



# Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ?

Journée organisée par LaFédé et Profession Banlieue,  
à Paris, le 21 juin 2018.

Texte établi par Guy Chapron

---



# Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ?

Journée organisée par **LaFédé** et **Profession Banlieue**,  
à Paris, le 21 juin 2018.

Texte établi par Guy Chapron

---



# Sommaire

## Introduction

Bénédicte Madelin, *présidente de LaFédé* ..... 5

## La dématérialisation, un facteur d'accroissement des inégalités d'accès aux droits

Sophie Pisk, *conseillère juridique du Défenseur des droits  
pour le réseau de l'Île-de-France*

Remarques et questions soulevées par les participants ..... 10

## ANALYSE DES ATELIERS. Effets de la dématérialisation et propositions ..... 15

1. L'impact de la dématérialisation sur l'expression des personnes vulnérables ..... 15

2. Les besoins de formation ..... 16

3. La multiplicité des organismes  
et l'hétérogénéité de leurs politiques de dématérialisation ..... 19

4. La conception des sites ..... 20

5. Des institutions pas assez à l'écoute des personnes vulnérables ..... 21

6. L'équipement informatique ..... 23

7. Des administrations et organismes transférant aux associations  
la charge de temps à consacrer au numérique ..... 24

8. La perte d'autonomie des personnes vulnérables ..... 25

9. Une nouvelle relation entre la personne et le médiateur,  
aux marges de l'intimité ..... 27

10. La modification en profondeur de la pratique de la médiation ..... 28

## Accès aux droits et au numérique :

de la colère à la mobilisation et à la créativité ! ..... 31

Jacques Houdremont, *consultant-formateur, Le Fil des idées*

Une colère justifiée ..... 31

Une mobilisation réelle face à la mutation en cours ..... 32

Une volonté créatrice ..... 33

Le groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut Conseil du travail social (HCTS).....	35
<i>Véronique Roussin, chargée de mission à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), service des politiques d'appui</i>	
En guise de clôture : quelques idées glanées au cours de la journée .....	39
<i>Bénédicte Madelin, présidente de LaFédé</i>	
La suppression de l'accueil .....	39
Uniformiser et simplifier l'accès aux sites Internet et aux services publics .....	40
L'accès aux droits.....	41

# Introduction

**Bénédicte Madelin,**  
présidente de LaFédé

**Quand l'écran remplace les personnes...**

**A**u nom de la modernité, de la performance ou encore de la qualité de service, les administrations publiques ont, depuis plusieurs années, informatisé l'ensemble des démarches nécessaires à l'accès ou au maintien des droits des personnes. Une situation qui concerne aussi bien les caisses d'allocations familiales (CAF), les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), Pôle Emploi, que les services de la Préfecture ou les impôts.

Cette dématérialisation des procédures administratives est présentée comme une modernisation du service public ; elle doit faciliter l'accès aux informations pour les citoyens. Mais dans les faits, elle est aussi un obstacle – parfois insurmontable – pour une partie d'entre eux. Le Défenseur des droits, dans son rapport de 2017, parle de la « marginalisation probable des personnes les plus vulnérables touchées par la fracture numérique ». L'enquête conduite par cet organisme montre que la dématérialisation des documents et l'usage devenu indispensable d'Internet pour les démarches administratives ne sont pas sans conséquences. Un Français sur cinq déclare éprouver des difficultés à accomplir des démarches administratives courantes sur Internet. Une personne sur trois évoque également un cruel manque d'information. Car dans les faits, 27 % des personnes n'ont pas accès à Internet, et 33 % sont peu familières de l'outil.

Ces difficultés sont bien connues des médiatrices sociales et culturelles, qui sont de plus en plus souvent sollicitées pour accompagner les familles dans leurs démarches administratives en ligne. Quelles en sont les conséquences ? En quoi l'arrivée du numérique modifie-t-elle le cœur de métier de la médiation ? Pouvons-nous même encore parler de médiation quand les machines remplacent les hommes et les femmes ? Il est question sans cesse de « dématérialisation » ; ne s'agit-il pas plutôt tout simplement de « déshumanisation » du service public ?

Journée organisée par LaFédé et Profession Banlieue, à Paris, le 21 juin 2018

La dématérialisation – et la déshumanisation des services qui s'ensuit – transforme la pratique du métier de médiateur et pose des questions d'éthique et de confidentialité: quel serveur conseiller au public pour créer une adresse mail? À qui confier la conservation des mots de passe indispensables? Comment gérer les informations confidentielles auxquelles les médiatrices ont accès alors qu'elles ne leur sont pas nécessaires? Comment aider des parents à consulter les notes de leur enfant sur l'intranet de l'établissement scolaire? Etc.

Le Défenseur des droits a démontré à ce sujet une véritable indépendance et a su faire remonter dans le débat public les questions soulevées par la dématérialisation.

Dans ce domaine, il convient de rendre hommage au travail des médiatrices et médiateurs, et ce d'autant plus qu'elles et ils ont un rôle essentiel pour faciliter l'accès aux droits face à ce qu'il faut bien qualifier de déshumanisation des services publics, cause importante des difficultés d'accès aux droits. « Aller vers et faire avec »... Grâce à leurs capacités à toucher les personnes les plus isolées, à leur présence auprès des habitants, à leur connaissance très fine de ces derniers comme des professionnels du travail social et des territoires, les médiatrices et médiateurs occupent en effet une place spécifique, privilégiée. Elles et ils ont une approche globale des personnes et la capacité de les remettre en scène en les appréhendant selon toutes les facettes de leurs difficultés, interpellant de fait les institutions sur tous les dysfonctionnements ayant des effets négatifs sur les personnes et leur accès aux droits.



# La dématérialisation, un facteur d'accroissement des inégalités d'accès aux droits

**Sophie Pisk,**

conseillère juridique du Défenseur des droits  
pour le réseau de l'Île-de-France

Quand l'écran remplace les personnes...

Le Défenseur des droits est une Haute Autorité indépendante intervenant dans cinq domaines : les droits des citoyens en matière de services publics, les discriminations, le droit des enfants, la déontologie des services de sécurité, la protection et la réorientation des lanceurs d'alerte. Cette Haute Autorité permet notamment, par son statut et ses missions, une analyse des processus systémiques, comme cela est le cas dans ce domaine de la dématérialisation des services publics. Elle est en mesure de mener des études et de donner des avis, par exemple lors d'auditions ou de commissions auprès de parlementaires.

Le réseau de cinq cents correspondants du Défenseur des droits sur l'ensemble du territoire a alerté sur les dysfonctionnements affectant le domaine des services publics. En effet, la dématérialisation, censée faciliter l'accès aux droits (en évitant des files d'attente, du temps perdu pour les usagers...), demeure dans la réalité source d'obstacles et de freins pour bon nombre de personnes. Les constats dressés font apparaître des impacts négatifs importants sur l'effectivité de l'accès aux droits pour les personnes vulnérables, et ce en raison :

- de handicaps (personne malvoyante, malentendante...),
- de difficultés dans la pratique de l'écrit ou de la langue,
- de précarité sociale et culturelle,
- du lieu de résidence, pas ou mal accessible au numérique,
- de l'errance (gens du voyage, SDF...),
- etc.

Ces obstacles créent des inégalités d'accès aux droits se traduisant par des effets importants : difficultés à comprendre ses droits, à être informé, à accomplir les démarches nécessaires... et, enfin, déposer des recours.

Pour compléter ces informations émanant du terrain, le Défenseur des droits a fait réaliser par l'INSEE, en partenariat avec l'Institut national de la consommation, une

Journée organisée par LaFédé et Profession Banlieue, à Paris, le 21 juin 2018

7

enquête-mystère ciblée sur trois organismes, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) et Pôle Emploi, sur un panel de 1 500 appelants répartis selon quatre profils :

- les personnes n'ayant pas d'accès à Internet,
- les personnes ayant un handicap (malentendants...),
- les personnes supposées d'origine étrangère ayant des difficultés de compréhension du français,
- un profil neutre.

Dans cette enquête, le Défenseur des droits a voulu sonder la qualité des informations fournies et l'accessibilité aux droits des personnes présentant l'une ou l'autre de ces quatre demandes :

- « Je viens m'informer sur les droits » ;
- « Suis-je éligible à telle prestation ? » ;
- « Je sais que je peux bénéficier de telle prestation, mais je ne connais pas les démarches à effectuer, quelles sont-elles ? » ;
- « On m'a refusé telle prestation, que puis-je faire ? » ;

Les résultats de cette enquête ont révélé et/ou confirmé plusieurs réalités<sup>1</sup> :

- La qualité de l'information sur l'éligibilité à une prestation est très lacunaire ; les opérateurs des différents organismes (CNAF, CPAM et Pôle Emploi) renvoient très rapidement le public demandeur aux simulateurs mis en place sur les sites Internet, censés répondre à leurs questions ;
- Aux personnes ayant pu préciser qu'elles n'avaient pas accès à Internet a été répondu : « Déplacez-vous », la conversation finissant là sans aucune information complémentaire sur le ou les lieux où trouver un accueil physique adapté. Mieux : le renvoi au site Internet pour trouver une permanence accessible est courant ;
- Quant aux recours ouverts en cas de refus de délivrance des prestations, là encore, les informations sont tronquées, insuffisantes, et les appelants aux plateformes téléphoniques n'ont pas accès à l'information leur permettant de faire valoir leurs droits ;
- Ces plateformes téléphoniques, qui semblent réintroduire de l'humain dans l'accès à l'information, ne sont pas efficaces (faible qualification des personnes en charge de la diffusion de l'information).

Pour obtenir des informations plus fines, une seconde enquête a été réalisée, de plus grande envergure, portant cette fois sur l'ensemble des missions du Défenseur des droits et sur un panel de 5 000 personnes. L'enseignement de cette enquête est très clair : parmi les personnes en difficulté dans leurs démarches administra-

<sup>1</sup> Les enquêtes et études réalisées par le Défenseur des droits, classées par thématiques et mots clés, sont disponibles au format pdf sur son site Internet.

tives, celles qui présentent une vulnérabilité particulière en raison de leur précarité sociale ou économique, de leur handicap ou de leur capacité à maîtriser l'informatique sont réellement entravées dans leurs démarches administratives et l'accès à leurs droits. Les résultats parlent d'eux-mêmes :

- Une personne précaire sur quatre (25 %) est confrontée à des difficultés d'accès aux démarches administratives courantes, contre 17 % des personnes qui n'ont pas de difficulté financière ;
- Les personnes qui n'ont pas d'accès à Internet (27 %) et celles qui bénéficient d'un accès à Internet mais sont peu à l'aise avec l'outil (33 %) rencontrent davantage de difficultés dans leurs premières démarches ;
- Lorsqu'elles se voient opposer une décision administrative défavorable, 80 % des personnes interrogées pensent qu'elles peuvent engager un recours, mais un tiers d'entre elles pensent que cela n'aboutira pas ;
- Plus de la moitié des personnes rapportent éprouver des difficultés pour résoudre un problème administratif, pour accéder au site d'un organisme, pour prendre connaissance des multiples informations diffusées et comprendre les formulaires, à leurs yeux peu intelligibles ; et ce même pour les personnes n'ayant pas de difficultés personnelles particulières.

Face au constat selon lequel plus de une personne précaire sur quatre éprouve des difficultés pour réaliser des démarches administratives, le Défenseur des droits a émis *une série de recommandations*, portant notamment sur :

- La nécessité de la mise en place, par les différents organismes concernés, de dispositifs d'aide et d'accueil, afin qu'existe toujours une alternative à Internet lorsque des personnes vulnérables sont en difficulté de compréhension ou ne peuvent accéder aux informations et à leurs droits. De tels dispositifs peuvent être financés par les gains réalisés en dématérialisant (suppression des services d'accueil traditionnels) et doivent être gérés par un personnel formé, compétent, ayant de l'expérience dans l'accueil de ces publics (et non par des stagiaires ou des intérimaires) ;
- La nécessité de raisonner de manière globale pour développer des réseaux multiples sur l'ensemble du territoire, afin de restaurer l'égalité d'accès aux services publics.

Le Défenseur des droits recense actuellement, par des auditions auprès des institutions et structures publiques, les situations de non-recours aux droits, et notamment celles attestées dans le cadre du Plan Préfecture nouvelle génération, qui a vu les préfectures dématérialiser leurs services, renvoyant les personnes sur leur site Internet ; ce qui induit des difficultés pour bon nombre de personnes vulnérables, pour :

- Accéder au site ;
- Adresser des copies scanner des informations demandées (faute de scanner) ;
- Imprimer leur demande, afin de garder une trace (faute d'imprimante notamment) ;

- Obtenir un rendez-vous, sachant qu'il n'est plus possible, dans certains départements, d'obtenir un rendez-vous en se rendant physiquement à la Préfecture (il faut parfois se connecter juste après minuit pour avoir une chance d'en obtenir un dans des délais raisonnables, les préfectures étant saturées).

---

Le Défenseur des droits a publié en janvier 2019 un dossier de presse intitulé « **Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics** » présentant les grandes lignes de conclusion de ses enquêtes ainsi qu'une synthèse de ses six principales recommandations. Le document est téléchargeable sur son site Internet ainsi que sur le site de LaFédé.

---

## Remarques et questions soulevées par les participants

---

Face à ce bilan, plusieurs participants ont réagi en soulevant de premières questions, approfondies ensuite lors des travaux en ateliers, pointant les enjeux auxquels cette dématérialisation confronte les personnes vulnérables.

### Une modification très lourde de conséquences

Plusieurs médiatrices interviennent pour insister sur la gravité des conséquences de la dématérialisation dans la vie des personnes vulnérables et de celles qui ont des difficultés avec l'informatique. Cette dématérialisation « transforme les personnes vulnérables en dossiers », en objets, et les exclut. « Ce n'est pas qu'un simple problème technique ! » ; car les difficultés induites se traduisent parfois par des interruptions dans le versement des aides et des prestations (APL, RSA...) « ce qui génère des dettes importantes, qui, elles-mêmes, auront des répercussions sur la santé » (angoisse, perte de sommeil...). Ces effets en cascade se concluent, dans certains cas, par « un abandon des démarches, qui seront de plus en plus compliquées à faire car la personne doit repartir de zéro » et, enfin, par la perte des droits (les personnes concernées sortant ainsi des statistiques...).

« Étant confrontées à cet autre monde, elles viennent nous voir une fois, deux fois, trois, quatre fois... Elles se plaignent de n'avoir pas de rendez-vous avec une personne de la Préfecture. Les mois défilent, et les délais sont dépassés pour obtenir une reconduction, une aide... Toutes les allocations sont bloquées. Fatiguées, excédées..., les personnes se retournent contre nous et nous disent que nous ne réglons rien, que nous sommes des incapables et des incompetents... »

10

Un autre participant abonde dans ce sens et explique ce que représente, pour de nombreux usagers, ce nouvel outil des services publics : « De nombreuses personnes

vulnérables ne savent pas ce qu'est un ordinateur, et encore moins ce qu'est une adresse email [nécessaire pour obtenir un rendez-vous] ». Pour elles, l'ordinateur est « un autre monde qui leur est totalement étranger et qui leur fait peur ». D'ailleurs, souligne-t-il, comme des milliers de Français, plusieurs d'entre elles ne savent ni lire ni écrire. Un participant rappelle à bon escient que, « selon une enquête INSEE, en 2011, 16 % des 18-65 ans étaient en difficulté avec l'écrit, soit 6 millions de personnes ». Il faut donc, pour elles, trouver d'autres solutions que l'écrit, fût-il sur écran.

## Atténuer la coupure numérique...

Devant le désarroi des personnes, leurs peurs et leur affolement face à ces nouveaux outils informatiques, plusieurs participants ont précisé que leur association ou leur service n'étaient pas restés les bras croisés. Ainsi l'un d'entre eux a-t-il indiqué qu'avaient été créés dans sa structure :

- des ateliers informatique,
- un espace libre d'accès à des ordinateurs,
- un accompagnement, assuré par un bénévole, pour aider les personnes à se familiariser avec cet outil,
- des permanences de la CAF, de la CPAM...

D'autres participants expliquent avoir intégré dans leurs ateliers informatique un écrivain public qui saisit sur ordinateur les éléments fournis par les intéressés ou qui anime des séances durant lesquelles les personnes en demande s'entraident.

Le pôle Solidarités du conseil départemental de la Seine-Saint-Denis s'est saisi de cette question en faisant référence au rapport du secrétaire d'État chargé du numérique, qui a proposé un plan pour « le numérique inclusif ». Parmi les onze propositions de ce rapport, le Conseil départemental a privilégié l'une d'elles : la création, par tous les organismes qui dématérialisent, d'un site miroir destiné aux personnes en difficulté et à leurs accompagnants, afin de pouvoir s'entraîner et s'exercer librement sur leur dossier sans enclencher la procédure d'enregistrement. Le plan du Conseil départemental s'accompagne d'un espace collaboratif proposant des outils, dont un kit d'intervention rapide pour les professionnels du champ social ayant à accompagner une personne. Plusieurs départements, notamment les Pyrénées, le Calvados et le Morbihan, ont testé et mis en œuvre cet outil.

Le pôle Solidarités travaille par ailleurs depuis deux ans sur un géoportail qui comportera une carte des espaces de médiation numérique (180 espaces recensés en Seine-Saint-Denis), ce qui permettra d'orienter les personnes vers les bons interlocuteurs. Une application pour faciliter l'accès est en cours de réalisation : « Le numérique près de chez moi ».

## Numérique et médiation : deux mots incompatibles ?

Au vu de la gravité des conséquences de la dématérialisation, plusieurs participants ont tenu à préciser que les actions mises en place pour atténuer la fracture numérique évoquée précédemment, même si elles sont utiles et indispensables, ne règlent pas en profondeur les difficultés, notamment :

- L'outil informatique étant totalement étranger aux personnes vulnérables, le médiateur se retrouve seul devant l'ordinateur ; surtout, il entre dans la vie privée des personnes en ayant accès à des informations dont il ne disposait pas auparavant (par exemple les mails personnels, sans lien avec l'ouverture des droits). Ce fait, ressenti comme une intrusion, modifie profondément les relations entre lui et la personne accompagnée ;
- Certaines démarches nécessitent obligatoirement de disposer d'une adresse mail ; mais, le public n'ayant pas d'ordinateur, ce sont les médiateurs qui gèrent cette adresse (« *elle en fait quoi ? rien ! et donc les personnes viennent nous voir...* »). En outre, ne se servant pas elles-mêmes d'un ordinateur, les personnes perdent parfois leur code et leur mot de passe d'accès à leur messagerie (les médiateurs doivent-ils, eux, les conserver ?) ;
- Les personnes se retrouvent avec tout un ensemble de mails qu'elles ne savent ni traiter ni gérer, ni lire parfois. Leur boîte mail se trouve à la disposition du seul médiateur, les personnes revenant sans cesse le trouver pour savoir si elles ont obtenu une réponse ;
- *Quid de l'archivage et de la conservation des données du public ? « Que fait-on de ces données ? Doit-on les garder ? Si oui, combien de temps ? Qu'est-ce que l'on garde ? Comment les archive-t-on ? Pour celles que l'on ne garde pas, comment les détruit-on ? » ;*
- La dématérialisation conduit à traiter chaque demande des personnes sur support informatique de façon isolée et spécifique, sur un site particulier. Ainsi, les personnes viennent pour un droit, ou une aide..., alors que la demande réelle sous-jacente impliquerait de prendre en compte d'autres aspects et donc d'autres démarches, d'autres aides, d'autres droits... Le processus informatique découpe et isole le traitement d'un aspect de la vie des personnes et obère toute approche globale de celles-ci.

En conséquence, plusieurs médiateurs ont manifesté :

- Leurs inquiétudes devant ces nouvelles tâches d'accompagnement à l'informatique, tâches qui leur semblent requérir des compétences techniques spécifiques et des mises à jour continues – « *N'allons-nous pas être prisonniers de cet outil ?* » ;
- Leurs peurs des possibles dysfonctionnements de ces outils (bug, piratage de boîte mail, perte des codes, fuite d'informations...), dysfonctionnements nécessitant d'être traités rapidement, donc avec l'intervention d'un spécialiste (et donc un coût) ;

- Leurs craintes de voir le temps de leur travail de médiation fortement réduit par ces tâches techniques ;
- La peur, en cas d'erreurs, de « *se faire accuser par la personne d'incompétence, de mal faire notre travail...* ».

Ces questions se posent sans cesse dans la pratique quotidienne des médiateurs et perturbent non seulement une bonne partie de leur temps de travail, mais aussi leur esprit.

Mais, au-delà même de ces questions s'en pose de nouveau une autre – plus fondamentale encore –, celle du rapport entre numérisation et médiation. Ce rapport déplace le débat à un autre niveau : le terme de médiation numérique est souvent utilisé, mais les deux mots, numérique et médiation, sont-ils compatibles ? Car la définition même de la médiation est la prévention des conflits entre deux personnes afin qu'elles puissent, par l'aide d'un tiers, (re)prendre langue ensemble, et entrer en communication. Dans le réseau France Médiation, cette question a été beaucoup travaillée et une contribution a été adressée au secrétaire d'État afin que ne soit plus utilisée cette notion de « médiation numérique ».

Au moment où la société met en œuvre et accélère la dématérialisation, il est impératif de rappeler ce que sont la médiation et sa pratique professionnelle : si la médiation a pour objectif que les deux parties se (re)mettent à parler ensemble, « *elle doit viser pour cela à transformer les deux parties, pour qu'elles essayent de se comprendre :*

- *Les institutions doivent comprendre que les gens qui n'accèdent pas à leurs droits ne sont pas de mauvaise volonté ;*
- *Les usagers doivent comprendre que, s'ils n'accèdent pas à leurs droits, ce n'est pas parce que l'administration a plaisir à complexifier, complexifier... sans cesse ;*
- *Il n'y a pas un refus du numérique en soi, mais il faut prendre soin d'analyser la cascade des droits qui s'enchaînent et s'imbriquent les uns aux autres. »*

Pour saisir ces imbrications complexes, les médiateurs sont, parmi les professionnels, les mieux placés, car ils sont très proches des personnes vulnérables et constituent un réseau précieux pour échanger sur ces questions. Un participant ajoute une dernière remarque : « *Pour qu'il y ait médiation, il faut être trois : la personne, le médiateur et le référent de l'organisme. Or, trop souvent, ce dernier manque !* »





## Effets de la dématérialisation et propositions

L'ensemble des participants ont été réunis dans des ateliers afin de travailler de façon plus détaillée les points évoqués en première séance, ainsi que sur des propositions d'actions. Contrairement à de nombreux ateliers de colloque, tous les participants sont intervenus dans ce débat pour décrire ce qu'ils constataient sur « le terrain » et expliquer en quoi la dématérialisation modifiait en profondeur leur pratique quotidienne de la médiation. Compte tenu du nombre de participants, soit plus de 70 – ce qui représente une implication auprès de milliers de personnes vulnérables –, cette journée a permis d'atteindre un niveau d'analyse particulièrement pertinent sur les effets de la dématérialisation. Presque tous les aspects de la dématérialisation ont été abordés et étudiés; cela particulièrement sur dix points.

### 1. L'impact de la dématérialisation sur l'expression des personnes vulnérables

L'un des impacts les plus importants (car il induit en grande partie tous les autres) porte sur la capacité d'expression des personnes vulnérables. En effet, les participants aux ateliers ont souligné à maintes reprises que la dématérialisation ne devait pas être appréhendée comme une simple modification « technique » dans la façon d'accomplir des démarches auprès de services. Loin de n'être qu'un changement matériel lié à l'utilisation d'un ordinateur, la dématérialisation introduit surtout un bouleversement très important en remplaçant la parole par l'écrit. Si, pour la grande majorité de la population, l'expression par l'écrit ne soulève pas de difficultés insurmontables, il n'en est pas de même, en revanche, chez les personnes vulnérables, pour qui cette modification représente une rupture dont on ne mesure pas toujours l'ampleur ni les risques induits.

Première chose, l'information elle-même, quant à l'offre des services (les aides, les démarches, les autorisations...), est transmise non pas lors d'une visite dans un ser-

vice, où un agent explique cette offre, mais « *en regardant des textes sur un écran d'ordinateur* » ; textes parfois difficiles à lire et à comprendre, avec des termes inconnus, de nombreux sigles, etc. ; et ce « *sans pouvoir poser de questions à l'ordinateur!* ».

Quand la personne a pu avoir accès à l'information, et qu'elle pense l'avoir comprise, elle exprime alors sa demande. Avant la dématérialisation, l'expression des demandes et des besoins se faisait à l'oral, lors d'une rencontre au cours de laquelle la personne pouvait expliquer sa situation, les raisons de sa démarche, le pourquoi de sa demande d'aide... (et son interlocuteur pouvait ainsi comprendre sa situation, lui poser des questions, préciser sa demande, etc.). Avec la dématérialisation, la personne doit rédiger sa demande sur un ordinateur. « *Il est déjà difficile pour une personne de rédiger un texte sur une feuille pour expliquer par écrit ce qu'elle veut, c'est encore plus difficile pour elle sur un clavier d'ordinateur* » ont remarqué de nombreux participants. Franchir la porte d'un bureau et parler de soi, de sa situation, de ses besoins, est beaucoup plus naturel que de traduire cela par des mots écrits. Des médiatrices ont alerté sur le fait que « *certaines personnes ressentent cette obligation comme une véritable exclusion [...]. Les mettre sur un ordinateur signifie pour elles un rejet, un manque de respect, un manque d'écoute* ».

Enfin, pour certaines familles d'origine étrangère, mais aussi pour les personnes en situation d'illettrisme, ou ayant de grandes difficultés avec l'écrit, ou les personnes mal voyantes... l'oralité est le seul mode de communication et d'expression.

Dès lors, les difficultés et les obstacles dans l'accès aux droits s'enchaînent. Il est clair, pour l'ensemble des participants, qu'il ne s'agit pas là d'une simple dématérialisation ; à partir du moment où les personnes ne sont plus reçues et écoutées en tant que personnes, il s'agit bien d'une « *déshumanisation* ». Face à ce mouvement que certains participants jugent « *inéluçtable* » – « *il faut faire avec!* », « *on ne peut pas lutter contre!* » –, d'autres demandent que des actions fortes soient menées pour résoudre les principales difficultés des personnes les plus vulnérables.

## 2. Les besoins de formation

---

La première réaction face à cette rupture est l'expression de besoins de formation, cette nécessité ayant été affirmée dans tous les ateliers. Ces besoins ne concernent pas seulement les personnes vulnérables ; ils sont tout aussi prioritaires et importants pour les médiateurs et les services publics.

## La formation des médiateurs

Tous les participants ont souligné la nécessité d'une formation adaptée: « *Avant de pouvoir aider les autres, encore faut-il que nous soyons réellement formés sur toutes les questions soulevées par l'informatisation.* » Les limites de leurs connaissances sont de deux ordres:

- L'informatique elle-même. Certains médiateurs ne possèdent pas une formation suffisante en informatique, ni une expérience qui leur permette d'être réellement à l'aise dans ce domaine. Cela se traduit souvent alors par des démarches supplémentaires (demande de conseils, intervention d'un collègue...) grevant leur temps déjà précieux;
- La multiplicité et la complexité des dispositifs publics, sans compter leur variation dans le temps. Les connaissances que doivent acquérir les médiateurs sont de plus en plus nombreuses et la conception des plateformes de services alourdit encore l'accès à des informations et à des dispositifs foisonnants. Les médiateurs suggèrent que les différentes administrations forment les médiateurs à leur site.

Le besoin de formation et d'information est nécessairement différent selon les médiateurs. Cela étant, les participants ont évoqué de façon récurrente plusieurs aspects.

Sur la pratique et la gestion de l'outil informatique, les questions portent sur des points très divers:

- « *Quelle boîte mail choisir?* »; « *Pourquoi aller chez tel fournisseur plutôt que tel autre?* »; « *Les PIMMS [points d'information et de médiation multi-services] vont à La Poste car ils ont un partenariat avec La Poste, est-ce bien?* »;
- Que choisir comme matériel pour imprimer, pour scanner?
- Concernant les codes personnels d'accès aux services (pour les mails notamment), quelle solution choisir pour éviter leur perte? Donner à la personne un petit papier portant les mentions de ses codes, avec une formule mnémotechnique pour s'en souvenir? Quelle autre méthode? Parfois, il est possible de récupérer les codes de sa boîte mail par texto, mais des médiatrices soulignent que certaines personnes changent souvent de numéro de téléphone, ce qui rend cette récupération impossible;
- Doit-on conserver parallèlement les codes et les mots de passe personnels des utilisateurs, pour éviter d'avoir à tout reprendre en cas de perte de ceux-ci par la personne concernée? Comment le faire? avec quelle protection contre les virus notamment?
- Certains codes d'accès aux services doivent être modifiés tous les six mois et comporter un certain nombre de caractères spéciaux. Ne serait-il pas possible que les exigences pour les caractères spéciaux soient les mêmes pour toutes les plateformes publiques, afin de pouvoir avoir un seul mot de passe?

Concernant les sites des différents organismes, les participants souhaitent par ailleurs une forte implication de ceux-ci dans la formation des intervenants sociaux, tant sur le contenu précis de leur site et sur ce que l'on peut en attendre, que sur la façon de l'utiliser au mieux en évitant les obstacles et sans perdre trop de temps. Cela sous-entend qu'un correspondant référent de chaque organisme vienne expliquer l'ergonomie du site, les termes utilisés, la façon dont les données sont exploitées...

## La formation des personnes vulnérables

Les personnes vulnérables doivent *a minima* pouvoir acquérir une formation de base pour remplir leurs dossiers, leurs demandes d'inscription, écrire un message... La réponse institutionnelle est actuellement de renvoyer aux ateliers d'initiation à l'informatique. Mais, là encore, les participants ont insisté sur un impératif: « *Les espaces et ateliers informatique ne rempliront leur rôle qu'à la condition qu'ils soient animés par un accompagnateur-formateur* » et que celui-ci soit disponible, compétent, possède une expérience du public visé et « *sache atténuer les peurs devant l'ordinateur, calmer les réticences...* »; « *un atelier numérique ne sert pas à grand-chose s'il n'y a personne pour les aider vraiment et se mettre à leur hauteur!* »

## La formation des référents des administrations et des organismes

Plusieurs participants estiment que les référents et agents des services publics n'ont pas toujours connaissance ni conscience des difficultés réelles des personnes vulnérables: « *Ils ne savent pas ce que c'est que d'être totalement à l'écart de l'informatique, de ne pas avoir d'ordinateur ou de ne pas comprendre le jargon administratif.* » Ils insistent sur le fait que les professionnels chargés de répondre par téléphone ou par mail ne sont pas toujours en capacité d'apporter une réponse pertinente à la question posée par une personne et, de ce fait, la renvoient par exemple systématiquement sur le site Internet. Cette incapacité à apporter une réponse tiendrait au fait que la plateforme téléphonique est déléguée soit à un centre d'appels, soit à un professionnel insuffisamment formé aux questions administratives concernant son propre organisme, ou ne comprenant pas ce que sont la situation d'une personne vulnérable et l'enchevêtrement des conséquences sociales pour celle-ci. Pour les participants, une action d'envergure doit être menée afin que des formations obligatoires des agents soient dispensées au sein même des services publics.

### 3. La multiplicité des organismes et l'hétérogénéité de leurs politiques de dématérialisation

Quand sont évoqués les domaines touchés par la dématérialisation qui impactent directement les personnes vulnérables, les participants précisent que les conséquences de celle-ci ne concernent pas seulement les organismes à vocation sociale tels que CAF, CPAM, Pôle emploi, Assedic, mutuelles, préfectures, organismes HLM, Conseil départemental... et que tous les aspects de la vie quotidienne des personnes vulnérables sont confrontés à cette mutation. Cela concerne également par exemple les transports urbains, les banques, l'Éducation nationale (demandes de bourse, etc.), les caisses de retraite, la justice, la police, la SNCF, les hôpitaux, EDF, les opérateurs de téléphonie... La multiplicité de ces organismes rend la question de la dématérialisation autrement plus compliquée que s'il ne s'agissait que de quatre ou cinq organismes.

Cette multiplicité, remarquent les participants, se double d'une grande hétérogénéité des politiques et des stratégies d'informatisation :

- Certains ont dématérialisé l'ensemble de leurs procédures, d'autres n'ont pas terminé et maintiennent des procédures antérieures, d'autres encore laissent la possibilité d'un traitement papier, envoi postal et/ou correspondant téléphonique. Mais la presque totalité des organismes donnent la priorité aux prestations par Internet, abandonnant progressivement le traitement papier, ou fournissant oralement des informations moins détaillées que celles accessibles sur leur site ;
- Certains ont une stratégie Internet progressive, laissant le temps aux utilisateurs de s'y habituer et de se familiariser avec le site, d'autres ont adopté une stratégie plus administrative ou une stratégie d'entreprise visant la réduction des coûts à court terme, d'autres enfin ont une stratégie plus « agressive », allant jusqu'à pénaliser ceux qui ne veulent pas passer par leur site Internet (le service des impôts pour la date ultime de la déclaration de revenus, par exemple).

En outre, le fait que chaque organisme ait conçu et mis en place son propre site sans tenir compte des stratégies des autres organismes aboutit à une impressionnante collection de sites tous différents les uns des autres. Cette grande hétérogénéité est source d'une confusion à laquelle sont confrontés les médiateurs au quotidien. Cela explique, comme l'ont évoqué des médiateurs, que des sociétés privées proposent désormais leur service (payant) pour aider les personnes à remplir leurs dossiers sur Internet.

## 4. La conception des sites

À la grande hétérogénéité de conception des sites viennent s'ajouter cinq facteurs aggravants pour les personnes et les médiateurs qui doivent intégrer cette diversité : la spécificité de chaque site, le manque de réflexion sur l'ergonomie, le langage utilisé dans ces sites, le nombre très important de renseignements demandés et la façon de remplir une demande.

1. **L'hétérogénéité des sites.** Chaque site expose ses aides, ses prestations, ses conditions, et ne juge pas utile d'indiquer les aides, prestations et conditions complémentaires proposées par les autres organismes. Or, dans le domaine social, les droits sont multiples et imbriqués. Avant la dématérialisation, lors d'un échange avec un agent d'un service, celui-ci pouvait indiquer s'il existait d'autres aides ou prestations proposées par un autre organisme. Avec les sites « *hyper-spécialisés* », ce n'est plus possible.
2. **Les questions d'ergonomie.** Les sites n'ont pas suffisamment pris en compte les questions d'ergonomie pour leur utilisation par des personnes peu formées ou vulnérables, afin qu'elles soient plus autonomes. Ce manque est accentué d'une part par « *l'absence d'harmonisation des plateformes* » (qui rend difficile le passage d'un site à un autre) et, d'autre part, par « *la modification fréquente des plateformes, qui évoluent sans cesse sans toujours tenir compte des difficultés d'approche et de compréhension que cela représente pour une personne qui n'est pas spécialiste du domaine, et qui plus est pour une personne en difficulté* ». Enfin, la conception des sites « *ne tient pas compte du fait que les utilisateurs sont majoritairement des utilisateurs occasionnels* » qui doivent, à chaque fois, se réapproprier leur ergonomie et leur contenu.
3. **Le langage utilisé.** Le langage propre à chacun des organismes suscitait déjà un grand nombre de critiques. Mais, « *avec la dématérialisation, tous les problèmes de langages obscurs sont accentués* ». Le langage n'est souvent compréhensible que par les organismes eux-mêmes, qui possèdent leur jargon interne qu'ils imposent tel quel aux usagers, sans explication claire. « *Pour remplir certains dossiers, il faut avoir un bac + 12* », ironisent certains participants. La plupart des sites utilisent un grand nombre de sigles sans se poser la question de savoir si leur signification est connue par tous les utilisateurs. Les médiateurs sont eux-mêmes désorientés et perplexes sur certains sites qui ne leur sont pas familiers et suggèrent que les termes techniques soient simplifiés. Ces freins à l'utilisation des plateformes numériques sont encore plus importants quand ils viennent se surajouter aux difficultés des personnes vulnérables, liées à leur mauvaise maîtrise de l'écrit et aux difficultés de compréhension de la langue française.

4. **Le nombre croissant d'informations nécessaires à l'enregistrement d'un dossier.**  
 « Les documents demandés par l'administration sont lourds (trop d'informations à entrer), compliqués, pas toujours justifiés... [alors que], lors d'un échange verbal, un coup d'œil sur le dossier papier permettait d'éliminer bon nombre de questions. » En outre, les participants ont le sentiment que les organismes profitent de la dématérialisation pour demander plus d'informations qu'antérieurement; ce qui leur permet de recueillir et surtout de traiter directement certaines données et informations qu'ils ne possédaient pas auparavant ou qu'ils étaient obligés d'entrer manuellement. Ainsi, certaines données sont demandées pour des raisons statistiques (l'organisme les utilisant ensuite pour sa gestion propre).
  
5. **L'architecture de navigation dans les formulaires de demande.** L'architecture de certains sites soulève aussi de nombreuses questions: si plusieurs sites permettent à l'utilisateur de remplir un dossier en allant d'une question à une autre sans suivre un ordre préétabli, avec la possibilité de revenir en arrière (comme pour un dossier papier) et sans être contraint par une limite de durée, d'autres sites ont été conçus selon un schéma rigide, de façon telle que, « si la personne ne coche pas la bonne case dans le déroulé des questions, elle est obligée de repartir de zéro et de tout recommencer, car il est impossible ou difficile de revenir en arrière. Sur certains sites, si l'on souhaite revenir en arrière, tout se bloque, et il faut attendre plusieurs heures voire un jour ou plus pour revenir sur le site – et les délais pour faire valider la demande peuvent être alors dépassés »; ce qui met en difficulté les personnes peu à l'aise avec l'outil ainsi que les médiateurs déjà surchargés dans leur emploi du temps.

## 5. Des institutions pas assez à l'écoute des personnes vulnérables

Devant toutes les conséquences induites par cette complexité nouvelle créée de toutes pièces, les participants estiment que « les institutions mènent leurs actions sans prendre suffisamment en compte la réalité des personnes en difficulté, ni les médiatrices et médiateurs chargés d'aider ces personnes ». Ils demandent que les institutions soient beaucoup plus à l'écoute des associations de terrain dans la mise en œuvre de la dématérialisation en cours, considérant cela comme une condition indispensable pour l'application des politiques d'aide aux personnes vulnérables. *Les participants souhaitent notamment:*

- une harmonisation des sites,
- un langage commun aux différents organismes, la clarification des termes utilisés et l'utilisation d'un langage clair et accessible,

- la création de liens et de passerelles entre les sites,
- la restriction de la liste des informations et pièces demandées aux seules informations nécessaires à l'enregistrement de la demande de l'utilisateur,
- l'adoption d'une architecture de navigation similaire à celle d'un dossier papier (avec possibilité, donc, de revenir en arrière ou n'importe où dans le dossier),
- l'analyse et le test des sites avec des personnes vulnérables et des médiateurs avant leur mise en ligne définitive.

Par ailleurs, les participants insistent pour que des représentants des organismes se déplacent dans les structures qui assurent des médiations ou de l'accompagnement afin d'expliquer le fonctionnement de leur site et leur stratégie. En retour, ils prendraient conscience et seraient sensibilisés aux difficultés des personnes vulnérables et des médiateurs; car, selon plusieurs participants, « *les référents des sites n'ont jamais mis les pieds sur le terrain* ». « *Les administrations et les organismes n'ont pas conscience de l'importance des difficultés et du nombre de personnes exclues, car les expérimentations ont lieu dans des territoires classiques mais pas en Seine-Saint-Denis ou dans des quartiers en difficulté. Il faut que les administrations s'adaptent aux spécificités des territoires.* » Certains participants ajoutent qu'une simple expérimentation en province pour un public habituel n'est pas pertinente pour concevoir un site; car elle exclut, dès le départ, les territoires où vivent de nombreuses personnes vulnérables.

Les médiateurs insistent fortement sur le fait que, quelle que soit la stratégie des services de l'État et des organismes publics en matière numérique, les utilisateurs, dont les médiateurs, doivent toujours pouvoir faire appel à un interlocuteur par téléphone et/ou lors d'un rendez-vous, et ne peuvent être continuellement renvoyés vers le site Internet, ou un autre site. Cet interlocuteur doit en outre être en capacité de répondre lui-même, sans avoir à transférer la demande à d'autres personnes; être compétent donc, et « *être facilement contacté, sinon cela fait perdre du temps à tous: les services, le médiateur, les personnes* ».

Pour résoudre cette question, les médiateurs proposent que des conventions de partenariat soient engagées avec les organismes et demandent d'autre part que les interlocuteurs restent en poste suffisamment longtemps pour acquérir une réelle expérience (plus de stagiaires ou d'intérimaires). Mais un participant exprime ses doutes sur la capacité de l'État à mener ces modifications: « *Pour cela, il faut un personnel compétent dans les administrations et donc des financements. Même les professionnels ne s'y retrouvent plus!* »

Enfin, de même qu'il doit y avoir des contacts plus fréquents entre organismes pour l'harmonisation des sites et un partenariat entre organismes et médiateurs, « *des contacts étroits dans le cadre des réseaux des intervenants sociaux* » sont également mentionnés comme indispensables.

## 6. L'équipement informatique

Les questions soulevées par les outils informatiques ont été nombreuses ; là encore, elles ne concernent pas seulement les personnes vulnérables.

### Pour les personnes vulnérables

Le manque d'ordinateur ou de téléphone portable connecté oblige les personnes vulnérables à trouver des solutions alternatives – chez les amis, dans les associations, les ateliers et espaces numériques en accès libre – ; mais encore faut-il que ces lieux existent, qu'ils soient connus de ces personnes, qu'ils soient aisément accessibles (lieux d'implantation et horaires) et, surtout, que des personnes compétentes et disponibles y soient présentes pour le public éprouvant des difficultés avec ces outils. « *Mettre des ordinateurs en libre accès dans un hall de mairie ne sert pas à grand-chose s'il n'y a pas un accompagnant présent !* » ; « *les personnes ne veulent pas être toutes seules face à l'ordinateur* ». Ainsi, faute de lieux accessibles et accompagnés, les médiateurs sont sollicités. Un point notamment, rarement évoqué dans les rapports et les études, pose problème, celui des imprimantes et des scanners. Les lieux accessibles n'offrent pas toujours (loin s'en faut) ces équipements ; or ils sont d'autant plus importants pour les personnes sans équipement connecté, qui ont un besoin impérieux de garder une trace écrite de ce qu'elles ont adressé par mail, de ce qu'elles reçoivent ou consultent (fiches, imprimés, guides...). Sans trace écrite sur papier, les démarches effectuées ne leur apparaissent que comme des abstractions floues. D'autre part, quand elles souhaitent faire une demande d'aide, de prestations, d'autorisation..., elles doivent adresser par mail un certain nombre de documents et donc scanner des pièces d'identité, des factures... ce qui représente souvent beaucoup de temps. Cela aussi, ce sont très souvent les médiateurs qui ont à l'effectuer. « *Cela relève-t-il de nos tâches ?* » se demandent certaines médiatrices, qui craignent de devenir des services informatiques.

### Pour les médiateurs

La question des outils se pose également aux médiateurs, plusieurs participants faisant part du très faible taux d'équipement informatique de leur structure. Ainsi, telle association ne possède qu'un ordinateur pour cinq médiatrices ; ce qui ne permet pas de répondre aux demandes de base des personnes et met les médiateurs en position délicate. Quand le nombre d'ordinateurs est suffisant, l'équipement lui-même est parfois ancien et peu performant, le réseau insuffisant... Mais les médiateurs souffrent surtout de l'absence et/ou du manque de « personne

experte » capable de résoudre une difficulté informatique, de donner des conseils techniques... Là aussi, un inventaire précis des besoins mériterait d'être effectué.

## Pour les organismes

Plusieurs participants signalent que les sites de certains organismes subissent des bugs, de fréquentes interruptions... Si ces dysfonctionnements créent une simple gêne pour un usager doté de l'outil informatique chez lui, ils soulèvent en revanche de vraies difficultés pour les personnes n'ayant pas d'ordinateur ou étant peu ou pas à l'aise avec ces outils. La moindre interruption les oblige à revenir dans les jours qui suivent dans les locaux de l'association accompagnatrice pour solliciter à nouveau de l'aide. Des médiatrices citent des exemples de demandes exigeant notamment de remplir plusieurs pages de renseignements dans un temps limité qui, en raison de coupures fréquentes sur les sites, sont très difficiles à effectuer. Parfois, elles sont si difficiles que, rebutées, les personnes renoncent à leur demande et n'obtiennent pas l'aide à laquelle elles ont pourtant droit. « *Les organismes ne se rendent pas compte des difficultés que cela représente pour les personnes et pour nous. C'est à croire qu'ils le font exprès !* »

## 7. Des administrations et organismes transférant aux associations la charge de temps à consacrer au numérique

Quelques rares participants appartenant à des associations ou services dotés d'équipements adaptés à leurs demandes, ainsi que d'un personnel qualifié en informatique et traitant de situations spécifiques, témoignent de l'intérêt de l'informatique : « *Pour certaines démarches et quand le service est adapté, et qu'il est doté d'un accueil, l'informatisation permet des délais beaucoup plus rapides (notamment en matière de logement).* » Mais, pour la grande majorité des médiateurs présents, la question de l'impact des tâches induites par la dématérialisation sur leur temps quotidien devient une préoccupation centrale.

« *Tout cela demande beaucoup de temps [et] ne laisse plus beaucoup de temps pour le dialogue avec les personnes* » ; « *Tout ce temps passé sur ces procédures informatiques, c'est du temps perdu pour l'accueil, l'accompagnement* ». Ce temps consacré aux plateformes informatiques vient se cumuler avec le travail habituel des médiateurs et ne le compense en aucune façon : « *Les problèmes sont déjà énormes, et en plus il y a le numérique.* » En outre, plus la situation de la personne est grave et

relève de causes multiples, plus les procédures numériques d'accès à ses droits sont, aux yeux des responsables d'association, totalement inappropriées. C'est notamment le cas dans les structures d'accueil des SDF: « *Il y a tellement de problèmes (de soins, de domiciliation, de documents perdus...) qu'une permanence a été créée avec plusieurs permanents [et que] les problèmes informatiques viennent se surajouter aux problèmes antérieurs.* » Cette question du temps est d'autant plus prégnante et préoccupante que les conditions actuelles du travail social sont difficiles: « *Le fait que la médiation devienne un travail d'aide pour remplir des dossiers sur informatique [...] vient se surajouter à la baisse du nombre de médiateurs due à la restriction des budgets.* »

D'autre part, les médiateurs pensent que « *les administrations sont débordées par les demandes* », ce qui génère des retards importants. Le fait d'être obligé de passer par Internet pour obtenir un rendez-vous dans certaines préfectures témoigne du fait que l'administration est dépassée et qu'elle subit elle aussi un manque de moyens. Or les conditions matérielles de la dématérialisation sont désormais inadaptées: des réseaux qui subissent des bugs, des saturations et des lenteurs, un accès à Internet qui n'est plus garanti en permanence, et... un personnel « saturé ».

Ainsi, les médiateurs ont le sentiment que les services se déchargent sur eux: « *Les assistantes sociales, elles aussi débordées, se déchargent de tout cela et renvoient vers les médiatrices* »; « *les administrations nous délèguent ce qu'il y a à remplir, elles nous sous-traitent une partie de leur travail* »; « *la charge numérique comble un vide laissé par les services de l'État* ».

## 8. La perte d'autonomie des personnes vulnérables

La dématérialisation conduit surtout les médiatrices et médiateurs à « *gérer les boîtes mails des personnes. Est-ce cela que la politique sociale nous demande?* » En effet, quelle que soit la demande, la personne doit posséder une adresse mail. Le médiateur, s'il accepte de s'en occuper, « *va ouvrir une adresse mail, et lui donnera un code et un mot de passe. Mais comment la personne saura-t-elle si elle a une réponse? Comment sera-t-elle avertie? Et comment aura-t-elle connaissance du contenu de la réponse? Va-t-elle devoir venir voir tous les jours le médiateur pour lui demander s'il a eu une réponse?* » Cette dépossession des personnes vis-à-vis des démarches qu'elles devraient accomplir seules soulève de nombreuses remarques et questions:

- Avant, « *les personnes revenaient à l'association quand elles recevaient du courrier (même si elles savaient le lire). Aujourd'hui, comment assurer leur suivi si*

*c'est un mail qu'elles reçoivent? », ou si c'est un appel téléphonique venant d'un centre d'appels?*

- *« Si la personne possède un smartphone, elle peut, quand elle ne sait pas lire ou ne comprend pas, laisser sa boîte mail toujours ouverte et essayer de reconnaître les logos des administrations pour savoir quand venir à l'association; mais encore faudrait-il que les logos soient connus »;*
- *Quand les personnes n'ont aucun accès à Internet, certaines viennent maintenant « quand elles se rendent compte que leurs droits sont coupés, ce qui est une situation inacceptable! »;*
- *Dans certains cas ou certaines situations particulières, des médiatrices suggèrent de « fixer des rendez-vous par anticipation ». Cela fait peser sur les épaules de la médiatrice la responsabilité d'anticiper les échéances à venir dans les démarches des personnes, quand celles-ci venaient auparavant seules, à la réception d'un courrier. À chaque rendez-vous, les médiatrices vont alors consulter la boîte mail pour voir si du courrier est arrivé ou pas.*

Avec la dématérialisation, les personnes aidées se déchargent/sont dépossédées de leurs dossiers. Décharge ou dépossession? Des personnes qui étaient à peu près autonomes ne le sont désormais plus du tout.

Ces questions montrent que les personnes vulnérables sont frappées d'une « double peine » : non seulement elles subissent des difficultés importantes, mais, en plus, la dématérialisation accentue gravement leurs difficultés.

En outre, la dématérialisation a encore une autre conséquence pour les médiateurs, qu'ils n'avaient pas imaginée : *« Elle a fait venir un nouveau public, qui se débrouillait tout seul avant en allant voir les administrations et les organismes et en remplissant des dossiers papier, et qui se découvre maintenant en difficulté. »* Ces personnes étaient relativement autonomes; elles ont perdu cette autonomie et sont devenues dépendantes de l'ordinateur, de sites difficiles d'accès, de personnes compétentes en informatique..., ce qui est vécu comme une régression dans leur parcours personnel. *« Avant, les personnes devaient se rendre auprès des services, devaient écrire, envoyer un courrier, avec une enveloppe...; maintenant, elles se retrouvent devant un automate. Elles nous disent : "Avant je faisais, maintenant, je suis perdue." Et parfois, confrontée à ces difficultés, la personne dépasse les délais et se retrouve pénalisée. »*

Certains médiateurs soulignent ainsi l'impact de l'outil informatique sur l'écart générationnel : *« quand une école envoie directement par Internet des messages à l'attention des parents, ou des SMS... Le plus souvent, dans les familles que nous recevons, seuls les enfants savent utiliser le téléphone portable ou l'ordinateur (quand il y en a un) »;* *« Les enfants deviennent des parents, car ce sont eux qui peuvent lire les messages de l'école »;* *« Avant, les parents se débrouillaient avec les papiers donnés par les professeurs, mais maintenant, ils dépendent des médiateurs ».*

Enfin, la dématérialisation a surtout significé pour les médiateurs la fin de la rencontre physique entre la personne et le service, désormais remplacée par l'envoi « bilatéral » d'écrits informatisés. Or, comme cela a été indiqué au point 1, quand il y a échange oral, la personne peut s'expliquer, décrire sa situation et le contexte de ses difficultés, et l'interlocuteur lui indiquer les limites de son intervention (ce que le site Internet n'indique pas souvent), les aides complémentaires. Outre le gain de temps que cela permettait, avec la dématérialisation et l'envoi d'écrits, la personne ne peut plus s'expliquer elle-même, elle doit sans cesse recourir à un médiateur, et se trouve ainsi dépossédée de son expression personnelle.

## 9. Une nouvelle relation entre la personne et le médiateur, aux marges de l'intimité

La perte d'autonomie et la dépendance vis-à-vis des médiateurs ont créé une nouvelle relation entre les publics concernés et le médiateur, ce qui n'est pas sans soulever une question plus fondamentale: « *Qui sommes-nous pour accéder aux mails des personnes, y compris à leurs mails personnels, notamment des mails qui traitent d'un autre problème?* » Cette question est d'autant plus vive qu'il s'agit de personnes qui ne savent pas lire, car le médiateur a alors accès à la totalité de leur boîte mail – et est parfois la seule personne à y avoir accès.

Cette nouvelle situation suscite de nombreuses inquiétudes: par l'informatique, « *nous avons accès à toute la correspondance personnelle de ceux qui viennent nous voir, et cela me gêne* »; « *Il est très lourd d'avoir accès à autant d'informations personnelles. Contrairement aux démarches antérieures, les moyens informatiques nous permettent de nous connecter, avec la personne, sur sa boîte mail, et donc de voir tous ses messages personnels* »; « *C'est une véritable intrusion* ». Les personnes accompagnées comprennent parfaitement que les médiateurs, s'ils sont curieux et irrespectueux, peuvent connaître par ces mails la nature de leurs relations familiales, leurs problèmes de santé, leur vie intime... Cependant, ne connaissant pas le fonctionnement informatique, les personnes aidées n'ont pas toujours conscience des possibilités de continuer à lire leur courrier après leur départ et de poursuivre la navigation dans leur messagerie: « *Cela crée un déséquilibre insoutenable* »; « *Certaines personnes pourraient nous accuser de regarder leurs mails personnels* ». Et en outre, « *quand il y a des virus, certaines personnes pourraient se retourner contre nous* ».

L'informatique crée ainsi de nouvelles voies d'accès à des informations restées jusque-là dans la sphère de l'intime. Son aspect mystérieux et obscur (dû à sa complexité technologique) brouille la perception de la personne concernée sur ce qui est visible (dans sa messagerie) par d'autres personnes, et peut brouiller également les rapports avec le médiateur.

Ces questions deviennent encore plus délicates quand existent des nécessités de paiement par Internet: « *Est-ce qu'une association peut effectuer des paiements avec la carte bleue de la personne?* »; « *Que doit-on faire quand une personne nous demande d'effectuer un paiement par Internet et nous donne le code de sa carte bleue: faut-il refuser ou accepter?* »; « *Et s'il y a une erreur, si je me trompe dans la somme à verser, je pourrai être tenu pour responsable...* ». Une grande divergence de pratiques existe actuellement en matière d'utilisation de la carte bancaire des personnes accompagnées: certains ne la prennent pas pour tout ce qui concerne le domaine bancaire (prélèvement, chèque...), d'autres l'utilisent uniquement pour régler des factures. Certaines médiatrices aident les personnes à faire leurs achats quand celles-ci le demandent (« *c'est ça aussi, faire du social* »).

Auparavant, la personne aidée donnait les informations qu'elle voulait bien donner, elle montrait ou non des papiers, des lettres... Avec la dématérialisation, elle se trouve dans l'obligation d'entrer un nombre toujours croissant d'informations sur ordinateur, et donc de tout donner au médiateur, de tout mettre sous ses yeux. Se crée dès lors une relation très particulière entre le médiateur et la personne accompagnée, dans laquelle la confiance joue un rôle de premier plan.

## 10. La modification en profondeur de la pratique de la médiation

Rompant avec la relation orale, la dématérialisation modifie peu à peu en profondeur le travail de médiation lui-même, dans son essence même.

Elle oblige tout d'abord à traiter les problèmes un par un (santé, logement, activité...), et ce non pas selon la réalité des difficultés des personnes, mais selon le découpage institutionnel, organisme par organisme. Ce découpage est d'autant plus fin que les organismes sont nombreux, qu'ils préservent leurs spécificités, leur indépendance, leur langage. Or la réalité des personnes vulnérables ne se pose pas en ces termes mais de façon globale: « *Quand les personnes viennent nous voir pour une question liée à la santé [donc relevant de la CPAM], il y a en réalité d'autres problèmes derrière. Or, devant un ordinateur, seul le problème de santé sera abordé et les autres problèmes ne seront pas évoqués. Alors que, dans une relation humaine, on peut*

*aborder la personne dans sa globalité, et traiter le déroulement des enchaînements des problèmes. » « Dans les CCAS [centres communaux d'action sociale], nous devons avoir une approche globale. Or le numérique remet en cause nos pratiques professionnelles. » Seuls l'échange et le contact physique permettent cette approche globale, ainsi que la rencontre avec d'autres professionnels : « Avant, on accompagnait physiquement les personnes auprès des services publics et on avait des rencontres avec les autres intervenants sociaux. »*

L'informatisation et le découpage qu'elle induit ont cependant un fort pouvoir d'attraction, car ils obligent à « se couler dans le moule des sites » et focalisent l'attention ; ce qui ne permet plus d'aborder les vraies questions. Existe pourtant « un besoin très fort d'écoute, notamment pour les étrangers, qui ont connu de nombreuses étapes, des obstacles. Les renvoyer sur un site Internet, c'est vécu comme un rejet, une exclusion ».

D'autre part, s'il était possible auparavant pour les médiateurs d'avoir « une démarche collective, avec des rencontres et des échanges avec plusieurs personnes, [qui] permettaient de dédramatiser certaines situations difficiles, de relativiser des problèmes, d'apaiser les tensions », avec la dématérialisation, « on intervient de plus en plus dans l'individuel, ce qui ne laisse pas assez de temps pour le collectif ; et en plus, quand on intervient sur l'individuel, c'est dans une approche sectorielle et non sur la demande globale et profonde de la personne ».

L'apport du collectif est pourtant primordial, y compris et notamment pour les personnes vulnérables et en difficulté, car il leur permet notamment :

- « de restaurer leur confiance, de rompre leur isolement, de nouer des liens, de déculpabiliser, de retrouver l'estime d'elles-mêmes...,
- de faire l'expérience du collectif, de mener des projets ensemble, d'habiter des projets, de valoriser l'humain, voire de transformer leur îlot, leur quartier...,
- de donner leur avis, de retrouver une citoyenneté, d'être impliquées dans la vie sociale,
- d'être autonomes, responsables,
- de rencontrer des institutions quand elles viennent se présenter,
- etc. ».





# Accès aux droits et au numérique : de la colère à la mobilisation et à la créativité !

**Jacques Houdremont,**

consultant-formateur, Le Fil des idées

– à partir des propos tenus lors de la séance plénière et dans les différents ateliers

## Une colère justifiée

---

Je ne peux que partager la colère qui s'est exprimée lors de cette journée. Les médiateurs et médiatrices de l'Île-de-France, comme sur de très nombreux autres territoires, constatent que la dématérialisation galopante et brutale des administrations, qui s'est accélérée depuis 2016, laisse sur le bord de la route de nombreuses personnes pour qui la conséquence immédiate est la rupture de droit. Comment prendre rendez-vous en préfecture sans accès Internet, sans formation ? Ils furent nombreux les propos témoignant de la détresse des populations. Ils furent nombreux les témoignages montrant que la responsabilité des administrations sur les réponses à apporter aux usagers s'est déportée vers ceux qui accompagnent les populations perdues de l'e.administration. Ils ont été nombreux les témoignages constatant de fait la déshumanisation des services publics quand, en dehors d'un avatar, plus aucun interlocuteur n'est joignable. Pouvait-il en être autrement quand les différents gouvernements se sont donné comme objectif premier de réduire le nombre de fonctionnaires grâce à la numérisation des services ?

Nous sommes nombreux à avoir souhaité que ce programme de dématérialisation s'accompagne d'un plan national ambitieux de formation et d'accompagnement aux usages du numérique.

Il est vrai que, depuis plusieurs années, notamment autour des différents secrétariats d'État au Numérique, des propositions s'élaborent. Mais elles se heurtent

toujours à la question du financement. Les derniers travaux en cours, qui visent à initier la mise en œuvre de stratégies territoriales d'accompagnement aux usages du numérique à l'échelle départementale, sont véritablement de qualité. Mais une fois de plus, l'État limite sa responsabilité à la coordination du travail, sans une participation financière qui soit à la hauteur des enjeux, et en demandant aux acteurs de terrain et aux collectivités territoriales de construire eux-mêmes leur modèle économique. Cela n'est pas à la hauteur des enjeux de la mutation en œuvre; enjeux pour lesquels il serait nécessaire d'avoir un service public national d'accompagnement aux usages sociaux du numérique.

## Une mobilisation réelle face à la mutation en cours

Longtemps, de nombreuses personnes ont parlé et parlent encore de l'émergence du numérique comme d'une véritable révolution. Ce n'est pas une idée que je partage. J'adopte le vocable de Patrick Viveret<sup>2</sup>, formulé lors de la rencontre organisée le 20 octobre dernier par Villes au Carré<sup>3</sup>, qui propose le terme de « mutation ». Ce terme ne minimise en rien l'importance des enjeux de la société numérique et permet l'accompagnement aux usages et à la compréhension des mutations en cours dans notre société. Des exemples comme ceux de Grigny (69)<sup>4</sup> ou de Brest ont montré, par l'action, non seulement que l'accompagnement au numérique est nécessaire mais qu'il génère de nouveaux modes de relation. Il faut également regarder la multitude de projets de proximité qui émergent ici et là, et qui font preuve d'une inventivité extraordinaire, dans les écoles, les associations, les centres sociaux...

Faute de plan national dans les domaines de l'accompagnement, nous sommes tous, de fait, des autodidactes; et, parce que nous avons à cœur la réponse aux besoins sociaux humains, nous sommes tous interpellés et décidés à agir.

<sup>2</sup> Patrick Viveret est philosophe, écrivain, magistrat honoraire à la Cour des comptes. Il a conduit en 1989 une mission à la demande de Michel Rocard, Premier ministre, sur l'évaluation des politiques publiques.

<sup>3</sup> Villes au Carré est le centre de ressources politique de la ville de la région Centre.

<sup>4</sup> Jacques Houdremont a construit son expertise des usages sociaux du numérique en créant et dirigeant de 2002 à 2012 la M@ison de Grigny (ville « banlieue » du Grand Lyon), association ancrée dans une démarche locale d'éducation populaire autour des usages du numérique et du multimédia. Il a accompagné des expériences similaires à Brest, Chambéry...

# Une volonté créatrice

---

À nous d'inventer, d'imaginer, de partager nos expériences, pour répondre à l'urgence sociale face aux ruptures de droit constatées et pour que personne ne reste sur le bord de la route de la mutation numérique. Il ne s'agit plus de médiation numérique, mais d'animation et d'éducation pour comprendre la mutation en cours dans le cadre d'une démarche d'éducation populaire faite de valeurs humanistes. Pour cela :

1. **Il faut du temps.** À nous de l'accepter et de ne pas céder aux rythmes imposés par la technologie pour privilégier des démarches éducatives et pédagogiques compatibles avec les réalités des personnes que nous accompagnons ;
2. **Il faut accepter, sans perdre de vue nos missions sociales et éducatives initiales, de repenser nos postures professionnelles, notamment :**
  - en intégrant les outils numériques dans notre environnement professionnel quotidien,
  - en nous formant aux usages numériques de base qui permettent d'exercer sa citoyenneté au quotidien,
  - en faisant de l'accès aux droits une porte d'entrée vers des usages numériques qui forment également aux enjeux éducatifs, culturels...,
  - en considérant les potentiels offerts par le numérique en termes de partage, de coproduction et de participation à la vie de la cité.

La mise en réseaux de mondes qui ne se croisent pas assez souvent est indispensable. Il est souhaitable, comme à Brest, au Grand Chambéry ou encore à Grenoble Alpes Métropole, que les acteurs du développement social local et ceux du numérique se croisent, se parlent et créent ensemble, et avec les habitants des quartiers, des projets qui répondent aux besoins urgents et aux objectifs à venir.

La colère est justifiée. Il est sain qu'elle s'exprime pour qu'elle débouche sur la créativité. Ce fut le cas de cette journée !





## Le groupe de travail « Numérique et travail social » du Haut Conseil du travail social (HCTS)

**Véronique Roussin,**

chargée de mission à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), service des politiques d'appui

Le HCTS est mandaté pour conduire une réflexion sur les enjeux du numérique dans les pratiques des travailleurs sociaux. La finalité de ces travaux est de proposer un cadre structurant pour clarifier le positionnement des professionnels et la place qu'ils peuvent prendre au regard des problématiques soulevées par le développement des outils numériques et des réseaux sociaux. Les documents produits, ou « livrables », s'adressent aux travailleurs sociaux et, plus largement, à l'ensemble des intervenants sociaux, dont les médiateurs sociaux.

Le groupe de travail « Numérique et travail social » est composé de travailleurs sociaux, de cadres sociaux, de formateurs et de personnes accompagnées. L'association France Médiation porte le point de vue des médiateurs sociaux au sein de ce groupe de travail.

Pour l'ensemble des membres :

- L'enjeu de la transformation numérique n'est pas seulement technologique. Il est aussi culturel et nécessite un accompagnement des usagers ;
- La question de l'appropriation du numérique relève d'une question d'usage et pas seulement d'équipement ;
- Les outils numériques ne doivent pas s'entendre comme le remplacement de référents « humains ». Il est indispensable que les intervenants sociaux puissent communiquer avec les institutions sur des situations particulières ;
- L'accompagnement des publics impose de mobiliser les différents acteurs des territoires.

Dans cette logique, les préconisations du groupe de travail plaident, entre autres, pour la création d'un réseau de solidarité numérique associant les personnes accompagnées. Ce réseau doit permettre, d'une part, de favoriser l'interconnaissance et l'articulation des différents acteurs de l'inclusion numérique et des

ressources disponibles et, d'autre part, de partager des outils communs, notamment d'évaluation des besoins des personnes accompagnées. Pour construire les passerelles entre les différents métiers concernés par la démarche d'inclusion numérique, le groupe de travail a auditionné, entre autres, Hedna Bentamra, médiatrice sociale et culturelle à l'association Nahda de Nanterre. Ce temps d'échange a permis de mieux comprendre la place et le rôle essentiel des médiateurs sociaux dans l'accueil des publics confrontés aux difficultés d'accès au numérique.

Loin de mettre les acteurs en concurrence, le numérique doit être perçu comme le levier d'un travail en commun. Tous les aidants numériques ont la nécessité de travailler ensemble pour s'enrichir de leurs compétences afin de répondre aux besoins des personnes rencontrées.

Dans le cadre du plan d'actions du HCTS pour la période 2017-2019, le mandat du groupe de travail s'organise autour de quatre questions :

- Pourquoi et comment les travailleurs sociaux doivent-ils s'emparer de la question du numérique ?
- En quoi les travailleurs sociaux peuvent-ils contribuer à la prise en compte de la fracture numérique sans se substituer aux acteurs en charge de cette question ?
- Comment les travailleurs sociaux peuvent-ils contribuer à accompagner les personnes dans l'usage du numérique (sur les aspects positifs que le numérique peut apporter, mais aussi en réponse aux aspects problématiques liés à l'usage du numérique) ?
- Quels bénéfices les travailleurs sociaux peuvent-ils tirer des outils numériques pour améliorer leurs pratiques ?

L'ambition du groupe de travail est de :

- Clarifier le positionnement des professionnels et la place qu'ils peuvent prendre au regard des problématiques soulevées par le développement de l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux ;
- Soutenir le développement professionnel des différents acteurs afin qu'ils utilisent de manière raisonnée et réfléchie les outils numériques tout en restant vigilants aux questions légales, déontologiques et éthiques ;
- Accompagner l'appropriation et l'utilisation des ressources numériques dans le champ du travail social.

Dans ce cadre, le groupe de travail a pour mission de produire des documents opérationnels. Deux textes ont été présentés à l'assemblée plénière du 2 juillet 2018 :

- Un texte d'orientation : « Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ? » ;
- Une fiche opérationnelle portant sur les articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique.

D'autres fiches techniques sont en préparation :

- Cadre et conditions préalables à l'usage du numérique dans les pratiques du travail social ;
- L'accompagnement social à l'ère du numérique ;
- L'accès et le maintien des droits à l'ère du numérique ;
- Les plateformes numériques et leurs usages.



## Le Haut Conseil du travail social

Créé par un décret du 1<sup>er</sup> juillet 2016, et présidé par Mme Brigitte Bourguignon, députée du Pas-de-Calais et présidente de la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, le Haut Conseil succède au Conseil supérieur du travail social (CSTS). Il est placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales et rassemble 58 membres. Sa composition riche et variée reflète une approche à la fois plus interministérielle et plus ouverte à la société civile et aux personnes accompagnées ou accueillies. Trois grandes missions lui ont été confiées :

- Assister le ministre de ses avis sur toutes les questions concernant le travail social et le développement social ;
- Élaborer des éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie ainsi que de diffusion des bonnes pratiques professionnelles ;
- Formuler des recommandations et avis sur les évolutions à apporter aux pratiques professionnelles.

En créant cette structure, l'ambition est de constituer un véritable « centre d'expertise et de ressources » pour contribuer à une réflexion stratégique sur le travail social.

Lors de sa première année, les travaux du HCTS lui ont permis de concrétiser et d'aboutir à plusieurs résultats significatifs, notamment :

- L'adoption d'une définition du travail social inscrite dans le code de l'action sociale et des familles ;
- La rédaction d'un rapport sur la participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux ;
- La production de fiches pratiques en matière de partage d'informations à caractère personnel, qui traitent du secret professionnel, du devoir de confidentialité et des modalités du partage d'informations, lorsque ce partage est nécessaire.

L'ensemble des productions du HCTS peut être consulté à partir du lien suivant : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/>



# En guise de clôture : quelques idées glanées au cours de la journée

**Bénédicte Madelin,**  
présidente de LaFédé

**Quand l'écran remplace les personnes...**

**T**out au long de cette journée de travail, les médiateurs ont exprimé leurs inquiétudes et leurs difficultés induites par la dématérialisation des services ; une dématérialisation inadaptée aux réalités du quotidien de leur pratique et, surtout, à la réalité du quotidien des personnes accueillies. Face à cette fracture, ils ont insisté sur de nombreux aspects et ont remis la question de la dématérialisation à sa place ; car celle-ci n'est pas, contrairement à ce que beaucoup pensent, de l'ordre de la technique, mais bien, au-delà de la question de l'outil informatique, de la déshumanisation des services publics.

Pour les médiateurs et les personnes accueillies, au fond, quel est le problème ? C'est, en tout premier lieu, de considérer toutes les démarches à faire comme de simples questions techniques qui ne trouveraient de solutions qu'avec un outil technique. Et c'est donc d'occulter la réalité même des personnes, l'épaisseur de la vie quotidienne qui est la leur, et qui se trouve réduite, par ce nouvel outil, à des chiffres, des formules, des cases à cocher... Mais l'effet le plus dévastateur est la suppression de l'accueil « en chair et en os », et donc l'occultation de l'importance de la relation entre les personnes accueillies, les agents des services publics et les médiateurs.

## La suppression de l'accueil

---

Cette suppression occulte la question de la valeur et du sens même du temps, qui est celui du temps des salutations, du palabre ; ce temps qui peut prendre cinq minutes ou une demi-heure, voire une heure, mais qui est le temps primordial où se construit la confiance, où s'apaise l'angoisse quant à ses droits.

Journée organisée par LaFédé et Profession Banlieue, à Paris, le 21 juin 2018

En effet, lorsque la personne demande si elle a droit à telle ou telle prestation, l'organisme auquel elle s'adresse lui répond : « Vous avez reçu un courrier ? » ; mais matériellement, il n'y a pas de lettre, pas de papier..., seulement un mail. Alors que les personnes les plus éloignées de leurs droits ne regardent pas leurs mails, voire n'ont pas d'ordinateur ou de portable connecté, il n'y a plus rien de palpable, de concret pour elles. L'exemple très significatif est celui évoqué par la Maison des services publics de Clichy-Montfermeil, où des habitants venaient avec une lettre, même pas ouverte : le seul fait de recevoir un courrier signifiait qu'ils devaient « faire quelque chose »...

Ce n'est pas parce que les gens ne savent pas lire qu'ils doivent perdre leurs droits ; n'est-ce pas une double peine qui leur est infligée ?

Le temps de l'accueil est un temps qui n'est pas évaluable :

- Contre l'individualisation de l'accès aux droits (que favorisent les outils informatiques), il faut impérativement remettre des espaces collectifs, insister sur l'importance des échanges et des discussions dans les salles d'attente, les animer, en faire un temps de connaissance, d'accès aux droits, de sécurisation des personnes...
- Il faudrait également développer des formations pour animer ces espaces collectifs. Cela demande du temps, que les médiateurs et médiatrices n'ont pas, surtout dans les petites associations où le temps est très compté – et cela nécessite aussi des droits à la formation...

## Uniformiser et simplifier l'accès aux sites Internet et aux services publics

Plusieurs médiatrices ont insisté sur le fait que les sites Internet des services publics sont tous différents, alors qu'ils relèvent tous de la puissance publique. Compte tenu de leur architecture particulière, ils sont plus ou moins faciles d'accès, exigent des codes particuliers, adoptent des procédures de remplissage des fiches différentes, des terminologies spécifiques, des sigles nouveaux... Certaines médiatrices ont évoqué le système « France Connect », ce site qui permettrait d'accéder à tous ses droits par une entrée unique. Mais, selon elles, ce système ne marche pas ; enfin pas encore...

Pour certains acteurs et responsables, les associations et médiateurs devraient, pour aider les personnes à accéder aux sites, développer des ateliers informatique. Oui, mais cela exige des formations...

Pour les médiateurs et médiatrices, cela signifie du temps qu'ils et elles n'ont pas, mais aussi des droits à la formation que la réforme de la formation professionnelle a réduits à peau de chagrin pour les petites structures.

Pour les différentes administrations, ces formations sont également indispensables, afin qu'elles sachent orienter les usagers plutôt que de les renvoyer vers les sites. Il s'agit là encore d'une question de moyens.

## L'accès aux droits

Au vu de toutes les difficultés d'accès auxquelles sont confrontées les personnes accompagnées comme les médiateurs, il est légitime de se poser la question de savoir si l'informatisation, qui facilite les démarches des personnes familières avec cet outil, n'est pas, pour les personnes en difficulté, un obstacle supplémentaire pour l'accès aux droits. Ainsi, et de façon paradoxale, l'État, qui affiche une politique d'accès aux droits, met en place un système technique qui constitue un réel obstacle à cet accès aux droits. Plus encore, il supprime la possibilité d'un accueil nourri de relations humaines, de confiance, d'échanges... qui était créée à l'occasion de cet accès aux droits. Tout cela amène les médiateurs à poser la question : où est la volonté politique pour que tout le monde accède réellement à ses droits ? Il existe un Répertoire national commun de la protection sociale, le RNCPS, mais il ne sert qu'à rechercher les fraudeurs aux droits sociaux. S'il peut retrouver les fraudeurs, ce répertoire ne devrait-il pas aussi permettre de repérer les personnes n'accédant pas à leurs droits ?

C'était d'ailleurs la proposition du rapport du groupe de travail sur la protection sociale, mis en place en 2013 dans le cadre de la démarche initiée par le Premier ministre, Jean-Marc Ayrault, sur une refondation de la politique d'intégration : « Le RNCPS, en regroupant les données sur l'identification des bénéficiaires, leur rattachement aux organismes sociaux, la nature des risques couverts et des avantages servis, permet également une qualité de service renforcée, se traduisant notamment par la simplification des démarches et des procédures en permettant le repérage des droits sociaux des bénéficiaires selon leur statut, et donc de constater notamment les cas de non-recours. Outre sa fonction d'outil contre la fraude, il doit prioritairement aider à prévenir la rupture des droits, voire à repérer les droits non ouverts<sup>5</sup>. » La proposition était ainsi formulée : « Dématérialiser les documents administratifs aux fins d'accès aux droits et non seulement de contrôle. Utiliser le

<sup>5</sup> Refonder la politique d'intégration — Groupe de travail « Protection sociale », Bénédicte Madelin et Dominique Gentil (dirs), Isabelle Bouille-Ambrosini et Nathalie Goyaux, La Documentation française, 2013.

Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) à des fins de facilitation de l'accès aux droits<sup>6</sup>. »

Se pose aujourd'hui inévitablement la question : où est la volonté politique que tout le monde accède à ses droits ? Quand on sait d'autre part, comme l'a très bien montré Aline Archimbaud, alors sénatrice de la Seine-Saint-Denis, dans le cadre d'une mission que lui avait confiée Jean-Marc Ayrault, que ce que rapportent les droits non ouverts est beaucoup plus important que ce que coûte la fraude aux droits, et que cette « économie » est intégrée dans le budget de l'État.

## Le déplacement des responsabilités

---

Mais le plus choquant est peut-être encore ailleurs : la culpabilisation de ceux qui n'accèdent pas à leurs droits – « Mais vous n'avez pas répondu au mail... » ; « Plus vite sur les automates ! Vous n'avez pas vu la queue qui se forme derrière vous ? » ; « Vous ne pouvez pas venir comme ça. Vous deviez prendre rendez-vous sur le site... ». Ces situations sont de plus en plus fréquentes, à La Poste, à l'hôpital, au service des étrangers de la Préfecture... Et si vous insistez trop, on vous menacera d'appeler le service de sécurité... Les participants aux ateliers ont même évoqué, à juste titre, l'accroissement du nombre des officines privées se proposant de prendre les rendez-vous – moyennant finances bien sûr...

Où est l'égalité républicaine que l'on brandit sans cesse en direction des habitants des quartiers populaires qui ne sauraient pas respecter les valeurs de la République ?

Refusons aussi, comme on l'entend trop souvent, l'idée que ce serait une question de rupture générationnelle, que les seniors seraient incapables d'accéder à Internet. Les jeunes sont tout autant en difficulté sur les sites des administrations publiques. Ils sont « bons » sur les réseaux sociaux (Facebook, Whatsapp...), mais les compétences nécessaires pour accéder à ses droits sur les sites des administrations n'ont rien à voir avec les *chats* entre copains.

Aussi, en conclusion, je propose que nous interpellions le Défenseur des droits. J'en ferai la proposition à Profession Banlieue, qui co-organise cette journée avec nous, ainsi qu'au conseil d'administration de LaFédé.

<sup>6</sup> Idem.







