

## Contribution du CCRPA PACA N°11 (Juin 2016)

### Quels sont les impacts du développement des nouvelles technologies pour les personnes accompagnées dans le secteur social et médico-social, de la dématérialisation des procédures pour l'accès aux droits ?

Cette contribution synthétise le travail réalisé par les membres du CCRPA de PACA lors de la réunion du 29 juin 2016 dans les locaux de l'Uriopss, à Marseille. Il a été proposé de travailler au cours de cette réunion sur la question suivante : Quels sont les impacts du développement des nouvelles technologies pour les personnes accompagnées dans le secteur social et médico-social, de la dématérialisation des procédures pour l'accès aux droits ?

#### LES CONSTATS

*En quoi le développement des nouvelles technologies et leurs outils (smartphones, ordinateurs, internet, réseaux sociaux, etc.) peut avoir un impact POSITIF pour les personnes accompagnées, notamment dans leur accès aux droits et dans le maintien de leurs liens sociaux.*

- \* Pour les démarches administratives, c'est plus pratique de passer par les nouvelles technologies, pour l'actualisation à Pôle emploi ou à la CAF. Il y a moins de déplacements, c'est donc un gain de temps. L'envoi de sms sur le téléphone permet un rappel d'une convocation ou de la date limite, de façon efficace.
- \* Accès à l'information, aux droits et à la culture : facilité d'accès à l'information par internet, via un smartphone ou ordinateur.
- \* Création et maintien du lien social grâce à internet et aux réseaux sociaux : expression facilitée, lien entre personnes éloignées géographiquement, gratuité des communications par internet (skype).
- \* Facilité de l'utilisation des smartphones : développement des applications pour certains handicaps, (synthèse vocale).
- \* Possibilité d'avoir un partage d'expériences et d'information grâce aux nouvelles technologies : création de blogs de personnes accueillies/accompagnées, pour partager leur expérience, leur vécu et échanger avec d'autres. S'enrichir des expériences des autres grâce à internet.

*En quoi le développement des nouvelles technologies et leurs outils (smartphones, ordinateurs, internet, réseaux sociaux, etc.) peut avoir un impact **NEGATIF** pour les personnes accompagnées, notamment dans leur accès aux droits et dans le maintien de leurs liens sociaux.*

- \* Le prix des équipements (pour internet et smartphones) et de l'utilisation (forfaits) reste très élevé : « encore faut-il y avoir accès »
- \* Accessibilité : c'est peu intuitif, il peut y avoir besoin d'un accompagnement pour l'utiliser.
- \* Les problèmes de sécurité sur internet : les sites frauduleux, les piratages de cartes bancaires, les arnaques et mauvaises informations.
- \* Les problèmes de confidentialité : qui utilise les informations personnelles ? Par exemple, la revente des informations (données personnelles) à des sociétés pour démarchages.
- \* Manque d'humanisme, il n'y a plus de guichets « humains ».
- \* Le côté addictif des nouvelles technologies « qui fait passer à côté de l'humain ».

*Quels sont les impacts **POSITIFS** pour les personnes accompagnées de la dématérialisation des procédures (passage par les plateformes informatiques, les procédures sur internet), notamment dans leur accès aux droits ?*

- \* On peut faire tout depuis chez soi.
- \* Plus d'autonomie : la personne est plus autonome quand elle gère elle-même, et maîtrise, elle se sent donc valorisée
- \* Entraide entre les personnes au sein d'une même structure autour des démarches dématérialisées : plus de liens entre pairs (ceux qui savent et ceux qui ne savent pas)
- \* Les délais de traitement sont plus rapides (notamment pour l'accès au logement social, moins de papiers à fournir).
- \* Moins de papiers, donc permet un meilleur archivage
- \* Qualité des relations avec les services : meilleures traçabilité et communication avec les organismes.

*Quels sont les impacts **NEGATIFS** pour les personnes accompagnées de la dématérialisation des procédures (passage par les plateformes informatiques, les procédures sur internet), notamment dans leur accès aux droits ?*

- \* Questionnements sur l'utilisation des données par les organismes
- \* Atteinte à la liberté des choix (droit fondamental retiré) - exemple : Pôle Emploi et l'obligation de passer par la plateforme. Sans l'outil internet, impossibilité de recourir à ses droits. En 2020, obligation de faire sa déclaration d'impôts sur internet.
- \* Accentue les inégalités sociales (formation, langue, illettrisme) et territoriales.
- \* Inadaptation des procédures et démarches – on ne s'adapte pas aux besoins des personnes : disparition de l'accueil physique et difficultés dans les démarches qui empêchent l'accès au droit (voire rupture des droits).

## **LES CONSTATS**

### **LES PRECONISATIONS**

*Qu'est-ce qui pourrait faciliter, selon vous, un meilleur accès à ces nouvelles technologies et leurs outils, dans ou à partir des structures sociales et médico-sociales (accès individuel ou collectif) ?*

- \* Mettre à disposition du matériel (salle informatique avec téléphone, internet, ordinateurs, imprimante, scanner, webcam, au sein des structures), gratuit et accessible (adapté aux personnes à mobilité réduite) avec une personne pour assurer l'accompagnement (aider dans les démarches).
- \* Proposer des accompagnements individuels ou en groupes 1 à 2 fois par semaine.
- \* Mutualiser les moyens (entre structures), rechercher des subventions et collecter des dons de matériels pour remplacer régulièrement les outils.
- \* Développer le prêt de matériels (avec caution) – comme une bibliothèque.
- \* Développer l'information sur les lieux à disposition existants (tous les espaces publics numériques et lieux publics avec accès wifi libre) : beaucoup de lieux existent mais il y a un manque de connaissances par ceux qui en auraient besoin.
- \* Rendre attractives les nouvelles technologies, avec des techniques ludiques pour donner envie de s'y intéresser, pour les rendre plus accessibles.
- \* Développer l'information (tutoriels ou supports écrits) pour faciliter le recours à la dématérialisation des démarches.

*Quels accompagnements vous paraîtraient les plus adaptés sur l'utilisation de ces nouvelles technologies ?*

Formation externe ou interne, par des professionnels ou des pairs.

- \* Organiser des formations externes par des encadrants sur la sensibilisation aux usages numériques, à la culture numérique.
- \* Développer la culture du pair aidant<sup>1</sup>, notamment en assurant la formation des référents numériques parmi les publics accompagnés.
- \* Proposer des ateliers collectifs/individuels pour susciter l'envie, le désir, en se basant sur les centres d'intérêts des publics.
- \* Travailler à la sensibilisation des futurs travailleurs sociaux à l'ensemble de la problématique de la dématérialisation des procédures (modules de formation interprofessionnels).
- \* Recréer des liens sociaux à partir de l'usage numérique notamment en développer les cafés connectés.
- \* Organiser des maraudes connectées en y associant un écrivain public.

---

<sup>1</sup> Le pair aidant est un membre de l'équipe, au sein de la structure d'accompagnement, qui vit ou a vécu les mêmes difficultés que les personnes accompagnées et met son savoir expérientiel à disposition de ces personnes.

*Quels sont les **points de vigilance** que vous identifiez dans une perspective d'un 100% numérique pour les démarches administratives ?*

*Il convient d'exercer une vigilance particulière sur les points suivants :*

- \* la confidentialité,
- \* l'utilisation faites des données, par les différents fournisseurs d'accès (cf. revente des données),
- \* la protection des données stockées,
- \* la gratuité de l'accès libre au wifi partout,
- \* la transmission des données avec le consentement éclairé des personnes concernées : avoir expliqué et fait valider par la personne, expliquer les choix possibles, les risques,
- \* l'accompagnement de la transition numérique pour tous les publics,
- \* la prévention de la rupture des droits (notamment dans les procédures de renouvellement).

*Que proposez-vous **pour éviter les conséquences négatives** de cette évolution vers le 100% numérique pour les personnes en difficultés ?*

- \* Une charte éthique sur l'utilisation des données personnelles pour rassurer les utilisateurs.
- \* Développer les accès gratuits dans les lieux publics (gares, hôpitaux, aéroports, etc...) et un conseiller pour aider, sur place.
- \* Editer un guide (dans chaque commune –disponible à l'office du tourisme, par exemple) sur l'ensemble des ressources numériques sécurisées et en accès libre, sur le territoire.
- \* Développer des actions collectives (type cafés connectés).
- \* Ajouter dans les projets d'établissement un point sur l'accès au numérique dans et à partir de la structure.
- \* Maintenir des accueils physiques/téléphoniques pour les personnes dans l'incapacité d'utiliser un ordinateur, avec des référents précarité dans chaque service public.
- \* Réhabiliter les fonctions d'écrivains publics (avec ordinateurs)
- \* Faciliter l'accès aux ordinateurs : possibilité de prêt, de location, de don, d'échanges de services, ou gratuité, selon un barème de ressources pour les personnes en structures.

*Les destinataires de cette contribution :*

Les membres du CCRPA ; les adhérents URIOPSS PACA et Corse ; les CCRPA des 22 régions ; les coordonnateurs nationaux CCPA-CCRPA ; les DDCS et DRDJSCS ; AFORIS et les centres de formation en travail social, CAF (Aline Rouillon, Valérie Martinez-Pitarch), Conseil Régional (Natacha Crimier, chef de projet « Démocratisation des usages numériques » à la Région – réseau des ERIC), Julien Coclet et Stéphane Delahaye (Urban Prod), Anaïs Crouzet (Pôle Emploi, responsable du programme offre de service digitale), Laurence Buffet du CRI, Vittoria Logrippo (ARSENIC), Magali PANTOBE (Emmaüs Connect).

30 août 2016

Pour tout contact avec le CCRPA PACA : Géraldine Meyer [g.meyer@uriopss-pacac.asso.fr](mailto:g.meyer@uriopss-pacac.asso.fr) 04.96.11.02.34