

Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?

Recommandations du groupe de travail
« Numérique et travail social »



HAUT CONSEIL
DU TRAVAIL
SOCIAL

Ce texte d'orientation s'adresse en priorité aux travailleurs sociaux¹, aux professionnels des secrétariats administratifs et médico-sociaux, à leurs institutions, à l'ensemble des acteurs du développement social et de la médiation numérique. Il a pour objectif d'accompagner l'appropriation et l'utilisation des ressources numériques dans le champ du travail social. Il vise à aider au positionnement des travailleurs sociaux et plus largement des intervenants sociaux, notamment des médiateurs sociaux qui, dans leurs actions, facilitent l'accès aux droits et aux services dématérialisés. Tous ont une place à prendre pour aider la population qui fait face à des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, de l'internet et des réseaux sociaux.

Les recommandations ont pour objectif de soutenir le développement professionnel des différents acteurs afin qu'ils utilisent de manière raisonnée et réfléchie les technologies d'information et de communication dans leurs pratiques quotidiennes tout en restant vigilants aux questions légales, déontologiques et éthiques.

Ce texte, décliné en trois parties, considère que :

- la transition numérique est un enjeu pour le travail social ;
- elle requiert de la vigilance et oblige à l'analyse partagée ;
- cette transition nécessite d'accompagner l'évolution des pratiques.

► Que représente le numérique ?

Le terme « numérique » est entré dans le langage courant sans pour autant faire l'objet d'une définition partagée et consensuelle. Il sera utilisé ici pour représenter toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données. Ce terme englobera les interfaces, smartphones, tablettes, ordinateurs, téléviseurs, ainsi que les réseaux qui transportent les données. Il envisagera à la fois les outils, les contenus et les usages.

L'évolution technologique redessine chaque jour les contours de la société. Elle introduit des bouleversements profonds. Le numérique modifie notre façon de communiquer, d'échanger, de produire, de transmettre les informations, les connaissances, de s'engager...

¹ Les travailleurs sociaux étant définis comme les professionnels titulaires d'un des treize diplômes d'État du travail social : <http://solidarites-sante.gouv.fr/metiers-et-concours/les-metiers-du-travail-social/article/diplomes-et-formations-du-travail-social>

1 - La transition numérique, un enjeu pour le travail social

La transition numérique est ici considérée comme un processus d'appropriation des usages de ces technologies. Ce processus doit s'accompagner d'une réflexion continue sur les effets de leur utilisation dans le champ du travail social.

Ce texte d'orientation s'inscrit dans la perspective du développement de «l'État plate-forme»² tel que défini par le projet de loi «pour un État au service d'une société de confiance»³. La stratégie nationale engagée confie notamment à l'administration un rôle de conseil et de service. Sa traduction opérationnelle contribue à lutter contre le phénomène de « perte de droits », à prévenir les risques liés aux évolutions technologiques et à assurer un décroisement des différentes catégories sociales et socioprofessionnelles. Un de ses objectifs est de permettre un égal accès des personnes à l'ensemble des services publics. Dans cette logique, le groupe de travail numérique du Haut Conseil du Travail Social (HCTS) s'est attaché à aborder de multiples thématiques notamment celle de l'accès aux droits via les plates-formes numériques.

Le travail social à l'ère du numérique met au défi les travailleurs sociaux de maintenir voire d'enrichir la relation avec les personnes accompagnées qui ont besoin d'avoir auprès d'elles des professionnels disponibles, compétents et à l'écoute. Ainsi, le HCTS invite les professionnels à considérer le numérique comme un levier positif de l'accompagnement social sans oublier qu'il ne s'agit que d'outils. Cela implique de définir un cadre de référence commun pour une appropriation des usages par l'ensemble des acteurs dont les décideurs, les personnes accueillies et accompagnées, les partenaires...

Les usages numériques doivent être systématiquement accompagnés d'une réflexion éthique et déontologique qui donne sens aux interventions. La méthodologie et le positionnement professionnel sont toujours à interroger quels que soient les outils utilisés. Le fait qu'ils soient numériques demande aux professionnels, comme aux bénévoles de l'aide et de l'accompagnement, de savoir les utiliser avec discernement. Aussi, ce texte est complété de fiches techniques spécifiques.

► **Le numérique impacte les pratiques professionnelles et les organisations de travail**

Les travailleurs sociaux ont dû et ont su depuis toujours adapter leurs pratiques en tenant compte des évolutions de la société, des attentes de la population, des évolutions des politiques d'action sociale et de la législation. Leurs analyses critiques et constructives de ces évolutions permettent de trouver des réponses adaptées, portées par du sens et des valeurs. L'introduction du numérique dans tous les aspects de la vie de nos concitoyens conduit logiquement les professionnels à en analyser et

² L'Etat plate-forme défend l'idée qu'il faut moderniser les services publics grâce à des méthodologies plus "agiles", empruntées au monde des start-up et du numérique. L'État doit s'adapter aux usages connectés des Français pour moderniser l'action publique en proposant des services en ligne de e-administration ainsi que la diffusion des données publiques.

³ Projet de loi pour un État au service d'une société de confiance : <http://www.assemblee-nationale.fr/15/projets/pl0424-ei.asp#TopOfPage>

à en comprendre les ressorts. Ces derniers sont multiples et concernent tout autant les comportements des personnes et groupes sociaux, les attentes des institutions ainsi que les pratiques et usages professionnels de ces outils sans cesse en évolution.

Avec le développement de l'e-administration, de nombreux services publics ont modifié leur approche des usagers, notamment en mettant en ligne la plupart des démarches, demandes, formulaires, contacts etc. De nombreuses procédures administratives sont ainsi en tout ou partie dématérialisées sans suffisamment prendre en compte la diversité des publics concernés.

L'accès aux services numérisés révèle des inégalités : si certains publics maîtrisent particulièrement bien le numérique, d'autres ont besoin d'un accompagnement à l'utilisation de ces outils. Le maintien d'un service présentiel est indispensable pour celles et ceux qui sont en difficulté. Des personnes revendiquent également le droit à ne pas être connectées au nom de leur liberté individuelle. Enfin, certains territoires ne bénéficient toujours pas d'un équipement réseau satisfaisant, ce qui pénalise leurs habitants.

Les accueils physiques maintenus çà et là sont désormais sous-dimensionnés au regard des treize millions de personnes qui aujourd'hui en France n'ont pas accès à l'internet ou, si elles y ont accès, ne peuvent correctement l'utiliser⁴. Parmi elles, de nombreuses personnes et familles sont reçues par les services sociaux, les centres sociaux, les structures de médiation sociale et les associations caritatives.

Les travailleurs sociaux ne sont pas seuls dans cet environnement numérique. De nouveaux métiers apparaissent dans et hors champ du travail social : médiateurs numériques, chefs de projet mission numérique, managers de communautés... Certains de ces professionnels sont et seront en contact direct avec la population. Tous ces acteurs ont la nécessité de travailler ensemble, de s'enrichir mutuellement de leurs compétences propres au bénéfice d'un public commun. Aussi, les services qui apportent une aide à la population doivent porter cet enjeu de coordination en étant vigilants sur la qualité du processus de coopération entre les différents acteurs de l'inclusion numérique notamment au sujet du traitement de l'information, des formations, de la co-construction des plates-formes, de l'usage des outils utilisés et de leur évaluation pour garantir une qualité du service rendu.

► **Le numérique peut amplifier le risque de non-recours aux droits**

Une personne sur cinq déclare éprouver des difficultés à accomplir des démarches administratives. *«La dématérialisation est tout autant une chance pour l'effectivité des droits qu'un risque supplémentaire de rupture d'égalité, notamment pour des populations en situation de vulnérabilité»*⁵. C'est un constat : l'accès aux droits est de plus en plus conditionné par l'utilisation du numérique et des outils technologiques. Il existe bien un risque de rupture d'égalité dans l'accès aux services publics.

⁴ Baromètre du numérique 2017 <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>

⁵ Le Défenseur des droits s'est saisi de cette question et appelle à la vigilance sur cette fracture numérique dans le volume 2 de son enquête sur l'accès aux droits chapitre 3.2 « Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours mars 2017

C'est pourquoi les professionnels et les bénévoles sont régulièrement sollicités par un nouveau public qui ne parvient pas à accéder à ses droits ou à bénéficier de services, auparavant accessibles par les guichets d'accueil physique. Ce public, lorsqu'il attend avant de faire appel à une aide, peut se trouver en perte de droits pour ne pas avoir pu gérer correctement les modalités de saisie des informations à transmettre par l'internet. Ce nouveau public s'ajoute à celui déjà accompagné par les travailleurs sociaux. Or, de nombreuses personnes particulièrement fragiles ne disposent pas d'autres ressources que celles versées par les organismes qui ont mis en place ces guichets numériques ou les bornes interactives⁶. Tout cela conduit les professionnels à multiplier leurs interventions sur ce sujet.

L'accès et le maintien aux droits étant une de leurs missions, les travailleurs sociaux doivent rester mobilisés pour lutter contre le non-recours aux droits des personnes qu'ils reçoivent. Si la dématérialisation est présentée comme inévitable et sans retour possible, le maintien de guichets « physiques » par les institutions gestionnaires des droits des personnes aux côtés des guichets numériques reste indispensable.

► **Le numérique favorise la mise en œuvre de services nouveaux**

Les travailleurs sociaux disposent d'une palette d'outils numériques sans cesse en évolution avec des applications « métier »⁷ : suivi de l'activité, gestion des contacts, dossiers et outils de communication à distance avec les personnes accompagnées et les partenaires (sms, courriels, réseaux sociaux). D'autres outils visent à améliorer la prise en compte des situations, à favoriser l'inclusion des personnes par un accès à de nouvelles offres de service. Peuvent être citées pour exemples :

- Les coffres-forts numériques qui permettent de conserver et protéger des documents personnels ou confidentiels.
- La géolocalisation qui tente de favoriser les contacts et la rencontre avec des personnes qui sont à la rue ou encore de sécuriser les déplacements des personnes désorientées.
- De multiples applications supports à l'intervention sociale sont utilisées dans tous les domaines : aide à la gestion du budget, services de traduction en ligne, simulateurs des droits...
- De nouveaux outils utilisant l'intelligence artificielle associés à des algorithmes⁸ qui permettront demain de proposer de nouveaux services : le développement des robots d'assistance, de systèmes interactifs de communication et de surveillance (utilisés actuellement auprès de personnes dépendantes).

Chaque structure développe ses outils numériques sans toujours interroger les conséquences de leur mise en place. Si certains d'entre eux s'avèrent utiles et présentent un intérêt, d'autres peuvent parfois aller à l'encontre de l'émancipation de la personne et de son autonomie.

⁶ Une borne interactive est un terminal informatique mis à la disposition du public pour fournir un accès à des réseaux d'information. La personne est généralement seule face au terminal mais elle peut parfois être aidée par un agent d'accueil

⁷ Une application métier est un logiciel spécifiquement créé pour une entreprise particulière ou pour une fonction spécifique dans l'entreprise

⁸ Ensemble de règles et d'opérations et de calculs qui permet de résoudre un problème énoncé. Par exemple : trouver le chemin le plus rapide sur une carte pour aller d'un endroit à un autre

2 - La transition numérique requiert de la vigilance et oblige à l'analyse partagée

L'introduction du numérique est supposée améliorer la vie quotidienne des personnes et le fonctionnement des organisations publiques et privées. Elle vise aussi à réaliser des économies d'échelle pour les organisations qui les utilisent. Cependant, l'automatisation et la standardisation de certaines procédures numériques sont susceptibles de produire des effets inattendus et de poser des problèmes d'organisation, des questions d'ordre juridique ainsi que des conflits éthiques.

► **Des outils de communication et d'échanges à sécuriser**

Les travailleurs sociaux sont conduits à utiliser des «plates-formes» numériques qui leur sont spécifiquement dédiées. Il est nécessaire que les institutions les associent dès la conception à l'utilisation ainsi qu'à leur évaluation.

Les principaux échanges s'exercent désormais par des messageries qui utilisent les systèmes ordinaires de gestion de courriels dont la transmission et l'accès ne sont pas suffisamment sécurisés. Le contact direct entre professionnels s'avère nécessaire, voire impératif notamment dans l'échange d'informations « sensibles ».

- La dématérialisation oblige à sécuriser les informations personnelles des personnes accompagnées. Lorsque l'usage de logiciels est mal maîtrisé ou excessif, il pose la cruciale question de la sécurité des données et de leur conservation. Cela peut aller à l'encontre du droit au respect de la vie privée des personnes ;
- Les différences de niveau de maîtrise de ces usages, peuvent générer des dysfonctionnements ;
- L'authentification par identifiant /mot de passe montre ses limites en matière de sécurité et de protection des données (mot de passe recopié et visible, gardé dans un service, transmission du mot de passe en clair sur le réseau, etc). Ces limites engendrent le besoin d'un processus d'authentification plus fort sans pour autant être plus complexe.

► **Un cadre juridique, des références éthiques et déontologiques, des valeurs à respecter**

Certains outils d'aide à l'autonomie peuvent permettre à chacun de faire seul ce qui, par le passé, demandait une aide humaine, notamment pour les personnes handicapées. D'autres permettent un accès simplifié aux informations et favorisent le travail à plusieurs.

Cependant, les outils seuls ne suffisent pas ; le travail social « *se fonde sur la relation à l'autre, dans sa singularité et le respect de sa dignité. Il vise à permettre l'accès effectif de tous à l'ensemble des droits fondamentaux et à assurer la place de chacun dans la cité* »⁹.

⁹ Extrait de la définition du travail social adoptée par le Haut Conseil le 23 février 2017. Définition transposée dans le code de l'action sociale et des familles (CASF), article D. 142-1-1 du CASF, article D.142-1-1

Ainsi les travailleurs sociaux

- ✓ veillent à agir avec la personne et non à sa place¹⁰ même si parfois, un gain de temps et une certaine recherche d'efficacité peuvent les inciter à le faire.
- ✓ recherchent son consentement éclairé, c'est-à-dire son accord après lui avoir donné toutes les informations et explications nécessaires à sa décision.
- ✓ associent la personne et favorisent son autonomie.

Le respect de la dignité des personnes impose le respect de leur vie privée. Aussi, l'utilisation des outils numériques ne doit pas aller à l'encontre du respect des obligations légales inscrites notamment dans le code d'action sociale et des familles, de la législation CNIL¹¹ et du règlement général de la protection des données RGPD¹².

La saisie informatique de données diffusées et stockées sur un réseau interroge le partage d'informations. Si par le passé les travailleurs sociaux gardaient la maîtrise des informations qu'ils recueillaient, le partage systématique d'informations au travers du système informatique rend aujourd'hui cette mission plus délicate. Ils doivent donc veiller aux risques encourus et garantir le respect du secret professionnel auquel une majorité de travailleurs sociaux est astreinte soit par mission, soit par profession. Seules les dérogations prévues par les textes permettent de lever le secret professionnel dans des objectifs de protection. C'est pourquoi, dans le respect de la loi, le partage d'information doit rester limité à la conduite des actions en recherchant l'accord des personnes concernées.

La commission éthique et déontologie du Haut Conseil du Travail Social a pour mission de développer et structurer des espaces locaux de réflexion sur l'ensemble du territoire. Ces instances départementales ont pour objectif de faire vivre la réflexion éthique au plus près des professionnels, des institutions et des représentants des personnes accompagnées. Au regard de l'impact des outils numériques, certaines de ces instances sont interrogées sur ce sujet. Les institutions, associations, représentants des personnes accompagnées et des travailleurs sociaux sont invités à contribuer à la réflexion éthique autour des outils numériques utilisés dans le cadre des missions d'accueil et d'accompagnement.

¹⁰ Dans certaines situations, cela s'avère toutefois nécessaire, mais il faut que cela soit explicite et justifié

¹¹ Commission Informatique Droits et Libertés www.cnil.fr

¹² Le Règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, renforce les droits des citoyens de l'Union européenne concernant leurs données personnelles. <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-reglement-europeen>

3 - La transition numérique nécessite d'accompagner l'évolution des pratiques

Les pratiques numériques qu'elles soient engagées par les personnes ou les professionnels ont des impacts réels qui nécessitent une attention particulière dans le champ de l'accès et du maintien des droits et dans celui de l'aide et l'accompagnement. Il est aussi un vecteur du pouvoir d'agir des personnes accompagnées. C'est pourquoi certaines pratiques sont à valoriser.

► Renforcer l'accès et le maintien des droits

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. »¹³.

L'accès à l'internet tend à être reconnu comme un droit découlant de la liberté d'expression et de communication¹⁴. Il est donc devenu essentiel de permettre à tous d'y avoir accès et de pouvoir s'en servir. Pour cela, l'État et les collectivités territoriales doivent proposer des services simples et compréhensibles par l'ensemble la population. Les logiciels doivent pouvoir apporter des réponses concrètes aux questions posées par les utilisateurs. L'État doit veiller à ce que les différents programmes de chaque administration soient cohérents entre eux et simples d'utilisation. Le recueil des informations pour accéder à un droit ou à un service doit être limité au strict nécessaire.

Cela conduit les professionnels en position de responsabilité, dans le secteur public ou privé, à prendre en considération ce besoin de simplicité, d'accessibilité et de transparence des systèmes d'information qu'ils administrent. Chaque institution ou service promoteur d'outils numériques doit assurer pour ses professionnels et les utilisateurs un service d'accompagnement à l'utilisation de ses interfaces¹⁵.

Le HCTS souligne comme le Défenseur des Droits que : *« Les services publics et administrations doivent pouvoir assurer un véritable accompagnement des usager-e-s, et particulièrement de celles et ceux dont les conditions de vie peuvent augmenter les difficultés d'accès aux droits. La simplification ou encore le développement de points d'accès unifiés sont de nature à faciliter l'accès aux droits des usager-e-s, comme l'action des agent-e-s à leur service »¹⁶.* Les travailleurs sociaux ainsi que les personnes accompagnées restent très attachés à la rencontre physique directe et localisée.

Les travailleurs sociaux n'ont pas vocation à devenir des experts du numérique. Ils s'informent des potentialités des outils, de leurs limites ainsi que de leurs conditions d'utilisation. Leur rôle de veille et d'alerte est essentiel et doit être reconnu. Leur partage avec les personnes et les groupes qu'ils

¹³ Extrait du Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social

¹⁴ Résolution du Conseil des Droits de l'Homme des Nations Unies sur « La promotion, la protection et l'exercice des droits de l'homme sur l'internet » 26ème session 20 juin 2014 http://ap.ohchr.org/Documents/F/HRC/d_res_dec/A_HRC_26_L24.pdf

¹⁵ Une interface en informatique est le dispositif qui permet la communication entre l'humain et l'ordinateur. Par exemple les systèmes d'exploitation « Windows » ou « Linux » disposent d'interfaces graphiques permettant de les utiliser.

¹⁶ Ibid. note 7 – conclusion du rapport du défenseur des Droits

accompagnent, permettent d'informer les gestionnaires de services en ligne des dysfonctionnements constatés et de leur impact sur les situations des personnes.

► **Les pratiques numériques : une réflexion professionnelle à enrichir**

« Le travail social est un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes concernées, dans un processus de co-construction »¹⁷.

Les outils numériques impliquent de nouveaux comportements et attentes de la part de la population. Leurs usages nécessitent une réflexion professionnelle partagée avec les personnes accompagnées. Pour répondre de façon adaptée à leurs missions, cet outillage, tant sur le plan de la pratique professionnelle que sur celui de la méthodologie de leurs interventions doit s'appuyer sur une réflexion éthique et déontologique qui oriente le sens de leurs actions.

La personne a aussi la possibilité d'être accompagnée dans ses démarches par une personne de confiance¹⁸. Celle-ci pourrait prendre une part active dans la gestion et la résolution des éventuelles difficultés dans l'usage du numérique. Les travailleurs sociaux veillent à ce que ces personnes de confiance puissent être associées afin d'engager des démarches de soutien.

Les travailleurs sociaux sont enfin concernés et vigilants face aux risques liés à certaines pratiques sociales et leurs conséquences qui se diffusent par l'internet : addictions aux écrans ainsi qu'aux jeux, images et vidéos, phénomènes de harcèlement, réseaux d'embrigadement sectaires, etc. Ces pratiques sont à prendre en compte dans les formations initiales et continues avec des échanges d'expériences entre intervenants sociaux ainsi qu'avec les personnes qu'ils accompagnent.

► **Le numérique, vecteur du pouvoir d'agir des personnes accompagnées.**

Il ne peut exister de société humaine sans solidarité. Les institutions sociales de service public ou associatives, ont un devoir de solidarité pour la construction d'une société inclusive, égalitaire et tolérante. Les travailleurs sociaux contribuent au développement des solidarités locales. Dans leurs missions, ils doivent pouvoir centrer leurs priorités sur la reconnaissance du libre arbitre, la recherche de l'autonomie et de la participation citoyenne des personnes qu'ils accompagnent quel que soit leur mode d'intervention (individuel ou/et collectif). C'est pourquoi il importe de valoriser les pratiques numériques qui apportent l'autonomie et la solidarité entre pairs.

¹⁷ Ibid. note 12

¹⁸ « Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.[...] La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions ». (L311-5-1 du CASF).

Ainsi, l'objectif de l'accompagnement à l'autonomie est de développer le « pouvoir d'agir » de chaque personne selon trois aspects :

- ✓ « le pouvoir de » : développement individuel des compétences personnelles (confiance en soi, estime de soi, sentiment d'utilité, sens critique...)
- ✓ « le pouvoir avec » : capacité à agir avec les autres, et sur son environnement
- ✓ « le pouvoir sur » : pouvoir du citoyen à agir sur les politiques sociales, voire participer à leur transformation

Les personnes accompagnées attendent des travailleurs sociaux qui les accompagnent de pouvoir continuer de faire appel à eux dès qu'elles en ont besoin et pas uniquement lorsqu'elles font face à une situation complexe. Elles demandent à garder la possibilité de pouvoir rencontrer des professionnels et ne pas se retrouver seules face à un ordinateur pour leurs démarches.

Elles doivent pouvoir connaître sur leur territoire les lieux et les acteurs leur permettant d'être aidées, formées et accompagnées à l'usage des outils numériques. Une cartographie des espaces de ressources et de formation doit permettre à chacun de savoir « qui fait quoi » sur un territoire donné.

Les personnes accompagnées qui maîtrisent les outils numériques doivent être valorisées et incitées à partager leur savoir-faire autour d'elles. Les travailleurs sociaux sont invités à s'en saisir pour améliorer leurs propres compétences et encourager cette forme d'entraide dans une démarche citoyenne et collaborative.

/// Les recommandations du HCTS

Le mouvement de dématérialisation des dispositifs d'aide et d'accès à l'information et aux droits et la multiplicité des outils numériques diffusés aussi bien en direction des professionnels que de la population imposent à tous les acteurs d'assumer certaines responsabilités et notamment :

► **Pour l'État et les collectivités**

- Les services sociaux ne peuvent porter seuls les questions relatives aux difficultés de nos concitoyens dans leurs usages du numérique. Les travailleurs sociaux doivent pouvoir intervenir en articulation avec d'autres professionnels, notamment :
 - les médiateurs sociaux dont la mission première est de « mener des actions de médiation auprès d'un public ou d'institutions afin de contribuer à renforcer la cohésion sociale ». Ces médiateurs devraient pouvoir être présents en plus grand nombre sur l'ensemble du territoire. Les compétences qu'ils ont développées dans la maîtrise des outils numériques leur permettent de mener des missions d'aide à l'accès aux droits en concourant à améliorer les relations entre les personnes et les institutions.
 - les médiateurs numériques. Comme le préconise le rapport de la stratégie nationale pour un numérique inclusif¹⁹, il est nécessaire de structurer l'offre de médiation et de formation au numérique en créant un référentiel national commun et en développant des spécialisations « accompagnement et médiation numérique » dans des filières métier existantes.
- L'État doit veiller à ce que les interfaces et leurs modes d'accès soient cohérents entre les différentes administrations. Ses services travaillent dans ce sens mais il serait souhaitable que l'ensemble des organismes traitant de droits sociaux soit coordonné au plan national par les services de l'État.

► **Pour les institutions qui développent les services en ligne**

- 100% de la population ne sera pas en mesure d'utiliser de façon autonome les outils numériques. Les organismes sociaux qui ont la mission d'administrer des droits doivent en tirer les conséquences afin de permettre un égal accès aux droits pour tous. Ils ont la responsabilité dans cette logique d'engager des moyens pour une prise en compte des besoins des personnes en difficulté face aux outils numériques. Les institutions et organismes délivrant des prestations sociales doivent veiller à :
 - Associer les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées à toutes les étapes de leurs outils de la conception à l'utilisation, la mise à jour, les tests et l'évaluation continue des services en ligne qui les concernent.

¹⁹ Rapport et recommandations Stratégie nationale pour un numérique inclusif mai 2018 <https://rapport.inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

- Développer des interfaces simples d'utilisation, efficaces et pertinentes et une politique d'accueil avec la possibilité de maintenir la relation en face à face pour les situations complexes.
- Mettre en œuvre des formations à la maîtrise des outils qu'ils développent.
- « *Offrir des modalités d'accès aux prestations et aux informations complémentaires à celles développées via internet, sous peine de condamner à l'exclusion les usager·e·s les plus éloigné·e·s de cet outil. Des lieux physiques, permettant aux personnes qui le souhaitent de rencontrer les agent·e·s des administrations et services publics, représentent une garantie d'accessibilité qu'il faut protéger* » comme le préconise le Défenseur des Droits²⁰.
- Coordonner leurs actions sur ces sujets avec leurs partenaires concernés

► **Pour les travailleurs sociaux, leurs encadrements et leurs employeurs**

- L'évolution inéluctable des pratiques professionnelles liée à la transition numérique suppose d'inscrire cette réalité dans les projets de service avec une politique d'accompagnement au changement, l'association des personnes accompagnées et la mise en œuvre de moyens dédiés. Il s'agit de développer à l'échelle des territoires la mise en synergie des moyens, des ressources et des compétences via des communautés de pratiques, des groupes de travail et des échanges de formation. Une évaluation continue doit porter sur les impacts, les conséquences et les compétences à consolider.
- Les services qui apportent une aide à la population doivent prendre en compte un enjeu de coordination des différents acteurs de l'inclusion numérique en étant vigilants sur la qualité du processus de coopération.
- La loi doit être appliquée : l'accessibilité des dossiers à l'ensemble du personnel d'une structure quel que soit son statut, les listes de mots de passe stockés par les services sociaux sont prohibées même si ces usages peuvent paraître pratiques. Le HCTS et la CNIL rappellent que le professionnel ne doit collecter que des informations utiles et nécessaires à l'exercice de ses missions. En conséquence, les professionnels doivent s'assurer que l'utilisation des outils numériques leur permettent de respecter leurs obligations légales ou du moins, que leur utilisation ne soit pas une entrave au respect de leurs obligations.
- Le positionnement professionnel doit pouvoir être interrogé sur la place que prend l'outil et la saisie informatique lors des entretiens avec les personnes. Les messageries et les réseaux sociaux nécessitent une pratique mesurée et réfléchie. Ils sont certes utiles mais ne peuvent faire l'économie d'une réflexion sur ce que leur utilisation induit tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels.
- Les travailleurs sociaux sont invités à apporter une expertise sur les pratiques numériques dès lors qu'elles concernent leurs champs de compétences : L'aide à l'accès effectif aux droits fondamentaux, l'accompagnement à l'autonomie, la prévention et la protection de l'enfance et des personnes vulnérables, le développement des solidarités et le développement social...
- Les travailleurs sociaux s'informent de la potentialité des outils et de leurs limites. Ils sont en veille et alertent lorsqu'ils constatent des dysfonctionnements.

²⁰ Ibid. note 14

→ Les travailleurs sociaux ne peuvent ni ne doivent substituer leur propre responsabilité à celle des gestionnaires de services en ligne mais ils ont la responsabilité, dans le cadre de leurs missions et champs de compétences :

- de lutter contre le non-recours aux droits des personnes qu'ils rencontrent
- de garantir le respect de la vie privée, de la confidentialité et du secret professionnel dans l'usage des outils numériques en prenant en compte les règles juridiques, les cadres éthiques et déontologiques.
- de se former à toutes les évolutions technologiques dès lors qu'elles ont un impact sur les personnes accompagnées ainsi que sur leurs pratiques professionnelles et conditions de travail.
- d'alerter les institutions qui développent les services en ligne lorsque certaines situations ne peuvent être traitées via les dispositifs faisant appel au numérique, et aussi dès lors qu'ils constatent avec les personnes et les groupes des dysfonctionnements de ces outils.
- de proposer et de promouvoir des solutions et des réponses associant l'ensemble des acteurs concernés par l'inclusion numérique.

HAUT CONSEIL
DU TRAVAIL
SOCIAL