

ANNALES 2017

EXAMEN PROFESSIONNEL

***CORPS DES REDACTEURS
DE GRADE PRINCIPAL***

**DU CADRE D'ADMINISTRATION
GENERALE DE LA
NOUVELLE-CALEDONIE**

**EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 16 DECEMBRE 2017 POUR L'ACCES AU GRADE
PRINCIPAL DES REDACTEURS DU CADRE D'ADMINISTRATION GENERALE DE LA
NOUVELLE-CALEDONIE**

-----|||-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE : REDACTION D'UNE NOTE DE SYNTHESE

DUREE : 3 HEURES

COEF : 1

SUJET

Ce sujet comporte 20 pages y compris la page de garde.

S'inscrire au chômage, faire valoir ses droits à la retraite, déclarer ses revenus : les usagers sont poussés à se tourner vers internet. Avec la fermeture des guichets, les plus fragiles n'ont plus accès à leurs droits sociaux.

A l'aide des documents joints, il vous appartient de rédiger une note sur les conséquences de la dématérialisation des services et les solutions apportées par les collectivités afin de familiariser les déconnectés aux pratiques numériques.

Liste des documents :

1. Services dématérialisés : un nouveau facteur d'exclusion sociale
2. Droit au maintien de la connexion Internet : encore trop peu d'effets
3. « Le numérique, un obstacle aux droits des plus fragiles »
4. Exclusion numérique : des initiatives pour familiariser les Français aux nouvelles technologies
5. Médiateur numérique, un métier entre le social et le web
6. « La dématérialisation est un facteur d'exclusion ! » – Pierre Mazet, chercheur
7. Lancement de l'expérimentation du coffre-fort numérique pour les plus précaires
8. Les travailleurs sociaux à l'heure du numérique
9. Les plus défavorisés toujours privés des opportunités du numérique
10. Numérique : « La clé de la réussite est de concevoir les services publics avec les usagers »

Services dématérialisés : un nouveau facteur d'exclusion sociale

Publié le 24/10/2017 • Par Adeline Farge • dans : Dossiers d'actualité, France

Si nombre de Français sont ultraconnectés, les plus vulnérables patinent toujours sur le web. A l'heure où les services publics essentiels se dématérialisent les uns après les autres, ces oubliés du numérique subissent une double exclusion.

« On se sent complètement isolés dans notre village. » Alors que beaucoup traquent les bonnes affaires sur le web, tchatent avec leurs proches à l'autre bout de la planète, réservent leurs billets d'avion en trois clics, Martine bataille avec une connexion internet capricieuse. En plus de devoir sortir de sa ferme pour appeler avec son portable, cette agricultrice de Villalet, un village de l'Eure (intégré à la commune nouvelle de Sylvains-lès-Moulins, 1 300 hab.), use du système D. Faute d'un débit suffisant, elle est contrainte de se rendre à la bibliothèque ou chez des amis mieux lotis. « Lorsque je dois déposer ma demande d'aides de la politique agricole commune ou déclarer mes impôts, je dois aller à Evreux, à 20 kilomètres. Ces démarches me prennent la journée, ce qui est compliqué lorsque l'on gère une exploitation agricole. Mais si je dépasse les délais, je perds mes subventions », souffle-t-elle.

Ces tracasseries sont le lot quotidien des 15 % de Français encore privés d'internet à leur domicile en 2016, selon « Le baromètre du numérique 2016 » du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc). Pour ne pas laisser les habitants des campagnes à l'écart d'une société de plus en plus connectée, les collectivités sont contraintes de financer, avec l'Etat, le déploiement du très haut-débit dans les zones rurales, là où les opérateurs télécoms sont absents, faute de rentabilité.

Focus

Le haut-débit (bientôt) pour tous

En juillet, Emmanuel Macron a décidé d'accélérer le calendrier pour parvenir à une couverture en haut et très haut débit sur tout le territoire à l'horizon 2020. Stratégie confirmée le 27 septembre. Le Plan France très haut-débit, mobilisant 20 milliards d'euros en dix ans, prévoyait le déploiement de la fibre optique pour tous en 2022. Si tous les Français n'auront pas un accès à grande vitesse à cette date, le débit sera plus rapide. Pour tenir le cap, d'autres technologies seront mises à contribution (satellite, ADSL, 4G).

De nombreux oubliés

« Nous devons assurer une égalité dans l'accès aux services numériques entre les ruraux et les citadins. C'est l'attractivité de nos territoires qui est en jeu. Aujourd'hui, les familles quittent les communes où les connexions sont restreintes et les entreprises ne s'y installent pas », observe John Billard, vice-président de l'Association des maires ruraux de France, chargé du numérique. Les habitants des campagnes ne sont pas les seuls à rester sur le carreau. Parmi les oubliés du numérique, les plus précaires, les non-diplômés et les seniors, loin d'avoir été tous biberonnés au digital. « Dans des villes ultraconnectées, les logements ont beau être raccordés à la fibre optique, une partie de la population n'est pas dotée d'un capital culturel suffisant pour se saisir des opportunités du numérique. L'accès aux équipements n'est pas le seul facteur d'exclusion. La maîtrise des usages n'est pas innée », constate Florence Durand-Tornare, fondatrice de l'association Villes internet.

Même dans un monde accro aux pratiques 2.0, scanner des documents ou créer une adresse mail n'est pas à la portée de tous. Selon l'Agence du numérique, au moins 20 % des adultes avouent ne pas être à l'aise derrière un écran. Ancien manutentionnaire dans le bâtiment, James n'a jamais eu l'occasion dans son métier de manipuler un ordinateur et, ayant peu fréquenté les bancs de l'école, peine à taper sur un clavier :

Lorsque l'on passe la journée à transporter du gravier, on n'a pas besoin d'utiliser internet. Je n'ai pas non plus d'ordinateur à la maison. Après le paiement des factures, il ne reste pas grand-chose pour boucler la fin du mois. C'est compliqué d'acheter du matériel et de prendre un abonnement.

A la recherche d'un emploi de chauffeur-livreur, ce novice a été obligé de se jeter dans le bain. Recherche d'emploi en ligne, rédaction d'emails, organisation d'un itinéraire, consultation des comptes bancaires. Il s'initie, dans l'agence Emmaüs connect du 13^e arrondissement de Paris, aux bases du web auprès des bénévoles et des volontaires en service civique. « Lors des ateliers, nous montrons aux bénéficiaires les services qui vont changer leur vie quotidienne. Par exemple, les migrants dépensent des sommes astronomiques en cartes téléphoniques prépayées alors qu'ils pourraient communiquer grâce à Skype. Notre objectif est de leur donner envie de poursuivre l'apprentissage pour qu'ils deviennent autonomes et réussissent à s'insérer dans la société », raconte Jean Deydier, directeur d'Emmaüs connect.

Les jeunes aussi touchés

A rebours des idées reçues, les « digital natives » ne sont pas tous des as du numérique. Si la plupart utilisent Facebook et WhatsApp, les décrocheurs scolaires sont désarmés quand il s'agit de déposer un CV en ligne, d'envoyer un email avec une pièce jointe, de trier des informations sur la toile. « Les jeunes manient internet pour des activités ludiques, mais ces compétences ne se transfèrent pas aussi facilement dans les sphères administratives ou professionnelles. Or les premiers échanges avec les employeurs se font souvent par le web. Ceux qui ne maîtrisent pas les codes numériques sont pénalisés. Même les métiers à faible qualification se digitalisent », observe Jean Deydier.

Emploi, loisirs, logement, soins... Les services publics 100 % numériques envahissent notre vie quotidienne. Lors de la campagne présidentielle, Emmanuel Macron a promis de dématérialiser toutes les démarches administratives d'ici à 2022. Désormais, pour s'inscrire au chômage, déclarer ses revenus, activer ses droits à la prime d'activité ou à la retraite, les usagers sont incités à se tourner vers la toile, quand cela ne leur est pas imposé. A Pôle emploi, 36 % des conseillers de la plateforme téléphonique renvoient sur internet les usagers cherchant à connaître les procédures pour percevoir l'allocation chômage. « Avec les démarches entièrement numérisées, les citoyens qui ne sont pas en capacité de se connecter se voient privés d'accès aux prestations sociales. Face à la complexité des procédures, ils abandonnent en cours de route et renoncent à leurs droits. Si elle est mal accompagnée, la dématérialisation risque de renforcer l'exclusion sociale », insiste Christine Jouhannaud, directrice du département « affaires publiques » auprès du Défenseur des droits.

Début d'accompagnement

Seuls derrière leur écran, les publics peu rompus aux portails administratifs ou ne maîtrisant pas le français doivent se débrouiller pour remplir des formulaires techniques et déchiffrer un

jargon peu compréhensible. Si, avec le papier, il était toujours possible d'être aiguillé dans ces procédures par un agent d'accueil ; la fermeture des guichets physiques, pour motif d'économies, laisse les personnes en peine sur le web sur le carreau. Ainsi, 40 % des Français redoutent d'effectuer leurs démarches administratives en ligne, selon « Le baromètre du numérique 2016 » (Credoc). « Les gens ne se sentent pas à en sécurité sur ces interfaces qui ne permettent pas de résoudre des situations complexes. Ils ont peur de se tromper en remplissant leurs dossiers, de ne plus pouvoir revenir en arrière et de voir leurs allocations suspendues. La dématérialisation n'a pas été anticipée et a été mise en place sans réflexion sur les usages du public », estime Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services.

Les services publics tentent, certes avec retard, d'accompagner ces déconnectés dans leurs démarches en ligne. A Pôle emploi, où les plages horaires téléphoniques ont été élargies, 2 200 jeunes en service civique ont été recrutés en 2016 pour soutenir les 3 % de demandeurs d'emploi éloignés du numérique. La Caisse nationale des allocations familiales a mis en place 708 missions de service civique afin d'aider les usagers en difficulté derrière les écrans tactiles dans ses propres accueils ou dans les points relais. Les collectivités se saisissent aussi de ce sujet. Pour épauler « les personnes fragiles qui viennent taper aux portes des maisons des habitants, car elles n'ont pas eu accès à leurs prestations sociales, les écrivaines publiques numériques sont chargées de les assister lors des permanences connectées », indique Yolande Pardo, directrice de projets « développement social, accueil, accès aux droits » à la ville de Grenoble (160 800 hab.). Tant du côté des administrations que des pouvoirs publics, il y a urgence à agir. « La transformation numérique a tendance à reproduire et à amplifier les inégalités existantes dans notre société en touchant les plus fragiles, prévient Yann Bonnet, secrétaire général du Conseil national du numérique. Nous risquons de voir apparaître un système à double vitesse entre ceux qui maîtrisent les démarches en ligne et ceux qui ne les maîtrisent pas. »

Focus

« Sans se rendre aux guichets, les usagers peuvent s'entretenir avec un conseiller »

Paul Clavel, chargé de mission « coordination » des maisons de services au public à Mende (11 500 hab., Lozère)

« Aujourd'hui, avec le retrait des services publics, les administrations de la Lozère sont concentrées à Mende. Les habitants éloignés du chef-lieu devaient se déplacer à plus d'une heure de leur domicile afin d'effectuer leurs démarches. Les personnes ne sont pas toutes mobiles et n'ont pas toujours une connexion internet ou les compétences pour naviguer sur des portails administratifs. Pour rapprocher les administrations des usagers, nous avons maillé, en 2015, l'intégralité du département de douze plateformes de maisons de services au public. Dans ces points d'accueil de proximité, les publics disposent de bornes informatiques en libre-service et d'espaces dédiés à la visioconférence. Sans se rendre aux guichets, ils peuvent s'entretenir avec un conseiller. Cette solution est moins impersonnelle que le téléphone et offre une meilleure qualité d'échanges, ce qui permet de résoudre des situations complexes. Lors du rendez-vous à distance, les participants peuvent présenter des justificatifs en direct.

En parallèle, les usagers en difficulté sont soutenus dans les procédures en ligne par des animateurs formés aux offres de services des partenaires : caisse d'allocations familiales, Pôle

emploi, caisse primaire d'assurance maladie... Chaque mois, ces institutions viennent présenter aux équipes les mises à jour de leur site et répondre à leurs interrogations sur les démarches. Ces contacts privilégiés sont indispensables pour accompagner efficacement les usagers. »

Droit au maintien de la connexion Internet : encore trop peu d'effets

Publié le 25/10/2017 • Par [Adeline Farge](#) • dans : [Dossiers d'actualité, France](#)

Trois départements expérimentent un dispositif pour éviter les coupures de connexion internet aux personnes qui ont des difficultés de paiement.

Aujourd'hui, les réseaux sociaux et les services numériques étant omniprésents, internet est devenu un bien aussi vital que l'eau et l'électricité. Ainsi, afin d'en garantir l'accès à tous, la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 reconnaît aux plus démunis le droit au maintien de la connexion internet, même en cas de défaut de paiement.

Un nouveau dispositif testé

Depuis le 1^{er} janvier 2017, ce dispositif est testé par trois départements (Haute-Saône, Marne, Seine-Saint-Denis). Les coupures internet représentent des embûches supplémentaires dans une recherche d'emploi ou l'accès à une prestation sociale. Ce maintien est essentiel pour les personnes fragiles, selon le département de la Seine-Saint-Denis.

Concrètement, les abonnés en difficulté ont deux mois après un impayé pour solliciter le fonds de solidarité pour le logement (FSL) de leur conseil départemental. Après le signalement, les travailleurs sociaux disposent, à leur tour, de deux mois afin d'examiner les dossiers et de statuer sur le versement de l'aide financière, prenant la forme d'un abandon partiel ou total des créances de la part de l'opérateur, plafonné à 100 euros par ménage et par an.

Maintien de la connexion Internet

Durant l'instruction des dossiers, les opérateurs s'engagent à maintenir les connexions internet, même s'ils peuvent restreindre le débit, sous réserve de préserver un accès fonctionnel aux services de communication en ligne et de courrier électronique.

Si l'idée est séduisante, sur le terrain, elle fait plutôt pschitt. « Sur vingt dossiers, seuls cinq ont été acceptés par les opérateurs. Les personnes ont tendance à faire l'autruche. Le temps que les travailleurs sociaux se saisissent du dossier, il est arrivé au service contentieux et la ligne a déjà été résiliée », regrette Marie Cléau, responsable de la cellule du FSL de la Haute-Saône. Après l'expérimentation, le dispositif pourra être étendu à d'autres départements.

« Le numérique, un obstacle aux droits des plus fragiles »

Publié le 16/05/2017 • Par Adeline Farge • dans : France

Membre du Haut Conseil du travail social et ancien président de l'Anas, Didier Dubasque s'alarme des impacts du numérique sur les Français les plus fragiles. Alors que la dématérialisation s'est accélérée dans les services publics ces deux dernières années, les déconnectés peinent à accomplir leurs démarches administratives et ne peuvent plus recourir à leurs droits.

Membre du Haut Conseil du travail social et ancien président de l'Anas, Didier Dubasque s'alarme des impacts du numérique sur les Français les plus fragiles. Alors que la dématérialisation s'est accélérée dans les services publics ces deux dernières années, les déconnectés peinent à accomplir leurs démarches administratives et ne peuvent plus recourir à leurs droits. Co-auteur du livre « Le Travail social à l'épreuve du numérique » (édité par l'Anas), cet expert constate que les travailleurs sociaux sont désormais sur tous les fronts pour accompagner les exclus du numérique, quitte à délaissier leur mission première.

La fracture numérique renforce-t-elle le non-recours aux droits sociaux ?

Aujourd'hui, toutes les demandes de prestations sociales se font sur internet. La caisse d'allocations familiales, la caisse primaire d'assurance maladie, Pôle emploi... Toutes les administrations imposent à leurs usagers de passer par des plateformes numériques pour effectuer leurs démarches. Les personnes doivent avoir la capacité de se connecter à internet afin de consulter leur courrier, actualiser leur situation, remplir des déclarations, envoyer des justificatifs. Or certaines personnes, en situation d'illettrisme, d'isolement ou de grande précarité, n'ont pas accès aux nouvelles technologies. Pour ces millions de Français, les démarches en ligne sont compliquées et beaucoup finissent par les abandonner. Cette dématérialisation à marche forcée peut entraîner une perte d'accès aux droits. Les publics fragiles, qui ont le plus besoin de ces aides, sont les premiers concernés.

Dans quelle mesure les travailleurs sociaux se retrouvent-ils en première ligne de la digitalisation ?

Les centres communaux d'action sociale ou les services sociaux des départements reçoivent de plus en plus de personnes rencontrant des problèmes administratifs ; parfois, des publics qui n'avaient jamais demandé d'aide, comme les personnes âgées, démunies face à leurs déclarations d'impôts numérisées. Mais cet accompagnement sur le numérique n'est pas suffisamment pensé par les services publics. Pour réaliser des économies de gestion, cette course à la dématérialisation a induit la fermeture de permanences physiques. Les points d'accueil de proximité maintenus sont vite dépassés. Souvent, ils renvoient les usagers vers des tablettes et les laissent se débrouiller pour saisir leur dossier. Il est indispensable de développer en France les espaces numériques et de former davantage de médiateurs numériques, dont le métier est justement de faire découvrir les outils à ces déconnectés.

Quelles sont les conséquences sur le travail social ?

De plus en plus, les travailleurs sociaux sont accaparés par les dossiers administratifs. Ils peuvent passer entre 30 et 40 % de leur temps à gérer des problèmes informatiques et à rétablir les droits des personnes. Les assistants du service social sont très sollicités. Alors que

leur rôle est d'amener les usagers vers plus d'autonomie, ils sont conduits, pour gagner du temps, à engager les démarches à leur place. Ils ont également moins de temps pour accompagner les personnes. Contrairement à l'imaginaire collectif, leur métier n'est pas seulement de gérer les prestations sociales. Leur intervention est fondamentale en matière d'insertion, de violences, de perte d'autonomie... Face aux conséquences du numérique, ils se détournent de leur mission initiale, qui est la relation d'aide.

Exclusion numérique : des initiatives pour familiariser les Français aux nouvelles technologies

Publié le 26/10/2017 • Par [Adeline Farge](#) • dans : [Dossiers d'actualité, France](#)

Les collectivités se mobilisent pour acculturer les Français aux nouvelles technologies. Entre bus itinérants, tablettes numériques et cyberespaces, elles doivent faire preuve d'originalité afin de séduire les réfractaires.

Alors que les services publics dématérialisent à tour de bras leurs prestations, les collectivités sont poussées à accompagner les plus fragiles dans l'appropriation des pratiques 2.0. Aussi, l'article 69 de la loi pour une République numérique les invite à élaborer une stratégie de développement des usages et des services. « La volonté de l'Etat est de continuer le Plan France très haut-débit, mais aussi d'en diffuser la culture sur l'ensemble du territoire pour créer une société numérique plus inclusive. C'est un enjeu national de cohésion sociale et d'égalité », insiste Orienne Ledroit, directrice du pôle « société numérique » à l'Agence du numérique.

Repérer les publics

Pour rendre le web accessible à tous, le centre communal d'action sociale (CCAS) de Nantes (298 000 hab.) a aménagé un espace multimédia fournissant, en libre service, ordinateurs, scanners et imprimantes. Les personnes en grande précarité peuvent se connecter gratuitement à internet pour consulter leurs courriels, rechercher un emploi, actualiser un dossier administratif ou s'inscrire sur Facebook. « Aujourd'hui, tous les actes de la vie quotidienne se numérisent, nous devons permettre aux personnes en situation de rupture de se saisir des opportunités offertes par le web. Le numérique est un levier d'insertion », explique Abbassia Hakem, vice-présidente du CCAS et adjointe au maire, chargée des solidarités.

Les publics en peine derrière leur écran et ayant besoin d'être guidés dans leurs démarches administratives peuvent compter sur le soutien des animateurs en service civique. En parallèle, une demi-journée par semaine, des cadres de la Fondation Orange forment les plus débutants aux usages de base de l'informatique et à la navigation internet. « La première étape consiste à démystifier l'ordinateur. La plupart n'y ont jamais touché et peuvent se retrouver tétanisés devant cet outil », raconte Abbassia Hakem.

Pour aider les personnes âgées à devenir autonome sur la toile, la maison de services au public de Marvejols (4 900 hab., Lozère) propose, depuis 2016, des ateliers collectifs d'initiation aux usages de la tablette numérique, au cours desquels les novices apprennent à surfer sur les portails administratifs, à communiquer avec leurs proches sur les réseaux sociaux, à organiser leurs déplacements. « Les seniors ont souvent une vision négative des nouvelles technologies. Pour susciter leur intérêt, nous leur présentons des services qui vont les aider à être indépendants au quotidien et à sortir de leur isolement », précise Paul Clavel, chargé de mission de la coordination des maisons de services au public à Mende.

Actions de terrain

En Gironde, c'est un bus numérique itinérant, équipé de douze ordinateurs et piloté par un médiateur numérique, qui part à la rencontre des plus de 60 ans résidant en milieu rural pour les aguerrir aux joies du multimédia. « Nous allons au-devant des usagers peu mobiles, dans

l'idée de ne laisser personne sur le bord du chemin. Avec la dématérialisation des administrations, les seniors sont obligés de maîtriser le web », indique Matthieu Rouveyre, vice-président du conseil départemental.

Le grand défi reste de toucher les publics qui ne viennent pas taper aux portes des services sociaux. Pour cela, les collectivités misent sur les partenariats avec des médiateurs numériques qui mènent des actions sur le terrain. Tandis que Nantes édite un guide répertoriant les lieux d'accompagnement au numérique pour les rendre visibles auprès du grand public, la Gironde expérimente le chèque – culture numérique, diffusé par Médias-cité ⁽¹⁾. Le concept : les travailleurs sociaux distribuent aux usagers en difficulté ces coupons et les orientent vers des structures qui les aideront à se familiariser au web, en échange de ce coup de pouce financier.

Focus

Les Bons Clics, boîte à outils dédiée à l'apprentissage en ligne

Avec les Bons Clics, le Morbihan (741 100 hab.) assure l'accompagnement des publics en difficulté sur la toile. « Notre ambition est d'aider les usagers à gagner en autonomie lors de leurs démarches en ligne pour éviter des non-recours aux droits sociaux », explique Aurélie Le Gal, cheffe de service « insertion » du conseil départemental. Créée par WeTechCare, cette plateforme d'apprentissage mise sur le tout-en-un. Au menu : tests d'évaluation de l'autonomie, cartographie des lieux de médiation numérique, agenda partagé, modules pédagogiques. Les travailleurs sociaux ne sont pas oubliés, ils peuvent s'entraîner à surfer sur des pages administratives factices.

Avant de lancer l'expérimentation en 2016 à Ploërmel et à Vannes, la collectivité a réuni les acteurs concernés par l'inclusion numérique, dont Pôle emploi, la CAF, l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas)... « Les travailleurs sociaux des centres médicosociaux et des CCAS constataient un afflux d'usagers perdus face aux procédures dématérialisées. Il était nécessaire de travailler en réseau pour qu'ils puissent se concentrer sur leur métier et mieux orienter les usagers. Il s'agit de clarifier le rôle de chacun, favoriser l'interconnaissance et reconnaître la complémentarité des expertises numériques et sociales. » Chaque partenaire a pour mission de détecter les personnes en difficulté pour les former, leur apporter une assistance ou les orienter vers une structure d'initiation. Ce mois-ci, le dispositif doit être déployé sur l'ensemble du territoire.

Médiateur numérique, un métier entre le social et le web

Publié le 27/10/2017 • Par Adeline Farge • dans : France, Toute l'actu RH

Pour former les exclus du numérique, un nouveau métier est apparu : "médiateur numérique", sans formation dédiée.

Depuis 2005, Gilles Prin, médiateur numérique dans l'espace public numérique du centre social Relais Ménilmontant, à Paris, anime des ateliers destinés à familiariser les non-connectés aux usages des technologies : moteur de recherche, envoi d'emails, traitement de texte... Dans l'un des 10 000 sites de médiation numérique, les médiateurs peuvent aussi initier les plus avancés au code, à la réalité virtuelle, à l'impression 3D. « La médiation numérique recouvre différents métiers. Selon les lieux d'intervention, il peut s'agir de fab lab managers, de forgeurs numériques, d'animateurs multimédias, d'écrivains publics numériques », explique Gérald Elbaze, cofondateur de Médias-Cité⁽¹⁾.

Apparue à la fin des années 1990, la médiation numérique ne se limite plus à l'outil, l'enjeu est aussi, aujourd'hui, de sensibiliser le public aux risques du net : piratage, cyberdépendance, etc. Et ces actions frauduleuses touchent souvent les plus fragiles (demandeurs d'emploi, seniors isolés, personnes handicapées). « Au-delà des connaissances informatiques, les capacités pédagogiques des médiateurs sont importantes. Il faut savoir vulgariser les termes techniques et s'adapter aux publics », signale Gilles Prin. Des bénéficiaires qu'ils parviennent à repérer grâce aux travailleurs sociaux. Selon lui, les médiateurs ne se substituent pas aux assistantes sociales : « Nous n'avons pas leur expertise et nous ne sommes pas soumis au secret professionnel. Lorsqu'une personne rencontre une difficulté sociale nous l'orientons vers des acteurs spécialisés. »

S'il n'existe pas de parcours type pour intégrer cette profession, beaucoup viennent du secteur de l'animation et disposent d'un brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport. Dans la territoriale, les médiateurs sont souvent rattachés à la catégorie C de la filière « animation » ou « culturelle » et embauchés sur d'autres intitulés de poste. « Ils manquent de reconnaissance professionnelle. Il n'existe pas de référentiel de compétences, ce qui les bloque dans leurs carrières », regrette Gérald Elbaze. Lancée en novembre 2016, la Mednum, coopérative des acteurs de la médiation numérique, est chargée de rendre visible la filière et de la structurer au niveau national.

« La dématérialisation est un facteur d'exclusion ! » – Pierre Mazet, chercheur

Publié le 01/07/2016 • Par Sophie Le Gall • dans : [France](#)

Alors que le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale mise notamment sur la simplification administrative pour réduire l'exclusion et, en particulier, le phénomène de non-recours, sur le terrain, cette même simplification semble produire l'effet contraire, explique Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services. La simplification, qui s'appuie sur la dématérialisation, se heurte à la fracture numérique.

Selon l'association [Emmaüs Connect](#), née du mouvement Emmaüs, qui défriche le sujet, 17 % des Français se sentent « déconnectés », dont une majorité sont en situation de précarité, avec également une surreprésentation des personnes seules et des personnes âgées. Une étude d'Eurostat de 2015 révélait que 12 % des Français n'avaient jamais utilisé internet de leur vie. En comparaison, ils sont 1 % en Islande et 6 % en Suède. Le mal-logement, les difficultés linguistiques ou l'absence de compte bancaire expliquent, en partie, le phénomène. En fin de compte, pour les publics fragiles, l'exclusion numérique – ou e-exclusion – qui les prive d'un bien devenu essentiel, ajoute de la difficulté à la difficulté.

Les associations qui les accompagnent dénoncent une « dématérialisation sauvage » des services publics. Des institutions, comme la CAF, s'engagent à maintenir des points d'accueil physique pour les personnes les plus en difficulté, mais sans préciser si cet accueil sera assuré par des travailleurs sociaux dûment formés. Désormais, se pose la question : comment simplifier et dématérialiser sans exclure ? Entretien avec Pierre Mazet, chercheur à l'Odenore.

La simplification administrative ambitionne d'instaurer une nouvelle relation entre l'administration et le citoyen. Peut-on y voir un outil pour lutter contre le non-recours ?

Concernant le sujet qui nous occupe à l'Odenore, et les personnes dont nous observons les trajectoires, principalement des publics fragiles, nous ne pouvons pas dire que nous percevons un mouvement de simplification mais bien plutôt une complexification pour les usagers, comme pour les acteurs chargés de les accompagner. La simplification administrative est annoncée depuis des années, voire des décennies. Actuellement, on note une très forte accélération de la dématérialisation, qui est souvent présentée comme le sésame de la simplification. Comme on a pu le voir avec la prime d'activité ⁽¹⁾, prestation 100 % dématérialisée. Contrairement à l'introduction d'autres aides sociales par le passé, son lancement a été préparé et annoncé en amont, avec une importante campagne de communication. N'oublions pas cependant que le Premier ministre, Manuel Valls, avait voulu rassurer en rappelant qu'a priori on verrait un taux de non-recours à cette aide de 50 % ! Pour l'heure, on n'a pas encore assez de temps de recul pour faire un bilan significatif, sinon que le taux de recours à son départ a été très bon. Il faudra observer le parcours de ceux qui basculeront du RSA à la prime d'activité. Plus globalement, il est important de signaler que les administrations axent leur simplification sur les supports, matériels ou dématérialisés, mais qu'elles ne travaillent que très rarement à la simplification des contenus ou des conditions d'éligibilité.

La dématérialisation est présentée comme un sésame de la simplification, disiez-vous... Qu'observez-vous sur le terrain ?

De plus en plus souvent, pour avoir accès à une prestation sociale, il faut avoir une adresse mail, que n'ont pas nombre de personnes, pour différentes raisons. Il arrive que les professionnels qui les accompagnent ouvrent cette adresse mail pour les aider et débloquer la procédure. Or, d'une part, une telle intervention pose la question de la confidentialité des informations personnelles, de leur transmission, etc. D'autre part, certains usagers ne comprennent pas du tout en quoi consiste cette adresse mail, ne pensent donc pas à l'utiliser, et se retrouvent parfois en difficulté parce qu'ils manquent des informations sur leur dossier. Dans certains cas, ils peuvent même perdre leurs droits, de manière plus ou moins transitoire. En fait, la dématérialisation a été mise en place sans que l'on se demande si les administrés sont équipés, maîtrisent les outils et les usages, avec un risque très réel d'aggravation de situation de non-recours, et une difficulté accrue pour ces usagers « hors radar ».

Qu'en est-il alors de l'éducation au numérique ?

Il existe bien un plan gouvernemental numérique et un Conseil national du numérique, mais rien n'a été pensé pour les publics éloignés de cette évolution. Nous avons constaté que les espaces publics numériques, destinés à l'accompagnement de tous les publics aux usages du numérique, n'offrent pas le même service d'un territoire à l'autre. Une personne qui aurait besoin d'être guidée peut se retrouver seule face à l'ordinateur. Autre problème de fond : on ne dispose pas de données précises sur la relation à internet des publics fragiles et localement les acteurs publics sont généralement démunis. Pourtant, on peut facilement comprendre combien cette mise en difficulté peut être violente. De ce point de vue, la dite révolution numérique constitue aussi une exclusion médiatique. Pour certains, l'effet d'isolement est redoublé. Aujourd'hui, c'est une association, Emmaüs Connect, issue du mouvement Emmaüs, qui alerte et agit contre l'exclusion numérique. C'est significatif.

A l'Etat donc de rectifier au plus vite et aux administrations d'intensifier leurs échanges ?

Sans doute ! Dans ce que l'on a pu observer, les problèmes surgissent surtout au niveau local. Aujourd'hui, c'est peut-être aux territoires de se mobiliser pour apporter, rapidement, des solutions. Il est urgent que les divers acteurs publics et administrations – conseil départemental, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie, centre communal d'action sociale... – se mettent en réseau pour travailler ensemble sur cette question, analysent les conséquences de la dématérialisation et voient comment accompagner les publics concernés. Des territoires s'interrogent déjà, comme dans le Finistère. Il faut à la fois penser l'équipement, la pédagogie et l'usage au long cours. Concernant, cette fois, les administrations, il y a, en France, un tel cloisonnement ! Chaque institution a sa propre culture. On l'a bien vu encore récemment avec l'échec de l'expérience du dossier unique ⁽²⁾, une mesure du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, alors même que les personnes engagées dans ce projet étaient très motivées. D'autres pays sont bien plus en avance. Par exemple, la Belgique, avec la Banque-carrefour de la sécurité sociale, une plateforme qui permet aux institutions de partager des informations concernant un usager, qui en est averti. Et pourtant, les échanges entre les administrations françaises sont possibles : elles savent communiquer entre elles quand il s'agit de faire des contrôles.

Lancement de l'expérimentation du coffre-fort numérique pour les plus précaires

Publié le 01/12/2016 • Par [Adeline Farge](#) • dans : [France](#)

Depuis début octobre 2016, une dizaine de centres communaux d'action sociale expérimentent le coffre-fort numérique. Destiné aux personnes qui rencontrent des difficultés à conserver leurs documents, ce nouvel outil vise à faciliter les démarches administratives qui se font de plus en plus souvent en ligne. Autant d'occasions d'accompagner ces publics vers les usages numériques.

Farfouiller dans ses tiroirs pour dénicher ses copies de diplôme, bulletins de salaire, livret de famille ou encore avis d'imposition sera bientôt de l'histoire ancienne. Depuis le mois d'octobre 2016, seize centres communaux d'action sociale (Nice, Paris, Amiens, Angers, Bordeaux...) expérimentent pour un an un nouvel outil de dématérialisation : le coffre-fort numérique. L'idée ? Permettre aux plus précaires de conserver dans un espace sécurisé leurs documents administratifs et pièces justificatives réclamés par les administrations puis de pouvoir y accéder en ligne.

Simplifier les démarches

Grâce à cette plateforme simple d'utilisation et gratuite, les personnes accompagnées par les centres sociaux ne seront plus contraintes de délivrer à plusieurs reprises les mêmes justificatifs ni de les imprimer à tour de bras. « Le coffre-fort numérique va contribuer à lutter contre le non-recours aux aides sociales. Jusqu'à présent, les usagers qui venaient au CCAS pour faire une demande de RSA sans avoir sur eux toutes les pièces exigées étaient obligés d'aller les récupérer à leur domicile. Ces aller-retour, rédhibitoires pour beaucoup, retardaient l'ouverture des droits. Désormais, ils trouveront ce dont ils ont besoin directement sur cette plateforme », indique Sarah Lecouffe, responsable des politiques de lutte contre l'exclusion à l'Unccas, qui co-pilote l'expérimentation, dans le cadre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et l'inclusion sociale, avec la direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

Cette phase de test concerne les bénéficiaires des minima sociaux et d'allocations suivis par les CCAS. « Pour les personnes en errance, la conservation des documents est compliquée. Hébergées chez des amis ou vivant à la rue, elles n'ont pas d'endroit sécurisé pour classer les copies de leurs pièces importantes », précise Sarah Lecouffe. D'autres CCAS ont choisi d'orienter cet outil vers les moins de 25 ans, pour qui gérer sa paperasse est loin d'être une priorité. L'ouverture de celui-ci sera autant d'occasions de les sensibiliser au tri des documents administratifs. « L'objectif de ce dispositif est d'inciter les jeunes à franchir les portes de nos services d'action sociale. Certains n'osent pas venir vers nos guichets. Cette offre atypique, comme la création de notre page Facebook, est beaucoup plus séduisante auprès de ce public que les procédures papier », souligne Michel Cabrit.

Une porte d'entrée sur internet

Le directeur du CCAS de Clermont-Ferrand, qui lancera début 2017 cet espace numérisé dans son Point d'accueil écoute jeunes, note aussi que ce coffre-fort présente des avantages pour les travailleurs sociaux :

Avec cette plateforme, ils ne perdront plus de temps à trier un paquet de documents avant d'engager les démarches administratives. En étant plus efficaces, ils assureront un meilleur accompagnement et pourront travailler avec les jeunes en dehors de leurs bureaux.

Alors que les procédures administratives en ligne se développent, l'antenne sociale de Planoise de Besançon, qui propose cet outil depuis septembre, accompagne les publics éloignés des usages numériques dans cette dématérialisation. En plus des équipements informatiques mis à disposition, des agents les aident à ouvrir leur compte, à créer une adresse mail ou des identifiants, à consulter et à numériser leurs documents. « Dans notre quartier, 20% des usagers ne sont pas autonomes sur les outils informatiques, notamment car ils ne maîtrisent pas la langue. Si l'on souhaite éviter qu'ils ne perdent l'accès à leurs droits, il faut former ce public aux usages numériques et l'assister dans la découverte de ce nouvel outil qui doit être accessible par tous », prévient Marie-Noëlle Grandjean, responsable de cette antenne sociale de quartier.

Mais, cet espace ne pourra être créé et consulté par un travailleur social qu'avec l'accord de l'utilisateur qui reste propriétaire de ses données. A terme, pour harmoniser les parcours entre différentes institutions, les pièces justificatives déposées dans le coffre-fort numérique pourraient être transmises à d'autres partenaires (CAF, Pôle emploi, missions locales, conseil départemental, CPAM). « Le but de cette expérimentation est de tirer des enseignements, de voir quelles sont les besoins et les intérêts de ce dispositif sur le terrain, explique Sarah Lecouffe. Ensuite, nous élaborerons des recommandations à destination des collectivités qui souhaitent déployer cet outil. »

Une évaluation du dispositif est attendue pour mars 2017.

Les travailleurs sociaux à l'heure du numérique

Publié le 30/10/2017 • Par [Adeline Farge](#) • dans : [A la Une RH](#), [Dossiers d'actualité](#), [France](#), [Toute l'actu RH](#)

Face à la fermeture des guichets des administrations, les usagers toquent en nombre aux portes des travailleurs sociaux. Les professionnels, accaparés par les dossiers administratifs, se détournent de leurs missions d'accompagnement social.

Inscription à Pôle emploi, déclaration des revenus, actualisation de la prime d'activité... La dématérialisation de ces procédures s'accompagne de la fermeture des guichets physiques. Aux premières loges, les travailleurs sociaux font face à un afflux d'usagers dans l'incapacité de faire valoir leurs droits. Si les seniors se débrouillaient avec le papier, les choses se compliquent avec le numérique et ils ont désormais besoin d'assistance.

« Les usagers ne savent plus vers quels interlocuteurs se tourner pour être aidés dans leurs démarches en ligne. Ils sollicitent les CCAS qui restent l'un des derniers services de proximité ouverts sur le territoire », observe Hélène-Sophie Mesnage, déléguée générale adjointe de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas). Entre créer des messageries et remplir des formulaires en ligne, les travailleurs sociaux sont accaparés par les aléas informatiques et administratifs.

Moins d'accompagnement

« Lorsque les personnes ne maîtrisent pas les usages numériques, nous n'avons pas le temps de les former. Dans une situation d'urgence, nous sommes contraints de faire les démarches à leur place. Or notre mission est de les amener vers une plus grande autonomie », précise Joran Le Gall, président de l'Association nationale des assistants de service social. A cela s'ajoute qu'avec la gestion de toute cette paperasserie les professionnels consacrent moins de temps à l'accompagnement social des plus précaires. Derrière leur écran, ils sont davantage absorbés par les logiciels informatiques que par l'échange avec les usagers en face d'eux.

« La dématérialisation conduit à une perte de sens. Les professionnels ne doivent pas se contenter d'ouvrir des droits. Ce ne sont pas des gestionnaires administratifs. Derrière une demande de prestations se cachent d'autres problématiques sociales. C'est à eux d'évaluer la situation des personnes et de les accompagner dans leur parcours de vie », explique Patricia Paquier, directrice du CCAS et du service des solidarités de Mont-Saint-Aignan (19 300 hab., Seine-Maritime).

Interlocuteurs privilégiés

Afin de permettre aux assistantes sociales de se recentrer sur leur cœur de métier, les agents d'accueil de la structure prennent le relais quand il s'agit d'aider les usagers dans les démarches, et les partenariats avec les administrations (CAF, Pôle emploi...) ont été renforcés. Le but : être informés des évolutions des portails et bénéficier d'interlocuteurs privilégiés pour mieux orienter les publics. Dans la même logique, la Seine-Saint-Denis travaille en réseau avec les médiateurs numériques afin de soutenir les usagers mais aussi les professionnels peu à l'aise sur la toile. Par ailleurs, un juriste est intervenu pour sensibiliser les agents aux enjeux du numérique. Amenés à créer des messageries et des espaces

personnels, les travailleurs sociaux détiennent une myriade d'identifiants, ce qui pose des questions de confidentialité.

Focus

Un coffre-fort pour les précaires

Depuis octobre 2016, seize CCAS expérimentent le coffre-fort numérique. Lancé avec le Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, par l'Unccas et la direction générale de la cohésion sociale, cet outil vise à faciliter l'accompagnement des publics fragiles et l'accès aux droits. Les personnes sujettes à la perte des papiers peuvent stocker dans un espace sécurisé leurs documents administratifs et y recourir facilement.

Focus

« Un changement profond dans les pratiques professionnelles »

Catherine Girard, directrice de la cohésion sociale et du CCAS d'Amiens métropole (33 communes, 137 500 hab.)

« La dématérialisation entraîne un changement profond dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Equipées de tablettes numériques, les assistantes sociales peuvent traiter des demandes en ligne partout sur le territoire et intervenir directement au domicile des usagers. L'accompagnement n'est plus le même qu'avec le papier. Jusqu'à présent, les travailleurs sociaux recevaient en face-à-face dans les bureaux ; désormais, ils font les entretiens debout, côte à côte, près des bornes informatiques. Les professionnels apprennent aux publics en difficulté à utiliser ces outils informatiques et à faire leurs démarches administratives en autonomie. Pour que nos équipes soient à l'aise avec le numérique, nous leur présentons en réunion, et parfois en partenariat avec les autres institutions, toutes les nouveautés des interfaces numériques et des prestations sociales. »

Les plus défavorisés toujours privés des opportunités du numérique

Publié le 27/03/2017 • Par [Adeline Farge](#) • dans : [France](#)

Sociabilité, pouvoir d'achat, participation politique, apprentissage... L'étude du Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin se penche sur les potentialités offertes par internet pour booster le pouvoir d'agir dans différentes sphères de la vie sociale. Malgré ces atouts, 16% des Français restent déconnectés.

Non internaute et fier de l'être. Alors que le numérique a pris une place prépondérante dans notre société, près des deux-tiers des non connectés s'estiment plutôt heureux sans internet. Et sept personnes sur dix ne souhaitent pas passer à l'heure 2.0. C'est l'un des résultats de l'enquête nationale « A qui profite l'usage d'internet ? Réalité du pouvoir d'agir à l'ère numérique », menée par le [Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin](#) et financée par l'Agence du numérique et l'Agence nationale de la recherche. « Les Français expriment une défiance vis-à-vis des outils numériques. Les discours sont de plus en plus anxiogènes, notamment sur la protection des données. Internet offre pourtant des opportunités qui peuvent faciliter la vie des internautes », note Orianne Ledroit, directrice du Pôle société de l'agence du numérique.

Basée sur les réponses de 2000 personnes, cette étude, publiée le 23 mars 2017, dresse le portrait des internautes selon leurs pratiques sur la Toile : les hyperconnectés (31%), les utilitaristes (38%), les traditionnels (17%) et les distants (14%). Premier constat : les jeunes (28% des 18-24 ans et 29% des 25-34 ans), les cadres et professions intermédiaires (respectivement 19 et 21%), ceux qui ont suivi des études dans l'enseignement supérieur (37%) mais aussi les hommes (61% contre 39% de femmes) ont la vie sur le web la plus intense. Inscrits sur de multiples réseaux sociaux et disposant de nombreuses adresses e-mails, ils se connectent pour apprendre, communiquer, se divertir, s'informer ou encore consommer. De plus, 96% d'entre eux réalisent toutes leurs démarches administratives en ligne et un quart y a un engagement militant.

Les plus âgés et les moins diplômés, premiers exclus du numérique

En revanche, les plus de 65 ans (62%) et les moins diplômés, la moitié disposant d'un niveau d'étude élémentaire ou collège, sont les moins à l'aise avec les nouvelles technologies. Car si 84% des Français de plus de 18 ans sont internautes, 16% de la population ne s'est pas convertie au numérique. En dehors de leur manque d'intérêt pour ces outils, 21 % des non utilisateurs invoquent comme principale raison leur déficit de compétences. « La culture numérique n'est pas innée. Il est urgent d'accompagner les personnes qui en sont exclues dans l'appropriation de ces usages. Les acteurs de la médiation numérique jouent un rôle essentiel sur les territoires pour les aider à monter en compétences », insiste Orianne Ledroit.

Les non connectés confient éprouver des difficultés dans leur vie quotidienne. A l'heure où les services publics dématérialisent leurs procédures, 42% considèrent qu'il est compliqué de réaliser certaines démarches administratives sans internet. En revanche, seuls deux non internautes sur dix estiment qu'il leur arrive de rater des occasions de voir leurs relations ou de se sentir déconnectés de certaines conversations.

Les mieux lotis tirent profit des atouts du Web

Logiquement, car plus à l'aise avec les outils numériques, ce sont les plus diplômés (bac + 3 et plus) et les catégories socio-professionnelles supérieures qui tirent profit des nouvelles technologies tant pour accroître leurs connaissances en suivant des cours en ligne – seulement 15% seulement des internautes au total ont déjà participé à des cours à distance – que pour réaliser des économies en achetant sur les sites d'e-commerce ou sur les plateformes collaboratives.

Seule nuance, ce sont les foyers les plus modestes qui sont enclins à confier que les outils numériques leur ont permis de s'ouvrir à d'autres milieux sociaux, 44% considèrent l'inverse, contre 55% pour l'ensemble des internautes. Enfin, pour plus de 90% des répondants, Internet n'offre pas de nouvelles opportunités pour s'engager politiquement. « Le numérique n'est pas une source de progrès et d'émancipation pour tous. La fracture numérique peut au contraire renforcer les inégalités sociales. Cette étude nous donne des chiffres objectivés pour identifier les besoins et lancer des actions en faveur d'une société numérique plus inclusive », indique Oriane Ledroit.

Alors que cette enquête s'inscrit dans le cadre du World Internet Project (WIP), un programme de recherche associant des institutions d'une trentaine de pays, l'hexagone est à la traîne en matière de connectivité, d'usages et de services publics numérique. Dans son indice 2017 relatif à l'économie et à la société numérique, la Commission européenne la classe au 16e rang des 28 pays membres de l'UE. Du chemin reste encore à parcourir.

Numérique : « La clé de la réussite est de concevoir les services publics avec les usagers »

Publié le 31/10/2017 • Par Adeline Farge • dans : Dossiers d'actualité, France

Responsable du département « administration numérique » au secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, Bénédicte Roullier explique les raisons de la course au numérique et donne les clés d'une dématérialisation réussie.

Les services publics accélèrent leur dématérialisation. Quelles sont les raisons ?

Aujourd'hui, les administrations subissent une pression pour réaliser des économies et réduire leurs effectifs. Les injonctions de l'Etat et de la Commission européenne de numériser les procédures sont fortes. Il y a une évidence selon laquelle la dématérialisation est le chemin vers une rationalisation budgétaire. Avec les démarches papier, les agents saisissent des données, impriment des documents et les renvoient aux usagers. Le numérique permet de supprimer des interventions humaines. Cette modernisation facilite aussi le partage d'informations entre administrations. Mais la recherche d'économies ne doit pas se faire au détriment de la qualité du service rendu.

Sauf que cette numérisation s'accompagne de la fermeture de certains guichets...

Il faut prendre garde à ne pas rentrer dans un système où les administrations s'éloignent des usagers. Si ces derniers ont le sentiment que l'on cherche à se débarrasser d'eux, ils rejeteront le service en ligne. Les personnes qui ne savent pas utiliser internet doivent pouvoir trouver un agent qui les aidera dans leurs démarches. La dématérialisation nécessite de repenser l'organisation territoriale des administrations et de prévoir des dispositifs d'accompagnement. C'est la condition pour ne pas exclure certains publics et ne pas créer un système à deux vitesses. Car, en parallèle, les usagers à l'aise sur le numérique peuvent faire leurs démarches 24 heures sur 24 sans avoir à se déplacer au guichet.

Quelles sont les clés pour rendre un service en ligne qui serait accessible à tous ?

Les plateformes numériques doivent permettre de simplifier les démarches administratives. Souvent, les personnes ne connaissent pas leurs droits, ni les procédures à accomplir afin d'en bénéficier. Les administrations doivent veiller à ce que leurs sites soient repérables sur internet, que les informations soient compréhensibles, qu'ils protègent les données personnelles et qu'ils permettent aux usagers de reprendre un formulaire à tout moment. La clé de la réussite de la dématérialisation est de concevoir les services avec les usagers, pour susciter leur adhésion et coller à leurs attentes. Même sur internet, les interactions humaines sont à préserver. Les usagers doivent pouvoir contacter un agent et bénéficier d'un suivi. Les démarches en ligne doivent être ergonomiques et sécurisantes, seuls gages de leur acceptation par les usagers.

plan succinct de connexion

Examen professionnel

Rédacteur principal

Année 2017

Note de synthèse

S'inscrire au chômage, faire valoir ses droits à la retraite, déclarer ses revenus : les usagers sont poussés à se tourner vers internet. Avec la fermeture des guichets, les plus fragiles n'ont plus accès à leurs droits sociaux.

A l'aide des documents joints, il vous appartient de rédiger une note sur les conséquences de la dématérialisation des services et les solutions apportées par les collectivités afin de familiariser les déconnectés aux pratiques numériques.

Le plan est ici posé dans la question : il conviendra d'exposer, dans une première partie les conséquences de la dématérialisation en termes d'exclusion, puis, dans un second temps, les solutions apportées par les collectivités pour y remédier.

Les documents du dossier permettent de scinder chaque partie en 2 sous parties qui se répondent traitant – des inégalités et des solutions apportées – dans l'accès (géographique, financier..) et dans l'utilisation (personnes âgées, non maîtrise de l'outil...).

L'introduction contextualisera la problématique en traitant, notamment, de l'intérêt de cette démarche de dématérialisation.