



ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES :  
CONSTRUIRE L'EGALITE A L'ERE DU NUMERIQUE  
ORIV – Centre de ressources Grand-Est

# Dématérialisation, accès aux droits et accompagnement social : un renouvellement des pratiques professionnelles ?

3 décembre 2020

François Sorin

chargé de recherche à Askoria ; chercheur associé au projet LabAccès ;  
doctorant au laboratoire CREAD, université Rennes 2



# Plan de l'intervention

- 1) Les pratiques numériques des professionnels du travail social et de l'intervention sociale
- 2) Le numérique come exigence sociale : l'exemple de la dématérialisation des démarches administratives
- Temps d'échange
- 3) Répondre aux demandes d'aide numérique : trouble dans la professionnalité des travailleurs sociaux
- 4) Les perspectives de l'inclusion numérique

*« On observe des changements liés au numérique 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** »* (Serge Proulx, 2002)

# « Les usages numériques dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social »

(Molina, Sorin – CRTS de Bretagne, 2017-2018)

COMITE REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL  
**CRTS**  
DE BRETAGNE

- **Réalisation d'une étude dans le champ du travail social**

- *11 terrains professionnels*
- *34 entretiens individuels semi-directifs (18 professionnels et 16 personnes accompagnées)*
- Production d'un rapport et d'un film documentaire



**« Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif : paroles de professionnels et de personnes accompagnées »**

Aurelie Dubois et Antoine Tracou / CRTS - Atelier D'aran

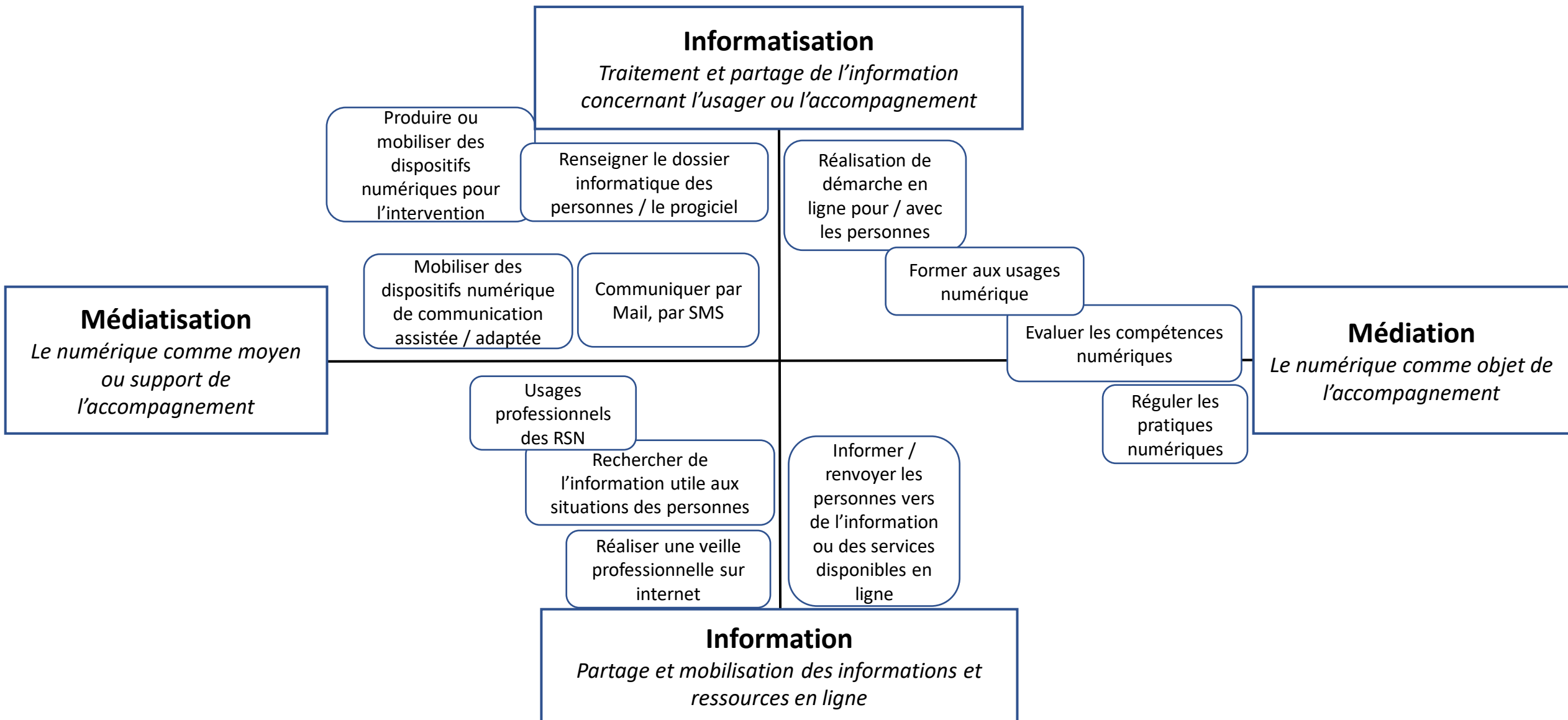
2018 – 25 mn

# Différentes perceptions du numérique chez les accompagnants éducatifs et sociaux

Quatre figures idéal-typiques :

- **La fatalité** : le numérique s'impose. Il faut faire avec.
- **Le mouvement** : le numérique change la société. Il faut s'adapter.
- **La promesse** : le numérique offre des moyens nouveaux pour agir. Il faut évoluer.
- **La crainte** : le numérique détruit et appauvrit. Il faut se protéger.

# Logiques d'activités et exemples de pratiques numériques dans le champ social et médico-social (Sorin, 2019)



# Des pratiques numériques entre « savoir-faire » et « devoir-faire »

- Des pratiques numériques qui correspondent à **des tâches prescrites, à des normes d'usages et à des pratiques individuelles.**
- **Des pratiques numériques des professionnels largement hétérogènes** (Meyer, 2014, Davenel, 2016, Sorin, 2019).
- **Des non pratiques ou des pratiques limités qui peuvent reposer sur une évaluation consciente et rationnelle des situations professionnelles en regard des injonctions numériques** (Kellner et al. 2010)
- **Les dispositions personnelles** vis-à-vis des technologies jouent un rôle important dans la capacité des professionnels à répondre aux attentes numériques en milieu professionnel.
- L'adoption d'une pratique numérique tient dans **l'articulation entre les moyens dont on dispose** (l'équipement, la connexion mais aussi les compétences et les dispositions personnelles) **et le sens donné à l'activité numérique dans le cadre professionnel** (aider, informer, échanger, réguler, protéger, former...).



Saisir les évolutions liées au numérique dans le champ du travail social selon deux dynamiques distinctes

- **L'évolution des environnements de travail => La diffusion des dispositifs sociotechniques et le développement des pratiques numériques.**
  - *Systèmes d'information, Logiciels, plateformes numériques, communication à distance (mails, smartphone, réseaux sociaux...), pratiques médiatisées (vidéo, « Serious games »...), instruments de compensation des handicaps, médiation numérique, etc...*
- **La massification et la banalisation des usages sociaux du numérique => L'actualisation des problématiques sociales.**
  - *Redéfinition des supports de sociabilités, des pratiques culturelles et de loisirs, de consommation, de mobilité, etc., jusqu'aux nécessités de l'éducation et aux conditions de l'intégration et de la participation sociale.*



# Le numérique comme exigence 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)

# L'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative



*Extrait du film « I, Daniel Blake » de Ken Loach.*

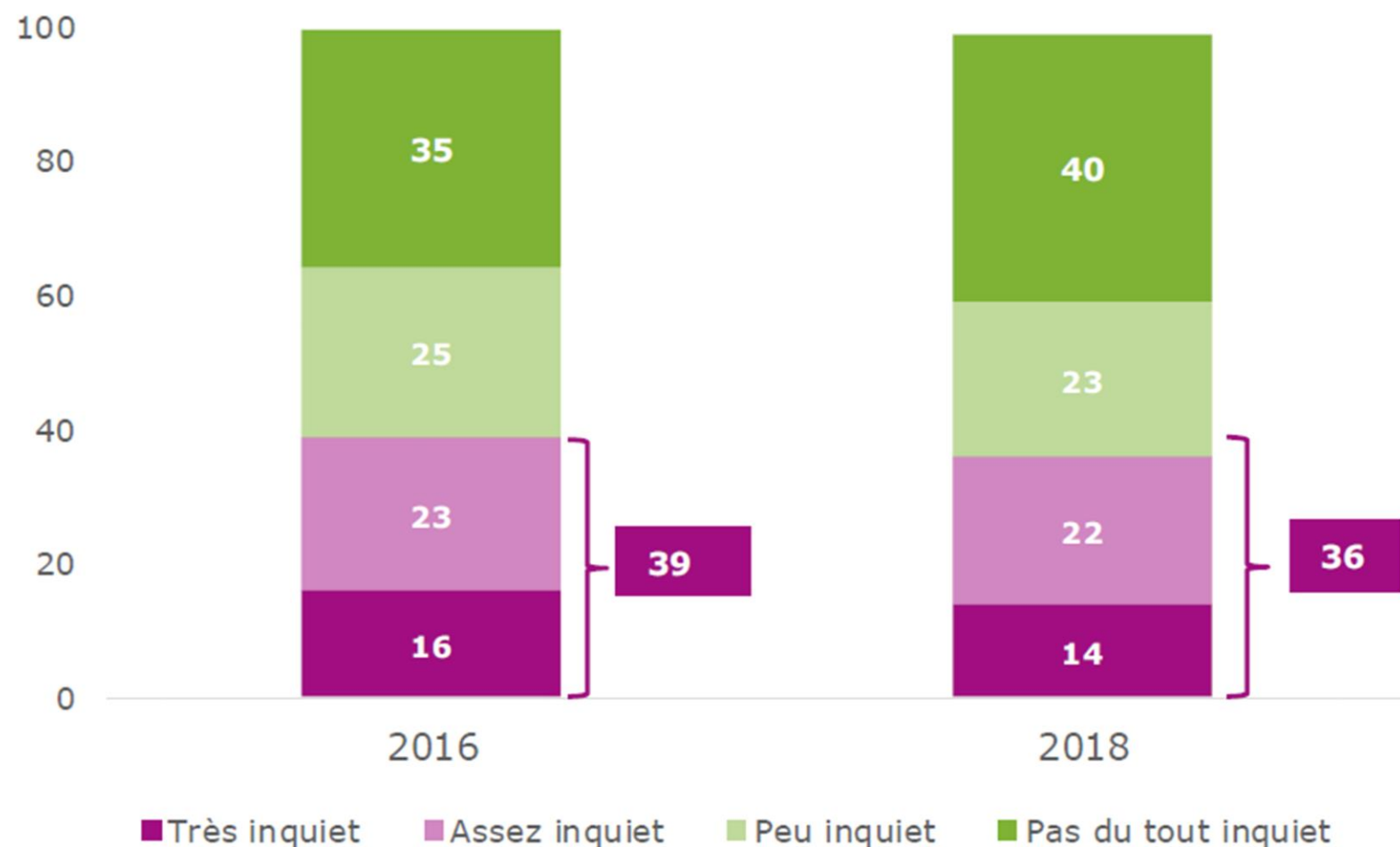
# L'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative

(LabAccès - Sorin, Mazet, 2019)

- Le développement généralisé de **l'e-administration, des services** « 100% dématérialisés » en 2022.
- Les citoyens confrontés aux **exigences numériques** (Mazet, 2019) de **la relation administrative** : *connectivité, identification, mails, opérations informatiques – pièces jointes, scan, etc...*
- Des personnes en « difficulté numérique » et « éloignés du numérique » **mis en incapacité** d'accéder à leurs droits (Défenseur des droits, 2017 et 2019)
- Des acteurs sociaux de proximité sollicités pour apporter une **aide à la réalisation des démarches administratives en ligne**.
- Les territoires « s'organisent » autour de deux objectifs parfois indistincts :
  - **la réussite des démarches** administratives
  - **La montée en « autonomie »** dans la relation e-administrative

### Graphique 59 – Aujourd’hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet ; êtes-vous plutôt ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

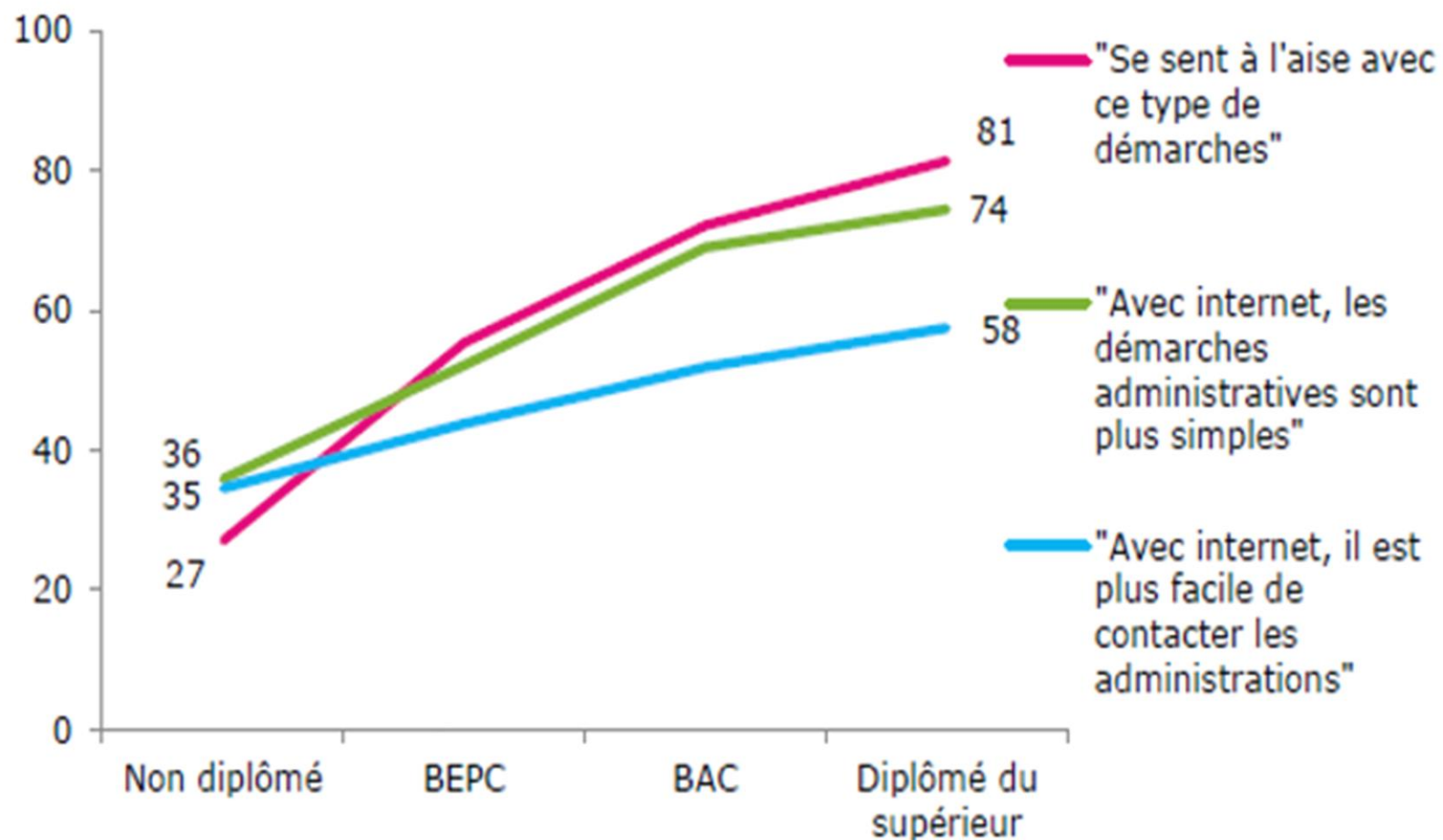


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

En juin 2016, le libellé était le suivant : Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

### Graphique 100 – Plus on est diplômé et plus on voit d'avantages à l'e-administration

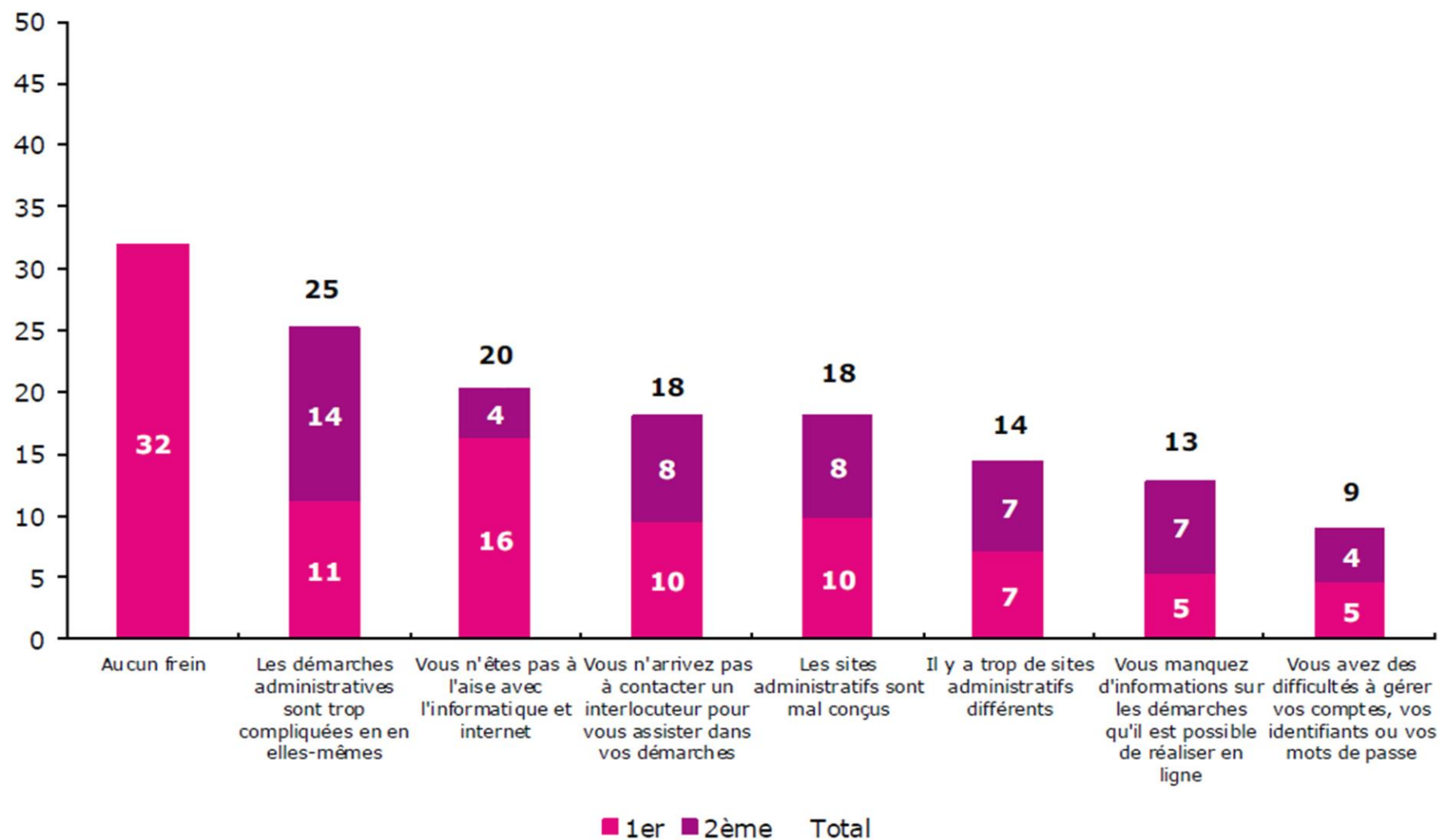
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % de plutôt d'accord avec les idées émises -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2016.

### Graphique 147 – Principaux freins à la réalisation des démarches administrative en 2019

– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019



# Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux (Mazet, Sorin, 2019)

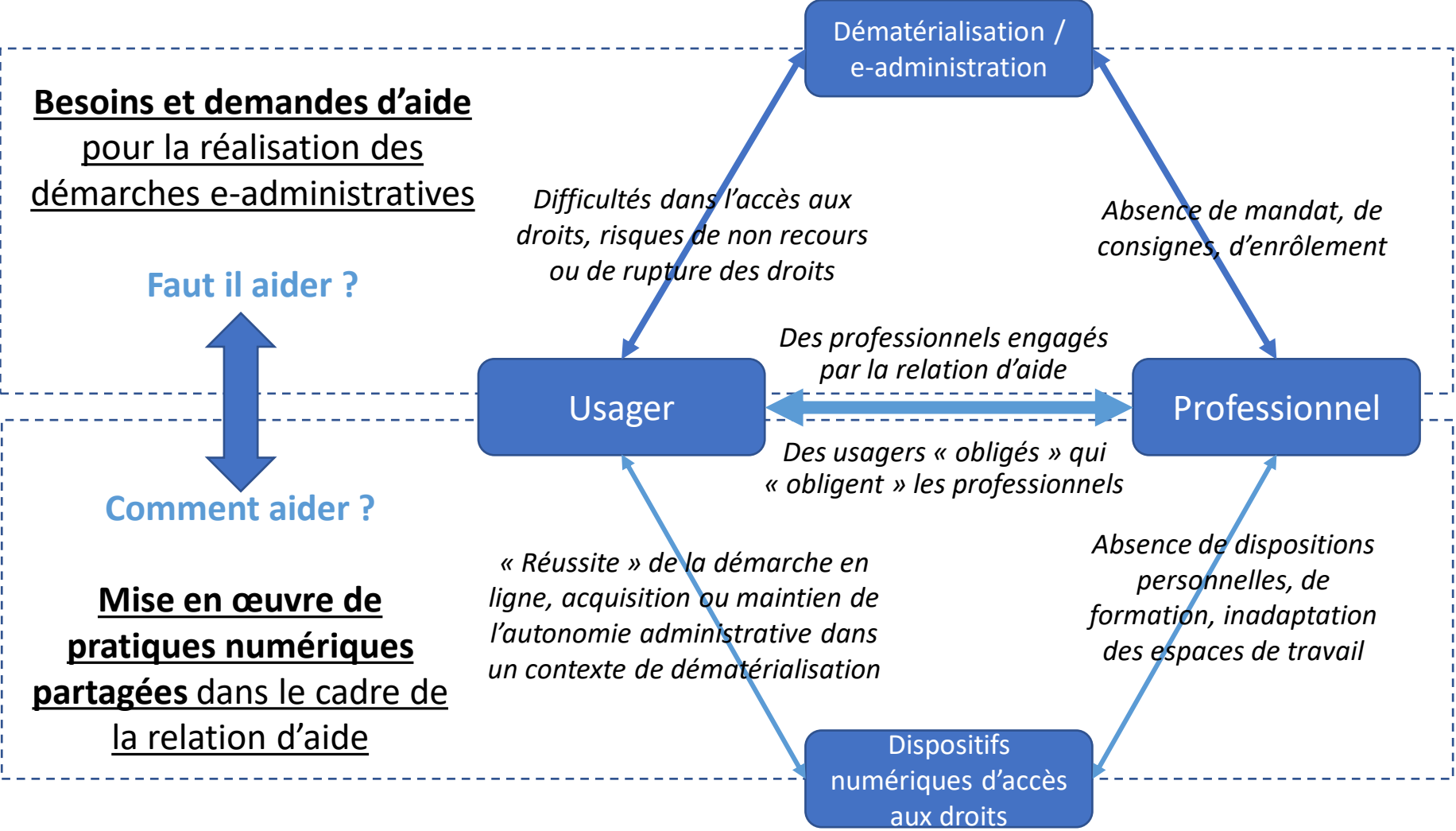
Rencontres, entretiens et observations réalisés auprès de professionnels de l'accompagnement social dans le cadre d'actions de formation (2017-2018) et dans le cadre du projet LabAccès « *Accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation* » (2018-2019).





# Les deux niveaux du trouble : demande et mise en œuvre de l'aide numérique dans la relation d'aide

Sorin François et Mazet Pierre, 2019



# Les pratiques à l'épreuve : *détournements* et *bricolages* dans le cadre de pratiques numériques partagées

La réalisation de l'aide numérique génère **des pratiques partagées** de l'informatique et des services numériques.

- **Regarder ensemble** un écran commun ;
- **Utiliser simultanément** ou **à tour de rôle** les périphériques (souris, clavier, écran tactile...);
- **Déterminer** qui réalise les différents actes que nécessite la démarche en ligne, de la navigation sur la plateforme à la validation des informations apportées.

Un double détournement :

- **Des équipements** informatiques « tournés » vers les professionnels
- **Des plateformes** d'accès aux droits proposant des espaces personnels et confidentiels (processus d'identification) ne prévoyant pas la connexion des aidants numériques

Des bricolages :

- La création d'adresse mail « de circonstance »
- La conservation par le professionnel des identifiants de connexion de l'utilisateur
- Etc...

# Les termes du trouble

(Sorin, Mazet, 2019)

- **Des pratiques souvent indéfinies (sans fin)** tant du point de vue de leur finalité (*pour faire quoi, qu'est ce qui est visé ?*) que de leur durée (*jusqu'à quand, dans quelles limites ?*)
- **Des pratiques souvent limitées** par les configurations matérielles des environnements professionnels.
- **Des pratiques incertaines** : quand les conditions sont réunies pour « *laisser faire* » ou « *faire avec* », rien ne garantit pour autant l'efficacité de la démarche sur la « **réussite** » future des démarches administratives.
- L'aide numérique réactive la tension entre les pratiques promotionnelles (visant l'autonomisation) et les pratiques palliatives (sécurisation) (Soulet, 2012).

# Une pratique *des* professionnels mais pas *une* pratique professionnelle

- Les pratiques d'aide numérique : **entre auto-mandat et inaction**
- **Déqualification** (*dirty work*) ou **requalification** du travail social (non énoncée et non reconnue) ?
- Des compétences attendues qui reposent sur des **dispositions individuelles** (personnelles) des agents.
- Dans les collectifs de travail le numérique ne constitue pas (encore) **un objet de « délibération et de réflexivité »** (Ravon et Vidal-Naquet, 2016)

# Les enjeux de l'accompagnement social dans une société devenue numérique

- L'accompagnement social se déploie **dans** une société « devenue » numérique et dans une certaine mesure, il se réalise **avec** des technologies numériques dont l'appropriation par les professionnels génère des questionnements pratiques, éthiques et identitaires.
  - Enjeu de **l'adaptation de l'accompagnement au contexte numérique => accompagner *dans la société numérique***
  - Enjeu de **l'appropriation des technologies dans le contexte de l'accompagnement. => accompagner *avec les technologies numériques***
  - Enjeu de **l'adéquation du numérique aux réalités de l'accompagnement => penser des processus de conception des technologies qui prennent en compte la diversité des situations sociales et des usagers**

# Les perspectives de l'inclusion numérique

## Constats :

- L'équipement et la connexion ne sont pas synonymes d'autonomie dans les pratiques ;
- Les inégalités numériques s'ancrent dans les inégalités sociales ;
- Les situations d'exclusion numérique forment une problématique mouvante ;
- L'effort face au numérique ne sera pas transitoire mais continu.

Face à ces constats, le Conseil National du Numérique (CNN) définit en 2013 l'inclusion numérique : *«**L'inclusion numérique** désigne l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel. »*

## Les enjeux de l'inclusion numérique :

- **Réduire les inégalités sociales**, prévenir les risques d'exclusion sociale ;
- Mobiliser le numérique comme **levier de transformation** individuelle et sociale.

# Les leviers de l'inclusion numérique

(Conseil National du Numérique, 2013) :

- 0. **L'accès** aux équipements et aux réseaux constitue **un prérequis**.
- 1. Permettre à tous d'acquérir **la littératie numérique** : « *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).
- 2. S'appuyer sur les potentialités du numérique pour **soutenir le développement du pouvoir d'agir** :
  - comme condition d'une société inclusive ;
  - comme condition de co-création de la société à venir.
- 3. Développer **des médiations numériques durables** :
  - Pour prévenir les risques d'exclusion.
  - Pour permettre la participation collective et soutenir l'innovation sociale.

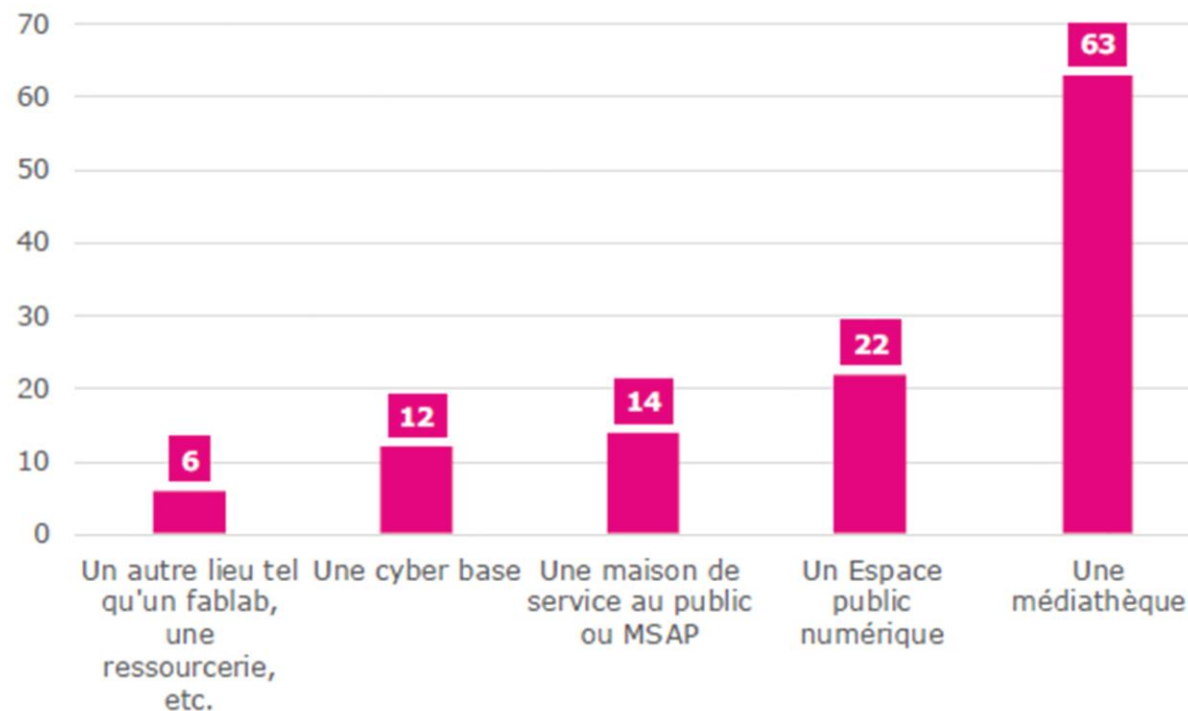


# La médiation numérique

La médiation numérique renvoie à des dispositifs et des pratiques historiquement différenciés : animation multimédia ; espace public numérique ; association de promotion des usages de l'internet ; médiation scientifique et technique (Porte, 2016).

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).

Graphique 110 – Il existe sur le territoire des lieux où on propose un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique. Connaissez-vous près de chez vous ?  
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

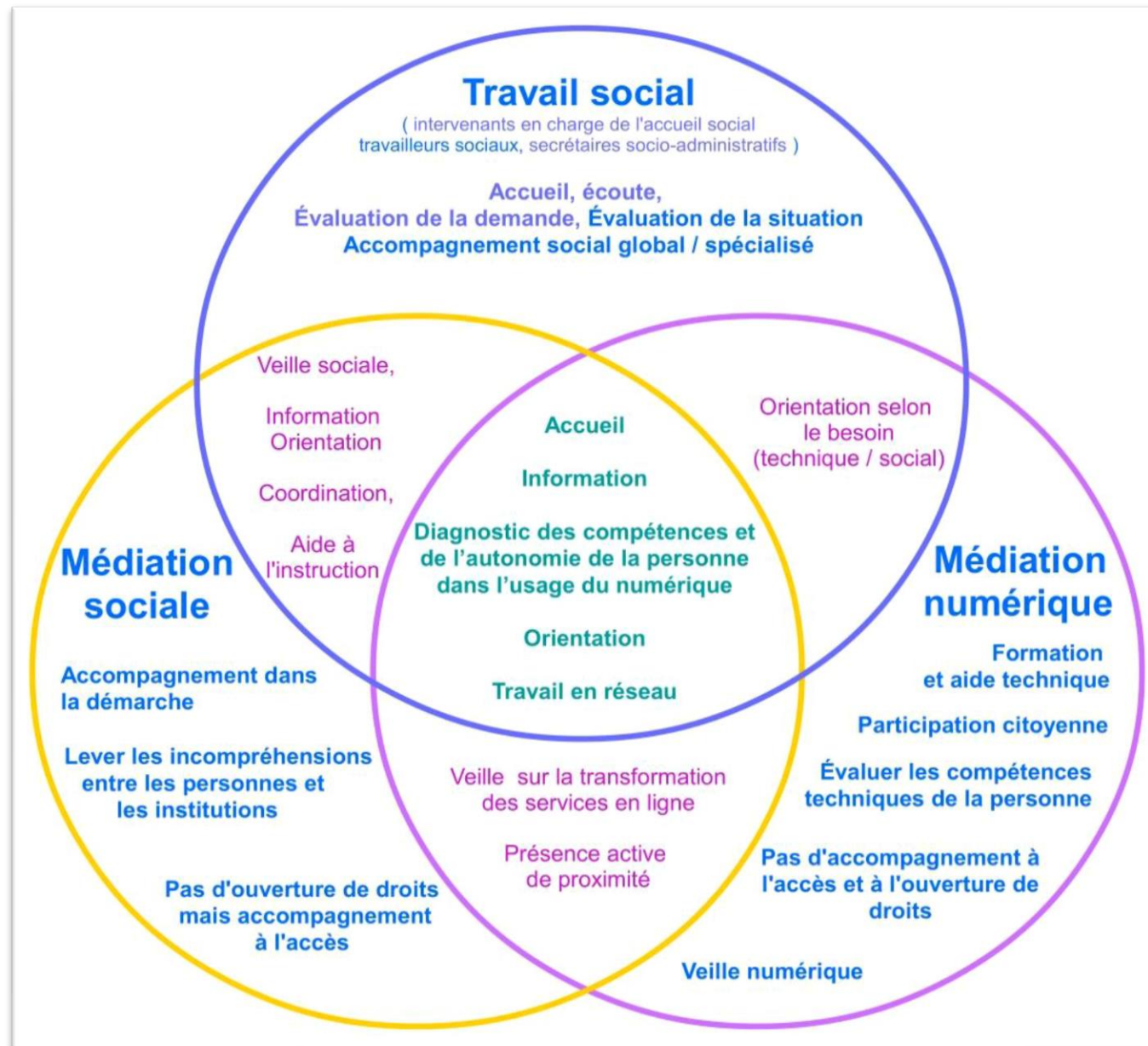
# Les travaux du HCTS sur le numérique

En 2018 le groupe numérique du HCTS (Haut Conseil en Travail Social) à proposé une articulation des rôles respectifs des travailleurs sociaux, des médiateurs numériques et des médiateurs sociaux face aux besoins d'aide et d'accompagnement numérique rencontrés par les personnes.

Cette articulation reste théorique si on tient compte du fait :

- Que tous les territoires ne sont pas également pourvus en médiation sociale et numérique ;
- Que les accompagnants sociaux réalisent souvent des actes de médiation sociale et numérique à destination de leurs publics.

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



# La stratégie nationale pour un numérique inclusif

En 2018, l'état Français présente sa stratégie nationale pour un numérique inclusif. Outre un ensemble de démarches et d'outils (voir infra) le plan invite à distinguer trois niveaux d'accompagnement au numérique:



<https://societenumerique.gouv.fr/strategie-nationale-pour-un-numerique-inclusif/>

**1- Les urgences numériques :** *La personne a besoin d'une réponse, d'une assistance efficace et rapide. Apprendre n'est pas son objet premier, pas plus que l'autonomie. L'enjeu est de ne pas perdre un droit ou une allocation, de ne pas encourir une pénalité.*

*Il s'agit de faire, dans l'immédiateté souvent à la place du bénéficiaire, et de manière sécurisée. Les "urgences numériques", corollaire des précarités numériques, correspondent à une demande effective des citoyens. Pour autant ceux-ci n'identifient pas les professionnels de la médiation numérique qui sont d'ailleurs peu à proposer une offre de service spécifique. Elles ne débouchent que rarement sur l'autonomie, mais permettent d'enclencher une démarche d'inclusion numérique.*

**2 - L'inclusion numérique :** *La mise en autonomie progressive est ici visée, soit par l'accompagnement, soit par l'identification d'un aidant de proximité récurrent.*

*L'inclusion numérique ne constitue pas une demande formulée par les citoyens. Il s'agit d'un besoin, parfois d'une attente mais qui n'est pas formulée comme tel par les bénéficiaires potentiels. Ce besoin demande anticipation, capacité de formalisation de celui-ci et s'inscrit dans un durée courte à moyenne. Elle permet d'aller vers l'autonomie numérique.*

**3 - La montée en compétence numérique :** *Il s'agit d'augmenter le pouvoir d'agir, de permettre à chaque citoyen de comprendre et d'entreprendre dans la société numérique. L'appropriation numérique est la condition de l'autonomie et de l'émancipation numérique. C'est un parcours long. Mais qui produit une autonomie durable et permet le repositionnement permanent du bénéficiaire quel que soit le contexte (emploi, parentalité, relations sociales) et l'évolution des outils et des usages.*

Merci de votre attention  
[francois.sorin@askoria.eu](mailto:francois.sorin@askoria.eu)

Ressources



## Kit d'intervention numérique (Mission Société Numérique)



Ce portail internet s'adresse aux aidants numériques et plus largement aux professionnels qui accueillent et accompagnent des publics rencontrant des « difficultés numériques ». Il propose :

- une approche en 4 étapes : 1) Accueillir , 2) Diagnostiquer 3) Accompagner 4) Orienter
- L'accès à différents outils et ressources

<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

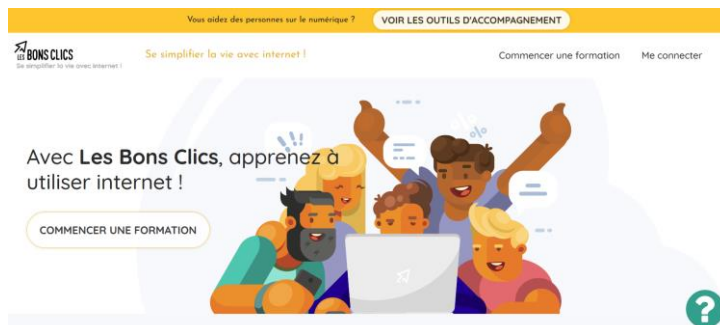
## Plateforme solidarité numérique (la MedNum)



Cette plateforme internet a été mise en place lors du confinement lié au COVID-19. Elle est complète par un numéro vert permettant de contacter un médiateur numérique et d'obtenir une aide à distance pour des démarches en ligne essentielles.

La plateforme regroupe un ensemble de ressources (outils, tutoriels, simulateurs, trames d'intervention à destination des personnes internautes mais non à l'aise avec les démarches numériques et à destination des aidants numériques. <https://solidarite-numerique.fr/>

## Les bons clics (Emmaus Connect, WeTechCare)



Le site « les bons clics » peut être parcouru selon deux profils : celui de la personne qui cherche à se former (j'apprends) et celui de l'aidant numérique (j'accompagne). Le site propose de nombreux séquences de e-learning ,mais également des tutoriels et des simulateurs portant sur :

- Les bases de la pratiques informatique
- Les pratiques numériques courantes (e-mail...)
- Certaines démarches administratives

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

## Le portail « Mes droits sociaux »



Le portail destiné à tous les assurés pour mieux comprendre et gérer l'ensemble de leurs droits sociaux. » selon les catégories suivantes : retraite, famille, logement, solidarité, santé, emploi.

Ce portail est présenté comme universel. Il pourrait être à terme l'entrée unique pour les démarches administratives liés à l'état. L'accès au service nécessite l'identification via FranceConnect <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/>

## Le dispositif « France Connect »



**FranceConnect** est un dispositif permettant de garantir l'identité d'un utilisateur en s'appuyant sur des comptes existants pour lesquels son identité a déjà été vérifiée.

FranceConnect permet de s'authentifier sur différents sites avec une seule procédure d'identification (par exemple un compte impôts.gouv ou ameli.fr) et pourrait permettre de réduire les difficultés liées à la mémorisation et/ou la conservation des mots de passe. <https://franceconnect.gouv.fr/>

L'utilisation de France connect nécessite donc d'avoir déjà au moins un compte sur un des services partenaires : consulter cette ressource pour identifier quel fournisseur d'identité choisir : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/static/images/ressources/Aidants%20Connect%20%20Quel-fournisseur-identit%C3%A9-choisir.pdf>



## Le dispositif « Aidants Connect »



L'état travaille actuellement sur un dispositif permettant de sécuriser l'accompagnement des démarches administratives par des tiers : Aidants Connect : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

Voici sur cette infographie la manière dont choses doivent se passer dans l'esprit des concepteurs du programme : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/static/images/ressources/Aidants%20Connect%20%20D%C3%A9marche-administrative.pdf>

## Le Kit de protection des données des usagers à destination des travailleurs sociaux



Les intervenants du secteur social (bénévoles, salariés, etc.) et de la médiation numérique accompagnent quotidiennement les usagers dans leurs démarches en ligne. La CNIL propose aux intervenants du secteur social (bénévoles, salariés, etc.) et de la médiation numérique qui accompagnent quotidiennement les usagers dans leurs démarches en ligne un « kit » d'information pour améliorer la protection des données de leurs publics.

<https://www.cnil.fr/fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protoger-les-donnees-de-vos-usagers>

Ce kit comprend une série de conseils et recommandations selon trois configurations :

- Quand je forme l'utilisateur
- quand j'accompagne l'utilisateur
- quand je fais la démarche à la place de l'utilisateur

Dans ce dernier cas de figure, la CNIL propose [un modèle de mandat à faire signer à l'utilisateur](#) et qui permet de sécuriser juridiquement l'aidant numérique et sa structure, mais aussi de protéger (et réaffirmer) les droits de l'utilisateur.

[file:///C:/Users/Franco~1.SOR/AppData/Local/Temp/exemple\\_de\\_mandat\\_pour\\_l.docx](file:///C:/Users/Franco~1.SOR/AppData/Local/Temp/exemple_de_mandat_pour_l.docx)



Un groupe numérique et travail social est créé au sein du HCTS. Le groupe « numérique et travail social » du HCTS a produit 5 fiches thématiques :

- Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils (...) [Téléchargement \(257.1 ko\)](#)
- Articulations entre travail social, médiation sociale et médiation (...) [Téléchargement \(283 ko\)](#)
- Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les (...) [Téléchargement \(338.3 ko\)](#)
- L'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du (...) [Téléchargement \(674.1 ko\)](#)
- Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique [Téléchargement \(900.4 ko\)](#)

Les informations générales concernant les travaux du groupe « numérique et travail social » du HCTS sont consultables à cette adresse :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/productions-du-hcts/article/thematique-numerique-et-travail-social>



En Mars 2019, le Comité Régional du Travail Social de Bretagne finalise une **recherche collaborative** sur la question des usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif.

Le rapport accessible en ligne présente les résultats de l'analyse ainsi que les **préconisations** co-construites par les acteurs du CRTS de Bretagne avec le soutien de deux chercheurs : [http://www.crts-bretagne.fr/images/stories/usages-numeriques-accompagnement-social\\_rapport-crts-bzh\\_mars2019.pdf](http://www.crts-bretagne.fr/images/stories/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf)

Un film documentaire a également été produit dans le cadre de la démarche :

<https://www.youtube.com/watch?v=eApNdhWjZcl&feature=youtu.be>

Didier Dubasque propose sur son blog une synthèse « efficace » de ce rapport : <https://dubasque.org/2019/03/14/tous-connectes-les-usages-du-numerique-dans-laction-sociale-et-medico-sociale/>



Le rapport réalisé par YM Davenel pour Emmaus connect en 2016 « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation » [https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude\\_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf](https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/%C3%89tude_Le-num%C3%A9rique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contexte-de-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation.pdf)



Les travaux réalisés dans le cadre du projet LabAccès : accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation : <https://labacces.fr>

#### Autres rapports :

- **Défenseur des droits** : *Enquête sur l'Accès aux Droits - Volume 2 - Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*. <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actus/actualites/enquete-sur-l%27acces-aux-droits-les-relations-des-usageres-et-usagers-avec-les> *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>
- **Réussir la transformation numérique des parcours de vie. Synthèse du livre blanc**. Fehap, Syntec Numérique, 2016, 8 p. <http://www.fehap.fr/jcms/la-federation/publications>
- **Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion**. Conseil national du numérique 10/2013, 2 fichiers 86 p. et 304 p. <http://www.cnumerique.fr/inclusion/>