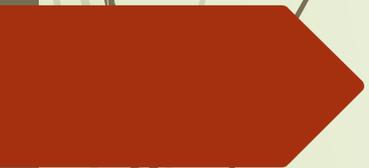


TRAVAIL SOCIAL ET NUMERIQUE : ENTRE TRANSFORMATION ET AGILITÉ



**Etat des lieux de l'impact de la dématérialisation et de ses effets sur
l'accès aux droits**



Vers et dans
la 4^{ème} révolution industrielle



Evolution de nos moyens de communication/information

- *Téléphone*
- *Radio*
- *Télévision*
- **Ordinateur**
 - **Internet et les courriels**
- **Téléphone portable**
- **Smartphone**

NB: autant d'outils au service de la transmission d'informations et de la communication



Le numérique et les (N)TIC (années 90-2000)

- ▶ Le numérique est relatif à l'informatique et Internet, aux télécommunications
- ▶ Les (N)TIC : « ensemble d'outils et de **ressources technologiques** permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.). » (UNESCO)

Dans cet essor, l'apparition et la banalisation de nouveaux vocables

- Dématérialisation = « Action de transformer des supports d'information matériels en supports numériques : Dématérialisation des déclarations fiscales, de la musique. » (Larousse)
- Transformation numérique : processus qui invite à repenser les pratiques (quotidiennes)/les usages/ les stratégies de fonctionnement
- Digitalisation: implique pour une institution et ses acteurs, l'imprégnation de nouvelles façons d'exercer son activité et de s'organiser; **une nouvelle culture**; un environnement de travail réinventé (et parfois automatisé).
 - Des outils (numériques) qui permettent l'exploitation des documents
 - Le processus offre de nombreux avantages (fluidité, rapidité, probable efficacité si maîtrisé), mais peut également dégrader la qualité du travail accompli si les usagers (travailleurs) du système ne sont pas ou peu acculturés, formés aux usages et préparés au changement.
- Agilité numérique = utilisation efficace
 - Nécessite des savoirs (être, faire, théoriques et expérimentiels)
 - NB: sinon, mésusages ?



« Si le numérique modifie nos activités, il change en même temps notre façon de comprendre et de penser. Notre univers entier est transformé par cet ensemble de technologies. On entend d'ailleurs souvent parler de culture numérique ou encore de révolution numérique. »

(<https://www.onisep.fr/Pres-de-chez-vous/Hauts-de-France/Amiens/Informations-metiers/Le-numerique-et-l-intelligence-artificielle/Le-numerique-c-est-quoi>)



Une transformation accompagnée
(voire favorisée) par les pouvoirs publics



La modernisation de l'Etat: Au service de la simplification ?

- Plan d'Administration ELEctronique (ADELE) (2004-2007)
 - Mise en œuvre du plan par l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE) (2003)
- Plan « France numérique 2012 » (2008)
 - Développement du paiement en ligne, de la dématérialisation, interopérabilité...
- Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP)* (2012)
 - Mise en œuvre de la politique de modernisation de l'Etat



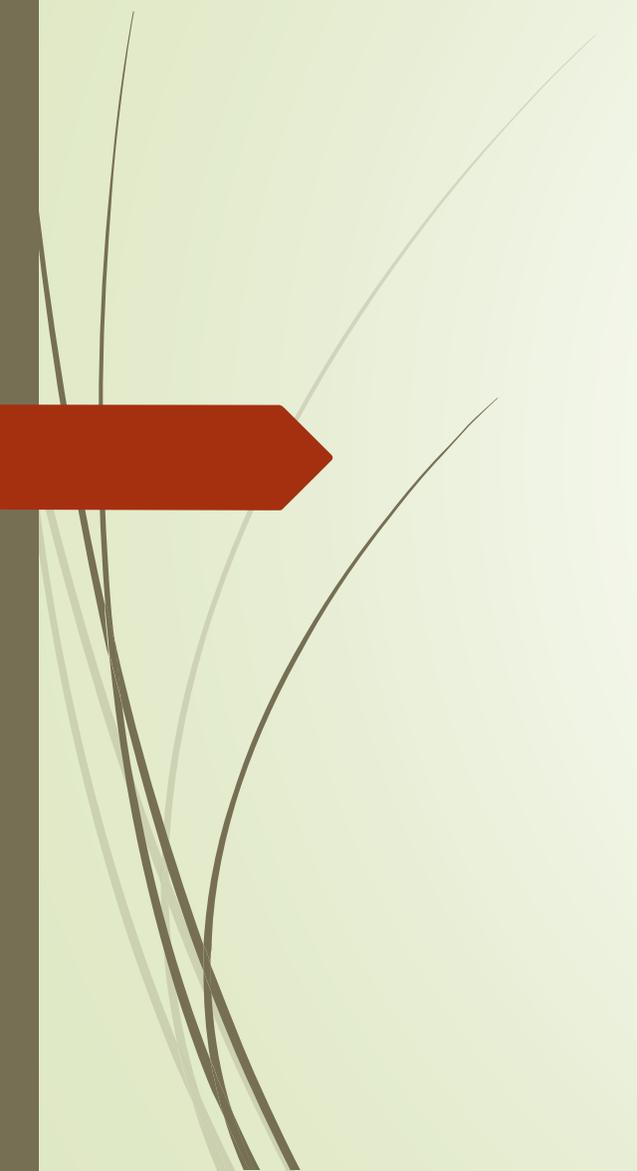
Le processus de dématérialisation (accéléré): un facteur d'exclusion ?

- Enclenché par l'Etat depuis 2013 (politique de dématérialisation)
 - de 2014 à 2016
 - Système d'information unifié de l'Etat (matériel et logiciel)
 - Mesures de simplification
 - Saisine des administrations de l'Etat par voie électronique
 - Déploiement de « France Connect »
 - Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique
 - 2017 Plan « préfecture nouvelle génération » (PPNG)
 - 2017: Stratégie nationale pour un numérique inclusif



Un changement sociétal, social et une
accélération post-Covid-19?

- 
- 2020-2022: France relance (<https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance>)
 - Programme « Action publique 2022 »
 - La transformation numérique est prioritaire
 - Amélioration de la qualité des services publics via l'innovation numérique
 - Télémédecine = développement dans les EHPAD
 - Nouveaux services en ligne
 - Nouveaux outils numériques
 - Intelligence artificielle (stratégie nationale IA (2018))
 - Consultation des citoyens (MonAvis.numerique.gouv.fr)
 - Accompagnement des agents publics...
 - Maisons France Services
<https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>
<https://www.gouvernement.fr/2-000-maisons-france-service-d-ici-a-2022>
 - 2023-2027: France Numérique Ensemble (<https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/>)
 - **« permettre à tous les Français de développer leur culture numérique et de diversifier, en sécurité et en confiance, les usages qu'ils ont des services numériques. »**



Un impact immédiat
et des effets à long terme



Les enjeux du numérique

- Humains (Fabrication ; liens sociaux ; inclusion/exclusion = accès aux droits)
- Matériels (composants informatiques ; équipements ; connexion)
- Ethiques (RGPD ; lien de confiance ; respect)
- Financiers (acquisition ; coût pour les services, les usagers)
- Techniques (savoirs, connaissances ; formation)
- Ecologiques



NB: L'enjeu écologique du numérique

- ▶ Loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France (transition numérique/transition écologique)
- ▶ = « responsabiliser tous les acteurs du numérique : consommateurs, professionnels du secteur et acteurs publics. Le numérique engendre, en effet, une pollution croissante »



Un néologisme : l'illectronisme

- ▶ « État d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques. (On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, téléphones intelligents, etc.) et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet [remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.].) » (Larousse)

« En 2017, un Français sur trois n'a pas eu recours à l'e-administration »

- **Essentiellement des personnes de 70 ans et plus**
- **Les personnes sans diplôme**
- **Les personnes aux revenus modestes**

« Pour le Crédoc, c'est une double peine : à l'exclusion sociale de populations souvent en difficulté s'ajoute l'exclusion numérique. »

« France Stratégie, dans un rapport remis en juillet 2018 au secrétaire d'État chargé du numérique et consacré aux "bénéfices d'une meilleure autonomie numérique" » »

- 14 millions de Français éloignés du numérique = 28% de la population de plus de 18 ans.
 - 16% qui ne se connectent et ne naviguent jamais sur le net (« non-internautes »)
 - 12% sont des "internautes distants" (très peu de compétences numériques).
 - « Selon France Stratégie, 30% des "internautes distants" indiquaient en 2017 qu'ils avaient déjà effectué au moins une démarche administrative en ligne, contre 80% pour l'ensemble des internautes français. »

(<https://www.vie-publique.fr/eclairage/18930-dematerialisation-quelle-politique-pour-les-exclus-du-numerique>)

- 
- 17% de la population selon l'Insee (2019), est en situation d'illectronisme:
 - 53% des plus 75 ans n'ont pas d'accès à Internet depuis leur domicile
 - 34% des personnes n'ayant pas ou peu de diplômes
 - 16% des « ménages les plus modestes »
 - « Les personnes vivant seules, en couple sans enfant, ou encore résidant dans les départements d'outre-mer sont également touchées par ce défaut d'équipement »

(<https://www.vie-publique.fr/en-bref/271657-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-17-de-la-population>)

NB: Au-delà d'utiliser le numérique, il est question de le maîtriser

INSEE, Hayet Bendekkiche, Louise Viard-Guillot (MAJ au 22 juin 2023)

- ▶ « En 2021, **15,4 %** des personnes **de 15 ans ou plus** résidant en France sont en situation d'illectronisme : 13,9 % n'ont pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois et 1,5 % l'ont utilisé mais ne possèdent pas les compétences numériques de base. L'illectronisme s'accroît nettement avec l'âge et est plus répandu parmi les personnes les plus modestes. En outre, 28 % des usagers d'Internet ont des capacités numériques faibles, c'est-à-dire qu'ils manquent de compétences dans un, deux ou trois domaines parmi les cinq que sont la recherche d'information, la communication en ligne, l'utilisation de logiciels, la protection de la vie privée et la résolution de problèmes en ligne. La protection de la vie privée est le domaine de compétences le moins maîtrisé, tandis que presque tous les internautes savent communiquer par Internet.
- ▶ L'illectronisme a diminué de 3 points entre 2019 et 2021, dans le contexte de la crise sanitaire. Les compétences liées à l'utilisation de logiciels et à la recherche d'information en ligne se sont particulièrement diffusées. »

NB: « En France, en 2021, **9,8% des 16-74 ans** se trouvent en situation d'illectronisme » (Vie Publique)

Plus âgé, plus seul, plus pauvre?

En 2021, selon l'Insee :

- 61,9% ayant au moins 75 ans, 24,2% des 60-74 ans (contre 2,4% des 15-24 ans) (<https://www.vie-publique.fr/en-bref/290057-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-plus-de-15-de-la-population>)
- Les plus « modestes »
 - 9% des ouvriers contre 2% des cadres
 - 36% des retraités : principalement des « anciens ouvriers et des anciens agriculteurs, commerçants et artisans »
- les habitants d'outre-mer (20% contre 15% en France métropolitaine) ;
- Les personnes les moins diplômées (risque x7 comparé aux titulaires d'un Bac+3)
- 30% des personnes vivant seules (risque multiplié par 3,2, comparé aux couples avec enfants)
- 20 % de couples sans enfant

(<https://www.vie-publique.fr/en-bref/290057-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-plus-de-15-de-la-population>)



L'illectronisme et la pauvreté

- Post crise sanitaire, les inégalités sont d'autant plus importantes entre les plus aisés et les moins riches : En 2021 selon « Vie Publique.fr », ces derniers sont 6,5 fois plus sujet au risque d'illectronisme que les premiers. (4,2 en 2019)

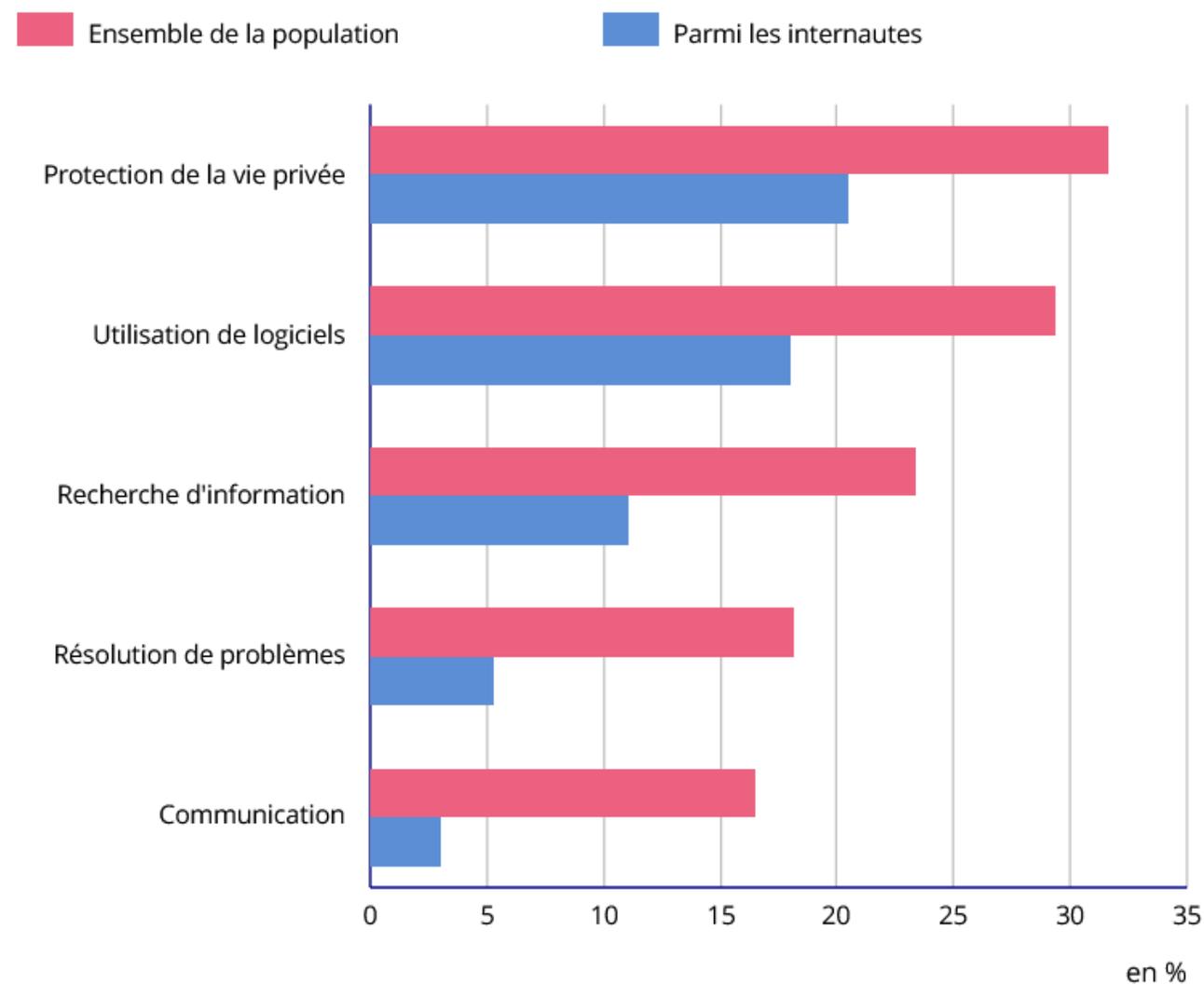
La fracture numérique

- ▶ « l'écart entre les individus, les foyers, les entreprises, les espaces géographiques et les différences socio-économiques, concernant leurs opportunités d'accès aux technologies de l'information et de la communication et de l'usage d'internet pour l'ensemble de leurs activités. La fracture numérique reflète ainsi les profondes divergences entre et à l'intérieur des pays » (OCDE).

Attour, A. & Longhi, C. (2009). Fracture numérique, le chaînon manquant: Les services d'e-administration locale dans les communes françaises. *Les Cahiers du numérique*, 1(1), 119-146. <https://doi.org/>

- ▶ « La fracture numérique ne se limite pas seulement à l'accès physique aux technologies, mais également, à l'agilité numérique. » (DLIS, indice d'agilité numérique, Challenges)
- ▶ Accessibilité
 - ▶ Y a t-il une couverture réseau ?
 - ▶ Tous les territoires sont-ils desservis de façon égale?
- ▶ Savoir
 - ▶ L'ère (récente) du numérique induit l'utilisation de l'informatique dès l'école
 - ▶ Certains publics n'ont peut-être pas bénéficié de cet enseignement

Figure 3 – Part de personnes sans compétences numériques de base par domaine de compétences numériques



Lecture : en 2021, 29,4 % de l'ensemble des 15 ans ou plus et 18,0 % des internautes n'ont pas les compétences numériques de base en utilisation de logiciel.

Champ : France hors Mayotte, personnes de 15 ans ou plus vivant en logement ordinaire.

Source : Insee, enquête TIC ménages 2021.

La fracture numérique et les personnes réfugiées (Agence des Nations Unies pour les Réfugiés)

- « La révolution numérique transforme le monde, mais les réfugiés sont souvent laissés pour compte. Aujourd'hui, des dizaines de millions de personnes déplacées de force vivent **sans connexion Internet et mobile fiable**. Vivre hors ligne signifie **que le contact et la communication avec leurs proches sont difficiles et souvent impossibles.** »
- « **Sans accès à des informations à jour sur leur pays d'origine ainsi que leur pays d'asile, les réfugiés peuvent difficilement accéder aux services de base tels que la santé et l'éducation ou prendre des décisions éclairées sur la manière de commencer à améliorer leur vie.** »

(<https://www.unhcr.org/fr-fr/la-fracture-numrique-et-les-rfugis>)

Handicap et numérique (UNAPEI)

Descriptif de la population

La tranche d'âge des répondants se situe entre 20 ans et 74 ans. 51 % d'hommes et près de 88 % des répondants travaillent en ESAT. Les lieux de vie se répartissent en 3/3 : domicile familial (32 %), Foyer d'hébergement/Foyer de vie (38,4 %), domicile individuel seul ou en couple (24 %).

Difficultés rencontrées

De la difficulté à lire et ses repercussions

Savez-vous lire ?

404 réponses



La majorité des personnes ne sachant pas lire savent, cependant, réaliser des recherches sur internet : ils se servent de la commande vocale de leur téléphone. Cependant, même s'ils savent formuler une question, ils ont encore beaucoup de mal à savoir quel résultat de recherche sera le plus approprié. La grande majorité sélectionne la première réponse ou se fie aux images liées. Ils sont également nombreux à ne pas reconnaître les publicités dans les propositions suite à la recherche menée.

Les entretiens libres témoignent qu'ils sont la cible idéale pour les arnaques financières, les vols d'identité ou d'informations personnelles et autres formes d'abus sur internet. Ils avaient accepté de donner de l'argent à des personnes se faisant passer pour de lointaines connaissances ou de futur petit(e)s ami(e)s.



Difficultés techniques

Les personnes interrogées sont demandeuses (48,5 %) d'une aide pour adapter la configuration de leur matériel à leurs besoins :

- Agrandir un texte ou une image, surtout sur l'ordinateur.
- Régler la luminosité de l'écran.
- Régler le volume d'une vidéo ou d'une musique.
- Rédiger un texte.
- Télécharger des logiciels ou des applications
- Effectuer les mises à jour des appareils ou des logiciels et les applications installées.

Accéder aux réseaux sociaux



25 % des répondants souhaitent de l'aide pour fluidifier leurs parcours sur les réseaux sociaux. 1,5 % souhaite de l'aide accéder et interpréter les communications sur les sites de rencontres.

Les compensations existantes :

Les démarches administratives sont un réel obstacle à l'autonomie des personnes. Ces dernières seraient essentiellement techniquement réalisées par les professionnels ou l'entourage familial.

Concernant l'usage privé (versus administratif), 52,9 % des accompagnateurs aident les personnes en situation de handicap uniquement lorsqu'ils demandent de l'aide pour une petite tâche.

NB



Eclairage sur l'accès aux droits, au prisme de la dématérialisation des services publics



Selon les propos de la sociologue Clara Deville (Autrice de « L'Etat social à distance »), recueillis lors de la 50^{ème} ASDN (Aux Sources Du Numérique)

- « Guichets fermés (notamment en milieu rural) »
- « Difficultés techniques »
- « Spontanéité dans l'expression et la résolution d'un besoin ou dans la relation à l'Etat » (accueil sur RDV)

NB: une simplification « a priori » dans les rapports services publics/usagers, qui semblent pourtant favoriser la création d'un fossé



Le non-recours aux droits, « un problème d'individus » ?

- « Saisi par l'action publique, le non-recours devient progressivement un problème d'individus qui n'ont pas accès aux informations sur leurs droits, qui ne comprennent que peu les règles d'éligibilité, qui ont honte de demander de l'aide... Sans faire une liste exhaustive des causes retenues, et sans les invalider, il apparaît que **la définition du problème public du non-recours met en son centre l'individu et ses capacités à demander ses droits. Les éléments institutionnels ou légaux qui entrent dans l'explication du phénomène sont peu à peu invisibilisés.** Une fois le non-recours défini comme un problème individuel, **la dématérialisation**, depuis longtemps à l'œuvre dans les administrations (pour organiser le travail des agents et agentes notamment), **devient une solution adaptée. Permettant à tout un chacun d'accéder à l'administration depuis n'importe quel lieu et n'importe quand, cette solution est censée simplifier la recherche d'information et la réalisation de démarches.** »

(propos de la sociologue Clara Deville (« L'Etat social à distance »), recueillis lors de la 50^{ème} ASDN (« Aux Sources Du Numérique »))

- 
- ▶ **« La dématérialisation permet aux institutions du social de déléguer une part toujours plus grande du travail administratif aux demandeurs et demandeuses.** Pour exemple, la numérisation de la demande du Revenu de Solidarité Active (RSA) a conduit à transférer les tâches de transfert des pièces justificatives aux personnes elles-mêmes, alors qu'elles relevaient auparavant de l'activité des techniciens et techniciennes conseil. **La dématérialisation accroît ainsi le fardeau administratif, ce qui explique qu'elle génère des inégalités d'accès.** La sociologie des guichets a en effet montré depuis longtemps que la capacité à réaliser des démarches administratives est socialement située. Dès lors, l'alourdissement des procédures d'accès est porteur d'un risque d'intensification des difficultés à faire face au fonctionnement bureaucratique. »

(propos de la sociologue Clara Deville (« L'Etat social à distance »), recueillis lors de la 50^{ème} ASDN (« Aux Sources Du Numérique »))



Numérique et « libre-service »

- **« la lutte contre le non-recours a conduit à la création « d'espaces libre-service », où sont placés des ordinateurs, imprimantes et autres bornes, dédiés aux pratiques autonomes des demandeuses et demandeurs. Désormais, les agences ne sont plus conçues comme des lieux d'accueil de personnes attendant qu'on les aide, mais comme des lieux où ils et elles doivent travailler activement à la production de leurs droits. Cette technicisation des agences rend leur fréquentation encore plus impressionnante pour celles et ceux qui ne sont que peu familiers avec les outils numériques. »**

(propos de la sociologue Clara Deville (« L'Etat social à distance »), recueillis lors de la 50^{ème} ASDN (« Aux Sources Du Numérique »))



La nécessaire adaptation et le champ
des possibles



« les enjeux du numérique dans l'accompagnement social et éducatif », Selon le HCTS (2019) :

- « Eviter de nouvelles exclusions des publics déjà marginalisés ou en risque de le devenir,
- S'appuyer sur les outils pour développer des pratiques « d'aller vers » en diversifiant les modes de contact,
- Prévenir les risques liés aux usages inadaptés de l'internet et des réseaux sociaux,
- Promouvoir des usages numériques raisonnés, autonomes et responsables,
- Respecter la confidentialité et la vie privée dans la saisie de données,
- Co-construire avec les personnes accompagnées des réponses nouvelles,
- Optimiser le travail en réseau et le partenariat,
- Qualifier la durée, le contenu et évaluer le travail d'accompagnement social et éducatif, qu'il soit individuel ou collectif pour le rendre visible.»



L'inclusion numérique ou e-inclusion, dans la pratique

- *« L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. »*

(inclusion-numérique.fr)



Médiation numérique

- « La médiation numérique, qui **se distingue** de l'inclusion numérique, va au-delà de la simple **accessibilité technologique**. Elle englobe un accompagnement **éthique** et **éducatif**, permettant aux individus de s'approprier pleinement les outils numériques. »

(Digital Learning, Challenges)



Vers un pouvoir d'agir numérique...

- Par la formation (de tous)
- Par l'acculturation à de nouveaux process (digitaux)
- « s'accompagner au changement »
- Par la collaboration des professionnels (médiateurs et travailleurs sociaux) et la mutualisation des compétences
 - Cf France Services et dispositif « Conseiller Numérique »
- Par la participation citoyenne
- Par le développement de dispositifs et ateliers numériques
- Favoriser l'accès aux outils et aux matériels



La formation des travailleurs sociaux



Par la formation, la recherche, l'innovation, la collaboration et le partenariat... (ex: de l'IRTS HDF)

- Enfis (ENT)
- Challenges
- IRTSTV
- Capsule FOAD
- Accompagnement dématérialisé
- Visioconférence
- Module « numérique et travail social » : rencontres et participation de différents acteurs-partenaires (co-construction)
- Diagnostic Social de Territoire réalisé par des étudiants, portant sur « les écrans et les jeunes » (commanditaires : association ou collectivités territoriales)
- Digital Learning de l'Intervention Sociale (DLIS) : partenariat européen (associant l'IRTS HDF)



En guise de conclusion :

Focus sur l'IA avec l'avènement de « Chat GPT »

- Ou comment repenser la formation dans une 4^{ème} révolution industrielle effective, au service de l'accompagnement social...?



Réflexion complémentaire:
Les enjeux de la maîtrise des outils numériques
par un jeune public

L'enfance et l'environnement numérique

- ▶ « Aux quatre coins de la planète, les enfants se connectent de plus en plus tôt et restent connectés de plus en plus longtemps. **Entre 2010 et 2020, le temps passé en ligne par les enfants a presque doublé dans de nombreux pays.** La pandémie de COVID-19 a provoqué une forte augmentation du temps d'écran chez les enfants, **les jeunes européens étant connectés entre 6 et 7,5 heures par jour** d'après les estimations. Des recherches récentes montrent que la majorité des enfants disposant d'un smartphone déclarent les utiliser «presque tout le temps» pour **se connecter, en particulier aux réseaux sociaux.** » (Unicef)



Article de l'UNICEF

- « **La protection en ligne, l'autonomisation numérique et l'inclusion numérique représentent des défis mondiaux.** En unissant nos forces, nous pouvons traiter ces questions de manière plus efficace et efficiente. Notre objectif ne doit être rien de moins qu'un espace numérique sûr, sécurisé et digne de confiance, qui sera une pierre angulaire de notre société numérique, pour chaque enfant et pour tous, partout. »

(<https://www.unicef.fr/article/protger-les-droits-de-lenfant-dans-un-monde-numerique/>)



Merci de votre attention!