

ACTION SOCIALE

La fracture numérique au cœur des rencontres des cadres de l'action sociale

Adeline Farge | France | Publié le 03/07/2017

L'Association nationale des cadres communaux de l'action sociale a profité de ses 40e rencontres pour partager leurs difficultés sur une problématique de taille : l'arrivée du numérique dans leurs pratiques professionnelles et les risques d'e-exclusion.



Pas moins de 200 responsables de l'action sociale venus

de toute la France se sont réunis du 28 au 30 juin 2017 à Cabourg pour assister aux 40^e rencontres de l'Anccas (Association nationale des cadres communaux de l'action sociale). Les participants ont planché au travers de table-rondes sur une thématique au cœur de l'actualité sociale : « Action sociale 3.0, connexion des services ou au service des connexions ? »

Si les nouvelles technologies favorisent la communication avec les usagers et la collaboration entre professionnels, les participants et les intervenants sont unanimes : le recours au tout numérique percute de plein fouet l'organisation des services sociaux. « Les pratiques numériques envahissent le quotidien des travailleurs sociaux. Ces derniers se mobilisent pour inventer de nouvelles modalités d'accueil du public à l'heure digitale. Lors de ces journées, nos adhérents, souvent isolés dans leurs fonctions, ont pu échanger autour de leurs problématiques et confronter leurs expériences. Notre ambition est de diffuser les bonnes pratiques sur les territoires », raconte Denis Guilhomat, président de l'Anccas.

Un risque d'exclusion sans accompagnement

Caisse d'allocations familiales (CAF), caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi... Alors que nombre de services publics et d'institutions dématérialisent l'accès aux prestations sociales, sous l'effet de contraintes budgétaires, le passage au tout numérique risque de laisser sur le bord de la route les plus précaires, qui ne maîtrisent pas les outils digitaux ou qui ne sont pas connectés pour des raisons financières.

En première ligne : les moins diplômés, les personnes âgées et ceux qui ont de faibles revenus. « Cette dématérialisation accélérée profite surtout à ceux qui ont le moins besoin des aides sociales. Les personnes à l'aise sur la toile peuvent faire leurs démarches sans se déplacer. Pour les déconnectés, en revanche, les impacts sont lourds. La fracture numérique est un facteur de non-recours aux droits et d'exclusion. Ces difficultés sur les usages n'ont pas été anticipées par les administrations publiques », constate Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore).

Besoin d'autonomie numérique

L'enjeu est aujourd'hui pour les travailleurs sociaux d'accompagner ces publics fragiles vers l'autonomie numérique afin d'éviter des situations de rupture des droits. Première étape : identifier les usagers en difficulté derrière leur écran et évaluer leurs capacités numériques. « Les professionnels ne doivent pas proposer du clé en main. L'accompagnement sera différent entre un usager auquel il faut apprendre à manier une souris et un autre qui a simplement besoin d'être rassuré pour faire une démarche en ligne », insiste Jean Deydier, fondateur et dirigeant d'Emmaüs Connect et de WeTakeCare.

Loin de se cantonner à la mise à disposition de postes informatiques, de nombreux centres communaux d'action sociale (CCAS) ont aussi développé des ateliers de sensibilisation aux usages numériques (création de boîte mail...) et de soutien aux formalités administratives en ligne. Des services civiques et des agents de l'accueil sont ainsi chargés d'accompagner les usagers derrière leur écran. Le CCAS de Saint-Egrève, en Isère, est allé plus loin en proposant aux personnes âgées confrontées à des problèmes de mobilité et d'isolement social une assistance administrative à domicile.

Outiller les professionnels

Ces changements dans l'accompagnement et le suivi des bénéficiaires des aides sociales, qui sont renvoyés en masse vers les guichets des CCAS, bousculent les postures professionnelles des travailleurs sociaux. Désormais, ils sont de plus en plus souvent amenés à créer des adresses mails, à gérer les relations avec les institutions et à stocker des numériques à la place des usagers, ce qui peut soulever des questions déontologiques.

« Les relations avec les publics ne sont plus les mêmes. La formation des agents à ces nouvelles pratiques professionnelles est primordiale. Ils doivent maîtriser eux-mêmes les outils et connaître les démarches administratives pour être en capacité d'accompagner les usagers dans ces évolutions », recommande Cécilia Creuzet, directrice adjointe de WeTechCare, association qui propose des modules pédagogiques à destination du public mais aussi des professionnels.

La dématérialisation des services publics a aussi renforcé la nécessité de travailler en réseau avec les différentes institutions présentes sur le territoire (CPAM, CAF, Pôle emploi, espaces de médiation numérique ...). Objectif : aiguiller les usagers en difficulté vers les bons interlocuteurs et leur offrir une meilleure réponse à leurs besoins en mutualisant les compétences de chacun.

POUR ALLER PLUS LOIN

- « Le numérique, un obstacle aux droits des plus fragiles »
- Les plus défavorisés toujours privés des opportunités du numérique
- Les collectivités veulent éviter une fracture numérique

En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez l'utilisation de cookies pour vous proposer des services et offres adaptés à vos centres d'intérêt. OK En savoir plus X