimestrielle de ressources	N'existe pas	Depuis janvier 2016	
▸ Demande d'aide au logement			
Direction Générale des Finances Publiques			
▸ Déclaration des revenus		Obligatoire pour les hauts revenus (à partir de 40 000 € / an)	Obligatoire pour tous les foyers fiscaux des 2019
Pôle Emploi			
▸ Demande d'inscription		Depuis le 1er mars 2016	
Caisse Primaire d'Assurance Maladie			
▸ Demande de Carte Vitale	Pour un renouvellement	Pour un renouvellement et toute nouvelle demande	
▸ Obtenir une attestation de droits			
Education Nationale			
▸ Demande de bourse scolaire		Pour les collégiens	Pour les lycéens dès 2017
Paris et Lyon			
▸ Prise de rendez-vous à la préfecture			
▸ Demande de logement social			

Les différents canaux pour effectuer sa démarche : papier en ligne

legifrance.gouv.fr

LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

Chapitre III : Accès des publics fragiles au numérique

Section 1 : Accès des personnes handicapées aux services téléphoniques

Article 105

I.- Après le o du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, il est inséré un p ainsi rédigé :

- **« p) Un accès des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques à une offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle** défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.
- **« Cette offre est proposée sans surcoût aux utilisateurs finals**, dans la limite d'un usage raisonnable dont les conditions sont définies par décret et dans le respect de conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.
- **« Elle garantit les conditions de neutralité et de confidentialité** mentionnées au b du présent I ainsi que la prévention de la violation des données à caractère personnel mentionnée à l'article 34 bis de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; ».

II.- L'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est ainsi modifié :

[...]

2° Après le même premier alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

- « **Les services d'accueil téléphonique destinés à recevoir les appels des usagers sont accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle** défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des services publics concernés.
- **« Les services d'accueil téléphonique sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle.** L'accessibilité est soit assurée directement par le service public, soit confiée par le service public, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. » ;

[...]

- III.- Le chapitre II du titre Ier du livre Ier du code de la consommation est complété par un article L. 112-8 ainsi rétabli :
  - **« Art. L. 112-8.-Les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à un seuil défini par décret rendent le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un**

professionnel ou le traitement d'une réclamation accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, sans surcoût pour les utilisateurs finals et à la charge des entreprises concernées.

- **« Les services d'accueil téléphonique concernés sont accessibles directement ou, à défaut, par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne dédiée délivrant le service de traduction simultanée écrite et visuelle.** L'accessibilité est soit assurée directement par l'entreprise, soit confiée par elle, sous sa responsabilité, à un opérateur spécialisé qui en assure la mise en œuvre et l'exécution. »

IV -La mise en œuvre du p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques, de l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et de l'article L. 112-8 du code de la consommation s'appuie notamment sur la **création d'un groupement interprofessionnel comportant notamment des opérateurs de communications électroniques, dont l'objet est d'assurer l'organisation, le fonctionnement et la gestion de services d'accessibilité téléphonique** grâce à une mutualisation des coûts, selon des modalités définies par le décret mentionné au VII du présent article et sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

[...]

V.-**Au plus tard dix ans après la promulgation de la présente loi, et selon des modalités définies par le décret prévu au VII, le service de traduction mentionné au p du I de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année,** le service de traduction mentionné à l'article 78 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 précitée fonctionne aux horaires d'ouverture des services d'accueil téléphonique concerné et le service de traduction mentionné à l'article L. 112-8 du code de la consommation fonctionne aux horaires d'ouverture des services clients.

[...]

VII Les I et II entrent en vigueur selon des modalités et à une date prévues par décret et, au plus tard, cinq ans après la promulgation de la présente loi. Le III entre en vigueur à une date fixée par décret et, au plus tard, deux ans après la promulgation de la présente loi. Ce décret précise également les modalités de suivi de l'application du présent article et les diplômes et qualifications requis pour les professionnels intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels.

VIII. Dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement présente un plan des métiers visant à développer les formations conduisant aux professions spécialisées nécessaires à la mise en œuvre du présent article.

Section 2 : Accès des personnes handicapées aux sites internet publics

Article 106

I.- L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est ainsi rédigé :

- **« Art. 47.-I.-Les services de communication au public en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.**
- **« Doivent également être accessibles aux personnes handicapées les services de communication au public en ligne des organismes délégataires d'une mission de service public et des entreprises dont le chiffre d'affaires excède un seuil défini par le décret en Conseil d'Etat** mentionné au IV.
- « L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à **tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique.** Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication au public en ligne.
- « **Les personnes mentionnées aux premier et deuxième alinéas du présent I élaborent un schéma pluriannuel de mise en accessibilité de leurs services de communication au public en ligne, qui est rendu public et décliné en plans d'actions annuels et dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.**
- **« II.-La page d'accueil de tout service de communication au public en ligne comporte une mention clairement visible précisant s'il est ou non conforme aux règles relatives à l'accessibilité** ainsi qu'un lien renvoyant à une page indiquant notamment l'état de mise en œuvre du schéma pluriannuel de mise en accessibilité et du plan d'actions de l'année en cours mentionnés au I et permettant aux usagers de signaler les manquements aux règles d'accessibilité de ce service.
- **« III.-Le défaut de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au II fait l'objet d'une sanction administrative dont le montant, qui ne peut excéder 5 000 €, est fixé par le décret en Conseil d'Etat** mentionné au IV. Une nouvelle sanction est prononcée chaque année lorsque le manquement à ces dispositions perdure.
- **« IV.-Un décret en Conseil d'Etat fixe les règles relatives à l'accessibilité** et précise, par référence aux recommandations établies par l'autorité administrative compétente, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des services de communication au public en ligne existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les conditions dans lesquelles des sanctions sont imposées et recouvrées en cas de non-respect des obligations prévues au II. Ce décret définit les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication au public en ligne. »

[...]

III. L'article 6 sexies de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires est complété par un alinéa ainsi rédigé :

- « Ces mesures incluent notamment **l'aménagement de tous les outils numériques concourant à l'accomplissement de la mission des agents, notamment les logiciels métiers et de bureautique ainsi que les appareils mobiles**. »

Article 107

I.- Le code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa de l'article L. 146-3, la référence : « L. 241-3-1 » est supprimée ;

2° Le dernier alinéa de l'article L. 146-4 est supprimé ;

3° L'article L. 241-3 est ainsi rédigé :

- « Art. L. 241-3.-I.-La carte " mobilité inclusion " destinée aux personnes physiques est délivrée par le président du conseil départemental au vu de l'appréciation, sur le fondement du 3° du I de l'article L. 241-6, de la commission mentionnée à l'article L. 146-9. Elle peut porter une ou plusieurs des mentions prévues aux 1° à 3° du présent I, à titre définitif ou pour une durée déterminée.
- « 1° La mention " invalidité " est attribuée à toute personne dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % ou qui a été classée dans la catégorie mentionnée au 3° de l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale.

[...]

- « V.-Les démarches de demande initiale et de duplicata de la carte " mobilité inclusion " peuvent être effectuées par voie dématérialisée.
- « VI.-Un décret en Conseil d'Etat fixe les conditions d'application du présent article, notamment les modalités de protection des données à caractère personnel et de sécurisation de la carte, ainsi que les modalités spécifiques d'instruction et d'attribution de la carte pour les bénéficiaires de l'allocation mentionnée à l'article L. 232-1. » ;

4° Les articles L. 241-3-1 et L. 241-3-2 sont abrogés ;

5° Le a du 3° du I de l'article L. 241-6 est ainsi modifié :

a) **Les mots : « la carte d'invalidité et de la carte portant la mention : " Priorité pour personne handicapée " prévues respectivement aux articles L. 241-3 et L. 241-3-1 » sont remplacés par les mots : « la carte " mobilité inclusion " mentionnée à l'article L. 241-3 »** ;

[...]

II.-Au premier alinéa de l'article 88 de la loi n° 87-588 du 30 juillet 1987 **portant diverses mesures d'ordre social, les mots : « carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ou de la carte de priorité pour personne handicapée prévue à l'article L. 241-3-1 du même code » sont remplacés par les mots : « carte " mobilité inclusion "** portant les mentions " invalidité " et " priorité " mentionnée à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ».

[...]

X. -Le présent article entre en vigueur le 1er janvier 2017. A titre transitoire, les cartes d'invalidité, de priorité et de stationnement peuvent être délivrées, en tant que de besoin, jusqu'au 1er juillet 2017. Les articles L. 241-3 à L. 241-3-2 du code de l'action sociale et des familles, dans leur rédaction antérieure à la présente loi, restent applicables aux cas mentionnés à la deuxième phrase du présent alinéa jusqu'à cette même date.

Les demandes de carte en cours d'instruction à la date d'entrée en vigueur du présent article donnent lieu à la délivrance de la carte " mobilité inclusion " dès lors que les conditions en sont remplies.

Section 3 : Maintien de la connexion à internet

Article 108

I. L'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié [*Voir le document 7*] :

1° A la fin du premier alinéa, les mots : « et **de services téléphoniques** dans son logement » sont remplacés par les mots : « **d'un service de téléphonie fixe et d'un service d'accès à internet** » ;

2° Le deuxième alinéa est ainsi rédigé :

« **En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie et d'eau, un service téléphonique et un service d'accès à internet sont maintenus jusqu'à ce qu'il ait été statué**

sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence. Le débit du service d'accès à internet maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique. » ;

3° A l'avant-dernier alinéa, après le mot : « gaz », sont insérés les mots : « d'un service de téléphonie fixe ou d'un service d'accès à internet ».

II. - La loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement est ainsi modifiée :

1° A la première phrase du troisième alinéa de l'article 6, les mots : « et de téléphone » sont remplacés par les mots : « , de téléphone et d'accès à internet » ;

2° Au dernier alinéa de l'article 6-1, les mots : « ou de services téléphoniques » sont remplacés par les mots : « , de services téléphoniques ou de services d'accès à internet » ;

3° Au deuxième alinéa de l'article 6-3, après le mot : « eau », sont insérés les mots : « ou de services téléphoniques ou d'accès à internet ».

Article 109

La sixième partie du code du travail est ainsi modifiée [*Voir le document 8*] :

1° Au second alinéa de l'article L. 6111-2, après le mot : « française », sont insérés les mots : « ainsi que de compétences numériques » ;

2° Au troisième alinéa de l'article L. 6321-1, après le mot : « compétences », sont insérés les mots : « y compris numériques, ».

DOCUMENT 7

legifrance.gouv.fr

Code de l'action sociale et des familles

Article L115-3

Modifié par LOI n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 108

Dans les conditions fixées par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie, d'un service de téléphonie fixe et d'un service d'accès à internet.

En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie et d'eau, **un service téléphonique et un service d'accès à internet sont maintenus** jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver la possibilité de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence. Le débit du service d'accès à internet maintenu peut être restreint par l'opérateur, sous réserve de préserver un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique.

Du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles. Les fournisseurs d'électricité peuvent néanmoins procéder à une réduction de puissance, sauf pour les consommateurs mentionnés à l'article L. 337-3 du code de l'énergie. Un décret définit les modalités d'application du présent alinéa. Ces dispositions s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année.

Lorsqu'un consommateur n'a pas procédé au paiement de sa facture, le fournisseur d'électricité, de chaleur, de gaz **d'un service de téléphonie fixe ou d'un service d'accès à internet** ou le distributeur d'eau l'avise par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture peut être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de contrat à défaut de règlement.

Les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur transmettent à la Commission de régulation de l'énergie et au médiateur national de l'énergie, selon des modalités définies par voie réglementaire, des informations sur les interruptions de fourniture ou les réductions de puissance auxquelles ils procèdent.

DOCUMENT 8

legifrance.gouv.fr

Code du travail

Article L6111-2

Modifié par LOI n°2017-86 du 27 janvier 2017 - art. 157

Les connaissances et les compétences mentionnées au premier alinéa de l'article L. 6111-1 prennent appui sur le socle mentionné à l'article L. 122-1-1 du code de l'éducation, qu'elles développent et complètent.

Les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage et de l'amélioration de la maîtrise de la langue française **ainsi que des compétences numériques** font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie. Tous les services publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, les entreprises et leurs institutions sociales, les associations et les organisations syndicales et professionnelles concourent à l'élaboration et la mise en œuvre de ces actions dans leurs domaines d'action respectifs.

Article L6321-1

Modifié par LOI n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 109

L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail.

Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, **y compris numériques,** ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret.

Les actions de formation mises en œuvre à ces fins sont prévues, le cas échéant, par le plan de formation mentionné au 1° de l'article L. 6312-1. Elles peuvent permettre d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire national des certifications professionnelles et visant à l'acquisition d'un bloc de compétences.