

## Bénéfices et impasses de la dématérialisation auprès des plus précaires – L'exemple de la borne numérique

Yann RISCHETTE

Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les démarches administratives liées à la prime d'activité dispensée par la Caf sont dématérialisées et l'accompagnement largement réduit<sup>166</sup> : uniquement sur rendez-vous avec des délais d'attente importants, les usagers sont plutôt reconduits vers les écrivains publics (dans les centres sociaux, certaines mairies) pour solliciter de l'aide dans leurs démarches.

Après la dématérialisation des courriers (convocations, avertissements, incidents) qui avait suscité en 2012 une controverse en raison du nombre surprenant de radiations enregistrées dans le même temps, Pôle Emploi étend ce processus à l'inscription des demandeurs d'emploi dans le dispositif<sup>167</sup>.

Les différentes structures d'accompagnement (centres sociaux, CHRS<sup>168</sup>, CCAS<sup>169</sup>...) se voient attribuées une partie de l'accompagnement abandonné par les dispositifs mentionnés (Caf, Pôle Emploi), tout en étant elles-mêmes sollicitées pour participer au processus de dématérialisation.

De là ressort une tension entre l'importance cruciale de maintenir un lien humain sensible pour lutter contre l'esseulement et la présence croissante de dispositifs numériques au cœur de l'accompagnement.

Preuve d'un mouvement général en faveur de la numérisation des services, les accueils de jour et d'autres structures similaires sont incités à installer des bornes numériques pour faciliter l'accès au droit.

L'objet en question est muni d'un écran tactile, d'un scanner, d'un accès à internet et d'un port USB qui permet de stocker les données sur une clé que les personnes peuvent conserver avec elles, parallèlement au stockage en ligne. Il a pour fonction le stockage et la protection des documents administratifs des personnes sans-abri, qui sont censées effectuer, sans l'aide des travailleurs sociaux, les opérations que cet outil permet.

La borne numérique vise ainsi une réponse à une nécessité évidente : la présence d'un espace de stockage protégé des insécurités de la vie dans la rue, pour des documents essentiels dans l'accès aux droits (avec pour conséquence un gain de temps pour les travailleurs sociaux qui n'ont plus à effectuer de longues démarches pour la réédition des documents volés ou perdus). Mais, surtout, elle propose un service compatible avec deux pré requis importants, que le stockage matériel des documents ne permet pas : d'une part, elle est compatible avec la mobilité (libre ou contrainte) des personnes sans-abri, grâce à un accès en ligne aux documents mentionnés ; d'autre part, avec la voie de la dématérialisation sur laquelle se sont engagés les services publics.

Nous sommes allés recueillir les impressions des travailleurs sociaux et des usagers d'un d'accueil de jour, dans le 7<sup>e</sup> arrondissement de Lyon, au sujet d'une borne de ce type qu'ils avaient acceptée dans leur structure.

Malgré les avantages, à première vue considérables, offerts par ce dispositif, la présence de la borne pose ici problème : elle n'est pas utilisée, son intérêt semble moindre au vu des besoins urgents des usagers du centre. Il s'agit donc d'essayer de comprendre les raisons de ce décalage.

### 1. Le numérique, espace de liberté et gain potentiel de productivité

Précisons d'emblée que le public rencontré a un rapport différencié aux technologies numériques, qui sont mobilisées selon des modalités propres à chacun. Roger, un usager de l'accueil de jour observé, fait ainsi état d'aptitudes importantes dans son utilisation du numérique :

*« Quand j'ai besoin d'internet, je vais à la Bibliothèque Part-Dieu, au 3<sup>e</sup> ou au 4<sup>e</sup> étage je sais plus. En plus ils font des heures de formation gratuite. Après on peut prendre rendez-vous si on a besoin. Ici, c'est pas ouvert tout le temps et puis y'a trop de monde pour faire ça, on n'est pas à l'aise. »* Roger, usager de la structure

#### Un problème d'intimité

Roger n'utilise pas la borne de la structure mais présente un rapport globalement positif au numérique. Il pointe cependant l'importance d'une sphère d'intimité pour se consacrer à cet usage et son absence dans le lieu d'accueil. En effet, celle-ci est placée contre un mur mais au milieu de la salle commune où le public s'installe. La

<sup>166</sup><http://www.caf.fr/ma-caf/caf-de-la-charente-maritime/actualites/annee/2016/prime-d-activite-100-dematerialisee>

<sup>167</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031307595>

<sup>168</sup> Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

<sup>169</sup> Centre communal d'action sociale.

pièce principale est le lieu de passage le plus important et la borne, munie d'un large écran tactile, laisserait voir à tous le contenu des documents manipulés. Pour Roger, « *il faudrait qu'elle soit dans un coin, pour être tranquille.* » La pertinence de son opinion est confirmée par la responsable du lieu :

« *Il faudrait un bureau de plus, ou suffisamment de place dans un bureau qui soit accessible au public du centre.* » Responsable de la structure

Une sphère d'intimité pour l'utilisation de la borne paraît donc nécessaire, or la prise en compte de ce type de critère suppose une connaissance des usagers :

« *Un bénévole a été missionné pour l'installation de la borne mais il ne voyait que le résultat technique, il n'avait pas de connaissance du public, ça a été un échec.* » Responsable de la structure

### Un espace de liberté

Interrogé au sujet de son utilisation des outils numériques, Roger ne met pas l'accent sur leur utilité dans les démarches d'accès au droit mais sur la liberté de recherche offerte par internet :

« *Je fais des recherches, Wikipédia, les informations, tu sais. J'apprends beaucoup de choses. D'ailleurs je peux te faire ce mot croisé en 1min30.* » Roger, usager de la structure

Ce point révèle peut-être le potentiel le plus fort de la dématérialisation. D'une part, l'association qui propose cet outil met en avant le gain de productivité qu'il offre aux travailleurs sociaux : l'économie de temps d'accompagnement qu'autorise l'indépendance des usagers pour certaines démarches leur permet de se consacrer à d'autres tâches. Mais elle ouvre d'autre part aux usagers un espace de liberté. La dématérialisation permet aux personnes à l'aise avec l'outil numérique de sortir d'un face à face où ils occupent une position passive, où ils sont plus observés qu'observateurs. Le rapport au numérique permet, sous certaines conditions, d'inverser l'asymétrie de la relation pour rendre à l'utilisateur une position active. Cela peut fonctionner pour les démarches administratives ou pour la conservation de documents officiels. Mais on peut penser que l'outil numérique dépasse ce cadre pour ouvrir un espace radicalement plus vaste, affranchi de nombreuses contraintes imposées par la précarité. Les usages multiples qu'en fait Roger vont dans ce sens.

Cette vision un peu idéaliste est évidemment restreinte à certaines situations, privilégiées au sein d'une sphère dépourvue de privilèges. Les seules contraintes qui s'imposent à l'usage optimal des bornes numériques sous cet aspect sont d'ordre matériel : par exemple, où placer la borne pour offrir une sphère d'intimité à son utilisateur ? Outre les problèmes spatiaux que l'installation de la borne soulève, l'initiation des usagers pose également un problème temporel : combien de temps un travailleur social doit-il consacrer pour l'initiation des usagers au dispositif ? Si ce temps est trop long, alors l'objectif de productivité visé par la borne est manqué. L'association mentionnée mise donc sur une adaptation rapide des usagers et sur leur volonté d'utiliser l'outil numérique. Ces deux présupposés sont problématiques.

## 2. L'adaptation difficile au dispositif numérique

L'utilisation efficace d'un outil nouveau peut s'avérer problématique pour n'importe qui. La complexité supplémentaire des relations à soi, aux autres ou à l'institution, qui accompagne les situations de précarité, interroge la pertinence de l'introduction d'un tel outil dans le travail social.

### Une productivité accrue ?

Les travailleurs sociaux rencontrés mettent l'accent sur la peur de l'erreur, voir l'anticipation de l'échec exprimée par les usagers :

« *Souvent les personnes nous demandent d'ouvrir le courrier à leur place. La situation fait que chaque nouvelle est anticipée comme une mauvaise nouvelle.* » Professionnelle de la structure

Cette situation prolonge l'accompagnement nécessaire pour que les personnes concernées puissent se saisir de l'outil numérique nouveau afin d'effectuer elles-mêmes certaines démarches. Une utilisation « autonome », sans accompagnement de la part d'un travailleur social, semble difficile à atteindre pour de nombreuses personnes :

« *Il faudrait quelqu'un à côté tout le temps pour les rassurer sur le fait qu'ils ne font pas d'erreurs.* » Assistante sociale de la structure

Lorsqu'on connaît les dangers d'une erreur administrative dans les démarches d'accès au droit (radiation, exigence de remboursement imprévue...), on peut affirmer que cette peur de l'erreur est aussi une méfiance rationnelle vis-à-vis de l'institution de l'assistance sociale.

Une structure d'accueil similaire à Marseille a fait l'expérience de la borne numérique dans le même temps ; elle s'est également soldée par un échec :

*« À Marseille la borne n'est pas utilisée. Ça bouffe du temps, il faudrait quelqu'un en permanence. »*  
 Responsable de la structure

La réalisation des deux objectifs assignés à ce dispositif numérique (offrir les moyens d'un gain de productivité aux centres d'accueil et promouvoir l'autonomie des usagers) se heurte à la réalité vécue par les travailleurs sociaux : l'autonomie du public accueilli est souvent mise à mal et appelle un accompagnement particulier.

### La promotion de l'autonomie

Ce décalage entre l'objectif visé et la réalité de la pratique se matérialise dans l'usage même de la borne. Elle est munie d'un port USB permettant de sauvegarder les données enregistrées sur une clé et de sessions personnalisées auxquelles les usagers se connectent au moyen de leurs codes d'accès individuels. Avec toute la mesure qu'il faut donner à ce préjugé, il est possible que les usagers perdent ces codes d'accès, ou leur clé USB : il importe alors que le centre puisse les conserver. Or la conservation des données personnelles des usagers est contraire à la promotion de la confidentialité et de leur autonomie pratique :

*« Où stocker les clés USB ? On peut les laisser aux gens mais il y a toujours le risque qu'ils les perdent. Puis ce n'est pas possible pour nous de garder toutes les clés : de quel droit le ferions-nous, et pourquoi ? »* Responsable de la structure

L'autonomie pratique des usagers dans leurs démarches est présumée par le dispositif, alors que cette autonomie est justement mise à mal. La borne numérique prend pour point de départ ce qui relève de la finalité de l'accompagnement social, comme le suggère cette expression de la responsable du lieu : *« Au départ on n'était pas emballés, je pensais qu'on en n'était pas là »*.

## 3. Un objectif contraire aux besoins rencontrés

La relation interpersonnelle, humaine, sensible, est une particularité de la rencontre avec les travailleurs sociaux. Elle peut être vécue comme pénible, voire humiliante pour certaines personnes ; la borne numérique offre alors l'avantage d'une alternative à la relation. Pour d'autres usagers en revanche, elle est le lieu privilégié d'une expression de leur fragilité et de sa reconnaissance ; le recours à la borne risque alors d'être vécu comme une obligation décourageante, une négligence de leur situation, voire de leur personne, par l'institution.

### La défiance vis-à-vis du numérique

Si le cas de Roger est porteur d'espoir, le rapport au numérique de la majorité des usagers est plus problématique. S'il apparaît la plupart du temps comme une absence de maîtrise, il peut aussi prendre la forme d'une véritable défiance envers l'outil :

*« Quand je travaillais chez Renault, on était 100 ouvriers ; quand je suis parti, il en restait 5. Les autres ont été licenciés et remplacés par des machines. Moi j'aimerais pas arriver ici et qu'on me dise : « tiens, voilà la machine, démerdes toi ». Les machines ça m'a posé des problèmes, maintenant je n'y touche plus. »* Hervé, usager de la structure

La déshumanisation de l'assistance sociale peut ainsi être vécue violemment, tant du côté des usagers que des travailleurs sociaux, qui voient s'avancer le risque d'une vague de suppression d'emplois, rendue possible par la dématérialisation des services d'accès au droit.

Le stigmate qui pèse sur les personnes en situation de précarité est renforcée par la numérisation des services :

*« Quand ça touche à quelque chose de personnel, c'est compliqué, ils ne veulent pas. Le numérique renforce un sentiment problématique : celui d'être numéroté. »* Responsable de la structure

## Autonomie ou confiance

Sans nécessairement aller jusqu'à une « haine du numérique », son importance croissante force les structures à s'adapter et à questionner la pertinence des nouveaux outils proposés. La borne numérique se superpose ici au système classique de gestion des données des usagers par les travailleurs sociaux et non par eux-mêmes :

*« On utilisait déjà un système classique pour stocker les données, avec le logiciel Evasoft, mais on le faisait nous-mêmes. » Assistante sociale de l'accueil de jour*

La nécessité d'un accompagnement, la conservation des codes d'accès et des clés USB par le lieu d'accueil questionne la valeur de l'autonomie accordée aux usagers. N'est-elle que de façade ? Mais plus important, pourquoi faudrait-il rechercher absolument cette autonomie ? À quoi s'oppose-t-elle dans le cas du travail social en accueil de jour ? Comparant la borne numérique au système utilisé jusqu'alors, une professionnelle explique :

*« Intégrer les données et les documents administratifs des personnes dans les dossiers numériques du centre est différent : il y a la possibilité de formaliser un contrat, on leur demande s'ils sont d'accord pour intégrer leurs codes au dossier pour éviter de les perdre » Responsable de la structure*

Le contrat mentionné n'est pas abstrait et décontextualisé ; au contraire, il est passé entre l'utilisateur et le professionnel, au sein d'une relation intersubjective où la confiance joue un rôle central. Dans le système classique, l'élément central n'est pas l'autonomie des usagers, mais le lien de confiance avec les travailleurs sociaux. En proposant ou en contraignant le public à un accès dématérialisé aux services, il y a un risque de rupture du lien de confiance établi. Or le lien de confiance, la relation incarnée, sont justement ce qui permet aux usagers de lutter contre l'esseulement ; augmenter la part de numérique, c'est réduire leur importance.

## Conclusion

Le problème que soulève la borne numérique ne repose pas sur les possibilités techniques qu'elle offre l'objet, ni dans sa valeur intrinsèque, mais dans ce que sa présence révèle de l'évolution des objectifs assignés à l'assistance sociale.

La borne numérique, en tant qu'elle fait partie d'un mouvement plus général de dématérialisation des services relevant de l'assistance sociale, pose une question fondamentale : la conception politique du travail social comporte-t-elle encore une place pour la sensibilité des personnes adressées, ou n'est-il pour elle qu'un dispositif d'accès au droit, réduisant la singularité des personnalités à une neutralité numérique ?

Cette neutralité numérique tend à réduire la temporalité propre des trajectoires de vie à la temporalité commune de l'institution : le dispositif numérique gomme les spécificités que le récit déploie ; il réduit en un langage unique les dialectes infinis que les différentes expériences personnelles construisent pour exprimer leur spécificité. Cette spécificité, il n'y a qu'une oreille humaine qui puisse l'entendre. Réussir à la faire émerger au sein d'un langage informatique formaté suppose une maîtrise formidable de ce langage.

Notons toutefois que cette neutralité fonctionne de manière ambivalente ; avantage pour certains, poids supplémentaire pour d'autres, en fonction de la valeur attribuée à la relation aux travailleurs sociaux que le dispositif numérique vient partiellement remplacer<sup>170</sup>. Concernant les personnes pour lesquelles l'assistance est un lieu d'expression favorable de leur fragilité, la dématérialisation conduit à une impasse : elle leur retire un espace de reconnaissance indispensable.

En revanche, si le dispositif permet aux travailleurs sociaux de se libérer de certains accompagnements afin de se concentrer sur les individus les plus vulnérables, alors la borne numérique retrouve sa pertinence pratique.

Une chose apparaît donc certaine : la dématérialisation des services dans l'accompagnement social comporte une limite, non pas technique mais relationnelle, qu'il importe de ne pas franchir au risque de négliger les populations les plus fragiles. ■

Contact : **Yann Rischette**, MRIE  
y.rischette@gmail.com

Merci au CAO pour son accueil et sa participation

---

<sup>170</sup> Nous nous reportons à Nicolas Duvoux (*L'autonomie des assistés*, PUF, 2009) et notamment sa distinction entre autonomie intériorisée et autonomie contrariée, pour comprendre les deux « types » ici présentés.

## Réussir la dématérialisation des services publics sans pénaliser les publics en précarité - 2016, l'accès aux droits 100 % numérique : un défi à ne pas sous-estimer !

Emmaüs Connect

En 2016, la dématérialisation complète de prestations sociales majeures gérées par des opérateurs sociaux tels que les Caisses d'Allocations Familiales ou Pôle Emploi marque un tournant dans la vie numérique des français. La stratégie du « tout internet » s'instaure en France, et l'usage régulier d'internet devient une obligation pour accéder à ses droits. Si pour une majorité d'entre nous, la dématérialisation des services publics rime souvent avec simplification, un français sur cinq déclare que l'utilisation des services internet pose des problèmes majeurs.

Parmi ce public en difficulté, cinq millions de nos concitoyens, cumulant fragilité numérique et fragilité sociale, sont isolés face à cette exigence numérique. Ils se retrouvent exposés, dès aujourd'hui, à un risque rapide d'exclusion. S'il existe de nombreuses initiatives d'aide à l'autonomie numérique, clairsemées sur les territoires, celles-ci sont sans commune mesure avec la masse des personnes concernées par la précarité numérique et potentiellement en rupture de droits.

L'association Emmaüs Connect<sup>171</sup>, créée en 2013, travaille aujourd'hui avec plus de 900 partenaires de l'action sociale. Face à la vague digitale qui déferle sur eux, le constat des intervenants sociaux est sans appel : « *le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais il devient impossible de l'ignorer car il vient percuter l'ensemble des sujets* ». Il vient notamment transformer l'accès aux services publics et aux prestations sociales qui se dématérialisent, mettant ainsi en difficulté plusieurs millions de personnes qui cumulent précarité et exclusion numérique. Il oblige donc l'action sociale, de facto en première ligne sur ce sujet, à revoir ses pratiques professionnelles et à intégrer, sans y être préparée, la numérisation de l'administration.

### 1. Le numérique, le parent pauvre de l'action sociale ?

Emmaüs Connect a souhaité mieux comprendre la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux, mais aussi le regard et le diagnostic qu'ils portent aujourd'hui sur la place du numérique dans le parcours de leurs usagers.

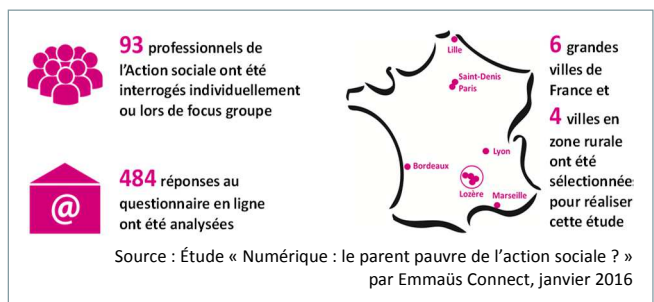
Une étude a été réalisée par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie, de février à mai 2015, auprès d'une centaine d'intervenants sociaux dans plusieurs métropoles et en milieu rural. Ces entretiens qualitatifs et focus groupes ont été complétés par une enquête statistique auprès de 500 professionnels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

#### Le numérique a investi l'action sociale

Le constat est unanime : le numérique est bien entré dans les métiers de l'action sociale. En conseillant les sites « bon plan », en les accompagnant dans leurs démarches en ligne, les intervenants sociaux rendent accessibles des biens et des services aux personnes fragiles ou démunies. Mais aujourd'hui, ces pratiques demeurent davantage liées à des démarches individuelles que professionnelles.

#### Une perte d'autonomie qui renforce l'exclusion

Revers de la médaille, 95 % des professionnels affirment que cet accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement avec l'utilisateur, voire « à la place de » d'après 75 % des interrogés. Les intervenants sociaux sont, aujourd'hui, souvent confrontés à un public déconnecté ou peu à même d'utiliser efficacement l'outil informatique pour des raisons



83% des intervenants sociaux jugent le numérique indispensable dans leur pratique professionnelle, et 58% le jugent indispensable dans le parcours d'un usager.

Source : Étude « Numérique : le parent pauvre de l'action sociale ? » par Emmaüs Connect, janvier 2016



75% des professionnels affirment faire les démarches numériques « à la place de » l'utilisateur, et 95% déclarent que l'accès au numérique se fait très fréquemment par un accompagnement de l'utilisateur.

Source : Étude « Numérique : le parent pauvre de l'action sociale ? » par Emmaüs Connect, janvier 2016

<sup>171</sup> www.emmaus-connect.org

manipulatoires, cognitives, psychologiques ou d'illettrisme. Il en résulte un changement de posture du professionnel qui se traduit par une moindre latitude à laisser faire l'utilisateur par lui-même.

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

### Des professionnels démunis

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



Moins de **10%** des intervenants sociaux interrogés déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou au cours de leur formation initiale.

Source : Étude « Numérique : le parent pauvre de l'action sociale ? » par Emmaüs Connect, janvier 2016

Dans ce cadre, les professionnels de l'action sociale regrettent de **ne pas toujours être informés à temps lorsque les grands opérateurs de services publics dématérialisent leurs services** : « *Lorsqu'un service public modifie ses pratiques [en dématérialisant des formulaires par exemple] nous ne sommes pas avertis. On découvre ça du jour au lendemain. Donc, on s'adapte* ». À cette situation s'ajoute le remplacement des référents supports chez les grands opérateurs par des plateformes standards, ce qui rend le traitement des dossiers complexes plus difficile. Autre symptôme d'un manque d'information problématique, les intervenants sociaux connaissent peu l'exclusion numérique, ses enjeux, et encore moins les acteurs qui agissent dans ce domaine. Lorsqu'ils sont confrontés à un usager ayant des lacunes numériques, **33 % des intervenants sociaux n'ont aucune réponse à lui apporter.**



Seulement **30%** des intervenants sociaux sont en capacité de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée.

Source : Étude « Numérique : le parent pauvre de l'action sociale ? » par Emmaüs Connect, janvier 2016

### « Chacun bricole dans sa structure »

Alors que le numérique percute quotidiennement les pratiques des professionnels, il n'y a pas, à ce jour, de cadre de référence ou de méthodologie spécifique pour répondre aux évolutions de l'accompagnement. « *Chacun bricole dans sa structure* » résume une intervenante. En effet, moins de 20% des structures ont une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers (du même type que celles qui existent pour l'illettrisme). Toutefois, en raison d'une forte dématérialisation des outils d'insertion professionnelle, une plus forte maturité est cependant constatée à ce sujet dans le secteur de l'accompagnement vers l'emploi. Il est donc difficile de qualifier les pratiques : chaque intervenant social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités, s'appuie ou non sur des solutions numériques. **Des échanges de bonnes pratiques circulent entre collègues, mais il n'y a pas de recensement organisé ni de partage systématique.** Par conséquent, les pratiques restent propres à chaque accompagnant : « *Si vous parlez à quarante travailleurs sociaux, ils ont quarante pratiques différentes. C'est dur de vous dire comment on fait, parce que personne ne travaille de la même façon. Même si on a les mêmes missions* ». **Conseiller d'utiliser tel ou tel service numérique est soumis au jugement personnel**, ce dont témoigne une assistante sociale : « *Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, je ne pense pas à le conseiller* ».

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

## 2. Emmaüs Connect : accompagner les plus fragiles vers l'autonomie numérique

**En vis-à-vis des constats**, Emmaüs Connect accompagne des personnes en fragilité sociale dans l'acquisition du bagage numérique dont elles ont besoin pour trouver un emploi, consommer malin, se former, ou simplement maintenir le lien avec leurs proches via un programme développé dans différents points d'accueil en France dont deux en Rhône-Alpes à Grenoble et Lyon. Cet accompagnement concerne aussi les travailleurs sociaux qui, comme nous venons de le voir, sont en première ligne.

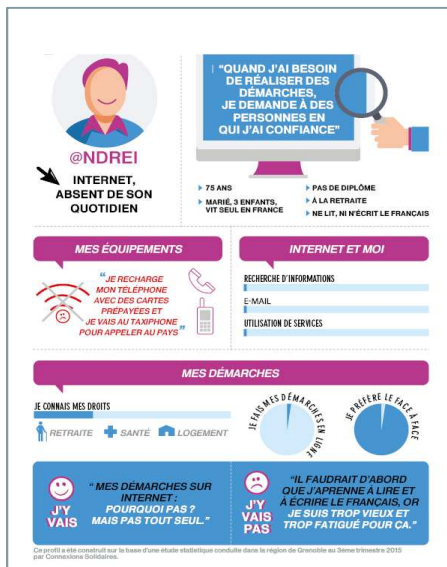
### Un programme de terrain au service de plus de 25 000 personnes dans 7 villes de France

Le parcours proposé s'articule autour d'une offre solidaire d'accès à la technologie et du développement de compétences de base. Tout d'abord, les personnes peuvent recevoir des conseils sur les télécommunications en général. Un service de médiation pour les personnes en situation de dettes ou d'impayés auprès de leurs opérateurs est également proposé. Ensuite, les bénéficiaires du programme peuvent accéder à des moyens de connexions (internet, téléphonie), ainsi que des équipements d'occasion reconditionnés (téléphone, ordinateur) à tarif solidaire. Enfin et surtout, elles peuvent participer à des ateliers d'accompagnement aux usages pour acquérir des compétences numériques de base indispensables à leur insertion sociale et professionnelle.

Plus de 25 000 personnes en France dont 2 600 à Lyon ont été accompagnées. Personnes migrantes, ménages à bas revenus, jeunes en décrochage, personnes âgées, personnes sans domicile fixe...etc. La majorité vit avec moins de 500 euros par mois, n'a pas de compte courant et est en situation d'hébergement ou domiciliée.

Témoignage de Mohammed : « *J'ai deux enfants à qui on demande de faire des devoirs via le web. C'est vraiment la honte de dire aux enseignants que l'on n'a pas Internet à la maison alors on le cachait. Maintenant on a deux ordinateurs et j'ai appris, moi aussi, à m'en servir. Celui qui ne connaît pas l'informatique, pour moi, il est illettré, il est marginalisé.* »

Comme Mohammed, nombreuses sont les personnes mises en difficulté par la dématérialisation des services publics, mais à des niveaux différents. Ci-dessus, Andrei et Sandrine, deux profils types qui ressortent de l'étude statistique conduite par Emmaüs Connect dans la région de Grenoble fin 2015. Leurs besoins, leurs connaissances et surtout leurs freins et leviers rencontrés diffèrent face à la dématérialisation.



### Former et outiller les travailleurs sociaux

**Les intervenants sociaux sont les mieux placés** pour identifier les usagers touchés par l'exclusion numérique. En revanche, la mise en œuvre d'un accompagnement vers l'inclusion numérique nécessite des **connaissances** et un **savoir-faire spécifiques**. L'association propose aux professionnels de monter en compétences dans son champ d'expertise, grâce à trois modules de formations : « inclusion numérique : identifier et orienter », « la médiation numérique : postures et bonnes pratiques », « agir en proposant des actions collectives ».

### 3. La boîte à outils du citoyen connecté

Emmaüs Connect a aussi mis en place un Guide du Numérique Solidaire dans lequel des cartographies de 6 villes de France sont disponibles (dont Lyon, Paris ou encore Lille). **Accessible à tous au format numérique sur le site de l'association**, et au format papier dans les points d'accueil d'Emmaüs Connect, ce guide délivre, clé en main, toute l'information numérique solidaire locale. Les intervenants sociaux peuvent ainsi réorienter les usagers vers les acteurs appropriés du territoire selon leurs besoins sociaux, numériques et leur situation géographique. Ces cartographies recensent les points d'accès wifi, les espaces où se former ou encore les lieux où acheter du matériel à tarifs solidaires.

**Par ailleurs, une multitude de services web existent pour faciliter la vie des citoyens, dont les plus démunis. En voici une sélection :**

#### MES-AIDES.GOUV.FR, vos droits sociaux en quelques clics !

*Pour contrer le fort taux de non-recours, et dans le cadre de la modernisation des services publics, le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) a mis en place ce dispositif pour favoriser l'accès aux aides sociales. Cet outil, qui permet de relier les prestations des différents opérateurs publics, peut être utilisé directement par les usagers, dans les espaces de conseils via une médiation humaine, ou par les intervenants sociaux accompagnants.*

#### Tous vos papiers en sécurité avec DIGIPOSTE PASS

*Alors que conserver des documents d'identité est un challenge pour certains, Digiposte Pass révolutionne le quotidien administratif en simplifiant les démarches. Cet outil peut être utile pour les travailleurs sociaux puisqu'il permet à l'utilisateur de s'organiser et de sécuriser des papiers. Cependant, l'outil ne semble pas accessible aux novices et un minimum de bagage numérique est nécessaire pour profiter de l'application.*

#### Les Bons Clics : apprendre simplement et utilement

**Convaincus du fait que chaque personne peut améliorer ses conditions de vie grâce à internet, l'association WeTechCare<sup>172</sup> développe actuellement la plateforme « Les Bons Clics », dont l'objectif est de rapprocher les services en ligne de ceux qui en ont besoin.**

Ce site propose, en fonction du niveau de l'utilisateur et de ses motivations, des modules de formation interactifs et ludiques sur les compétences numériques clés (gestes élémentaires, bureautique, navigation internet...) ainsi que des formations appliquées aux services clés en ligne dont il a besoin. Le leitmotiv de ce projet ? Internet ne doit pas devenir un facteur d'exclusion supplémentaire mais bien au contraire, il doit pouvoir remplir son rôle de formidable levier d'inclusion, gratuit, ouvert et profitable à tous. Lancement est prévu fin 2016.

### Conclusion

Depuis sa création en 2013, Emmaüs Connect a accompagné 25 000 personnes aux ressources réduites, à l'accès au numérique limité, et aux compétences numériques fragiles. Pendant leur parcours au sein de l'association, ces personnes bénéficient de conseils afin de faire les bons choix et ainsi économiser en moyenne 23€ par mois sur leur budget télécommunications. De plus, elles acquièrent au cours d'ateliers des compétences numériques de base, leur garantissant un meilleur accès aux droits, à l'emploi et à l'éducation, ainsi qu'un renforcement de leur lien social et un gain de confiance.

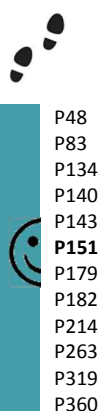
Afin de répondre à la hauteur du besoin – car l'enjeu est de taille avec 5 millions de français en situation de précarité sociale et numérique -, Emmaüs Connect et WeTechCare<sup>173</sup> développent ensemble, et avec la collaboration de nombreuses parties prenantes des sphères sociale et numérique, des services innovants à fort impact social. Emmaüs Connect développe des outils et des formations pour les professionnels de l'action sociale. WeTechCare, quant à elle, vise la production de services numériques innovants adaptés aux personnes fragiles et, d'autre part, elle accompagne des collectivités territoriales dans la mise en place de stratégies locales pour rendre le numérique, et donc les opportunités qui en découlent, accessible(s) à tous. ■

Contact : **Emmaüs Connect**, [www.emmaus-connect.org](http://www.emmaus-connect.org)  
 Twitter : **@EmmausConnect** - Notre blog « **Connexion en cours** » - Rue89  
<http://blogs.rue89.nouvelobs.com/connexion-en-cours>



<sup>172</sup> [www.wetechcare.org](http://www.wetechcare.org)

<sup>173</sup> WeTechCare est une startup sociale créée par Emmaüs Connect en juillet 2015.



P48  
P83  
P134  
P140  
P143  
**P151**  
P179  
P182  
P214  
P263  
P319  
P360



## Apporter des étayages aux précarités induites par le numérique - La Cité Cyber Connaissances à Andrézieux-Bouthéon

Évelyne BOTHÉRA et l'équipe du service politique de la ville

Suite à un diagnostic préalable du Contrat Éducatif Local et du Contrat Temps Libre, les élus d'Andrézieux-Bouthéon, commune située dans la Loire, ont acté, en 2003, la création d'un Espace Public Numérique (EPN) au sein du service municipal CASA (Creuset Actif de Solidarité inter-Âges). À cette période, les habitants de la commune n'étaient pas également équipés en matériel informatique, encore onéreux. Ils étaient peu nombreux à savoir l'utiliser et à être connectés à internet. Pour limiter les inégalités sociales entre les habitants du quartier d'habitat social et ceux des autres quartiers plus résidentiels, l'EPN, appelé Cité Cyber Connaissances, se devait de permettre l'accès à tous aux Technologies de l'Information et de la Communication (outils informatiques et internet). Au-delà de l'attrait que représentait cette nouvelle technologie, la municipalité avait pressenti qu'elle deviendrait incontournable dans l'avenir. Elle a donc souhaité très tôt que les habitants soient familiarisés convenablement à son utilisation.

### Faire face à la fracture d'accès et à la fracture d'usage

Dès son origine, par une politique tarifaire solidaire et un animateur numérique professionnel, l'EPN communal a touché plus particulièrement les publics les plus exclus faute d'équipement : jeunes, retraités, demandeurs d'emploi. En 2007, l'ADSL et le haut débit ont accéléré « l'explosion » d'internet et des supports numériques. Les utilisateurs de la Cité Cyber Connaissances se sont de plus en plus équipés, hormis les plus paupérisés (les bénéficiaires des minima sociaux, les résidents du foyer Aralis et centre d'accueil des demandeurs d'asile).

Or aujourd'hui, si les particuliers sont ainsi globalement mieux équipés, la question de la fracture numérique est toujours d'actualité. Alors même que cette technologie est un levier d'insertion professionnelle et plus largement d'insertion sociale, une partie de la population d'Andrézieux-Bouthéon, paupérisée ou non, rencontre des difficultés d'usage. Le numérique dope formidablement notre quotidien (achat en ligne, accès aux comptes bancaires, réservation, formation en ligne...). Pour qu'il profite à tous, un accompagnement à son utilisation est nécessaire pour comprendre le vocabulaire (interface, page d'accueil, onglets...), connaître les codes de la navigation (ex : utilisation de mots clés et non de phrases, les retours en arrière...), les principales fonctionnalités des logiciels de base, et plus encore.

Ainsi, face à l'amplification et à l'accélération du numérique, les publics en précarité économique peuvent vivre une véritable mise à l'écart. Si les coûts de téléphonie ont fortement baissé et que les équipements informatiques peuvent être achetés d'occasion, un abonnement à une box reste très cher (entre 30 et 40 € par mois en juin 2016). Plus rarement, certaines personnes ne souhaitent pas investir leur argent dans internet car ils en ont un usage restreint et ponctuel. En venant à la Cité Cyber Connaissances, les plus isolées y développent aussi des interactions sociales (salutations, entraide, prise de nouvelles...) permettant d'atténuer leur isolement relationnel.

### Le développement des démarches en ligne, une part importante des sollicitations

Pour le néophyte, internet peut vite se transformer en « jungle » dans laquelle il faut retrouver son chemin, son information. Plus pauvres en connaissances par manque de formation et par l'absence de « culture informatique », les retraités et les demandeurs d'emploi demeurent le principal public de la Cité Cyber Connaissances. Ils y fréquentent assidument l'accès libre et les ateliers de sensibilisation et d'initiation.

L'aide aux démarches en ligne prend une place de plus en plus importante pour l'accès à ses informations personnelles (ex : résultats médicaux, déclaration de revenus en ligne...), à l'emploi (inscription à pôle emploi, postuler en ligne...), aux droits (demande de la prime d'activité, demande de logement...). L'outil informatique, au stade actuel, est encore loin de simplifier les démarches administratives et il est un frein supplémentaire dans l'accès aux droits. Les utilisateurs rencontrent souvent des problèmes de navigation accentués pour certains par une maîtrise insuffisante de la langue française. Pour un accompagnement individualisée et global de leur situation et éviter le non-recours, l'animatrice les oriente vers les services compétents (ex : Relais emploi de

proximité, Mission locale, sécurité sociale...). Fragilisés par cette dématérialisation galopante, ils ont besoin d'un accompagnement pas à pas pour progressivement gagner en autonomie.

En complément des ateliers informatiques, certains participent à « CASA Pratic ». C'est un temps dédié durant lequel chacun peut venir mettre en pratique, sous le regard bienveillant de l'animatrice, ce qu'il a appris lors des ateliers ou encore venir chercher une aide à ses questions individuelles. Lors de cette rencontre, les habitants ne sont plus seuls dans les méandres des outils multimédias. Ils partagent leurs difficultés et leurs expériences. Par ce biais, ils s'intéressent à ce que font les autres et acquièrent de nouvelles compétences et connaissances auxquelles ils n'auraient même pas songé. Ils s'échangent leurs savoirs et vont pour certains jusqu'à les transmettre avec fierté à leur entourage. Les regards changent : de « dépassés », ils deviennent « à la page ». Cependant, tous les utilisateurs et plus particulièrement les anciens prennent des habitudes de navigation. Quand il y a de grandes évolutions et que les sites changent ils sont de nouveaux égarés. Ils ont besoin d'aide pour reconstruire leurs repères d'où l'importance de la veille informatique de l'animateur multimédia.

### Des fragilités qui touchent des publics divers et parfois moins attendus

Face aux nouveaux usages d'internet (Facebook, Gmail...) et à leurs évolutions constantes les 40-60 ans, généralement engagés dans des pratiques numériques dans leur métier, sont de plus en plus nombreux sur les ateliers en soirée afin d'améliorer leurs pratiques numériques privées. Ils souhaitent acquérir les compétences issues des nouvelles fonctionnalités du multimédia jusque-là bien souvent acquises en autodidacte. Leur appropriation leur permet de rester « connectés » à leurs familles notamment à leurs enfants et à leur environnement amical. Ils maintiennent leur inclusion sociale.

Aussi, familiarisés très tôt à tous les types d'écrans, les jeunes ont des facilités pour les utiliser. Pour autant, leurs types d'utilisations très spécifiques (jeux vidéo, réseaux sociaux, téléchargement, Youtube...) mettent à mal l'idée reçue supposant que les jeunes maîtrisent au mieux l'utilisation des ordinateurs et leurs dérivés.

Pour les jeunes, l'ère digitale représente un vrai levier d'insertion sociale : s'ils ne reçoivent pas aujourd'hui une éducation au numérique solide, ils rencontreront des difficultés dans leurs emplois de demain. En intervenant dans les écoles primaires, l'animatrice a constaté une disparité flagrante dans l'utilisation de l'outil informatique, notamment lorsque les enseignants ne sont pas suffisamment formés. Pour qu'ils puissent s'investir dans ce domaine il leur est aussi nécessaire d'avoir dans les écoles un parc d'équipement performant, à jour et pleinement sécurisé. Des efforts importants ont été faits et sont faits en ce sens par les collectivités en charge de l'équipement et de la maintenance informatique. L'animatrice multimédia s'attache à apporter aux jeunes des conseils pour sécuriser leurs comptes internet, surfer plus efficacement, utiliser les logiciels de bureautique, les familiariser à des opérations utilitaires (transformer un document en logiciel Pdf, inclure les pièces jointes dans les mails...), télécharger intelligemment et légalement, utiliser des logiciels ludiques (comme PIXTON pour la création de bandes-dessinées ou encore SCRATCH, un logiciel de codage).

Le retour sur expérience de la Cité Cyber Connaissances montre que si les publics démunis sont les plus précaires numériquement, chacun à une étape de sa vie, quels que soient ses revenus, sa situation socioprofessionnelle et son niveau de pratique numérique peut être impacté de manière différente par la précarité numérique. Dans ses actes de la vie quotidienne, chacun peut se retrouver dans un état de précarité au sens de fragilité et d'insécurité. Si les atouts du numérique et d'internet sont reconnus par tous (praticité, rapidité, instantanéité, universalité...), ils peuvent se révéler d'une grande complexité et générer de l'exclusion. Il est donc important de renforcer pour tous l'accès au numérique et son appropriation. En 2015, la commune d'Andrézieux-Bouthéon en a fait un axe prioritaire dans sa convention d'application territoriale du contrat de ville. ■

Contact : **Évelyne Bothéra**, chargée de développement et **l'équipe du Service politique de la ville**  
Cité Cyber Connaissances à CASA - Tél. : 04 77 55 55 45 - [www.andrezieux-bouthéon.com](http://www.andrezieux-bouthéon.com)