

#

Les
Cahiers
CONNEXIONS
SOLIDAIRES

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

N°3

1^{er} trimestre 2016

POWERED BY


connexions
SOLIDAIRES



DÉMATÉRIALISATION des services publics : relever le défi

- **Notre étude : Action sociale et transformation numérique**
- **La vision de Neelie Kroes, ancienne commissaire européenne au numérique**
- **Rencontre avec la CNAF : la Prime d'activité, première prestation sociale 100% web**

les-cahiers-connexions-solidaires.fr

Sommaire

Les Cahiers CONNEXIONS SOLIDAIRES

N°3



Cahier réalisé par :
Connexions Solidaires

Directeur de la publication :
Jean Deydier

Rédactrice en chef :
Sabrina Françon

Secrétaire de rédaction :
Nina Meyer

Ont collaboré à la rédaction de ce numéro :
Camilo Arias Goeta, Yves-Marie Davenel, Sabrina Françon, Thomas Lebreuil, Manon Magnin, Nina Meyer, Pamela Santa Cruz, Marion Vilaca

Conception :
François Garnier & Bertrand Duten

Remerciements :
Sophie Delille, Nicolas Derym, Marie Gracia, Margault Phelip, Céline Ramos, Thomas Vandriessche

p.03 Edito

Numérique pour tous, le rendez-vous à ne pas manquer !
De Jean Deydier, Directeur d'Emmaüs Connect

p.04 Datavision

Sandrine et Andrei : leurs parcours d'accès aux droits

p.08 La parole à...

Neelie Kroes, ancienne commissaire européenne au numérique
« En matière d'e-inclusion, il est temps de sortir des sentiers battus »

p.10 L'étude

Numérique : le parent pauvre de l'action sociale ?
Par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie

p.13 Le dossier

2016, l'année de la dématérialisation...

p.14 Entretien avec Nathan Stern, sociologue et ingénieur social
« Digital natives ou seniors, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec »

p.16 Entretien avec Frédéric Marinacce et Yves Hirrien de la Caisse Nationale des Allocations Familiales
« Notre pari : la première prestation sociale destinée à 2 millions de personnes et... 100% dématérialisée »

p.18 Formation des travailleurs sociaux : l'urgence numérique

p.19 Entretien avec Hélène Revil, de l'Observatoire des non-recours aux droits et services
« L'enjeu : convaincre les professionnels du social que le numérique est utile aux usagers »

p.21 10 démarches essentielles et... bientôt 100% web

p.22 Entretien avec Marie Coirié et Laura Pandelle, designers de services publics
« Dans les services en ligne : le droit à l'erreur est d'autant plus faible que le public est fragile »

p.24 Travailleurs sociaux et médiateurs numériques : le rendez-vous manqué ?

p.25 Territoire

Pour une stratégie territoriale d'inclusion numérique : retour d'expérience à Grenoble

p.27 Boite à Outils

Mes-aides.gouv.fr, vos droits sociaux en quelques clics
Buttons : internet, simple comme un bouton
Tous vos papiers en sécurité avec Digiposte Pass
Vos adresses numériques et solidaires sur une seule carte



RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DE CONNEXIONS SOLIDAIRES ET L'INTÉGRALITÉ DE CE NUMÉRO SUR CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR LES-CAHIERS-CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR



Édito

Numérique pour tous, le rendez-vous à ne pas manquer !

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.

Ces personnes en détresse affluent aujourd'hui vers les guichets d'aide sociale afin de trouver un soutien pour s'inscrire ou actualiser leurs droits. Dans les Cafs et les agences Pôle Emploi débordées, les préavis de grève et les fermetures inopinées liées à l'afflux incontrôlable de visiteurs se multiplient sur tout le territoire. On retrouve également ces personnes chez les professionnels de l'action sociale qui subissent de plein fouet la dématérialisation totale de services de première nécessité. L'étude, présentée dans cette édition des Cahiers, conduite par Emmaüs Connect auprès des professionnels de l'action sociale, démontre que 75% des travailleurs sociaux se retrouvent à faire régulièrement les démarches « à la place de » alors que seulement 10% d'entre eux se considèrent formés à le faire.

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.

Alors que le budget du plan Très Haut Débit s'élève à vingt milliards d'euros, et que les infrastructures numériques sont, à juste titre, perçues comme un investissement clé de notre compétitivité, on peut s'étonner de l'absence d'un programme national ambitieux destiné à développer les capacités numériques de tous les français.

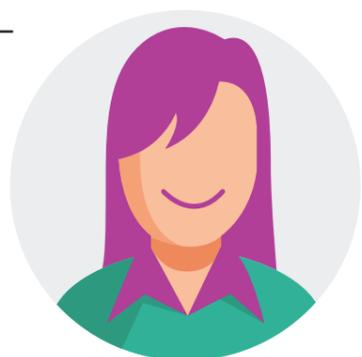
Il nous semble nécessaire de marteler encore que le numérique est un accélérateur unique de parcours d'insertion socio-professionnelle mais aussi une source de création de richesses y compris pour les publics fragiles. Pour eux, l'autonomie numérique s'impose comme un investissement judicieux.

A l'heure de la loi sur le numérique, nous ne pouvons nous résigner à défendre l'idée d'une république numérique égalitaire, innovante et facteur de développement pour tous.

Nous espérons que la lecture de ce nouveau numéro des Cahiers Connexions Solidaires vous invitera à prendre la mesure de cet enjeu et à nous rejoindre dans la construction d'une initiative en faveur de l'accompagnement au numérique des publics fragiles – ils en ont grandement besoin.

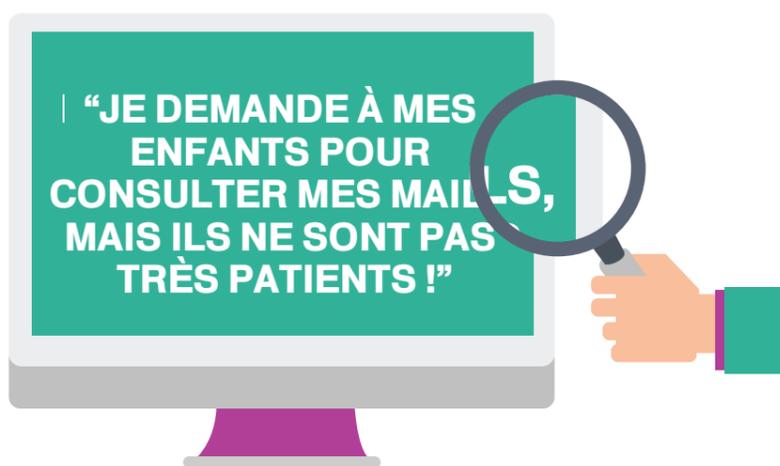
Jean Deydier
Directeur d'Emmaüs Connect et Fondateur de WeTechCare





S@NDRINE

LE RÉFLEXE INTERNET, C'EST POUR BIENTÔT

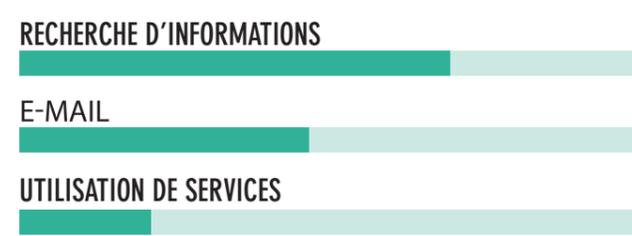


- ▶ 40 ANS
- ▶ ÉLÈVE SEULE SES 2 ENFANTS
- ▶ BACCALAURÉAT
- ▶ SALARIÉE À MI-TEMPS dans la grande distribution
- ▶ FRANÇAIS Langue Maternelle

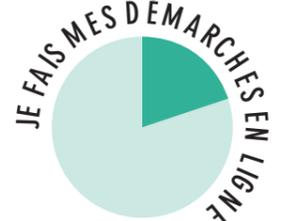
MES ÉQUIPEMENTS

“ MA VOISINE PARTAGE SA CONNEXION AVEC MOI ”

INTERNET ET MOI



MES DÉMARCHES



J'Y VAIS

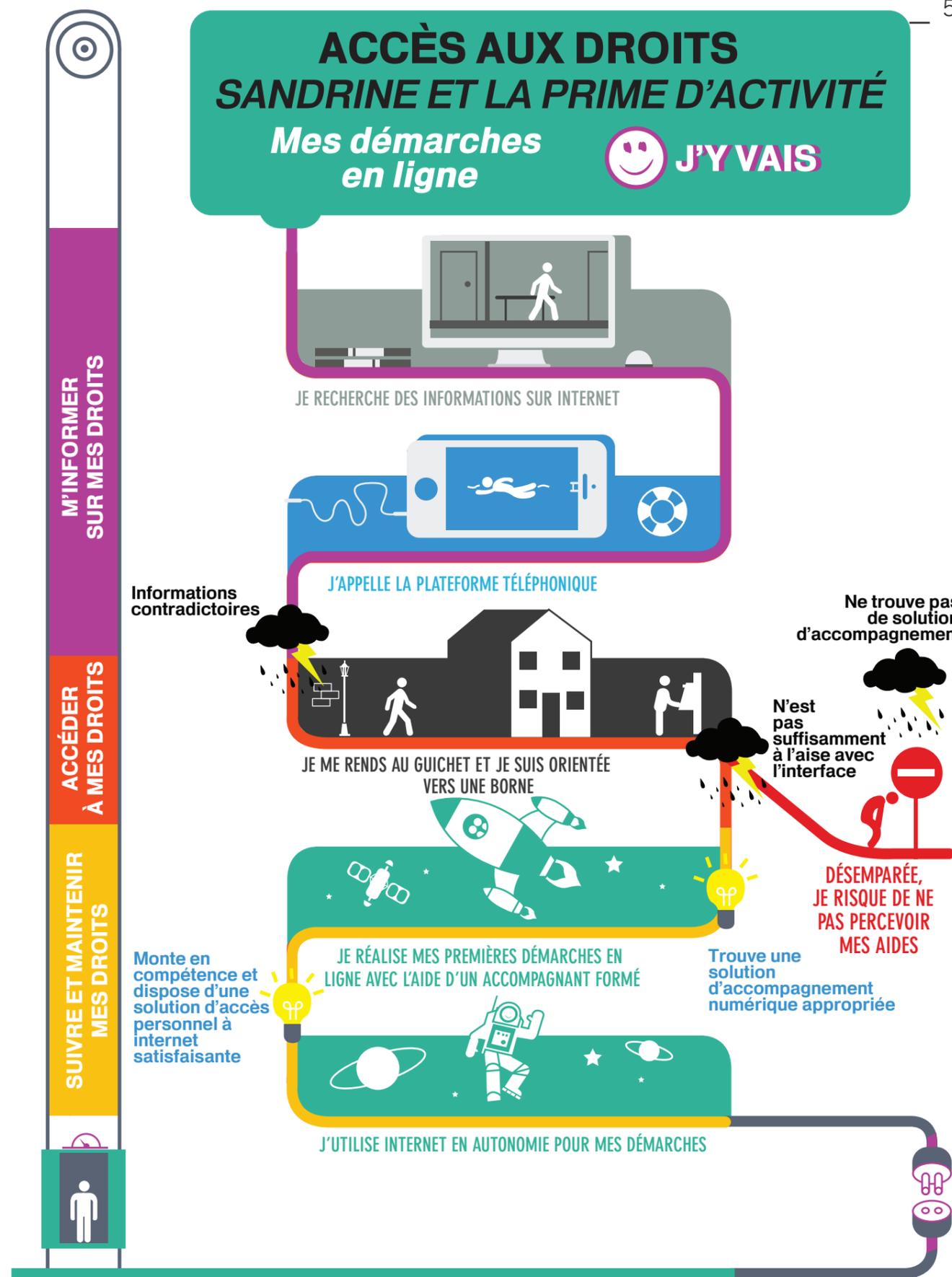
“ J’AI ENVIE D’APPRENDRE À FAIRE MES DÉMARCHES EN LIGNE CAR JE VEUX GAGNER DU TEMPS ! ”

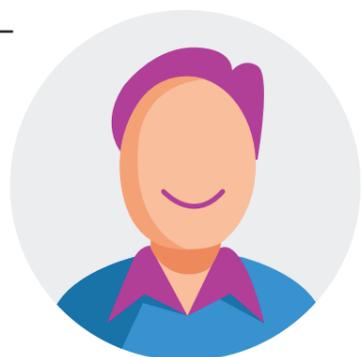
J'Y VAIS PAS

“ MANQUE DE CONFIANCE, ANXIÉTÉ, PEUR DE MAL FAIRE : INTERNET DÉCUPLE MES ANGOISSES. ”

Ce profil a été construit sur la base d'une étude statistique conduite dans la région de Grenoble au 3ème trimestre 2015 par ConnexionsSolidaires.

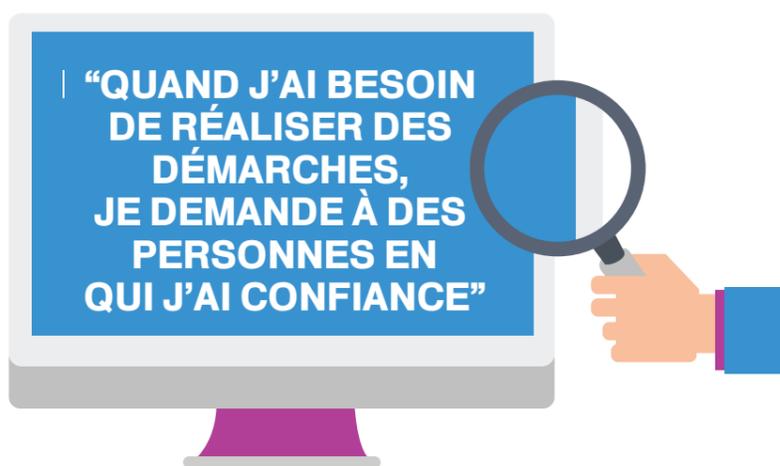
Tous acteurs de l'inclusion numérique !





@NDREI

INTERNET,
ABSENT DE SON
QUOTIDIEN



“QUAND J’AI BESOIN
DE RÉALISER DES
DÉMARCHES,
JE DEMANDE À DES
PERSONNES EN
QUI J’AI CONFIANCE”

- ▶ 75 ANS
- ▶ MARIÉ, 3 ENFANTS,
VIT SEUL EN FRANCE
- ▶ PAS DE DIPLÔME
- ▶ À LA RETRAITE
- ▶ NE LIT, NI N’ÉCRIT LE FRANÇAIS

MES ÉQUIPEMENTS

“JE RECHARGE
MON TÉLÉPHONE
AVEC DES CARTES
PRÉPAYÉES ET
JE VAIS AU TAXIPHONE
POUR APPELER AU PAYS”

INTERNET ET MOI

- RECHERCHE D’INFORMATIONS
- E-MAIL
- UTILISATION DE SERVICES

MES DÉMARCHES

JE CONNAIS MES DROITS

RETRAITE + SANTÉ LOGEMENT



“MES DÉMARCHES SUR
INTERNET :
POURQUOI PAS ?
MAIS PAS TOUT SEUL.”

J’Y
VAIS

“IL FAUDRAIT D’ABORD
QUE J’APRENNE À LIRE ET
À ÉCRIRE LE FRANÇAIS, OR
JE SUIS TROP VIEUX ET
TROP FATIGUÉ POUR ÇA.”

J’Y
VAIS
PAS

Ce profil a été construit sur la base d’une étude statistique conduite dans la région de Grenoble au 3ème trimestre 2015 par Connexions Solidaires.

Tous acteurs de l’inclusion numérique !

ACCÈS AUX DROITS
ANDREI ET LE MINIMUM VIEILLESSE
Mes démarches en ligne J’Y VAIS PAS

M’INFORMER
SUR MES DROITS



JE ME RENDS AU GUICHET ET JE SUIS ORIENTÉ
VERS UNE BORNE

Ne sait pas
et ne veut pas
utiliser le numérique

ACCÉDER
À MES DROITS



JE ME RENDS DANS UNE ASSOCIATION DE
MON QUARTIER EN QUI J’AI CONFIANCE

L’association
ne peut pas faire
sa démarche
pour lui

Son référent
social est formé
au numérique.
Il existe un
formulaire
en ligne

DÉCOURAGÉ,
J’ABANDONNE
ET NE TOUCHERAI PAS
MES AIDES

SUIVRE ET MAINTENIR
MES DROITS



L’ASSOCIATION FAIT MA DÉMARCHÉ À MA
PLACE

Ne consulte pas
ses mails

Heureusement,
reçoit des
rappels de
l’administrateur
par sms



JE RISQUE DE MANQUER MES ACTUALISATIONS



JE RETOURNE RÉGULIÈREMENT VOIR
L’ASSOCIATION
ET TOUCHE MES AIDES

La parole à...

Neelie KROES

Vice-présidente de la Commission Européenne en charge de l'Agenda numérique de 2010 à 2014

Personnalité influente en politique comme en affaires, Neelie Kroes nous fait l'honneur de répondre à nos questions. Selon elle, pour relever les prochains défis posés par l'e-inclusion en Europe, un seul mot d'ordre : « it is time to think outside of the box ».

Connexions Solidaires. Une première question à la fois évidente et nécessaire : pour quelle raison internet doit-il être pour tout le monde ?

Neelie Kroes. D'une manière générale, notre devoir est de faire notre possible pour réduire les inégalités qui nuisent à la cohésion sociale. Or, aujourd'hui, l'égalité des chances sociales et économiques passe aussi par internet. Nous vivons dans un monde où la communication et les médias sont centraux ; être en capacité d'utiliser le numérique est aussi important que savoir lire et écrire. Sans les compétences numériques vous êtes marginalisé, quand bien même le numérique offre des outils pour l'empêcher. Nous ne pouvons pas l'accepter.



Tous acteurs de l'inclusion numérique !



« EN MATIÈRE D'E-INCLUSION, IL EST TEMPS DE SORTIR DES SENTIERS BATTUS »



CS. Alors qu'un européen sur cinq n'utilise pas internet de façon régulière, la dématérialisation des services publics bat son plein dans tous les pays membres de l'Union européenne. Comment aider ces personnes à prendre le train du numérique ?

NK. En Europe, où nous avons le devoir d'envoyer nos enfants à l'école, cela commence par l'éducation. Dans ce domaine, je pense que nous devons sortir des sentiers battus. Je me souviens d'une école à Birmingham qui accueillait de nombreux enfants issus de l'immigration. L'école, située dans un quartier défavorisé, avait pour priorité de combattre la pauvreté dont ces jeunes étaient victimes et d'augmenter leurs chances de faire des études. Pour ce faire, elle avait intégré l'enseignement de diverses compétences numériques dans le curriculum des élèves. Lorsque ces filles et ces garçons rentraient à la maison après l'école, leurs parents et leurs grands-parents étaient très intrigués par ces nouvelles compétences et ont souhaité, à



leur tour, se former. L'école a alors développé des cours pour les adultes. Le processus est vertueux : les jeunes ont éveillé leurs aînés et l'école a suivi.

CS. L'inclusion numérique n'est-elle pas une question transversale qui va au-delà de ce que les télécentres et les ONG peuvent faire au quotidien sur le terrain ?

NK. Absolument. Parlons de l'entrepreneuriat social par exemple : son objectif principal n'est pas de faire du profit, mais de rendre ce monde meilleur. Ces entreprises sociales doivent absolument investir l'e-inclusion. Dans un autre registre, il est également très important d'avoir un système de protection sociale, des institutions gouvernementales et des organisations qui s'engagent pour résoudre le problème de l'exclusion numérique et pour la traiter à la racine. Prenons l'exemple de l'actuelle crise des réfugiés. Au-delà des besoins de première nécessité, comme la nourriture et l'hygiène, ne pourrions-nous pas leur offrir l'opportunité



de se former au numérique, au code même, à travers des ateliers organisés dans les camps ? Je pense aux filles et aux femmes réfugiées surtout, ce type d'éducation pourrait faciliter leur émancipation.

CS. Selon vous, quel est le prochain défi auquel nous devrions nous préparer ?

NK. Dans le domaine de l'inclusion numérique, je ne peux pas m'empêcher de penser aux jeunes générations. Leur éducation est cruciale. L'apprentissage du code doit se répandre et les enfants devraient commencer cet apprentissage dès le plus jeune âge, le plus tôt sera le mieux. Nous ne pouvons pas non plus oublier les plus âgés, l'Europe a une population vieillissante. À ce sujet, je peux vous citer un très bon exemple en Suède. Des migrants possédant des compétences numériques solides, et qui se retrouvent dans un centre d'hébergement, sont en train d'apprendre le suédois grâce à des citoyens du troisième âge. En échange, ils mettent leurs compétences numériques au service des plus âgés, en leur apprenant à utiliser un ordinateur ou une tablette par exemple. In fine, l'objectif est de favoriser l'insertion et l'intégration des réfugiés, on voit bien que l'ambition va au-delà d'une question de littératie. Je considère que cette initiative est encore un bel exemple du type de solutions qui existent en dehors des schémas classiques.

CS. Quel est le prochain pas que l'Europe doit franchir concernant la question de l'inclusion numérique ?

NK. De mon point de vue, il existe deux actions concrètes que l'Europe doit entreprendre. La première concerne la concrétisation du marché unique numérique. Cette initiative, qui est l'une des dix priorités phares de la Commission européenne, doit permettre de transformer les marchés nationaux en un marché unique où les citoyens, les entreprises et les États européens seront en mesure de profiter pleinement des opportunités qui sont offertes par le numérique. Deuxièmement, pour être inclusive, l'Europe doit exploiter tout le potentiel des nouvelles technologies en investissant davantage dans le domaine de la recherche et de l'innovation. L'Europe doit être en première ligne sur ce sujet.

L'étude

Numérique, le parent pauvre de l'action sociale ?

Par Yves-Marie Davenel,
Docteur en anthropologie

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 ; une difficulté devenue quotidienne, dont l'étude d'Emmaüs Connect souligne les enjeux.

83%

DES INTERVENANTS SOCIAUX JUGENT LE NUMÉRIQUE INDISPENSABLE DANS LEUR PRATIQUE PROFESSIONNELLE

» LE NUMÉRIQUE PLÉBISCITÉ PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

Avec 83% des intervenants sociaux qui jugent indispensable le numérique dans leur pratique professionnelle et un peu plus de 58% qui l'estiment essentiel dans le parcours d'un usager, le numérique est largement entré dans le métier de l'intervenant social. 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.

» POUR LES PLUS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE, UN RISQUE DE 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'usager, 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 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'usager par lui-même.



On constate une diminution de l'autonomie de l'usager 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 ».

» L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE BOUSCULÉE

Outre la dépendance de l'usager et la surcharge de travail pour les structures de l'action sociale, cette situation implique d'avoir accès à des informations personnelles des usagers, ce qui pose des questions éthiques pour les intervenants sociaux. L'un d'entre eux explique : « Je suis souvent contraint de créer des espaces personnels pour les personnes avec mon adresse mail professionnelle. Je reçois donc des messages qui leur sont adressés, mais ce n'est pas du tout déontologique. Ça ne devrait pas se faire comme ça ». Cette exposition soudaine à des données jusqu'ici inaccessibles, déstabilise des accompagnants peu préparés.

» DES PROFESSIONNELS DÉMUNIS FACE À LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

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 TRAVAILLEURS SOCIAUX DÉCLARENT AVOIR REÇU UNE FORMATION AU NUMÉRIQUE

75%
DES PROFESSIONNELS DOIVENT FAIRE LES DÉMARCHES NUMÉRIQUES "À LA PLACE DE"



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 et seulement 30% sont en capacité de le diriger vers un acteur proposant une formation numérique.

» POUR ACCOMPAGNER MALGRÉ TOUT L'USAGER, IL FAUT BRICOLER

Alors que le numérique percutte 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 ».

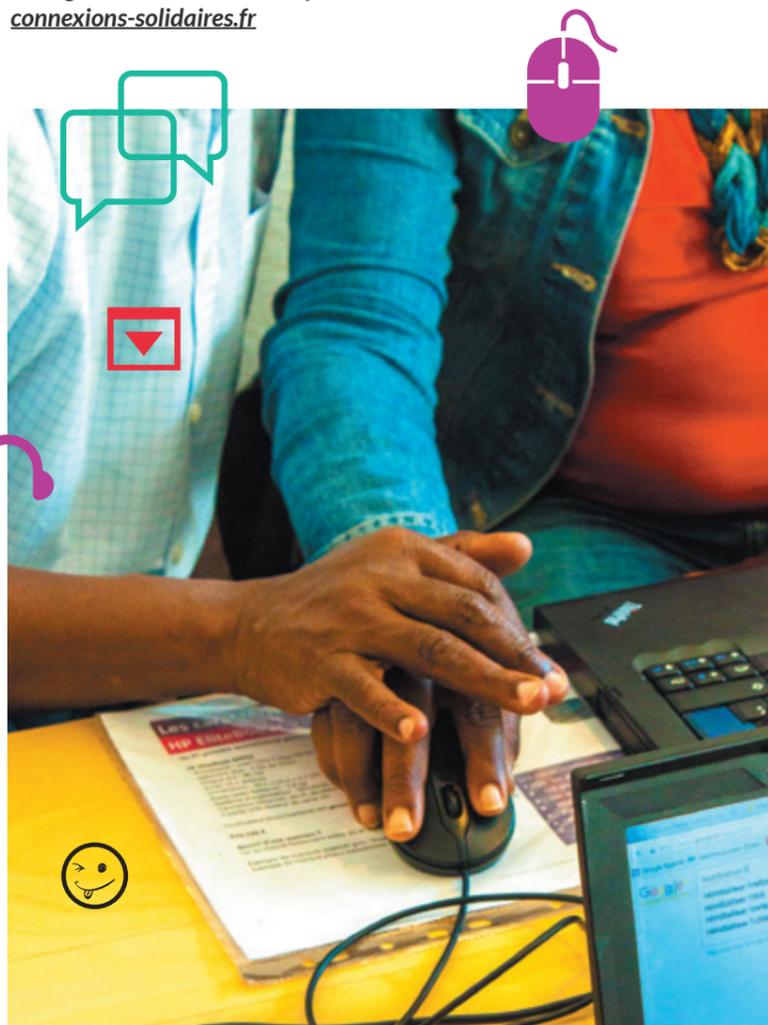


« J'AI UN MONSIEUR QUI ESSAYAIT DE FAIRE SES DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES EN LIGNE POUR LA CAF, JE LUI AI DIT D'ARRÊTER TOUT DE SUITE. TOUS LES TROIS MOIS, IL Y AVAIT UN BLOPAGE AU NIVEAU DE SES PRESTATIONS »

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.

L'intégralité de l'étude est disponible sur le site connexions-solidaires.fr



► Cette étude d'Emmaüs Connect 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.



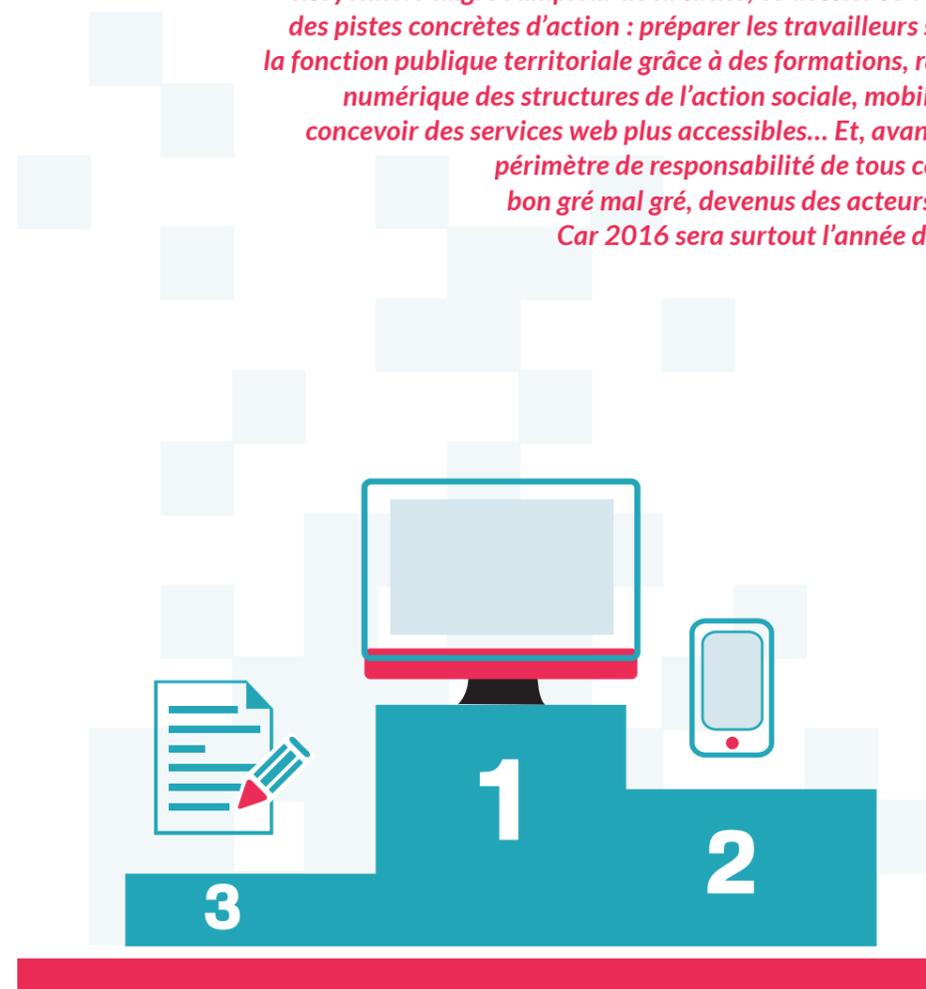
© Mickaël Rondeau



Dossier

2016, l'année de la dématérialisation...

... alors qu'un Français sur cinq reste sur la touche numérique ? Saisissons cette occasion pour encourager des milliers de personnes à se connecter à internet, ou simplement à aborder un ordinateur pour la première fois. Il en va de leur accès aux droits, de leur autonomie et de leur participation citoyenne. Malgré l'ampleur de la tâche, ce dossier se veut optimiste et avance des pistes concrètes d'action : préparer les travailleurs sociaux et les agents de la fonction publique territoriale grâce à des formations, rapprocher la médiation numérique des structures de l'action sociale, mobiliser les réseaux locaux, concevoir des services web plus accessibles... Et, avant toute chose, définir le périmètre de responsabilité de tous ceux qui sont désormais, bon gré mal gré, devenus des acteurs du numérique inclusif. Car 2016 sera surtout l'année du numérique pour tous.





ENTRETIEN AVEC

Nathan STERN

« Digital native ou senior, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec »

Nathan Stern est sociologue et ingénieur social, pionnier des plateformes collaboratives. Il a lancé Peuplade et Voisin-Age dans les années 2000, et développe actuellement la Common Good Factory. Avec lui, on se met tour à tour à la place de l'administration qui dématérialise, de l'utilisateur et de l'action sociale. Une question s'impose alors : et si, en matière d'inclusion numérique, on remplaçait un peu la bienveillance par l'empathie ?

Connexions Solidaires. Vos activités sont atypiques, pouvez-vous les présenter à nos lecteurs ?

Nathan Stern. J'ai fait de l'empathie mon métier. Très concrètement, j'investis des communautés scolaires, familiales, administratives où je mets en place des outils qui élèvent le degré de compréhension mutuelle (entre parents et enfants par exemple). Mon outil de travail, ce sont les interfaces, elles vont fluidifier la communication et favoriser la compréhension entre les parties prenantes. Prenons l'exemple d'un formulaire administratif en ligne sur lequel j'ai remplacé le champ de saisie « Descriptif du problème » par le champ « Un p'tit mot pour celui qui traitera votre demande ». Cette nouvelle consigne, plus conviviale que bureaucratique, est loin d'avoir été inoffensive : elle a rappelé aux usagers qu'il y a un humain en face et leur attitude est devenue plus cordiale. Cet effort de conception permet de créer une interface qui rapproche, et non qui encourage la malveillance ou l'incompréhension.

CS. Empathie et interface, le duo ne nous paraît pas évident...

NS. Toutes les relations entre les humains sont médiatisées par des interfaces, même nos distances interpersonnelles sont régies par une interface culturelle. Parfois, celles-ci sont designées de manière à favoriser une compréhension, une entente, une confiance... et parfois elles sont mal conçues et dégradent l'empathie. Typiquement, quand, dans une boulangerie, le sens de la file n'est pas clair, on va créer du conflit. De même, quand l'administration donne des devoirs en quantité (le fait de devoir remplir 20 champs par exemple), c'est vécu comme une corvée. En permanence nos relations sont assujetties à la qualité des interfaces qui nous permettent de tisser des liens avec les uns et les autres. Ce sont des problèmes de design qui deviennent des problèmes de confiance.

CS. Est-ce vrai aussi pour les interfaces numériques et les services publics dématérialisés ?

NS. Oui, mais je tiens d'abord à préciser que, de même qu'il y a des personnes qui ne sont pas autonomes dans la gestion de leur vie quotidienne, il y a des gens qui seront toujours dépendants dans leur relation au numérique. Comme il y a des gens qui n'arrivent pas à monter les escaliers, il y a des gens – dont je fais partie – qui n'arriveront pas à remplir leur déclaration d'impôts qui est trop technique ! Nous sommes nombreux à souffrir d'une dépendance dans la relation à l'administration. Je pense que c'est en bonne partie imputable à des problèmes d'ergonomie dans les interfaces que les administrations conçoivent. Et qu'on soit digital native ou senior très mal à l'aise avec l'informatique, si l'ergonomie de la plateforme est catastrophique, on sera mis en échec.

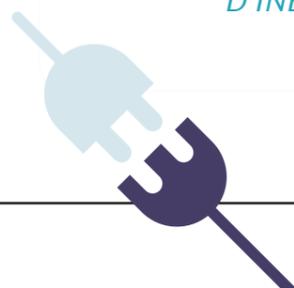
CS. Qu'entendez-vous par ergonomie ?

NS. Quand je pense ergonomie, je n'envisage pas seulement le design, mais aussi la conception. Si on vous demande de choisir votre régime fiscal et que vous ne comprenez pas les différentes options, c'est un problème de conception. Et là, même s'il y a de gros boutons jowflus et gourmands, cela reste une démarche qu'il est difficile de maîtriser.

« DÈS QU'ON VA TOUCHER À LA
CONCEPTION DES DISPOSITIFS
ADMINISTRATIFS, ON VA
RENCONTRER BEAUCOUP
D'INERTIE »



Tous acteurs de l'inclusion numérique !



Le problème est que, dès qu'on va toucher à la conception des dispositifs administratifs, on va rencontrer beaucoup d'inertie. Une procédure ça ne se change pas facilement, surtout quand on a des contextes locaux hétérogènes, des exceptions par territoire.

CS. Cette inertie se traduit-elle dans les pratiques des services sociaux qui ne semblent pas montrer beaucoup d'appétence pour le numérique ?

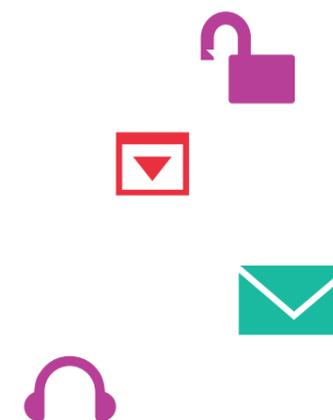
NS. Dans certaines administrations, j'ai pu constater cette inquiétude à l'égard des nouveaux outils qu'on met en place sans considération pour le point de vue des agents. Ils sont pourtant sur le terrain, au contact des bénéficiaires, et ce sont eux qui savent le mieux briefer celui qui va concevoir et designer les interfaces qui peuvent faciliter leur travail. Donc, si réticences il y a, ce n'est pas, pour moi, l'effet du numérique, c'est l'effet d'un changement descendant, parachuté, et de la mise en place de nouveaux outils qui parfois leur compliquent terriblement la vie et dégradent la qualité de leur relations avec le bénéficiaire : plus on va vers le process, plus il y a de la raideur et plus on suscite de violence. Inversement, on voit dans certains cas qu'internet humanise considérablement la relation avec l'utilisateur. Plus globalement, il s'agit d'un changement de culture. Il y a une culture dans le numérique qui bat en brèche les postures, les habitudes et les routines administratives devant lesquelles on pouvait, jusqu'à présent, se sentir très seuls.

CS. On peut également se sentir très seuls devant une interface web. Nous en faisons chaque jour l'expérience : nos bénéficiaires ont besoin d'être accompagnés, pas à pas, sur les services dématérialisés.

NS. C'est intéressant que le numérique introduise une forte notion d'accompagnement et de développement de l'autonomie. Je pense qu'on parle beaucoup plus de développement des capacités personnelles dans un cadre digitalisé que dans un cadre administratif ou social standard. Et s'il est tant question de permettre aux gens d'acquérir des capacités à se débrouiller par eux-mêmes, c'est qu'on a vraiment changé de paradigme. Cela veut dire, qu'aujourd'hui, le travail social a l'opportunité de se penser autrement. On ne cherche plus à donner des ressources ou du temps. On cherche à restaurer une résilience, une capacité à rebondir chez le bénéficiaire. Ça change tout.



« GRÂCE AU NUMÉRIQUE, LE
TRAVAIL SOCIAL A L'OPPORTUNITÉ
DE SE PENSER AUTREMENT »





ENTRETIEN AVEC

La Caisse Nationale des Allocations Familiales

« En 2016 : la première prestation sociale destinée à 2 millions de personnes et 100% dématérialisée »

Alors qu'ils viennent de lancer la Prime d'Activité, Frédéric Marinacce, Directeur des politiques familiale et sociale & Yves Hirrien, Responsable du département développement de la relation de service, tentent d'apporter une réponse à une des questions majeures de ce dossier : sommes-nous prêts pour le 100% web ?

Connexions Solidaires. Le 1^{er} janvier 2016 la Prime d'Activité est entrée en vigueur, elle est parmi les premières prestations sociales 100% dématérialisées en France. Pouvez-vous nous en dire un mot ?

Frédéric Marinacce. La Prime d'activité est une grande évolution, c'est la première fois, dans la sphère sociale, qu'une prestation destinée à 2 millions de personnes est entièrement dématérialisée. Nous partons d'un constat : le public concerné est proche du monde de l'entreprise et donc potentiellement habitué à utiliser internet. Il n'y a donc pas de raisons de lui imposer des déplacements, des contraintes d'horaires... Ce n'est certes pas vrai pour tout le monde et nous estimons qu'un tiers des personnes concernées n'ont pas d'adresse mail. Pour eux, nous avons d'abord prévu des points d'accueil ou des relais. Nous avons aussi, dans la branche Famille, une pratique très performante de l'accueil sur rendez-vous.

CS. Pour quelles raisons la Branche famille fait-elle inexorablement le choix de la dématérialisation ?

FM. C'est d'abord pour répondre au besoin d'un public qui a beaucoup changé et qui fait la demande du numérique.

La plupart des usagers attendent de la facilité. Internet permet de répondre à cette attente et, dans ce sens, est un formidable outil d'accès aux droits. Toutefois, il faut faire attention, sur le chemin, de ne pas perdre une partie de la population.

Yves Hirrien. Si la dématérialisation s'inscrit dans une démarche de refonte globale de notre relation à l'utilisateur, elle fait aussi évoluer les métiers des agents. Ils doivent y trouver une reconnaissance de leur savoir-faire et une valorisation de leurs outils. Donc, dématérialiser, c'est faire mieux avec les usagers et les agents, dans un contexte budgétaire contraint.

« IL FAUT FAIRE ATTENTION, SUR LE CHEMIN, DE NE PAS PERDRE UNE PARTIE DE LA POPULATION »

CS. Comment mettez-vous en œuvre cette dématérialisation sans perdre de vue vos usagers les plus fragiles ?

YH. Nous expérimentons l'accueil sur rendez-vous, il évite les files d'attente et permet de différencier l'offre d'accueil au bénéfice des situations de fragilité sociale ou administrative. Pour compléter ce dispositif, nous formons de véritables conseillers de service à l'utilisateur. Ils ont une responsabilité extrêmement forte : ce sont eux qui vont identifier les allocataires qui ont des difficultés avec le numérique et qui vont les accompagner. Nous avons également mis en place les rendez-vous des droits : un temps qui va au-delà des problématiques liées aux prestations CAF pour étudier dans leur globalité les situations de non-recours. Nous en avons réalisé 160 000 en 2015, 170 000 sont prévus en 2016. Là, on fait du sur-mesure car nous sommes convaincus que nos ressources doivent prioritairement être affectées à ceux qui en ont le plus besoin.

CS. Alors même que vous ne laisserez plus vraiment le choix à vos allocataires, est-ce votre responsabilité de les accompagner vers le numérique ?

YH. Au rythme où vont les choses et avec les problématiques d'accès au numérique, l'accès aux droits peut sembler plus difficile pour certains. C'est pour cela que les CAF s'engagent résolument pour favoriser l'inclusion numérique. Pour ce faire, nous serons bientôt présents dans la plupart des bassins de vie au moyen de plus de 1600 points d'accès numérique. Concrètement, nous avons passé des conventions avec nos partenaires

pour qu'ils proposent aux usagers en difficulté face au numérique, à la fois l'accès à du matériel et à du personnel formé.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !



CS. Accompagnement vers le numérique, formation de partenariats... assiste-t-on à un changement de rôle des CAF ?

YH. Changement de rôle non, changement de métier oui. Ne nous trompons pas de priorité, notre cœur de métier c'est bien de gérer les prestations, mais des évolutions sont inéluctables et j'en veux pour exemple le design des locaux d'accueil. Nous sommes en train de les revoir à partir de la question de l'accompagnement au numérique. Ce sont parfois presque les deux tiers des surfaces qui sont réservées aux zones dites multi-services, où espaces internet, imprimantes, scanners sont installés. Cette transformation de l'espace dit bien que le métier évolue.

CS. Quand on pense à cette transition numérique, on voit que la France est riche de réseaux de solidarité sur les territoires : les sollicitez-vous pour vous aider à relever votre pari numérique et comment êtes-vous accueilli ?

FM. Les enjeux de la Prime d'Activité sont tels qu'ils conduisent les CAF à augmenter le volume partenarial. Elles vont toutes se mobiliser et ont la capacité d'agir : on ne fait pas de politique publique au profit du plus grand nombre sans partenariat. Nous avons donc sollicité des organismes comme la Poste et les centres sociaux qui sont déjà impliqués dans cette démarche d'accompagnement. Nous sommes aussi engagés dans la mise en place des Maisons de Services au Public... Il est clair que l'essentiel se joue sur le territoire.

CS. Nous observons un risque sur le terrain : l'accompagnement vers le numérique est la patate chaude de la dématérialisation, chacun la renvoyant à son voisin. Comment dépasser ça ?

YH. De la même manière que nous sortons un peu de notre rôle, nos partenaires doivent faire un pas dans la direction de l'utilisateur. Sinon, nous acceptons la logique d'une société à deux vitesses : les personnes connectées et les autres. Faut-il qu'une personne prenne sa voiture et fasse deux heures de route pour aller à la CAF alors qu'il y a un centre social à proximité ?

CS. Parallèlement au développement de votre offre de service en ligne, de quelle manière travaillez-vous à rendre le site de la CAF plus accessible et plus ergonomique ?

YH. Nous procédons à des analyses d'impact : dès lors qu'il y a une nouveauté sur le site, nous la faisons expertiser par les usagers. Nous pouvons toutefois améliorer nos panels, nous sommes probablement encore un peu loin de ce qu'il faudrait faire pour faciliter la navigation des usagers les

plus en difficulté. Nous sommes d'ailleurs en train d'engager une refonte de nos télé-services. Il faudra absolument saisir cette opportunité pour faire de la navigation un levier de compréhension des démarches.

« ON NE FAIT PAS DE POLITIQUE PUBLIQUE AU PROFIT DU PLUS GRAND NOMBRE SANS PARTENARIAT »



FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX : L'URGENCE NUMÉRIQUE



Dématérialisation des services, nouveaux modes de suivi et d'accompagnement... la transformation numérique percute et révolutionne aussi le travail social. Les professionnels du secteur voient notamment émerger un nouveau public qui cumule précarités sociale et numérique. Sans jamais avoir été préparés à accompagner ces personnes et alors qu'une évolution de leurs pratiques professionnelles s'impose, leur demande est simple : renouveler les offres de formation.

» NUMÉRIQUE : LE PETIT NOUVEAU DES CATALOGUES DE FORMATION

Jusqu'à présent, le numérique n'a jamais été un sujet de formation initiale ou continue des professionnels de l'action sociale. Toutefois, des initiatives issues des centres de formation privés ou associatifs commencent à émerger. Des formations spécifiques, souvent liées à l'utilisation des services en ligne de recherche d'emploi (réseaux sociaux et communication digitale, entre autres), ont déjà vu le jour. Dans un registre plus généraliste, l'initiative du lillois Netice, ou celle lancée par Emmaüs Connect, tentent de répondre aux besoins exprimés par les professionnels dans l'étude que nous avons conduite, à savoir :

- L'absence de procédure systématique de détection des problèmes numériques des publics accompagnés (seuls 20% se sentent outillés).
- Une faible connaissance des services web et outils numériques qui peuvent être mobilisés dans l'accompagnement des publics.
- Les problèmes d'animation et de gestion des espaces numériques mis à disposition.
- La difficulté d'établir des ponts avec les acteurs numériques et à proposer des solutions pérennes d'accompagnement des publics fragiles (seuls 30% de nos répondants en sont capables).

Tous acteurs de l'inclusion numérique !



» AU-DELÀ DES FRÉMISSEMENTS : UNE OFFRE SE STRUCTURE

Sensibles à certaines de ces demandes, les acteurs institutionnels se positionnent sur ce créneau. Les Instituts de Formation des Travailleurs Sociaux (IFTS), l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS), et le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) intègrent la question du numérique dans leur offre de formation et leur programmation événementielle. De son côté, le CNFPT expérimente à partir de 2016 une formation des cadres de l'action sociale aux enjeux de l'inclusion numérique. Interrogé, il nous explique sa démarche :

« En complément de l'enjeu d'accès aux droits, il s'agit d'être attentif à l'appropriation de cet outil et de son usage pour lutter contre les inégalités. Le numérique peut également être porteur pour les individus et notre société. Le mobiliser peut ainsi permettre aux collectivités d'améliorer les dispositifs sociaux. Pour les travailleurs sociaux, l'usage des outils numériques peut être un levier intéressant de reconquête de l'estime de soi, de lien social et de développement du pouvoir d'agir pour accompagner le projet d'une personne ou d'un groupe. Ce sont ces enjeux que nous souhaitons partager avec les professionnels territoriaux à travers notre offre : événements tels que la rencontre territoriale de novembre 2015 sur le non-recours, expérimentation de stages pour les cadres/directeurs de l'action sociale cette année... »

« L'USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES PEUT
ÊTRE UN LEVIER INTÉRESSANT DE RECONQUÊTE
DE L'ESTIME DE SOI, DE LIEN SOCIAL ET DE
DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR »

Sur le terrain, l'action sociale, confrontée chaque jour à ces nouvelles problématiques, exprime une forte demande de préparation et d'outillage. A l'issue d'une formation, une stagiaire nous explique : « J'ai besoin d'apporter aux personnes que je reçois des réponses plus efficaces. Désormais, je me sens mieux armée pour répondre aux demandes de mes usagers liées aux télécommunications ».

Se former pour faire face, mais surtout pour aller plus loin et attaquer la vague avant qu'elle ne déferle : et si demain le métier du travailleur social était aussi de participer à des dispositifs d'accompagnement vers le numérique, voire d'accompagner vers l'autonomie numérique ? Impensable ? Mais pas complètement impossible.



ENTRETIEN AVEC

Héléna REVIL

« L'enjeu : convaincre les professionnels du social que le numérique est utile aux usagers »



Rencontre avec Héléna REVIL, docteure en science politique, chercheuse associée au laboratoire de recherche PACTE à l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble et membre de l'Odenore, Observatoire des non-recours aux droits et aux services. L'observatoire a pour vocation d'observer les situations de non-recours, de mesurer leur importance, de caractériser les populations concernées et d'enquêter sur les causes de ces situations. Echange autour d'une question trop souvent occultée : la dématérialisation des services publics freine-t-elle l'accès aux droits des usagers les plus fragiles ?

Connexions Solidaires. Selon vous, en quoi la dématérialisation des services publics est en train de devenir un facteur de non-recours aux droits et aux services ?

Héléna Revil. Nous manquons d'études spécifiques pour affirmer que la dématérialisation est en passe de devenir un facteur à part entière de non-recours. Quoiqu'il en soit, c'est très certainement une des difficultés qui peut se positionner sur les parcours des demandeurs de droits, par exemple, pour ceux qui n'ont pas accès aux outils numériques ou au téléphone. Certains n'ont en effet pas les moyens de se payer un forfait illimité ou l'internet mobile et ne peuvent donc pas joindre les plateformes dématérialisées, ou seulement à certains moments du mois. J'ajoute à ces inégalités d'accès au numérique les inégalités d'usage : on présuppose beaucoup que les usagers utilisent le numérique avec aisance, alors que c'est loin d'être le cas, même pour les jeunes. Beaucoup n'ont été que peu formés à l'utilisation des outils numériques, ne se sentent pas compétents pour utiliser les services dématérialisés...

CS. Les services en ligne sont donc source d'anxiété ?

HR. Oui, les demandeurs de droits peuvent avoir peur de ne pas bien réaliser les procédures dématérialisées, car ils ont conscience que certaines erreurs involontaires peuvent avoir un effet direct et insaisissable sur la perception d'une allocation ou d'un remboursement - donc ce n'est pas rien ! Bien souvent, ils préfèrent pouvoir parler de leur situation en face-à-face, même s'ils peuvent utiliser internet ou leur téléphone. Les explications en direct et l'échange avec un agent d'accueil permettent de lever certaines incompréhensions - qu'internet a pu attiser d'ailleurs. On voit bien que la confiance placée dans l'administration est en jeu.

CS. Selon vous, le facteur « dématérialisation » va-t-il prendre de l'ampleur ?

HR. De plus en plus d'administrations inscrivent les procédures dématérialisées parmi leurs objectifs prioritaires. Il y a un fort enjeu de modernisation du service rendu aux usagers, mais aussi de faire mieux, avec moins de budget, d'effectifs et de temps. Le numérique est ici conçu comme un moyen pour renforcer l'efficacité du service rendu. Or, pour cela, il ne suffit pas de se dire : « on met en place et ça va marcher ».

CS. Est-ce qu'on peut d'ores et déjà envisager des solutions, des dispositifs pour que la dématérialisation ne soit pas un nouvel obstacle dans l'accès aux droits ?

HR. Oui, pour ce qui est du développement des usages, je pense qu'il faut aussi regarder du côté des professionnels du social. Il faut qu'ils se sentent en capacité d'expliquer l'intérêt et le fonctionnement des outils numériques à leur public. Par exemple, l'Assurance Maladie veut déployer le compte personnel Améli qu'elle ouvre à toute personne qui vient au guichet, mais sans nécessairement en expliquer l'intérêt. Il y a donc des millions de comptes ouverts, mais que savent précisément les personnes du fonctionnement et de l'utilité de ce compte ? Les témoignages sont nombreux :

« LES OPÉRATEURS DE
SERVICE PUBLIC DÉLIVRENT
DE L'INFORMATION... ET
S'ARRÊTENT LÀ. ONT-ILS ALORS
REPLIÉ LEUR RÔLE ? »





« je sais que sur internet j'ai un espace qui m'est dédié, mais je ne sais absolument pas ce que je peux en faire ». Elles ignorent, par exemple, qu'elles peuvent rechercher des professionnels de santé conventionnés autour de chez elles ! Pour que la dématérialisation ne soit pas un obstacle à l'accès aux droits, encore faut-il que les professionnels soient eux-mêmes convaincus que le numérique est utile, pour pouvoir ensuite convaincre les usagers. Alors, le numérique deviendra un véritable levier pour renforcer l'accès aux droits.

CS. Il y a donc des chaînons manquants : la médiation, l'explication et la formation?

HR. Exactement, et c'est un problème récurrent dans cette question du non-recours : bien souvent les opérateurs de service public délivrent de l'information... et s'arrêtent là. Est-ce qu'on peut dire qu'ils ont rempli leur rôle ? Ou faut-il aller plus loin en consacrant un peu de temps à la personne afin de la mettre en capacité d'utiliser les services en ligne ? Ce temps d'explication, où l'administration peut fournir les clés à ses usagers afin qu'ils puissent participer pleinement - et effectivement - à l'ouverture et au maintien de leurs droits, est à réaliser dans une logique d'investissement.

« L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS EST À RÉALISER DANS UNE LOGIQUE D'INVESTISSEMENT »

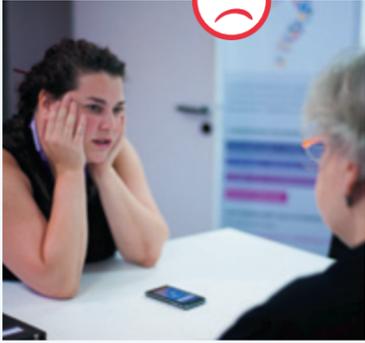
CS. On pourrait donc imaginer une configuration dans laquelle la dématérialisation ne freine pas l'accès aux droits?

HR. La dématérialisation peut rapprocher l'administration et les citoyens. Elle permet, par exemple, de disposer plus facilement d'informations sur les aides et de franchir une première étape vers l'ouverture des droits sans forcément se déplacer : certaines personnes ont des contraintes de mobilité ou de disponibilité dues à leurs horaires de travail notamment. De plus, beaucoup de personnes se sentent « disqualifiées » lorsqu'elles franchissent la porte des organismes sociaux. Internet offre une forme de discrétion et peut leur permettre de franchir ce cap. Enfin, je veux souligner une potentielle réduction des temps de traitement des dossiers et des procédures d'actualisation des droits grâce à la dématérialisation. Or, quand les situations de vie sont fragiles, tout cela n'a absolument rien d'anodin.



Tous acteurs de l'inclusion numérique !





Le non-recours aux droits et aux services

Le non-recours renvoie au fait que des personnes qui peuvent prétendre à certaines prestations, aides et services n'en bénéficient pas. L'accès aux droits est un parcours au fil duquel les nombreux mécanismes de non-recours s'entrecroisent. Le non-recours interroge la production concrète des droits fondamentaux dans notre pays. Il peut avoir des conséquences importantes en termes de cohésion et d'inclusion sociale. Au fil de ses travaux, l'Odenore a identifié quatre types de non-recours : **la non-connaissance** (le fait de ne pas connaître ses droits), **la non-réception** (le fait de demander ses droits mais de ne pas les percevoir), **la non-demande** (la renonciation aux droits, pour des questions de stigmatisation notamment) et **la non-proposition** (lorsque les opérateurs ne proposent pas certains dispositifs à leurs bénéficiaires potentiels). Tout ceci donne lieu à des situations personnelles complexes et renforce potentiellement des mécanismes d'exclusion. En matière de santé par exemple, les personnes qui n'accèdent pas aujourd'hui à leurs droits, et donc à leurs soins, réapparaîtront plus tard, avec des problèmes de santé certainement plus importants.



10 démarches essentielles et... bientôt 100% web.

En l'absence d'un calendrier officiel de la dématérialisation des services publics, ce tableau n'est ni complet, ni définitif et recense les informations disponibles à ce jour.

	2015	2016	DEMAIN
Caisse Nationale des Allocations Familiales			
 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Demande du RSA socle et déclaration trimestrielle de ressources ▶ Demande de la Prime d'Activité et déclaration trimestrielle de ressources ▶ Demande d'aide au logement 	  N'existe pas	 Depuis janvier 2016	
Direction Générale des Finances Publiques			
 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Déclaration des revenus 		 Obligatoire pour les hauts revenus (à partir de 40 000 € / an)	 Obligatoire pour tous les foyers fiscaux dès 2019
Pôle Emploi			
 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Demande d'inscription 		 Depuis le 1 ^{er} mars 2016	
Caisse Primaire d'Assurance Maladie			
 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Demande de Carte Vitale ▶ Obtenir une attestation de droits 	 Pour un renouvellement	 Pour un renouvellement et toute nouvelle demande	
Education Nationale			
 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Demande de bourse scolaire 		 Pour les collégiens	 Pour les lycéens dès 2017
Paris et Lyon			
 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Prise de rendez-vous à la préfecture ▶ Demande de logement social 	 	 	

Les différents canaux pour effectuer sa démarche :  papier  en ligne



ENTRETIEN AVEC

Marie COIRIÉ & Laura PANDELLE

« Dans les services en ligne : le droit à l'erreur est d'autant plus faible que le public est fragile »

Toutes deux designers de formation, Marie Coirié et Laura Pandelle travaillent dans le champ de l'innovation sociale. Marie a fondé l'agence Care & Co., spécialisée dans les services du secteur médico-social et sanitaire, et enseigne dans plusieurs formations de design. Laura conduit des programmes de « recherche-action » au sein de La 27^{ème} Région, laboratoire de transformation publique de référence en France. Toutes deux sont installées dans un espace entièrement consacré à l'innovation dans le secteur public : SUPERPUBLIC.



CS. Dans quelle mesure cette démarche vient-elle percuter un service public qu'on imaginerait plutôt frileux ?

MC. Dès qu'on commence à parler de démocratie participative, et qu'on vise plus haut que la simple consultation, ça fait forcément peur ! Le commanditaire subit des conséquences dues à l'ouverture de la parole et de l'action. Il connaîtra aussi le bon revers de la médaille : l'engagement, l'envie d'agir, de s'impliquer.

Laura Pandelle. Je ne dirais pas que la démarche centrée sur l'utilisateur vient percuter l'administration. Ce n'est pas une démarche qui va radicalement à l'encontre d'un service public qui ne marcherait pas, au contraire, elle cherche à en retrouver le sens profond. En revanche, il est vrai qu'elle vient bouleverser les pratiques des agents. Nous en avons fait l'expérience dans les relais de service public où nous avons observé l'importance d'un bon dialogue entre les médiateurs de terrain et les agents administratifs des opérateurs locaux. Or, aujourd'hui, ces deux métiers ne se parlent pas trop. Plusieurs dispositifs ont été testés pour fluidifier le lien entre ces deux acteurs, par exemple des formations croisées.

« LA DÉMARCHÉ CENTRÉE SUR L'USAGER CHERCHE À RETROUVER LE SENS PROFOND DU SERVICE PUBLIC »

CS. Dans quelle mesure une telle démarche peut-elle contribuer à rendre les services publics dématérialisés plus inclusifs ?

MC. On regarde souvent les services en ligne par le spectre de la technique et de la fonctionnalité, parfois de l'ergonomie. On aura tendance à se dire que si l'outil est là, il va marcher. Or cela ne garantit en rien qu'il va être compris, activé, utilisé... Intégrer une démarche centrée sur l'utilisateur dans ce domaine, c'est faire preuve d'attention

Connexions Solidaires. Qu'est-ce qu'une démarche centrée sur l'utilisateur ? Quels en sont les grands principes ?

Marie Coirié. C'est une démarche qui va au-delà de la simple écoute de l'utilisateur, par ailleurs indispensable. Selon moi, elle implique trois dimensions. En premier lieu, le designer adopte une position assumée de novice tout en proposant une expertise qui lui est propre. J'ajouterais une dimension collective et participative qui ne se décrète pas : dès le démarrage du projet, il faut veiller à intégrer les utilisateurs en leur donnant la capacité de s'exprimer et d'agir dans le processus de conception. Enfin, la démarche a un objectif d'innovation de rupture vis-à-vis de l'organisation : elle n'a pas vocation à faire des micro-améliorations en se contentant de colmater les brèches, elle transforme l'organisation en profondeur.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !



et de curiosité envers les utilisateurs, intégrer très en amont l'ensemble des facteurs qui vont composer l'expérience de l'utilisateur, de la connaissance de ses droits à ses usages.

LP. Cette démarche conduit aussi à se projeter au-delà de l'interface. Dans le cadre d'une expérimentation sur les relais de service public, La 27^{ème} Région a constaté que les dispositifs d'accès au numérique, comme le visio-guichet et les bornes, ne sont pas très fréquentés. Il semblait nécessaire de les replacer au cœur d'un dispositif centré sur les personnes et leurs démarches. Nous avons expérimenté une médiation tripartite en testant avec les relais de services publics, ainsi que les secrétaires de mairie, l'utilisation d'une tablette connectée à Skype qui permettait d'entrer en discussion avec un agent CAF ou Pôle Emploi. Les médiateurs et agents municipaux poursuivaient, sur le canal numérique, leur rôle d'accompagnateur, de traducteur, de zone tampon entre l'utilisateur et l'opérateur.

CS. Pour atteindre son objectif, la démarche doit donc prendre en compte les utilisateurs les plus fragiles ?

MC. Les utilisateurs, et la situation dans laquelle ils sont. Leurs difficultés d'accès à internet, le temps limité de consultation de leurs pages, leur langue, leur connaissance d'interfaces plus ou moins sophistiquées... Il est donc nécessaire d'avoir une connaissance dépassionnée et concrète de la situation de vie et du bagage de connaissances numériques que peuvent avoir les utilisateurs.

LP. D'où l'intérêt de repartir du terrain et de travailler avec des profils non conventionnels et de ne pas prendre des gens pour des segments types. Ne recherchons pas des profils médians, mais plutôt des témoignages sensibles, des pratiques : détournement, non-recours, bricolage... tous ces éléments qui nous aident à comprendre les motivations profondes des utilisateurs dans la réalisation de leurs démarches.

CS. Il faut donc déplacer le problème, l'absence de démarche n'est pas à l'origine de services mal-adaptés aux utilisateurs fragiles. C'est l'absence de sensibilisation, de formation des concepteurs de ces services qui est en question ?

MC. Ou l'absence d'intérêt et de connaissance. D'où vient la connaissance de l'autre ? D'un parent, d'une expérience associative ? C'est une chose. Très souvent, elle vient plutôt d'une intuition, et cela ne constitue en rien le fondement d'une analyse sérieuse, mais témoigne d'une absence d'intérêt pour la question. Or, le droit à l'erreur est d'autant plus faible que le public est fragile : handicap, difficultés sociales... Soyons humbles et admettons qu'il nous manque des clés pour bien cerner l'environnement dans lequel ces personnes évoluent. Cela me rappelle l'exemple de l'industrie automobile, où les ingénieurs doivent tester leurs modèles avec des combinaisons spéciales qui reproduisent des gênes, des types de handicaps... c'est une manière de penser et regarder autrement son produit.

CS. On peut donc dire qu'une interface est, pour certaines personnes, facteur d'inclusion ou d'exclusion numérique ?

MC. Oui, on dira souvent que c'est l'utilisateur qui ne la comprend pas. Argument qu'il a souvent du mal à encaisser. Heureusement qu'il y a des gens de bonne volonté qui vont pallier les difficultés de ces outils qui ont été développés à base de « petits papiers ». Vous arrivez dans une administration, en fauteuil, et aucun accès handicapé n'est indiqué... et bien il y a toujours un agent d'accueil qui a photocopié le plan et surligné le chemin.

LP. Entre la fiche technique d'une politique publique et sa délivrance concrète sur le terrain il y a parfois un décalage énorme. Agents et utilisateurs sont souvent à la recherche de techniques de contournement ou d'adaptation. Dans le domaine du design, on emploie le terme « tactiques » : une forme d'expertise de la part de celui qui a usé, et parfois même abusé, des dispositifs en place.

« PEUT-ÊTRE FAUT-IL ADMETTRE QUE ÇA NE SERT PAS L'USAGER D'IMPLANTER DES BORNES CÔUTEUSES »

CS. Est-ce que l'exclusion numérique générée par la dématérialisation est un échec pour les administrations ?

LP. Peut-être faut-il admettre que ça ne sert pas l'utilisateur d'implanter des bornes coûteuses. Ça ne veut certainement pas dire non au numérique. La 27^{ème} Région est persuadée que la dématérialisation est le chemin qu'il faut suivre, mais en explorant de nouvelles voies, en trouvant des stratégies sur mesure pour que ce ne soit pas un frein de plus.



TRAVAILLEURS SOCIAUX ET MÉDIATEURS NUMÉRIQUES : LE RENDEZ-VOUS MANQUÉ ?



Selon notre étude, seuls 30% des professionnels de l'action sociale sont en mesure d'orienter les usagers en difficultés face à internet vers des structures de médiation numérique. Pourtant, nombreux sont les travailleurs sociaux qui, conscients des difficultés soulevées par la dématérialisation des services, souhaitent proposer des solutions d'accompagnement... Paradoxalement, des centaines d'Espaces Publics Numériques, dont la mission est d'aider les Français à progresser sur le web, cherchent à renouveler leurs publics. Les Cahiers proposent un rapprochement - urgent - entre les réseaux d'accompagnement social et les réseaux de médiation numérique.

» JE T'AIME, MOI NON PLUS ?

Sur certains territoires, les uns et les autres se fréquentent déjà. Rien d'étonnant quand on sait que, parmi les 7000 lieux de médiation numérique en France, 1600 relèvent directement de l'action sociale¹. La rencontre entre ces deux acteurs aux missions complémentaires a d'ailleurs porté ses fruits, comme l'explique Stéphane Delahaye, délégué régional Provence-Alpes-Côte d'Azur d'Arsec, association de soutien aux espaces numériques :

« L'action sociale est étroitement liée à l'ADN des EPN. En PACA, nous avons des structures de l'action sociale qui sont porteuses de ces espaces : un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), des structures de l'insertion par l'activité économique et des structures de l'accompagnement socio-professionnel ».

Toutefois, il admet volontiers que ces coopérations pourraient s'accroître pour mieux répondre au besoin grandissant de formation : « Il faudrait qu'on travaille ensemble pour apporter une réponse à des besoins importants mais pour l'instant c'est difficile » dans un univers où « l'intégration de la culture numérique n'est pas toujours évidente » et où les collectivités ne jouent pas toujours leur rôle de mise en relation des acteurs.

» FAIRE UN PAS, ENSEMBLE, VERS LES USAGERS

Le maillage des deux réseaux - accompagnement social et numérique - est pourtant dans l'intérêt de l'utilisateur, comme en témoigne le programme SAPIENS, mis en place par le département de la Gironde, qui soutient la collaboration numérique locale entre les EPN et les structures sociales, dans une logique d'innovation sociale.

« Un EPN, ce n'est pas un lieu figé, où les apprenants viennent et s'assoient sur une chaise devant un ordinateur... D'ailleurs, certaines personnes n'en pousseront jamais la porte ! Nous cherchons à faire évoluer ce lieu pour qu'il soit plus souple et davantage adapté aux besoins des usagers. Ce sont aux EPN de faire l'effort d'aller chercher les publics là où ils ne viendraient pas spontanément. » Elle nous rappelle également que ce changement de pratiques ne nécessite pas l'ouverture de grands chantiers, mais plutôt une réévaluation du rôle et des missions de chacun. Alors que sur tous les territoires, comme en Gironde, action sociale et médiation numérique approfondissent leur relation, chacun doit faire un pas vers l'autre, dans le sens de l'utilisateur.

EPN (Espace Public Numérique)² :

Un EPN est un lieu équipé d'ordinateurs connectés à internet, où un ou plusieurs animateurs accueillent et accompagnent les personnes dans l'apprentissage des outils et usages numériques. C'est aussi un lieu où se développent des projets autour des TIC avec des partenaires multiples.

¹ Source : Rapport parlementaire « Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques : enjeux et perspectives d'évolution », octobre 2014

² Source : Etude « Espaces publics numériques et politique de la ville », par l'Agence des solidarités actives et le comité interministériel des villes



Territoire

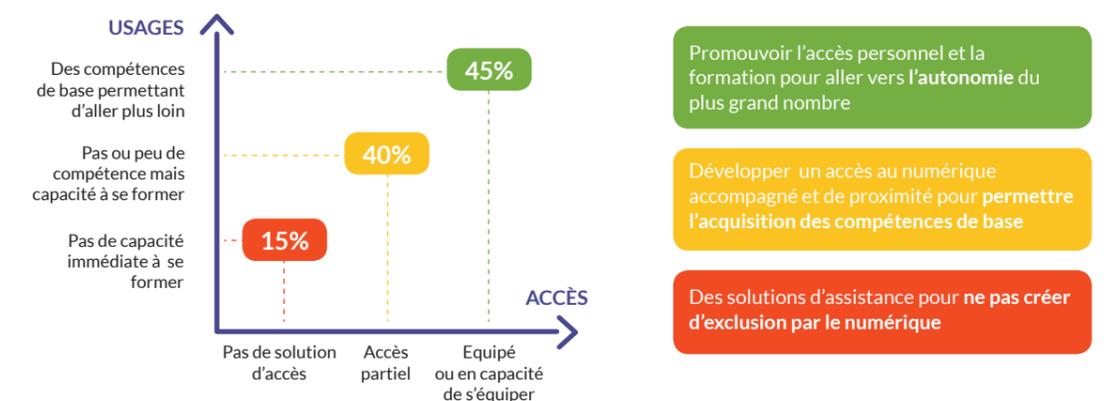
Pour une stratégie territoriale d'inclusion numérique : retour d'expérience

Alors que les politiques numériques sont encore bien souvent axées sur le développement d'infrastructures, la région Rhône-Alpes a exprimé une volonté forte de placer les publics les plus fragiles au cœur de son action. Car à l'heure où la dématérialisation de la relation aux habitants est devenue un élément clé de la mise en œuvre des politiques publiques et que les smart cities émergent, il est nécessaire que l'ensemble des citoyens soient en capacité d'utiliser les technologies numériques au service de leur parcours de vie personnelle, professionnelle et citoyenne. Convaincue par cette démarche, la Ville de Grenoble s'est engagée comme territoire pilote et les deux collectivités ont fait appel à Emmaüs Connect afin de construire la première stratégie d'inclusion numérique locale sur le territoire grenoblois.

» CARTOGRAPHIER L'EXISTANT : RECENSEMENT DES BESOINS ET DES SOLUTIONS

Premier objectif, dresser un « diagnostic » complet afin d'évaluer l'ampleur de l'enjeu mais aussi d'identifier les forces et faiblesses des solutions existantes. Une analyse statistique a ainsi permis de recenser 60 000 personnes en situation de précarité numérique, ayant des difficultés d'accès ou d'utilisation. Pour la moitié d'entre elles, ces difficultés viennent s'ajouter à des situations de fragilité sociale. La typologie des publics montre qu'il est indispensable de proposer des solutions adaptées aux différents niveaux de « maturité numérique » des personnes.

Une typologie des publics sur le territoire



% de la population en précarité numérique et sociale sur la base de l'équipement et des compétences des bénéficiaires du point d'accueil d'Emmaüs Connect à Grenoble.



L'offre à disposition sur le territoire a été recensée et cartographiée : points wifi public, lieux permettant de l'accès libre ou accompagné à des postes connectés, structures proposant de la formation, de la vente ou de la réparation de matériel.

» VALORISER L'EXISTANT : CAPITALISER SUR LES ACTIONS DÉJÀ EN PLACE

Cette cartographie des solutions, tout en révélant de vrais écarts entre les différentes zones du périmètre étudié, constitue aussi la garantie de **capitaliser sur l'existant** et de s'appuyer sur ces ressources pour orienter la future stratégie vers les besoins non couverts. Mise en ligne, elle est par ailleurs devenue un outil utilisable par l'ensemble des acteurs (administrations, action sociale, médiateurs numériques...), favorisant leur connaissance mutuelle et l'orientation entre structures, laquelle demeurait jusqu'à présent très marginale.

» AMÉLIORER L'EXISTANT : PLACER NUMÉRIQUE ET SOCIAL AUTOUR D'UNE MÊME TABLE

Les échanges avec les acteurs locaux, placés au cœur de la démarche, ont permis de faire remonter des besoins particuliers. Une attention particulière a notamment été portée à la question de l'accès aux droits, particulièrement critique dans la mesure où la dématérialisation des services entraîne un fort risque de non-recours pour des personnes exclues du numérique : acteurs numériques et acteurs sociaux ont été réunis pour un atelier visant à illustrer la façon dont le numérique s'inscrit dans les parcours d'accès aux droits des usagers et à faire émerger des pistes de solution.

Outre la mise en évidence de constats forts, ce travail de diagnostic a donc été une réelle opportunité pour **initier une dynamique de territoire** : par l'intermédiaire des enquêtes menées ou des entretiens individuels et groupes de travail organisés, les acteurs numériques et sociaux ont été mobilisés sur ce sujet, créant de fait un terrain favorable à la mise en œuvre d'actions.

Cette prise de recul sur le contexte local, complétée d'un travail de recherche et de veille consistant à identifier et évaluer des initiatives mises en place sur d'autres territoires, va en effet aboutir à la définition d'une stratégie et d'un plan d'actions prenant en compte la diversité des publics et des initiatives déjà implantées sur le territoire, pour permettre au plus grand nombre d'habitants de gagner en maturité numérique.

Point clé dans la demande de la région Rhône-Alpes, la méthodologie mise en place est répliquable et adaptable sur d'autres territoires.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

ACTEURS SOCIAUX

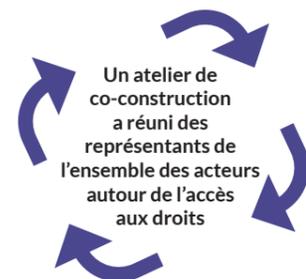
- > Des entretiens qualitatifs réalisés avec des responsables de structures et des travailleurs sociaux
- > Deux Focus group
- > Une enquête mail auprès des chargés de mission politique de la ville
- > Une étude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect à l'échelle nationale sur la diffusion du numérique au sein de l'action sociale

OPÉRATEURS DE SERVICE PUBLIC

Des entretiens qualitatifs réalisés avec des membres des responsables de Pôle Emploi, de la CAF de l'Isère, de l'ABSIS et de l'OPAC

ACTEURS NUMÉRIQUES

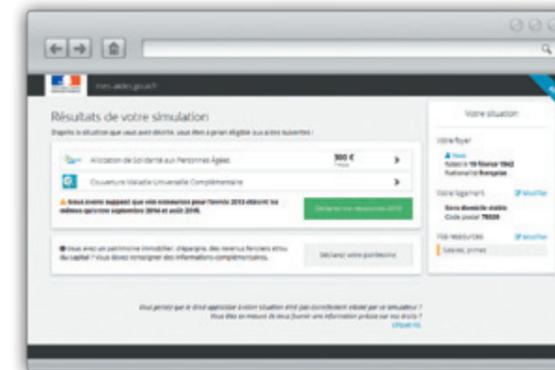
- > Des entretiens qualitatifs réalisés avec les lieux de formation et de réparation/vente d'équipement afin de détailler les services proposés
- > Des entretiens téléphoniques auprès des lieux de libre accès autonome, libre accès accompagné, et des communes (afin de présenter l'offre de wifi public)
- > Un focus group avec les acteurs de la formation



La boîte à outils

Il était une fois, en 2018, l'Action Sociale connectée...

Mes-aides.gouv.fr, vos droits sociaux en quelques clics !



» SIMULEZ VOS AIDES EN TOUTE SIMPLICITÉ

La situation de Rémi vient d'évoluer : il vient de prendre sa retraite. 58 ans qu'il roule sa bosse sur des chantiers et qu'il enchaîne les contrats.

Il se rend chez Madame Martens, son assistante sociale, afin de se renseigner sur les démarches à suivre pour préparer sa retraite. Madame Martens lui propose de faire une simulation de ses droits sur mes-aides.gouv.fr. C'est un service très simple qui permet de connaître et d'estimer ses droits : Revenu de Solidarité Active (RSA), logement, retraite, famille, assurance maladie... Via une interface ergonomique, tous deux renseignent la situation personnelle de Rémi, son logement, ses enfants et ses revenus. Madame Martens le met en garde : il faut rester très attentif lorsqu'on remplit les champs, elle-même s'était trompée et avait eu la mauvaise surprise de découvrir que le montant de l'aide était moins élevé qu'annoncé. De plus, l'application n'est pas encore fiable à 100%, il ne faut pas prendre à la lettre les montants indiqués, mais cela reste tout de même une bonne indication.

En quelques minutes, Rémi découvre qu'il pourrait bénéficier d'une Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées, avec l'estimation du montant, mais également de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, ce qu'il ignorait totalement. Par ailleurs, il a la possibilité d'entamer les démarches nécessaires pour l'obtention de ses aides à partir du site, où l'ensemble des pièces justificatives à joindre sont répertoriées.

» UN GAIN DE TEMPS POUR TOUS

L'usage de cet outil facilite le métier de Madame Martens; en proposant ces simulations aux personnes qu'elle accompagne, elle gagne un temps précieux qu'elle peut consacrer à rendre autonome Rémi face à ses démarches. Si la situation de Rémi évolue dans les mois qui viennent, il pourra refaire seul sa simulation. Mes-aides.gouv.fr a également vocation à permettre, notamment aux travailleurs sociaux, de se tenir au courant des évolutions constantes de la législation concernant l'accès aux droits. D'autres prestations locales, délivrées notamment par les mairies, devraient arriver très prochainement. C'est donc en informant plus clairement les usagers sur leurs droits en amont des démarches, que ces dernières seront plus pertinentes et que le nombre de dossiers non éligibles devrait chuter : un gain non négligeable en temps et en efficacité !

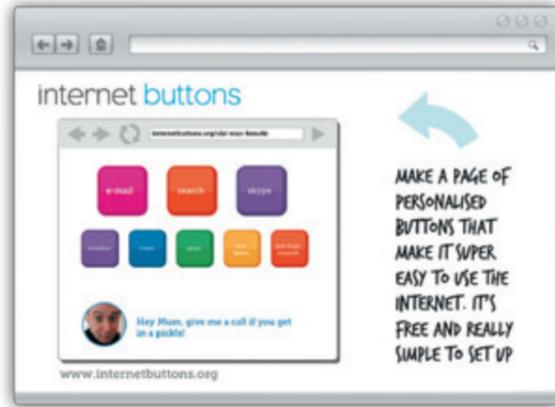
Aujourd'hui en France, de nombreux citoyens n'ont pas conscience des droits auxquels ils peuvent prétendre. Par exemple, selon le comité d'évaluation du RSA*, 68% des foyers pouvant toucher le RSA n'en bénéficient pas. Pour contrer ce fort taux de non-recours, et dans le cadre de la modernisation des 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.

<https://mes-aides.gouv.fr>

*Comité national d'évaluation du RSA, Impact du non-recours sur l'efficacité du RSA activité seul, Insee 2014



Buttons : internet, simple comme un bouton !



» À LA PORTÉE DE TOUS POUR TOUS !

Après quelques rendez-vous passés à tester l'outil ensemble, Moussa a très vite eu envie d'ajouter de nouveaux boutons : pour écrire des mails ou regarder des vidéos sur YouTube. En quelques clics, Monsieur Logel a installé les deux boutons correspondants et lui en a proposé un troisième afin qu'il puisse se rendre directement sur son compte assurance santé Améli. Plutôt que de faire les démarches à la place de Moussa, Monsieur Logel a pu lui expliquer le fonctionnement, les opportunités et les dangers de chaque site.

Et après quelques semaines d'utilisation, Moussa a commencé à se débrouiller tout seul et à ajouter de lui-même des boutons. Boutons dont il n'a à présent plus besoin.

Tout le monde le sait, internet regorge d'une multitude d'informations et de possibilités illimitées, mais pour certains, l'immensité de la toile est anxiogène. C'est pourquoi l'entreprise sociale Shift Design a décidé de créer Buttons en 2010, un outil pour rendre internet plus accessible et accompagner le plus grand nombre dans la transition numérique. Seniors, personnes en situation d'illettrisme ou de handicap, elle compte aujourd'hui 20 000 utilisateurs séduits par son aspect ludique et rassurant.

<http://www.makebuttons.co.uk/en>

» ADIEU L'ANGOISSE DE LA HOMEPAGE

Accompagné d'un animateur de son centre social, Moussa, 47 ans, a appris à se servir d'internet avec Buttons et l'expérience s'est révélée beaucoup plus simple qu'il ne l'imaginait.

Moussa se méfiait d'internet et de ses méandres. Mais il avait besoin de pouvoir surveiller son compte bancaire depuis son téléphone, pour faire attention aux fins de mois. Puis un ami lui a parlé de Skype, un « truc » génial qui permet de communiquer avec les gens qu'on aime gratuitement et partout ! Alors il a décidé d'en parler à Monsieur Logel, animateur culturel en qui il a confiance. Il pouvait certainement l'aider.

Effectivement, Monsieur Logel lui a présenté Buttons, un outil qui aide les personnes qui ne sont pas à l'aise avec internet à se lancer dans l'immensité de la toile. Exactement ce qu'il lui fallait !

Concrètement, Buttons lui permet de créer gratuitement une page d'accueil pour organiser et centraliser les sites dont il a besoin au quotidien pour ses démarches et ses loisirs, et cela sur tous ses appareils connectés. En quelques clics, Monsieur Logel a commencé par installer deux gros boutons colorés sur sa page d'accueil internet, pour que Moussa puisse accéder directement aux services les plus importants pour lui. Cela remplace en quelque sorte une barre de favoris, mais en plus intuitif, plus visuel, bref, plus simple ! C'est important pour lui, qui a une mauvaise vue et ne sait pas très bien parler français. En plus, Monsieur Logel a personnalisé la page et a laissé une note explicative en bas à droite de la page.

Tous vos papiers en sécurité avec Digiposte Pass !



» ORGANISER SES DÉMARCHES N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI SIMPLE

De retour à la maison, Sandrine installe l'application. Les premiers pas sont bien guidés et plutôt intuitifs : elle doit prendre en photo sa carte d'identité, qui sera ensuite certifiée, pour constituer son profil. Elle se rend compte qu'elle peut même envoyer son justificatif oublié à Madame Lacroix via l'application. Le tout est sécurisé, Sandrine commence à prendre confiance dans cet outil qui contient tous ses papiers. De plus, ses divers documents (factures et relevés) iront automatiquement sur son application, et seront classés selon les démarches : la facture d'électricité ira automatiquement se ranger dans son dossier de factures... mais aussi dans le dossier des justificatifs de domicile. La prochaine fois que Sandrine devra en fournir un, elle n'aura pas à chercher bien loin. Ah, elle vient d'avoir une notification : sa carte d'identité ne sera bientôt plus valable. Les documents requis pour le renouvellement de la carte lui sont tout de suite indiqués. Avant de se déconnecter, Sandrine crée un dernier dossier pour les relevés de notes de ses enfants. Plus rien ne lui échappe !

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.

<https://www.laposte.fr/particulier/digiposte-pass>

» UNE VERSION NUMÉRISÉE ET SÉCURISÉE DE VOS JUSTIFICATIFS TOUJOURS SOUS LA MAIN

Sandrine est fière, elle a enfin appris à se servir d'internet et n'a plus besoin de demander de l'aide à ses enfants pour manier la souris et naviguer sur smartphone ! Elle fait enfin ses démarches administratives sur internet mais elle a encore du mal à s'en sortir. Seule à s'occuper de l'ensemble des papiers de la famille, elle s'emmêle un peu les pinces : il faut les retrouver sur ses divers comptes usagers, les imprimer et les classer.

En se rendant chez son assistante sociale, Madame Lacroix, elle se rend compte qu'elle a de nouveau oublié un justificatif. C'est embêtant, elle va devoir faire l'aller-retour demain après le travail, et ce n'est pas tout près ! Madame Lacroix, qui sait que désormais Sandrine utilise son smartphone avec aisance, lui présente une solution qui pourrait lui être utile : une nouvelle application créée par la Poste, Digiposte Pass, pour centraliser et garder en permanence sur elle l'intégralité de ses documents importants en version numérique sécurisée. Carte d'identité, passeport, livret de famille, permis de conduire, carte grise, carte vitale : tout sera accessible depuis tout appareil qui peut se connecter à internet. Et tout cela sera gratuit, dans une limite de 5 giga, et stocké pendant 50 ans minimum. Avec le consentement de Sandrine, pour une durée de son choix modifiable à tout instant, ses référents de l'action sociale pourront également y avoir accès.



Vos adresses numériques et solidaires sur une seule carte !



Louna se rend donc dans un EPN (Espace Public Numérique) à deux pas de chez elle. Elle s'inscrit à un cours d'initiation à internet, et à un autre pour développer ses compétences de base en bureautique, où elle pourra venir avec son nouvel ordinateur.

» ... ET SE CONNECTER !

Au fil des cours, Louna se sent plus à l'aise et navigue sur internet en autonomie. Ce qui lui manque encore, c'est du calme : chez elle, ce n'est pas facile de candidater, avec ses frères et sœurs dans les pattes ! Là encore, la carte va lui être utile et lui permettre de **prendre connaissance de tous les lieux parisiens offrant un accès Wi-Fi public et gratuit** : bibliothèques, parcs, maisons des associations... Tout y est, elle va pouvoir postuler sereinement !

Accessible à tous au format numérique, et au format papier dans les points d'accueil d'Emmaüs Connect, ce guide centralise les lieux financièrement et pédagogiquement accessibles à ceux qui sont en difficulté. Il délivre, clé en main, toute l'information numérique solidaire locale pour les intervenants sociaux, qui peuvent ainsi réorienter les usagers selon leurs besoins sociaux, numériques, et leur situation géographique. Il permet également aux différents acteurs de prendre meilleure connaissance des initiatives du territoire dans lequel ils s'inscrivent ; pour eux c'est le début d'un travail en réseau.

Besoin d'informations pour se connecter au Wi-Fi dans votre ville ou pour souscrire à une offre mobile et internet à prix solidaire ? Emmaüs Connect vous a concocté un Guide du Numérique Solidaire : des cartographies de 5 villes de France qui regroupent toutes les informations utiles concernant l'accès à l'équipement, la connexion et la formation. Bientôt, il sera possible de faire un diagnostic en ligne, afin d'orienter l'utilisateur directement vers LA bonne structure.

<http://connexions-solidaires.fr/nos-actions/nos-points-d-accueil/paris>

» UNE CARTE POUR REPÉRER LES LIEUX OÙ S'ÉQUIPER...

Louna, 23 ans, peine à trouver un emploi. Si elle maîtrisait un peu mieux la bureautique et internet, elle sait qu'elle améliorerait son employabilité. Le problème, c'est qu'elle n'a ni équipement, ni accès à internet et ne sait pas vers qui se tourner.

Lors de son passage au PIMMS 20, un médiateur lui présente une carte, le Guide Numérique Solidaire d'Emmaüs Connect, qui répertorie tous les endroits à Paris où s'équiper : **les lieux pour accéder ponctuellement et gratuitement à un écran, acheter un ordinateur ou un téléphone à tarif solidaire, les réparer...** Pour chaque endroit, toutes les informations nécessaires sont listées : adresse, numéro de téléphone, le métro le plus proche et les horaires d'ouverture.

» ... SE FORMER...

Quinze jours plus tard, Louna s'est procuré un ordinateur portable. Grâce au guide, le médiateur lui détaille à présent les offres de formation proposées à proximité, ainsi que leur tarif. Découverte d'internet, bureautique, utilisation de smartphones ou de tablettes, entretien du matériel, formations dédiées aux démarches administratives ou à la recherche d'emploi en ligne : même s'il n'est pas un habitué de ces lieux de formation, qu'il ne connaissait guère avant, le médiateur n'a aucun mal à trouver une information utile à la situation de Louna.

Tous acteurs de l'inclusion numérique !

Comité de rédaction

Ces experts conseillent, orientent et nourrissent les Cahiers, nous les en remercions !



Dominique Martin
Pacitel,
Directrice de la Communication



Céline Gargoly
Actualités Sociales Hebdomadaires,
Rédactrice en chef



Matthieu Lerondeau
La Netscouade, Directeur associé
et co-fondateur. Administrateur de
la FING et enseignant à l'École de la
Communication de Sciences Po



Gilles Babinet
multi-entrepreneur et Digital
Champion de la France auprès de
la Commission européenne



Philippe Walter
Capgemini Consulting,
Vice Président



Julien Villeret
Groupe EDF
Directeur de la Communication



*flashez pour
retrouver les cahiers
sur internet*



RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DE
CONNEXIONS SOLIDAIRES ET L'INTÉGRALITÉ
DE CE NUMÉRO SUR
CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR
ET
LES-CAHIERS-CONNEXIONS-SOLIDAIRES.FR

*En savoir plus
sur les ASH*



les-cahiers-connexions-solidaires.fr

POWERED BY CONNEXIONS SOLIDAIRES



UN PROGRAMME D'EMMAÛS CONNECT
ET DE WETECHCARE



WETECHCARE

RENDU POSSIBLE GRÂCE AU SOUTIEN DE NOS PARTENAIRES



 **Capgemini Consulting**

actualités sociales hebdomadaires
www.ash.tm.fr

