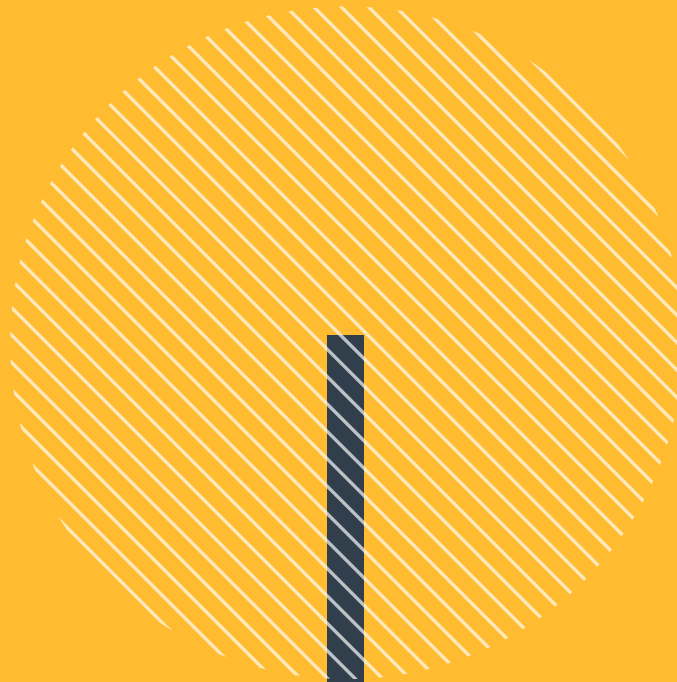




DIAGNOSTIC NUMERIQUE

SECTEUR 31400
MAI 2019



Gwladys Vallart
Master 2 - Sociologie
Médiations,
Intervention sociale et
Solidarités

PRÉSENTATION



L'accès aux droits est un fort enjeu, citoyen et institutionnel, contribuant à l'amélioration des conditions de vie, et permettant l'insertion sociale. La dématérialisation des démarches a ainsi bousculé les procédures, créant un nouvel enjeu pour la population. Obstacle ou facilitatrice, elle a modifié les pratiques professionnelles et personnelles. De plus, cette numérisation a généré la nécessité d'acquérir de nouvelles connaissances pour utiliser cet outil digital.

Ce diagnostic a pour vocation de faire un état des lieux des structures confrontées à cette problématique, et de rendre compte des difficultés rencontrées, de leurs ressentis, et des services proposés pour y faire face. Cette démarche, s'appuyant sur la sociologie, est basée sur des entretiens exploratoires et l'analyse de ces derniers, avec certains apports théoriques.

L'idée est alors de déconstruire certaines représentations sur la dématérialisation, et de proposer des outils et des préconisations pour accompagner ces transformations.

Mêlant diagnostic de terrain et préconisations, ce document est organisé en deux couleurs principales : **les remontées du terrain** sont plutôt **en jaune**, les **préconisations** sont appuyées par **le vert**. Il faut toutefois garder en tête que les préconisations ne sont que **des propositions, tirées de l'analyse** des données, co-construites en équipe, et de l'ordre du général. Elles **ne sont pas à utiliser sans s'être imprégné.e du diagnostic**, afin de saisir **l'ensemble de la démarche** et le **sens** de ces préconisations.

SOMMAIRE

Page 2 : Méthodologie et point vocabulaire

Page 3 - 4 : Statistiques concernant les publics et les professionnel.le.s

Page 5 : Fracture numérique et postes en libre service

Page 6 : Fracture numérique, formation et montées en compétences

Page 7 : Focus sur les ateliers informatiques

Page 8 : Préconisations sur la fracture numérique

Page 9 : Médiation numérique ou médiation sociale ?

Page 10 - 11 : Focus sur les médiateur.rice.s numérique

Page 12 : Focus sur le travail social

Page 13 : Entre institutions et associations

Page 14 : Rencontres entre professionnel.le.s

Page 15 : Formation des acteur.rice.s

Page 16 : Les dangers pour le public

Page 17 : Propositions et préconisations sur l'inclusion numérique

Page 18 : Conclusion

Page 19 : Perspectives et propositions issues de la rencontre des acteur.rice.s

Page 20 : Bibliographie

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE



ÉTAT DE L'ART

Les recherches théoriques sur le sujet relèvent d'une veille documentaire et d'une recherche de données scientifiques, de rapport, et de statistiques de terrain.

COLLECTE DE DONNÉES

Des entretiens exploratoires, et visites de locaux se sont déroulés sur 3 mois, d'une durée moyenne d'1h30. Les acteur.rice.s interrogé.e.s sont issu.e.s de la sphère publique, privée et associative.

TRAITEMENT DES DONNÉES

Le croisement des données, et des apports théoriques a été réalisé avec une approche sociologique. L'analyse et les préconisations ont été faites dans une démarche de co-construction.



POINT VOCABULAIRE : QUE VEUT DIRE QUOI ?

FRACTURE NUMÉRIQUE

Inégalité d'accès à internet, incluant la possession de matériel, les compétences informatiques, la distance géographique entre un espace numérique et soi... Ce concept sous-tend une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors).

ILLÉCTRONISME

Néologisme pour désigner une catégorie de personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique

INCLUSION NUMÉRIQUE

Analogie à l'insertion sociale. Processus visant à rendre le numérique accessible à tous.te.s et transmettre les compétences numériques, considérées comme leviers de son inclusion sociale, financière, professionnelle...En ces termes, elle est aujourd'hui positionnée comme une norme sociale, un nouveau critère à l'intégration sociale

MÉDIATION

Terme particulièrement utilisé dans le champ de l'insertion. Dans le sens commun, elle fait référence à la figure d'intermédiaire légitime pour instaurer une compréhension et une mise en relation entre deux entités. Elle peut être placée entre une ou plusieurs personnes, et un contenu, un ordinateur, une institution, une ou plusieurs autres personnes...

STATISTIQUES ET RESENTIS

DES PREJUGÉS SUR LE PUBLIC

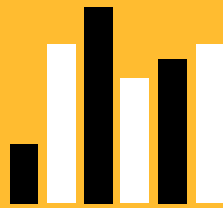
Une enquête a été réalisée auprès de personnes fréquentant l'association Avenir, entre mai et septembre 2018. 245 réponses ont été récoltées. Les chiffres exposés sont issus de cette enquête. Les verbatims sont issues d'observations auprès de personnes fréquentant l'association, durant des entretiens individuels, des ateliers informatiques ou des petit-déjeuners débat.



« Avant, j'utilisais le net pour chercher des informations, de l'emploi, des solutions pour ma situation. J'ai été très active. Mais j'ai lâché maintenant, ça m'a lassé. Ce n'est pas magique ! »

AVOIR OU SAVOIR

117 personnes possèdent un ordinateur portable. Pourtant, elles déclarent que leur maîtrise de l'outil informatique est bon pour seulement 40,5% d'entre elles, moyen pour 26,5%, et 33% disent ne pas savoir faire.



« J'utilise tout le temps Facebook, et ma messagerie, mais je ne connaissais pas comment faire pour les démarches à la CAF, à Pôle Emploi, la carte grise... »

ISOLEMENT ET MAITRISE

70% estiment que la dématérialisation a créé chez eux un sentiment d'isolement. Si leur maîtrise de l'outil informatique est bonne, 24% d'entre eux se sentent isolés. Si le niveau de maîtrise est moyen, le pourcentage monte à 73%



« Certaines personnes ne voient pas toujours l'intérêt de l'informatique. Les délais administratifs sont toujours longs, et les difficultés à devoir demander à des institutions de l'aide n'a pas changé »

PLUS ET MOINS

57,8 % pensent que la dématérialisation leur fait gagner du temps. Toutefois, 46,8 % évoquent qu'elle leur pose problème car ils.elles ne savent pas comment sont utilisées leurs informations personnelles.

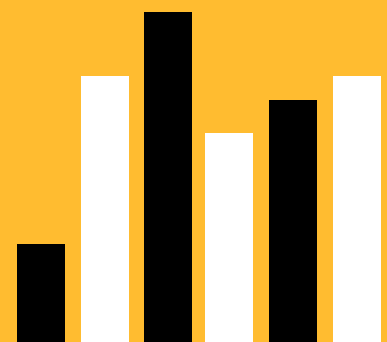
61 % des personnes pensent que la dématérialisation évite de se déplacer, mais 33 % ont peur que les informations sur le net ne soient pas fiables.



ADRESSE MAIL

Si certaines démarches en ligne requièrent obligatoirement une adresse mail pour qu'elles aboutissent, 15,6 % des interrogés.e.s n'utilisent pas son adresse mail alors qu'ils.elles en possèdent une, et 22,9 % l'utilisent une fois par semaine.

« En fait, il faut être calé en informatique et en administration ! »



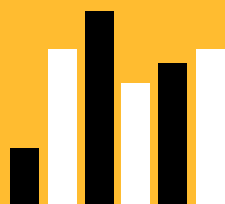
Les statistiques et les verbatims de cette page sont issus des entretiens réalisés durant le diagnostic avec des professionnel.le.s de la dématérialisation.

38 personnes, dans 24 structures, ont été interrogées, employé.e.s dans des associations, des institutions publiques ou des entreprises, ou en service civique.

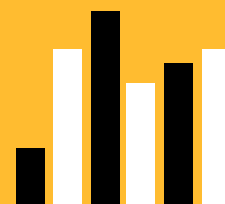
STATISTIQUES ET RESSENTIS

UNE RÉALITÉ PROFESSIONNELLE HÉTÉROGÈNE

FORMATION OU APPÉTENCE



Seulement **1 personne** a un **diplôme en informatique**.
4 personnes se disent **expertes mais sans formation**.
26 personnes se sentent à l'aise, ayant des compétences moyennes, mais **exprimant toutefois des situations où ils sont en difficultés techniques**. Parmi elles, **les 3/4** animent des **ateliers informatiques** ou ont des **missions d'accompagnement numérique**.



« *Contrairement aux demandes papiers, on ne peut plus faire en plusieurs fois la démarche, joindre des pièces justificatives après mais lancer la procédure. Et il est difficile d'appréhender la démarche dans la globalité et sa logique, c'est très linéaire.* »



« *D'un côté, ça a simplifié certaines démarches, mais d'un autre, on a que des situations compliquées. Quand ça passe, tant mieux, mais parfois ça passe pas* »

« *Bon je te le cache pas, on effectue quand même beaucoup d'actions correctives sur les espaces perso...* »

« *Les professionnel.le.s s'appuient sur les réseaux pros/perso de certains pour « dépatouiller » certaines situations. Faut avoir son carnet d'adresse quoi...* »

« *Il y a beaucoup de crainte de faire "à la place", en même temps, il s'agit de droit de base, d'urgence. Il ne faut pas avoir de cas de conscience.* »



ÉQUIPEMENTS



10 structures disposent seulement **d'ordinateurs professionnels**, où ils réalisent les démarches avec les personnes concerné.e.s.

Seules **2 associations et les bibliothèques** proposent du **WiFi**.

45 % des structures interrogées **évoquent des problèmes informatiques internes** (Proxy, capacité de stockage mail, pare-feu, inaccessibilité de certains sites...)



« *Il s'agit de faire faire aux gens, pour tenter de les automatiser. Non, attend, (rires) C'est vraiment pas ce que je voulais dire, pas cool comme lapsus, pardon, automatiser. Je voulais dire autonomiser.* »

LA FRACTURE NUMÉRIQUE

POSTES EN LIBRE-SERVICE



SUR LE TERRAIN

- Certaines structures **manquent de matériel** : des initiatives de certaines institutions existent pour **fournir des ordinateurs** à des associations.
- Beaucoup de questionnements sont présents concernant **l'espace et la confidentialité**.
- Parfois, les lieux sont **peu repérés**, notamment **faute de communication** auprès des partenaires et du public. La **fréquentation** peut être **fluctuante**. Les lieux où **la convivialité** est pensée attirent plus de monde, malgré un manque d'espace plus privé.
- Malgré l'aspect « en libre service », **les personnes, même les plus à l'aise, sont rarement autonomes**. Ces dernières **sollicitent** souvent une personne, pour **se rassurer, se renseigner sur ses droits**, sur les démarches possibles, sur la sécurité de l'ordinateur ou du site...

« On a peur des virus, alors on refuse les clés USB. En réalité, on le fait quand même, pas le choix, mais souvent sur nos ordi perso »

« Les postes sont peu utilisés, en tout cas, c'est plutôt fluctuant, mais il n'y a jamais la queue »

- Il n'y a pas toujours la possibilité de :

- scanner ou d'imprimer
- insérer une clé USB
- faire du traitement de texte (pas de logiciels, ou pas d'accès au bureau)
- être entièrement en autonomie. Certains actes requièrent forcément l'action d'un.e professionnel.le (scan, impressions, logiciels...)

« La confidentialité n'est pas assurée, mais le coin est plutôt isolé, et un panneau en tissu bleu cache un des deux ordinateurs. »

POINTS D'ATTENTION



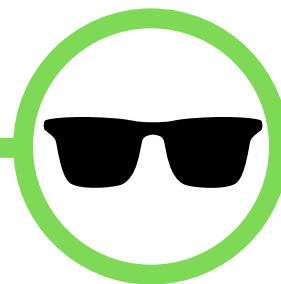
ÉQUIPEMENT

- L'équipement annexe est à penser : scanner, imprimante, wifi
- Des possibilités de traitement de texte sont nécessaires : licence Office (payant) ou équivalent en libre (gratuit)
- La configuration d'internet implique une réflexion sur la conservation des cookies et la limitation d'accès à certains sites.



SÉCURITÉ

- Il est primordial d'alerter les utilisateurs.rice.s sur les traces laissées lors de sa navigation sur le net. De plus, les sites de banque en ligne, par exemple, doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.
- Des solutions de sécurité pour la lecture des clés USB existent, notamment des logiciels libres.



CONFIDENTIALITÉ

- Avoir un espace clos, ou réfléchir à des possibilités de ne pas voir derrière l'épaule est un point d'attention important. De plus, s'il y a des échanges verbaux possibles (médiateur.rice, accueil...), la question de la confidentialité des éléments exprimés se pose.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE

FORMATION ET MONTÉE EN COMPÉTENCES



« Ce qu'on appelle médiation, c'est entre l'utilisateur et la machine. Le premier niveau, c'est déjà d'apprendre à se servir de l'ordinateur »



« Le mec, il m'a fallu 60h de formation pour faire quelque chose qui avait du sens pour lui. Trouver la motivation pour qu'il veuille bien se former, qu'il accroche. Mais maintenant, c'est un succès »

L'envie de se former au numérique n'est pas toujours évidente pour les personnes concernées. **Face à une obligation, souvent stricte, d'utiliser l'informatique** pour réaliser des démarches, de nombreux **freins** peuvent apparaître. Sur le terrain, nous avons pu percevoir des **forts sentiments d'incompréhension** face au tournant numérique. De plus, certain.e.s expriment de la **honte** de ne pas savoir faire, des **craintes** envers l'outil informatique, de la **non-confiance en soi ou en ses capacités**, de la **peur** de mal faire... Ces états d'esprit peuvent **créer des réactions de colère, d'appréhension, de dévalorisation, voir d'abandon...**

Il est important de noter que le contexte d'injonction au numérique repose également sur l'injonction à l'autonomie, aspect **responsabilisant**, mais aussi potentiellement **culpabilisant**.

DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

RÉCURRENTES

INTERNET

- faire une recherche
- sélectionner les sites fiables
- connaître les sites, et leurs fonctionnements : se connecter, postuler en ligne, utiliser des sites pour une création de CV, de sites internet...

SITES INSTITUTIONNELS

- connaître ses identifiants et ses mots de passe
- savoir suivre les évolutions des interfaces
- savoir sur quoi se basent des potentiels contrôles
- utiliser les plateformes : demander une attestation, faire une estimation ou une démarche...

STOCKAGE

- utiliser un mode de stockage (cloud, USB, disque dur...)
- gestion de fichiers, de dossiers : trier et garder ses démarches, attestation ...

BOÎTE MAIL

- joindre ou télécharger un fichier
- écrire à plusieurs destinataires
- s'y connecter régulièrement
- gérer les spams, ou autres offres commerciales ou frauduleuses

SE PROTÉGER

- savoir acheter en ligne
- reconnaître les arnaques
- comprendre les enjeux des réseaux sociaux, des publications publiques (texte ou photos)
- se préserver des captations des données pour des fins commerciales non souhaitées



FOCUS SUR LES ATELIERS INFORMATIQUES



SUR LE TERRAIN

FRÉQUENTATION ET MOBILISATION

- Certains ateliers informatiques ont **peu de fréquentation** du public.

Les personnes sont parfois **difficiles à mobiliser** sur du long terme. Il est également constaté que des services privés ont plus de demandes que certains ateliers, associatifs ou institutionnels. Toutefois, le fonctionnement de « prestataire » a souvent été montré du doigt.

- Certaines structures évoquent que **le public demande plutôt des entretiens individuels**, ou du moins **personnalisés**, et n'a **pas forcément en demande de formation**.

FORMATIONS ET STATUTS

- Les **formations** des animateur.rice.s de ces ateliers sont **diverses**, les professionnel.le.s sont souvent **recruté.e.s par appétences, sans avoir forcément de qualification informatique ou pédagogique**. Ainsi, chacun.e amène ses spécificités. Certains ateliers sont alors portés sur le lien, quand d'autres sont plutôt orientés vers une certification.
- Des **statuts très différents cohabitent** : libéral, associatif, privé ou public. De forts questionnements de **financement** et de **moyens** sont présents.

CONTENUS

- Les contenus des formations sont souvent **construits par les formateur.rice.s**. Les thèmes et les exercices varient selon **les besoins repérés**, et **les actualités** du numérique.
- L'adaptation des contenus nécessite **une veille importante** au vu des rapides évolutions.
- La création de fiches à distribuer aux gens est souvent difficile car vite obsolète, et souvent peu consultées.
- Il est **difficile de faire l'économie de l'écoute des situations individuelles**. L'équilibre est souvent entre le général et le personnalisé.
- Le numérique n'est pas qu'une question de **l'apprentissage technique**, mais touche directement à la **citoyenneté numérique** et à **l'accès aux droits**. Cet aspect peut avoir un rôle à jouer dans l'élaboration des contenus des formations.

« Les gens, ils ont l'impression que c'est magique ! »

MOTIVATIONS ET SENS

- Les personnes expriment venir pour « se former à l'informatique », mais souvent avec **une demande spécifique, sans appréhender forcément ce que cela implique, l'étendue du champ d'étude**, et les **pré-requis nécessaires** pour atteindre son objectif premier.
- Il est alors difficile de **faire comprendre le sens** de certains apprentissages, notamment les bases de bureautique.



FRACTURE NUMÉRIQUE



ANALYSE

- Le succès de certains ateliers ou la faible utilisation des fiches didactiques révèlent un besoin de lien important, un besoin de ne pas se sentir seul, et de déculpabiliser de sa non-maitrise.
- La notion de sens est centrale, et soulève la nécessité de prendre en considération l'aspect global de la situation, mais aussi les besoins d'accompagnement sur des aspects de droits ou de projets personnels.
- La question des moyens des structures est une notion récurrente : l'équipement, l'espace, la communication, le temps d'apprentissage consacré ou la notion de convivialité sont dépendants, parfois à tort, de difficultés de financement.



PRÉCONISATIONS

- L'accompagnement individuel intervient notamment suite à une demande urgente. L'enjeu repose alors sur la possibilité de l'apprentissage de l'informatique, en **insistant sur des connaissances à avoir et des points de vigilance à connaître pour suivre sa démarche, la défendre, et la mener à terme.**
- Il s'agit alors de proposer des ateliers informatiques avec **différentes thématiques** pour **démystifier le numérique**, et faire connaître l'étendu de son champ d'action. Il est possible d'imaginer **des ateliers** sur **comment est traitée une demande de telle institution, expliquer les mécanismes du site de telle institution.** L'enjeu est de lever la compréhension partielle de la démarche, en donnant les clés de **la logique administrative** portée par les plateformes numériques.
- La formation au numérique ne peut pas se passer d'un **accompagnement complémentaire** sur le droit, ancré dans une **approche globale de la situation.**
- La convivialité et le besoin de lien sont des vecteurs importants de ces ateliers. Ces espaces **collectifs** doivent avoir une attention particulière à **déculpabiliser** la personne, **sujette à l'injonction au numérique.** Ce versant nécessite du **temps**, mais également un juste milieu entre la **personnalisation** et la **formation** générale.
- La **fracture numérique** est toujours présente, mais sous **des formes potentiellement cachées.** La formation à « **qu'est-ce que c'est qu'un système d'exploitation** », « un **pop-up** », un **serveur**, « des **cookies** », **l'utilisation des données** etc... est nécessaire pour faire **face aux évolutions futures** et **s'acculturer.** Ces informations ne relèvent pas que de la culture générale mais a une place dans **la maitrise du vocabulaire, et de son comportement numérique.**



CAS PARTICULIER LA NON MAITRISE DE LA LANGUE

Des programmes spéciaux émergent pour croiser l'apprentissage FLE et le numérique.

Il semble important de noter que ce public est un cas spécifique, rencontrant des difficultés propres. Ce versant s'ajoute aux autres aspects de la dématérialisation.

Se centrer uniquement sur cette spécificité invisibilise les autres aspects.

MÉDIATION NUMÉRIQUE OU MÉDIATION SOCIALE ?

La médiation numérique s'est ajoutée aux missions des structures, souvent associatives, ayant la médiation dans leur cœur de métier.

« *Le tout-numérique est arrivé sans préparation. L'institution travaille maintenant pour combler son retard* »

« *On a également formé les services civiques qui proposent de l'accompagnement. Mais a posteriori. On ne savait pas qu'ils proposaient ça ! On leur a alors proposé la même formation que pour les autres professionnel.le.s, c'est normal !* »

La médiation numérique porterait uniquement sur des missions d'accompagnement sur les postes informatiques. Souvent amené.e.s à réaliser des démarches d'accès aux droits avec le public, ces "spécialistes" du numérique sont sollicité.e.s pour des aspects techniques. Pourtant, si les procédures ont certes changé de support, leur complexité demeure.

Ce type de démarches **relève de la médiation sociale**, nécessitant une **écoute attentive**, une **évaluation approfondie de la demande**, voire d'une **demande sous-jacente**, et des **potentiels droits**.

Des difficultés subviennent alors, ajoutant des compétences nécessaires pour les professionnel.le.s de terrain, et de nouvelles problématiques pour le public.

SUR LE TERRAIN



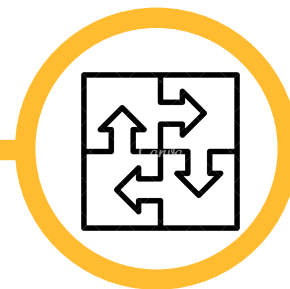
LES MÊMES DIFFICULTÉS QUE LE PUBLIC

Les différent.e.s acteur.rice.s sont **confronté.e.s aux mêmes injonctions au numérique** et un fort sentiment d'isolement, avec un **fonctionnement en appétence** et non suite à une formation.



MUTLI- POLYVALENT ?

Il faut former à l'informatique, former sur les sites institutionnels spécifiques, faire-avec, répondre aux besoins urgents, proposer ou déceler un accompagnement, orienter, suivre l'évolution des procédures... **Les demandes peuvent être dans un premier temps de l'ordre de la maîtrise informatique, mais cacher de nombreux besoins sociaux.**



L'EFFET PING-PONG

Le numérique a **déplacé les limites des domaines d'intervention** de travail social, des médiateur.rice.s sociaux, et des personnes. De fait, un **manque de connaissances des missions** de chacun accompagne un **manque de coordination** des acteur.rice.s. Parfois, le public peut voir un travailleur social, une accompagnante numérique, une médiatrice sociale, et un agent technique d'une institution pour une difficulté rencontrée suite à un simple changement de situation. **Beaucoup de personnes sont mobilisées pour un résultat inefficace.**

FOCUS SUR LES "MÉDIATEUR.RICE.S NUMÉRIQUES"

SUR LE TERRAIN

DES STATUTS DIVERS

- des services civiques
 - des bénévoles
- des professionnel.le.s de l'accueil
 - des médiateur.rice.s social.e.s
 - des travailleur.se.s sociaux.les
 - des agent.e.s techniques
 - des écrivain.e.s publics.ques...

Tous ces statuts posent la question de la **qualification**, des **moyens** accordés à la médiation numérique, mais également la **considération des difficultés générées** par « le tournant numérique ». Chaque acteur.rice.s cité.e.s dans cette liste ne peuvent pas travailler sur l'ensemble des aspects de la dématérialisation, mais **doivent se coordonner pour une complémentarité des actions**.

« L'accompagnement numérique, c'est le parent pauvre de l'accompagnement »

DES FORMATIONS INÉGALES, DES MISSIONS DIVERSES

A l'image des statuts, les médiateur.rice.s ont des **formations inégales en informatique**, mais aussi **en droits sociaux**. En effet, il faut tout d'abord distinguer les professionnel.le.s dont le numérique s'est ajouté à leurs missions principales, et les acteur.rice.s non professionnel.le.s. Ayant en commun, pour la plus grande partie, **une appétence**, plus ou moins forte, pour le numérique, ces médiateur.rice.s numériques ont des missions de **lutte contre la fracture numérique** avec des cours plus ou moins avancés, mais font également de **l'accès aux droits**, cherche à **rompre l'isolement** ou **déculpabiliser** une personne en situation de non-maitrise, par exemple. Ces missions ne sollicitent pas les mêmes formations pré-requises, et **nécessitent une définition claire** du domaine de chacun. L'enjeu est particulièrement important, car face à la dématérialisation, le.la médiateur.rice est souvent **la première personne** physique rencontrée.

« On devient un peu tous autodidactes de la dématérialisation »

INVESTISSEMENT ET VALORISATION

Souvent **en posture d'aller-vers**, les médiateur.rice.s de terrain sont très repéré.e.s par les personnes en difficulté. Si la dématérialisation a été subie, l'acteur.rice aidant les individus est le visage de **la relation qu'entretient l'institution avec le public**. Par sa position **cruciale** et **stratégique**, il est particulièrement étonnant d'avoir si peu de **valorisation**, même financière, sur ce poste. Pourtant, la plupart des acteur.rice.s s'investissent beaucoup. Leurs actions s'étendent à de nombreux champs tels que **l'accueil**, **l'écoute**, **l'évaluation**, la **prise en compte d'un autre accompagnement**, **l'apprentissage numérique**, **l'instruction d'une demande** avec la difficulté de **faire rentrer dans les cases la situation** de la personne... Cet échange peut ensuite **générer de nouvelles problématiques**, **modifier la demande initiale**, ou **provoquer des émotions**. Tout ce **versant social**, difficile à mettre en avant car **non-palpable**, s'accompagne souvent de **l'impossibilité de joindre le.la professionnel.le qui les a orientés**, ou **l'impossibilité de proposer un accompagnement** sur la durée. Les médiateur.rice.s numériques ont **le sentiment qu'ils font tout ce que les autres professionnel.le.s refusent de faire, sans valorisation, formations ou moyens !**

SUR QUI REPOSE QUELLE RESPONSABILITÉ ?

« Par contre, c'est vrai qu'on a ressenti la violence de la dématérialisation avec l'automatisation des trop perçus, la difficulté de joindre des gens, et d'arrêter la machine »

« Tous les courriers sont dématérialisés pour que les agent.e.s les traitent, c'est beaucoup plus rapide, ça évite les pertes, la gestion se fait au sein du même centre, on est plus réactif »

La question de la responsabilité a été **omniprésente** dans les entretiens effectués, sans toutefois avoir été forcément nommée. Pourtant, le numérique a été adopté pour rendre **plus efficaces** les institutions dans leur **gestion**, sous une mission de **responsabilité publique**. De plus, la dématérialisation **renforce l'autonomie des personnes** l'utilisant, **augmentant** proportionnellement **leur responsabilité**. Pour certains **professionnel.le.s**, c'est **un frein** à l'utilisation de cet outil. L'informatique a **modifié les processus de traitement**, et a introduit **une gestion par des algorithmes**. Ce versant est accompagné d'une **baisse de flexibilité** de la manière dont les informations sont renseignées pour réaliser une démarche. De plus, le numérique a généré un **sentiment d'isolement**, renforçant la responsabilité. Si **le public** est face à ces changements, **les professionnel.le.s et les institutions** sont alors également impactés.



« Qu'est-ce que vous avez fait pour vous ? Si nous on a rien fait pour vous »

« Bon, dans la réalité, on le fait quand même, souvent [faire à la place]. Ce n'est pas possible sinon. Mais on n'a pas le choix, il s'agit de droit ! Mais théoriquement on a pas le droit »

POINTS D'ATTENTION LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS



LE.LA CITOYEN.NE

Il.elle est le.la seul.e maître.sse de ses actions. Pour assurer son autonomie, il est nécessaire de lui donner les choix possibles, ce qu'ils impliquent, la démarche à réaliser, comment elle est traitée, le délai de traitement... Tous ces aspects sont déterminants pour faire un choix en pleine conscience.

PROFESSIONNEL.LE.S DE PROXIMITÉ

Les acteur.rice.s de terrain, souvent les premier.ère.s interlocuteur.rice.s du public, ont alors une responsabilité dans l'information, l'orientation, voire l'accompagnement ponctuel ou sur la durée, des personnes. Cela nécessite alors une coordination importante, aujourd'hui bousculée par l'introduction du numérique.

LES INSTITUTIONS

Les institutions ont la responsabilité de l'accessibilité des droits. Ainsi, l'accueil, l'instruction et la simplification des demandes, ainsi que l'information, le traitement et le contrôle des procédures sont de leur ressort. La formation des accompagnateur.rice.s de terrain relève également de leur prérogative, point essentiel pour un bon accompagnement et une bonne coordination des acteur.rice.s.

FOCUS SUR LE TRAVAIL SOCIAL

PROFESSIONNEL.LE DE L'ACCUEIL



C'est lors du premier accueil et entretien exploratoire que se jouent la recherche de compréhension de la situation, d'éléments déterminants, et l'évaluation des besoins de la personne, parfois non exprimés. Ainsi, l'enjeu réside sur l'accroche formulée par le.la professionnel.le pour que la personne se sente entendue, comprise, et prise en compte dans sa demande. Intervient alors l'orientation vers le.la bon.ne interlocuteur.rice. Dans certains services, l'accueil instruit également des demandes simples, mais propose également des rendez-vous, et la possibilité de se revoir pour le suivi de la démarche.

Premier.ère.s interlocuteur.rice.s du public, les acteur.rice.s de l'accueil font face aux émotions, parfois virulentes, du public. Le **nombre important de demande d'aide**, parfois ressenti comme **accru par la dématérialisation**, peut parfois entraîner des dérives. En effet, l'accueil du public **ne peut pas être une simple gestion de flux**. Baigné.e.s dans une hausse de la catégorisation des situations, le risque est de créer une **altération** de la **compréhension** et de la prise en compte de **l'ensemble** des difficultés éprouvées, **parfois cachées**. Il en va de même pour **la reconnaissance de cette profession** à part entière, souvent **peu valorisée**.

TRAVAILLEUR.SE SOCIAL.E

Les métiers du travail social sont des métiers exigeants. **Professionnel.le.s de l'accès aux droits** et de **l'accompagnement**, leurs spécificités résident dans l'**écoute active**, l'**analyse**, le **diagnostic** et le **plan d'action co-construit** avec la personne reçue, sur du **plus ou moins long terme**. Ces étapes sont alors peu évaluables car elles contiennent des **aspects non palpables**, spécifiques à la relation. En effet, cette **relation d'aide** est le premier **outil de l'accompagnement social**. Il.e et elles travaillent alors en **complémentarité** avec un réseau de partenaires importants pour accompagner au mieux les personnes en difficultés.

BESOIN DE FORMATION

Sur le terrain, les remontées des travailleur.se.s social.e.s se reposent, dans un premier temps, sur un manque de formation sur l'outil informatique. Le numérique a **bouleversé les outils internes**, mais également les procédures pour l'accès aux droits. La **fracture numérique** est alors présente, mais également la **nécessité de se former** aux nouvelles gestion des demandes dématérialisées. En effet, les **points d'attention à avoir sont différents**, les « cases » sont **plus strictes** et le traitement des dossiers change. Le **lien avec les institutions** est alors ressenti comme **plus lointain**, pouvant créer des sentiments d'isolement, voire d'abandon.

« La démarche (...) reste la même. Donc l'accompagnement reste le même. La question c'est la démarche numérique »

DÉONTOLOGIE ET NUMÉRIQUE

Comme évoqué précédemment, la question de la **responsabilité** est remise en question par l'arrivée du numérique. De même, **une distorsion** peut se créer entre les **demandes immédiates** des personnes concernant leur droit, **renforcée par l'imaginaire du numérique spontané**, et le rendez-vous, voire l'accompagnement que peut proposer le travail social.

OUTIL DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'**accès aux droits** a toujours été un **outil de l'accompagnement**. Toutefois, des **dérives** peuvent être perçues, face aux nouveaux besoins du public liés à la dématérialisation. En effet, si les personnes ont comme premières demandes un accès aux droits, l'assistant.e social.e a pour mission de **comprendre la situation globale, et la raison de cette demande**. C'est dans cette démarche que peut s'**amorcer l'émergence d'un accompagnement**. Toutefois, si l'accès aux droits est vu comme une finalité, l'orientation vers la formation numérique est la seule réponse possible. Il s'agit de **sortir de la logique de dispositif**, et **se centrer sur le lien**. A défaut, les besoins d'accompagnement, ou non-exprimés, émergent auprès des médiateur.rice.s ou formateur.rices numériques, non formé.e.s à ces demandes.

ENTRE INSTITUTIONS ET ASSOCIATIONS

« Le public a plus l'habitude de se tourner vers les associations que vers nous, je pense que c'est parce qu'elles sont plus de proximité »

« La demande des gens reste un service efficace et rapide, où les demandes sont simplifiées »

Les institutions mobilisent beaucoup de moyens pour mettre en oeuvre une **stratégie numérique** importante, avec des prérogatives ministérielles, et souvent centralisées. Le **souci de l'inclusion numérique** des personnes en difficulté avec l'outil informatique est donc présent. Des efforts de **simplification** de certaines démarches et de **ré-ouverture ou de ré-organisation de l'accueil** et de l'accessibilité de rendez-vous individualisés sont priorisés. Toutefois, un certain **sentiment de désinvestissement et de distanciation** remonte auprès des personnes fréquentant ces institutions, ressenti retrouvé également auprès des structures publiques et associations de proximité. Ce constat peut être renforcé par la **dématérialisation des démarches**, mais également par le manque de considération des demandes et des besoins du public. En continuité des constats et préconisations énoncés précédemment, la dématérialisation des procédures **n'est pas qu'une question de formation**, mais également un **changement dans le contact avec le public**. Ainsi, un écart se crée autour de la considération des situations personnelles des personnes réalisant les démarches. Ainsi, si les institutions se reposent sur les associations pour toucher le public, une crise de lien et de confiance est sous-jacente. L'enjeu est alors de sortir d'une logique excluante de fracture numérique, et de penser l'articulation entre les acteur.rice.s de terrain pour amener du sens. Il s'agit de trouver des outils pour remettre de la proximité dans les antennes institutionnelles, et du lien, voir de l'aller-vers avec les autres acteur.rice.s du droit. Leur implication dans la formation sur leurs plateformes numériques, et sur le changement des pratiques qu'elles génèrent est essentielle afin de créer une dynamique, qui peut réduire les écarts et se rendre plus accessible, même auprès du public.

LES ASSOCIATIONS

« Ils sont beaucoup plus en contact avec les gens que nous. On a du mal à faire venir le public. Autant aller chercher le public là où il est, auprès des associations de proximité »

« On passe par le réseau pour que les usagers des associations viennent découvrir nos offres »

UNE RECHERCHE CONSTANTE DE MOYENS

Par définition **dans les creux des politiques sociales**, les associations sont connues pour être actrices du **lien social**. De plus, elles sont souvent plus **réactives** aux besoins du public, avec une marge de manœuvre plus grande. Néanmoins, l'arrivée du numérique, comme d'autres changements, a nécessité des **importantes ré-organisations internes**, a une **allure très cadencée**. En effet, la particularité de l'ère digitale est la rapidité de son application. Les acteur.rice.s de terrain ont alors été marqués par son immédiateté, l'urgence de se réinventer, l'envie de faire réseau, la course à l'innovation, la découverte d'un autre monde, et l'injonction à l'autoformation permanente... Tous ces axes ont créé **une dynamique forte**, parfois **isolée**, et développé **une forte expertise, combinée à un manque de moyens**.

Les associations, souvent derniers maillons de la chaîne, ont alors gardé leurs caractéristiques de **proximité** et de lien social. Aspect difficilement palpable, et donc difficilement mis en avant, elles ont privilégié la **recherche de financement** sur des appels à projet concernant le numérique, médiation ou formation, ou l'accompagnement individuel. Toutefois, avec des sommes **très peu valorisées**, les professionnel.le.s associatif.ve.s sont confronté.e.s à une **augmentation des demandes liées au numérique**, avec des **situations complexes cachées** derrière un besoin relatif à la fracture numérique (équipement ou montée en compétences). Toutefois, les associations n'ont pas les mêmes moyens institutionnels, de dispositif, de personnels ou d'équipement qu'une institution.

RENCONTRE ENTRE ACTEUR.RICE.S

<< La question de l'inclusion numérique ne peut se travailler que par une complémentarité entre les acteur.rice.s sur le terrain >>

<< La médiation numérique, c'est à la mode. Pourtant, chacun la fait dans son coin >>

Dans un contexte où les **dispositifs** sont en **permanente évolution**, surtout au vue de la dématérialisation accélérée des procédures, **la rencontre entre les acteur.rice.s** est une étape primordiale. En effet, nous avons pu voir tout au long de ce diagnostic que les **pratiques professionnelles, l'accueil** et la **relation au public** sont affectés par la dématérialisation. Ainsi, il semble nécessaire de **se réunir de manière récurrente** pour faciliter **l'identification** des projets, de l'existant, des **missions** et des **besoins** sur le territoire. Ces rencontres pourraient permettre une **acculturation commune** et la **co-construction du sens** donnée aux actions proposées. La **coordination** des professionnel.le.s de terrain résulte de cette étape, afin d'**éviter l'effet « ping pong »** du public, créer une **dynamique** et un **réseau partenarial** fort.

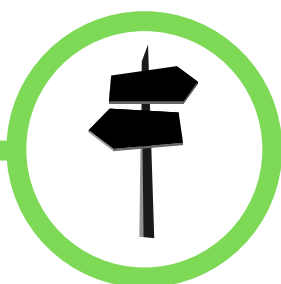
De plus, la présence des institutions, et de tous les acteur.rice.s de proximité est primordiales, pour balayer les problématiques de sens, de répercussions, et de conception de dispositifs au plus près des besoins identifiés.

POINTS D'ATTENTION



PILOTAGE

Cette étape n'est possible qu'avec un.e acteur.rice garante de l'impulsion de ces rencontres et de la présence des institutions, et de la pluralité des professionnel.le.s travaillant sur cette problématique sur un secteur. Par ailleurs, ce « pilotage » est particulièrement important à l'échelle d'un territoire local, prenant en compte ses spécificités.



QUÊTE DE SENS

La dématérialisation n'implique pas qu'une question de formation, mais bien une question de sens de son action. Les enjeux à prendre en compte sont l'accompagnement des plus vulnérables, l'utilisation de l'informatique comme un outil et non une finalité, l'autonomisation des personnes rencontrées sous le prisme unique de la compétence...



MOYENS/OUTILS

Pour mettre en oeuvre une stratégie numérique en cohérence avec les réalités de terrain et le sens de son action, il est nécessaire de penser l'investissement financier, de temps, de création d'outils, de charte... Ces moyens ne sont pas anecdotiques, et les enjeux sont aussi importants : l'accès aux droits, la valorisation du travail réalisé, l'importance des métiers de l'accompagnement...



FORMATION DES ACTEUR.RICE.S



En gardant en tête que la dématérialisation n'est pas qu'une question de formation, mais également un changement de contact, d'approche et de prise en charge du public, ce versant formation reste évidemment un important effort à fournir, et une première étape nécessaire. De nombreux.ses acteur.rice.s sont concerné.e.s, et partent avec des niveaux et des contenus très différents. Par ailleurs, la prise en compte des situations personnelles des personnes réalisant les démarches est très disparate.

QUEL CONTENU ?

Le contenu de la formation se doit d'être **adaptable aux missions** de la structure concernée et du public qu'elle rencontre.

- Bien sûr, la formation peut reprendre les bases de la bureautique, mais également ce qu'implique une **démarche en ligne**, notamment en termes de **sécurité**, par exemple.
- Il pourrait s'agir, en parallèle, de travailler sur **l'impact que la dématérialisation a sur la responsabilisation du public**, afin de mieux appréhender leurs réactions, notamment avec le prisme de personnes souvent déjà en **situations de vulnérabilité**.
- La formation se doit également de porter sur **la procédure de l'accès aux droits** en elle-même, différente pour chaque droit et chaque institution. Ce versant doit inclure **l'explication du traitement des demandes** instruites.
 - Pour les acteur.rice.s de la médiation numérique, il est primordial d'obtenir une formation sur **l'étendue des droits possibles**, pour faciliter **l'orientation des personnes rencontrées**.
- Un point d'attention crucial est l'apprentissage de **l'écoute active** et de **l'évaluation**. Véritables compétences, spécifiques au travail social, elles sont indispensables pour accompagner ou orienter la personne.

« On travaille à développer la culture digitale des agents, mais aussi l'évolution des métiers »

QUI FAIT QUOI ?

Si certaines structures ont pour vocation de former certain.e.s professionnel.le.s à la bureautique, certaines institutions ont également des initiatives pour former les acteur.rice.s de terrain sur leur plateforme numérique. Par ailleurs, les instituts de formation de travailleur.se.s sociaux incluent des aspects de la dématérialisation dans leur formation. De nombreux acteur.rice.s se penchent sur cette question. Toutefois, **les spécificités de chaque corps de métier nécessitent une formation différente**. Une répartition est à créer.

QUI FINANCE ?

L'étendue du travail à fournir nécessite un important **investissement**, tant en termes de compétences, de temps, de création de contenu, d'aller-vers et/ou de communication, de moyens humains, d'équipement... Cet aspect souligne un **besoin de financement** conséquent. Toutefois, les fonds sont souvent en décalage avec l'envergure du travail à réaliser.

« Il s'agit surtout de la question de l'intérêt ou de l'appétence pour l'outil qui fait la différence, mais ce n'est pas forcément lié à l'âge »

LES DANGERS POUR LE PUBLIC

Tout au long de ce diagnostic, nous avons pu voir que le numérique soulève de nombreux questionnements quant aux dispositifs et aux pratiques professionnelles sur le terrain. Malgré des va-et-vient constants sur les difficultés rencontrées par le public, il semblait important de s'attarder sur les enjeux forts reposant sur l'accompagnement du public.

PERTE DE CONFIANCE

La **confiance** est un **lien à construire** entre la personne et le professionnel, le médiateur, ou l'institution. La **dématérialisation**, l'**augmentation de la responsabilité**, l'**automatisation des contrôles** et de la **contrainte d'autonomie** a créé un **risque** en plus, une **vulnérabilité supplémentaire**, et un sentiment **d'abandon**, de **non-considération**. Il est important de **ne pas envisager la formation au numérique comme une solution à une situation difficile**, mais bien **un outil faisant partie d'un accompagnement global**, répondant à un **besoin d'apprentissage**, uniquement. Le risque engendré est la **perte de confiance** dans les institutions et les professionnels de l'accompagnement.

« Il y a quand même une injonction forte »

INVISIBILISATION DE LA PAROLE

Les dispositifs actuels, renforcés par **les cases prédéfinies des démarches en ligne**, imposent une **catégorisation stricte** de la situation présentée. L'accompagnant.e peut alors être **formaté.e** par ces labels et ces dispositifs, et **n'entendre qu'une demande exprimée par le lexique** de la catégorie sollicitée. Un autre effet peut également d'**avoir recours au choix d'invisibiliser certains aspects** afin de **trouver des solutions** et/ou **solliciter des dispositifs adéquats**. Si ce processus peut être réalisé dans le cadre d'un entretien, la personne rencontrée peut avoir recours à ce stratagème et **omettre sciemment des éléments de sa situation**. Ainsi, des **difficultés rencontrées peuvent demeurer invisibles**, particulièrement dans le **contexte difficile de demande d'aide**.

« Le numérique prenant le pas, cela renvoie des problématiques de non maîtrise, ou de ne pas avoir les outils, et quand bien même on maîtrise, ce n'est pas gagné »

FRACTURE NUMÉRIQUE

La question **économique** a été peu énoncée durant ce diagnostic. Malgré l'augmentation de l'équipement de smartphone dans la population, la **possession** d'un **ordinateur** et d'une **connexion** au réseau est toujours insuffisante, **faute de moyens financiers** (voir de couverture du territoire en milieu rural et péri-urbain). Ce problème est un **véritable risque**, car certains contrôles se basent sur l'assiduité et la présence sur l'espace personnel, ou la relève de ses courriers virtuels... Ces actions sont **limitées sur des applications de smartphone**, restreignant la gestion de documents. La **gratuité du réseau internet** et des **tarifs préférentiels** pour l'acquisition d'ordinateurs d'occasion pourraient être de véritables solutions au premier pallier de la fracture numérique et de l'accès aux droits.

« Les gens ils viennent pour ne pas être has-been. Pour se sentir dans la société »

RISQUES SOCIÉTAUX

Tous les aspects de la dématérialisation cités précédemment participent au **risque de non-recours aux droits**, pourtant fondamentaux. Faute de complexité, de non-maîtrise, de considération ou de culpabilisation, mais également de défaut d'accompagnement, de prise en compte partielle de sa situation, voire de non-coordination des acteurs, un **accès aux droits partiel** peut être constaté : découragement, pas de suivi, perte de confiance... Ces symptômes peuvent être dangereux, car ils participent à un **risque de désinsertion**.



L'INCLUSION NUMÉRIQUE



L'inclusion numérique, pourtant ressemblant à l'insertion sociale par son processus, n'est pas considérée comme un **champ à part entière de cette insertion dans son application**, au même titre que l'insertion par le logement ou par la santé. Bien que la maîtrise du numérique est aujourd'hui placée comme un objectif, voir un moteur de son insertion sociale, cette transition n'est pas toujours accompagnée par des professionnel.le.s du social. Ce point semble central. Les préconisations ci-dessous visent à faire mettre en exergue la **nécessité d'un travail d'acculturation** et de **redéfinition des domaines d'intervention** des acteur.rice.s de l'insertion.

FORMATIONS

- Former les intervenant.e.s de la médiation numérique à **l'informatique**. Il peut être pertinent d'insister sur les possibilités du logiciel libre, respectant des valeurs et des clauses de sécurité au plus proche des valeurs sociales.
- Être médiateur numérique ne peut pas se faire sans une **formation de médiation sociale, d'écoute, d'évaluation** des situations, de **connaissances du droit**...
- Une formation **régulière** est nécessaire, au vu des évolutions rapides.
- La formation doit impérativement **inclure** l'explication, voir la démonstration, du **traitement de la demande renseignée de manière dématérialisée**.
- Des **outils d'expérimentation** des procédures pourraient être proposés : par exemple, un compte fictif pourrait permettre aux utilisateur.rice.s, professionnel.le.s ou non, de s'essayer sans crainte et sans pression.

ACCOMPAGNEMENT

- L'accompagnement est un point essentiel : la **médiation numérique a un versant social** tout aussi important que celui de la formation au numérique. L'enjeu est de faire valoir la nécessité d'une formation, au sein d'un **accompagnement global**. De même manière qu'un dispositif d'insertion, il est nécessaire de **travailler en complémentarité**.
- Il est nécessaire d'avoir des contacts avec **des référent.e.s** dans chaque institution pour suivre les demandes, et répondre aux situations complexes.
- La **dimension informelle** est centrale. Le numérique a fait émerger un sentiment d'abandon, de découragement ou de méfiance. Le digital n'est pas directement en cause, mais la conception des procédures dématérialisées et la médiation proposée doit insister sur le **besoin de lien, de considération, de confiance**. Créer des guichets peut engendrer un comportement **consommériste**.
- Il serait intéressant de proposer des **tarifs préférentiels et/ou la gratuité des abonnements internet et des ordinateurs d'occasion** pour les personnes en difficulté financière, et afin de garantir l'accessibilité à tou.te.s.

COORDINATION

- La création d'un outil pour connaître ce qui existe, vers qui orienter et comment est une première étape.
- Des **rencontres régulières** (1 par trimestre, au minimum) sont à mettre en place, afin de travailler autour du sens des actions proposées, de se connaître, de se rencontrer. De plus, **institutionnaliser** ces rencontres pourrait assurer la participation des acteur.rice.s publics, associatifs, et privés.
- Il est d'ailleurs primordial de **recenser**, reconnaître et **valoriser les pratiques informelles**. Ces structures sont aujourd'hui importantes, peu repérées par les autres partenaires, mais souvent très fréquentées du public. Elle manque de moyens, d'outils, d'équipement et de partenariat.
- Il est possible de penser à travailler sur **une charte**, définissant et formalisant le métier de médiation numérique, afin qu'il trouve sa place dans le champ de l'insertion sociale. Cette dynamique paraît intéressante pour que le processus soit acculturant.
- L'**engagement des institutions** à être présentes dans ces espaces de coordination, sur du long terme, est primordial pour assurer le lien avec les professionnels de terrain, produire du soutien technique, et rester en phase avec les problématiques du terrain.

« Ils envoient un dossier, et ils ne savent pas ce qu'il se passe derrière. Au moins, avec moi, ils ont quelqu'un qui leurs répondent, qui les rassurent... »

CONCLUSION

Tout au long de ce diagnostic, des éléments forts ont pu être soulignés. Il est important de **déconstruire les termes de la fracture ou de l'inclusion numériques**, pour **prendre la mesure de l'étendue des versants** qu'elles regroupent. Ce premier travail de recherche vise alors à rendre compte des **impacts présents à différents niveaux d'intervention**. La dématérialisation des droits a **bouleversé les pratiques professionnelles**, les **domaines d'intervention** de chacun, créé de nouveaux postes tout en modifiant ou supprimant d'autres. Elle a généré un **changement de mode d'instruction**, de **traitement** des données, de **contrôle**, et de relation avec les institutions. Par ailleurs, l'outil informatique a **facilité l'accès** à certaines informations, mais a **renforcé la responsabilisation** des personnes utilisatrices. De forts risques d'accroissement, voire de création de **situation de vulnérabilités**, se dessinent, souvent passés en second plan. En effet, les moyens sont aujourd'hui concentrés sur la première fracture numérique : l'équipement, la formation bureautique, l'instruction des demandes de droits, l'accès à l'outil informatique pour les personnes illettrées ou ne maîtrisant pas la langue française. Ces préoccupations, urgentes, ne doivent toutefois pas cacher la **nécessité d'un travail profond d'acculturation au numérique et ce qu'il engendre, atouts ou risques**. La révolution numérique et ses transformations est une occasion de travailler en profondeur autour d'une quête de sens, de mutualisation des moyens et de complémentarité des acteur.rice.s de terrain.

PERSPECTIVES

Dans la continuité de ce diagnostic, des rencontres organisées par la déléguée du préfet seront impulsées. L'idée est de poursuivre les pistes de travail évoquée dans ce diagnostic, afin de chercher des **outils**, des **moyens**, et du **sens** dans les actions d'accompagnement du public confronté à la dématérialisation de l'accès aux droits.

**La prochaine date retenue est celle du
23/09/2019**

Ce diagnostic est un support à réflexion, mais peut également servir de préconisations pour la mise en place de certains dispositifs.

PRÉCONISATIONS ISSUES DE LA RENCONTRE DU 14/05/2019



53 personnes, soit 30 structures représentées, ont participé à cette demi-journée. Suite à la présentation du diagnostic, les 4 ateliers se sont déroulées autour des 4 thématiques suivantes :

- Les ateliers informatiques et les ordinateurs en libre-service
- Les médiateur.rice.s numériques : Quels outils? Quelles formations? / La formation des professionnel.les
- Les dangers pour le public / La coordination des acteur.rice.s
- L'inclusion numérique

Les ateliers étaient basés sur les fiches de préconisations correspondantes. Ces espaces d'échange ont été appréciés par les participant.e.s. Les premiers retours ont été très positifs, ces ateliers ont permis de créer des rencontres, d'échanger sur leurs difficultés ou leurs solutions, et de sortir d'un certain sentiment d'isolement. Ces espaces ont également permis des partages d'expériences sur certains dispositifs en place.

De plus, l'objectif était de commencer à travailler sur les préconisations existantes ou l'émergence de nouvelles propositions. Voici une sélection des pistes de travail proposées :

PRÉCONISATIONS GÉNÉRALES

- Penser à faire venir le public à des rencontres pour "tester" les préconisations du groupe.
- Uniformiser les moyens sur un territoire, et préserver les petites structures ayant des compétences de proximité et de lien social
- Création d'un répertoire (et/ou d'une cartographie) des lieux d'accès au numérique à destination des usager.ère.s

EQUIPEMENTS

- Installer des doubles écrans (ou des écrans pivotants ?) pour que lors d'un accompagnement individuel, il est possible de montrer ce que l'on fait à la personne reçue
- Création d'une liste de logiciels libres et leurs fonctions, pour les diffuser auprès des professionnel.le.s intéressé.e.s, et promouvoir leurs fonctionnalités
- Homogénéisation des processus de connexions sur les postes en libre-service
- Possibilité d'installer Linux sur un des postes en libre-service pour permettre de brancher les clés USB, et promouvoir le libre

ATELIERS INFORMATIQUES

- Mettre à disposition aux formateur.rice.s d'ateliers collectifs des simulateurs des plateformes des sites institutionnels sur CD, ou la mise à disposition d'un compte fictif en local ?
- Création de lieux de formation pour les formateur.rice.s de terrain, voir mise à disposition de formateur.rice au sein des institutions
- Proposer un maintien de contact avec les ancien.ne.s stagiaires : échange de mail et possibilité de se poser des questions et d'entretenir le lien social pour le public
- Proposer des ateliers de formation à la carte pour limiter une rupture "brutale" à la fin d'une session pour le public
- Mutualiser des outils pour les formateur.rice.s : idée d'une plateforme avec des outils didactiques pour s'échanger les outils
- Mettre en place des référent.e.s au sein des institutions pour les formateur.rice.s numérique pour des questions de spécificités de formation
- Pour former les jeunes, déconstruire l'illusion de maîtrise et partir des usages, cibler les tâches à faire et les compétences à avoir

PRÉCONISATIONS SUPPLÉMENTAIRES ISSUES DE LA RENCONTRE DU 14/05/2019

COORDINATION ET PARTENARIAT

- Inclure les institutions de formations des travailleur.se.s sociaux et les universités qui forment les professionnel.le.s de terrain dans la réflexion et la coordination des acteur.rice.s
- Définition d'un cadre d'intervention de chaque acteur.rice.s de terrain pour savoir ce qu'on fait ou pas
- Connaître les initiatives handicap et numérique
- Connaître les initiatives et le réseau FLE et numérique
- Des rencontres similaires pour la formation des acteur.rice.s peuvent s'organiser en parallèle de ce type de rencontre.
- Proposer des contacts avec des référent.e.s directs au sein des institutions.
- Rencontre entre les différent.e.s acteur.rice.s pour échanger les pratiques...

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT

- Création d'un statut pour une personne "de confiance" dans le numérique, pour les aidant.e.s sur les démarches dématérialisées
- Mise en place de forfaits sociaux pour le numérique
- Travailler sur l'accroche du public jeune
- Prendre le temps d'effectuer un entretien de récolte de la demande pour affiner l'évaluation et faire émerger les potentielles demandes cachées
- Avoir une adresse mail générique par structure (et possibilité de suivre) pour réaliser des démarches en urgence lorsque la personne n'a pas de boîte mail
- Autoriser les agent.e.s à faire ponctuellement à la place de la personne, sous certaines conditions, dans une démarche pédagogique

SITES INSTITUTIONNELS

- Mise en place d'un identifiant unique pour toutes les démarches
- Normalisation des formulaires en ligne. Casser l'aspect linéaire. Possibilité d'avancer aux étapes suivantes même si on a pas l'information demandée remplie.
- Les institutions doivent expliquer le circuit des données renseignées via leur sites internet et espaces personnels
- Avoir une personne physique à qui relayer les bugs sur les plateformes institutionnelles en ligne
- Normalisation des formulaires en ligne. Casser l'aspect linéaire. Possibilité d'avancer aux étapes suivantes même si on a pas l'information demandée remplie.

FORMATION DES PROFESSIONNEL.LE.S

- Prévoir une formation réactive aux changements de terrain, en amont pour les intervenant.e.s de proximité
- Formation en continue des assistant.e.s de service social, au vu de l'évolution des plateformes numériques
- Créer une formation de médiateur.rice numérique avec du contenu de compétences de travail social
- Adapter les outils des professionnel.le.s aux nouveaux outils (tablettes, smartphone)
- Formation des agent.e.s au numérique et procédures dématérialisées pour pouvoir expliquer l'utilisation des informations

BIBLIOGRAPHIE

- Baronnet, J., Lyet, P., Poujol, V. & Valle, M., « Les travailleurs sociaux : coproducteurs ou témoins de l'invisibilité sociale ? ». Recherche sociale, 215,2015, 93-133 Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-recherche-sociale-2015-3-page-93.htm>
- Ben Youssef, A. « Les quatre dimensions de la fracture numérique ». Réseaux. 2004, n°127-128, p. 181-209. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm>
- Bouquet B., Jaeger M., « L'e-inclusion, un levier ? », Vie sociale, n° 11, 2015/3, p. 185-192. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-185.htm>
- CREDOC, « Baromètre du numérique 2018 », 18ème édition, Décembre 2018
- Défenseurs des droits, « Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, 03/2017, 40 p.
- Défenseurs des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux droits », Rapport, 2019, 70 p.
- Duvoux N., « L'Autonomie des assistés », Le Lien social, PUF, Paris, 2009, 269 p.
- GIS Marsouin, « Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français », mars 2017
- Guillaume-Hofnung M., « Définition et nature de la médiation », dans La médiation. Paris, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2015, p. 67-88.
- Jemine G., « Déploiement de dispositifs numériques au sein de nouvelles formes d'organisation : de l'émergence à la stabilisation », Sociologies pratiques, N° 34, 2017/1, p. 49-59. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2017-1-page-49.htm?contenu=article>
- Le Coadic R., « L'autonomie, illusion ou projet de société ? », Cahiers internationaux de sociologie, 2006/2 (n° 121), p. 317-340.
- Mazet P., « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », La Vie des idées , 2019. Disponible sur : <http://www.laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>
- « Numérique et administration : quels enjeux ? », séminaire organisé par les attachés stagiaires de l'IRA de Nantes, Nantes, 27-28 juin 2016, Disponible sur : <http://www.ira-nantes.gouv.fr/seminaire/ii-les-pouvoirs-publics/>
- Plateforme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône Alpes, « Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou frein pour l'accès aux droits ? », Focus de la PFoss n°29, Décembre 2018. Disponibles sur : https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2019/01/Synthese_Numerique_2018_Focus_PFoss_29.pdf
- Porte E., « Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers », Cahiers de l'action 2017/1 (N° 48), Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 96 p.
- Soulet M-H., « La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique », Pensée plurielle, 2005/2 no 10, p. 49-59.

