



#LABAcces

**Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours
dans un contexte de dématérialisation**

RAPPORT D'ACCOMPAGNEMENT SCIENTIFIQUE DU PROJET #LABAcces

Mars 2019

ASK **O**RIA
Les métiers des solidarités

ASKORIA - Centre de recherche



RAPPORT D'ACCOMPAGNEMENT SCIENTIFIQUE

DU PROJET #LABAcces

Mars 2019

François SORIN, formateur et chargé de recherche au Centre de recherche d'ASKORIA, doctorant en sciences de l'éducation, CREAD, Université Rennes 2.

Avec les contributions de :

Pierre MAZET, chercheur en sciences sociales.

Pascal PLANTARD, anthropologue des usages numériques, professeur des universités (Rennes 2) et co-directeur du GIS M@rsouin.

Benoît VALLAURI, responsable du Ti Lab.

Avant-propos : Ce document présente les différentes étapes des travaux menés autour de la thématique de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation dans le cadre du projet #LABAcces de juin 2017 à décembre 2018.

Le projet #LABAcces est piloté par la région Bretagne et la DRJSCS de Bretagne au sein du [Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique](#).

Ce rapport constitue une ressource à disposition des personnes engagées dans les expérimentations au sein du projet.

On pourra trouver en annexe des éléments de glossaire présentant de manière synthétique les « notions clés » mobilisées dans le cadre des expérimentations, ainsi que des contributions spécialisées proposées sous forme de courts articles par les membres du comité scientifique du projet.

L'ensemble des vidéos réalisées dans le cadre du projet (conférences, interviews et table ronde) sont disponibles sur la chaîne YouTube d'Askoria et sont présentées à la fin de ce rapport.

ASKORIA – Centre de recherche
2, avenue du Bois Labbé – CS 44238 – 35042 Rennes Cedex



Table des matières

1. POUR UN ECLAIRAGE CRITIQUE DES EFFETS DE LA DEMATERILISATION DANS LE CHAMP DE L'ACTION SOCIALE	1
1.1 - La dématérialisation augmente les besoins et les demandes « d'aide numérique »	1
1.2 - La dématérialisation impacte les pratiques professionnelles et les relations interinstitutionnelles	2
1.3 - La dématérialisation est une dimension de la transition numérique dans le champ de l'action sociale	3
1.4 – Le #LABAcces : un cadre de travail commun aux différents acteurs de l'action sociale	4
2. L'USAGER N'EST PAS COUPABLE : DE L'ADAPTATION DES PUBLICS AUX EXIGENCES NUMERIQUES DES ADMINISTRATIONS	7
2.1 - L'autonomie administrative requiert l'autonomie numérique	7
2.2 - Organiser l'aide numérique en mobilisant les réseaux locaux de la solidarité numérique	8
2.3 – Utiliser les technologies numériques pour faciliter l'accès aux droits	12
2.4 - Des dématérialisations plurielles	13
2.5 - Favoriser le design inclusif des dispositifs numériques	13
2.6 - Penser les exigences numériques des administrations à destination des ayants droits.	14
3. REFLÉXIONS PARTAGÉES ET EXPÉRIMENTATIONS DE TERRAIN	16
3.1 - la structuration du #LABAcces en quatre ateliers thématiques	16
3.2 - Volontaires en services civiques mobilisés sur des actions de médiation numérique au sein des organismes sociaux	18
3.3 - L'expérimentation « ACC NUM » sur le territoire de St Méen - Montauban	20
4. QUATRE LEVIERS D'ACTION POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS DANS UN CONTEXTE DE DEMATERIALISATION	26
1 ^{er} levier - Œuvrer au renforcement des pratiques numériques des personnes en difficulté dans l'accès aux droits	26
2 ^{ème} levier - Favoriser l'adaptation des pratiques professionnelles	27
3 ^{ème} levier - Développer le caractère inclusif des dispositifs numériques	27
4 ^{ème} levier - Mobiliser les potentialités du numérique pour favoriser l'accès aux droits	28
GLOSSAIRE	30
L'accès aux droits sociaux	30
Le non recours aux droits	30
Le rapport à l'offre publique	31
Les inégalités numériques	32
Les exclusions numériques	32
L'inclusion numérique	33
L'action sociale et la notion de chef de file de l'action sociale	33
Les différentes composantes de l'action sociale de proximité	34
Les différents « lab »	35
Le design de service	36
CONTRIBUTIONS SPÉCIALISÉES	37
La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton	38
Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique	43
Les pratiques numériques des professionnels de l'accompagnement éducatif et social	47
Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation	51
PRÉSENTATION DU SEMINAIRE AUDIOVISUEL	55



1. POUR UN ECLAIRAGE CRITIQUE DES EFFETS DE LA DEMATERILISATION DANS LE CHAMP DE L'ACTION SOCIALE

Le #LABAcces est un projet piloté par la Région Bretagne et la DRJSCS de Bretagne. Dans un contexte de développement généralisé de l'e-administration¹, le #LABAcces a pour objectifs d'apporter **un éclairage critique concernant les effets de la dématérialisation sur les parcours d'accès aux droits sociaux**, et **d'identifier et d'expérimenter des pistes permettant la lutte contre le non recours** aux droits sur les territoires Bretons.

Développé au sein du Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne, le projet #LABAcces s'inspire des approches de « design de service ». Il place l'utilisateur, l'habitant, le bénéficiaire, au centre de l'action et vise à expérimenter sur le terrain et construire, avec lui et pour lui, des solutions à ses problématiques².

L'accompagnement scientifique du projet est animé par le centre de recherche d'Askoria, en association avec différents chercheurs et experts qui apportent leurs connaissances respectives dans les domaines de l'action sociale, du numérique et de l'accès aux droits³. L'accompagnement scientifique s'appuie sur des rencontres régulières avec les membres du projet #LABAcces, les séminaires « PHARE »⁴.

¹ Le programme « Action publique 2022 » vise la « transformation numérique des services publics » par la dématérialisation de 100% des actes administratifs.

² Voir en annexe « glossaire : le design de service ».

³ François Sorin, formateur-chercheur à Askoria ; Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales ; Pascal Plantard, professeur des universités (Rennes 2) et co-directeur du GIS M@rsouin ; Marc Rouzeau, docteur en sciences politiques, directeur scientifique d'Askoria ; Benoit Vallauri, responsable du Ti Lab ; Hélène Guédo, assistante de recherche à Askoria.

⁴ Les séminaires PHARE se sont tenus à Rennes : le 13 décembre 2017 (*Les perspectives de l'inclusion numérique*), le 21 février 2018 (*L'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation*), le 19 octobre 2018 (*Challengez les projets !*), le 14 décembre 2018 (*Les dimensions territoriales du numérique*). Des traces de ces rencontres sont notamment conservées à travers le

1.1 - La dématérialisation augmente les besoins et les demandes « d'aide numérique »

Dans son acception courante, la dématérialisation désigne la mise en place par les différentes administrations de procédures en ligne ou de des plateformes numériques qui permettent de recouvrir ou d'activer les droits et services auxquels les citoyens peuvent prétendre ou auxquels ils sont éligibles. Cette évolution majeure, permise par les évolutions techniques et largement motivée par des considérations gestionnaires s'est révélée véritablement facilitante pour une grande partie de la population : permanence de l'accès aux administrations, adaptation aux rythmes de vie, gain de temps, limitation des déplacements...

Cette dimension « positive » de la dématérialisation souligne le caractère d'opportunité que constitue le numérique pour les administrations et la qualité du service qu'elles rendent au public. Néanmoins, différentes études⁵ et deux rapports du Défenseur des droits⁶ ont mis en évidence que **la dématérialisation produit des difficultés pour une partie du public dans leurs démarches administratives** et a provoqué des ruptures de droits pour les personnes les

« séminaire audiovisuel » du #LABAcces disponible sur la chaîne YouTube d'Askoria (voir en annexe).

⁵ Selon l'étude annuel du CREDOC 36% des Français éprouvent une inquiétude à l'idée d'accomplir la plupart de leurs démarches administratives en ligne (*Baromètre du numérique*, 2018). Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) a estimé à 20 % le pourcentage de français de plus de 18 ans se « heurtant à des difficultés structurelles » dans ses démarches administratives en ligne (*Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics*, COEPIA, Janvier 2018.)

⁶ Défenseur des droits (2017). Enquête sur l'accès aux droits Volume 2. *Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*. Défenseur des droits (2019) *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*.



« moins à l'aise » dans leurs pratiques numériques, et les plus isolées socialement.

En première approche, l'accès aux droits est conditionné par la connaissance qu'ont les usagers de leurs droits et des dispositifs pour y accéder. Mais cette dimension « informationnelle » n'est pas la seule cause du phénomène du non-recours aux droits, dont les travaux de l'ODENORE⁷ permettent de préciser les différentes formes :

- Le non-recours par non connaissance : *l'offre n'est pas connue*
- Le non-recours par non réception : *l'offre est connue et demandée, mais n'est pas reçue.*
- Le non-recours par non demande : *l'offre est connue, mais pas demandée.*
- Le non recours par non proposition : *l'offre n'est pas proposée par les intermédiaires sociaux.*

L'enquête du défenseur des droits (2017)⁸ met l'accent sur *la connaissance qu'ont les personnes des recours* à leur disposition en cas de difficultés et *la possibilité d'être accompagnés en cas de difficultés* comme conditions de l'accès aux droits. Si plus de la moitié de la population rapporte avoir rencontré des difficultés pour résoudre un problème avec une administration, 12 % des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches.

Les plus précaires et les plus « mal à l'aise avec internet » sont ceux qui abandonnent le plus fréquemment. La résignation et la méconnaissance des recours possibles sont les facteurs d'abandon les plus fréquents.

Ces enquêtes sont venues objectiver à un niveau national les constats qui remontaient des territoires par l'intermédiaire des professionnels de l'accueil et de l'accompagnement social.

Car les difficultés liées à la dématérialisation ont notamment été rendues visibles par un **accroissement sensible des demandes d'aide et d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives**, adressées à une partie des acteurs du champ de l'action sociale, et particulièrement ceux qui proposent un accueil de proximité sur les territoires.

1.2 - La dématérialisation impacte les pratiques professionnelles et les relations interinstitutionnelles

La prise en charge de ces demandes d'aide numérique peut également constituer une difficulté pour les acteurs de l'action sociale. Les professionnels de l'accompagnement social déplorent la place grandissante que prend dans leur activité la prévention des risques de rupture de droits sociaux et la gestion des situations des personnes ayant perdu leur « autonomie administrative ». La réalisation ou l'assistance à la réalisation de démarches administratives en ligne consomment le temps partagé avec l'accompagnant social, au détriment d'une approche plus globale des situations des personnes.

De plus, il existe des contraintes matérielles fortes sur les terrains de pratiques et une fréquente inadéquation des lieux d'accueil et d'accompagnement à l'aide numérique : absence d'équipements et de connexions, manque de confidentialité, impossibilité de « laisser la main » à l'utilisateur pour réaliser ces démarches... Les accompagnants sont encore rarement équipés de matériel mobile permettant l'aide numérique à l'extérieur ou dans le cadre de visites à domicile (smartphone, ordinateur portable, clé de connexion mobile, scanner portable...).

Outre ces conditions matérielles, les participants au #LABAcces pointent les besoins d'outillage et de formation qui émergent pour les professionnels de terrain, tant pour réaliser

⁷ Observatoire des non recours aux droits et services : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

⁸ Défenseur des droits (2017). op. cit.



l'évaluation que l'accompagnement des difficultés numériques des publics. Et en effet, **la transmission de savoirs et de compétences numériques, pour des professionnels même appétants ne va pas de soi.**

De manière concomitante avec les difficultés rencontrées par les usagers dans leur relation aux administrations, le projet #LABAcces a également permis de mesurer que **la fermeture des guichets et la dématérialisation des procédures ont également impacté les relations partenariales entre les organismes sociaux** instruisant et délivrant des droits et les acteurs sociaux de proximité. Ces derniers n'ayant plus les mêmes possibilités de joindre directement un interlocuteur au sein des organismes sociaux, ni de bénéficier d'une intervention individualisée sur les dossiers des personnes accompagnées.

C'est un rôle d'interface et de facilitation assuré par les acteurs de proximité et les accompagnants sociaux qui se modifie : les procédures standardisées et informatisées ne permettraient plus de faire valoir les spécificités de la situation des personnes et d'obtenir une intervention idoine.

Et du côté des organismes sociaux, les agents expliquent que la rigidité des interfaces numériques ne leur permet plus d'intervenir de manière individualisée sur les situations individuelles complexes qui leur sont rapportées : les logiciels pouvant leur refuser une intervention sur un dossier, pour des raisons qu'ils ne comprennent pas toujours.

1.3 - La dématérialisation est une dimension de la transition numérique dans le champ de l'action sociale

Les évolutions de l'environnement technique s'incarnent aujourd'hui dans les nombreux domaines de la vie sociale : dans l'accès aux savoirs et à l'information, dans le fonctionnement des institutions publiques et des entreprises, dans les domaines de la communication et de la consommation, dans les formes de socialisation... « *Le numérique produit des changements dans tous les aspects de la vie sociale : communication, politique, culture, économie, travail, éducation... Chacun de ces domaines de la vie sociale produit du changement dans sa logique propre, et l'évolution technique n'abolit pas les rapports et les structures antérieures* » (Proulx, 2002)⁹. Le changement lié aux technologies numériques ne peut donc être perçu comme un processus englobant et total, et nécessite d'être pensé dans chaque champ particulier.

Les changements liés au numérique dans le champ de l'action sociale peuvent être perçus selon deux dynamiques distinctes mais corrélées : l'évolution des problématiques sociales dans une société « devenue » numérique, et la diffusion des dispositifs numériques sur les terrains de pratiques.

L'avènement d'une « société numérique » (Compiègne, 2011) redéfinit les nécessités de l'éducation mais également **les conditions de l'intégration et de la participation sociale** : « *La pauvreté, le chômage, l'isolement et la précarité, le manque de diplôme et de formation sont aujourd'hui aggravés et parfois provoqués par le manque d'expérience et de culture numériques. Les difficultés face au numérique peuvent induire des empêchements qui limitent la participation à la société et l'exercice des droits.* » (Conseil National du Numérique, 2013)¹⁰. Les phénomènes d'exclusion numérique¹¹ induits par la diffusion

⁹ Proulx, S. (2002). *Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir.* [Disponible en ligne](#)

¹⁰ Conseil National du Numérique (2013). *Citoyens d'une société numérique, Accès, littéracie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion.* 88p.

¹¹ L'exclusion numérique désigne la situation des personnes qui ne sont pas en état d'accéder à leurs droits,



des technologies et le développement des pratiques numériques dans les différents aspects de la vie en société ont été assez largement documentés (voir notamment Davenel, 2016, Plantard, 2011, 2013, Meyer et al. 2014)¹². **La dématérialisation constitue une manifestation de cette exigence sociale** qu'est devenue très rapidement le numérique pour l'ensemble de la population.

Les difficultés dans l'accès aux droits et les inégalités face à l'e-administration ne constituent pas l'unique motif de l'exclusion numérique, mais en représentent bien la face la plus visible. La dématérialisation joue un rôle de révélateur des conséquences sociales de la transition numérique en cours.

Il est notable que dans l'expression des différents professionnels de l'action sociale ayant participé au projet #LABAcces les questions liées à l'accès aux droits et aux procédures dématérialisées se sont étroitement articulées avec **le constat du développement des dispositifs et des pratiques numériques dans les différents aspects de leur activité professionnelle (système de traitement et le partage de l'information, logiciels professionnels, communication à distance, mobilisation de dispositifs numériques pour l'intervention, etc...)** et **l'actualité des questionnements pratiques et éthiques que les usages numériques en contexte professionnel peuvent soulever (effets sur la relation à l'utilisateur, protection et partage des données personnelles, articulation ou interpénétration des espaces temps privés et professionnels, etc...)**. Si la présence des technologies numériques dans l'environnement professionnel n'est pas

de participer à la vie sociale ou d'exploiter les potentialités des technologies numériques pour leurs besoins, faute d'accès aux équipements, faute de compétences ou encore faute de se sentir légitime à les utiliser. Voir en annexe : « *Glossaire : l'exclusion numérique* ».

¹² Davenel, Y-M. (2016). *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*. Les études connexions solidaires ; Plantard, P. (2013). *La fracture numérique, mythe ou réalité ? Education permanente*, 161-172. Paris, France : Documentation française ;

récente, elle s'accélère aujourd'hui, de manière différenciée en fonction des secteurs d'intervention et des publics accompagnés (Meyer, 2014, Davenel, 2016). Et **les professionnels peuvent eux-mêmes rencontrer des difficultés dans l'appropriation des dispositifs numériques** et l'accompagnement des personnes face au numérique¹³.

De manière schématique on peut considérer que les professionnels de l'action sociale vivent la transition numérique à deux niveaux : d'une part les évolutions de leurs environnements de travail et d'autre part la modification des besoins des usagers et des enjeux de l'accompagnement social. Ainsi, la question de la dématérialisation apparaît comme une dimension particulièrement saillante de la transition numérique dans le champ de l'action sociale, sans en constituer l'unique aspect.

Pour ces raisons, la dématérialisation mérite d'être pensée comme une modification de l'interface entre les ayants droits et les services publics et les organismes sociaux mais également comme un facteur significatif d'évolution de l'environnement professionnel dans le champ de l'action publique et de l'action sociale.

1.4 – Le #LABAcces : un cadre de travail commun aux différents acteurs de l'action sociale

Aussi, Le pari initial du #LABAcces reposait sur **l'instauration d'un cadre de travail commun entre les organismes sociaux assurant l'instruction et la délivrance de droits sociaux et de prestations** (Pôle Emploi, CAF, CARSAT,

Plantard, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. France : FYP éditions ; Meyer, V. (2014). *Les technologies numériques au service de l'utilisateur ... au secours du travail social ?* GEPSCO, les éditions hospitalières, 288 p.

¹³ Voir Comité Régional du Travail Social (CRTS) de Bretagne (2019) *Les pratiques numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social*. Voir également en annexe : Sorin, F. *les pratiques numériques des professionnels de l'accompagnement éducatif et social*.



CPAM, MSA, mutuelles...)¹⁴, **et les organismes « du quotidien » présents sur les territoires et assurant un accueil de proximité plus ou moins généraliste** (CDAS ou CMS, Mairies, centres sociaux, PIMMS, médiathèques, EPN...)¹⁵. Si les premiers sont engagés dans un vaste programme de dématérialisation dans l'accès et la délivrance de droits, concomitamment à la diminution de leurs points d'accueil physiques et locaux, les seconds font face à une demande d'aide en augmentation, en partie liée à la fermeture des guichets et à la numérisation des procédures.

Le champ de **l'action sociale de proximité** est apparu comme le cadre commun à cette diversité d'acteurs, auquel chacun contribue de manière différenciée. Outre l'actualité des problématiques liées à la dématérialisation, le contexte du projet était aussi celui d'une affirmation finalement assez récente du rôle de chef de file de l'action sociale dévolu aux départements¹⁶, devenus co-responsable avec l'Etat des Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (Art. 98 de la loi NOTRe), dans lesquels les enjeux liés à la dématérialisation sont évidemment très présents.

Aussi avons-nous proposé, dans le cadre du projet #LABAcces de **distinguer à la fois les acteurs mais également les activités au sein du champ de l'action sociale** en identifiant trois dimensions : l'administration sociale, l'accompagnement social et le développement social ; toutes trois susceptibles d'être impactées par le phénomène de dématérialisation ou offrant des leviers pour favoriser l'accès aux droits¹⁷.

¹⁴ CAF : Caisse d'allocations Familiales ; CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail ; CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie ; MSA : Mutualité Sociale Agricole.

¹⁵ CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale ; CMS : Centre Médico-Social ; PIMMS : Point d'Information Médiation Multi-Services ; EPN : Espaces Publics Numériques.

¹⁶ Voir : Crozatier-Durand, F. (2017). Chef de file. Dans Kada, N. et al. (dir.) *Dictionnaire encyclopédique de la décentralisation* (p. 160-162). Berger Levrault.

Premièrement, relèvent de **l'administration sociale**, les activités directement orientées vers l'accueil social universel et l'accès aux droits sociaux (aides sociales légales et extralégales, allocations et services relevant des organismes de protection sociale...). Cette première dimension de l'action sociale est organisée en fonction de droits juridiques opposables et intègre une prise en compte de la dimension relationnelle, en particulier pour mettre en actes des stratégies de prévention du non recours.

L'accompagnement social prolonge et élargit la question de l'accès aux droits, tout en se démarquant des perspectives d'assistance. Il s'agit de promouvoir la notion de parcours et la dynamisation des personnes pour qu'elles puissent donner du sens aux épreuves qu'elles traversent et ainsi faire des choix qu'elles assument. L'accompagnement social est un cheminement plus ou moins durable avec autrui, vers un objectif fixé, dans une relation de proximité qui vise généralement le développement ou la restauration des *« capacités d'émancipation »*¹⁸.

En complément de l'administration sociale et de l'accompagnement social, **le développement social local (DSL)** représente la troisième composante de l'action sociale de proximité. Dans notre acception, le DSL intègre les actions collectives et les groupes d'entraide. Il est aussi caractérisable par les perspectives ambitionnant d'articuler les dispositifs institutionnels et l'engagement citoyen.

En se positionnant comme une interface entre les différents types d'acteurs et les différents types d'activités dans le champ de l'action

¹⁷ Direction de la recherche et de la prospective d'Askoria (février 2018). *Eclairer le rôle de chef de fil départemental en matière d'action sociale et analyser les différentes déclinaisons partenariales possibles*. Rapport exploratoire. Voir également en annexe, dans le glossaire : *« L'action sociale et la notion de chef de file de l'action sociale »*.

¹⁸ Voir Cervera et al. (2017). *L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires, revue de littérature critique*. Dossiers études, CNAF.



sociale, le projet #LABAcces devait permettre d'identifier les difficultés liées à la dématérialisation **tant du côté des procédures et des dispositifs numériques d'accès aux droits que du côté des besoins effectifs des publics** en demande d'aide numérique. Il s'agissait également de tester des pistes d'amélioration de l'accès aux droits qui prennent en compte les écosystèmes locaux et mobilisent les coopérations inter-institutionnelles.

Cette proposition émanant de la région Bretagne et de la DRJSCS, pilotes du projet #LABAcces, de travailler ensemble sur la thématique de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation a été perçue positivement par ces différents acteurs, bien que le cadre commun et le périmètre des travaux aient fait l'objet d'une négociation continue au sein du projet.

Deux réunions de lancement du #LABAcces se sont tenues au Ti Lab le 20 juin 2017 et le 04 juillet 2017, en présence de représentants de l'ARS¹⁹ de Bretagne, de CAF départementales, de la CPAM, de représentants de Pôle Emploi, de la Région Bretagne, des Conseils départementaux des Côtes d'Armor et d'Ille-et-Vilaine, de représentants de CCAS²⁰ et d'associations du champ social, d'Harmonie Mutuelle... Les différentes séances thématiques, les quatre séminaires « PHARE » et la structuration en février 2018 du projet #LABAcces en différents ateliers ont permis la participation ponctuelle d'une grande diversité d'acteurs du champ de l'action sociale en Bretagne.

¹⁹ ARS : Agence Régionale de Santé

²⁰ CCAS : Centre Communal d'Action Sociale



2. L'USAGER N'EST PAS COUPABLE : DE L'ADAPTATION DES PUBLICS AUX EXIGENCES NUMERIQUES DES ADMINISTRATIONS

Le premier mouvement du #LABAcces a consisté dans le partage des savoirs et des représentations autour de la thématique de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation. Les séminaires et les rencontres organisées à Askoria ou au Ti Lab entre juin 2017 et février 2018 ont permis aux participants au projet d'explorer plus avant les convergences possibles entre leurs activités respectives et d'identifier des envies ou des possibles communs.

Les intentions initiales qui ont formé la dynamique du projet #LABAccès dès son lancement étaient de deux ordres. D'une part la volonté commune d'organiser « l'aide numérique » en direction des publics mis en difficulté par la dématérialisation, et d'autre part, la volonté de mobiliser les potentialités des technologies numériques pour favoriser l'accès aux droits et la lutte contre le non recours. Ces intentions partagées ont nécessité d'interroger la nature des difficultés numériques rencontrées par les usagers comme la part prise par les dispositifs numériques dans l'émergence de ces difficultés.

2.1 - L'autonomie administrative requiert l'autonomie numérique

Différents freins à l'accès aux droits peuvent conduire à un découragement et à l'abandon du recours aux droits. Parmi celles relevées par le Défenseur des droits on peut citer : la complexité des procédures, la multiplicité des dispositifs, le manque d'informations, les difficultés dans le traitement de l'information²¹.

Les difficultés que les usagers rencontrent lors du traitement de leurs demandes par les services publics ou les organismes assurant la gestion des

droits sociaux peuvent également être dues à des erreurs dans l'établissement des droits. « L'éloignement » des administrations, les difficultés à constituer des dossiers, la non compréhension des textes et courriers rédigés par l'administration, l'incompréhension des rouages administratifs constituent autant de facteurs explicatifs des difficultés rencontrées par les ayants droits. Il convient également de prendre en compte le rapport qu'entretiennent les personnes aux institutions et à l'offre publique²².

La dématérialisation constitue une des dimensions du contexte d'ensemble, et on ne peut réduire la problématique du non recours aux droits au déploiement de l'e-administration. **Les difficultés administratives préexistaient (et survivent) à la dématérialisation, et la thématique de « l'autonomie numérique » recoupe aujourd'hui celle de « l'autonomie administrative ».**

Être autonome numériquement suppose d'être connecté, d'être doté de compétences (linguistiques, informatiques, numériques), d'être en confiance dans son rapport aux pratiques numériques et aux machines. Cette autonomie numérique requise pour ses relations avec les administrations constitue **une conditionnalité implicite de l'accès aux droits à l'ère numérique** (Pierre Mazet, 2017, voir *infra*)²³. C'est cette conditionnalité qui place les personnes les moins à l'aise avec le numérique en position d'inégalité face aux administrations et peut provoquer un abandon du recours aux droits, notamment lorsque les personnes ne peuvent pas mobiliser l'aide d'un tiers. L'isolement social constitue ainsi un important facteur d'exclusion numérique et d'abandon face aux difficultés rencontrées dans les démarches administratives.

Une des causes de l'exclusion numérique réside encore dans l'absence d'équipements et d'accès

²¹ Défenseur des droits (2017). *Op. Cit.*

²² Voir en annexe : « glossaire : le rapport à l'offre publique ».

²³ Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la

dématérialisation administrative. *La revue Française de service sociale*, 264 (1), 57-65. Voir également en annexe : « les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique ».



aux réseaux. Si la part des personnes non équipées et non connectées est aujourd'hui marginale, le coût des équipements et des abonnements (box internet et réseaux mobiles) reste un problème pour les plus précaires des citoyens. Par ailleurs, le baromètre annuel du numérique (CREDOC, 2018) révèle que la part des équipements mobiles (smartphone et tablette) comme unique moyen de connexion à internet est en augmentation. Ce type d'équipements n'est pas toujours adapté aux exigences d'une démarche administrative dématérialisée, (pièce jointe, formulaire, scan, etc...), davantage formatée sur les usages informatiques que mobiles.

Mais ces disparités dans l'accès aux technologies et aux réseaux auquel on a longtemps réduit la « fracture numérique » ne suffisent pas à rendre compte des inégalités entre les individus et les différents groupes sociaux. Comme le notait déjà en 2004 les signataires de la charte pour l'inclusion numérique : « *il existe une fracture plus importante qui réside dans la qualité d'utilisation des TIC, dans la capacité à traiter, produire et sélectionner de l'information, dans la capacité d'apprendre en permanence, dans la capacité à jouer un rôle actif dans la société de l'information* »²⁴. Un second niveau de la fracture numérique se situe donc dans les pratiques numériques elles-mêmes²⁵.

Une partie de la population, équipée et connectée, peut développer des pratiques numériques diverses et quotidiennes (consommation de produits culturels en ligne, musique, vidéos, films, utilisation des réseaux sociaux, recherche d'informations, pratiques vidéo ludiques...) et rencontrer des difficultés face aux démarches administratives en lignes. Nombre de personnes en demande d'aide numérique sont des internautes réguliers.

²⁴ Charte pour l'inclusion numérique et sociale (2004) : [en ligne](#).

²⁵ Voir en annexe, dans le glossaire : *les inégalités numériques*.

²⁶ L'enquête Capacity a exploré les compétences numériques des Français en distinguant les compétences

Les difficultés des personnes demandeuses d'aide numérique sont plurielles et ne relèvent pas que d'une incapacité à accéder à internet. Différentes dimensions rentrent en compte parmi lesquelles le rapport à la lecture et à l'écriture, la confiance, en soi et dans les machines, les différents types de compétences numériques²⁶...

Autant de situations spécifiques dont l'hétérogénéité doit être prise en compte dans la mise en œuvre des différentes formes d'accompagnement, de formation ou de médiation qui peuvent être proposées aux publics en difficulté numérique. L'enjeu réside alors dans l'évaluation et la qualification des difficultés rencontrées et des demandes d'aide numérique. Une formation ponctuelle dispensée à une personne isolée socialement a toutes les chances de produire des effets limités sur son autonomie numérique. Un besoin de réassurance face à des démarches administratives perçues comme angoissantes n'appelle pas les mêmes réponses qu'une absence de familiarité avec les usages informatiques.

2.2 - Organiser l'aide numérique en mobilisant les réseaux locaux de la solidarité numérique

Les échanges préliminaires au sien du #LABAcces ont permis de repérer que la plupart des organismes sociaux et des acteurs de proximité cherchent à prendre en compte l'évolution des demandes qui remontent des terrains **en établissant des fonctions et/ou en mobilisant des compétences tournées vers l'aide numérique**. Deux dynamiques semblent émerger. Premièrement on repère un repositionnement de certains professionnels dans les institutions, sous différentes appellations et différents statuts : *chargé d'inclusion numérique, chargé de prévention et*

opérationnelles, informationnelles, sociales, créatives et mobiles. Dans le cadre de cette étude, 17% des français présentent une absence généralisée de compétences numériques : Nicolas Deporte N. et Mel L. (2017) *quelles compétences numériques ont les français*. M@rsouin.



d'accès aux droits, aidant numérique, animateur numérique....

Deuxièmement, les organismes sociaux peuvent procéder à la mobilisation de volontaires en service civique pour accompagner les usagers à l'utilisation de leurs propres plateformes dématérialisées, mais également pour les accompagner plus largement dans le développement de leurs pratiques numériques ou la consolidation de leurs compétences numériques.

L'inscription de ces rôles professionnels émergents dans les réseaux de la solidarité numérique déjà existants sur les territoires est peu développée, et les acteurs de la médiation numérique²⁷ sont peu connus des participants au #LABAcces au lancement du projet. Pourtant cette articulation paraît essentielle pour couvrir l'hétérogénéité des situations de difficultés numériques.

Le groupe numérique du Haut Conseil en Travail Social (HCTS) s'est penché dans le cadre d'une fiche thématique sur **l'articulation des rôles respectifs des travailleurs sociaux des médiateurs sociaux et des médiateurs numériques**, pour « *une prise en compte adaptée des besoins de la population en difficulté pour l'accès et/ou le maintien de ses droits via les outils numériques.* » (Groupe numérique du HCTS, 2018)²⁸. Le groupe du travail propose la schématisation suivante :

²⁷ La médiation Numérique désigne « *la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique.* » (Réseau National de la médiation numérique). On regroupe aujourd'hui sous cette appellation générique des dispositifs et des pratiques historiquement

différenciées : animation multimédia, espace public numérique (EPN), association de promotion des usages de l'internet, médiation scientifique et technique...

²⁸ Groupe « numérique » du HCTS (2018). Fiche thématique : *Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?*



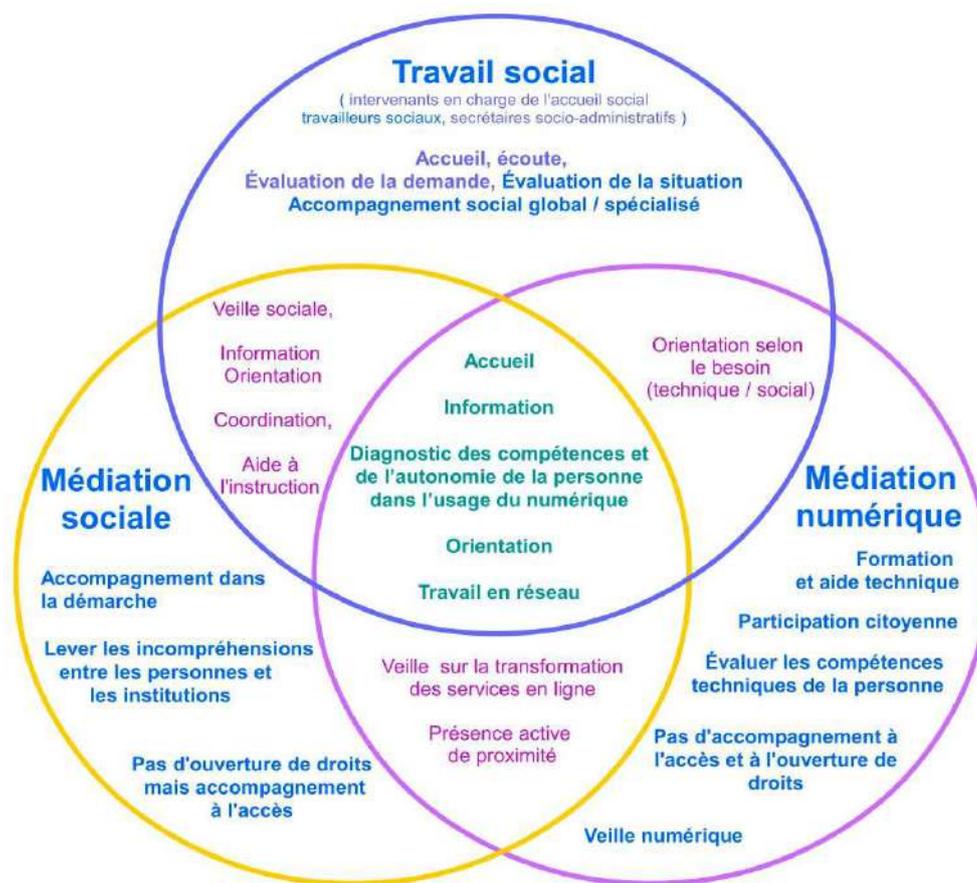


Figure 1 : Spécificités des acteurs professionnels dans la prise en compte des besoins de la personne dans le champ des pratiques numériques - Groupe de travail numérique du HCTS, 2018.

Les recommandations spécifiques du groupe de travail du HCTS portent sur la définition d'un cadre de référence commun aux acteurs du réseau. La cartographie des acteurs et des compétences est présentée comme une modalité facilitante pour parvenir à cet objectif. La co-rédaction d'une charte de « l'aidant numérique » permettrait de renforcer l'interconnaissance mutuelle et de faciliter les parcours des personnes concernées.

Les perspectives de l'inclusion numérique et de la lutte contre le non recours aux droits dans un contexte de dématérialisation portent bien **la nécessité d'une mise en réseau des différents acteurs sur les territoires, du quartier à la commune, du département à la région, et d'articuler sur ces différentes échelles territoriales les dispositifs d'aide,**

d'accompagnement, de formation et de diffusion des pratiques numériques. Une table ronde consacrée aux échelles territoriales de l'inclusion numérique et proposée dans le cadre du séminaire PHARE #4 du LABAcces en décembre 2018²⁹ a permis de repérer qu'il existe en Bretagne une grande variété d'acteurs impliqués sur cette thématique dont très peu d'acteurs de l'Etat, quelques collectivités et un grand nombre d'associatifs, mais que le dialogue entre ces différents acteurs territoriaux est insuffisant.

Le HCTS préconise de construire et d'animer un réseau de solidarité numérique à l'échelle territoriale pour « Favoriser l'interconnaissance et l'articulation des différents acteurs de l'inclusion numérique et des ressources sur un territoire déterminé ». Dans cette perspective,

²⁹ Cette table ronde animée par Benoit Vallauri réunissait Damien Bongart (Vice-président délégué aux usages du numérique, Département d'Ille-et-Vilaine), Laurent Hamon (Conseiller municipal délégué aux usages du numérique,

Ville de Rennes) et Michel Briand (ancien élu aux usages du numérique et à l'internet, Brest et Brest Métropole, ancien membre du Conseil National du Numérique). La vidéo est disponible sur la page YouTube D'askoria.



le HCTS souligne l'importance d'une fonction de coordination du réseau et définit la co-construction des actions et la participation des personnes concernées comme des principes d'actions prioritaires.

Intervenant lors du séminaire PHARE #4, Michel Briand propose quant à lui de considérer les questions des médiations et de l'inclusion comme un « commun », qui pourrait être « *géré ensemble avec des règles communes* ». Ce qui supposerait de rassembler les acteurs, de cartographier les actions, de construire un diagnostic partagé... Une telle perspective nécessiterait selon lui des « facilitateurs » (et non des coordinateurs). La dynamique devrait pouvoir être lancée rapidement, sans viser d'emblée la complétude. Dans un second temps il s'agirait d'identifier « les trous » et les manques et d'agir en conséquence³⁰.

Un enjeu de la structuration de l'aide numérique sur les territoires consiste effectivement dans **la capacité à repérer et soutenir les initiatives locales**, lesquelles apparaissent déterminantes pour décrire les conditions d'accès au numérique, les opportunités de formations et de médiations, les vecteurs d'acculturation, etc... Ces spécificités locales qui s'inscrivent dans l'histoire du territoire peuvent relever d'initiatives privées ou publiques, d'actions ou de manifestations culturelles et/ou sociales, de la présence et de l'activité innovante ou facilitante d'individus ou de collectifs... C'est également la perspective présentée par Damien Bongart : Le Département 35 est porteur d'un plan de médiation numérique départemental, conçu comme une « boîte à outils ». L'intention est de faire savoir, faire connaître, et maintenir les usages territoriaux et les initiatives qu'y déploient.

Lors d'une intervention malicieusement intitulée « *Retour vers le futur de la Médiation* »

³⁰ Ces propositions de Michel Briand sont développées sur le site de la VECAM (Citoyenneté dans un monde numérique) : <https://vecam.org/Propositions-vers-des-mediations-numeriques-du-territoire-mises-en>

³¹ « Retour vers le futur de la médiation numérique », Conférence réalisée le 14 décembre 2018 dans le cadre du séminaire PHARE #4. La vidéo est disponible sur la page YouTube d'Askoria.

numérique » Pascal Plantard et Gildas Carrillo³¹ ont présenté une approche historique des dispositifs d'aide et d'accompagnement aux pratiques des technologies numériques qu'a connu le territoire Breton (des Cyberbases aux EPN, des emplois jeunes aux emplois aidés...)³². Il est notable que malgré cette longue histoire, **il existe une forme « d'amnésie organisationnelle » sur les démarches en faveur du numérique** : les nouveaux décideurs ne sont pas nécessairement porteurs de la culture et de l'historique de leur institution sur ces questions. Ceci pouvant s'expliquer par le fait **que l'histoire de l'accompagnement aux usages technologiques rejoint celles des dispositifs d'insertion et de la précarisation de la jeunesse** : TUC (Travaux d'utilité collective, 1984), Contrat emplois-jeunes (1997), TRACE (Trajets d'accès à l'emploi, 2001), Contrats jeunes (2002), CAI (Contrat d'accueil et d'intégration, 2005), Emplois d'avenir (2012) ... Ces différents dispositifs ont été mobilisés, à différents niveaux, au service de l'accompagnement des technologies et de leurs usages.

Comment construit-on un métier comme celui de médiateur numérique dans un processus de précarisation ? Comment les pratiques peuvent-elles alors se transmettre et s'enrichir ? **Il existe un hiatus entre l'importance de la médiation numérique et la précarisation des emplois et des formations sur le sujet**. On peut craindre que la mobilisation fréquente de volontaires en service civique au sein des organismes sociaux pour assumer des missions de « médiation numérique » (voir infra) ne prolonge et reproduise ce schéma historique.

³² P. Plantard s'appuie notamment sur les travaux récents de Amélie Turet, (*L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs*, Thèse de Doctorat en InfoCom, Université de Bordeaux, 2019) pour présenter 4 actes identifiables des politiques publiques autour de l'accompagnement à l'usage des technologies.



2.3 – Utiliser les technologies numériques pour faciliter l'accès aux droits

Dès le début du projet #LABAcces, la description des difficultés numériques produites par la dématérialisation s'articulait dans l'expression des participants au #LABAcces avec les potentialités dont seraient porteuses les technologies numériques pour l'amélioration du service rendu au public, et l'accroissement du pouvoir d'agir des personnes concernées, publics et professionnels.

Ainsi, les technologies permettraient d'apporter une meilleure information aux publics, en la rendant plus accessible, par le biais d'applications mobiles ou par la mise en œuvre de compte personnel. Très rapidement, les participants au projet évoquent la création d'outils numériques communs aux partenaires d'un territoire, permettant d'informer les usagers sur les dispositifs existants et les acteurs présents.

Il sera également beaucoup question dans ces échanges préliminaires des perspectives de l'automatisation des droits, qui supposerait de mettre en œuvre un croisement des données entre les différents organismes sociaux et les services de l'état, dans le but de simplifier les démarches administratives pour les usagers.

Loin d'être contradictoire, cette manière de penser le recours aux technologies numériques à la fois comme source des difficultés dans l'accès aux droits et comme moyen d'améliorer la qualité du service signe la volonté de se démarquer des approches marquées par le déterminisme technique : **ce n'est pas « le numérique » qui produit de l'exclusion ou qui augmente le pouvoir d'agir, ce sont bien les**

manières de mobiliser les technologies qui en déterminent les effets.

Le philosophe Bernard Stiegler parle du numérique comme d'un *Pharmakon*, empruntant une métaphore médicale pour signifier la manière selon laquelle une même substance produit des effets divergents, un remède ou un poison, en fonction de la posologie adoptée, c'est-à-dire en fonction de la manière dont cette substance est administrée.

Plus récemment, Jacques François Marchandise et les chercheurs mobilisés dans le cadre de l'enquête ANR Capacity³³ ont cherché à identifier les configurations à partir desquelles les potentiels des technologies numériques peuvent être saisis et activés, analysés au prisme de la notion du pouvoir d'agir³⁴.

Leurs travaux ont mis en lumière que les configurations propices au pouvoir d'agir outillé par le numérique peuvent s'analyser sous trois angles :

- **L'intention politique** qui préside au déploiement d'un dispositif numérique : *s'agit-il de simplifier, de réduire les coûts, de diffuser les technologies ?*
- **Le dispositif numérique** lui-même : *de quelle manière est-il conçu et déployé, et par qui ?*
- **Les trajectoires individuelles et collectives** des personnes concernées : *quels sont leurs compétences ? quelles ressources peuvent-elles mobiliser ? Quelles sont les conditions individuelles et collectives de l'usage ?*

L'articulation de ces trois niveaux d'analyse permet de repérer « les configurations dans lesquelles le potentiel des cultures numériques est converti en pouvoir d'agir et celles dans

³³ Le projet Capacity est un projet de recherche soutenu par l'ANR qui s'est déroulé la période 2014-2018. Il a associé la Fing, le GIS M@rsouin, l'Université Rennes 2/CREAD et l'IMT Atlantique/Telecom Bretagne, et est labellisé par les Pôles de Compétitivité Cap Digital et Images et Réseaux. Synthèse disponible sur le site du GIS M@rsouin : <https://www.marsouin.org/article1154.html>

³⁴ On peut distinguer trois dimensions du pouvoir d'agir : « le pouvoir de », qui passe par un développement individuel d'habiletés et de compétences personnelles : développer la

confiance en soi, l'estime de soi, le sentiment d'utilité, le sens critique, etc. (EMPOWERMENT) ; « le pouvoir avec », qui est cette fois-ci collectif et repose sur la capacité à agir avec les autres, la solidarité, la constitution de force collective (AGENTIVITÉ) ; « le pouvoir sur », qui est le pouvoir politique, qui repose là aussi sur l'action collective pour agir sur son environnement, pour le transformer. (PARTICIPATION) » (D'après Isabelle Foucher, coordinatrice du collectif Pouvoir d'agir, cité par Conseil National du Numérique, 2013, op. cit).



lesquelles il demeure une promesse non tenue voire un multiplicateur d'inégalités ».

Cette attention portée aux différentes manières de concevoir, de mobiliser et de diffuser les technologies apparaît décisive dans le cadre du projet #LABAcces. Une partie des difficultés rencontrées par les publics peuvent provenir des fonctionnalités inscrites dans les dispositifs dématérialisés d'accès aux droits, qui nécessitent un examen critique.

2.4 - Des dématérialisations plurielles

La dématérialisation désigne la transition de l'analogique (supports physiques) vers le numérique (supports informatiques) des systèmes d'information, des procédures et/ou des documents, de manière partielle ou totale au sein d'une organisation : « *la dématérialisation consiste en la transformation d'un document ou d'un flux de documents papiers, ainsi que les traitements qui lui sont appliqués, en document, flux et traitements numériques.* »³⁵

La notion de dématérialisation invite ainsi à considérer l'articulation des processus et des objets numérisés, qu'il s'agisse de documents ou de données. Mais dans certains contextes, la dématérialisation se confond avec *la numérisation* c'est-à-dire le procédé technique qui consiste à transférer le contenu d'un document papier vers un contenu numérique, à l'image d'un scan. **On distingue ainsi la dématérialisation « native » qui porte sur l'ensemble d'un processus, de la dématérialisation « duplicative » qui consisterait à « faire passer » au numérique les documents utilisés dans une procédure sans apporter de modifications à cette dernière.**

Matti Schneider (2016) nous invite également à **distinguer la dématérialisation** comme conception et mise en œuvre d'un dispositif ou d'un processus adapté aux supports numériques et à ses usages, **de « l'informatisation des**

procédures » qui consiste à mobiliser de nouveaux supports d'information sans en interroger la compatibilité avec la tâche et la pratique, ni prendre en compte les effets de cette informatisation sur l'accessibilité de la procédure pour les publics concernés³⁶.

Le terme de dématérialisation désigne ainsi des phénomènes hétérogènes allant de la création de services nouveaux à la traduction sur support informatique de procédures déjà existantes. Pourtant, l'une et l'autre de ces conceptions de la dématérialisation ne produisent pas les mêmes effets dans l'expérience des usagers et des professionnels qui doivent utiliser ces outils et se confronter à ces procédures.

Dans son retour d'expérience sur le déploiement et l'accompagnement des usages professionnels d'un service numérique Matti Schneider³⁷ indique que **l'utilité et l'acceptabilité d'un outil numérique repose sur son processus de conception**. La conception d'un outil ou d'un service numérique doit être basée sur l'analyse des besoins des utilisateurs eux-mêmes. L'échec (le non usage) d'un outil numérique étant fréquemment lié à ce que les commanditaires d'un outil ou d'un logiciel n'en sont pas les utilisateurs : « *ce qui est codé est donc le fantasme que des prescripteurs distants ont des besoins des usagers au lieu de solutions aux problèmes du quotidien* » (Schneider, 2016). Yves-Marie Davenel (2016)³⁸ partage ce constat d'un manque de co-construction des dispositifs numériques qui prennent en compte l'expertise des travailleurs sociaux et des publics fragiles.

2.5 - Favoriser le design inclusif des dispositifs numériques

Des retours de terrain éclairent quant aux conditions d'appropriation des dispositifs numériques dans le champ de l'action sociale.

³⁵ Vade-mecum juridique de la dématérialisation des documents (FNTC), 7e édition (2015). Cité par Marie-Anne Charbin, « *Différence entre numérisation et dématérialisation* », 28 mars 2017. .

³⁶ Schneider, M. (2017). Les conditions d'adoption du

numérique dans le service social. *La Revue française de service social* : Le travail social à l'épreuve du numérique.

³⁷ Ibid.

³⁸ Op. cit.



Pour Bénédicte Roullier (2017)³⁹, **le passage au numérique doit s'accompagner d'un changement de paradigme dans la relation à l'utilisateur**, se traduisant par l'adoption d'une « *présomption de confiance* » se concrétisant, par exemple, par le renoncement à la demande de pièces justificatives lors de la réalisation d'une procédure en ligne. Elle identifie comme un écueil le fait de penser l'usage du numérique uniquement en termes de solutions techniques de remplacement, qui seraient en somme « déconnectées » du reste de l'activité professionnelle. L'emploi de procédures informatisées devant s'accompagner d'un suivi permettant la prise en compte des retours utilisateurs, l'amélioration et l'évolution permanente de l'outil.

Les administrations et institutions qui se proposent de mettre en œuvre des solutions numériques doivent faire face à différents enjeux : accessibilité (personnes en situation de handicap), référencement et inscription dans l'environnement web, respect des critères de qualité web, clarté du langage... Une enquête de « l'observatoire des usages » (Sedrati-Dinet, 2016)⁴⁰ identifie les différents paramètres à prendre en compte pour augmenter l'adoption d'un service numérique par les usagers :

- **La pédagogie du bénéfice** : le bénéfice apporté par la numérisation d'un service doit être tangible pour l'utilisateur. Les règles de fonctionnement du service doivent être claires, transparentes et justifiées.
- **La boucle de retour vers le réel** : le service doit proposer un fonctionnement mixte, permettant à l'utilisateur d'établir si besoin un contact humain. Notons à ce propos que dans un avis du 17 décembre 2015 sur le projet de loi numérique, le Défenseur des droits recommandait « *que soit instaurée une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en*

prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique ».

- **Donner des critères de réassurance** : le service numérique doit pouvoir offrir le droit à l'erreur sans conséquence irréversible pour l'utilisateur, et donc la possibilité de revenir en arrière. Le service doit apporter des garanties concernant les données personnelles de l'utilisateur.

Une transformation notable du champ de l'action sociale réside **dans le rôle désormais joué par les activités de conception des systèmes d'information et des dispositifs numériques** dans la définition des pratiques professionnelles et la relation des personnes aux institutions. Cette évolution suppose le croisement des cultures informatiques et numériques avec les cultures professionnelles et l'expérience de terrain. En d'autres termes, **la conception des dispositifs numériques ne peut être confiée ou déléguée aux seuls techniciens**. Lors de son intervention au séminaire PHARE #4 en Décembre 2018, J.F. Marchandise propose de former les professionnels du champ social au numérique, mais également de former les gens du numérique aux problématiques sociales, dans une forme de réciprocité féconde permettant l'acculturation mutuelle⁴¹.

2.6 - Penser les exigences numériques des administrations à destination des ayants droits.

Les travaux conduits au sein du #LABAcces ont permis de faire émerger l'hypothèse selon laquelle une manière de favoriser l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation consisterait dans **l'identification des exigences numériques produites par les organismes sociaux**. Non pas pour les dénoncer, mais pour les interroger et le cas échéant, pour adapter les démarches d'aide, d'accompagnement, de formation à cette « *contre demande*

³⁹ Roullier, B. (2017). Entretien avec Romain Mazon. *La gazette des communes*, mis en ligne le 28/03/2107. [Disponible en ligne.](#)

⁴⁰ Sedrati-Dinet, C. (2016) *Action sociale et numérique* :

l'urgence d'un rapprochement. ASH, 1er avril 2016.

⁴¹ Voir sur [l'intervention de J.F. Marchandise, « vers un diagnostic numérique des territoires ».](#)



numérique » formulée par les institutions en direction des demandeurs de droits⁴².

Il s'agirait par exemple d'identifier quelles sont les demandes qui sont adressées aux destinataires des droits par les différents dispositifs d'accès aux droits, en termes de capacités matérielles et de compétences personnelles, et donc de penser la production d'exigences par les interfaces numériques d'accès aux droits : *production de pièces justificatives, habilités numériques, contraintes d'accessibilité, etc...*

Des méthodologies du type « instruction aux sosies » entre les différents professionnels de l'action sociale permettrait de rendre visibles et explicites les demandes formulées à l'endroit des usagers dans le cadre de la demande d'accès aux droits : *Que lui demande-t-on ? Qui le demande ? A quel endroit et/ou quelle occasion ? Quels actes ou pièces doivent être produits ? Y a-t-il des particularités ou des opportunités propos au territoire de l'expérimentation ?*

Cette perspective présente l'intérêt de déplacer la focale de l'utilisateur, trop souvent pensé comme incompetent ou empêché, vers les professionnels et les institutions, qui sont parfois désarmés dans l'accompagnement de demande d'aide numérique, et qui pourraient retrouver une considérable marge de manœuvre à travers l'objectivation de leurs propres pratiques et contextes de travail.

⁴² Voir en annexe le texte de Pierre Mazet : « *Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation* » et sur le site de la vie des idées : Pierre Mazet, « *Vers l'État*

plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, 2 avril 2019.



3. REFLÉXIONS PARTAGÉES ET EXPÉRIMENTATIONS DE TERRAIN

Dans le cadre de ses travaux sur l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation, le projet #LABAcces a cherché à articuler ces deux dimensions : la prise en compte des besoins et des demandes d'aide numérique et la conception de dispositifs numériques inclusifs susceptibles d'accroître l'accès aux droits et de lutter contre le non recours.

On trouvera ci-dessous une description des différentes étapes du projet et des différents travaux menés au sein du #LABAcces de février 2017 à décembre 2018. Certaines pistes, certains projets d'actions présentés ici n'auront finalement pas été explorés ou mis en œuvre, ou se seront transformés pour prendre en compte les opportunités ou contourner les difficultés du moment, pour épouser une réalité et des temporalités contraintes, un champ des possibles qui ne correspond pas toujours à celui des intentions initiales.

3.1 - la structuration du #LABAcces en quatre ateliers thématiques

A partir de février 2018 le projet #LABAcces se structure en 4 ateliers thématiques afin d'explorer en parallèle la diversité des pistes et des envies portées par les participants.

Atelier 1 - Accès aux droits et territoires :

Le constat dressé par les participants de cet atelier est celui d'une situation où l'instruction et la délivrance des droits sociaux nécessitent l'exploitation de données détenues par différentes institutions. Cette segmentation des bases de données n'autorise pas toujours le partage et l'échange automatique d'informations entre institutions, pour des raisons techniques, éthiques ou politiques.

Il apparaît néanmoins que la fragmentation de l'information concernant les droits dont dispose un individu, comme le coût souvent élevé d'une démarche de justification de sa situation personnelle (déclaration, envoi de justificatifs...) peuvent être des facteurs de non recours aux droits. Les participants à cet atelier ont donc

cherché à **identifier les conditions d'expérimentation de dispositifs numériques permettant de faciliter les démarches administratives** pour les usagers, en permettant le partage d'information et le croisement des données entre institutions.

Deux idées ont constituées les fils rouges des travaux au sein de cet atelier : la première résidait dans l'utilisation de la carte vitale comme support d'information individualisé, permettant l'actualisation des données et de l'information sur l'état des droits : les informations contenues sur la carte vitale seraient alimentées par le croisement de plusieurs bases de données déjà existantes.

La seconde idée était de mettre en place sur un territoire expérimental un prototype de système informatique capable de renseigner les usagers qui en font la demande individuellement sur l'ensemble de leurs droits. Par convention, chaque organisme donnera accès à l'ensemble de ses bases de données concernant le territoire et sa population. Ces bases de données seront exploitées par le prototype à chaque demande individuelle. Il s'agira de mesurer les effets sur l'accès aux droits sociaux et également d'identifier à quelles conditions le croisement des données entre organismes est possible et acceptable.

Deux conditions de mise en œuvre ont pu être identifiées qui tiennent à la protection des données personnelles et à la levée conditionnelle des logiques de protection de la *privacy*. Les perspectives de réalisation de ce projet résideraient dans la négociation, sous l'égide de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), d'une démarche expérimentale située, reposant sur la participation des citoyens volontaires et impliquant l'adhésion des différents organismes concernées, comme la négociation pour chacun d'entre eux du cadre légal de cette expérimentation.



Atelier 2 - L'accueil numérique comme dimension de l'accueil social : Les participants à cet atelier ont interrogé la manière dont **les dispositifs numériques pourraient participer d'un dispositif global d'accueil, d'information et d'orientation**, en articulation avec les espaces physiques et les supports analogiques (affiches, plaquettes...). Cet « accueil numérique » devant être pensé comme un élément constituant de l'accueil social inconditionnel, dans un contexte où les pratiques numériques de recherches d'informations se sont largement diffusées au sein de la population.

Outre le design inclusif de ces dispositifs numérique d'accueil, l'enjeu est de penser la complémentarité et les articulations entre l'accueil physique et l'accueil numérique, qui ne devraient pas se concurrencer, ni amener à une substitution de la présence sur les territoires par une présence en ligne, au risque de renforcer les exclusions numériques pour une partie de la population.

Les participants à l'atelier ont identifié trois points d'efforts impératifs dans la mise en œuvre d'un dispositif numérique dédié à l'accueil : l'implication des usagers et des professionnels dans la conception du cahier des charges, la mobilisation des différents partenaires concernés sur le territoire et la formation des professionnels, notamment ceux chargés de l'accueil des publics au sein des institutions

Atelier 3 - L'accès aux droits des personnes incarcérées : L'idée de travailler avec un public spécifique pour prendre en compte les difficultés particulières mais aussi les opportunités nouvelles qui s'attachent à sa situation du point de vue de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation avait été exprimée lors du lancement du projet #LABAcces. Les participants avaient notamment évoqué leur souhait de travailler avec les gens du voyage, ou les personnes migrantes ou primo-arrivantes. C'est finalement la situation des personnes incarcérées qui sera l'objet de ce troisième atelier.

Ce public présenterait fréquemment des compétences numériques faibles et peu d'autonomie dans les usages numériques. Les professionnels décrivent également de fréquentes situations d'illettrisme ou d'analphabétisme parmi la population des personnes incarcérées. En outre, ce public est dans une situation de non accès aux réseaux téléphonique et internet, l'accès à ceux-ci étant interdits en prison (ce n'est pas l'informatique qui est interdit, mais l'accès à internet).

La question est donc double : comment réaliser l'instruction et la délivrance des droits via les services et dispositifs numériques avec ou en présence des personnes incarcérées ? et Comment favoriser l'appropriation de ces services et dispositifs par les personnes détenues dans la perspective de la fin de peine et l'atteinte de l'autonomie dans les démarches administratives ?

Dans le cadre de l'atelier, et dans l'objectif de ne pas projeter besoins et solutions sans y associer les personnes détenues, il est proposé de tester expérimentalement des actions transférables. La perspective adoptée est celle de réaliser une action de formation sur l'accès aux droits auprès de personnes détenues et en milieu ouvert. Cette action s'appuierait sur un recueil de besoins réalisé auprès des personnes concernées, qui seraient également associées à la conception des contenus et du déroulé de l'action.

Atelier 4 - service civique et médiation numérique : Dans ce contexte de dématérialisation des services publics, différentes institutions participant au projet #LABAcces mettent en place des démarches d'aide ou d'accompagnement aux pratiques numériques qui mobilisent des volontaires en service civique.

Les échanges au sein de l'atelier dessinent des configurations de missions hétérogènes portées par les volontaires au sein des différentes institutions : de l'aide à l'utilisation des plateformes numériques à la formation informatique, cette diversité des situations et des actions regroupées sous l'appellation générique de « médiation numérique »



mériterait d'être mieux connue et décrite. Par ailleurs les réflexions menées dans le cadre de cet atelier invitent à porter l'attention sur la formation dont disposent ces volontaires, et la manière dont leurs savoirs et pratiques sont accompagnées et valorisées.

Au cours de l'atelier, il est rappelé que le service civique, n'est pas (ou ne devrait pas) être assimilé à une formation ou à une démarche d'insertion. Le seul critère d'engagement dans une mission de service civique devrait être la motivation du volontaire. Une mission de service civique s'inscrit dans une articulation entre le volontaire, l'institution accueillante et le professionnel qui exerce la fonction de tuteur.

Il apparaît aux participants de l'atelier que la mutualisation et l'échange de pratiques entre volontaires en service civique des différentes institutions pourraient représenter **un moyen de renforcer l'accès aux droits par la médiation numérique**. Par ailleurs, il est identifié que ces initiatives se réclamant de la médiation numérique dans le champ de l'action sociale gagneraient à se rapprocher des différents acteurs présents sur les territoires et œuvrant dans le champ des solidarités numériques, et qui pourraient être associés à la démarche (associations, EPN, MSAP, Médiathèques...).

Cette perspective impliquerait les volontaires en service civique œuvrant dans le champ de la médiation numérique en Bretagne mais également les tuteurs et institutions d'accueil. Il s'agirait de soutenir les démarches de médiation numérique portée par les institutions et de valoriser l'expérience des volontaires en service civique.

Croisements et reconfigurations : Le premier semestre 2018 permet des participations croisées des différents professionnels engagés dans le projet #LABAcces aux quatre ateliers thématiques. Les dynamiques propres à chacun

⁴³ A ce sujet, voir notamment le rapport du défenseur des droits de 2019 qui consacre une partie de ses travaux aux personnes en détention. Défenseur des droits (2019)

de ces ateliers amèneront à des reconfigurations significatives.

L'atelier 3 (L'accès aux droits des personnes incarcérées) **s'est interrompu**. Le travail initié entre Pôle Emploi et l'administration pénitentiaire se poursuivra néanmoins dans un autre cadre⁴³.

Les ateliers 1 (Accès aux droits et territoire) **et 2** (L'accueil numérique comme dimension de l'accueil social) **se regroupent** pour bénéficier des opportunités offertes par l'ouverture d'une MSAP (Maison des Services Au Public) sur le territoire de Saint Méen. Le #LABAcces est partie prenante de l'expérimentation « ACCNUM » (pour « Accueil Numérique ») qui émerge à cette occasion (voir infra).

L'atelier 4 (services civiques et médiation numérique) **s'est poursuivi** en renforçant la place de la DRJSCS dans le projet. Les membres de l'atelier produiront notamment une exploration des différentes formes de mobilisation des services civiques sur des missions de médiation numérique au sein du champ de l'action sociale.

3.2 - Volontaires en services civiques mobilisés sur des actions de médiation numérique au sein des organismes sociaux

Le 23 mai 2018 a eu lieu au Ti Lab une demi-journée réunissant des volontaires en service civique et des représentants de différentes institutions du champ de l'action sociale. Il s'agissait de produire un regard croisé sur les actions de médiation numérique réalisées dans le cadre des services civiques ainsi que sur les formes d'accompagnement proposées à ces volontaires dans les institutions.

La méthode retenue s'appuyait sur la mise en place d'ateliers « non mixtes » proposant aux volontaires en service civique d'un côté et aux professionnels encadrants et accueillants de l'autre de compléter une grille à partir de leurs

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services public. Op. cit.



expériences individuelles. Un temps de restitution commun a ensuite permis de confronter les points de vue et de compléter le recueil de données.

Des formes hétérogènes de mobilisation des volontaires en service civique au sein des organismes sociaux.

L'analyse des informations recueillies permet d'établir des différenciations significatives dans les formes de mobilisation et l'activité effective des volontaires en service civique réalisant des missions de médiation numérique. Nous en proposons ici une synthèse, qui ne prétend pas décrire l'exhaustivité des formes de mobilisation et d'activité possibles ou existantes dans les institutions, mais offre néanmoins des points d'appui pour penser l'hétérogénéité des visées, des contextes et des pratiques regroupées sous le label de médiation numérique dans le cadre d'un service civique effectué dans une organisation du champ social.

Premièrement, il apparaît que les volontaires sont engagés dans **différentes configurations de rencontre avec le public**. Certains d'entre eux doivent rentrer en contact avec les personnes dans le « flux de l'accueil » ou sur les « temps d'attente » des usagers qui se rendent physiquement dans les institutions où les services civiques sont présents, et à qui ils vont alors proposer leurs services ou leur aide.

D'autres volontaires rencontrent le public dans le cadre d'ateliers collectifs, sur inscription, ou dans le cadre d'un accompagnement individuel, à la demande. Dans ces cas de figures, leurs services ou leur aide sont portés de différentes façons à la connaissance des publics : supports de communication (affiches, plaquette) ou propositions des professionnels lors d'un entretien.

Il apparaît également que les volontaires en service civique travaillent **dans différentes configurations matérielles**. Certains accompagnent les publics sur des *postes informatiques dédiés*, ou sur des *bornes*, généralement installés dans ou à proximité des

espaces d'accueil ou d'attente. D'autres mobilisent pour leurs actions des *salles de formation* ou des *équipements mobiles*.

Outre ces différentes configurations de rencontre avec le public et d'environnement de travail les données recueillies permettent d'esquisser une distinction entre **deux différentes finalités à la mobilisation des volontaires en service civique**. D'une part la *réussite de la démarche numérique* implique la validation informatique de la procédure dématérialisée qui correspondrait aux besoins, à la demande ou à la situation des personnes en relation avec le volontaire, et à travers lui, avec l'institution. D'autre part la poursuite de *l'autonomie numérique* des personnes correspond à la mise en capacité des personnes à faire face aux nouvelles exigences sociales portées par le numérique.

A ces deux différentes visées correspondraient **deux différentes conceptions de la médiation numérique**. La *réussite de la démarche numérique* orienterait l'activité vers des formes de médiation « spécialisée » dans un type de démarche en ligne ou sur une plateforme donnée, et mobiliserait préférentiellement des postures de type « *faire pour / faire en présence* » de la personne.

En revanche, la poursuite de *l'autonomie numérique* des personnes orienterait l'activité vers des formes de médiation numérique « généraliste », ne se rattachant pas spécifiquement à une démarche ou à une plateforme spécifique, mais visant l'autonomie dans l'environnement sociotechnique contemporain pris dans sa globalité. Cette seconde conception mobiliserait prioritairement des postures de type « *faire avec / faire faire* » la personne demandeuse d'accompagnement numérique.

Cette esquisse d'une typologie des formes de médiation numérique assurée par des volontaires en service civique au sein des institutions mériterait d'être consolidée par un recueil de données complémentaires. L'analyse des contextes organisationnels qui amènent à la



mobilisation de volontaires en service civique apparaît en outre nécessaire à la description compréhensive des différents avatars de la médiation numérique au sein des institutions.

Vers l'organisation d'une journée régionale consacrée à la médiation numérique.

De mai à octobre 2018, l'atelier « service civique et médiation numérique » s'est consacré à la **conception d'une journée régionale interinstitutionnelle** visant à la mutualisation des expériences et des pratiques de médiation numérique, l'évaluation de l'apport des services civiques à la qualité de service et à la valorisation de l'expérience des jeunes en service civique.

La journée devait en outre permettre l'articulation des missions de services civiques avec les autres actions de la médiation numérique existants dans les écosystèmes locaux et explorer les possibilités et perspectives de travail en réseau sur le territoire Breton.

Ces propositions de l'atelier ont été présentées lors du séminaire PHARE #3 à Rennes le 18 octobre 2018. Lors des échanges avec le comité scientifique et les participants au séminaire PHARE #3 ayant suivi la présentation de ce projet de journée régionale, une « alerte » est donnée concernant le *timing* de cette proposition, qui risquerait de percuter la mise en œuvre des projets e-inclusion en région Bretagne. En effet, dans le cadre du plan national pour un numérique inclusif (découlant de la stratégie nationale pour un numérique inclusif), un appel à projet est lancé concernant la mise en œuvre d'Hubs France Connectée⁴⁴. Le projet de journée devrait à minima inscrire cette actualité dans son programme et insérer ce projet de structuration territoriale aux échanges.

⁴⁴ Un Hub France Connectée est une structure territoriale d'appui aux acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques, fonctionnant à l'échelle de plusieurs départements (entre 2 et 5 départements) : « Dans un secteur caractérisé par sa diversité d'acteurs, les Hubs France Connectée constituent des structures intermédiaires territoriales pertinentes. Ils ont pour but d'associer à l'échelle d'un territoire, acteurs publics, privés et associatifs, de les mettre en réseau et de créer de nouvelles offres de médiation numérique. Ces offres, créées à partir des

En outre, le plan national pour un numérique inclusif se propose d'intervenir sur le rôle des services civiques dans les actions de médiation numérique : « *Les volontaires en services civiques sont identifiés comme des acteurs œuvrant pour l'inclusion numérique. Pour garantir la qualité de leur intervention en complémentarité des professionnels sur le terrain (médiateurs numériques, intervenants sociaux, agents des opérateurs de services publics, etc.), une convention sera signée entre l'Agence du Service Civique et le Secrétariat d'Etat au Numérique pour engager la structuration d'une offre de formation pour ces volontaires sur les thématiques d'inclusion et de médiation numérique. La Ligue de l'Enseignement sera notamment mobilisée.* (Page 8 du plan national pour un numérique inclusif).

L'incertitude concernant les positionnements des différents acteurs Bretons quant à l'appel à projet « Hubs France Connectée » amène à reporter l'organisation de cette journée, initialement prévue en décembre 2018 au premier semestre 2019. Une partie des résolutions prises par les participants à l'atelier « service civique et médiation numérique » se concrétiseront néanmoins lors du séminaire PHARE #4 en décembre 2018, à travers l'intervention de Jacques-François Marchandise de la FING et l'organisation d'une table ronde sur les échelles territoriales de l'inclusion numérique⁴⁵.

3.3 - L'expérimentation « ACC NUM » sur le territoire de St Méen - Montauban

Dès les premières rencontres au sein du #LABAcces, l'ouverture programmée en avril 2019 d'une Maison des Services Au Public (MSAP)⁴⁶ sur la commune de Saint Méen le

initiatives locales existantes, devront être en adéquation avec les spécificités et les besoins de chaque territoire ».

⁴⁵ Voir les vidéos sur la page YouTube d'Askoria : « *vers un diagnostic numérique des territoires* » et « *les échelles territoriales de l'inclusion numérique* ».

⁴⁶ Voir le portail des Maisons des Services Au Public, <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/> : « *Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à*



Grand en Ille-et-Vilaine (Communauté de Communes de Saint Méen - Montauban), en lieu et place de l'actuelle maison du développement, avait été identifiée comme une opportunité pour le travail commun et l'expérimentation.

Le regroupement des ateliers 1 et 2 permet dès juin 2018 la participation du #LABAcces à l'expérimentation ACC NUM (pour « Accueil Numérique»). Cette expérimentation comporte une double dimension : il s'agit de penser la dimension numérique de l'accueil au sein d'une MSAP mais également dans les différents CDAS de l'agence de Brocéliande. La question de la transférabilité des enseignements de l'expérimentation est donc centrale⁴⁷.

Les premières réflexions autour de la mise en œuvre de l'accueil social inconditionnel dans cette MSAP ont notamment permis d'identifier trois canaux pour l'accueil : physique, téléphonique et numérique. Ce dernier canal, recouvre trois dimensions distinctes et complémentaires :

- Dans les lieux d'accueil physique, c'est la possibilité de s'informer de manière numérique (via des bornes informatiques ou des postes informatiques en libre accès...);
- C'est également l'accueil numérique à distance : site web, plateforme de mise en relation et d'interaction entre les acteurs ;
- C'est enfin la détection de l'autonomie numérique des usagers, et l'accompagnement de ceux qui en ont besoin.

Un accueil numérique adossé à une MSAP devrait pouvoir balayer des champs très larges : démarches administratives, point d'information sur les associations socio-culturelles, le logement, la mobilité... Il devrait être pensé en complémentarité avec les services existants en termes de maillage territorial et d'amplitude horaire.

Des réunions préparatoires entre les parties prenantes du projet permettent l'organisation d'une journée de lancement de l'expérimentation à Saint Méen en septembre 2018. Outre qu'elle vise à apporter de l'information aux personnes concernées, cette journée animée par l'équipe du #LABAcces vise à rassembler des données quant à l'appréciation par les acteurs de terrain des opportunités et des contraintes liées au déploiement de l'expérimentation.

l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. »

⁴⁷ Si la communauté de communes de Saint Méen - Montauban inscrit sa participation dans le cadre des travaux préparatoires à l'ouverture de la MSAP à Saint Méen, l'expérimentation se déploie également dans le cadre du schéma départemental de l'action social de

proximité (SDASP)⁴⁷ du département d'Ille-et-Vilaine, en lien avec le cadre de référence de l'action sociale de proximité présenté par le département. L'expérimentation s'inscrit aussi dans le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) porté par l'Etat et le département.



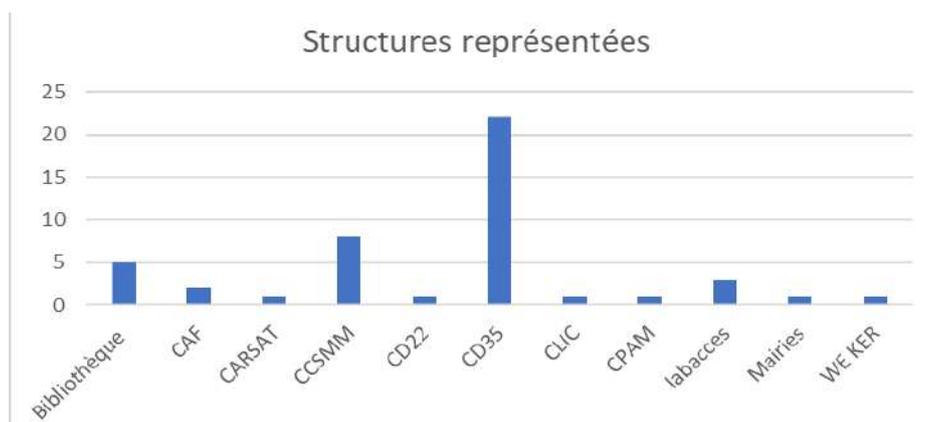


Figure 2 : structures représentées lors de la journée de lancement de l'expérimentation ACC NUM

Plus d'une quarantaine des personnes ont participé à cette journée de lancement. Les structures représentées (Figure 2) comme les profils de postes des participants (Figure 3) satisfont aux objectifs qui avaient été fixés pour cette première séquence afin de garantir la solidité des données recueillies, tant du point de vue de la représentativité des acteurs du territoire que de la diversité des expériences professionnelles.



Figure 3 : profils des participants à la journée de lancement de l'expérimentation ACC NUM

Les conditions d'un travail commun autour des enjeux « numérique » sur le territoire de l'expérimentation

Les démarches d'association et de réflexion partagées qui ont été réalisées dans le cadre de l'expérimentation ACC NUM permettent de situer l'adhésion des participants au projet dans **une volonté commune d'amélioration de la qualité du service** qu'ils rendent aux habitants. La lutte contre le non recours et la facilitation de l'accès aux droits dans un

contexte numérique apparaissent comme **des points d'efforts spécifiques** à apporter dans le cadre de cette offre de service.

L'interconnaissance et la coopération entre les acteurs du territoire est une attente forte des participants. **L'interconnaissance et la coopération apparaissent à la fois comme conditions et comme produits attendus de l'expérimentation.** La mise en visibilité et/ou la structuration de l'offre de service autour



du numérique apparaît comme une dimension spécifique de la coopération.

La problématique de l'accès à l'information est une thématique forte, fréquemment évoqué par les professionnels du territoire de Saint Méen. L'information mise à disposition sous une forme numérique devrait répondre à des critères de fiabilité, d'utilité, d'accessibilité et de disponibilité pour les professionnels comme pour les usagers. Pour les professionnels, une information en ligne répondant à ces critères qualitatifs constituerait une ressource et un outil pour l'activité professionnelle. Pour les habitants et usagers, cette information serait un moyen d'accroître leur autonomie. Ce qui se dessine ici est le besoin d'une information commune aux professionnels et aux usagers, partagée sur un support numérique accessible à tous et autorisant des usages différenciés.

La participation est également une attente fréquemment exprimée. Elle concerne les publics et usagers dont il convient de prendre en compte l'expertise d'usage, mais également les différents types de professionnels, dont il convient de prendre en compte l'expérience de « terrain » et la connaissance des réalités du territoire. La crainte d'une imposition verticale d'outils et de « manières de faire » s'articule avec celle d'une fausse horizontalité, réduisant les promesses de participation à une simple consultation.

Les perspectives pour l'expérimentation sur le territoire de Saint Méen dans le cadre du #LABAcces

Les thématiques vers lesquelles nous apparaissent converger à la fois les attentes des participants et les opportunités du contexte sont au nombre de trois. Premièrement, **l'évolution des pratiques professionnelles** à l'ère numérique pourrait faire l'objet d'expérimentations portant à la fois sur l'accès aux équipements numériques et aux réseaux et sur les usages nouveaux qui

pourraient en être fait, notamment dans la relation à l'utilisateur et aux personnes accompagnées.

Il convient alors de prendre en compte les préoccupations éthiques et déontologiques qui s'expriment en construisant un cadre d'usage des technologies numériques partagées, utile et acceptable. Les besoins de formation et le cas échéant, de réassurance des professionnels pourraient être mieux identifiés à travers la mise en œuvre de l'expérimentation.

Deuxièmement **la prise en compte des situations d'exclusions numériques** et d'illectronisme rencontrées sur les terrains de pratique pourrait faire l'objet d'expérimentation tant du point de vue de l'observation, de l'évaluation et de l'orientation que de la formation, l'accompagnement et la médiation numérique, dans le cadre d'un travail partenarial et pluri-institutionnel.

Enfin, **l'accès à l'information** relative aux droits et procédures d'activation des droits des usagers qui soit mutualisée, fiable et actualisée est un besoin fréquemment exprimé pour les professionnels. Cette information mutualisée est également identifiée comme un levier d'action pour la qualité du service et la facilitation de l'accès aux droits pour les publics, à condition que celle-ci soit utile, accessible et que les dispositifs qui la mettent à leur disposition garantissent la *privacy* des utilisateurs.



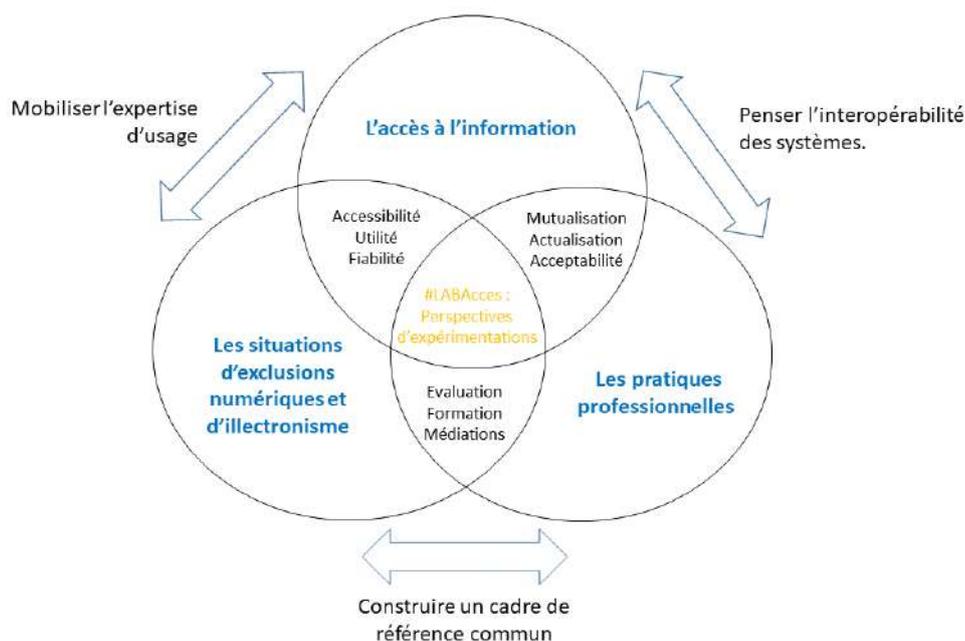


Figure 4 : perspectives d'expérimentations dans le cadre du #LABAcces

Au regard de l'état de l'art sur la thématique de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation, les enjeux de l'expérimentation ACCNUM dans le cadre du #LABAcces nous semblent résider dans :

- **La mobilisation de l'expertise d'usage** : la prise en compte des besoins et des pratiques effectives des publics et notamment des personnes les plus susceptibles d'être placées en situation de non recours aux droits dans un contexte de dématérialisation apparaît comme une « condition de réussite » essentielle à la mise en œuvre de dispositifs numériques et des systèmes d'information. Au-delà de cette déclaration d'intention, il importe d'inventer par quels moyens et à quelles conditions cette participation des personnes peut se réaliser dans le cadre spécifique de l'action sociale.
- **L'identification des conditions d'interopérabilité des systèmes d'information** : une dimension du travail en commun des différents acteurs de l'action sociale dans la double perspective de l'accueil social inconditionnel et de

la constitution d'un réseau d'aidants numériques réside dans la mutualisation et la co-production de l'information utile aux professionnels et aux publics. Il importe d'explorer les moyens et les conditions d'une inter-opérabilité technique des différents systèmes d'information des institutions du champ de l'action sociale.

- **La conception d'un cadre de référence commun** : cette perspective découle de la précédente et s'attache non plus à la dimension technique des systèmes numériques, mais aux pratiques professionnelles des acteurs coopérants dans, avec et par des dispositifs numériques. Cette ambition suppose la confrontation des logiques d'action, l'exploration des différents cadres éthiques et déontologiques et l'articulation des missions spécifiques et communes des différents acteurs.



Vers un plan d'usage de l'accueil numérique

Les porteurs de l'expérimentation ACC NUM présentent leurs perspectives de déploiement de l'expérimentation lors du séminaire PHARE #3 en octobre 2018 : L'objectif général de serait de réaliser un « plan d'usage » de l'accueil numérique articulant les trois dimensions de celui-ci : sur la MSAP de Saint Méen et dans les différents CDAS de l'agence départementale de Brocéliande (**espace physique**), sur un site internet ou une plateforme (**espace numérique**), sur le territoire de Saint Méen - Montauban (**parcours d'aide et médiation numérique**).

La mise en œuvre de l'expérimentation comprendrait trois phases successives :

Une 1^{ère} vague permettrait de définir la place des outils numériques (bornes, ordinateurs en libre-service, équipements mobiles...) dans la configuration d'un espace d'accueil et de réaliser une cartographie des acteurs impliqués dans l'accueil social mais également dans la formation et médiation numérique et des ressources informationnelles déjà en ligne (sites internet institutionnels, plateformes...).

Une 2nde vague consisterait dans la mise en œuvre d'une démarche collaborative impliquant les personnes concernées (professionnels et habitants) permettant d'aboutir au cahier des charges d'un futur site internet commun.

Une 3^{ème} vague permettrait de définir et expérimenter avec les professionnels et les aidants des « parcours de capacitation numérique » à l'échelle du territoire, afin de garantir le caractère inconditionnel de l'accès aux démarches dématérialisées.

Depuis décembre 2018, une démarche de design de service s'est initiée sur le territoire de Saint Méen, dans le cadre de l'expérimentation ACC NUM. La designeuse Sabine Zadrozynski a entrepris dans le cadre du Ti Lab un travail mobilisant habitants et professionnels dans

l'objectif d'un prototypage d'un plan d'usage de l'accueil numérique pour la MSAP et le CDAS, en commençant par sa dimension physique.

Les perspectives d'une démarche cartographique sur le territoire de Saint Méen - Montauban ont également été étayées. Les données recueillies concerneraient la double dimension de l'accès aux droits et de la médiation numérique. Il s'agirait de faire apparaître les lieux susceptibles de participer d'un accueil social inconditionnel ainsi que les différents lieux d'instruction et de délivrance des droits sociaux. Les ressources en ligne et dispositifs numériques déjà existants pourraient aussi être répertoriés. Concernant les parcours d'aide numérique, il s'agirait de répertorier les lieux et actions de formation et de médiation numérique, ainsi que les lieux d'aide et d'accompagnement aux démarches en ligne. On s'attacherait également à faire apparaître les spécificités du territoire (réseau d'entraide, dynamiques associatives, actions collectives...). La démarche de recueil de données se réaliserait par la diffusion d'un formulaire et la production d'entretiens sur le territoire.



4. QUATRE LEVIERS D'ACTION POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS DANS UN CONTEXTE DE DEMATERIALISATION

Au regard des travaux menés dans le cadre du #LABAcces, il est possible d'identifier quatre leviers d'actions pour favoriser l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation.

Ces quatre différents leviers croisent les perspectives de l'inclusion numérique telles que définies par le Conseil National du Numérique en 2013. Dans un contexte où le numérique est devenu une exigence sociale, l'inclusion numérique est synonyme d'inclusion sociale « *dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel* » (Conseil National du Numérique, 2013⁴⁸). L'inclusion numérique concerne donc toutes les actions, de la pratique individuelle à la politique publique, qui luttent contre les inégalités liées au numérique.

Dans cette optique, l'accès aux équipements et aux réseaux constitue un prérequis « *qui devrait être érigé en droit* ». La première dimension de l'inclusion numérique consiste à donner la possibilité à tous d'acquérir la littératie numérique, définie comme « *l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités* » (OCDE, 2000)⁴⁹. Les différents lieux et les différents acteurs de l'éducation, qu'elle soit scolaire, spécialisée ou populaire sont directement concernés par cet enjeu, qui mêle donc formation aux technologies, compétences informationnelles et rapport critique aux technologies et aux médias.

Une seconde dimension de l'inclusion numérique réside dans le développement et la promotion des médiations numériques

durables, c'est-à-dire « *un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation et la dissémination des connaissances ainsi acquises* » (Réseau National de la Médiation numérique).

Penser l'inclusion numérique ne peut toutefois se limiter à accompagner les personnes à faire face aux exigences de leur environnement technique. Il s'agit également de mobiliser le numérique comme levier de transformation individuelle et sociale, et d'activer ses potentialités capacitanes, tant pour les parcours d'accès aux droits des publics que pour les missions et ambitions des professionnels du champ de l'action sociale.

Les quatre leviers identifiés dans le cadre du projet #LABAcces peuvent être mobilisés comme un outil pour cartographier les actions sur un territoire donné, et offrir ainsi des moyens de vérifier l'équilibre des dispositifs et des projets entre ces quatre dimensions interdépendantes.

1^{er} levier - Œuvrer au renforcement des pratiques numériques des personnes en difficulté dans l'accès aux droits : S'il importe d'organiser à l'échelle des territoires l'aide à la réalisation des démarches administratives en ligne, les enjeux de l'accès aux droits dans une société numérique nécessitent d'inscrire ce type de démarche dans la gamme plus globale de la médiation numérique, comprise comme « *la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique.* ». L'aide numérique devrait pouvoir s'articuler avec les démarches de formation informatique,

⁴⁸ Conseil National du Numérique (2013) *op. cit.*

⁴⁹ OCDE (2000). *La littératie à l'ère de l'information*. Rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes.



d'accompagnement aux usages et de découverte de la culture numérique.

L'enjeu réside alors dans l'articulation des missions communes et spécifiques des intervenants sociaux, des médiateurs numériques et des médiateurs sociaux, à travers la structuration d'un réseau ou d'une coopération à l'échelle des territoires qui tienne compte des dynamiques locales.

Néanmoins, les professionnels de l'accompagnement social ne doivent pas nécessairement déléguer ces questions numériques aux médiateurs sociaux et aux médiateurs numériques : des actions conduites au sein des organismes sociaux peuvent être adaptées aux besoins des publics pour lesquels l'orientation vers un tiers apparaît difficile ou prématurée.

Les espaces d'accueil et l'équipement dont disposent les professionnels devraient être adaptés aux activités d'évaluation des besoins numériques et à l'accompagnement des pratiques numériques.

2^{ème} levier - Favoriser l'adaptation des pratiques professionnelles dans un contexte de transition numérique : Au-delà des questions d'accès aux droits, les difficultés numériques impactent nécessairement les parcours d'insertion et les formes de participation sociale. Leur prise en compte concerne donc l'ensemble des professionnels du champ social.

La participation des professionnels de l'action sociale à un maillage territorial de l'inclusion numérique nécessite de renforcer leur capacité à évaluer les difficultés numériques et également à mobiliser les compétences *ad hoc*

d'un réseau d'aidants numériques sur le territoire.

Cette perspective suppose chez les différentes catégories de professionnels le développement de la culture et des compétences numériques, et du travail en réseau et partenariat ouvert au champ des médiations numériques.

Si des fonctions spécifiques d'aide ou d'accompagnement sont assumées par des professionnels dédiés, ceux-ci devraient pouvoir disposer d'outils mutualisés et de savoirs andragogiques⁵⁰ leur permettant de transmettre des compétences numériques.

L'appropriation des systèmes et des outils numériques qui forment l'environnement professionnel dans les organisations du champ de l'action sociale constitue également un enjeu. Il s'agit de renforcer la capacité des professionnels à participer à la conception et l'évolution des dispositifs numériques qu'ils mobilisent.

3^{ème} levier - Développer le caractère inclusif des dispositifs numériques : au-delà des capacités et compétences numériques dont les publics sont porteurs ou dépourvus, il apparaît que certaines des difficultés dans l'accès aux droits sont dues aux démarches de dématérialisation et/ou de conception des dispositifs numériques qui ne prennent pas suffisamment en compte les conditions d'usages des systèmes et des procédures numériques, ni les besoins spécifiques d'une partie des publics.

Le caractère inclusif d'un dispositif numérique réside dans la prise en compte des enjeux d'utilité, d'accessibilité et d'acceptabilité du système pour les usagers comme pour les professionnels. Ce qui nécessite des formes

⁵⁰ L'andragogie est l'art et la science de l'enseignement aux adultes (Malcolm Knowles (1913-1997) a proposé de prendre en compte les caractéristiques des apprenants adultes en observant quatre principes : 1) les adultes doivent être impliqués dans la planification et l'évaluation de leur apprentissage ; 2) L'expérience et les erreurs constituent la base des activités d'apprentissage ; 3) Les adultes sont davantage intéressés par le fait d'apprendre

des choses qui ont un impact immédiat dans leur vie personnelle ou professionnelle ; 4) L'enseignement aux adultes est davantage orienté vers la résolution de problèmes que vers le contenu. Voir l'article de Christopher Pappas sur le site de « e-learning industry » : <https://elearningindustry.fr/andragogie-malcolm-knowles>



d'association des usagers finaux, publics et professionnels de l'accueil et de l'accompagnement, aux processus de conception des dispositifs.

Il conviendrait également de considérer la recommandation du défenseur des droits quant au maintien de la possibilité pour un citoyen de ne pas avoir recours à une plateforme numérique dans ses relations avec une administration, et de privilégier la rencontre physique avec un interlocuteur compétent⁵¹. Il convient à minima de garantir la possibilité qu'une aide adaptée puisse être apportée aux personnes dans le cadre de leurs démarches administratives.

4^{ème} levier - Mobiliser les potentialités du numérique pour favoriser l'accès aux droits et à la lutte contre le non recours : Au regard des enjeux de l'accès aux droits et des différentes causes de non recours, il apparaît que des dispositifs numériques pourraient être conçus et mobilisés pour favoriser l'accès à une information fiable et actualisée, centralisée sur un espace bien identifié, et participer ainsi de la mise en œuvre d'un accueil social inconditionnel sur les territoires.

Cette perspective qui permettrait de réduire la fragmentation de l'information et de faciliter les parcours des ayants droits suppose une coopération forte des différents organismes sociaux pour garantir la qualité de l'information mise en commun. Cela

nécessiterait notamment d'explorer les moyens et les conditions d'une interopérabilité technique des différents systèmes d'information utilisés sur un territoire donné.

Cela supposerait également la confrontation des logiques d'action et des différents cadres éthiques et déontologiques des différents acteurs qui participeraient à ce dispositif numérique commun.

Une seconde perspective serait de pousser l'interopérabilité des systèmes d'information jusqu'à permettre l'échange sécurisé des données existantes et possédées par différentes administrations, de manière à rendre possible l'automatisation de certains droits. Cette « activation » des données et des droits nécessiterait de lever un certain nombre d'obstacles notamment liés à la protection de la *privacy* et des données personnelles⁵². Le croisement des données entre institutions publiques et organismes sociaux est néanmoins possible, comme l'ont démontré les dispositifs de lutte contre la fraude⁵³. On peut également citer les dispositifs existants permettant de pousser vers les bénéficiaires du RSA l'information concernant leurs droits en matière de santé (CMUC)⁵⁴.

En conclusion : Les difficultés que rencontrent les personnes les moins à l'aise avec le numérique dans l'accès aux droits sont une des manifestations des inégalités numériques qui traversent notre société. Elles sont aussi la

⁵¹ Défenseur des droits (2017). *Op. Cit*

⁵² Un rapport de mission parlementaire présenté en 2016 porte sur « L'optimisation des échanges de données entre organismes de protection sociale » : « La mission dresse un état des lieux détaillé des dispositifs d'échange de données mis en place entre les organismes de protection sociale et entre ceux-ci et leurs principaux partenaires. Elle souligne l'évolution rapide et profonde de ces dispositifs d'échanges du fait des réformes conduites dans le champ de la protection sociale et identifie les nouveaux besoins d'échanges, principalement avec les administrations d'État. Elle souligne le potentiel de rationalisation offert par la mise en place du « dispositif de gestion des échanges » (DGE) par la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et formule des préconisations d'emploi. Enfin, elle propose d'élargir les attributions du comité de suivi des échanges (COSE) mis en place dans le cadre du projet de répertoire national

commun de la protection sociale (RNCPS). » Rapport de l'IGAS disponible à l'adresse suivante : <http://www.igf.finances.gouv.fr/files/live/sites/igf/files/contributed/IGF%20internet/2.RapportsPublics/2016/2015-M-055.pdf>

⁵³ On peut considérer l'exemple de la prime d'activité « qui s'auto liquide » pour illustrer les différents types de paradigme dans la gestion des droits sociaux : <https://droit-finances.commentcamarche.com/faq/26181-prime-d-activite-2019-calcul-montant-et-conditions>

⁵⁴ Voir à ce sujet le reportage de France 3 concernant les actions de la CAF de Gironde en matière de lutte contre le non recours par le repérage des situations de non recours : https://www.francetvinfo.fr/economie/emploi/carriere/entreprendre/aides/allocation-verser-les-aides-non-reclamees-par-les-beneficiaires_2842869.html



conséquence d'une mise en œuvre insuffisamment concertée et adaptée de la dématérialisation par les organismes sociaux et les services de l'état et des collectivités. Pour ces raisons, il est nécessaire de **poursuivre la construction et la diffusion d'une culture numérique critique** dans le champ de l'action sociale, qui s'arrime aux problématiques sociales et aux réalités des terrains. Malgré l'urgence de prendre en compte les situations de personnes en difficultés face à la dématérialisation, il apparaît impératif de **ne pas réduire l'inclusion numérique à la réussite des démarches administratives en ligne.**



GLOSSAIRE

Cette section regroupe les éléments de définition des principales notions mobilisées dans le cadre du #LABAccès et qui ont été produites dans le cadre du projet.

L'accès aux droits sociaux

La question de l'accès aux droits sociaux est apparue à la fin des années 70, dans un contexte de dualisation du système de protection sociale (ciblage des prestations auparavant universelles et contributives), de montée du phénomène de la « nouvelle pauvreté » (thématique portée en particulier par des associations comme ATD Quart monde), et de questionnements sur l'accès effectif des populations précaires ciblées par des droits spécifiques. Elle a reçu une consécration juridique par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, visant à « garantir l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux ». L'Etat se porte alors garant d'un accès effectif et égal, de tous, aux droits fondamentaux. La question de l'accès aux droits s'implante dans les ministères et les organismes de sécurité sociale et donne lieu à divers programmes susceptibles de faciliter l'accès aux droits : simplification des formulaires et procédures, charte de qualité de l'accueil, amélioration de l'accessibilité physique, recherche de droits potentiels, etc. Se développant dans le cadre plus global des politiques de modernisation administrative, marquées par le management public, ces programmes doivent néanmoins s'articuler avec la recherche d'efficacité des systèmes de gestion des droits. Tout en visant un objectif de justice sociale et de lutte contre les exclusions, les politiques d'accès aux droits doivent simultanément pouvoir satisfaire la recherche de performance imposée par les contraintes pesant sur les finances publiques. Le développement en cours de l'e-administration (dématérialisation des procédures, informatisation de la gestion des dossiers, échanges automatisés entre administrations, recherche de droits potentiels par data mining, etc.) constitue le dernier exemple de cette tension : censée simplifier l'accès aux droits du plus grand nombre, la numérisation doit apporter des économies de gestion permettant d'offrir un accompagnement plus rapproché à ceux qui rencontreraient des difficultés dans l'accès à leurs droits, notamment en raison de la dématérialisation.

Références

- Robert Lafore, « L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? », Regards 2014/2 (N° 46), p. 21-32.
- Michel Borgetto, Michel Chauvière, Brigitte Frotiée, Renard Didier, « Les débats sur l'accès aux droits sociaux entre lutte contre les exclusions et modernisation administrative », CNAF, Dossiers d'études n° 60, 2004
- Marie-Pierre Hamel, Pierre Muller, « L'accès aux droits sociaux : un compromis entre performance gestionnaire et justice sociale ». In: Politiques et management public, vol. 25, n° 3, 2007.

Le non recours aux droits

Importée en France à la fin des années 90, la thématique du non recours aux droits constitue un renouvellement de la thématique de l'accès aux droits, avec laquelle elle est souvent confondue. Défini traditionnellement comme le fait, pour des individus, d'être éligibles à des droits dont ils ne bénéficient pas en fait, la notion de non recours a connu une institutionnalisation croissante ces dernières années, dans le champ de la lutte contre la pauvreté en particulier. Invisible, la mesure du non recours représente en tant que tel un enjeu. Elle suppose des outils de simulation élaborés afin d'estimer la population bénéficiaire potentielle, indispensable au calcul du taux de non recours (rapport entre population bénéficiaire et population potentielle), et non disponible a priori dans les statistiques publiques. Permettant d'établir dans quelles proportions les politiques publiques atteignent leurs destinataires (population potentielle visée), cette mesure représente un mode d'évaluation premier



des programmes publics. Au niveau international, deux grandes approches ont prévalu dans l'analyse des causes du non recours : l'une centrée sur les organismes pourvoyeurs de droits (approche institutionnaliste), l'autre sur les causes individuelles (approche comportementale). En France (CNAF, ODENORE), plusieurs types d'explication ont été formalisés pour décrire le phénomène : méconnaissance des droits (qui constitue le motif le plus fréquent), non réception (lorsque l'individu demande mais ne reçoit pas le droit), non demande (alors que l'individu se sait éligible) et enfin non proposition du droit ou du dispositif de la part des intermédiaires sociaux (qui ne proposent pas le droit à une personne éligible avec laquelle ils sont en contact). Ces 4 types, qui peuvent se mêler dans l'analyse d'une trajectoire individuelle, permettent d'identifier des registres différenciés de cause et de questionner des niveaux différents d'action publique : politique de communication, complexité des systèmes de droit, pertinence de l'offre et hétérogénéité des pratiques professionnelles dans un contexte territorial et partenarial.

Références

- Van Oorschot Wim, Math Antoine. La question du non-recours aux prestations sociales. In: Recherches et prévisions, N. 43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. pp. 5-17.
- Van Oorschot Wim. Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées]. In: Recherches et prévisions, N. 43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. pp. 33-49.
- Travaux de l'Odenore : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Le rapport à l'offre publique

Dès lors qu'ils sont visés par des politiques publiques, que ce soit en tant que cible spécifique ou comme citoyen générique, les publics sont placés dans un rapport avec une offre publique. Celle-ci peut consister dans un mode d'action institutionnelle ou dans un dispositif, dans un équipement ou dans des aides monétaires attribuées sous conditions de ressources. Depuis les années 80, l'action publique s'est diversifiée dans ses modes d'intervention et ses modalités de mise en œuvre, avec notamment le fort développement de dispositifs, le plus souvent territorialisés et partenariaux, en complément et parfois en substitution de modes d'action institutionnelles. Concomitamment, l'action sociale a vu le champ de ses interventions s'élargir et les pratiques du travail social se reconfigurer (voir infra), entraînant une multiplication des acteurs et des dispositifs intermédiaires, intervenant directement ou indirectement dans l'accès à des droits, faisant ou non l'objet d'une définition légale.

L'ensemble de ces actions, et les acteurs qui la mettent en œuvre participent à produire une offre publique (sociale) à destination d'un public. En continuité avec la thématique de l'accès aux droits et son renouvellement par l'analyse du non recours, se pose alors la question de savoir si cette offre atteint ses destinataires et comment ces derniers se comportent à l'égard de l'offre qui leur est destinée. D'une part, parce que produire une offre ne garantit pas qu'elle trouvera son public : cela vaut aussi pour des dispositifs (équipement, accompagnement) visant à faciliter l'accès aux droits et/ou lutter contre le non recours ; D'autre part, parce que dans le rapport à l'offre publique se joue une forme de participation qui comporte une dimension politique. C'est d'ailleurs en termes de participation que les travaux nord-américains interrogent la réussite des programmes publics, et qu'ils mettent en évidence des phénomènes de retrait, voire d'apathie à l'égard de l'offre publique (Eliasoph).

Référence

- Nina Eliasoph, L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne, Paris, Economica, 2010, 360 p.



Les inégalités numériques

Toutes les différences ne sont pas des inégalités. La diversité des situations individuelles en termes de diplômes, revenus, patrimoine, espace de vie, prestige, constitue une inégalité lorsque cette diversité est structurée selon des variables socio-spatiales telles que l'origine ethnique, le genre, l'origine sociale, le territoire. Dans ces situations, ce ne sont pas les individus qui sont différents mais leur position sociale (être un enfant de cadres ou d'ouvriers, être un homme ou une femme...) et spatiale qui déterminent un accès inégal à des ressources telles que les technologies numériques. La vie sociale se caractérise par une forte diversité de situations personnelles qui définissent les dimensions des inégalités : salariales, patrimoniales, scolaires, éducatives, territoriales et numériques. La question de la mesure est centrale pour mener l'analyse de la genèse des inégalités numériques. Les inégalités numériques doivent être saisies lors de leur construction, au cours de l'enfance et de l'adolescence, à la fois dans la famille, creuset originel de l'éducation et de la socialisation primaire, et dans l'école, lieu de socialisation secondaire où il est possible de connaître les réseaux d'amis, les modalités et intensités des communications, la diversité des pratiques de loisirs, les stratégies scolaires. Les analyses des inégalités numériques sont le plus souvent de type systémique. La connaissance d'une forme d'inégalité numérique prend pleinement sa signification sociale lorsqu'elle est rapportée aux autres formes d'inégalités. Il faut reconstituer le « système des inégalités » (Bihr A., Pfefferkorn R., 2008) qui permet de comprendre l'effet du cumul des avantages et désavantages.

Références

- Bihr A., Pfefferkorn R. (2008). Le système des inégalités, Repères, La Découverte.
- Veschambre, V. (2010). Appréhender la dimension spatiale des inégalités : l'accès au « conservatoire de l'espace », in : Bernard Bret, Philippe Gervais-Lambony, Justice et injustices spatiales, Presses Universitaires de Paris Ouest, p. 263-279.

Les exclusions numériques

L'exclusion entretient un lien étroit avec la question de la norme (Becker, 1985). Les exclusions numériques entretiennent donc logiquement un lien étroit avec la question des usages considérés comme ensembles de pratiques numériques socialisées, des normes sociales d'usages. Dans une approche centrée sur les publics, la norme distingue les individus considérés comme inclus parce qu'ils partagent des valeurs et des pratiques reconnues et conformes à la vie en société, des exclus qui s'écartent de ce qui est communément partagé. Avec 94 % des français équipés d'un téléphone mobile et 85 % qui se connecte à internet à partir d'un poste fixe (Source CREDOC, 2017) on peut considérer la téléphonie mobile et la pratique de l'internet comme des normes d'usages, ce qui ne ferme pas la catégorisation des 6% ou des 15 % pour internet des exclus de ces normes qui ne se présentent pas comme des groupes homogènes. Une nouvelle forme d'exclusion s'est ainsi fait jour, frappant de nouvelles populations et alourdissant les difficultés de celles qui les cumulent : l'exclusion numérique. Une exclusion qui concerne précisément ceux qui ne sont pas en état d'exploiter les potentialités des technologies numériques pour leurs besoins faute d'accès aux équipements, faute de compétences ou encore faute de se sentir légitime à les utiliser.

Références

- Karsz, S., sociales, P., Autès, M., Roche, R., Castel, R., & Sassier, M. (2013). L'exclusion ? : définir pour en finir. Paris : Dunod.
- Paugam, S. (1996). L'exclusion, l'état des savoirs. Paris : La Découverte.
- Plantard, P. [dir.] (2011). Pour en finir avec la fracture numérique. Limoges : Fyp. Collection Us@ges, 168 pages



L'inclusion numérique

L'inclusion sociale est l'ensemble des interactions endogènes (inclusives) que les personnes entretiennent avec les systèmes sociaux (Luhmann, 2010). C'est le contraire de l'exclusion sociale qui concerne les interactions exogènes. Dans le même sens, l'E-inclusion (ou inclusion numérique) peut être définie comme l'ensemble des interactions endogènes (inclusives) que les usagers entretiennent avec les systèmes socio-techniques numériques. Au niveau scientifique, cela conditionne une démarche de recherche dialectique autour de l'identification des nouvelles exclusions provoquées par les technologies numériques en articulation avec des travaux sur la modélisation des nouvelles médiations numériques qui luttent contre ces exclusions. Idéologiquement, l'e-inclusion concerne donc toutes les actions, de la pratique individuelle à la politique publique, qui luttent contre la notion de « fracture numérique » qui est une production des croyances au déterminisme technique et au progrès. Néanmoins, la conceptualisation de l'E-inclusion peut permettre de sortir de l'injonction idéologique du « tout numérique », ou d'en limiter les effets. D'abord l'E-inclusion s'arrime à l'inclusion sociale du moment, ce qui lui fixe un contexte socio-historique atténuant les effets de généralisation idéologique. Ensuite, le sens inclusif que donnent les usagers à un dispositif socio-technique dépend de la norme d'usage en cours. C'est donc à partir des interactions avec les autres usagers que les personnes en situation d'exclusion ou de handicap vont se représenter, puis s'approprier tel ou tel instrument technologique.

Références

→ Luhmann, N. (2010). *Systèmes sociaux : Esquisse d'une théorie générale*, Québec, Presses de l'Université Laval.

→ Plantard, P. (2013). *La fracture numérique, mythe ou réalité ?* In *Éducation permanente*, Hors-série *La formation à l'épreuve du numérique*, Paris, AFPA.

L'action sociale et la notion de chef de file de l'action sociale

L'article L. 116-1 du Code de l'action sociale et des familles donne une définition de l'action sociale et médico-sociale : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales. »

Ainsi, l'action sociale désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre par les différents acteurs et constitue un domaine qui échappe à la compétence exclusive d'un seul acteur. Dans ce contexte de compétences partagées, l'acte II de la décentralisation a fait du Département le chef de file de l'action sociale, lui confiant la responsabilité de « définir et de mettre en œuvre la politique d'action sociale en tenant compte des compétences confiées à l'Etat, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale ; il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent » (article L.121-1 CASF). Récemment, la Loi du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) confirme les dispositions de la Loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) qui, dans son article 3, prévoit que « le Département est chargé d'organiser, en qualité de chef de file, les modalités de l'action commune des collectivités territoriales et de leurs établissements publics pour



l'exercice des compétences relatives à l'action sociale, le développement social et la contribution à la résorption de la précarité énergétique, l'autonomie des personnes et la solidarité des territoires ». Parallèlement, le Département devient co-responsable avec l'Etat du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (Art. 98 de la loi NOTRe).

La notion de « Chef de filât » (Crozatier-Durand 2017) s'avère complexe à circonscrire et à opérationnaliser : ne comportant aucune définition juridique précise, cette responsabilité se trouve limitée par le principe de non hiérarchie et de non-tutelle d'une collectivité sur une autre. Ainsi, le chef de file ne dispose pas de pouvoir de décision mais d'un simple pouvoir d'organisation correspondant à une fonction de « mise en ordre » et de production de « cohérence » des actions communes (Cour des Comptes, 2009). On peut cependant identifier trois capacités constitutives du chef de filât : la capacité d'expertise sociale, la capacité d'ingénierie sociale et la capacité d'animation partenariale (DREP, 2018).

Références

- Cour des comptes (2009). La conduite de l'état par la décentralisation. Rapport thématique.
- Crozatier-Durand, F. (2017). Chef de file. Dans Kada, N. et al. (dir.) Dictionnaire encyclopédique de la décentralisation (p. 160-162). Berger Levrault.
- Direction de la recherche et de la prospective d'Askoria (février 2018). Eclairer le rôle de chef de file départemental en matière d'action sociale et analyser les différentes déclinaisons partenariales possibles. Rapport exploratoire.

Les différentes composantes de l'action sociale de proximité

Dans le cadre d'un rapport exploratoire de recherche inscrite dans le portrait scientifique entre Askoria et le Conseil Départemental de Loire Atlantique (CD 44), nous avons proposé de distinguer trois dimensions de l'action sociale de proximité. Premièrement, relèvent de l'administration sociale, les activités directement orientées vers l'accueil social universel et l'accès aux droits sociaux (aides sociales légales et extralégales, allocations et services relevant des organismes de protection sociale...). Cette première fonction de l'action sociale est organisée en fonction de droits juridiques opposables et intègre une prise en compte de la dimension relationnelle, en particulier pour mettre en actes des stratégies de prévention du non recours. On comprend aussi que cette fonction, d'ordre administratif mais spécialisée autour de la notion de droits sociaux, doit être fortement articulée avec la seconde fonction, celle de l'accompagnement social.

L'accompagnement social prolonge et élargit la question de l'accès aux droits, tout en se démarquant des perspectives d'assistance. Il s'agit de plus en plus de promouvoir la notion de parcours et la dynamisation des personnes pour qu'elles puissent donner du sens aux épreuves qu'elles traversent et ainsi faire des choix qu'elles assument. Croisée avec la référence au DPA, l'accompagnement social est un cheminement plus ou moins durable avec autrui, vers un objectif fixé, dans une relation de proximité qui vise généralement le développement ou la restauration des « capacités d'émancipation » : « L'accompagnement social désigne une relation bilatérale associant un accompagné et un accompagnant, ce dernier agissant dans le cadre d'une structure d'aide sociale, qu'elle soit publique, privée à but lucratif ou privée à but non lucratif. Son objectif est généralement défini comme l'acquisition d'une autonomie du bénéficiaire dans le secteur considéré, c'est-à-dire l'atteinte d'un niveau de connaissances et de pratiques qui permettent à ce dernier de réaliser des actions (trouver un emploi, se maintenir dans un logement etc.) sans avoir recours à l'appui d'un tiers » (Cervera et al., CNAF, 2017, p.8)



En complément de l'administration sociale et de l'accompagnement social, le développement social local (DSL) représente la troisième composante de l'action sociale de proximité. Dans notre acception, le DSL intègre les actions collectives et les groupes d'entraide. Il est aussi caractérisable par les perspectives ambitionnant d'articuler les dispositifs institutionnels et l'engagement citoyen.

Référence

→ Cervera et al. (2017). L'accompagnement social et ses effets sur les bénéficiaires, revue de littérature critique. Dossiers études, CNAF.

Les différents « lab »

Un open lab se définit comme « Un lieu et une démarche portés par des acteurs divers, en vue de renouveler les modalités d'innovation et de création par la mise en œuvre de processus collaboratifs et itératifs, ouverts et donnant lieu à une matérialisation physique ou virtuelle » (Mérindol et al., 2016). Certains open labs se sont développés par des initiatives privées soutenues par un petit groupe d'entrepreneurs (par exemple la plupart des espaces de coworking) ou par une communauté intéressée par un domaine spécifique (comme c'est le cas des hackerspaces où se rassemblent des « makers »).

Un living lab regroupe des acteurs publics, privés, des entreprises, des associations, des acteurs individuels, dans l'objectif de tester « grandeur nature » des services, des outils ou des usages nouveaux. Il s'agit de sortir la recherche des laboratoires pour la faire descendre dans la vie de tous les jours, en ayant souvent une vue stratégique sur les usages potentiels de ces technologies. Tout cela se passe en coopération entre des collectivités locales, des entreprises, des laboratoires de recherche, ainsi que des utilisateurs potentiels. Il s'agit de favoriser l'innovation ouverte, partager les réseaux et impliquer les utilisateurs dès le début de la conception. Cette approche s'éloigne de l'innovation centrée usager pour relever du projet porté par l'utilisateur.

Les Makerspaces combinent des outils de fabrication, une communauté de pratiques et des moyens éducatifs afin de permettre aux membres de cette communauté de dessiner, prototyper et créer des objets. Ces espaces peuvent se créer aussi bien autour d'individus souhaitant partager lieux et machines qu'au sein d'une association à buts lucratifs ou non, écoles, universités, bibliothèques, etc. Mais tous sont unis dans le but de fournir l'accès à l'équipement, à la communauté et à l'éducation et tous sont uniques en fonction des besoins de la communauté formant le lieu. Évolution du hackerspace, donc perpétuant l'éthique hacker, ces endroits cherchent à fournir des outils, mais également des compétences et des savoirs.

Les Fab Lab sont une déclinaison des Makerspaces, théorisé au départ par le MIT, et adoptant une charte particulière. Pour pouvoir s'auto-labelliser « fablab », il faut s'engager à respecter la charte des fab labs et s'autoévaluer sur quatre critères (Accessibilité et ouverture du Fab lab, engagement envers la charte des Fab lab, Outils et processus utilisés, Participation au réseau global de la communauté des Fab Lab). Au sein de ces lieux de fabrication, la créativité individuelle et l'appropriation de compétences par le Faire est encouragée autour du terme « Do It Yourself ». Cette philosophie représente un modèle d'innovation centré sur l'utilisateur, porteur de son projet. La majorité des innovations issues d'un utilisateur ou bricolo-créateur (maker), intéressent dans un premier temps uniquement leur propre créateur, puis son entourage ou son milieu professionnel.

Les Social Lab sont des espaces de coopération ouvert à tous, où des facilitateurs accueillent, accompagnent et aident des citoyens à mettre en œuvre leurs projets. Ces projets sont portés au maximum par des citoyens, qui sont accompagnés à l'accueil inclusif, la mise en place du processus de groupe et



le partage des tâches de chacun, dans une optique d'engagement mutuel et de capacitation. La notion d'accueil est importante et assurée par des facilitateurs neutres, dont le rôle est de créer les briques de confiance minimum et de s'effacer au maximum au fur et à mesure de l'autonomisation des individus et du groupe. Les sociaux lab s'inscrivent également dans le cadre des Réseaux d'Echanges réciproque de savoir et le rôle de celui qui fait est encouragé.

Référence

→ Valérie Mérindol et al (2016) Le livre Blanc des Open Lab

Le design de service

Le design de service est une démarche qui vise à créer, à imaginer ou à améliorer un service centré et co-construit pour et avec l'utilisateur final. Il vise à rendre le service et l'accès à ce service « utile, utilisable et désirable ». Le design de service s'intéresse donc à l'attente réelle des clients et usagers d'un service ou d'une politique publique pour mieux l'élaborer, quitte à en interroger le sens. Cette approche est basée sur un recueil d'expériences des utilisateurs d'un service en amont et du point de vue de l'individu. Le design de service modélise le parcours utilisateur en considérant l'ensemble des besoins et spécificités des usagers : comment les clients, les administrés, les employés, utilisent les services, quels sont leurs besoins, comment ils interagissent. Cette démarche interroge les sens et les ressentis, les attentes fonctionnelles et émotionnelles des futurs utilisateurs, en complément des études et enquêtes statistiques classiques. Elle vise à créer ou à améliorer un service, soit finalement une interaction entre plusieurs individus, d'où sa dimension humaine et relationnelle.

Elle vient en ce sens compléter les autres expertises d'une organisation, mais en s'intéressant d'abord à l'expertise d'usage de l'utilisateur. Le design de service est en cela une démarche créative et collaborative, associant tous les acteurs et favorisant la co-création avec des techniques et des outils adaptés.

Références

→ Design de service public en collectivité locale : le passage à l'acte ». Publié par le Département de Loire-Atlantique, édité par La Documentation française en 2014. Cet ouvrage retrace, de manière pragmatique et détaillée, les résultats de la collaboration entre le département de la Loire-Atlantique et les designers de l'École de design Nantes Atlantique en matière de politique publique.

→ Chantier ouvert aux publics, par la 27e Région, publié à la documentation française en 2015. Avec cet ouvrage collectif, La 27e Région actualise le concept de « design des politiques publiques » et nous propose un état de l'art, des méthodes et des outils pour imaginer de nouvelles façons de conduire les politiques publiques et redonner à la créativité sa place dans les collectivités et les services de l'État.

→ Design de service et organisation en EHPAD, un exemple de collaboration : https://www.citedudesign.com//doc_root/2017/interview/5931260cdddbb_TDL_Cite_du_Design_V6.pdf





#LABAcces

CONTRIBUTIONS SPÉCIALISÉES

Cette section regroupe quatre textes produits par les membres du comité de suivi scientifique dans le cadre du #LABAcces. Ces textes ont permis la préparation des différents séminaires PHARE organisés entre octobre 2017 et décembre 2018, ou ont prolongé et approfondi différents aspects de la problématique du projet.

- **La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton**
Pascal PLANTARD, p. 38.
- **Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique**
Pierre MAZET, p. 43.
- **Les pratiques numériques des professionnels de l'accompagnement éducatif et social**
François SORIN, p. 47.
- **Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation**
Pierre MAZET, p. 51.



La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton

Pascal Plantard, anthropologue des usages numériques, professeur des universités (Rennes 2) et co-directeur du GIS M@rsouin.

Le discours sur le fossé numérique émerge au début des années 1990 avec la distinction entre les « inforiches » et les « infopauvres » pointée par plusieurs rapports officiels au sein de l'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

La fracture numérique ?

Contemporain des premiers pas d'internet, le terme « digital divide »⁵⁵ (fracture numérique) apparaît dans certains travaux de recherche aux États-Unis, pour décrire la disparité d'accès à internet, en particulier les minorités afro-américaines. Dans la suite logique de l'idéologie de la société de l'information portée par le Vice-Président Al Gore dès 1992, la doctrine de la société de l'information pour tous à l'assaut de la fracture numérique est formulée dans un discours célèbre du Président Bill Clinton prononcé à Knoxville (Tennessee) le 10 octobre 1996 : « *We challenged the nation to make sure that our children will never be separated by a digital divide* »⁵⁶. Comme le démontre Éric Guichard⁵⁷, la fracture numérique est un produit des croyances au déterminisme technique et au progrès. C'est une notion beaucoup plus politique que scientifique. Dès 1997, s'impose alors l'expression de fracture numérique qui témoigne d'une juxtaposition idéologique entre les deux expressions de fracture sociale et fracture numérique. La notion justifie le

« retard » technologique français et nous pousse à rattraper, réduire, combler ce retard. Comme l'écrit Bruno Ollivier « *les expressions anglaise et espagnole reposent sur la même image. Le digital divide renvoie à une séparation, une division opérée par la numérisation. La brecha digital évoque une béance, une brèche. Chacune des expressions se construit sur un nom qui nomme un mal qu'il faut soigner (une fracture se réduit, une brèche peut se combler, les parties séparées peuvent se rejoindre) et sur un adjectif qui en définit à la fois l'origine (les différences sur le plan numérique) et le remède possible (les progrès technologiques)* » (Ollivier, 2006). On confie donc à la société de l'information elle-même, aux industriels et à la commission européenne qui la porte depuis l'adoption de la stratégie de Lisbonne en 2000, les remèdes à la fracture.

L'isolement ?

Loin des techno-imaginaires leurrant de l'internet total et de la digital divide, lors de l'enquête M@rsouin de 2009 centrée sur les non-usagers d'internet, le facteur isolement est devenu « l'indicateur étrange » de l'exclusion numérique, faisant sauter les catégories sociologiques classiques (âge, revenu, niveau d'études). 65 % des personnes interrogées invoquent l'isolement comme premier facteur du non-usage du numérique. Au cœur des phénomènes d'exclusion numérique, on trouve donc la notion d'isolement social qui combine faiblement les questions d'âge (les seniors isolés) et les travailleurs pauvres mais très fortement les populations qui n'ont que les minimas sociaux pour vivre. Il serait hâtif d'en déduire que la pauvreté renvoie à une forme unique d'isolement qui conditionnerait l'exclusion numérique. C'est le « sentiment » d'isolement qui importe. Cette catégorie comprend aussi des personnes qui n'ont pas forcément de

⁵⁵ L'expression « digital divide » aurait été évoquée pour la première fois en 1995 par Austin Long-Scott, un afro-américain de l'université de San Francisco.

⁵⁶ Le défi pour notre nation est de s'assurer que ses enfants ne seront jamais séparés par une fracture numérique.

⁵⁷ <http://barthes.ens.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.html>

problème d'argent mais qui se retrouvent dans des situations de vie qui les isolent. La question de l'absence de temps disponible à consacrer au numérique est souvent évoquée comment facteur de non-usage par les personnes qui se sentent isolées, en particulier par une population bien identifiable : les familles monoparentales qui sont très souvent portées par des femmes.

Les inégalités numériques ?

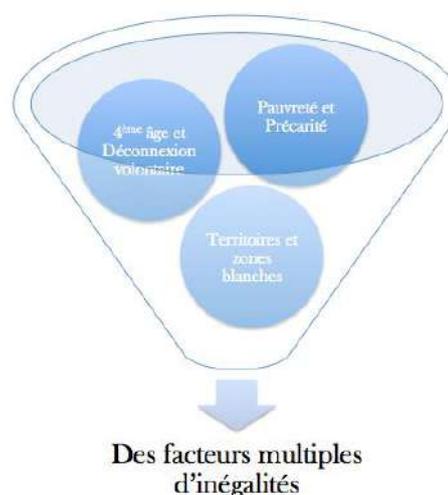
En 2017, 12 % de la population française de plus de 12 ans ne connecte jamais à internet, soit plus de 7 millions de personnes (Source CREDOC, 2017). A partir de la prise en compte de différentes variables, le baromètre 2017 fait ressortir différents indicateurs :

- Liés à l'**âge** : 89% des 25-39 ans ont accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois, contre 58% des 60-69 ans et 30% des 70 ans et plus. Cela pose la question de l'accès et des usages numériques au 4^{ème} âge ?
- Liés au **niveau d'études** : 76% des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies mais 57% des Français non-diplômés ne se disent pas prêts. Cela pose la question des déconnexions volontaires ? Quelles soient le produit de sentiment de non compétence, de non-légitimité, d'expériences malheureuses (particulièrement dans le contexte du non-accès aux droits par la e-administration) ou de choix idéologiques (écologique, religieux, zadiste...).
- Liés au **territoire** : 30% des parisiens sont inquiets à l'idée de devoir effectuer la plupart de leurs démarches en ligne, 43% des Français résidant en zones rurales le sont.
- Liés au **genre** : la part des femmes disant tirer pleinement ou assez largement des possibilités offertes par

les nouvelles technologies est inférieure à la part des hommes.

- Et enfin, liés au **niveau de revenu** : 33% des Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur, seuls 60% des personnes ayant des bas revenus se déclaraient être compétents pour utiliser un ordinateur, contre 78% de hauts revenus.

Il est donc inexact, en plus d'être dangereux sur le plan social, de considérer que les 7 millions de non-internautes sont tous en situation pauvreté-précarité, comme le prétende les marketeurs du social-business. En croisant les données du baromètre avec l'enquête du programme de recherche Capacity (ANR - Agence du Numérique) et celles des autres recherches du GIS Marsouin (Panorama et INEDUC), on arrive à une situation nettement plus contrastée.



En 2018, le niveau de numérisation de la société pose surtout la question de l'acquisition des compétences et de la médiation numérique. Si 76% des Français se disent prêts à adopter des nouvelles technologies et services numériques, dont les deux tiers progressivement, ils sont 33% à penser qu'un accompagnement personnel ou collectif dans un lieu dédié, autre que le lieu de travail, est le

plus adapté pour mieux maîtriser les usages numériques.

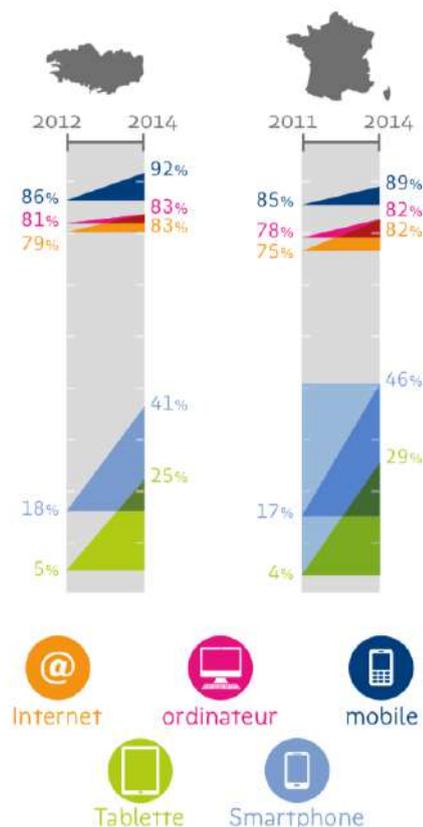
La dimension territoriale ? L'exemple breton !

L'édition 2016 des « Usages du numérique en Bretagne » dresse le portrait d'une région toujours plus connectée. Une forte proportion d'internautes, des outils et des usages toujours plus mobiles, des technologies émergentes qui séduisent de plus en plus d'entreprises et de collectivités... Le numérique a indéniablement intégré la vie des Bretons. Les chiffres l'attestent : 78% de personnes sont aujourd'hui connectées, dont 81 % quotidiennement ou presque. C'est 3 points de plus que la moyenne nationale. Face aux pratiques désormais bien installées, des usages encore balbutiants il y a quelques années, s'imposent dans le paysage numérique ; c'est le cas des outils mobiles, et notamment des tablettes qui poursuivent leur diffusion rapide au sein des foyers et des entreprises. C'est aussi le cas de technologies comme la réalité augmentée, dont les usages restaient jusqu'alors assez marginaux. Elle trouve aujourd'hui de nombreuses applications.

La part des internautes dans la population, bretonne ou française, continue de croître, mais moins vite qu'au cours de la précédente décennie. Les évolutions dans les pratiques numériques sont surtout portées par les outils de communication en mobilité et par une palette d'usages toujours plus variée. La diversité des pratiques numériques correspond également à des différenciations d'usage en fonction des groupes sociaux. L'internaute breton est plus jeune et plus connecté. 78 % des Bretons de 15 ans et plus sont considérés comme internautes, c'est-à-dire qu'ils se connectent à Internet au moins une fois par mois. Parmi eux, 81 % se connectent quotidiennement ou presque (soit 3 points de plus que la moyenne nationale : 78 % - Credoc 2014). Les Bretons sont d'autant plus connectés qu'ils sont jeunes, que leur foyer compte au moins un enfant et qu'ils sont

diplômés. On compte 93 % d'internautes parmi

Évolution de l'équipement en Bretagne et comparaison nationale



les Bretons de moins de 45 ans, contre 51 % pour les plus de 60 ans. La fracture générationnelle persiste encore, à laquelle se superpose une fracture culturelle : parmi les diplômés du supérieur, 94 % sont internautes contre 60 % seulement des personnes ayant un niveau d'études inférieur au baccalauréat. Les Bretons ayant des enfants dans leur foyer sont 93 % à se connecter régulièrement à Internet contre 69 % pour les Bretons sans enfant. En moyenne, les personnes vivant seules sont également moins connectées (57 % d'internautes) que celles vivant à plusieurs (84 %), ce qui souligne le rôle de l'entourage dans l'appropriation du numérique. Parmi les Bretons qui n'utilisent pas Internet, la raison principale est qu'ils n'en voient pas l'intérêt (61 %). Cependant, parmi eux, 40 % ont déjà demandé à quelqu'un d'utiliser Internet pour eux.

Les internautes bretons se connectent principalement pour rechercher de l'information (94 %), échanger des courriers électroniques (86 %), faire des achats (78 %) ou échanger par messagerie instantanée (53 %). 54 % des internautes bretons sont inscrits sur un réseau social en ligne, et 47 % communiquent via ces réseaux au moins une fois par an. Certains usages sont moins répandus, comme ceux qui impliquent de la part de l'internaute de s'exprimer dans l'espace public qu'est le web. Ainsi, seulement

37 % des internautes bretons ont déjà signé une pétition en ligne, 36 % ont déjà posté des commentaires à la suite d'un achat, 22 % se sont déjà exprimés sur un forum.

De plus en plus d'utilisateurs d'Internet se connectent également pour accéder à des services de partage : 16 % des internautes bretons ont déjà utilisé des sites de covoiturage et 7 %, des sites d'hébergement entre particuliers.

Usages des internautes bretons en ligne (en %)



Le numérique est au cœur du processus de socialisation des jeunes bretons. L'ordinateur ne semble pas perçu comme un outil de travail par les jeunes Bretons et les usages numériques sont plutôt orientés vers les loisirs et la communication. Si presque tous (97 %) utilisent régulièrement un ordinateur, peu le

font pour travailler hors connexion (20 % l'avaient fait durant la semaine précédant l'enquête). Mais presque tous le font pour se rendre sur Internet (96 %), la plupart du temps pour y avoir des pratiques leur permettant de se socialiser avec leurs pairs.

Activités pratiquées sur Internet par les jeunes Bretons (13-15 ans)



On observe un usage généralisé de la musique en streaming (par 83 % des répondants), de la vidéo en streaming (75 %) et des réseaux sociaux (70 %), et notamment Facebook : 70 % des adolescents y sont présents dont 83 % avec l'accord de leurs parents, d'après leur déclaration. 81 % y comptent entre 50 et 500 amis. 96 % des jeunes interrogés déclarent savoir paramétrer les réglages de confidentialité de leur compte. Ce panorama des usages du numérique des bretons permet de situer la norme pour le territoire régional et d'objectiver les exclusions numériques en évitant les catégorisations idéologiques. A chaque type d'inégalités correspond un traitement social ou politique dont l'amalgame conduit toujours à une impasse. La conceptualisation de l'E-inclusion arrimée à son territoire permet de limiter les effets l'injonction idéologique numérique. L'E-inclusion s'arrime à l'inclusion sociale du moment, ce qui lui fixe un contexte socio-historique atténuant les effets de généralisation idéologique. Le sens inclusif que donnent les usagers à un dispositif socio-technique dépend de la norme d'usage en cours. C'est donc à partir des interactions avec les autres usagers que les personnes en situation d'exclusion ou de handicap vont se représenter, puis s'approprier tel ou tel instrument technologique. Les zones blanches doivent donc être traitées par un

aménagement numérique du territoire approprié dont le chef de file est la Région avec son opérateur Mégalis. Les difficultés numériques du 4^{ème} âge ou des personnes en situation de handicap doivent être abordées dans la double perspective d'une réflexion sur leur prise en charge, particulièrement en institution, associée à une médiation numérique adaptée. Les questions sociales, particulièrement de pauvreté-précarité, sont du registre de l'intervention sociale où les pratiques d'écoute, de re-mobilisation, d'orientation, de formation, d'accompagnement à l'emploi... constituent un continuum de médiations numériques là encore spécifiques aux personnes situées à la fois dans leurs parcours et dans leurs territoires.

Pascal Plantard

Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique

Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales.

La vague de dématérialisation des administrations et services publics fortement engagée ces 4 dernières années, marque simultanément un mouvement d'extension des services concernés (le gouvernement prévoit 100% de services dématérialisés en 2022) et de multiplication des démarches qu'il est possible de réaliser en ligne : accès à l'information (générales ou spécifiques à un droit donné), outils de simulation du calcul des droits, accès et gestion de son dossier, modalités d'échanges, téléchargement de document, procédures de demande, prise de rendez-vous, etc.

En quelques années, les interfaces numériques⁵⁸ administratives sont ainsi devenues un point de passage obligé de l'accès aux droits. De plus en plus de démarches administratives qui proposaient d'en passer par internet, obligent à présent à utiliser des outils en ligne, à l'instar de la Prime d'activité qui a été dès l'origine « 100% dématérialisée », de la prise de rendez-vous dans nombre de services publics ou organismes sociaux et d'un nombre toujours grandissant de procédures uniquement accessibles « on line ».

Une montée en conditionnalité pour accéder à ses droits

A l'instar des pensées technicistes postulant que l'augmentation de l'équipement numérique générerait automatiquement une augmentation des usages, le développement

de l'e-administration⁵⁹ s'est déroulé comme si l'offre allait créer la demande, sans objectiver les exigences portées par l'administration numérique, sans tenir compte des capacités effectives des différents groupes sociaux à utiliser ce nouveau médium, et sans anticipation des effets sur le parcours d'accès aux droits. Utiliser aisément des outils numériques dans la relation administrative suppose en effet de posséder un certain nombre de biens (outils et connexion) et/ou de compétences (littératie), dont toutes les études⁶⁰ ont montré que leur répartition était fortement distribuée socialement.

Incidemment, l'accès aux droits (sociaux en particulier) a donc connu une *montée en conditionnalité* demeurée largement implicite : il est à présent exigé et considéré comme relevant de leur responsabilité, que les individus possèdent (au double sens de la matérialité et des compétences) le médium numérique. Cette conditionnalité n'est pas interne au droit lui-même – elle ne constitue pas en tant que telle une condition d'éligibilité – mais elle en conditionne immédiatement l'accès. Sans être une condition comportementale, au sens des critères comportementaux imposés dans le cadre des politiques dites d'activation (dans lesquelles la distribution du droit ou de l'aide est conditionnée par la réalisation d'un comportement attendu du demandeur), elle repose néanmoins sur un attendu de compétences ou de capacité des demandeurs : de savoir utiliser ces outils ou d'être capables de solliciter de l'aide pour parvenir à les utiliser.

Aux conditions strictement réglementaires (conditions d'éligibilité, pièces justificatives, procédure, etc.) se sont donc ajoutées des conditionnalités extérieures au droit lui-même,

⁵⁸ Ici entendues en un sens générique, afin de ne pas distinguer a priori entre les outils/ supports : bornes, ordinateurs, smartphone, tablettes.

⁵⁹ Nous l'entendons dans le sens générique des services publics, administrations d'état ou de collectivité et organismes sociaux.

⁶⁰ Entre autres, pour la France: Baromètre du Numérique du Credoc, travaux du GIP Marsouin, ANR Capacity, Enquête sur l'accès aux droits, Vol 2, Défenseur des droits.

mais qui constituent pourtant une condition sine qua non de l'accès aux droits : se trouve ainsi instituée une nouvelle norme comportementale implicite⁶¹, « l'autonomie numérique », érigeant une nouvelle barrière pour ceux qui ne la posséderaient pas, la barrière numérique. Ici, c'est le médium de l'accès qui constitue en lui-même un frein voire un obstacle aux droits.

D'ailleurs, le développement à front renversé de la dématérialisation dans les services publics (qui a d'abord enclenché le processus technique avant que de s'interroger sur les capacités d'usages des destinataires, en particulier de ses franges les plus fragiles) a eu pour effet une augmentation considérable de la demande d'aide à l'accompagnement aux démarches numériques administratives dans les services sociaux et les structures intervenant auprès de publics précarisés. Cet afflux de demandes a fait l'objet de nombreuses alertes de la part de travailleurs sociaux, pris dans des tensions éthiques et déontologiques quant aux limites de leur travail (ces demandes d'aide sont le plus souvent pour faire à la place des usagers) et l'engagement de leur responsabilité⁶² (en particulier de la gestion d'informations confidentielles en lieu et place des usagers) et dénonçant le paradoxe de la mise sous dépendance de populations qu'ils ont pour mission et objectif d'autonomiser.

Sur qui pèse cette nouvelle conditionnalité ?

Les études sur les usages du numérique convergent pour dessiner une distribution fortement polarisée de la connectivité et de l'aisance dans la réalisation des démarches administratives en ligne : la proportion

d'internaute, tout comme la satisfaction à l'égard des avantages de l'e-administration, augmente à mesure que s'élèvent les niveaux de revenu et de diplôme (avec des écarts de plus de 50 points entre non diplômés et diplômés du supérieur sur certaines questions).

Ces enquêtes permettent par ailleurs de situer la part de non internautes parmi la population française : entre 12% (Credoc 2017) et 16% (Capacity 2017) ; l'enquête menée par le Défenseur des droits montre quant à elle qu'un taux bas (9% de personnes qui n'ont pas accès à internet) peut cacher des disparités importantes entre groupes : de 8% pour des non précaires (et des précaires non isolés) à 20% chez les précaires isolés.

Il est de ce point de vue avéré que les populations précaires sont surexposées, dans un phénomène qualifié de double, triple, voire quadruple peine, aux difficultés d'accès aux outils numériques, alors qu'elles sont déjà exposées à un cumul de difficultés sociales et fortement dépendantes des aides distribuées par les organismes sociaux.

Si ce phénomène est clairement identifié, et assez régulièrement dénoncé, il demeure néanmoins à ce jour assez mal mesuré en tant que tel. On ne dispose pas de chiffres permettant d'estimer le taux d'utilisation⁶³ des outils numériques parmi les populations obligées d'utiliser des interfaces administratives pour accéder ou maintenir leurs droits ; ou de données territorialisées fines sur les compétences numériques ou l'autonomie numérique dans des quartiers concentrant des populations fortement dépendantes des aides sociales⁶⁴. Autrement

⁶¹ De même qu'il est supposé que l'on doit savoir lire et écrire dans ses échanges avec les administrations. L'on rejoint ici les problématiques de l'analphabétisme et de l'illettrisme, déclinés à présent en illettronisme.

⁶² La stratégie d'inclusion numérique a d'ailleurs prévu, à la demande expresse des groupes représentant le travail social, un cadrage sur le plan juridique et une plus grande structuration de la médiation numérique.

⁶³ Les données existantes se bornent le plus souvent à comptabiliser des connexions, sans pouvoir préciser qui a procédé à la manipulation, donc si le bénéficiaire du droit est autonome.

⁶⁴ Un sondage réalisé par le CCAS de Besançon en 2016, a permis de d'établir qu'à l'échelle du principal quartier d'habitat social de la ville, le quartier Planoise, l'utilisation d'internet était compliquée (8%) et très compliquée (31%) pour près de 40% de la population.

dit, les mesures existantes, en population générale, procèdent « toutes choses égales par ailleurs », sans tenir compte de la dépendance aux prestations sociales des individus, de leur obligation à se connecter pour accéder à leurs droits⁶⁵ et de l'impact du non accès à leurs droits selon les situations de vie. Il est par conséquent difficile d'évaluer l'effet d'exclusion sociale produit par la non autonomie numérique.

Penser la non connexion dans un rapport social contraint d'obligation

Les premiers travaux anglo-saxons portant sur les « non users » (Watt⁶⁶) visaient explicitement à contrer la vision majoritaire, supposant que la non connexion était nécessairement le signe d'une déficience ou d'une démunition, pour montrer qu'elle pouvait résulter d'un choix ou être la marque d'une opposition. En France, un certain nombre d'études ont par la suite apporté des éléments sur les non utilisateurs d'internet. L'enquête menée par le Credoc en 2011 a notamment permis d'identifier des éléments de différenciation entre une non-connexion "subie" et une "choisie" : les non-connectés "volontaires" évoquaient davantage l'inutilité de l'Internet (21 %) ou une crainte à propos des données personnelles (comme expression d'une gêne portant sans doute sur des valeurs : 12 %), pour justifier de leur non usage, tandis que ceux qui subissaient la non-connexion évoquaient d'abord un problème de compétences (41 %), puis un problème d'argent (12 %). Dans l'enquête Capacity, c'est l'absence d'intérêt qui constitue la principale

raison invoquée pour ne pas utiliser Internet (62%), devant le manque de compétences : 21% déclarent « ne pas savoir utiliser Internet » comme motif principal de non-usage.

Dans l'ensemble de ces travaux, il est remarquable que le fait de la non connexion soit questionné hors de tout rapport social d'obligation, comme si les usagers potentiels disposaient du choix de se connecter ou non à internet, selon leur libre décision: ce sont des variables individuelles (sentiment de capacité, manque d'intérêt pour l'outil ou ses potentialités, manque de ressources, sentiment d'incompétence) qui sont mises en avant pour expliquer la non connexion.

On trouve donc peu d'éléments permettant de considérer la situation des individus non connectés face à une situation *d'obligation de maîtrise* pour accéder à leurs droits⁶⁷. Rappelons que la nouvelle norme d'autonomie numérique s'est imposée sans laisser le choix aux destinataires de l'offre publique, de décider de leur mode de communication et d'échange avec les administrations. Or, le fait de cette obligation modifie le cadre d'analyse de la non connexion : que devient la non utilisation volontaire dans une configuration où elle signifie non accès - ou accès compliqué voire quasi impossible - à ses droits? Quels sont les effets de non connexion subie lorsqu'elle signifie non recours contraint à ses droits ?

Dès lors que la connectivité devient une condition sine qua non de l'accès et de l'exercice de ses droits, l'analyse change non seulement de degré mais aussi de nature. De degré parce que le coût de la non connexion

⁶⁵ Signalons qu'une question de l'enquête Capacity permet d'approcher cette problématique : 42% des enquêtés, non internautes, déclarent que cela génère des difficultés dans les démarches administratives, mais seuls 25% d'entre eux déclarent s'être trouvés dans la situation de *devoir utiliser* internet et/ou de donner une adresse mail pour envoyer ou recevoir un document. A titre d'indication, tout allocataire CAF doit donner son adresse mail depuis juillet 2015.

⁶⁶ Sally Wyatt, « Les non-usagers de l'internet. Axes de recherche passés et futurs », *Questions de*

communication, [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 04 décembre 2012. URL : <http://questionsdecommunication.revues.org/397>

⁶⁷ Cet état de fait a sans doute partie liée avec le phénomène d'accélération mentionné initialement, rendant à présent nécessaire, et pas seulement plus pratique ou rapide, d'en passer par une interface numérique pour accéder à la gestion de ses droits (demande, suivi, contact, etc.).

augmente à mesure que l'on dépend des droits sociaux pour ses conditions d'existence. De ce point de vue, les individus sont très inégalement exposés aux effets de la non connexion : il est en effet plus aisé de ne pas vouloir se connecter, par manque d'intérêt ou parce qu'on trouve cela inutile, lorsqu'on ne dépend pas de versements supposant une télé-déclaration trimestrielle de ses ressources, par exemple. De nature, parce que l'exercice même de la citoyenneté sociale devient conditionnée par la maîtrise d'une compétence technique, et que les individus ne possédant pas cette nouvelle norme implicite se trouvent exclus de l'accès à leurs droits, et à de plus en plus de dimensions de l'offre de service public.

En la matière, les individus n'ont en effet pas de possibilité de report sur une autre offre, i.e. sur une autre modalité d'accès à l'offre : ils sont voués à la « sortie » (ou exit chez Hirschman⁶⁸), donc au non recours. C'est d'ailleurs au nom d'un égal accès aux droits que le Défenseur des Droits a demandé que, lorsqu'une procédure est dématérialisée, une voie alternative – papier, téléphonique ou humaine – soit à chaque fois proposée. A ce jour, un tel avis n'a pas été suivi d'effets. En revanche, la stratégie d'inclusion numérique semble avoir pris acte de la nécessité d'accompagner les plus éloignés des outils numériques et de prendre en charge ceux, dont le nombre reste difficile à estimer, qui ne pourront pas faire le saut du numérique.

Pierre Mazet

⁶⁸ Face à une offre qui ne le satisfait pas, un client a 3 choix selon Albert Hirschman : l'exit (la défection), la voice (le fait d'exprimer son mécontentement) et la loyalty (rester

fidèle malgré l'insatisfaction). Voir traduction en français : Défection et prise de parole, Fayard 1995

Les pratiques numériques des professionnels de l'accompagnement éducatif et social

François Sorin, formateur et chargé de recherche à ASKORIA, doctorant en sciences de l'éducation, université Rennes 2.

Dans le champ spécifique du travail et de l'intervention éducative et sociale, on considère depuis le rapport du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) de 2002 que les questions posées par le développement et l'intégration des technologies numériques s'articulent selon trois grands thèmes : *les conditions de travail avec les « nouvelles » technologies, l'usage des technologies dans la relation d'aide ou la relation éducative, les nouvelles formes de problèmes et d'exclusions liés au développement des technologies* (Gautellier, 2002)⁶⁹.

Ces questions se sont historiquement posées aux travailleurs sociaux selon trois vagues successives (Bouchard et Ducharme, 2000)⁷⁰. Dans un premier mouvement, l'introduction des technologies numériques dans le champ du travail social a concerné la mise en place de systèmes centraux destinés à traiter les données financières, statistiques ou qualitatives liées à la prise en charge des usagers, dans un but d'évaluation et d'élaboration des politiques sociales. Ces systèmes ont fait et font encore l'objet de nombreuses résistances chez les travailleurs sociaux qui y voyaient une menace pour l'individualisation des prises en charge et la confidentialité des données, et une incitation à « mécaniser » les interventions humaines.

L'introduction de ces systèmes a souvent été douloureuse et a nourri le scepticisme des professionnels quant à l'opportunité de développer l'usage des technologies.

Une deuxième vague concerne l'emploi des systèmes interactifs dans la pratique et l'intervention, notamment thérapeutique, mais aussi par l'introduction de systèmes experts d'aide à la décision. Si ces systèmes experts soulèvent des résistances similaires aux systèmes centraux, les systèmes interactifs comme appui à l'intervention ont rencontré plus de succès et continuent de se développer, notamment dans le champ du handicap.

Une troisième vague consiste en l'utilisation de plus en plus répandue des technologies de la communication dans le travail quotidien : courriels, numérisation de documents, travail en réseau... Les équipements informatiques s'introduisent sur les lieux de travail et sont mobilisés dans l'intervention. L'investissement de ces outils nouveaux par les professionnels est très peu homogène, différents usages et non-usages pouvant cohabiter dans les mêmes équipes de travail.

Des pratiques numériques hétérogènes

Les travailleurs sociaux ont développé différents types d'usages numériques, tant dans la sphère privée que professionnelle : constitution de réseaux professionnels, expression écrite sur son métier (notamment via des blogs), comptes professionnels sur les réseaux sociaux, les administrations ou les services en ligne... L'usage de l'informatique est largement répandu dans les organisations de travail, bien que des disparités s'observent entre les différentes institutions, en fonction de leurs équipements numériques et des règles d'utilisation de ceux-ci. Carton note une

au travail social à l'ère des technologies de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 13 (1), 119-136.

⁶⁹ Gautellier, C. (2002). Nouvelles technologies et travail social. *VST - Vie sociale et traitements*, n° 76, (4), 8-11.

⁷⁰ Bouchard, L. et Ducharme, M-N. (2000). Les défis posés

diversité des rapports au numérique selon les métiers du travail social. « *Les animateurs socioculturels ont toujours été à la pointe de l'évolution en ce qui concerne les nouvelles technologies. (...) Les animateurs socioculturels avaient besoin d'être vus, de communiquer avec un public le plus large possible. Ils se sont naturellement engagés dans les technologies de l'information et de la communication* » (Carton in Meyer, 2014, p.75)⁷¹.

L'étude *Connexions solidaires* de 2016 réalisée dans le champ de l'insertion sociale permet d'observer **une pénétration importante du numérique dans différents aspects de l'exercice professionnel** : gestion des plannings, suivi des dossiers usagers, échange entre collègues en interne et avec les partenaires extérieurs, recherche documentaire, démarches au bénéfice de l'utilisateur en sa présence et/ou en son absence, communication avec les usagers... (Davenel, 2016)⁷².

Davenel (2016) note que « *s'il y a eu des résistances à l'informatisation par le passé, elles sont de facto moindres aujourd'hui du fait de l'évolution du métier. Ces résistances peuvent porter sur l'éthique professionnelle (contenu des dossiers) et sur le reporting de l'activité, considéré comme chronophage (temps administratif versus temps consacré à l'utilisateur)* ». D'autres motifs peuvent être évoqués, notamment en ce qui concerne les transformations perçues ou redoutées des modes d'exercice professionnel. La question de la **confidentialité des données** fait également

partie intégrante du sujet : la sécurité juridique et le respect des informations concernant les personnes sont au cœur des réflexions professionnelles concernant le numérique. Jacques François Marchandise (2016)⁷³ rappelle le rôle structurant et sécurisant que peuvent jouer la CNIL et la loi « Informatique et liberté » dans le déploiement des services numériques aux personnes.

Selon les institutions et les champs d'intervention considérés, les pratiques numériques des professionnels restent assez largement hétérogènes et, jusque dans les mêmes structures, différents usages et non-usages peuvent cohabiter. **Il serait cependant réducteur de ne considérer les non usages des TIC et des services numériques que sous l'angle de la résistance au changement et du manque de compétences.** Des non-usages ou, plus fréquemment, des usages limités⁷⁴ peuvent reposer sur une évaluation consciente et rationnelle des situations professionnelles (Kellner et al., 2010)⁷⁵.

Des pratiques porteuses d'enjeux professionnels

Une recherche collaborative menée en 2017-2018 par le Comité Régional du Travail Social de Bretagne (CRTS de Bretagne) portant sur les effets du numérique dans l'accompagnement éducatif et social a permis d'identifier quatre grandes logiques dans l'activité des professionnels du secteur, se rapportant à différents types de pratiques numériques et révélant, ou actualisant, un certain nombre d'enjeux professionnels.

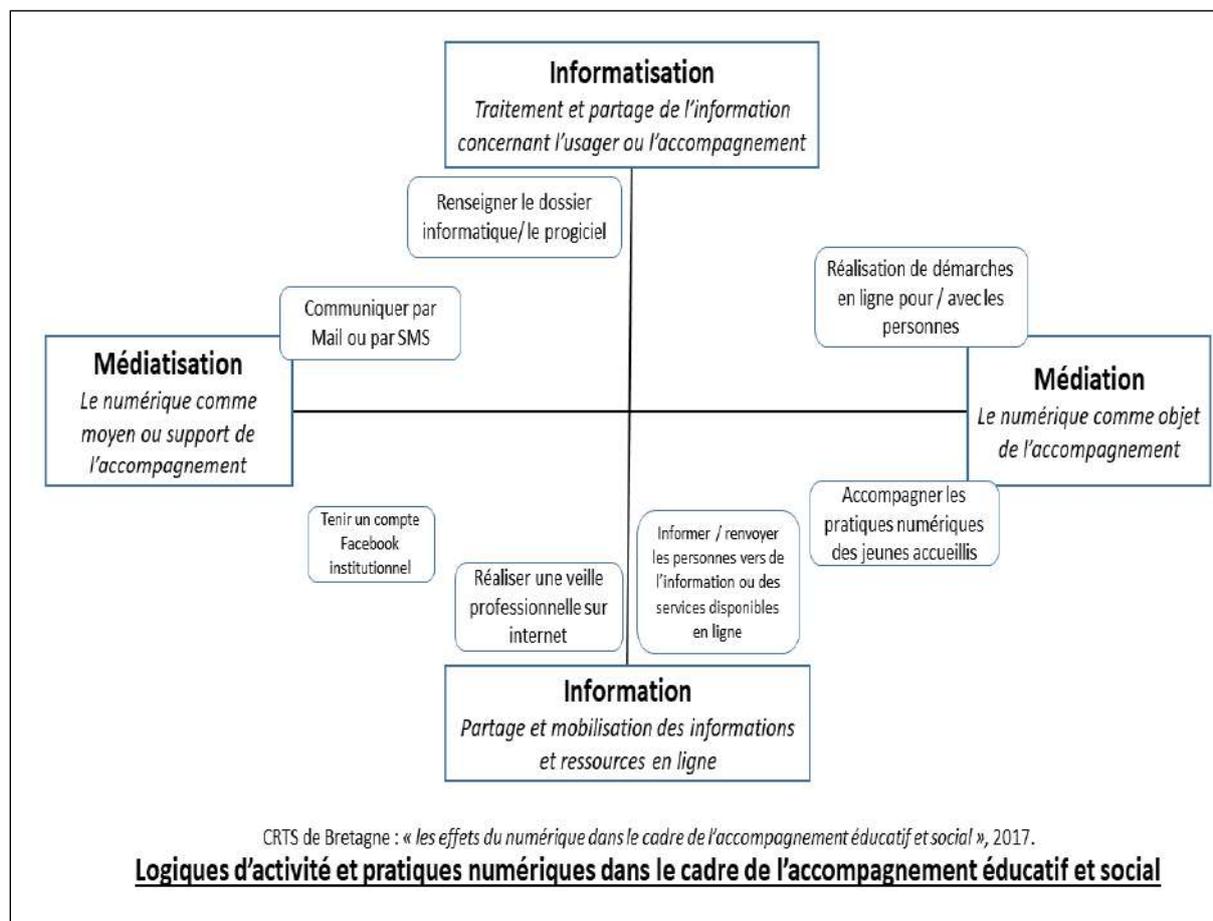
⁷¹ Carton, E. (2014). Les usages des TIC dans l'éducation spécialisée. In Meyer, V. (dir). *Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ?* Édition les Études hospitalières, 288.

⁷² Davenel, Y. M. (2016). *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*. Les études connexions solidaires.

⁷³ Marchandise, J-F. (2016). *Les enjeux sociaux du numérique : pistes prospectives*, Colloque « Lien social et citoyeneté » organisé par le CEAS 22, 17 octobre 2016.

⁷⁴ Par exemple : se servir de sa boîte mail mais pas des autres fonctions d'un environnement numérique professionnel.

⁷⁵ Kellner, C., Massou, L. et Morelli, P. (2010). Des usages limités des tics chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social. *Questions de communication*, 18, 89-112.



Premièrement, les technologies numériques peuvent être mobilisées pour agir ou communiquer en direction de l'utilisateur ou de la personne concernée. **Il s'agit là d'une logique de médiatisation**, où les technologies numériques constituent les moyens ou les supports à l'accompagnement.

Deuxièmement, les pratiques numériques des usagers (ou leurs rapports au numérique) peuvent constituer un objet de l'accompagnement. **Il s'agit ici d'une logique de médiation** dans laquelle les professionnels cherchent à agir sur les conditions d'accès aux équipements et aux réseaux des personnes accompagnées, à procéder à la formation ou au renforcement des compétences numériques des personnes, ou encore à lutter contre l'exclusion numérique dont elles peuvent être victimes.

L'informatisation constitue une troisième logique de l'activité numérique des

professionnels, qui s'incarne dans les situations où les technologies numériques permettent le traitement et le partage de l'information concernant l'utilisateur ou l'accompagnement.

Les situations où les technologies numériques permettent l'identification et l'accès à des ressources utiles à l'accompagnement ou à la personne accompagnée relèvent **d'une quatrième logique d'activité numérique, la logique d'information**.

Cette typologie présente l'intérêt de permettre de déconstruire le « grand tout » du numérique dans le champ du travail social et de situer les différents niveaux d'usages des TIC par les professionnels, ainsi que les différents enjeux professionnels dont ces usages sont porteurs, parmi lesquels : *le traitement et le partage des données personnelles concernant les usagers, la gestion des traces de l'activité numérique, l'accès aux équipements et aux réseaux sur les*

lieux d'exercice professionnels, l'articulation ou l'interpénétration des espaces temps personnels et professionnels, la culture numérique, les compétences informatiques et de médiation numérique nécessaires à la pratique professionnelle, les évolutions des questions sociales et des besoins des personnes accompagnées...

François Sorin

Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation

Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales.

Souvent présentée comme un ensemble de ressources et d'opportunités, l'offre numérique prend avec le mouvement de dématérialisation exclusive (« tout numérique ») engagé⁷⁶, une dimension contraignante qui pose question, dès lors qu'on l'envisage à partir des individus ne maîtrisant pas « l'informatique connectée » (Granjon) ou les usages mobiles d'internet. Si les enquêtes nationales permettent de chiffrer et décrire les populations dites « éloignées du numérique », elles corrélaient en revanche rarement ces données avec les *obligations de connexion* imposées aux publics pour accéder à leurs droits ou effectuer des démarches administratives. Cette mise en correspondance est pourtant essentielle.

Ce n'est qu'en rapportant les « (in)compétences numériques » des individus à ces usages administratifs obligés - qui dépendent de leur situation sociale et de leur éligibilité, actuelle ou potentielle, à des droits⁷⁷, qu'il est possible d'estimer l'impact social de la dématérialisation, et les besoins afférents en termes d'accompagnement. Mesurer le taux de démarches réalisées en ligne d'après les connexions sur les plateformes ou s'appuyer sur les déclarations d'enquêtés⁷⁸, sans les rapporter aux démarches situées que doivent réellement et

concrètement effectuer les usagers, produit nécessairement une approximation découplée de la réalité des besoins.

En ne pensant pas ce *rapport d'usage obligé*, on risque en effet de manquer la production d'une exclusion socio technique par le numérique, pour certaines populations dont le parcours d'accès aux droits se trouve au mieux complexifié, au pire bloqué, par le manque d'habiletés numériques ; or, les usagers n'ont aujourd'hui plus le choix de s'approprier ou non les technologies numériques – sauf à rester en dehors de leurs droits.

Il y a par conséquent un enjeu à considérer la connectivité (comme capacité à se connecter) à partir de *cette nouvelle obligation* administrative de connexion, et la dématérialisation à partir des exigences qu'elle impose et non seulement à partir des capacités, ou non capacités, des individus. A retourner autrement dit l'analyse, en la centrant sur *l'incapacitation* produite par les dispositifs plutôt que sur les *(in)capacités* des individus, à l'instar du renversement opéré dans les études portant sur le handicap (disable studies) concluant à une mise en incapacité des individus par un environnement inadapté⁷⁹.

De plus en plus, l'exigence de connectivité transforme les conditions de la capacité à accéder à ses droits. Avoir connaissance du droit, se penser éligible et avoir l'intention de le demander ne suffisent plus aujourd'hui pour engager un processus de demande : toute demande de droit, et à terme toute démarche administrative, suppose dorénavant la maîtrise première de l'outil numérique.

⁷⁶ Le programme Action Publique 2022, annoncé par le gouvernement en octobre 2017 prévoit la dématérialisation de 100% des démarches administratives. Si le Défenseur des Droits a, à plusieurs reprises, demandé à ce que l'offre numérique d'accès aux démarches puisse systématiquement s'accompagner d'un mode de contact et d'échanges alternatifs, aucun signe n'a pour l'instant été donné en ce sens, et on peut douter que les contraintes budgétaires pesant sur les services et organismes publics favorisent la mise en œuvre de cette préconisation.

⁷⁷ Les rares chiffres réalisés localement, dans des quartiers d'habitat social possédant des indicateurs de précarité élevés, et un fort taux de dépendance aux aides

sociale parmi les habitants, atteignent des scores beaucoup plus élevés (39% de non connectés) que les 16% mesurés au niveau national. Voir ANCCAS 2017.

⁷⁸ Credoc, et autres ;

⁷⁹ Cette vision alternative du handicap, qualifiée de « modèle social » (Oliver, 1990, 1996), a consisté « à mettre l'accent sur l'environnement handicapant plutôt que sur les déficiences individuelles, faisant ainsi de la situation de handicap le résultat d'un processus social interactif et légitimant par-là même l'idée d'une responsabilité collective dans la production et dans la transformation éventuelle des inégalités sociales (de revenu, de mobilité, d'accès à l'éducation et à l'emploi, etc.) liées au handicap. *Terrains & travaux* – n° 23 [2013].

C'est ainsi le support matériel du recours lui-même, dans sa dimension technique et cognitive, qui devient un obstacle potentiel et un facteur de non recours : dans nombre de situations, les individus sont placés dans l'impossibilité de demander compte tenu des normes matérielles et comportementales exigées. Cette *mise en incapacité* porte sur toutes les séquences du parcours d'accès au droit : sur le processus de demande, mais aussi sur l'accès à l'information (de plus en plus exclusivement en ligne), le suivi de sa démarche ou encore la prise de rendez-vous ; elle concerne aussi des personnes en capacité d'utilisation (« autonomes numériquement ») mais dépourvues d'équipement ou de connexion satisfaisante, rendant l'engagement de la démarche d'autant plus difficile et son abandon plus probable⁸⁰.

En l'état actuel, l'obligation administrative à se connecter est très inégale entre les individus : une personne bénéficiaire de droits sociaux soumis à déclaration de ressources trimestrialisées a mécaniquement davantage l'obligation de se connecter qu'une personne ne percevant pas d'allocations. La connectivité étant socialement distribuée, l'on assiste à ce que l'on nomme une double⁸¹ peine (Credoc 2017, Mazet 2017) : les individus les plus précaires, aussi bien économiquement que sur le plan de l'isolement social (Défenseur des Droits 2017⁸²) sont moins connectés alors que, dépendants davantage de droits et prestations sociales, ils sont davantage tenus de le faire.

Objectiver les exigences numériques

Dans un régime de connectivité administrative obligée, il devient par conséquent indispensable d'objectiver les exigences numériques adressées aux publics pour accéder à la gestion de leurs droits.

Ces exigences sont nombreuses, multiples et s'étalent tout au long des parcours d'accès aux droits, depuis la prise de contact ou la recherche d'information jusqu'à la télé-déclaration dans le cadre de l'actualisation de son dossier. En prendre l'exacte mesure est indispensable si l'on veut éviter les situations de non recours, et travailler dans le sens d'une meilleure inclusion numérique.

L'imposition du format numérique dans la relation administrative transforme le processus de demande en immédiate « contre demande » technologique portant des exigences numériques. Engager une démarche (de recherche d'informations, de demande de droit, de suivi de dossier, de prise de rendez-vous, etc.) suppose *préalablement* de maîtriser le médium numérique, c'est à dire d'être équipé et d'avoir des « compétences » ou « habilités » numériques. C'est en effet une constante de l'annonce de simplification administrative que d'éviter les exigences (de compétences et d'équipement) portées par la dématérialisation.

Ces exigences sont multiples. Elles sont d'abord financières et matérielles : rappelons qu'en 2018, 14% des français n'ont pas de connexion internet fixe, 25% pas de smartphone et 22% pas d'ordinateur (Credoc). Si un droit à la connexion a pu être évoqué⁸³, tout comme un droit au maintien de la connexion internet dans le cadre de la Loi Numérique (2016)⁸⁴, aucune politique publique d'aide à l'équipement (achat de smartphone ou d'ordinateurs) ou à l'acquisition de forfait internet n'a été mise en place au niveau national. Indépendamment des compétences des individus, toute démarche en ligne suppose pourtant nécessairement de pouvoir accéder à un équipement et/ ou une connexion. Sur ce plan, les inégalités territoriales sont fortes, en

⁸⁰ L'accès à une connexion suppose l'existence de lieux d'accès matériel, leur connaissance et un déplacement de la part de l'utilisateur. Ces ressources sont moins nombreuses en milieu rural, et supposent des capacités de mobilité.

⁸¹ Cette peine peut être triple voire quadruple : à la précarité économique et sociale, peuvent ainsi s'ajouter l'analphabétisme ou la non maîtrise du français.

⁸² « Enquête sur l'accès aux droits Volume 2 - Relations des usagers avec les services publics », Défenseur des droits, mars 2017.

⁸³ Charte pour l'inclusion numérique et sociale, 2004.

⁸⁴ Comme le rappelle le Défenseur des Droits, cette proposition a fait long feu : expérimentée dans 2 départements, elle n'a donné lieu à aucune évaluation ni communication.

particulier pour les zones rurales, moins dotées que les zones denses urbaines.

Elles sont par ailleurs cognitives et culturelles⁸⁵. Contrairement à ce que peut laisser supposer le recensement des opérations administratives dématérialisées, l'utilisation de sites administratifs suppose d'autres compétences que la seule habileté à savoir se connecter à internet. Dans leur déroulement, la majorité des interfaces proposées supposent des procédures d'identification et de validation, des capacités de navigation et de repérage dans la succession des pages et l'architecture globale des sites. Par ailleurs, l'utilisation des sites administratifs implique le plus souvent d'ouvrir un compte, donc de créer un mot de passe (donc de le mémoriser et le gérer parmi l'ensemble des mots de passe), et d'avoir une adresse électronique, de savoir l'utiliser et de l'utiliser effectivement.

Ce sont autant d'exigences « secondaires », rarement thématiques, qui rendent pourtant la validation de la procédure aléatoire, le suivi numérique de son dossier complexe, et l'aboutissement de la démarche incertaine. L'obligation d'avoir une boîte mail, implicite pour la majorité des démarches, a ainsi entraîné nombre de ruptures de droits : souvent ouverts par obligation, par un tiers, mais sans compréhension de son fonctionnement et sans utilisation effective, il n'est pas rare que des publics peu à l'aise dans la manipulation de cet outil manquent des messages indispensables à l'instruction de leur droits, leur renouvellement, ou leur bon versement.

Une utilisation autonome suppose par conséquent des compétences diverses et graduelles selon les tâches à réaliser, l'ergonomie des sites et la complexité des droits concernés : rechercher une information ou gérer une demande de dossier complexe à distance n'emportent pas les mêmes exigences de compétences numériques, qui s'éprouvent

tout au long des parcours de navigation et d'utilisation des sites.

Enfin, le numérique administratif emporte des exigences spécifiques qui le distinguent des autres usages en ligne (loisirs, commerciaux, d'information). D'une part, il demeure rédigé dans une langue administrative, qui peut poser des problèmes de compréhension ; d'autre part, et surtout, la possibilité d'une erreur de manipulation peut en effet avoir des conséquences dramatiques en termes de suspension de droits sociaux (voir rapport du défenseur des droits), souvent indispensables à l'équilibre financier des ménages précaires dépendant du versement des prestations.

Indépendamment des capacités numériques des individus, l'effectuation de démarches administratives en ligne renvoie toujours à un univers cognitif déterminé par la confiance dans l'institution concernée, la compréhension de son fonctionnement, et l'impact potentiel d'une mauvaise manipulation. Cela se traduit par un besoin de réassurance et d'accompagnement, d'autant plus élevé que les individus ne maîtrisent pas la rationalité des calculs de droits et dépendent des droits en question. Une enquête menée dans un espace accueil de services de sécurité sociale (CAF), a ainsi montré que 70% des personnes présentes à l'accueil, pour y faire des démarches en ligne, étaient des utilisateurs quotidiens d'internet.

Penser les exigences numériques pour réduire les inégalités numériques

Comme le rappellent les travaux portant critique de la notion « fixiste » de la fracture numérique, qui placeraient les individus de part et d'autre du fossé numérique, des écarts entre groupes sociaux dans les usages d'internet ne signifient pas nécessairement inégalité. Pour qu'un écart statistique devienne une inégalité, il faut que puissent être qualifiés les effets de ces écarts, en termes de

⁸⁵ L'examen des compétences numériques a fait l'objet de nombreux travaux, en lien avec la littératie et la culture numérique ; ils distinguent généralement des compétences instrumentales/ matérielles (capacité à savoir utiliser les équipements), des compétences substantielles (navigation, repérage, maîtrise des

logiciels, tri de l'information, etc.), et des compétences stratégiques/productives (utilisation active des potentialités techniques). Voir aussi, le classement opéré par Nicolas Deporte et Laurent Mell, Marsouin, in « Quelles compétences numériques des français ? », 6 décembre 2017.

désavantage social, discriminations, manque d'opportunités, etc.

Si les inégalités numériques « ne se mesurent pas au nombre de connectés à internet, mais aux *effets* simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. », alors on peut affirmer que la mise en œuvre de la dématérialisation a eu pour effet de générer des inégalités numériques dans l'accès aux droits. D'une part, parce que certains groupes sociaux sont plus dotés que d'autres pour profiter des opportunités (simplification de l'accès, rapidité de traitement, non dépendance aux horaires d'ouverture, etc.) de l'e-administration ; d'autre part, et symétriquement, parce que les publics non ou moins connectés ont objectivement d'avantage de difficultés pour mener à bien leur démarche d'accès aux droits.

Réduire cet effet d'exclusion suppose de prendre au sérieux la mise en capacité numérique des individus en mettant en place des médiations qui permettent un réel apprentissage de la culture numérique. Les travaux de sciences sociales insistent tous sur la dimension itérative des modes d'appropriation des technologies, et sur la dimension dynamique de la fracture numérique, faite de raccrochements permanents « pour maintenir son niveau de maîtrise, de performance et d'intégration sociale face au développement technologique » (Voldoz 2010). Les compétences de bases, nécessaires à l'appropriation des technologies étant socialement distribuées, il est nécessaire pour les plus publics les plus éloignés d'apprendre à apprendre (Brotcorne 2009), donc de disposer d'espaces dédiés, pérennes dans le temps, avec un accompagnement au long cours.

Des formules expresses de médiation à un coup ne permettront donc ni aux individus d'acquérir des compétences numériques stables, ni aux organisations d'autonomiser des usagers, qui reviendront inmanquablement demander de l'aide à la première modification de l'interface d'échange.

Pierre Mazet



#LABAcces

PRÉSENTATION DU SEMINAIRE AUDIOVISUEL

Les vidéos réalisées dans le cadre de l'accompagnement scientifique du projet #LABAcces sont disponibles sur [la page You Tube d'Askoria](#)

- **Pratiques et dispositifs numériques d'accès aux droits :** Avec : Françoise PIVAUT, responsable de service info social en ligne, CD 35, Lucie de CLERCK, Directrice des opérations de l'association Entourage et Antoine BOUVET Responsable Innovations et Communication de l'association droits d'Urgence et de la plateforme droitsdirect.fr.
- **Interview de Quentin Derache,** directeur solidarités Insertion au CD44 réalisé le 19 novembre 2018 dans le cadre du projet #LABAcces.
- **De l'e-inclusion. Pascal Plantard :** Conférence de Pascal Plantard (Professeur de sciences de l'éducation, université Rennes 2, anthropologue des usages numériques et co-directeur du GIS M@rsouin) réalisée le 12 décembre 2018 à Askoria Rennes dans le cadre du séminaire PHARE#1.
- **L'accès aux droits à l'ère numérique. Pierre Mazet :** Conférence de Pierre Mazet (ODENORE, observatoire des non-recours aux droits et services) réalisée le 21 février 2018 au Ti Lab dans la cadre du séminaire PHARE#2.
- **Le design de service. Florian Gravelau :** Interview de Florian Gravelau, chef du service innovation du CD 44 réalisé le 21 février 2018 au Ti Lab dans la cadre du séminaire PHARE#2.
- **La médiation numérique. Anthony Auffret :** Interview de Anthony Auffret, attaché de direction en charge de l'innovation et du numérique à l'association « les petits débrouillards - Grand ouest » et responsable des stages pour le DEUST, le DU et la licence professionnelle USETIC à l'université Rennes 2, réalisé dans le cadre du séminaire PAHRE #2
- **Retour vers le futur de la médiation numérique. Pascal Plantard et Gildas Carrillo.** Conférence réalisée le 14 décembre 2018 dans le cadre du séminaire PHARE #4.
- **Vers un diagnostic numérique des territoires.** Jacques-François Marchandise. Conférence de Jacques-François Marchandise, délégué général de la FING et coordinateur du projet ANR Capacity, réalisé le 14 décembre 2018 dans le cadre du séminaire PHARE #4.
- **Les échelles territoriales de l'inclusion numérique.** Table ronde animé par Benoit Vallauri lors du séminaire PAHRE #4 le 14 décembre 2018. Avec **Damien Bongart** (Vice-président délégué aux usages du numérique, Département d'Ille-et-Vilaine), **Laurent Hamon** (Conseiller municipal délégué aux usages du numérique, Ville de Rennes) et **Michel Briand** (ancien élu aux usages du numérique et à l'internet, Brest et Brest Métropole, ancien membre du Conseil National du Numérique)

