

Table ronde « Accès aux droits et dématérialisation »

Résumé des échanges

Le numérique est présent dans tous les domaines de la vie quotidienne et donc celui du champ social. Mais le numérique n'est pas le privilège de tous et au-delà de ses avantages, une partie de la population reste à l'écart de ces technologies et donc de ses droits. Par ailleurs, si le numérique permet le traitement de masse, l'action sociale reste intrinsèquement individuelle et humaine.

Aspects positifs :

- Rapidité et fiabilité du traitement des dossiers, notamment dans un contexte de précarisation des allocataires et de développement des prestations sociales
- Accès à l'information pour les usagers, renforcement de leur autonomie (à terme)
- Communication
- Partage des informations entre les institutions
- Identification des vulnérabilités
- Utilité dans les milieux ruraux
- Contrôle de la fraude qui permet la détection des situations de non-recours

Risques et difficultés (15 à 20 % des allocataires Caf seraient concernés par la fracture numérique) :

- Difficultés liées à la précarité (« l'exclusion sociale renforce l'exclusion numérique »)
 - ✓ Illettrisme, linguistique, autocensure, etc.
 - ✓ Coûts du matériel pour les usagers en situation de précarité
 - ✓ Prise en considération de la spécificité de certains publics : problèmes psychiques, méfiance envers les institutions, etc.)
- L'usage du numérique suppose :
 - ✓ pour les usagers : maîtrise des applications, sites, boîtes mail, etc.
 - ✓ pour les travailleurs sociaux : questionnement des pratiques professionnelles (le numérique doit être au service de la relation avec l'utilisateur)
 - ✓ Question de l'anonymat
 - ✓ Question de l'écran entre l'utilisateur et le travailleur social : des rapports de domination pouvant desservir l'accès aux droits
- Un manque d'anticipation au passage du tout numérique : par exemple, la dématérialisation de la demande RSA pour l'accès au droit à l'accompagnement.
- Financements pérennes / Formations / Reconnaissance des accompagnateurs numériques

Initiatives et bonnes pratiques :

- Le dossier unique d'insertion (Conseil Départemental des Alpes Maritimes)
- Les ERIC (Espaces Régionaux Internet Citoyen)
- Développer les actions d'accompagnement (« faire faire » et non pas « faire à la place de ») et le libre-service accompagné.
- Collaboration avec de multiples opérateurs publics et associatifs (notamment les associations de bas seuil comme dans le 3ème arrondissement marseillais)
- Appel à des pairs pour l'accompagnement et la formation au numérique