



**HAL**  
open science

# Rapport Intermédiaire: Le travail social à l'épreuve du numérique

Nadia Okbani

► **To cite this version:**

Nadia Okbani. Rapport Intermédiaire: Le travail social à l'épreuve du numérique. [Rapport de recherche] IRTS Paca Corse; LEST. 2020. hal-03470833

**HAL Id: hal-03470833**

**<https://hal.science/hal-03470833v1>**

Submitted on 8 Dec 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Rapport Intermédiaire

## Le travail social à l'épreuve du numérique



Juin 2020

### **Nadia Okbani**

Maîtresse de conférences en science politique

Université Toulouse Jean Jaurès

IUT de Figeac - Carrières sociales

CERTOP (UMR5044)

<https://certop.cnrs.fr/okbani-nadia/>

Chercheuse associée au LEST







## Sommaire

Sommaire .....	5
I. Une recherche sur un fait social, une formation et une expérimentation partenariale .....	7
1. L'élaboration d'une nouvelle fonction de médiateur social numérique.....	7
2. Comprendre les transformations liées à la dématérialisation des démarches administratives et à la mise en œuvre d'une fonction de médiation sociale numérique .....	9
3. Contexte de réalisation et méthodologie de recherche déployée .....	16
II. Comprendre le contexte et les effets de la dématérialisation des services publics face à la fracture numérique .....	25
1. Le discours et la généralisation de la dématérialisation des services publics .....	25
2. De la fracture numérique à la fracture sociale : des publics en difficulté dans l'accès aux droits.....	38
3. Le travail social face à l'e-administration .....	46
4. Une politique d'inclusion numérique en tâtonnement face à l'émergence d'un marché du numérique en recherche de légitimité, de structuration et de professionnalisation.....	71
III. L'expérimentation d'une formation de ME MSN comme réponse.....	87
1. Appropriations et usages du numérique : entre enjeux de positionnement stratégique et réponse à un besoin social.....	87
2. Les ME MSN en formation.....	100
3. L'expérimentation de la fonction de médiation sociale numérique sur le terrain professionnel .....	111
Conclusion et perspectives .....	131
Bibliographie.....	135
Table des matières .....	143
Table des illustrations.....	147
Annexe : Grille d'observation de site d'accueil ou de médiation .....	148



## **I. Une recherche sur un fait social, une formation et une expérimentation partenariale**

Après avoir précisé le contexte de réalisation de cette recherche, liée à l'expérimentation d'une formation de médiation sociale numérique et à un projet expérimental de Maisons Départementales de la Solidarité « Connectées » (I.1), les différents questionnements et axes de cette recherche sont explicités (I.2) ainsi que la méthodologie déployée (I.3).

### **1. L'élaboration d'une nouvelle fonction de médiateur social numérique**

La conduite de cette recherche est liée à la volonté de la direction de L'IRTS PACA et Corse d'expérimenter une innovation sociale visant à répondre aux nouveaux défis du travail social : s'adapter aux transformations de la société numérique. En effet, pour reprendre les éléments de la note d'intention du projet :

*« L'IRTS PACA et Corse dans le cadre de son Social Lab entreprend avec ses étudiants en formation une expérimentation puis un prototypage d'une Maison de la Solidarité 13 connectée afin de lutter contre la fracture numérique qui soustrait les personnes vulnérables et/ou précaires de l'accès à leurs droits compte tenu de la dématérialisation des services publics (CPAM, Pôle emploi, CAF etc..). Pour ce faire, il semble en première recommandation nécessaire de créer une fonction d'accueil dédiée à la médiation numérique spécialisée dans le traitement des besoins sociaux. »<sup>1</sup>*

Pour l'IRTS, le processus de dématérialisation des démarches administratives exclut certains publics concernés par la fracture numérique et freine leur accès aux droits sociaux. Il s'avère alors indispensable de créer un service et une fonction permettant de lutter contre cette fracture sociale et numérique, envisagée comme structurelle et non conjoncturelle.

L'IRTS fait le constat que si les médiateurs numériques ont vocation à accompagner à l'utilisation d'ordinateur et d'internet, ils ne disposent pas de formation pour intervenir spécifiquement auprès des publics des services sociaux, tout particulièrement en matière d'analyse des besoins, d'accompagnement social, mais aussi de maîtrise des démarches administratives, des dispositifs et des prestations sociales dont ils pourraient bénéficier. De la même manière, le recrutement de jeunes en service civique, expérimenté par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône à ces fins, ne permet pas de répondre aux besoins sociaux d'accompagnement et de médiation numérique des publics pour les mêmes raisons.

Face aux difficultés rencontrées par le Département pour accompagner les publics précarisés dans leurs démarches d'accès aux droits, et dans le prolongement d'un partenariat entamé avec l'association de médiation numérique Urban Prod, l'IRTS Paca & Corse sollicite un financement à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour proposer une expérimentation visant à élaborer une fonction de « médiation sociale numérique ». Elle consiste initialement à

---

<sup>1</sup> Note d'intention du projet ME numérique, avril 2018, p.2



« guider l'usager des services sociaux dans l'univers dématérialisé des services publics susceptibles de lui permettre d'accéder à ses droits sociaux »<sup>2</sup>.

Ces différents acteurs partagent une volonté d'accompagner les transformations sociales par le développement de compétences propres aux « aidants du numérique » et aux travailleurs sociaux qu'ils cherchent à structurer dans le cadre d'une formation, d'interventions, de pratiques, en lien avec le territoire et les services locaux. À travers cette interaction partenariale quadripartite, plusieurs initiatives imbriquées se dessinent.

D'une part, l'IRTS propose d'élaborer une formation expérimentale qui conjugue travail social et médico-social de proximité et médiation numérique, en co-construction avec les acteurs locaux et notamment Urban Prod. Pour cela il propose d'élaborer une formation de « Moniteur-Éducateur Médiateur Social Numérique » (ME-MSN), en partant d'un réaménagement du référentiel du Diplôme d'État (950 heures de formation pratique et 980 heures de formation théorique) afin d'en faire un Moniteur Éducateur « *augmenté* ».

D'autre part, le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône propose de travailler sur la mise en place d'une expérimentation de Maisons Départementales de la Solidarité (MDS) « Connectées » qui s'inscrit dans une logique de développement de téléservices, d'accompagnements au numérique et à la réalisation de démarches administratives en ligne pour les usagers. L'idée est d'attribuer un rôle central de médiation sociale et numérique aux étudiants ME MSN dans le cadre de stages pouvant éventuellement déboucher sur un recrutement si cela est jugé opportun.

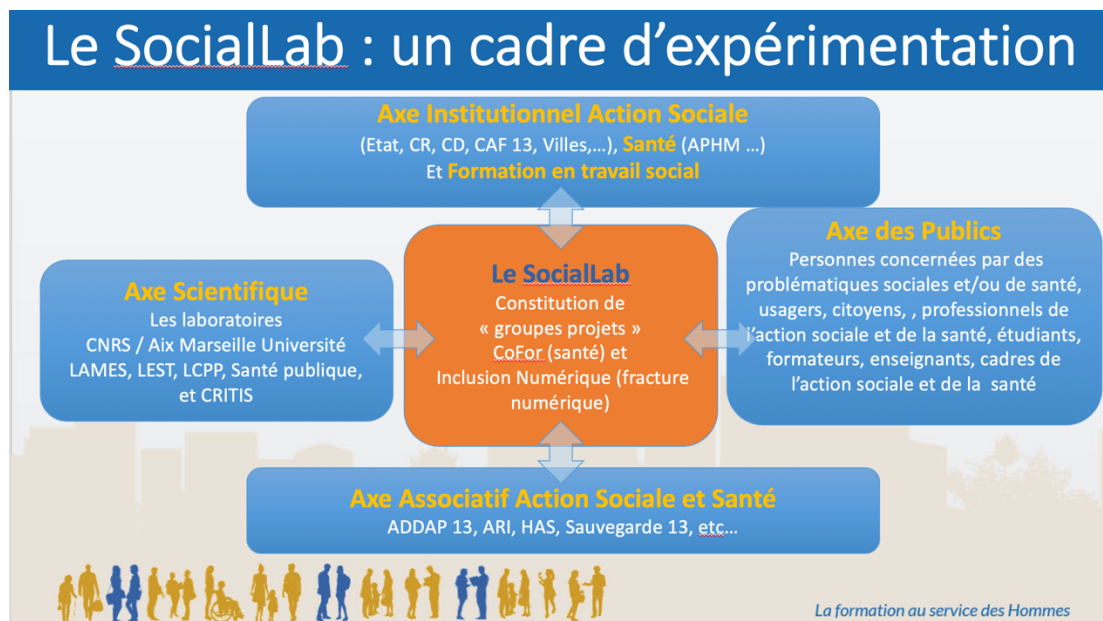
Enfin, l'IRTS initie la conduite d'une recherche-action portant sur les deux expérimentations proposées, en lien avec le Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail (LEST). Il s'agit de comprendre les transformations politiques et sociales liées au développement de la dématérialisation des démarches administratives, d'analyser la mutation du travail social et d'alimenter les réflexions sur le contenu de la formation ME MSN et sur les compétences à développer pour allier travail social et médiation numérique, en lien avec les attendus des terrains professionnels.

La globalité du projet, composé de ces trois initiatives, s'inscrit plus particulièrement dans le *Social Lab*, structure partenariale entre l'IRTS et Urban Prod qui cherche à fédérer différents acteurs locaux autour de projets innovants. C'est le cas notamment du CoFor (Centre de Formation au Rétablissement) qui travaille sur la mise en place de système de formation au rétablissement par le biais de pair-aidants en santé mentale (Grard, Letailleur, & Tinland, 2017; Kovess-Masféty & Villani, 2019). Qualifié d'« *incubateur citoyen d'innovation sociale* », le *Social Lab* cherche à s'établir en tiers-lieu et à proposer des espaces de rencontre et de collaboration innovants. Le schéma suivant, proposé par l'IRTS, illustre la logique d'intervention et d'expérimentation du *Social Lab*.

---

<sup>2</sup> *Idem*, p.3

Figure 1 : Le social Lab comme cadre d'expérimentation



## 2. Comprendre les transformations liées à la dématérialisation des démarches administratives et à la mise en œuvre d'une fonction de médiation sociale numérique

La recherche entamée au sein de l'IRTS PACA Corse s'inscrit, pour ma part, plus généralement dans un parcours de recherche visant à interroger les transformations de l'État social, de ses instruments d'action publique (Lascoumes & Le Galès, 2005), de ses modalités d'intervention et de la réception des politiques publiques.

En effet, mes recherches sur les expérimentations du RSA et leur évaluation mettent en évidence en quoi le gouvernement mobilise stratégiquement des instruments sociotechniques, dans une perspective de rationalisation et de dépolitisation des questions sociales, pour légitimer la généralisation du dispositif et son référentiel d'activation, sans pour autant s'intéresser à ses effets sociaux en termes de lutte contre la pauvreté (Okbani, 2014b). Les travaux sur le non-recours au RSA révèlent les inadaptations du dispositif au public cible, mais aussi en quoi les logiques managériales, organisationnelles, interinstitutionnelles ou professionnelles peuvent constituer des facteurs explicatifs du non-recours, interrogeant ainsi la pertinence de l'offre publique (Okbani, 2013b, 2013a, 2014a). Ces analyses m'ont conduit à m'intéresser à l'institutionnalisation de l'évaluation des politiques à la CAF pour questionner la production de savoirs et l'adaptation de l'action publique à la demande sociale. Ma thèse montre la prédominance des logiques objectifs-résultats du Nouveau Management Public (NMP) sur les logiques d'analyse d'impact des effets sociaux. Les évaluations de politiques et les résultats qu'elles produisent sont conditionnés et contraints par les intérêts d'acteurs qui se les approprient et par leur environnement d'intervention, conduisant au final à des ajustements incrémentaux, plus souvent tournés sur des préoccupations internes et des positionnements

stratégiques que sur l'adaptation aux besoins des destinataires (Okbani, 2016). Cela m'amène à questionner l'articulation des interventions dans un contexte de réforme territoriale et de reconfiguration de l'action sociale locale pour mettre en évidence la permanence de problématiques de coordination des acteurs et des politiques<sup>3</sup> au détriment de leur lisibilité, de leur adaptation et de leur accessibilité pour les usagers. Les problématiques d'accès aux droits, de fracture numérique des publics précaires et les difficultés de l'intervention sociale à y répondre, face aux logiques d'e-administration et d'e-démocratie, m'amènent à interroger les effets sociaux et politiques de ces mutations en termes de citoyenneté sociale. La question de la dématérialisation des démarches administratives face à la fracture numérique m'est apparue centrale. Non seulement parce qu'elle n'a cessé d'être évoquée par les différents acteurs rencontrés au fil des différentes recherches, mais aussi parce qu'elle prend de l'ampleur et s'impose lorsque l'on cherche à saisir les transformations à l'œuvre dans les politiques sociales, le travail social et l'accès aux droits.

Cette recherche entend donc questionner la réforme de l'État, tournée vers la République numérique, l'e-administration, l'inclusion numérique, à l'épreuve des faits et de ses effets sur les publics précaires et le travail social. Ces transformations sociales soulèvent de nombreuses questions : En quoi la dématérialisation des démarches administratives modifie la conduite des politiques sociales et les modalités d'interaction avec les services publics ? Comment cela change l'organisation du travail et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux ? Qu'est-ce que ces transformations génèrent pour les publics dans l'accès aux droits et aux services sociaux ? Dans quelles conditions et selon quelles modalités les pouvoirs publics déploient-ils des politiques locales d'inclusion numérique, de quelle nature et avec quels effets ? Comment adapter les formations en travail social à ces mutations ? S'agit-il de développer des nouveaux métiers, des nouvelles fonctions et/ou des nouvelles compétences sociales de médiation numérique pour répondre aux besoins des publics ?

Cette recherche vise à saisir les mutations à l'œuvre dans la conduite de l'action publique et ses effets sociaux sur le travail, la relation de service et l'accès aux droits. Elle se structure en quatre axes de recherche. Le premier questionne comment les cadres cognitifs de l'e-administration sont appropriés et traduit par les pouvoirs publics dans la mise en œuvre des politiques sociales et par acteurs de cette expérimentation de médiation sociale numérique. Le second, s'intéresse à la mutation du travail social qui en découle, à sa réception, ses usages et ses effets sur les représentations et les pratiques des agents. Le troisième axe interroge le déploiement d'une formation articulant travail social et médiation numérique, l'identification des compétences requises et les difficultés que cette expérimentation soulève pour les différents acteurs impliqués. Le quatrième axe entend analyser les incidences de ces changements sur la relation de service, le rapport à l'administration et l'accès aux droits.

---

<sup>3</sup> Les politiques sont essentiellement élaborées par institution et par services en fonction de leur structuration organisationnelle ; par dispositif lorsqu'il en existe des structurés ; et surtout par modalité de financement de l'action (financement FSE, Contrat de Ville, *etc.*).

Ce travail s'inscrit à l'articulation entre la sociologie de l'action publique, du numérique, de la gestion, du travail, des professions et de la pauvreté. Il s'intéresse à la manière dont les différents niveaux d'acteurs s'approprient ces technologies, les adaptent et les utilisent, ou au contraire s'y opposent. Elle entend questionner en quoi, en fonction des configurations, ces mutations sont reçues comme des opportunités et/ou des contraintes pour les professionnels comme pour les usagers et font l'objet de bricolages, d'investissements divers, d'apprentissages ou de renoncements.

La problématique centrale de cette recherche peut se formuler de la manière suivante : dans quelle mesure l'e-administration reconfigure-elle la conduite des politiques sociales, le travail social, la relation de service à l'utilisateur et l'accès aux droits, et en quoi l'expérimentation d'une nouvelle fonction de médiation sociale numérique entend répondre aux nouveaux besoins sociaux engendrés.

Plusieurs hypothèses de travail structurent cette recherche.

1. L'e-administration et l'inclusion numérique font l'objet d'appropriations, d'usages et d'adaptations variables en fonction des configurations locales, de leur réception par la direction, les professionnels et l'environnement partenarial.
2. Le déploiement de l'e-administration modifie la nature du travail social et ses conditions de réalisation, générant de nouvelles problématiques et des tensions entre professionnels et institutions en charge des publics précaires.
3. Le déploiement de l'e-administration et les mutations du travail social constituent une opportunité pour divers types d'organismes de formation et de médiation numérique, en compétition pour l'attribution de marchés et pour l'accompagnement de la transformation.
4. La mise en œuvre de l'e-administration et les changements qu'elle introduit sur l'intervention sociale impactent la relation de service et reconfigure les rapports entre l'administration et les usagers.
5. L'e-administration et ses effets sur l'intervention sociale et la relation de service ont des conséquences variables sur l'accès aux droits en fonction des profils de publics, et génère du non-recours chez les publics précaires.

Bien que le temps d'enquête au sein de l'IRTS PACA Corse et l'analyse des données ne permettent pas à ce jour de répondre à ces différentes questions, je propose de présenter plus généralement les différents axes de la recherche que j'entends poursuivre sur plusieurs années afin d'en préciser les orientations.

**a) Axe 1. Appropriations, légitimation et modalités d'élaboration de l'e-administration du social et de l'inclusion numérique par les différents acteurs**

Cet axe de recherche entend saisir comment s'imposent et s'opérationnalisent l'e-administration et les politiques nationales et locales d'inclusion numérique dans

l'environnement politico-administratif. Il s'intéresse aux modalités de légitimation, d'appropriation et d'ajustements, aux usages et aux changements introduits par ces instruments sur l'offre de service et sur l'organisation du travail.

Tout d'abord, il importe de saisir comment l'e-administration est légitimée et pensée par les acteurs de la réforme de l'État, par les élites du *Welfare* (Genieys & Hassenteufel, 2001) et par les acteurs qui cherchent à développer des politiques d'inclusion numérique. Il s'agit de comprendre les cadres cognitifs et les objectifs stratégiques qui leurs sont assignés, comment cela prend forme, fait intervenir un nouveau vocabulaire mais aussi de nouveaux acteurs (consultants, formateurs, etc.). L'évolution des constructions cognitives (Muller, 2000) du service public et de l'utilisateur sont analysés comme une fabrication, aussi bien politique, juridique, technique que sociale du public, jouant un rôle important sur la conception du métier et du sens du travail pour les agents (Weller, 2010).

Ensuite, la question de l'opérationnalisation, de la mise en œuvre de l'e-administration et de politiques locales d'inclusion numérique se pose sur le plan organisationnel et managérial. Les décideurs locaux disposent de marges de manœuvre dans la gestion de leur organisme, les modalités d'accueil du public et l'élaboration de leur politique d'action sociale locale. Celle-ci dépend du contexte socioéconomique territorial, des politiques déployées avec les collectivités, générant des inégalités territoriales et des formes de « régimes locaux » de protection sociale (Bouchoux, Jacques, Houzel, & Outin, 2004) ou de mondes locaux de production du droit (Baudot & Revillard, 2015). D'une part, cette approche vise à mettre en évidence les points d'accord ou de résistances des acteurs autour de ces reconfigurations, leurs modes de régulations et leurs possibilités de contribution respective à la décision. D'autre part, on s'intéresse au contenu, au déploiement et aux évolutions de l'articulation entre l'e-administration, la politique d'accueil, l'accompagnement social et les éventuelles initiatives visant à favoriser l'accès aux droits pour identifier les potentiels apprentissages organisationnels et partenariaux, notamment sur les questions de médiation numérique.

Plus précisément dans cette recherche, il s'agit d'étudier la relation partenariale quadripartite évoquée précédemment et les processus de collaboration public-privé à l'œuvre dans la transformation du service public, du travail social et dans la définition d'une politique locale d'inclusion numérique. On s'intéresse notamment aux diverses appropriations des instruments numériques par ces acteurs, aux questionnements qu'ils soulèvent et dans quelles mesures ils s'inscrivent dans une préoccupation d'inclusion et de compréhension des problématiques rencontrées par les publics. Ainsi, il s'agit principalement d'analyser pourquoi et comment l'IRTS Paca & Corse, le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône et la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Urban Prod se saisissent du développement du numérique dans les administrations, les établissements sociaux et médico-sociaux pour proposer : une formation, une expérimentation et une recherche.

## **b) Axe 2. Le travail social à l'épreuve du numérique : transformation et réorganisation du travail**

Cet axe de recherche étudie les changements introduits par l'e-administration dans le travail social, entendu ici au sens large, intégrant les différents acteurs qui interviennent auprès de publics précaires et dans leur accès aux droits (assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, techniciens conseils, agents d'accueil, etc.) mais aussi leur encadrement (contrôleurs de gestion, cadres, agents de direction) qui participent à la définition et au management de leurs missions, de leurs conditions travail et d'accueil du public. Il s'agit de saisir en quoi les nouvelles modalités d'intervention, mais aussi les transferts tacites ou explicites qu'elles impliquent (auprès des usagers et des acteurs du social), génèrent des changements dans le travail social.

Sur le plan collectif, on cherche à comprendre comment la dématérialisation des démarches et de la relation à l'utilisateur, modifient les pratiques professionnelles, les conditions de travail et de rémunération, les perceptions de leurs compétences et percutent leur identité professionnelle (Hugues, 1958). Les potentielles tensions entre les normes professionnelles et les normes de gestion sont interrogées, mais aussi entre des nouvelles compétences numériques à acquérir et l'émergence de nouveaux métiers de l'accueil socio-numérique. Les réorganisations des responsabilités, de la répartition des « tâches nobles » et du « sale boulot » (Hugues, 1962) entre agents sont examinés pour analyser comment ce transfert d'activité est vécu par les professionnels et réaménage potentiellement leurs marges de manœuvres, les rapports de pouvoirs et la mise en concurrence des agents.

Sur le plan individuel, il s'agit de saisir en quoi ces changements peuvent être appréhendés de manière différenciée par les agents en fonction de leurs propriétés sociales, de leurs expériences, de leurs compétences numériques, de leurs aspirations personnelles, de leurs socialisations et de leurs identités professionnelles propres. L'analyse porte sur les formes de « désajustements » des compétences professionnelles, mais aussi sur les usages stratégiques de ces nouvelles normes de travail.

Il importe de comprendre en quoi ces changements génèrent des conflits, l'investissement d'espaces de négociations, des stratégies de résistances voire des mobilisations collectives qui contribuent à réaménager la nature des relations professionnelles (Lallement, 2008), mais aussi potentiellement de la relation de service en fonction de la manière dont les travailleurs sociaux et leurs cadres hiérarchiques s'approprient leurs marges de manœuvre de *Street-Level-bureaucrats* (Lipsky, 1980a) pour intervenir sur l'accompagnement numérique.

En ce qui concerne plus particulièrement les expérimentations de médiation sociale numérique, on s'intéresse notamment à la manière dont les travailleurs sociaux du Département perçoivent le développement d'une formation articulant le social et le numérique et l'émergence de cette fonction MSN au sein des MDS.

### **c) Axe 3. Formation et transformation de Moniteur Éducateur en « médiateur social numérique »**

Cet axe de recherche entend questionner le rôle de la formation dans cet environnement de transformation du travail social, ses acteurs, son contenu, ses logiques d'intervention et sa réception par les professionnels. Il vise à saisir selon quelles modalités la formation participe à la conduite du changement, à la diffusion ou à la transformation des cadres cognitifs sur l'e-administration et à des activités d'intermédiaire (Nay, Smith, 2002)<sup>4</sup>.

D'une part, il importe d'identifier les différents types d'organismes de formation mobilisés sur le travail social numérique, afin de caractériser leurs propriétés sociales, leurs positionnements, leurs registres de légitimation, leurs investissements stratégiques et enjeux propres dans ce marché émergent. Par-là, il s'agit de saisir dans quelles logiques ils s'inscrivent, comment ils abordent le contenu de la formation, l'inclusion numérique, l'adaptation de la médiation numérique au travail social. Dans quelle mesure ils s'inscrivent dans une posture prescriptive et définissent les compétences à acquérir ou des modèles de métier de l'accueil pour faire coïncider les attentes des professionnels, des directions et des publics précaires.

D'autre part, l'étude de la réception de ces formations par les destinataires vise à comprendre dans quelle mesure ces nouveaux besoins sociaux, ces compétences numériques, et/ou exigences des pouvoirs publics sont reçus, interagissent avec leurs identités professionnelles et se traduisent dans leurs pratiques. L'analyse de cette appropriation des formations, de ces compétences spécifiques et potentiellement de ces nouvelles générations de métiers émergents de la médiation sociale numérique, contribue à saisir comment s'opèrent ces transformations dans la communauté professionnelle. En cela, il s'agit de comprendre comment les travailleurs sociaux intègrent les problématiques rencontrés par les publics précaires dans l'e-administration au regard de leurs conditions d'exercice et de leur identité professionnelle, mais aussi comment ils se représentent leur rôle.

Plus spécifiquement dans cette recherche, on étudie comment se structure une formation innovante articulant le travail social et la médiation numérique, sur le plan pédagogique, partenarial et professionnel. À travers cela, il s'agit de comprendre en quoi cette initiative fait sens pour les acteurs mais aussi les difficultés qu'elle soulève pour les formateurs, les étudiants et les terrains de professionnalisation. L'attention porte notamment sur les profils, les trajectoires et les motivations des étudiants dans cette formation, leurs représentations du numérique et leur manière de définir la fonction ME MSN.

---

<sup>4</sup> Pour préciser les caractéristiques des activités d'intermédiaire, il s'agit d'acteurs qui ont une « aptitude à intervenir dans différentes arènes dont les règles, les procédures, les savoirs et les représentations peuvent être sensiblement éloignés. Ils forgent aussi leur compétence sociale par leur capacité à se poser en relais entre des groupes, des milieux, des organisations dont les intérêts divergent, mais parallèlement tenus de coopérer, de travailler ensemble. [...]. Leurs ressources reposent moins sur leur capacité à imposer un point de vue définitif que sur leur aptitude à mobiliser des partenaires, à produire des arguments, à formuler une représentation commune de la situation, à élaborer des compromis et inventer des solutions acceptables par tous. » (Nay & Smith, 2002, p. 12)

#### **d) Axe 4. Relation de service, accès aux droits et non-recours**

Cet axe de recherche questionne en quoi la transformation des modalités de déploiement des politiques sociales par la dématérialisation des démarches administratives (a. axe 1), la mutation du travail social qui lui sont associés (b. axe 2) et/ou le déploiement d'initiatives de médiation sociale numérique (c. axe 3) modifient la relation de service à l'utilisateur et l'accès aux droits, contribuant potentiellement à transformer le rapport à l'administration et à la citoyenneté sociale.

L'attention porte sur la manière dont la nature de la relation de service (Chauviere & Godbout, 1992; Vitalis & Duhaut, 2004) varie en fonction des conditions de travail, des pratiques professionnelles, des profils d'utilisateurs, mais aussi du mode de contact mobilisé. Il s'agit de saisir dans quelles mesures l'e-administration vient modifier la relation de service (interaction en face à face, côte à côte, numérique ou mixte) et comment elle est perçue par les acteurs sociaux et les publics comme un potentiel frein et/ou facilitateur de l'accès aux droits. L'étude de l'e-administration dans la relation de service envisage de contribuer aux controverses autour du guichet, du service public et du rapport entre l'administration et l'administré (Dubois, 1999; Spire, 2007, 2008; Weller, 1997, 1999, 2010).

D'une part, on cherche à comprendre en quoi les manières dont les travailleurs sociaux perçoivent ces diverses mutations (axes 1, 2 et 3) et les différents modes de contact peuvent jouer sur la nature des relations avec les publics de services sociaux. Les conceptions contrastées (Siblot, 2010) des agents sur le service et les utilisateurs sont analysées en fonction notamment de leur trajectoires sociales, professionnelles et politiques, mais aussi des représentations de leur travail de traduction (Soulet, 2013; Weller, 1999). Il s'agit d'étudier les bricolages et les ajustements que les *street-level-bureaucrats* (Lipsky, 1980a) opèrent dans la relation de service, afin d'appréhender en quoi les modes de contact jouent sur l'accès aux droits.

D'autre part, on s'intéresse aux comportements et aux trajectoires des utilisateurs, aux modes de contact qu'ils mobilisent en fonction de leur situation, de leurs propriétés et de leurs représentations sociales, ainsi que de leur rapport politique à l'administration (attentes/expériences). Les difficultés rencontrées pour obtenir un rendez-vous ou des informations sont étudiées, mais aussi les stratégies déployées pour obtenir des réponses dans ou en dehors du circuit prévu. L'idée est de repérer dans quelles conditions ils parviennent à leurs fins ou se découragent et renoncent (temporairement ou durablement) à leurs droits.

Le recours à des collectivités territoriales ou des associations est observé pour apprécier comment ces publics sont reçus par des tiers, s'ils sont en capacité de les accompagner dans leurs démarches ou de leur proposer des alternatives. Le réaménagement de la relation à l'administration est interrogé dans ses implications sociales et politiques, notamment en termes de délégations du service public aux associations (Hély, 2012). Par-là, les contournements des administrations, en décalage avec le discours sur l'inclusion numérique et l'e-démocratie, sont



intéressants à analyser pour appréhender les effets qu'ils produisent sur le rapport social à l'administration et à la citoyenneté sociale.

Enfin, il importe de saisir dans quelle mesure l'e-administration et les mutations des modalités d'accueil, ses incidences sur le travail social et la relation de service à l'utilisateur peuvent contribuer à favoriser l'accès aux droits pour certains publics et à générer du non-recours pour d'autres. On entend ainsi interroger les représentations sociales, les usages et l'expérience des téléservices en fonction des profils de publics et de professionnels pour comprendre les modalités d'autonomisation et de (dé)capacitation numérique des usagers.

La recherche entend identifier en quoi la dématérialisation des procédures et de la relation de service constitue une amélioration du service pour certains publics, voire amènent des non-recourants à accéder à leurs droits. Une sociologie de ces allocataires est envisagée pour comprendre en quoi certaines barrières cognitives, sociales, psychologiques, techniques, matérielles ou organisationnelles sont levées.

A contrario, l'analyse vise aussi à comprendre en quoi la dématérialisation des procédures et de la relation de service peut générer des difficultés ou conduire au non-recours. L'étude envisage d'explorer les profils et les parcours des non-recourants pour révéler les problématiques qu'ils rencontrent face à l'e-administration. La manière dont cette situation de tension administrative ou de fracture numérique et civique (Shane, 2012) est vécue par les usagers conduit à interroger le rapport politique à l'administration, à l'offre publique et à la citoyenneté sociale.

Par cette analyse de la diversité des variables favorisant ou inhibant (Van Oorschot, 1996) l'accès aux droits, au regard des profils des usagers et de la relation de service, il s'agit de mettre en lumière les mécanismes qui conduisent à des comportements d'accès aux droits ou de non-recours. En cela, on entend étudier dans quelle mesure la fracture numérique s'articule avec des inégalités sociales, quelles en sont les incidences sociales et politiques pour contribuer notamment aux controverses sur le non-recours aux droits, la précarité et la citoyenneté sociale.

### **3. Contexte de réalisation et méthodologie de recherche déployée**

Pour saisir les enjeux des usages du numérique et de la dématérialisation des démarches administratives une méthodologie de recherche a été déployée. Différentes méthodes ont été mobilisées pour analyser les écrits, les modalités d'interaction et les discours des acteurs. L'enquête a principalement été conduite auprès des formateurs de l'IRTS PACA Corse et des étudiants de la formation ME MSN, d'Urban Prod, du Département et des travailleurs sociaux des MDS mais aussi de quelques acteurs qui interviennent sur la médiation numérique et/ou administrative.

Après avoir présenté le contexte de réalisation de cette recherche, je précise le positionnement de cette démarche au sein de l'IRTS (a), puis les différentes méthodes de recueil de données mobilisées (b).

### **a) Contexte de réalisation de la recherche : un temps limité et une recherche embarquée**

La démarche de recherche et de récolte de donnée s'est déroulée sur une période de six mois, de février à fin juillet 2019. J'ai exercé des fonctions d'attachée de recherche à l'IRTS Paca & Corse, au sein du centre d'activité « Études et Recherches », tout en étant chercheuse associée au LEST. Dans le cadre de ce poste, je disposais d'un mi-temps pour conduire cette recherche, et d'un autre mi-temps pour accomplir des missions de formation auprès de différentes promotions. En effet, j'ai animé un atelier de recherche pour un groupe d'étudiants de deuxième année d'éducation spécialisée qui consistait à la réalisation d'une enquête par questionnaire auprès de sans-abris, d'usagers d'unités d'hébergement d'urgence (UHU) et de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, en partenariat avec le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Cette expérience a permis de récolter des informations sur les usages du numérique chez ces publics. J'ai également dispensé des cours à des stagiaires du CAFDES, mais aussi auprès des étudiants de ME MSN. D'une part, j'ai accompagné un demi-groupe dans la réalisation d'un dossier d'analyse d'une situation concrète de médiation numérique au regard du cadre institutionnel et règlementaire d'intervention. D'autre part, j'ai coordonné la réalisation d'un diagnostic numérique par les étudiants ME MSN dans le cadre d'une démarche d'initiation et de contribution à la recherche : présentation d'une recherche sur le non-recours au RSA, recherche documentaire, revue de la littérature (lecture et note de synthèse), élaboration d'une grille d'observation<sup>5</sup>, observation de site de médiation numérique, restitution et analyse des observations.

Cette configuration de positionnement de chercheuse embarquée n'est pas sans implications. En effet, pour nourrir leurs enquêtes, des chercheurs font parfois le choix de s'immerger dans l'environnement qu'ils entendent observer, de devenir membre d'une communauté (Arborio & Fournier, 2005; Bizeul, 2003; Favret-Saada, 1990; Naudier & Simonet, 2011; Wacquant, 1989) ou d'apprendre un métier pour occuper un poste de travail (Alam, Gurruchaga, & O'Miel, 2012; Gallenga, 2005) afin de saisir les parcours d'acteurs, les normes et le fonctionnement d'un espace social. Participer aux activités et à la vie quotidienne des enquêtés permet de mobiliser des méthodes d'ethnographie en vue de saisir les comportements sociaux et les institutions. Cette posture et ces méthodes peuvent se révéler particulièrement heuristiques pour comprendre les logiques d'un espace social, récolter des données peu accessibles de l'extérieur, proposer un travail empirique inductif et des analyses abondantes. Elles soulèvent néanmoins des questions méthodologiques et se révèlent complexes lorsque le chercheur a un rôle spécifique à jouer, que des missions professionnelles lui sont confiées et qu'elles s'imbriquent avec l'objet de sa recherche. D'une part, le chercheur est amené à penser stratégiquement son positionnement et sa présentation de soi face aux enquêtés, à négocier ses missions dans l'organisation, en lien avec son objet de recherche, mais aussi à le bricoler en fonction des situations et des interactions. D'autre part, dans l'étude du matériau récolté, il doit analyser le rôle qu'il a joué,

---

<sup>5</sup> La grille d'observation est dans l'annexe 1.

comment il a été perçu par les enquêtés, instrumentalisé ou tenu à l'écart de certaines informations. Dans ces configurations, le rapport qu'entretient le chercheur avec son objet exige un travail de distanciation et d'analyse des conditions sociales de production du savoir (Elias, 1993).

Dans le cadre de cette recherche au sein de l'IRTS PACA Corse, cette posture de recherche et ses implications ont été discutés et travaillés avec la responsable du centre d'activité « Études et Recherches », anthropologue. La recherche est conduite « à découvert » c'est-à-dire que toutes les personnes rencontrées sont au courant de ma démarche de recherche, même si leur niveau de connaissance est variable. Les interventions prévues auprès de la promotion des ME MSN impliquent nécessairement une posture de subordination des étudiants à la formatrice et chercheuse, rendant peu propice leur libre expression sur la formation. Nous avons décidé de m'extraire de toute forme d'évaluation de leur travail ou de jury qui risquaient d'instaurer davantage de distance et de complexifier la récolte d'information auprès d'eux. Il importait que je puisse être en contact avec eux pour mieux saisir leurs parcours, leurs usages du numérique, leurs aspirations professionnelles, leurs représentations et appropriations de la formation et de la médiation sociale numérique, notamment dans les terrains de stage et dans les MDS.

Cependant, le contexte de lancement de la formation, teinté d'incertitudes et de tâtonnement de l'équipe éducative, est également marqué par des problématiques de financement des stagiaires qui n'ont finalement pas pu bénéficier de bourses, mettant une partie des étudiants dans des conditions matérielles précaires. Cette situation a soulevé des tensions chez les étudiants. En dehors des insécurités financières et personnelles les conduisant à s'interroger sur leur capacité à poursuivre cette formation, ils ont exprimé leur « *impression d'être des cobayes* »<sup>6</sup> dans cette expérimentation et cette recherche. Face à ces réticences, l'équipe de formatrices s'est rapidement accordée sur le fait de ne plus parler d'expérimentation pour éviter de crispier ou d'insécuriser les étudiants.

Pour autant, la volonté de l'IRTS d'impliquer les étudiants ME MSN dans la démarche de recherche m'amenait nécessairement à aborder la question de front dans le cadre du travail de diagnostic numérique. La démarche, impliquant des techniques de recherche documentaire, de lecture et d'écriture, renvoyait à un travail scolaire qui a été considéré comme « *pas de notre niveau* », « *moi quand je lis deux pages, je suis au bout de ma vie* » pour reprendre leurs termes. Elle constituait pour certains, ayant vécu des échecs ou du décrochage scolaire, un exercice d'autant plus délicat qu'il était imprégné d'une forme de violence symbolique (Bourdieu & Passeron, 1970), face à la recherche, à l'appropriation et à la production de savoir, mais aussi face à la chercheuse. Cette défiance et ce sentiment d'incapacité, associés à notre volonté de ne pas les évaluer, s'est ainsi traduite par la défection d'une partie des membres de la promotion, soulignant à d'autres formatrices que « *on n'est pas des chercheurs, c'est pas notre métier* », « *on veut pas travailler pour Nadia* ».

---

<sup>6</sup> Propos d'étudiants

Le rapport à la recherche et à la chercheuse a ainsi été complexe et distant pour une partie de la promotion. Pour d'autres étudiants, ces démarches ont été perçues comme une opportunité, certains ont notamment demandé plus d'informations sur mes travaux où ont été flattés d'être sollicités et entendus pour un entretien de recherche. Cette configuration a donc rendu variable la collecte d'information auprès des étudiants, en fonction notamment de leur manière d'envisager la recherche, la chercheuse et la formation.

Par ailleurs, occuper un poste de travail dans une institution suppose aussi pour la chercheuse d'être en prise avec une hiérarchie et différents niveaux d'acteurs en interaction, avec les préoccupations et les intérêts stratégiques de l'organisation, en fonction notamment des missions professionnelles qui me sont confiés. D'une part, la recherche conduite, que j'incarne alors personnellement, est ainsi associée à un intérêt stratégique de positionnement de l'IRTS sur la médiation sociale numérique, face aux partenaires locaux, aux financeurs mais aussi aux autres instituts de formation en travail social, dont certains potentiels concurrents. D'autre part, cette recherche positionne l'IRTS PACA Corse dans le champ académique à travers le partenariat avec le LEST. La production et la diffusion de savoirs, s'inscrivant plus généralement dans la logique d'universitarisation de l'établissement. Le recours à une actrice scientifique pour analyser cette expérimentation peut être envisagé, ici comme ailleurs (Okbani, 2017), dans une perspective de légitimation de la démarche expérimentale et de l'institution qui la porte. La recherche est aussi attendue comme un moyen de produire du contenu, des savoirs et des analyses contribuant à l'élaboration et à la visibilisation de la formation expérimentale.

Pour clôturer ces éléments sur les conditions de réalisation de la recherche, il convient de préciser que les résultats présentés dans ce rapport relèvent d'une recherche préliminaire qui mérite des approfondissements puisqu'une partie des données récoltées à ce stade n'ont pas encore été analysés. La phase d'enquête a été dense, tant dans la découverte de l'IRTS, du territoire marseillais et de ses acteurs, dans l'accès au terrain facilité par les formateurs, que parsemés d'autres activités d'enseignement, de partenariat et de coordination d'enquête. Le lancement de la recherche ainsi pris du temps puisque les premiers entretiens ont été conduits en mai et que certains acteurs ont été difficiles à rencontrer, comme par exemple la direction d'Urban Prod pour laquelle de nombreuses relances ont été nécessaires pour obtenir un entretien quatre mois après la première sollicitation. Cette phase d'enquête a été interrompue par ma prise de fonction de Maitresse de conférences à l'Université Toulouse Jean Jaurès (IUT de Figeac, Département Carrières sociales - CERTOP) en septembre 2019, me laissant alors peu de temps pour analyser toutes les données récoltées. Du fait de cette charge de travail et de ce temps contraint, les différents axes de recherche évoqués précédemment n'ont donc pas pu être explorés et travaillés avec la même attention. Ils nécessitent en réalité une démarche de recherche sur un temps long que je prévois de poursuivre dans les prochaines années. Ce rapport intermédiaire entend donc livrer les premiers éléments d'observation et d'analyse qu'il a été possible de rassembler et d'élaborer sur cette période, en me basant tout particulièrement sur le travail ethnographique. Il sera complété par un second rapport réalisé par Charles Bosvieux-Onyekwelu sur la suite de l'expérimentation.

## **b) Les différentes de méthodes mobilisées**

Pour répondre aux différentes questions soulevées par cette recherche (I. 2.) une diversité de méthodes a été mobilisée, alliant recherche documentaire, ethnographie, entretiens semi-directifs, focus group et enquête par questionnaire.

### *La recherche documentaire*

Premièrement, un travail veille et de recherche documentaire et bibliographique a été conduit en lien avec le Centre de Ressources Documentaire de l'IRTS PACA Corse pour répertorier les travaux scientifiques et professionnels parus sur les sociétés numériques, la dématérialisation des démarches administratives et la fracture numérique. Certains travaux ont pu être étudiés et discutés dans le cadre du travail de diagnostic numérique conduit avec les étudiants ME MSN et en lien avec leurs expériences de stage. Par ailleurs, une collecte de données et de littérature grise a été engagée auprès de différents acteurs locaux, tout particulièrement pour regrouper de la documentation sur le Social Lab, la structuration de la formation ME MSN et la construction du Hub numérique auprès de l'IRTS, mais aussi sur le projet de MDS connectées développé par le Département, sur les orientations internes et enquêtes conduites par la CAF des Bouches-du-Rhône.

### *L'ethnographie et l'observation participante*

Deuxièmement, un travail d'ethnographie de réunions internes et partenariales, de colloques scientifiques et professionnels sur le travail social et numérique a été conduit de février à juillet 2019. Une ethnographie d'espaces d'accueil numérique du public a été travaillé avec l'implication des étudiants de ME MSN, mais aussi un travail d'observation participante auprès d'eux dans le cadre des enseignements et des accompagnements proposés. Le tableau 1 répertorie les différentes ethnographies conduites.

Ce travail ethnographique auprès de différents environnements professionnels vise notamment à saisir les modalités d'interaction entre acteurs, la manière dont les transformations numériques et administratives sont appréhendées, les points de convergence, de divergence ou de questionnement qu'elles soulèvent et les réponses qui sont apportées.

**Tableau 1 : Répertoire des ethnographies conduites**

Ethnographie	Contexte
Réunions de travail internes à l'IRTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion de lancement de la démarche ME MSN et coordination pédagogique</li> <li>- Réunion de préparation du comité de pilotage</li> <li>- Cinq réunions d'élaboration et de suivi de la formation ME MSN avec la responsable pédagogique</li> <li>- Réunion pédagogique de bilan de fin d'année des ME MSN</li> </ul>
Réunions partenariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion de lancement de la démarche ME MSN et coordination pédagogique avec Urban Prod</li> <li>- Réunion de lancement du diagnostic numérique avec Urban Prod</li> <li>- Réunion de coordination et de régulation avec Urban Prod</li> <li>- Comité de pilotage du projet ME MSN et MDS Connectés</li> <li>- Réunion de présentation de l'expérimentation de la formation ME MSN et MDS connectées auprès de la CAF</li> <li>- Réunion de rencontre avec les acteurs des terrains de stage des ME MSN pour échanger sur la formation et les besoins en accompagnement numériques</li> <li>- Quatre réunions de présentation du projet de MDS connectées et de l'expérimentation de l'accueil de stagiaire ME MSN au sein de Maisons des Solidarités du Département et avec Urban Prod               <ul style="list-style-type: none"> <li>o MDS de Romain Rolland</li> <li>o MDS de Vitrolles</li> <li>o MDS de Vallon Malpassé</li> <li>o MDS de Marignane</li> </ul> </li> <li>- Trois réunions de coordination des stages des ME MSN et des MDS connectées</li> <li>- Réunion de travail et de coordination des « promeneurs du net » à Urban Prod</li> <li>- Réunion de présentation de modalités d'éducation au numérique pour les 0-18 ans aux travailleurs sociaux de la MDS de Marignane (travail élaboré et présenté par un étudiant de ME MSN)</li> <li>- Visite officielle du Secrétaire d'État en Chargé du numérique à Urban Prod et présentation des différents projets conduits dont l'expérimentation des MDS connectées et des ME MSN</li> </ul>
Des étudiants ME MSN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observation des situations professionnelles complexes rencontrées par les étudiants sur leurs terrains de stage dans le cadre des cinq ateliers de composition sur le cadre institutionnel et la position du Moniteur-éducateur Médiateur Social Numérique</li> <li>- Observation d'un cours d'Urban Prod sur la dématérialisation des services publics et l'accompagnement social</li> <li>- Observation des intérêts, des questionnements, des échanges et des réticences des étudiants dans l'élaboration du diagnostic numérique et l'identification des problématiques soulevées par les usages du numérique pour les usagers comme pour les professionnels (huit jours de travail)</li> </ul>
Colloques universitaires et professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assises des politiques sociales de Arles : Quelle stratégie locale face à la fracture numérique ? (4 avril 2019)</li> <li>- Colloque international LINSEC sur la littératie numérique au prisme des sociologies de l'éducation et de la culture, Aix-en-Provence, 14 juin 2019</li> <li>- Trois séminaires LEST et un colloque sur le « travail et le numérique »</li> </ul>

Ethnographie	Contexte
Lieux d'accueil du public	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ethnographie de l'accueil de la CAF de Gibbes, du comportement des allocataires et des professionnels un jour de mensuelle (paiement des droits) avec deux étudiants ME MSN</li> <li>- Les étudiants ont également conduit des ethnographies de services sociaux en autonomie et produits des compte-rendu d'observation (Cf. diagnostic numérique) : MSAP du Panier, ADPEI, Centre social St Gabriel, Centre social Agora de la Busserine, Centre social les Flamants.</li> </ul>

### *Les entretiens de recherche*

Troisièmement, une série d'entretiens semi-directifs a été menée de mai à juillet 2019, auprès de différents acteurs essentiellement de l'IRTS, d'Urban Prod et du Département. Certains échanges ont été conduits de manière plus informelle. Il s'agissait notamment d'interroger ces acteurs sur l'émergence et la mise en œuvre du projet ME MSN, sur leurs représentations et expériences des transformations de la société et du travail social liés au numérique et à la dématérialisation. Le tableau 2 liste les différents entretiens conduits.

**Tableau 2 : Répertoire des entretiens conduits**

<b>Structure</b>	<b>Nom</b>	<b>Statut</b>
<b>Urban Prod</b>	Julien Coclet	Directeur général
	Stéphane Delahaye	Médiateur numérique
	Emmanuel Mayoud	Médiateur numérique
	Emmanuel Verges	Chargé de mission
	Mysaï Leray	Médiateur numérique ( <i>informel</i> )
<b>IRTS PACA Corse</b>	François Sentis	Directeur Général
	Cécile Suffren	Directrice Administrative Qualité
	Hélène Bagnis	Responsable du Centre d'Activités : Problématique de la dépendance, Moniteur Educateur
	Chantal Dang Vang Sung	Formatrice et Responsable pédagogique des ME MSN
	Isabelle Labat	Formatrice et Responsable pédagogique des ME MSN ( <i>informel</i> )
	Agathe Petit	Responsable Etudes et Recherches
	Stéphanie Mille	Responsable du Centre de Ressources et de Documentation ( <i>informel</i> )
	Alexandre Fontaine	Étudiant ME MSN
	Lucas Gennardi	Étudiant ME MSN
<b>Département des Bouches-du-Rhône</b>	Julien Trikian	Chef de projet numérique
	Annie Riccio	Direction des Territoires et de l'Action Sociale
		Direction de MDS de Marignane ( <i>informel</i> )
<b>MSAP le Panier</b>	Mathieu Tribon	Chargé de mission
<b>CAF des Bouches-du-Rhône</b>	Isabelle Marchand	Sous-directrice de l'offre de service territoriale ( <i>informel</i> )



### *Des focus groups*

Quatrièmement, deux *focus group* ont été réalisés avec deux catégories d'acteurs de l'IRTS PACA Corse.

D'une part, en début de formation, les étudiants ME MSN ont été interrogés, par le biais d'un questionnaire puis d'une discussion, sur leurs motivations à rejoindre la formation, leur intérêt pour le social et le numérique, mais aussi leurs représentations des usages du numérique et de la fonction de Moniteur-Éducateur Médiateur Social Numérique.

D'autre part, une douzaine de formateurs de l'IRTS ont été interrogés sur leurs représentations des nouvelles problématiques sociales générées par les usages du numérique et leurs incidences sur les pratiques professionnelles du travail social. Ils ont également travaillé sur les compétences et les enseignements portant sur le numérique qu'il serait pertinent de développer dans le cadre des formations en travail social.

### *Des enquêtes par questionnaires*

Cinquièmement, deux enquêtes par questionnaire ont été réalisées et permettent de disposer d'informations sur les usages du numériques par les publics précarisés.

D'une part, dans le cadre d'un travail en partenariat avec le SIAO des Bouches-du-Rhône et avec un groupe d'une dizaine d'étudiants de 2<sup>ème</sup> année en éducation spécialisée, nous avons travaillé sur la réalisation d'une enquête par questionnaire conduite auprès de 92 sans abris, concernant leur prise en charge et leur accompagnement social dans l'accès au logement et l'accès aux droits. Des questions ont été introduites pour mieux comprendre le matériel dont ils disposent et leurs usages du numérique dans leur relation avec les services sociaux.

D'autre part, dans le cadre de la mise en œuvre de l'expérimentation des MDS connectées nous avons, avec Julien Trikian (Chef de projet numérique au Département), élaboré un questionnaire et un protocole d'enquête pour que les stagiaires ME MSN puissent interroger les publics des MDS. Il s'agissant notamment de comprendre le matériel dont disposent les publics, leurs usages du numérique, les problématiques qu'ils rencontrent dans l'accès aux droits, comment ils cherchent des solutions pour les résoudre, mais aussi leurs besoins d'accompagnement.

## II. Comprendre le contexte et les effets de la dématérialisation des services publics face à la fracture numérique

Pour saisir en quoi la dématérialisation des démarches administratives modifie la conduite des politiques sociales, le travail social, la relation de service à l'usager et l'accès aux droits, revenons tout d'abord sur la mise en place de l'e-administration (II.1), puis sur la fracture numérique et sociale (II.2) pour en étudier les implications sur le travail social (II.3) et sur la difficulté des pouvoirs publics et des acteurs du numérique à y apporter une réponse (II.4).

### 1. Le discours et la généralisation de la dématérialisation des services publics

Étudions le contexte et l'état de la littérature sur la réforme de l'État et l'e-administration (II. 1.a) ainsi que les questions que soulèvent leur mise en œuvre et leurs conséquences dans le domaine des politiques sociales (II. 1.b).

#### a) Réforme de l'État : le nouveau management public de la « République numérique » et de l'e-administration

#### *Le nouveau management public et l'e-administration comme modernisation de l'État*

« L'État cherche à connaître, réguler voire contrôler la société dans ses différents secteurs et ses populations pour maintenir et accroître son pouvoir » (Bezès, 2002, p. 308), non seulement dans la perspective de gouverner la société, mais aussi dans l'optique de se gouverner lui-même<sup>7</sup>. Les réformes de l'État, qui apparaissent à chaque nouveau mandat présidentiel depuis les années 1970<sup>8</sup>, marquent l'institutionnalisation progressive des cadres cognitifs du nouveau management public (NPM) (Bezès, 2002, 2009, 2012). Cet ensemble de recettes issues de doctrines protéiformes visent une amélioration des capacités managériales par l'importation de techniques issues du secteur privé.

Le NPM entend répondre à trois logiques d'action : l'efficacité socio-économique, la qualité de service, l'efficacité de gestion. Cela passe par le biais de la planification stratégique, du management par la qualité, des techniques d'information et de communication (TIC) et du contrôle de gestion (Bezès, 2002; Hoggett, 1996; Hood, 1991, 2001). Cette forme contemporaine d'exercice du pouvoir s'inscrit dans une dynamique de fabrication, d'importation et d'adaptation de « technologies du pouvoir ». Ces techniques ont acquis des

---

<sup>7</sup> P. Bezès parle du « souci de soi de l'État » (Bezès, 2002, 2009).

<sup>8</sup> Pour en citer quelques-unes : Rationalisation des choix budgétaires (RCB), la loi organique relative aux lois de finances (LOLF), La révision générale des politiques publiques (RGPP), La Modernisation de l'action publique (MAP).

formes d'autonomies d'ordre : idéologique (doctrine et représentations de l'État réformé idéal dans les rapports publics) ; politique (au centre de la compétition électorale) ; professionnelle (porté par une industrie d'experts et des cabinets de conseil auprès des ministères) ; et institutionnelle (investie de manière concurrentielle par des ministères de la fonction publique, des finances et de l'intérieur) (Bezès, 2002, 2009). D'un côté l'État externalise l'offre de service public et fixe les objectifs tout en laissant une marge d'autonomie. De l'autre, il renforce ses capacités de régulation et de contrôle sur la conduite de l'action publique (Hood & Scott, 1996).

L'appropriation des instruments (Lascoumes & Le Galès, 2005) du NPM et du discours managérial et technocratique centré sur l'optimisation des performances par les pouvoirs publics, s'inscrit dans une logique gestionnaire et rationnelle de contrôle des bureaucraties (Bezès, 2005; Power, 2004), analysé comme une forme de « néo-taylorisme » (Pollitt, 1990). Cette politique de la mesure (Bornand, Mespoulet, & Verdier, 2012) prend forme à travers le déploiement de contractualisations, de système d'information et de gestion (Ogien, 1995; Pillon, 2014), de tableaux de bord et d'indicateurs chiffrés, de rémunérations au mérite (Hoggett, 1996), diffusées par des cabinets de conseils (Bezès, 2012; Saint-Martin, 2001).

Dans cette même logique et ce discours de l'efficacité, de réduction des coûts et d'importation de techniques du secteur privé, mais aussi pour s'adapter plus généralement aux transformations des sociétés numériques et aux attentes d'une partie des contribuables, l'e-administration s'impose comme une nouvelle norme du service public dans les derniers plans de réforme de l'État. Dans les discours politiques, les rapports d'études, les décrets et sur les sites Internet du gouvernement, différents registres de légitimation sont mobilisés pour justifier ces réformes et les opportunités qu'elles sont supposées constituer. Ils sont fortement marqués par une croyance mythifiée dans les TIC comme vecteur de changement positif, pour autant, peu de travaux scientifiques viennent les questionner.

D'une part, ces discours politiques s'inscrivent dans les registres de légitimation propres au NPM, en termes notamment d'efficacité, de réduction des coûts, de transformation managériale et organisationnelle, de lisibilité des résultats de gestion des administrations. Ils s'ancrent également dans le registre de l'innovation, d'une reconfiguration du service public et de la relation entre l'administration et les administrés. L'e-administration est alors envisagée comme un vecteur de proximité, d'accessibilité, de simplification et de dématérialisation des démarches administratives, de restauration de la confiance envers le service public, mais aussi de connaissance des besoins de la population (via notamment l'*open data* et les plateformes de consultation des citoyens) en vue d'adapter l'offre et de proposer des nouveaux services dans une logique différenciée.

D'autre part, les discours mais aussi les iconographies de la Marianne connectée sur son portable s'ancrent dans un registre mythifié de « République numérique » et de l'« e-démocratie où les TIC sont envisagées comme un « nouveau droit », vecteur de citoyenneté, de débat politique (Cardon, 2019), marqués par un souci affiché d'inclusion numérique. Enfin, le registre du développement d'une économie numérique est également omniprésent dans les discours.

## *L'imposition progressive de l'e-administration comme réforme du service public*

Sans s'inscrire dans une ambition d'analyse exhaustive du processus d'institutionnalisation de l'e-administration qui reste à faire, il convient de revenir sur quelques étapes clefs.

A partir de la deuxième moitié des années 1990, alors que l'on est encore aux prémices de l'internet public et au minitel ("Médium Interactif par Numérisation d'Information Téléphonique"), les premiers sites internet ministériels proposent des informations générales sur leurs compétences et sur les démarches administratives. A partir de 1998, le programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI) visant à développer l'administration électronique conduit à l'adoption de programmes pluriannuels de modernisation (PPM) par les ministères. Cela aboutit à la création du portail « service-public.fr » en 2000 qui permet d'avoir accès à des formulaires administratifs et aux informations concernant les droits. L'État entend alors être :

*« Un acteur exemplaire et un accélérateur, plus transparent et plus efficace, en facilitant la diffusion en ligne des informations publiques essentielles et en généralisant les téléprocédures. Il s'agit de mettre en place "une administration à accès pluriel" pour les usagers (guichets physiques, courriers, services en ligne ou téléphonie) »<sup>9</sup>.*

Par la suite, sur la période 2004-2007, le plan « ADministration ELEctronique - ADELE » vise à faire de l'administration électronique un levier de modernisation de l'État, à travers notamment 140 mesures et un budget de 1,8 milliard d'euros confiés à l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE) créée en 2003, sous la tutelle du Premier Ministre. Ce programme ambitionne que l'ensemble des démarches administratives puissent s'effectuer à distance, par téléphone et par internet.

En 2008, le plan « France numérique 2012 » entend accroître l'accessibilité des sites internet des services publics et développer les modalités de paiement en ligne, permettant notamment la dématérialisation de 76% des procédures supposées les plus attendues par les usagers<sup>10</sup>. Ce programme prévoit aussi l'ouverture des données publiques (*open data*) et ambitionne de faire du numérique un levier de développement économique. Puis en 2014, 40 nouvelles mesures de simplification des démarches administratives sont annoncées, notamment des simulateurs pour estimer les droits aux prestations sociales, mais aussi la mise en place de « *France connect* » (en 2016) qui propose un compte unique pour différents services en ligne (impôts, etc.). Le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) développe des « *startups d'État* », des « *entrepreneurs d'intérêt général* » et des « *hackathons* » regroupant des développeurs, chefs de projets et des administrations pour concevoir des services publics innovants dans des délais courts.

---

<sup>9</sup> <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18925-e-administration-du-pagsi-au-programme-action-publique-2022> consulté le 04/12/19

<sup>10</sup> Premier ministre Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique, 'France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives', 2011, 80p.

En 2016, la loi pour une République numérique<sup>11</sup> s'inscrit également dans cette optique de transition, d'accessibilité et de développement de l'économie numérique. Elle contribue à ancrer l'idée d'un droit à internet pour tous et à introduire des dispositions de protection de la vie privée. Créée par le décret du 3 février 2015, l'Agence du Numérique, placée sous la responsabilité du Ministère de l'Économie et des Finances et rattachée à la Direction générale des entreprises, a vocation à piloter trois politiques publiques. Premièrement, la mission *French Tech* s'inscrit dans une logique de développement économique au niveau national et international, dans la promotion de *startups*, d'investisseurs, de décideurs et de « *community builders* ». Deuxièmement, la *Mission France Très Haut Débit* s'ancre dans le déploiement d'infrastructures permettant une couverture Internet du territoire national et notamment par le biais de réseaux très haut débit. Troisièmement, l'Agence du Numérique développe une « *Mission société numérique* » dont la vocation est de soutenir la diffusion de la culture numérique, à travers notamment l'élaboration d'un diagnostic et d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif.

En 2017, le programme « *action publique 2022* » lancé par le 1<sup>er</sup> Ministre, le ministre de l'action et des comptes publics et le secrétaire d'État au numérique vise la transformation numérique des administrations. Il prévoit 100% de services dématérialisés à horizon 2022 et des plans de formation sur ces questions. Cela passe par le biais d'un « *campus de la transformation publique* », essentiellement investi par l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique (IGPDE) et l'ENA. Par ailleurs, ce plan d'action conduit également à la mise en place de la Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en 2018.

### *Les recherches émergentes sur ces questions*

Si littérature scientifique en sociologie et en science politique abonde sur le NMP et ses effets, et émerge sur la mutation du travail lié au numérique (Flichy, 2017), les travaux sur l'e-administration dans la réforme d'État et les changements qu'ils introduisent dans la société font clairement défaut dans ces disciplines. L'analyse des transformations sociales liées au numérique sont principalement investies par les sciences de gestion, de l'information et de la communication, les sciences économiques et juridiques mais aussi par d'autres acteurs (experts, consultants, élus, responsables administratifs).

La diversité des terminologies mobilisées (téléservices, service en ligne / à distance, administration numérique / digitale / connectée / électronique, dématérialisation, etc.), souvent issues de la « *phraséologie administrative* » (Koubi, 2013a) et prenant plus ou moins de distance avec les discours politiques et leurs enjeux stratégiques, semble indiquer que ce champ de recherche reste peu structuré.

Plusieurs travaux s'intéressent aux changements introduits par le numérique sur le plan démocratique souvent en questionnant le déploiement de formes de militantisme (Marchandise,

---

<sup>11</sup> Promulguée le 7 octobre 2016

2007; Théviot, 2018) et de mobilisation sociale sur le net (Cardon, 2019; Granjon, 2018; Mabi, 2016), la liberté d'expression et la démocratie participative (Séguir & Piéré-Frey, 2016), soulignant notamment la surreprésentation des classes sociales favorisées (Flichy, 2008; Gibout, 2000; Shane, 2012). Ils interrogent le statut juridique de la citoyenneté numérique et les inégalités qui la caractérise sur le plan civique et technologique (Greffet & Wojcik, 2014). Des travaux s'intéressent aussi à ces mutations dans une perspective légaliste et une préoccupation d'adaptation du système juridique aux respects des droits des internautes et de contrôle du *big data*. Très peu de travaux interrogent l'e-administration sur le plan démocratique (Beauchesne, 2013) au regard du NMP, de la réforme de l'État et de la citoyenneté sociale, entendue comme « *le fait de pouvoir disposer d'un minimum de ressources et de droits indispensables pour s'assurer une certaine indépendance sociale* » (Castel, 2008, p. 135) afin de pouvoir exercer pleinement sa citoyenneté politique.

Pour autant, la production d'analyses sociologiques et politiques sur ces questions semble cruciale pour comprendre les évolutions de la société et de l'exercice du pouvoir, tout comme ses supposés effets « d'inclusion numérique » des citoyens qui restent à interroger. Il s'agit de comprendre dans quelle mesure certains publics précaires, subissant la désaffiliation sociale (Castel, 1991; Paugam, 1991, 1998), éloignées du numérique peuvent, potentiellement, passer à côté de cette e-administration et de cette « e-démocratie ». Cette recherche pose plus généralement la question de la capacité des pouvoirs publics à répondre aux besoins différenciés des citoyens par lesquels ils sont mandatés, et par-là, à leur accorder une citoyenneté sociale (Scharpf, 1999).

## **b) Les acteurs et les politiques sociales en transition vers l'e-administration : le cas des CAF**

Au fil des différents plans de réforme et de modernisation de l'État, les administrations développent la dématérialisation de leurs services au public, qu'il s'agisse des impôts, de la Préfecture, de Pôle Emploi, de la CAF, ou de la CPAM, etc. Force est de constater que certains services en ligne, qui constituaient initialement une des options de démarche administrative parmi d'autres (visite, courrier, téléphone), tendent à devenir obligatoires, s'imposant ainsi progressivement comme *la* nouvelle et unique norme de procédure administrative. C'est le cas par exemple de la déclaration d'impôts « *En 2019, la déclaration en ligne devient obligatoire pour tous les usagers dont l'habitation principale est équipée d'un accès internet. Les usagers qui ne disposent pas d'un tel accès sont exclus de cette obligation* »<sup>12</sup>.

En effet, le discours et la manière d'appréhender l'e-administration a changé ces dernières années, si initialement le développement du numérique est présenté comme une opportunité pour diversifier les modes de contact et de réalisation de démarches administratives, au fur et à mesure des réformes et notamment dans le plan d'action 2022, l'e-administration s'affirme

---

<sup>12</sup> <https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/questions/quelle-date-dois-je-faire-ma-declaration>, consulté le 06/12/19

comme le mode de contact principal voire obligatoire. Ces transformations et l'imposition progressive de l'e-administration s'inscrivent dans une logique plus générale de réduction des coûts de gestion et de contrainte budgétaire.

Analysons comment s'opèrent ces transformations dans la conduite des politiques sociales. La protection sociale constitue un champ éminemment politique, à l'intersection de problématiques de lutte contre la pauvreté et de la cohésion sociale. D'une part, la protection sociale est porteuse de normes sociales dans la sphère privée (Chauvière, 2002; Chauvière & Bussat, 2000; Chauvière & Messu, 2003; Commaille & Martin, 1998; Lafore, 2010). D'autre part, la vocation redistributive (Lowi, 1972) génère des tensions sociales de la part des populations « payeuses » (Rosanvallon, 1995) qui conduisent à des formes de stigmatisation de populations qualifiées d'« assistées » (Duvoux, 2012; Okbani & Warin, 2012). La protection sociale fait appel à des postures idéologiques clivantes et à des rationalités divergentes. Elle est marquée par l'influence de modèles néolibéraux européens qui tendent à converger vers une logique d'« activation » de la protection sociale (Barbier, 2002, 2008; Barbier, Sylla, & Eydoux, 2006) qui renvoie les situations de précarité vers la responsabilité individuelle.

### ***L'e-administration au sein de la Branche Famille de la sécurité sociale : une transformation profonde de la politique d'accueil***

La Branche famille de la Sécurité sociale<sup>13</sup> est particulièrement intéressante à étudier étant donné qu'elle est en première ligne des retombées sociales des ralentissements de la croissance économique, de la précarisation de l'emploi et intervient auprès de publics précarisés. Elle est aussi soumise à une demande sociale accrue et doit faire face à des contraintes en termes de gestion, de moyens humains<sup>14</sup> et financiers. Cette technostucture complexe s'inscrit dans une recherche d'efficience (Catrice-Lorey, 1997; Labbé & Nezosi, 2004; Nezosi, 2011) et dans le discours politique de la contrainte financière (Bezès & Siné, 2011) qui s'est imposée comme l'un des enjeux de la « soutenabilité » de la protection sociale.

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF)<sup>15</sup>, tête de réseau des CAF<sup>16</sup>, déploie les modèles du NMP (Okbani, 2016) qui prennent la forme de Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG)<sup>17</sup>, fixant les orientations politiques, les objectifs de gestion et de réduction des coûts. L'imposition progressive de normes managériales, portée par les élites du *Welfare* (Genieys, 2010; Genieys & Hassenteufel, 2001, 2012), constitue un environnement de

---

<sup>13</sup> Elle délivre vingt-sept prestations sociales destinées aux foyers et d'une dizaine de prestations d'action sociale destinées à des structures. Elle déploie des politiques qui visent à favoriser la natalité et l'activité professionnelle féminine, à soutenir la fonction parentale, à proposer des modes d'accueil des enfants. Elle verse les minima sociaux, les aides aux logements et des aides sociales extralégales (définies au niveau local), et propose des accompagnements sociaux.

<sup>14</sup> « Les effectifs connaîtront, en fin de COG, une réduction de 1 000 emplois, voire 1 300, c'est-à-dire plus de 3 % des personnels présents fin 2012. Soit une suppression de 1 700 à 2 000 emplois sur la durée de la COG. », Communiqué de presse de l'association des directeurs de CAF (l'ADIRCAF), 29/07/13 quelques jours après la signature de la COG 2013-2017.

<sup>15</sup> Établissements publics administratifs dirigés administrativement par un haut-fonctionnaire (nommé par décret du Conseil des ministres) et politiquement par un Président élu par le Conseil d'Administration.

<sup>16</sup> Organismes privés, à caractère administratif, chargés d'une mission de service public dirigés par un corps de professionnels d'agents de direction d'organisme de sécurité sociale et par un Conseil d'Administration.

<sup>17</sup> Ces contrats pluriannuels, passés entre l'État et chacune des Branches se déclinent au niveau des organismes locaux.

contraintes et d'opportunités. Avec la diversification des droits, la gestion managériale et technique du système se complexifie, renforçant les prérogatives des directions de CAF qui se professionnalisent et s'autonomisent de leur Conseil d'administration. Ces techniciens de la Sécurité sociale sont au cœur des régulations techno-juridiques (Nezosi, 2011) et cette neutralisation politique du social pose la question du contrôle démocratique de la protection sociale (Scharpf, 1999) puisque le pouvoir des conseils d'administration et de leurs représentants syndicaux ne cesse de se réduire.

Le déploiement du NPM n'est pas toujours synonyme du développement de l'évaluation de politiques (Varone, 2008). Il tend plutôt à s'y substituer, en focalisant l'attention des dirigeants sur l'atteinte d'objectifs de gestion (Boussard, 1998, 1999), au détriment parfois de leurs finalités politiques et de leurs effets sociaux. Les élites du *Welfare* et les dirigeants de CAF s'inscrivent dans une perspective bureaucratique, dans laquelle ils ont plus intérêt à apporter de la lisibilité sur la qualité de leur prestation administrative (par exemple le nombre de dossiers traités), que de révéler les effets de l'action publique dont ils ne sont pas « politiquement » responsables (Okbani, 2016). Les gouvernements déploient des instruments managériaux et gestionnaires qui tendent à techniciser et à dépolitiser les questions éminemment politiques de protection sociale, sous des apparences d'efficacité et de rationalité de l'action publique. À l'heure de la dématérialisation des démarches administratives, ce contexte contraint interroge sur les effets sociaux des logiques managériales sur le travail des agents, la relation de service et l'accès aux droits sociaux mais aussi ses implications démocratiques.

Depuis une quinzaine d'années, la Branche famille déploie une politique de dématérialisation des démarches administratives sur les prestations sociales destinées aux familles et aux personnes en situation de précarité. Cette transformation intervient dans un contexte de réduction des effectifs et de l'offre de service d'accueil physique et téléphonique. Dans les CAF, l'e-administration se traduit par de l'information sur le « [www.caf.fr](http://www.caf.fr) », le développement de services en ligne, d'espaces personnels, de tests d'éligibilités et le téléchargement de formulaires. Puis, il a été possible d'actualiser sa situation, d'échanger par mail et d'envoyer des pièces justificatives mais aussi de procéder à des demandes de droits en ligne. Depuis 2015, certaines demandes de prestations se font *exclusivement par Internet* (aides pour le logement étudiants et prime d'activité). En parallèle, une nouvelle politique d'accueil vise à rendre les usagers plus autonomes et à prévoir des accompagnements personnalisés.

Des adaptations locales sont déployées au sein de chaque CAF mais trois grands principes prioritaires diffusés par la CNAF s'appliquent. Les allocataires sont orientés vers des démarches en ligne et des bornes numériques sont mises à disposition dans les accueils, avec l'accompagnement d'un agent d'accueil formé à cet effet. Les entretiens conduits (en Gironde) et l'observation d'accueil de CAF révèlent qu'il s'agit parfois de personnel en contrat aidé, disposant d'une formation généraliste de quelques semaines centrée sur l'utilisation du [caf.fr](http://caf.fr). Ces agents ne maîtrisent pas la gestion technique des droits, ses modalités d'attribution et de suivi qui fait l'objet d'une formation de plus d'un an pour les professionnels qui traitent les droits. L'accueil des usagers par un technicien-conseil se fait désormais presque exclusivement par rendez-vous, à prendre par Internet ou par téléphone.



## *Ethnographie d'un accueil de la CAF : une imposition de l'e-administration*

L'encadré 1 restitue des éléments de l'ethnographie d'un accueil de la CAF de Gibbes à Marseille conduite avec deux étudiants ME MSN un jour de mensuelle en mai 2019, c'est-à-dire le jour où les allocataires sont supposés recevoir (ou pas) leurs prestations. C'est le pic d'affluence le plus important du mois, d'autant plus qu'il tombe un vendredi et que la CAF était fermée le jeudi après-midi.

### **Encadré 1 : Ethnographie d'un accueil de la CAF des Bouches-du-Rhône**

#### **L'équipe, l'organisation de l'accueil et la gestion des flux**

L'accueil est géré par une équipe constituée d'un cadre et de dix jeunes (de 20 à 35 ans environ) Conseillers Service à l'Usager (CSU) recrutés niveau bac. Ces derniers sont en charge de l'accueil et de l'accompagnement des publics sur le caf.fr et portent des chasubles bleues « *mon dossier caf.fr* ». Une jeune en service civique avec une chasuble blanche réalise une enquête de satisfaction à la sortie et quatre agents de sécurité robustes et habillés avec un uniforme noir assurent le maintien de l'ordre.

L'accueil est assez grand, neuf et coloré par rapport au reste des locaux du personnel. Sur les murs des affiches présentent le caf.fr, les démarches que l'on peut y faire, des informations pour demander la prime d'activité et de la signalétique explicative pour savoir comment imprimer une attestation. Il n'y a pas d'espace de documentation avec des livrets ou des flyers présentant les différentes prestations de la CAF, les critères d'attribution et les modalités de demande comme j'avais pu l'observer dans plusieurs accueils de CAF en 2010-2014. Il n'y a pas d'explication visible et claire sur les modalités de prise de rendez-vous avec un agent de la CAF, seulement quelques listes posées sur une table qui indiquent la possibilité de rencontrer des assistantes sociales du Département et qui répertorie les coordonnées des MDS.

L'accueil se divise en trois espaces. Après avoir fait la queue dehors dans un espace non abrité en cas de pluie ou de soleil (*pendant un temps variant de 20min à 1h en fonction de l'heure d'arrivée*), les allocataires pénètrent dans l'entrée de la CAF où ils sont accueillis par deux vigiles et un agent d'accueil (CSU) qui régulent les entrées et orientent vers les différents espaces :

- le **point accueil et coordonnées** sur la droite (avec une file d'attente de 5 à 10 personnes environ) est le premier passage pour les publics qui ne disposent pas de leur numéro d'allocataires et de leur mot de passe (*temps d'attente approximatif : entre 10 et 20min*) afin d'obtenir leurs identifiants pour pouvoir rejoindre le point libre-service ou une borne extérieure.

- le **point rendez-vous** est en face et se situe dans un espace retiré et peu visible depuis l'entrée. Il n'y a pas de personnel d'accueil mais des sièges et des box fermés pour recevoir les publics qui ont antérieurement pris rendez-vous par téléphone ou sur internet. Ils doivent s'enregistrer sur une borne en arrivant, attendre et un écran leur indique le numéro du bureau à rejoindre. Certaines personnes éprouvent des difficultés à s'enregistrer et un CSU explique à une étudiante en observation que l'autonomie est préconisée sur le point de rendez-vous, et que l'entraide entre allocataire est idéale. Cet espace est peu fréquenté, je n'ai vu qu'une à trois personnes à attendre simultanément (*environ 15 minutes*), voire parfois personne.

- le **point libre-service**, est accessible après une autre file d'attente en Z avec plusieurs aller-retours (*environ 20 à 30 min d'attente depuis l'entrée*) d'où on ne voit pas l'espace d'accueil libre-service qui est séparé par de grands panneaux. Il n'y a pas de file prioritaire pour personnes en situation de handicap ou les femmes enceintes, les arrangements se font au bon vouloir des publics. Un autre vigile régule l'entrée du point libre-service en fonction des départs et de la libération de postes informatiques. Cet espace s'organise autour de sept zones avec 3 ou 4 ordinateurs et une imprimante placés sur des tables

hautes devant être consultées debout et d'une zone adaptée à des personnes à mobilité réduite qui dispose de trois postes, trois sièges et d'une table commune. Les écrans sont récemment tactiles et il n'y a donc pas de souris. Un CSU intervient dans l'accompagnement d'au moins quatre ordinateurs.

- **à l'extérieur de l'accueil de la CAF des bornes sont mises à disposition** pour imprimer des attestations ce qui permet d'éviter au public de faire la queue. Seulement une personne sur deux observée semble réussir à s'en servir. Par exemple, je constate qu'un homme d'une soixantaine d'année essaie trois fois la même démarche sans y arriver et essaie de demander de l'aide à d'autres personnes. Une femme en boubou d'une quarantaine d'année passe après et imprime son document en 5 min.

### **Le management des équipes**

Les allocataires sont devant les portes depuis 7h30. La CAF ouvre à 8h45 et il y a une longue file d'attente de plusieurs dizaines de mètres dehors. A 8h30 c'est le briefing du cadre qui booste ses équipes (presque comme une équipe de sport) en rappelant les résultats des « stats » de gestion. Il précise que pour les statistiques les CSU doivent bien penser à signaler sur l'ordinateur qu'ils accompagnent une personne. Il explique « *il va y avoir du monde donc on ne traîne pas, c'est vous qui menez l'entretien pas eux* », « *ne vous laissez déborder* », « *on est sur du tactile maintenant donc pensez-y, ne cherchez pas la souris* ». Il précise qu'il ne faut pas faire les démarches à la place des allocataires mais les accompagner. Le terme « autonomie » est plusieurs fois répété. Les CSU évoquent le cas d'un allocataire âgé en béquille qui vient tous les jours pour son dossier et celui de plusieurs personnes de son quartier et qui parfois exprime de vives réactions de colère. Le cadre souligne « *on ne peut pas lui interdire l'entrée* », une CSU propose « *c'est bon moi ça se passe bien avec lui je m'en occupe* ». Puis, le cadre répartit les CSU à des postes : deux à l'entrée, deux au point coordonnés et six à l'espace libre-service.

A 8h45 le cadre lance « *c'est parti* », les portes s'ouvrent et les allocataires affluent à l'entrée. Puis il se rend dans son bureau qui se trouve dans le point libre-service, dans un espace fermé inaccessible sans pass. Le cadre dispose d'un écran permettant de visionner les caméras de vidéosurveillance qui restituent ce qui se déroule à différents points de l'accueil pour intervenir si besoin. Le cadre est sollicité par les CSU qui défilent à tour de rôle dans son bureau pour poser des questions précises concernant le traitement de dossiers qui ne sont pas accessibles *via* l'espace allocataire et/ou sur lesquels ils ne sont pas formés. C'est un peu un temps de pause pour les CSU qui soufflent en arrivant dans le bureau. Ils livrent leurs impressions au cadre ou les difficultés d'accompagnement. Le cadre répond directement aux questions ou fait des recherches sur les logiciels professionnels pour informer sur l'avancement de la gestion de dossiers problématiques. Puis le CSU vient rapporter l'information à l'allocataire mais le cadre ne sort pas de son bureau.

### **L'accueil, les réactions et comportements des publics**

A l'entrée, le public arrive en masse et la salle se remplit vite. Les CSU sont plutôt accueillants et bienveillants. Ils orientent le public vers l'espace « coordonnées » s'ils n'ont pas leur numéro d'allocataire ou vers la file de l'espace libre-service s'ils ont leurs identifiants. Il y a des personnes de tous âges avec une répartition hommes-femmes similaire et une plus forte proportion de personnes entre 40 et 70 ans. Certaines semblent découragées lorsqu'elles voient la seconde file d'attente, d'autres paraissent soucieuses voire tendues.

A 8h55 le flux ralentit, les entrées sont stoppées pour ne pas créer un effet d'entassement. Le vigile qui régule la file d'accès au libre-service inscrit sur un papier que 101 personnes sont entrées en 10 min. Postée à côté de lui à l'entrée de la salle libre-service, j'observe les réactions des personnes qui passent les panneaux quand l'agent de sécurité leur indique « *personne suivante* » et leur montre du doigt un ordinateur. Une faible proportion n'est pas surprise voire habituée à cette configuration d'accueil. La majeure partie des publics semble découvrir qu'ils sont orientés sur des ordinateurs. J'observe des réactions de déception voire aussi de désarroi qui s'inscrivent sur leurs visages. Certains traînent la patte nonchalamment vers l'ordinateur, d'autres paraissent agacés et une allocataire tombe en larmes dans les bras d'une agente qui tente de la rassurer. Certains s'accourent sur la table haute à côté de l'ordinateur comme dans un bar, d'autres s'adosent à la table en tournant le dos à l'ordinateur.

## Difficultés et attente d'aide

Plus de la moitié des personnes qui sont entrées dans la salle sont en attente devant, à côté ou dos à l'ordinateur. Elles ne touchent ni le clavier ni l'écran. Elles regardent autour d'elles perplexes, certaines attendent passivement, d'autres montrent leur lassitude, soufflent exaspérées ou encore cherchent à attirer l'attention des agents pour avoir de l'aide.

Une femme est avec ses trois enfants et n'essaie pas de faire des démarches sur l'ordinateur. Elle tente de contenir avec difficulté ses enfants pour qu'ils restent calmes en attendant un agent. Un homme à côté se met à discuter avec l'un des enfants pour l'occuper. Un homme âgé avec deux béquilles attend debout devant l'ordinateur qu'il ne peut donc pas toucher, personne ne lui donne une chaise ou l'oriente vers l'espace réservé alors il quitte la salle au bout de 25 min sans avoir été accompagné. Deux personnes âgées restent devant l'ordinateur pendant 35 min sans le toucher ni oser interpeller un agent.

À 10h le vigile note que 248 personnes sont entrées. J'observe que certaines présentes à l'ouverture sont encore là. Une dame âgée attend assise par terre, la jeune en service civique est assise sur une chaise pas loin mais rien ne se passe. Il n'y a visiblement pas assez de chaises et comme la plupart des tables sont hautes cela suppose de ne pas avoir accès à l'ordinateur et de ne pas être vu par un CSU une fois assise. Si des postes avec chaises se libèrent parfois, les publics ne semblent pas vouloir les prendre pour ne pas perdre leur place et leur visibilité (ou durée d'attente) auprès de l'agent en charge d'un secteur.

Les gens commencent à s'impatienter plusieurs d'entre eux soufflent ou râlent. Le niveau sonore est moyen mais on entend toujours en fond des discussions et des cris ou pleurs d'enfants, mais aussi des réactions d'allocataires. Une dame s'énerve « *A mon âge on me fait courir à droite à gauche ! Apporte ci, apporte ça ! J'ai rien compris !* ». Un jeune garçon s'agace en s'adressant à la dame qui l'accompagne (qui semble être sa mère) : « *Putain ! On fait quoi là ?* » « *C'est bon ! Moi je viens plus à la CAF !* ». Un homme âgé et inquiet s'indigne « *mais on a plus la main !* ».

À 11h, 397 personnes sont entrées. Un homme à la droite d'une étudiante en observation s'exclame « *Il faut s'y prendre dix ans à l'avance ?* ». Il essaie d'utiliser l'ordinateur seul mais ne trouve pas son mot de passe : « *Je ne sais pas si c'est ma date de naissance ?* ». Il accentue sa présence en tapotant avec son doigt et sifflote. Puis s'adresse à l'étudiante : « *Vous êtes là pour noter ? Et bien notez bien que c'est de la merde !* ». Il explique qu'attendre sans rien faire est pour lui une vraie perte de temps et termine par : « *Je suis en train de m'énerver !* ». Il semblerait que son droit au RSA ait été suspendu. Une dame gauche de l'étudiante, attendant depuis un moment, s'exprime comme pour approuver le comportement du monsieur : « *Certains ne savent pas lire ou utiliser un ordinateur* » et conclut par un soupir exaspéré.

À 11h30 je remarque que de plus en plus de postes sont éteints et que de moins en moins d'agents sont présents car ils commencent à partir en pause déjeuner et ne semblent que partiellement remplacés.

## La coopération entre les allocataires

Dans la file d'attente des personnes se mettent à discuter entre elles de la CAF ou d'autre chose. Pour certains l'attente se fait longue, ils se plaignent comme un homme qui souligne « *C'est plus comme avant, c'était plus simple avant* », d'autres compatissent. Il y a une relation plutôt cordiale entre eux.

Dans la salle en libre-service, j'observe qu'une usagère d'une trentaine d'année va chercher une chaise qu'elle donne à une femme âgée qui semble fatiguée d'attendre debout. Plus tard une autre fait de même avec une femme avec un bébé dans les bras. Certains discutent entre eux soit pour s'indigner, pour demander de l'aide (en français ou dans une langue étrangère) ou des renseignements « *excusez-moi, on appuie sur l'écran ?* », « *Il n'y a pas de souris ?* », mais aussi parfois pour plaindre les agents qui courent entre les différents postes et le bureau du cadre de temps en temps. Certains, souvent plus jeunes, aident une personne qui les a interpellés à côté, ils sont parfois trois sur le même ordinateur pour gérer une situation.

Une CSU arrive et demande « *c'était Madame ou Monsieur (arrivé en premier) ?* ». Le Monsieur pointe la dame du doigt en guise de réponse et continue à attendre. Une autre fois dans la même situation une

femme avec un enfant précise « *non c'est à moi* ». Dans l'ensemble, les publics semblent relativement cordiaux entre eux et paraissent faire preuve de formes de solidarité dans cette situation d'attente.

### **Les stratégies déployées par les publics pour être aidé**

La majorité des usagers sont en attente d'une interaction avec un CSU et j'observe plusieurs stratégies déployées pour tenter d'obtenir une interaction ou une aide : lever la main, sourire et saluer, tapoter contre la table, interpeller un agent, chercher son regard, siffloter. Quelques fois ils prennent leur téléphone pour passer le temps tout en restant attentifs aux déplacements des CSU pour pouvoir être accompagné. Tourner le dos aux écrans semble être un moyen de montrer son besoin d'aide ou d'accompagnement mais aussi son refus de se confronter à l'écran. Une dame dit à un monsieur « *si je suis trop connectée ils vont m'oublier* ». Les allocataires sont plutôt polis et sympathiques envers les CSU « *merci madame, bonne journée et bon weekend* ».

Deux personnes mécontentes échangent entre deux postes « *on n'a pas que ça à foutre, s'ils nous oublient, ma foi* », « *c'est plus compliqué qu'avant, par papier c'était plus simple, on remplissait et on envoyait et basta* » « *c'est pire que la sécu* ». Une compassion se crée entre eux dans leur agacement. La dame essaie de comprendre les zones et le placement du personnel, pour voir si quelqu'un viendra à son secours. Puis un agent finit par venir à sa rencontre, son comportement change immédiatement, soulagée elle devient alors souriante et agréable.

### **L'interaction dans l'accompagnement**

L'attente est longue, plus particulièrement pour les enfants, ce qui alourdit cette ambiance pesante, avec les pleurs et les cris... Certaines personnes s'impatientent, elles attendent un professionnel pour expliquer leur situation. Les agents circulent d'un poste à l'autre et font régulièrement des allers-retours dans le bureau du cadre pour vérifier des informations. Certains allocataires parlent tout bas pour donner leurs identifiants et codes secrets, d'autre à haute voix. Les CSU font aussi face à des bugs informatiques dans l'accompagnement des usagers, j'observe par exemple un agent qui clic 8 fois sur l'écran tactile avant que l'ordinateur réagisse.

Les agents de la CAF sont plutôt bienveillants. Ils essaient de répondre aux demandes et de faire respecter les ordres d'arrivée en posant régulièrement un cadre : « *monsieur je m'occupe de vous après la dame, ensuite j'irais voir la dame ici* » « *Vous vous en sortez Monsieur ? Vous me dites s'il y a un problème, hein ?* » ce qui semble légèrement apaiser la tension ambiante. Une CSU dit à un allocataire « *Je vais vous faire patienter 2-3 minutes, il y a du monde* », il le prend bien et partira après que tout soit terminé à 9h35, soit à peu près 40 minutes après son arrivée.

Cependant les CSU restent parfois peu attentifs aux problématiques rencontrées par les allocataires dans la gestion de leurs droits, en tentant surtout de suivre la procédure sur le caf.fr. C'est le cas par exemple d'une jeune femme de 25-30 ans qui demande de l'aide à un agent « *oui non mais j'ai internet mais je ne comprends rien à ce qui se passe avec mon RSA, c'est pas marqué sur mon espace caf* ». Un homme s'agace et part car il se rend compte qu'il n'obtiendra pas plus d'information sur le paiement de ses droits que ce qui est écrit sur son espace personnel.

Un homme énervé s'emporte : « *Je viens de sortir de prison je veux pas y retourner !* » en tapant sur le bureau. Il crie également sur un autre usager qui, lui, est accompagné. Il lui reproche de mettre trop de temps. La sécurité intervient et le calme, et une opératrice vient s'occuper de son problème.

Les vigiles occupent une place particulière dans le contrôle des entrées et l'orientation vers des postes informatiques. Ils interviennent aussi en cas d'agressivité du public et pour prévenir les formes « d'incivilités » comme elles sont appelées à la CAF. J'observe à quatre ou cinq reprises que parfois ils sont interpellés par les usagers ou interviennent d'eux-mêmes sur l'ordinateur pour aider des personnes (qu'ils connaissent peut-être par ailleurs je ne sais pas mais ils semblent connaître des gens du quartier). L'un d'entre eux m'explique : « *la CAF c'est des gens en détresse, ils en ont besoin [...] pour aller plus vite on fait à la place mais on les a mal habitués [...] là ça va il y a pas trop de monde, c'est calme mais des fois ils a des gens super agressifs* ».

### **L'enquête de satisfaction à la sortie**

A la sortie de l'espace en libre-service une jeune femme en service civique propose une évaluation de la satisfaction des usagers. Elle pose les questions, remplit le questionnaire en format papier puis devra le mettre sur ordinateur. Ce qui me paraît troublant c'est que très peu d'allocataires osent être critiques face au service proposé par la CAF alors même que j'observe leur désarroi voire leur colère face à la situation. Un homme souligne néanmoins : « *n'oubliez pas de marquer que les gens au téléphone ils sont un peu agressifs* » mais dans l'ensemble les retours sont plutôt positifs, comme si les allocataires avaient peur de sanctionner les agents qui pour autant ne sont pas responsables de ces modalités d'accueil. Par exemple, un homme explique qu'il est à la CAF depuis 1h30 mais au moment de l'enquête il dit à la jeune femme « *je ne vais pas casser... je ne vais pas les descendre, c'est dur comme boulot. Ils font ce qu'ils peuvent* ». Il répond donc qu'il est « plutôt satisfait » du service rendu alors qu'il concède qu'il n'a pas obtenu de réponse à sa question.

Un peu surprise de cette situation, j'interroge la jeune femme en service civique qui me confie : « *En fait ils ne disent pas ce qu'ils pensent, ils n'osent pas* ». Elle m'explique qu'elle fait des séances un peu plus poussées d'accompagnement dans un centre social, 6 par semaines mais qu'il n'y a pas grand monde, des fois 2 personnes, des fois 6, parfois personne.

Nous quittons la CAF à 12h, environ 500 personnes ont été accueillis sur ordinateur en un peu plus de 3h. Je ressors de cette expérience perplexe face à cette attente des allocataires qui restent désemparés devant un écran alors qu'ils semblaient venir demander des renseignements sur leur situation et leurs droits sociaux. Je suis interloquée malgré tout par le calme dont font preuve les publics et le peu de critiques clairement formulées envers le système d'accueil numérique qui leur est imposé et qui manifestement ne répond pas à leurs besoins. Sans doute que leur dépendance économique aux aides sociales ne leur permet d'être frontaux car ils craignent d'être sanctionnés dans l'obtention de leurs droits.

Ce travail ethnographique met en lumière les modalités concrètes de réaménagement des accueils de la CAF et de gestion des flux liées à la dématérialisation des services publics. Il illustre les conditions d'accueil des publics et les difficultés qu'ils rencontrent pour obtenir des informations sur leur dossier et effectuer des démarches sur ordinateur, qui restent par ailleurs limitées puisqu'il ne semble pas possible de scanner des documents.

D'abord confrontés à une file d'attente, voire plusieurs s'ils ne disposent pas de leurs identifiants, les publics sont régulés par des vigiles puis reçus sur un ordinateur avec écran tactile pour vérifier le statut de leur dossier sur leur espace de la CAF voire effectuer des demandes de droits. Pour la majeure partie d'entre eux l'utilisation des outils numériques se révèle problématique, l'attente d'un accompagnement d'un agent est longue, parfois difficile en fonction de leurs conditions physiques ou de la présence d'enfants. Les publics déploient des stratégies pour être accompagnés par un agent ou d'autres usagers. Ils peinent alors à disposer d'un face à face avec un interlocuteur en capacité de les renseigner précisément sur leur situation et de régler les potentielles problématiques (plus ou moins urgentes) liées à la production de leurs droits sociaux.

Cette situation peut générer davantage de tension voire de colère de la part des publics en difficulté, comme en témoigne la réaction d'un allocataire lors de l'observation, mais aussi la mise en place de groupes de travail pour répondre à ce type de comportements qualifiés d'« incivilités » au sein de la Branche famille. Cependant, l'ethnographie révèle que les usagers

restent relativement calmes et peu enclins à formuler des critiques directes face à l'institution, à travers par exemple l'enquête de satisfaction. Cette situation semble témoigner que ces publics ont intériorisé l'individualisation de la gestion de leur dossier qui leur est imposé par la dématérialisation et la réorganisation des accueils.

### ***Vers une individualisation de la responsabilité de gestion des dossiers et la délégation du dirty work administratif à d'autres acteurs***

Ces transformations des modalités d'accueil et les difficultés qu'elles soulèvent pour les usagers en termes d'allongement de la chaîne d'accueil, de multiplication des files d'attente et des outils d'autonomisation des administrés, ne sont pas le propre de la CAF de Marseille mais se sont généralisés dans le réseau des CAF. La thèse de Clara Deville portant sur la dématérialisation du RSA et le non-recours au droit met également en exergue ce phénomène, tout en soulignant la fermeture de nombreux accueil en milieu rural. Son travail démontre que :

*« La politique de lutte contre le « non-recours » est un support à l'activation de la place des administrés dans la production des droits. La création d'espaces libre-service ou encore le passage à un accueil sur rendez-vous permettent de déléguer le dirty work administratif à ceux dont les pratiques relèvent de logiques profanes. Cette délégation permet aux administrations de préserver les compétences juridiques de leurs agents et réorganise le fonctionnement de la relation de service. Plusieurs niveaux d'accueil sont définis, les outils dématérialisés étant prévus pour accueillir les demandes les moins techniques tandis que la rencontre administrative se concentre sur la réalisation d'actes à teneur juridique. Ces analyses montrent que la réforme conduite permet moins d'améliorer l'accès aux droits que de préserver les ressources institutionnelles. » (Deville, 2019, p. 410)*

À travers un discours présentant la dématérialisation des démarches comme vecteur de réduction du non-recours aux droits et la reconfiguration des accueils qui en découle, la Branche famille renvoie à l'usager la responsabilité de gestion de ses droits en ligne, antérieurement assurée par un professionnel. Dans un contexte de réduction des effectifs et des moyens de gestion, une partie du travail administratif est alors délégué aux usagers, pour concentrer la mobilisation des professionnels sur des actes techniques et juridiques. Alors que les démarches en ligne et l'orientation sur le caf.fr constituaient une des possibilités de contact il y a encore quelques années, elles s'imposent désormais comme l'entrée principale de relation à l'administration, tenant ainsi à distance mais aussi en difficulté une partie des usagers qui auront alors tendance à se tourner vers d'autres institutions.

Ce transfert du *dirty work administratif en ligne* vers les usagers et vers d'autres institutions semble avoir été prévu par la Branche famille puisque les CAF sollicitent leurs partenaires institutionnels ou associatifs pour proposer un accompagnement aux démarches en ligne à travers la mise en place de labels « point relais CAF » et « point numérique Caf » (Hirrien, 2016).

Au sein de la CAF des Bouches-du-Rhône plusieurs accords sont passés par exemple avec la Maison de Service au Public du Panier ou des centres sociaux (Cf. les encadrés 3 et 4) qui

disposent d'une mise à disposition de jeunes en service civique dont la fonction est d'accompagner à la réalisation de démarches ou de proposer des ateliers numériques, au demeurant peu fréquentés. Ces transformations des accueils de la CAF et ces modalités de transfert de la charge d'accompagnement à l'accès aux droits génèrent une perte de confiance du côté du département des Bouches-du-Rhône. Pour la directrice des territoires et de l'action sociale :

*« Le tout numérique doit être le numérique et autre chose, et l'autre chose reste peut-être le papier. Je pense qu'il faut que l'on ne soit pas dans le remplacement, mais dans le complément. Et ça, je ne l'ai pas encore bien vu, en tout cas dans les politiques gouvernementales [...]. On a trop tendance à dire – la CAF, c'est ce qu'ils avaient fait : « Non, mais attendez... pour avoir le RSA, bien sûr que maintenant, il vaut mieux le faire en ligne, mais si vous n'y arrivez pas, vous pourrez toujours aller à la CAF. » Cela a duré trois mois, et maintenant, ce n'est que comme ça [...]. Pour moi, cette évolution doit être forcément dans une progressivité et dans une adaptation, car tout le monde n'aura pas la même perception ». (Entretien du 01/07/19)*

Si un dirigeant de la CNAF fait état d'une évaluation révélant que ces modalités d'accueil sont majoritairement jugées positives pour les usagers comme pour les professionnels (Hirrien, 2016), le travail ethnographique conduit en révèle aussi les travers. Un rapport parlementaire sur l'accès aux droits sociaux<sup>18</sup> souligne le manque de moyens aux accueils et l'effet déresponsabilisant des enchevêtrements de délégations de compétences en termes d'accès aux droits (Biémouret & Costes, 2016). Le déploiement de la dématérialisation des démarches se traduit par la réduction du nombre d'accueil tous publics où il est possible d'être reçu par un agent compétent en matière de gestion des droits, en capacité d'expliquer une situation individuelle, l'état d'avancement d'un dossier et de le traiter dans la journée. Cela interroge plus généralement l'accès aux droits sociaux.

## **2. De la fracture numérique à la fracture sociale : des publics en difficulté dans l'accès aux droits**

Après avoir étudié le déploiement de la dématérialisation des démarches administratives dans la réforme de l'État et sa mise en œuvre dans la Branche famille, intéressons-nous davantage à ce que ces transformations génèrent pour les publics. Pour cela, étudions les problématiques de fracture numérique et les publics concernés (II.2.a) pour questionner les effets de ces mutations sur l'accès aux droits et aux services sociaux (II.2.b).

---

<sup>18</sup> Le rapport d'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux du Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée Nationale.

## **a) Inégalités sociales et numériques : les publics en rupture avec l'e-administration**

La rhétorique de l'« inclusion numérique » reste à interroger à l'épreuve des faits et de ses effets alors que le défenseur des droits publie un rapport sur la dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics (2019) qui révèle en quoi de plus en plus de démarches en ligne posent des difficultés aux publics voire génèrent des suspensions de droits.

Les travaux sur la fracture numérique montrent que l'e-administration ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et tout particulièrement aux plus précaires (Brotcorne & Valenduc, 2009). Les inégalités numériques ne se posent pas seulement en termes d'accès matériel à un ordinateur ou à Internet, mais font intervenir différents facteurs d'inégalités sociales (démographiques, économiques, sociaux et culturels) liées à leurs usages, aux compétences numériques et au niveau de formation qui sont nécessaires pour être autonome (Bacache-Beauvallet, Bounie, & François, 2011), d'autant plus pour effectuer des démarches administratives en ligne.

Dans la littérature plusieurs thèses et tentatives de classification de la fracture numérique existent nous restituons ici quatre facettes mises en perspectives par A. Ben Youssef (Ben Youssef, 2004). La fracture numérique dite de « premier degré » invite à s'interroger sur les inégalités économiques et sociales liées à l'accès aux équipements et aux infrastructures. Elle questionne le fait que le public dispose ou non du matériel (ordinateur, tablette, smartphone), d'une possibilité de connexion, dans un territoire encore marqué par des zones blanches (non reliées aux réseaux) et d'une effective connexion à internet, de qualité suffisante pour pouvoir surfer sur le net. La seconde, ou « second degré » envisage la fracture numérique à travers les inégalités d'usages des Techniques de l'Information et de la Communication (TIC) par les individus et/ou les groupes sociaux. Il s'agit de saisir dans quelles mesures les publics, qui disposent du matériel et de la connexion, savent ou pas l'utiliser et quelles sont leurs usages des TIC (réseaux sociaux, achats, informations, visionnages de vidéo, démarches en ligne, etc.) et leur fréquence. La troisième interroge l'efficacité des usages dans des conditions semblables d'équipement pour s'intéresser aux performances d'utilisation, à la fréquence et à la rapidité d'apprentissage des individus ou des groupes. Enfin la quatrième approche de la fracture numérique renvoie à l'analyse des inégalités dans les modalités et les processus d'apprentissage des TIC et à leur performance, dans une économie fondée sur la connaissance et sur le foisonnement de l'information.

Lorsque l'on cherche à identifier et à caractériser les profils de public en difficulté avec le numérique, les travaux conduits par le Groupement d'Intérêt Scientifique M@rsouin dans le cadre de l'enquête « Capacity » sont particulièrement intéressants (GISM@rsouin, 2017). Cette enquête constituée d'entretiens, d'observations participantes, d'une monographie repose également sur une enquête quantitative réalisée en face-à-face auprès d'un échantillon de 2000 personnes, représentatif de la population française de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas par sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, région et taille d'agglomération (GISM@rsouin, 2017, p.8).



Ces recherches estiment que 14 millions de personnes, soit 28 % de la population française des plus de 18 ans, ont les compétences numériques faibles au point de ne pas pouvoir réaliser des démarches administratives en ligne, de la recherche d'information ou des achats et que 16 % ne se connectent jamais. Seulement 65% de la population a recours à l'e-administration (Baromètre du numérique 2018).

Ces enquêtes révèlent en quoi la fracture numérique s'explique par des inégalités sociales, liées notamment au territoire, à l'âge, au niveau de revenu, au niveau de diplôme et au statut socio-professionnel des publics. Premièrement, sur le plan territorial, elles montrent la persistance de zones blanches sans accès à internet (ni parfois à la téléphonie mobile) en particulier en milieu rural, avec davantage de non-internautes dans les agglomérations de 2000 à 5000 habitants (GISM@rsouin, 2017) et d'importantes problématiques d'accès aux services publics (*L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*, 2019).

Deuxièmement, les inégalités d'accès au numérique sont très fortement liées à l'âge des publics puisque sur les 16% de non-internautes, 62 % ont plus de 65 ans, 37% entre 50 et 64 ans et un niveau d'étude équivalent au primaire ou au collège dans la moitié des cas. Près de 65 % d'entre eux indiquent ne pas vouloir d'internet chez eux par « absence d'intérêt », même si 42 % d'entre eux reconnaissent que la dématérialisation des démarches administratives peut représenter un problème (GISM@rsouin, 2017). Ces publics, la plupart du temps habitués à gérer leurs démarches administratives de manière autonome, se trouvent nouvellement dépendant d'une tierce personne pour pouvoir les réaliser et dans l'obligation de leur soumettre des informations très personnelles.

Troisièmement, la fracture numérique est révélatrice d'inégalités sociales et économiques liées aux revenus, au statut et au secteur professionnel, puisque l'on observe une forte proportion de non-internautes chez les personnes dont les revenus sont inférieurs à 1400€. Ces publics précarisés peuvent éprouver davantage de difficultés liées notamment aux coûts d'accès à un ordinateur, à internet ou à une formation. En termes de statut socio-professionnel, on trouve plus de non-internautes chez les retraités, les personnes sans activité professionnelle, les ouvriers, les agriculteurs et les artisans, par ordre de prégnance et en cohérence avec ce qui a été souligné précédemment (GISM@rsouin, 2017). On peut faire l'hypothèse qu'il s'agit principalement d'individus qui n'utilisent pas ou peu le numérique dans le cadre de leur activité professionnelle. Dans la même logique, les inégalités sociales liées au niveau de diplôme sont être déterminantes étant donné que le taux de connexion à internet varie de 54% pour les non-diplômés à 94% pour les diplômés de l'enseignement supérieur (*Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019). Par ailleurs, les publics analphabètes ou de nationalité étrangère éprouvent encore davantage de difficultés non seulement liées à la maîtrise de la langue, des normes administratives mais aussi aux usages du numérique.

A titre d'illustration, l'enquête réalisée avec un groupe d'étudiants d'éducation spécialisés auprès de 92 personnes sans domicile fixe en mai-juin 2019 dans les Bouches-du-Rhône (rapport d'enquête auprès de sans-domiciles pour le SIAO, 2019, 71p) révèle que ces publics précarisés sont également en difficulté avec le numérique comme le montre l'encadré 2.

## Encadré 2 : Le cas des publics sans domicile fixe : rapport d'enquête pour le SIAO

L'enquête révèle qu'un peu moins de la moitié des 92 enquêtés disposent d'un smartphone (46%), 37% d'un téléphone portable sans accès à internet, 33% soulignent disposer d'un accès à internet et 11% n'ont pas de téléphone portable ni d'ordinateur. Ces publics peuvent donc éprouver des difficultés à solliciter les services sociaux ou à se tenir au courant de l'avancée de leur dossier de demande d'hébergement par téléphone ou internet.

En ce qui concerne les usages du numérique, si 66% des répondants disent savoir se servir d'internet, 53% disposent d'une boîte mail qu'ils utilisent et seulement 28% affirment savoir effectuer des démarches administratives en ligne et 29% n'en font pas du tout. 19% des répondants soulignent avoir besoin d'aide pour aller sur internet, 8% ne l'utilisent pas du tout et 11% n'ont pas d'adresse mail. Aucun enquêté ne dispose de coffre-fort numérique.

Ces réponses révèlent que, matériellement et techniquement, la majorité des enquêtés n'est pas en mesure d'élaborer des démarches administratives en ligne et de suivre leurs évolutions. Pour ces publics sans domicile, il semble est nécessaire de développer d'autres modes de communication afin que la fracture numérique ne vienne pas davantage s'ajouter à la fracture sociale qu'ils vivent.

La fracture numérique et les difficultés d'accès à l'e-administration relèvent ainsi de facteurs divers, à la fois liés à des profils de publics (territoire, âge, revenus, statut socioprofessionnel, niveau d'études), à l'accès au matériel informatique et au net mais aussi aux usages du numérique et aux capacités d'apprentissage et d'accompagnement. L'utilisation de l'e-administration est ainsi conditionnée à de nombreux facteurs qui s'imbriquent. Ce n'est pas parce que l'on sait utiliser les réseaux sociaux que l'on arrive à faire des démarches administratives en ligne, sur des applications plus ou moins adaptées où il faut réussir à entrer dans des cases sans pouvoir se faire aider par un professionnel administratif compétent, de plus en plus difficile à rencontrer. Il s'agit non seulement de disposer du matériel et d'une connexion mais aussi de savoir s'en servir et d'être à l'aise avec les démarches administratives. À la complexité des démarches administratives s'ajoutent les difficultés de compréhension et d'usage du numérique et d'une plateforme de déclaration officielle, impliquant potentiellement le scan puis l'envoi de pièces justificatives, parfois même dans des formats spécifiques et/ou des tailles de document à ajuster (JPEG, PDF, Ko maximal). La gestion des dossiers administratifs des publics les plus précarisés est d'autant plus ardue qu'elle suppose de disposer d'éléments pour rendre compte de sa situation à l'administration, afin de se justifier de sa précarité pour percevoir des aides ou des prestations sociales.

Pour pouvoir réaliser des démarches en ligne, les non-internautes doivent alors demander de l'aide à leur entourage, si tant est qu'ils disposent d'un réseau de personnes de confiance en mesure de les accompagner sur ce type de procédure. Cette situation reste délicate pour les publics habituellement autonomes dans leurs démarches administratives qui doivent alors se conformer au fait de soumettre leurs données personnelles à quelqu'un d'autre, tout en restant dépendant des compétences administratives et numériques de ces tiers mais aussi de leur disponibilité.

Face à ces transformations de l'administration, certains publics émettent des réserves et des craintes quant à la sécurité et à la confidentialité de données personnelles, alors même que de

plus en plus d'arnaques et de *fishings* se développent sur les sites des services publics (CAF, AMELI, Impôts) (GISM@rsouin, 2017). Ces transformations administratives soulèvent ainsi, pour certains publics, de nombreuses problématiques de nature à freiner l'accès aux droits voire à générer des formes de non-recours.

## **b) Non-recours aux droits et à l'e-administration pour certains publics**

Le déploiement de la dématérialisation des démarches administratives face aux problématiques de fracture numérique de certains publics interrogent sur les effets de ces transformations sur le non-recours aux droits et aux services sociaux (Fragonard, Peltier, & Rivard, 2012; Math & Van Oorschot, 1996). Le non-recours<sup>19</sup> est le fait d'être éligible à une prestation ou un service et de ne pas le percevoir, quelles qu'en soient les raisons. Le taux de non-recours constitue ainsi le différentiel entre la population éligible à une prestation et la population effectivement bénéficiaire.

### *Le non-recours aux droits sociaux, un facteur d'aggravation de la pauvreté*

Ce phénomène est prégnant dans les politiques sociales puisque des travaux ont mis en évidence un taux de 50% de non-recours au RSA, de 70% de non-recours à l'assurance complémentaire de santé, de 62% de non-recours aux tarifs sociaux pour l'énergie et environ 40% de non-recours au chômage (Odenore, 2012).

Ce phénomène social structurel se retrouve au niveau européen (Warin, 2006), et est analysé comme une des causes d'aggravation des situations de pauvreté (Warin, 2009, 2010). Le non-recours constitue un rapport social à l'offre publique et aux institutions qui la servent, interrogeant la capacité de l'action publique à répondre à un problème identifié. Il induit non seulement un enjeu gestionnaire d'effectivité de l'offre de prestations financières et de sa capacité à atteindre les objectifs de réduction de la pauvreté, mais également une question politique sur la pertinence de l'action publique (Okbani & Warin, 2012; Warin, 2010, 2016).

Les travaux que j'ai conduit sur la Branche famille et le non-recours au RSA révèlent que les modalités d'organisation, d'accueil et de mise en œuvre de l'action publique sont variables d'une caisse à l'autre<sup>20</sup> et jouent un rôle majeur dans l'information, la détection, l'accompagnement, l'accessibilité effective et le maintien des droits (Lima & Trombert, 2013; Okbani, 2013b; Perrier, 2013).

Les dirigeants sont peu enclins à lancer des initiatives d'informations des usagers dans la mesure où elles conduisent mécaniquement à augmenter la charge de travail et à dégrader les indicateurs de qualité de service sur lesquels ils sont managés. Les modes de management de

---

<sup>19</sup> Par non-recours, on entend le fait de ne pas obtenir les prestations ou les services publics auxquels on est éligible. Cette notion met en lumière le différentiel existant entre une population éligible et une population effectivement bénéficiaire de prestation.

<sup>20</sup> Les délais varient d'une CAF à l'autre, certaines imposent que seulement certains motifs spécifiques donnent droit à un rendez-vous, d'autres mettent à disposition quelques accueils sans rendez-vous ou prévoient des permanences de travailleurs sociaux.

la CNAF envers les CAF n'intègrent pas d'indicateurs en termes d'initiative d'accès aux droits (Biémouret & Costes, 2016), comme si la citoyenneté sociale des publics ne faisait pas partie de ses objectifs managériaux et politiques. Ces recherches révèlent que la méconnaissance des droits sociaux par les publics, la difficulté d'identification de leur éligibilité, liée notamment aux images sociales négatives dont ils sont imprégnés, mais aussi la complexité des démarches administratives constituent également des facteurs déterminants du phénomène de non-recours (Okbani, 2013).

### *La dématérialisation : entre opportunités et inégalités d'accès aux droits*

Face à la mise en évidence et à politisation du non-recours au RSA, qui ne doit pas uniquement être appréhendé comme un fait social mais aussi comme un problème public, les acteurs politiques ont décidé d'investir la dématérialisation des services publics comme vecteur d'accès aux droits sociaux (Deville, 2019). Ils ont ainsi développé et diffusé une rhétorique visant à associer la dématérialisation à la lutte contre le non-recours et à l'inclusion numérique en soulignant l'accessibilité et la proximité des services publics à la maison, 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Au sein de la Branche famille, ce discours a contribué à la reconfiguration de la politique d'accueil des allocataires et à l'orientation vers le caf.fr dans une logique de réduction des coûts de gestion et d'efficacité propre au NPM, sans pour autant que cela n'ait pu être prouvé. L'appropriation et la requalification du non-recours par les acteurs politiques pour conduire un changement visant à faire de l'e-administration la nouvelle norme d'intervention de l'État, s'inscrivent dans une stratégie d'alignement aux besoins et aux exigences de performance de gestion du NMP. Au sein de la Branche famille cela s'incarne notamment dans la logique d'affichage du nombre de « rendez-vous des droits<sup>21</sup> » réalisés. La rhétorique de l'autonomie et de la coproduction du droit par les publics s'ancre également dans une forme d'injonction à la démocratie participative et d'activation des administrés dans leur accès aux droits (Deville, 2019), renvoyant ainsi à la responsabilité individuelle.

Ces transformations délèguent ainsi aux publics précarisés la gestion de ce cumul de complexité liée, d'une part, aux difficultés des démarches administratives, et d'autre part, à celles de l'utilisation des plateformes en ligne, mais aussi à celles de trouver un interlocuteur en capacité d'expliquer et d'accompagner l'accès aux droits. À ce titre, cet extrait d'entretien avec la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône est particulièrement révélateur des effets de ces transformations sur le non-recours aux droits :

*« Il y a une perte de... Je dirais presque une perte de confiance [vis-à-vis de la CAF]. Ce n'est pas lisible. Je prends l'exemple, car je suis quelqu'un de très pragmatique : samedi, j'ai dû regarder la situation d'un jeune de 28 ans... mal, dépressif. Il a voulu créer sa petite entreprise de prestation de services autour de tout ce qui est accès au numérique, mais cela n'a pas*

---

<sup>21</sup> Ces rendez-vous des droits sont des entretiens avec les publics visant à examiner leur éligibilité aux aides et prestations sociales de la Branche famille, de la couverture santé complémentaire, des aides locales, des prestations chômage, etc.

*marché. Donc en janvier, il est allé faire une demande de prime d'activité. Il fait donc toute une série de demandes et répond à des pièces justificatives par Internet, sur le site de la CAF, pour témoigner que son entreprise périclité et que cela ne lui donne pas suffisamment pour vivre. Donc il fait cela. Cela lui prend tout janvier, jusqu'au 10 février. Le 10 février, la CAF réceptionne cela et, fin mars, on lui dit : « Mais ce n'est pas de la prime d'activité que vous avez demandée dont vous relevez ; vous avez tellement peu de ressources, que c'est du RSA. On vous envoie le formulaire en ligne. ». Lui, il n'a pas été en capacité de remplir le formulaire en ligne. Il avait honte, et il ne l'a pas dit. Avril, mai... toujours rien. Il est allé à la CAF, où il a été reçu, après avoir fait la queue, et il a dit : « Oui, mais moi, je ne sais pas. » On lui a rempli. Bref ! On est au 1<sup>er</sup> juillet, et il a toujours zéro. Donc je questionne la CAF et on me dit : « Non, mais c'est un délai normal. » Je dis : « Comment ? Depuis janvier ? Ce n'est pas normal. ». En fait, quand je regarde, il a eu des mails, qu'il ne sait pas ouvrir, lui disant : « Attention, etc. ». On lui a envoyé, en ligne, sa déclaration de transformation de prime d'activité en RSA. Déjà, franchement, c'est complexe, mais lui, il n'a jamais ouvert et lu cela. Il a 28 ans ! Il n'en a pas 60 ! [...] Donc je me dis que le fait de tout dématérialiser ne fera jamais gommer ces réalités de personnes limitées, avec – je ne dirai pas des pathologies psychologiques, car ce serait trop fort – mais de grandes fragilités ». (Entretien du 01/07/19)*

Les initiatives politiques d'inclusion numérique et l'absence d'acteur institutionnel supposé accompagner les publics non-internautes dans leur accès aux droits sociaux via l'e-administration ne semblent pas en mesure de répondre aux problématiques de fracture numérique et de non-recours. Ces transformations soulèvent ainsi de nouvelles problématiques d'accès aux droits comme le révèle le rapport du défenseur des droits (*Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019). En effet, s'il souligne la satisfaction et les possibles améliorations de l'accès aux droits pour certains, ce rapport met en évidence la fracture sociale et territoriale dans l'accès aux équipements informatiques et les problèmes techniques susceptibles d'empêcher l'accès aux services publics dématérialisés. Il identifie les problèmes d'ergonomie des sites internet administratifs qui ne permettent pas toujours de trouver l'information, de prendre un rendez-vous, d'effectuer des paiements dématérialisés ou qui ne répertorient pas toutes les situations juridiques possibles prévues par les textes, excluant ainsi des publics qui ne peuvent pas entrer dans des cases. Il explicite différentes situations de blocage dans la réalisation des démarches ou dans l'obtention de droits. Le rapport indique notamment que :

*« Le Défenseur des droits estime donc que la réalisation des démarches administratives dématérialisées doit demeurer une possibilité ouverte à l'utilisateur et non devenir une obligation. L'utilisateur doit pouvoir choisir le mode de communication le plus approprié à sa situation lorsqu'il échange avec l'administration ». (Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 2019, p. 29)*

*« Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits, pour tous et pour toutes. Comme le montre ce rapport, perdre le sens de cette transformation, ou sous-estimer ses effets, conduirait à priver de leurs droits certains et certaines d'entre nous, à exclure encore davantage de personnes déjà exclues, à rendre encore plus invisibles ceux et celles que l'on ne souhaite pas voir. Nous serions alors exposés à un recul inédit de ce qu'est le service public en France et à une dégradation du respect des droits et libertés par les administrations et les organismes*

*chargés d'une mission de service public.* » (Dématisation et inégalités d'accès aux services publics, 2019, p. 4)

Les inégalités sociales et numériques soulèvent une problématique de « fracture civique » et l'avènement d'une forme de « citoyenneté de seconde classe » (Greffet & Wojcik, 2014; Shane, 2012). La complexité des procédures et le formatage des situations sont considérés comme des facteurs non-recours aux droits (Koubi, 2013a, 2013b), tout particulièrement pour les populations précarisées (Mazet, 2017), interrogeant aussi leur citoyenneté sociale (Castel, 2008 ; Scharpf, 1999).

### ***De l'imbrication des problèmes sociaux à la multiplicité des non-recours aux droits potentiels : le propre du travail social et l'impensé de l'e-administration***

D'une part, les travaux sur la fracture numérique mettent en évidence les différents degrés de fracture jouant sur l'accès et l'utilisation des outils numériques, tout en identifiant les profils de publics en difficulté avec la réalisation de démarches administratives en ligne. D'autre part, les travaux sur le non-recours révèlent la prégnance de freins institutionnels, techniques, psychologiques et sociaux à l'accès aux droits, générant bien souvent des formes de non-recours cumulatifs, et par la même, une aggravation des situations de pauvreté. Les publics précarisés sont souvent marqués par une diversité de problèmes sociaux imbriqués qui ne sont pas simplement liés à l'accès à une prestation sociale mais à une multiplicité de prestations, d'aides extralégales et d'accompagnement sociaux que la logique des démarches administratives dématérialisées par institution et par type de demande dans une optique de responsabilisation individuelle obère. En effet, l'idée de déployer 100% des démarches administratives dématérialisées, tout en réduisant le nombre de postes et en réformant les politiques d'accueil des publics dans une logique de réduction budgétaire et d'efficacité sous-estime ou occulte l'importance d'une approche globale des problèmes sociaux et des droits potentiels des publics précarisés, prônés par les métiers du travail social.

Les propos de la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône, assistante sociale de formation, illustrent la complexité de l'accès aux droits et de l'accompagnement des publics dans ce contexte de transformation administrative :

*« Il y a un public pour lequel cette évolution dans les modes de communication a sûrement facilité les choses, mais moi, mon souci est de ne laisser personne sur le bord de la route. Or on a un public qui est majoritairement en incapacité, aujourd'hui en tout cas, d'intégrer ces réalités. On a déjà le barrage de la langue. Dans ma Direction, on a dû mettre en place un marché public d'interprétariat tellement c'est une constante. Après, si l'on parle français, on ne maîtrise pas forcément les finesses administratives en termes d'accès aux droits. Et le troisième volet, c'est que certaines personnes, dans la complexité de leur situation sociale, ne répondent pas à un seul dispositif. C'est-à-dire que souvent, vous pouvez être en difficulté pour un motif : vous avez perdu votre boulot, vous n'êtes pas indemnisé, vous n'avez pas un rond, oui, vous serez en difficulté... mais souvent, aujourd'hui, les situations sociales sont multifactorielles. Ce qui veut dire qu'à ce moment-là, il faudra agir sur plusieurs pans : un dossier de surendettement, une enquête d'expulsion... C'est-à-dire que dans la logique*

*humaine, tout s'enchaîne : vous n'avez plus d'argent, et il faut que l'on vous trouve le moyen de vous ouvrir les droits au RSA, etc., mais si vous n'avez plus d'argent, vous êtes peut-être en situation de dette locative. Si vous êtes trop en dette locative, vous êtes en procédure d'expulsion, mais vous avez aussi un crédit à la consommation, donc vous êtes en dossier de surendettement, puisque la Banque de France vous a coupé l'accès à un chéquier. Vous voyez que c'est en cascade. Du coup, pour nous, cela multiplie les leviers, et cela met les personnes en difficulté, mais cela met également les professionnels en difficulté. Avant, je prenais mon téléphone et j'appelais ma collègue à la Banque de France en lui disant : « Écoute, j'ai cette situation, etc. ». Aujourd'hui, cela reste le cas d'exception. Par contre, la Banque de France a mis un site à destination des professionnels du social pour les dossiers de surendettement, et hors ce site, point de salut ! » (Entretien du 01/07/19)*

Cette imbrication des problèmes sociaux et des droits potentiels interroge le fait d'envisager la démarche de demande de droit comme une « simple » formalité administrative individuelle en ligne alors même qu'elle était antérieurement appréhendée – à l'accueil des CAF par exemple – comme une occasion de potentiellement l'inscrire dans une information générale sur les droits et une orientation vers un accompagnement global des publics par un travailleur social. Ce témoignage révèle aussi en quoi la dématérialisation des démarches administratives impacte non seulement les publics en difficulté avec l'administratif et/ou le numérique dans leur accès aux droits, mais également les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux qui accompagnent ces publics.

### **3. Le travail social face à l'e-administration**

Face au déploiement de l'e-administration, à la fracture numérique subie par certains publics mais aussi au non-recours aux droits qui viennent questionner la dématérialisation des démarches administratives, il convient de s'interroger sur les transformations de l'organisation du travail et des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux (II.3.a), en étudiant plus particulièrement le cas du département des Bouches-du-Rhône (II.3.b), puis en questionnant les formes de transferts du *dirty work administratif* (II.3.c).

#### **a) Faire de l'intermédiation avec peu de formation, d'organisation ou de partenariats adaptés**

Les travailleurs sociaux accompagnent les publics en difficulté sur la prise en charge de problématiques de précarité, de logement, de santé, de parentalité ou d'éducation afin notamment de favoriser leur accès aux droits et aux services sociaux en vue d'améliorer la situation des familles. Qu'il s'agisse en particulier d'assistants sociaux, d'éducateurs spécialisés, de conseiller en économie sociale et familiale très ancrés dans le travail social, ou plus largement de moniteurs éducateurs ou d'animateurs socioculturel, ces professionnels peuvent être amenés à intervenir auprès de l'administration et de services sociaux en vue de gérer des situations. Les intervenants sociaux jouent ainsi un rôle d'intermédiaire entre, d'un côté les individus et/ou les familles, et de l'autre l'administration, les pouvoirs publics et le



droit représentant plus généralement l'État. Pour certains la mission va même plus loin puisqu'il s'agit de jouer un rôle de traducteur de situations individuelles pour accéder à des droits ou des services (Soulet, 2013), tout en disposant d'une certaine marge de manœuvre et d'un pouvoir de décision de *street-level-bureaucrats* dans leurs attributions (Dubois, 1999; Lipsky, 1980b).

Face aux difficultés rencontrées par les publics dans la gestion de leurs droits, les travailleurs sociaux sont de plus en plus sollicités pour accompagner ou effectuer des démarches en ligne, générant parfois une surcharge de travail. Les travaux de Y.-M. Davenel apportent un éclairage sur les mutations des pratiques professionnelles du travail social liées au numérique (Davenel, 2016). Il a réalisé une enquête auprès de 93 professionnels de l'action sociale dans six grandes villes de France dont Marseille et dans quatre villes en zones rurales et a travaillé sur un questionnaire en ligne complété par 484 professionnels du social. Pour lui « *les travailleurs sociaux de terrain, tout comme les directions, subissent la dématérialisation et sont peu outillés pour anticiper sereinement la probable transformation de leur métier induite par le développement du numérique* » (Davenel, 2016, p.3).

L'anthropologue met en évidence que le déploiement du numérique conduit à une accélération et une facilitation des démarches professionnelles mais aussi à de nouveaux modes de communication par mail encore marginaux avec les usagers, puisque les travailleurs sociaux privilégient encore les entretiens en présentiel, le téléphone et le courrier. Il révèle que si 83 % des répondants au questionnaire considèrent qu'Internet est indispensable dans leur travail mais les travailleurs sociaux ne sont pas toujours à l'aise avec le numérique, qu'ils ont bien souvent appris sur le tas, en s'auto-formant sur le terrain, au contact des usagers et de leurs besoins. Seulement 14% des intervenants sociaux interrogés déclarent avoir reçu une formation au numérique dans le cadre professionnel ou la formation initiale et il existe peu de partage des connaissances et des pratiques numériques au sein des structures. Peu d'instituts de formation en travail social ont intégré les questions numériques à leurs enseignements (enjeux de la dématérialisation, de la fracture numérique, acteurs du numérique), même si des cours d'informatique et de bureautique sont généralement dispensés.

Dans l'enquête conduite par Y.-M. Davenel comme dans l'enquête que j'ai réalisé à Marseille, pour les personnes interrogées, il existe peu de formations spécifiques à l'accompagnement sur les sites de l'e-administration ou à la mise en œuvre d'accompagnement social dans le cadre de la RGPD. Les quelques formations proposées sur ces questions pour les professionnels et/ou les usagers sont jugées insuffisantes et parfois inadaptées aux publics fragiles. Au sein des MDS des Bouches-du-Rhône comme ailleurs les modalités d'appréhension des problématiques numériques et leur traduction dans les pratiques professionnelles sont donc très variables en fonction des professionnels et de leur marge de discrétion.

Pour Y.-M. Davenel le numérique ne s'impose pas comme un sujet prioritaire au sein des structures d'action sociale et ne fait pas l'objet d'une politique d'établissement ou de formation puisqu'il s'agit d'un sujet transversal recoupant bien souvent d'autres problématiques. Ses analyses rejoignent les nôtres puisque l'organisation des structures d'intervention sociale, leurs contraintes propres et leur sous-équipement se révèlent peu adaptés à un usage efficient du



numérique comme nous l'illustrerons par la suite par le biais des observations conduites dans les MDS connectées.

Dans son enquête, Y.-M. Davenel constate que si la majorité des intervenants sociaux interrogés a une réelle appétence pour les services numériques qui viennent compléter leur boîte à outils professionnelle, il existe pour autant d'importantes résistances à l'informatisation dans le domaine du travail social. Il observe que « *le sentiment dominant parmi les intervenants sociaux rencontrés est celui d'une dématérialisation réalisée « en chambre » par les grands opérateurs. Celle-ci est vécue comme subie et contrainte, les intervenants sociaux n'étant pas consultés sur la nature, le contenu et la forme des services numériques des grands opérateurs* » (Davenel, 2016, p. 51). Par exemple, l'idée d'échanger avec les usagers (et plus seulement avec les partenaires) par mail est contestée pour des raisons d'éthique professionnelle notamment pour éviter que le numérique remplace l'entretien, mais aussi parce qu'elle soulève des craintes quant à son impact négatif sur la charge de travail. Les travailleurs sociaux s'inquiètent de la déshumanisation de la relation face à la complexité des dispositifs techniques qui risquerait de freiner leur appropriation par les publics fragiles. Ils partagent la sensation que numérique impacte la qualité de l'interaction entre l'utilisateur et le travailleur social du fait de la prégnance de la place de l'ordinateur qui s'immisce dans la relation sociale. En revanche, de nombreux travailleurs sociaux interrogés soulignent qu'ils attachent beaucoup d'importance au dialogue et privilégient les notes manuelles ou les espaces d'accueil sans ordinateur afin de ne pas entraver l'échange, ce qui, par là même, ne permet pas d'accompagner les usagers dans leur démarche en ligne (Davenel, 2016).

Au regard du rapport du défenseurs des droits, des observations et entretiens conduits, nous partageons aussi le constat que l'e-administration génère également une complexification des relations avec les grands opérateurs de services publics (CAF, Pôle Emploi, CPAM, etc.) et un ralentissement des échanges entre professionnels puisque « *Le passage à des échanges uniquement via une plateforme mail s'est fait au détriment des référents et/ou des interlocuteurs privilégiés Caf joignables par téléphone. Cela a certes accéléré le traitement des dossiers simples, mais a accru les difficultés de traitement pour les dossiers complexes* » (Davenel, 2016, p.15). En cela l'e-administration peut être perçue comme un frein dans le suivi de certains publics puisqu'elle ne permet pas d'apporter des réponses directes entre professionnels, renvoyant ainsi l'utilisateur – ou de fait, le professionnel - vers le service en ligne.

L'absence de priorité et de dispositions organisationnelles accordées aux questions numériques dans les structures sociales se traduit par le fait que moins de 20% des structures interrogées ont mis en place une procédure systématique de détection des difficultés numériques des usagers (Davenel, 2016). D'une part, il n'y a pas de pratiques uniformisées en la matière puisque la détection se fait à la discrétion du travailleur social, en fonction de ses pratiques professionnelles, des problématiques abordées avec l'utilisateur dans le cadre des entretiens et de la durée de suivi, généralement plus longue dans les domaines de l'insertion par l'activité économique et du logement. Les structures d'accueil intervenant ponctuellement sont tendanciellement moins à même d'aider leurs usagers sur le numérique. D'autre part, hormis le champ de l'emploi (64%), moins de la moitié des structures mettent des ordinateurs à

disposition du public et très peu proposent des ateliers de formation ou de sensibilisation à Internet. Si certains ateliers sont réalisés par des professionnels, la plupart sont animés par des non-professionnels (stagiaires, étudiants, bénévoles, services civiques). Cette situation interroge la qualité et la capacité de pérennisation de ces formations qui semblent relever d'une faible légitimité et priorisation au sein des structures d'intervention sociale. Pourtant 92% des travailleurs sociaux interrogés considèrent qu'un atelier informatique aurait sa place au service social et 71% estiment qu'il constituerait un gain de temps dans l'accompagnement social, aussi bien sur les temps d'entretien que sur le traitement des dossiers (Davenel, 2016). Enfin, notons aussi que seulement 30% des intervenants sociaux interrogés s'estiment en capacité de diriger un usager en difficulté avec les outils numériques vers un acteur proposant une formation adaptée. Cependant il existe encore très peu de partenariats structurés entre les acteurs de l'action sociale et du numérique.

Les travailleurs sociaux expriment le souhait d'une prise en charge massive de ces publics par des structures dédiées à la formation des usagers comme « *moyen d'autonomiser les personnes, de les impliquer dans leurs démarches administratives, de valoriser leurs compétences, de favoriser leur insertion et de réduire la fracture numérique* » (Davenel, 2016, p.25). Ils font le constat d'une perte d'autonomie des usagers due à la dématérialisation, tout particulièrement en matière d'accès à : des prestations sociales, en particulier la CAF et la CNAV du fait de la fermeture des agences, l'emploi et la formation, aux documents d'identité et aux titres de séjour, au logement (Davenel, 2016). Ces professionnels associent cette situation à l'absence d'équipement, de connexion, à l'illettrisme et au manque de compétences. L'e-administration implique une obligation de l'écrit là où de nombreuses personnes illettrées se situent dans l'oralité, ce qui entraîne parfois une modification des équilibres familiaux puisque les enfants maîtrisent mieux le numérique et se retrouvent à accompagner leurs parents. En termes de compétence numérique et administrative, ils remarquent aussi que des personnes, pourtant à l'aise avec le numérique, peinent à trouver des informations sur les sites administratifs. Les acteurs du social constatent souvent des erreurs de compréhension qui ont des conséquences immédiates sur les droits et les situations sociales des usagers qui n'ont pas été guidés par un professionnel.

Face à ces nombreuses difficultés et la réduction des guichets de service public (CAF, CPAM, etc.), 75% des professionnels affirment faire les démarches numériques « à la place de » l'usager en ce qui concerne par exemple : la déclaration trimestrielle de ressources pour le RSA, la déclaration mensuelle à Pôle emploi, la simulation de droits, la prise de rendez-vous à la Préfecture, les impôts, la demande de renseignement ou le retrait de document auprès de la CPAM, l'envoi d'un CV et d'une lettre de motivation ou la recherche de logement (Davenel, 2016).

Afin de pouvoir effectuer des démarches et d'ouvrir des droits, les travailleurs sociaux se trouvent souvent dans l'obligation de créer des adresses mail aux personnes qu'ils accompagnent et se voient aussi contraint de les gérer. Dans les MDS des Bouches-du-Rhône, cette situation soulève beaucoup de questions. Les professionnels s'interrogent sur le fait de garder / ou pas les identifiants et mots de passe des boîtes mail des usagers, mais aussi leurs

identifiants administratifs personnels pour suivre leurs dossiers, alors même que cela contrevient à la RGPD et à leurs responsabilités professionnelles.

## **b) L'e-administration et le numérique comme transformation des pratiques professionnelles du travail social : l'exemple du Département des Bouches-du-Rhône**

Après avoir mis en perspective les principales conclusions issues du travail d'enquête de P.-Y. Davenel, intéressons-nous plus précisément à la manière dont le déploiement de l'e-administration et du numérique est appréhendée et vécue par le travail social dans le Département des Bouches-du-Rhône. Cette partie est essentiellement basée sur un entretien conduit auprès de la directrice des territoires et de l'action sociale du Département qui pilote les politiques d'intervention sociale dans toutes les MDS. Initialement assistante sociale de formation, elle a exercé ce métier pendant de nombreuses années avant de devenir cadre, puis directrice de la Direction des territoires et de l'action sociale comprenant 1000 agents (sur les 2200 de la direction des solidarités et les 7000 du Département). Elle dispose donc d'une certaine expertise du travail social et de ses évolutions mais également du territoire des Bouches-du-Rhône sur lequel elle a effectué toute sa carrière professionnelle.

Le territoire des Bouches-du-Rhône compte près de 2 millions d'habitants et le Département se distingue par une population plus jeune que le reste de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le territoire est marqué par un certain dynamisme démographique mais la progression de l'emploi reste toutefois insuffisante pour compenser la hausse de population active. Les Bouches-du-Rhône sont au 13<sup>e</sup> rang des départements métropolitains les plus touchés par la pauvreté puisque 18% des habitants vivent sous le seuil de pauvreté en 2012 mais le taux de pauvreté dépasse 25 % à Marseille<sup>22</sup>. Ce contexte socio-économique a une incidence sur l'importance de la demande d'intervention sociale sur le Département.

### ***Un contexte général de mutation du travail social, de mobilisation et de désaffectation du métier***

Avant même d'aborder la question des effets du déploiement de la dématérialisation des démarches administratives sur les acteurs du social, il importe de revenir sur les mutations antérieures du travail et des pratiques professionnelles de l'intervention sociale afin de resituer et d'analyser le contexte et le climat social dans lesquels les transformations numériques s'intègrent plus généralement.

Tout d'abord, ces dernières décennies le travail social intervient dans un environnement marqué par un chômage de masse, la précarisation du travail salarié et l'augmentation des inégalités sociales générant une forte demande d'aide sociale. Les politiques sociales mises en place

---

<sup>22</sup> Données INSEE, 2012, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1908421>

s'inscrivent non seulement dans un contexte de tension budgétaire ne permettant pas de satisfaire tous les besoins sociaux, mais également dans une complexité règlementaire dans l'attribution et la gestion des droits sociaux, face à l'imbrication de problématiques sociales vécue par les publics, nécessitant pour certains un accompagnement global. Pour la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône :

*« La nature de la réponse est devenue beaucoup plus complexe. Aujourd'hui, dans notre département – mais je pense que de nombreux départements font ce constat –, il y a trois grands motifs pour lesquels les personnes poussent notre porte : difficulté financière, perte d'emploi et problème de logement, les trois étant liés. Si vous connaissez une assistante sociale qui est en capacité de vous trouver un travail, un logement et de vous remplir le porte-monnaie, surtout, présentez-la moi ! Je dis cela parce qu'aujourd'hui, les AS [assistantes sociales] sont plus sur la réponse négative que sur la réponse positive. [...] Cette évolution vient impacter la nature de la relation dans l'accompagnement. Sur du ponctuel, vous y avez droit ou vous n'y avez pas droit, on fait le dossier ou on ne le fait pas, puis merci et au revoir. [...] Mais quand vous avez de l'accompagnement derrière, quand on sait que l'on va se revoir, si cela ne passe pas entre nous, c'est compliqué, mais si vous me demandez de décrocher la lune, je n'y arriverai pas et, quelquefois, même si j'arrive à le faire, vous pouvez me renvoyer que je ne la décroche pas dans le bon sens, en tout cas pour vous [...]. Ce n'est jamais suffisant : les délais de réception sont toujours trop loin, les dossiers à constituer sont trop lourds, les temps de réponse sont trop différés, l'assistante sociale n'est pas ceci ou cela [...]. Je trouve qu'il y a eu cette évolution, pour la Direction que j'ai, un peu paradoxale, c'est-à-dire des gens qui sont de plus en plus face à des problèmes complexes et multiples, et une fonction publique qui s'est mise à travailler sous forme de 35 heures, qui a aussi des réalités budgétaires qui font que les robinets ne sont pas ouverts sans filtre. Donc on a avancé parallèlement, mais pas forcément de façon concomitante. [...] Avant, si j'avais un enfant à placer, j'avais un enfant à placer, et voilà. Maintenant, pour un enfant, j'ai passé six heures et je vois la pendule tourner, mais je n'ai pas de piste [...] parce que vous n'allez pas partir en week-end si vous n'avez pas trouvé un placement pour la gamine que vous avez en charge et heureusement, j'allais dire. Après, il y a des territoires où c'est le plus quantitatif qui s'ajoute au plus qualitatif ».*

Dans ce contexte de contraintes managériales et budgétaires, les travailleurs sociaux éprouvent des difficultés à trouver des solutions pour répondre aux besoins complexes, multiples et massifs des publics. Ces problématiques marquent fortement la nature de la relation d'accompagnement puisque, face à ces fortes attentes des usagers, les professionnels manquent de moyens d'action et de prise en charge. Cela génère ainsi des frustrations, un sentiment de désarroi de ne pas être en mesure de bien faire leur travail et une incapacité de répondre aux problèmes sociaux qui leurs sont confiés.

Ces tensions professionnelles se traduisent par différents types de comportement : certains décident de quitter le métier, d'autres s'inscrivent dans des mobilisations collectives pour revendiquer plus de moyens, et d'autres encore continuent à travailler en tentant de faire au mieux. Ces divers comportements peuvent être assimilables au cadre d'analyse proposé par A. Hirschman (Hirschman, 1970). Dans ses travaux, il part de l'hypothèse que toutes les institutions, publiques ou privées, peuvent avoir des défaillances qui génèrent une baisse de qualité des biens ou des services délivrés. Pour A. Hirschman, face à cela les usagers

s'inscrivent dans plusieurs types de comportements d'alerte pour susciter des forces de corrections : l'*Exit* c'est-à-dire la défection ou la fuite, *Voice* à savoir la prise de parole et l'interpellation de l'institution, ou *loyalty* autrement dit le choix du *statu quo* ou de la résignation dans l'espoir d'une amélioration de la situation. Si les travailleurs sociaux ne sont pas les destinataires des politiques d'action sociale, ils n'en restent pas moins des usagers dans la mesure où ils sont missionnés pour mettre en œuvre les dispositifs. Ces professionnels sont ainsi les premiers témoins des limites et défaillances du système qu'ils déploient face aux attentes et aux besoins sociaux des publics et l'on observe ces différents types de comportement d'*exit*, *voice* ou *loyalty*.

En ce qui concerne l'interpellation de l'institution (*voice*) quant à leurs conditions d'exercice, la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône ne manque pas de souligner l'importance du niveau de syndicalisation et des mobilisations sociales des travailleurs sociaux (sans qu'aucune question ne lui ait été directement adressé en la matière) :

*« Le dialogue social est un volet important, parce qu'on est quand même sur des équipes très syndiquées. Ce sont des métiers qui portent des valeurs et qui défendent des principes. Ils ont le défaut de leurs qualités, et je le dis, parce que dans le sujet qui nous réunit [l'entretien porte sur le numérique], il y a une certaine culture vis-à-vis des sociaux. Quand vous leur demandez de faire quelque chose de nouveau ou de plus, d'abord, la réponse est « Non », même s'ils le font après. [...] Elles disent souvent : « On fait de l'abattage. Vous ne vous rendez pas compte que sur la prévention sociale, dans cette polyvalence, on fait de l'abattage. » Et en enfance, on est sur des problématiques de mineurs non accompagnés. Maintenant, on en est à 1 000 dans le Département. On n'a pas de place pour les enfants ASE. Vendredi, on a cherché une place depuis 9 h 15 du matin et on l'a trouvée à 22 h 10, pour une gamine de 17 ans. Ça, ça marque les équipes. Demain, j'ai une journée de grève. Les 4 et 5 à Marseille, il y a les Journées nationales de la Protection de l'Enfance, tenues par l'ODAS au parc Chanot, et elles viendront faire des manifestations, parce qu'il y aura le secrétaire d'État à la Protection de l'Enfance. Ce sont des secteurs difficiles. Donc ce sont des freins à des domaines de changement de pratique. »*

Cet environnement de contestation et de mobilisation collective des travailleurs sociaux qui défendent des valeurs, les conditions d'accueil et les droits de leurs publics peut donc aussi être de nature à générer des réticences concernant la transformation numérique des services publics.

La directrice des territoires et de l'action sociale du département fait également état d'une forte désaffection du métier d'assistante sociale (*exit*), considéré comme trop difficile sur le plan émotionnel, générant notamment des ajustements de la politique de ressources humaines pour préserver des effectifs suffisants :

*« L'élément majeur est que je vois une désaffection pour les métiers [...] des jeunes professionnels avec deux ou trois ans de diplôme que l'on prend comme auxiliaire. C'est-à-dire que déjà, moi, j'ai été obligée de m'adapter, parce qu'avant, on ne recrutait que sur concours de la fonction publique territoriale. [...] Je suis obligée de proposer à la DRH des noms qui sont sur la liste d'aptitude d'un concours en France. Maintenant, on prend des auxiliaires et on fait des CDD, depuis une dizaine d'années, parce que sinon, on ne couvre pas*

*nos besoins. [...] Rendez-vous compte : cela signifie qu'on les embauche dans les mêmes conditions que des gens qui ont passé le concours et on leur paie une préparation au concours pendant leurs heures de travail, pour être attractif, de façon à les fidéliser, parce que si elles ont le concours, elles sont stagiaires et, après, elles sont titulaires. Ceci est tout de même un élément marquant, en particulier pour le métier d'assistante sociale. Pour les éducateurs spécialisés, on n'a pas de difficulté, et le conseil en économie sociale et familiale a même le vent en poupe – je ne parle que des métiers du social. Pour les EJE, il n'y a pas non plus de difficulté, mais le métier d'assistante sociale est réellement... Donc les jeunes lâchent prise. Je m'interroge sur leur employabilité à la sortie de leurs années de formation. Émotionnellement, c'est souvent trop fort. [...] Je vois qu'elles craquent vite : « Je suis en congé maladie. C'est trop dur. On reçoit trop, jusqu'à six personnes par permanence. » [...] À mon époque, quand j'arrivais sur un territoire [...] la permanence ouvrait à 9 h et, tant qu'il y avait du monde, on recevait. On finissait à 13 h ou à 13 h 30, mais on recevait tout le monde. Maintenant, c'est un créneau de 30 minutes par rendez-vous, avec six personnes, et : « c'est trop dur. On ne peut pas. Il y a trop de pression ». Moi, je suis vraiment étonnée de cela. Je pense que c'est une vraie transformation que l'on a là [...]. Je ne vous l'ai pas encore dit, il y a la peur du public. Mais c'est fou ! Certes, je suis d'accord qu'il y a des évolutions du comportement, mais on met des procédures en place, avant, pendant et après, des programmes de formation. On n'est jamais seul au bureau... J'ai des agents de sécurité sur tous les sites. Vous vous rendez compte ? Au service social, on met des agents de sûreté à l'entrée ! Mais les gens ont peur du public et, parfois, j'ai la Médecine du travail qui m'envoie : « J'ai vu Madame untel, assistante sociale, et je vous demande, pour préserver sa santé, qu'elle ne soit plus en contact avec le public. » Alors je réponds : « Une assistante sociale qui n'a pas de contact avec le public, moi, je ne sais pas faire. Chez moi, cela n'existe pas ». »*

Cette désaffection du métier d'assistante sociale est ici particulièrement associée aux jeunes générations de professionnelles. Pour illustrer le phénomène, la directrice prend notamment l'exemple de sa fille, assistante sociale, qui lors d'un repas de promotion constate que, dix ans après la formation, seulement huit personnes sur quarante-trois sont restées dans la profession, les autres se sont finalement réorientés dans l'enseignement, en tant que professeur des écoles, d'autres sont infirmières ou agents commerciaux dans l'immobilier.

La désaffection du métier est aussi assimilée à une recrudescence de pression et du sentiment de peur vis-à-vis des publics dont les demandes peinent à être satisfaites, alors même qu'un système de sécurité est mis en place au sein des services sociaux. Ce contexte est peut-être spécifique au territoire des Bouches-du-Rhône, marqué par une forte demande sociale et/ou une insuffisance de la réponse politique au niveau local et/ou national. Pour autant, cette situation d'*exit* interroge la transformation de la nature relation d'aide qui semble de plus en plus s'inscrire dans des réponses négatives ou insatisfaisantes, tant pour les publics que pour les professionnels, révélant ainsi une mutation du métier et de ses conditions d'exercice.

## ***Le numérique comme vecteur changement des modalités d'interaction sociale dans la relation d'aide***

Le déploiement des outils numériques dans la société modifie les modes de communication et les interactions sociales, contribuant également à transformer la nature la relation d'aide et d'accompagnement social pour les travailleurs sociaux. Pour la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône les attentes et les modes de saisine des publics dans la relation d'aide ont changé :

*« Je dirais aussi que tout ce qui est lié à cette évolution – je pense aux réseaux sociaux, et sur des tranches d'âge enfants, adolescents – vient un peu biaiser la représentation que l'on peut avoir d'une société, y compris dans le rapport au travail ou le rapport à la frustration au taux d'effort. [...] Le côté immédiat fait changer le rapport à la demande et à la réponse. [...] Si je fais une transposition professionnelle, ce que je viens de vous dire là, c'est que les gens arrivent vers nous en disant : « Je suis dans la mouise, je veux une réponse, et je la veux maintenant. » Il y a une augmentation de situations d'agressivité, d'incivilité et quelquefois de violence. On a du mal à accepter le différé. Je vois aussi que le côté relationnel... Nous, on ne peut s'en passer dans une pratique sociale, mais aujourd'hui, il n'est pas plébiscité, notamment par les jeunes. À la demande de rendez-vous : « Mais pourquoi je dois venir ? Vous m'envoyez le dossier et je le complète ». « Oui, mais l'aide financière est consécutive à une évaluation sociale et l'évaluation sociale ne consiste pas à cliquer sur "Oui", "Non", "Un peu", "Beaucoup". Voilà. Ce n'est pas le standard. Le propre du travail social, c'est vous, et vous n'êtes identique à personne d'autre. » [...] Ce côté singulier de l'intervention est un peu difficile à faire passer. [...] Le mode d'interpellation de l'utilisateur s'est modifié. Pourquoi ? De façon positive, peut-être y-a-t-il plus d'accès à la vulgarisation des prestations sociales. C'est-à-dire qu'avant, on arrivait et on disait : « Je suis dans telle ou telle situation, je suis dans la mouise totale. Que pouvez-vous faire pour moi ? » Maintenant, on vient en disant : « Je sais que j'ai droit à ça, ça et ça. » C'est le mode de saisine. [...] Qui dit cela dit l'expression de la demande : on est davantage sur de la revendication que sur une demande d'aide. Je pense aussi qu'il faut être dans une analyse plus fine, parce que la relation d'aide, pour celui qui demande l'aide, même si elle est fondée, c'est une démarche où la personne se sent en infériorité. Ce n'est pas facile de demander de l'aide, pour qui que ce soit et pour quoi que ce soit. Ce n'est pas une question de statut social. Et cela met l'autre en position de sachant, alors qu'auparavant, c'était plus naturel, parce que la réponse était peut-être moins formatée. »*

Cet extrait d'entretien illustre en quoi la nature de la relation d'aide se trouve modifiée pour les usagers proactifs dans leur accès aux droits. Cela se manifeste dans l'accessibilité de l'information sur les prestations et les aides sociales qui se traduit, pour certains, dans l'expression et la revendication de la demande d'aide, mais aussi dans l'exigence d'une immédiateté de la réponse attendue face au travailleur social.

D'une part, certains publics, jeunes visiblement, semblent préférer une dématérialisation de la relation d'aide et solliciter plutôt des démarches à distance pour se soustraire à une potentielle situation d'évaluation sociale en face à face, plus impliquante personnellement, pouvant être perçue comme dévalorisante ou stigmatisante. D'autre part, pour d'autres publics, la rencontre avec un travailleur social semble s'inscrire dans une logique administrative où la relation est

envisagée comme un moyen d'obtenir des droits ou des aides identifiées par le demandeur. Dans ces deux cas de figure le propre des compétences professionnelles des travailleurs sociaux se trouvent mises à mal, dévalorisées ou ignorées, à savoir : d'un côté la relation d'aide, l'entretien et l'analyse globale de la situation sociale de la personne à accompagner (évaluation sociale) ; de l'autre la maîtrise et la prescription d'aides et/ou de prestations sociales voire l'orientation vers d'autres acteurs professionnels.

Autrement dit, ces transformations relèvent d'une forme de remise en question ou d'une absence de reconnaissance des compétences et de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. En dehors du désarroi de ne pas trouver de solution convenable pour répondre à des besoins sociaux, cette tendance pourrait constituer un des facteurs explicatifs des tensions dans les interactions entre le public et les professionnels, mais aussi de la désaffection du métier.

A cela s'ajoute le fait que cette reconfiguration de la nature de la relation d'aide est également marquée par de nouvelles formes de sanction. En effet, désormais certains publics enregistrent les entretiens pour disposer de preuves, menacent ou procèdent à l'expression de leur mécontentement sur les réseaux sociaux vis-à-vis d'un travailleur social, de manière nominative et publique, générant ainsi une tension supplémentaire voire un risque pour le professionnel dans la relation d'aide comme dans sa vie personnelle. La directrice des territoires et de l'action sociale du département explicite ce nouveau phénomène :

*« Sur les impacts professionnels [...] il y a deux points de chute vraiment forts. Le premier – je parlais d'agressivité et d'incivilité – est que j'ai un grand nombre de travailleurs sociaux qui se retrouvent sur des réseaux sociaux malgré eux, parce que tel ou tel usager n'a pas été satisfait de la façon dont ils ont accompagné cette personne. Du coup, c'est la porte ouverte à un peu tout. [...] C'est-à-dire que je suis assistante sociale, vous êtes un usager, vous venez me voir et vous n'êtes pas contente de moi, vous mettez sur Facebook : « Je suis allée voir X. Mais pour qui elle se prend, celle-là ? Elle est ceci, elle est cela... » Et vous allez dire : « Elle est moche, elle est petite, elle est grosse... » Vous direz tout, sauf ma valeur ou ma non-valeur professionnelle, mais en fait, vous allez parler de la personne X et non pas de l'assistante sociale. Ça, pour des professionnels, c'est très douloureux. D'ailleurs, certaines font aussi l'objet de menaces. [...] Ces professionnels sont allés voir, car souvent, la personne a dit : « Oui, eh bien, vous allez voir ce que je vais dire sur vous. Toute la France saura que vous êtes nulle ! » Le fait d'aller voir devient donc une pratique quand vous avez de telles menaces. Parfois, ce n'est pas fondé, mais quelquefois, c'est fondé, et de façon très violente, parce que ces personnes-là ont aussi des enfants, etc. Avant, il pouvait arriver que l'on nous enregistre. Par exemple, le téléphone portable a vraiment été source de problèmes pour nous : on enregistrerait l'entretien. Aujourd'hui, les réseaux sociaux, vis-à-vis des professionnels, restent vraiment problématiques dans ce cadre-là. »*

Différents éléments, liés à la mutation du travail social, au déploiement des outils et utilisations numériques et à l'e-administration contribuent à transformer la nature de la relation d'aide entre les travailleurs sociaux et leurs publics.



## *De nouvelles missions de travail social à investir face aux transformations numériques*

Les transformations numériques de la société et les problématiques sociales et éducatives qu'elles soulèvent interrogent non seulement la réévaluation des missions du travail social, mais aussi le réajustement de ses modalités d'intervention.

Certaines missions attribuées au travail social comme la protection des personnes adultes vulnérables ou l'accès aux droits sociaux se trouvent impactées par les transformations numériques, à la fois du fait des mutations des modes de communication et d'interaction, mais aussi du fait de la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives. Sans avoir encore pu prendre la mesure des effets de ces transformations, le travail social est confronté à une reconfiguration de ses modes de veille et d'action auprès des publics. Cela interroge sur les réponses politiques, institutionnelles et organisationnelles à apporter. La directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône explique :

*« Dans ma direction, j'ai un service de protection des personnes adultes vulnérables, parce que la loi impose au Département d'être sur ce créneau-là. Et des personnes écrivaient avec des vellétés suicidaires. Ils écrivaient au préfet, « je n'ai plus rien à vivre, voilà » et la lettre arrivait. Maintenant, cela peut s'écrire malheureusement sur un site et, pour nous, cela devient une nouvelle porte d'entrée. [...] On ne peut pas dire que cela n'existe pas ou ne pas le prendre au sérieux, parce que cela se prend au sérieux, et on sait bien que chez les ados, en matière de harcèlement à l'école, etc., ce sont des vraies sources d'aide à la décision. Donc ça, je trouve que c'est un facteur d'évolution que l'on n'a pas encore intégré, mais on apprend au quotidien dans ce grand secteur du social. »*

Ainsi, les réseaux sociaux commencent à être envisagés comme « une nouvelle porte d'entrée » du travail social, un espace social qui pourrait faire l'objet d'un travail de veille, d'information voire de détection des publics vulnérables nécessitant des mesures de protection ou d'accompagnement social, par exemple dans le cas de vellétés suicidaires, de harcèlement scolaire ou encore de cyber-harcèlement. La directrice prend notamment l'exemple d'une personne suicidaire qui a fait part de son état à l'administration, et qui, sur les réseaux sociaux publiait des contenus suspects (potentiellement assimilables à des signes de radicalisation), interrogeant non seulement les modes de veille et d'action du travail social, mais aussi l'attribution des responsabilités d'intervention entre les services publics (police et/ou département). Si ce type de questions émergent, la manière dont les pouvoirs publics en général, et le travail social en particulier, pourraient y répondre reste encore à définir, tout en tenant compte du fait que les réseaux sociaux constituent certes un espace social à part entière mais où les modes de communication et d'expression peuvent être sensiblement différents.

En ce qui concerne l'accompagnement à l'accès aux droits et aux services, la prise de conscience de la nécessité d'intervention du travail social s'est faite de manière plus évidente du fait de la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives et de l'ampleur de la demande, sans pour autant que cela ne se traduise par un réaménagement des accueils ou des directives claires dans l'ajustement des pratiques professionnelles (Davenel,

2016). Si la directrice considère que les services en ligne constituent un des modes de demandes de droits, elle défend l'idée qu'ils ne doivent pas pour autant être le seul mode de contact imposé. En revanche, pour elle, le rôle du travail social est d'intervenir dans l'accompagnement du changement des modalités d'accès aux droits :

*« Le rôle d'un travailleur social est d'accompagner. Accompagner dès qu'on a une transition, j'estime que c'est de notre responsabilité, parce que justement, on a affaire à des publics qui, pour des raisons différentes, qui quelquefois, n'ont rien à voir les uns avec les autres, sont en difficulté. Par exemple, quand on est passé du franc à l'euro, sur les MDS, on avait tout un programme d'accompagnement pour les sociaux, pour faire comprendre et s'approprier l'euro : « il n'y aura plus le choix, il n'y a plus le franc ». [...] Il s'agit donc d'accompagner en prenant le temps et en sachant faire de la pédagogie. Après il s'agit également de veiller, au plan administratif, à ce que l'on ne se limite pas à la saisie. Je m'explique : souvent, les gens pensent qu'une fois que cela a été fait, qu'ils ont rempli en ligne et envoyé, c'est bon, et ils auront leur RSA. Non ! Il faut penser à créer une boîte mail et à ouvrir ses mails, parce que la CAF va peut-être vous dire [...] : « Il vous manque telle pièce... ». Il faut bien comprendre que c'est un mode de communication qui permet cela, mais cela ne vous déresponsabilise pas de la suite. Il faut avoir une vigilance, un suivi, et ce n'est pas l'ordinateur qui le fait pour vous. [...] Et puis il y a tout ce qui est accès aux soins [...], Doctolib, ça s'apprend. [...] C'est pour ça qu'à ce moment-là, le travailleur social est dans son rôle. Ce n'est pas : « Je prends rendez-vous à votre place » c'est : « Nous allons prendre rendez-vous. Je vous explique comment ça marche et ce sur quoi il faut être vigilant. ». [...] Je prends l'exemple d'un accès aux droits : aujourd'hui, on est en fin d'année scolaire, et vous avez des enfants qui passent le Bac. Or pour s'inscrire à la fac, ils ont le Parcoursup. On peut imaginer que c'est facile dans tous les foyers, mais ce n'est pas le cas. Nous, on a beaucoup de familles issues de l'immigration dont les parents eux-mêmes n'ont pas fait d'études. Déjà, le fait que leur enfant arrive au Bac est quelque chose qui est porté par toute la famille. Mais après le Bac, c'est la nébuleuse, c'est compliqué et la seule façon de s'inscrire est ce monstre qui est Parcoursup. C'est donc une adaptation. Nous, on suit ces jeunes et on va les accompagner pour qu'ils puissent avoir ce type d'accès, par exemple. Cela signifie que politiquement, on est bien dans la volonté de répondre à un besoin ».*

Cet extrait d'entretien révèle une certaine représentation du rôle des travailleurs sociaux dans l'accompagnement de la transition numérique. D'une part, ils sont envisagés dans une mission d'accompagnement, de pédagogie et d'éducation à l'utilisation des plateformes numériques d'accès aux droits sociaux, aux soins et à l'éducation. D'autre part, il s'agit aussi de porter une attention au fait que leur mission « ne se limite pas à de la saisie » administrative (*dirty work administratif*). Cette attention met en lumière une volonté de ne pas déposséder les travailleurs sociaux du cœur de leurs compétences professionnelles et s'inscrit aussi dans une logique de défense des intérêts et de l'identité professionnelle. Enfin, dans les missions, l'idée de responsabiliser les usagers dans le suivi de leurs dossiers à travers notamment l'utilisation d'une boîte mail ressort aussi clairement. Elle renvoie à une logique, certes d'accompagnement social, mais aussi d'individualisation de la responsabilité dans la gestion numérique des démarches administratives.

Cette représentation du rôle des travailleurs sociaux dans l'accompagnement de la transition numérique ne s'est pas encore, au moment de l'enquête (juillet 2019), traduite par des directives managériales claires en la matière auprès des travailleurs sociaux. La variation des pratiques professionnelles observées lors de la mise en place des expérimentations de MDS connectées en témoigne (Cf. III. 3. b).

En dehors de l'accès aux droits, les travailleurs sociaux sont également attendus dans l'adaptation de leurs missions d'accompagnement à la parentalité et de protection de l'enfance sur le plan de l'éducation au numérique, comme l'explique la directrice :

*« Le premier rôle du travailleur social est de veiller aux méthodes éducatives. Donc, que ce soit la télé, où l'enfant passe cinq heures par jour collé à l'écran, ou la tablette, etc., c'est du bon usage du numérique. Dans le bon usage, il y a autant l'espace-temps qui est dédié à cette activité que l'indépendance des pré-ados. En effet, certains sites doivent être verrouillés et des chats contrôlés, parce que malheureusement, c'est la vie. On peut faire confiance à l'enfant, mais celui-ci peut aussi être pris dans des processus manipulateurs, parce qu'une écriture sympa, cela ne vous dit pas qui il y a derrière. Donc l'accompagnateur social, qui plus est dans une mission de protection de l'enfance, est forcément, dans son rôle éducatif sur ces champs, mais pour tout, parce qu'à contrario, il y a aussi des effets positifs, comme dans l'apprentissage de la lecture, pour que ce soit plus ludique pour certains gamins qui sont en grande difficulté, on va plutôt faire appel à des techniques qui touchent au numérique ».*

Les différents problèmes sociaux émergents évoqués par la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône s'inscrivent dans des perspectives d'adaptation du rôle et des missions des travailleurs sociaux face aux transformations numériques de la société et à l'e-administration. Cependant, elle ne cache pas qu'elle est confrontée à de fortes réticences des travailleurs sociaux concernant la transformation de leurs métiers et de leurs pratiques professionnelles, de plus en plus marquées par l'utilisation d'outils numériques. Elle explique que *« Ils disent : « Mais le temps que vos AS passeront face à l'écran, c'est du temps en moins qu'ils donneront aux gamins. » [...] On va dire que certains syndicats sont opposés au tout numérique, parce qu'ils ont l'exemple de la CAF »*. Elle associe notamment ces freins à la conduite du changement à un facteur d'ordre générationnel, lié aux différences de pratiques et d'usages du numérique :

*« Ces professionnels ont une forte résistance à un outil qui n'intègre pas cet aspect relationnel, qui peut parfois les contraindre, un truc tout à fait bête, dans un imprimé... voilà. Souvent, elles me disent : « C'est à la machine de s'adapter à nous, et pas l'inverse. » Bon, OK ! Du coup, j'ai un peu un conflit de générations, c'est-à-dire qu'entre les jeunes AS qui sortent de l'école depuis une dizaine d'années, qui ont l'habitude de travailler, et celles qui sont diplômées depuis bien plus longtemps, j'ai deux vitesses. Pour les mêmes outils, j'ai deux types d'applications et deux vitesses de mise en œuvre ».*

Dans les faits, et comme le mettent en évidence les travaux de P.-Y. Davenel, certains travailleurs sociaux éprouvent des difficultés dans l'utilisation des outils numériques et restent faiblement formés sur ces questions. La perspective d'adaptation des missions du travail social aux transformations numériques suppose potentiellement une phase de formation, tant sur le

plan des techniques de manipulation des outils et des plateformes numériques, que sur les enjeux et pratiques d'accompagnement des publics et des problèmes sociaux liés aux usages du numériques. Cependant, le lancement de ce type de plan de formation semble constituer une forte contrainte technique et administrative de gestion de marchés publics pour la directrice des territoires et de l'action sociale du département qui explique que cela interviendra :

*« Sûrement, mais dans un deuxième temps, parce qu'en plus, actuellement, on est sur une nouvelle réglementation en matière de formation, où on est contraint de passer par les marchés publics sur des prestations intellectuelles. Ça veut dire que moi, mon problème est que dès que je mets en place une formation de ma Direction, l'échelle me fait atteindre les seuils financiers où le marché s'impose. Si vous faites une formation pour 50 agents, vous n'atteindrez pas 90 000 €, mais pour 500 agents... voilà. [...] Sur les process. C'est un appel à concurrence. [...] Il faut élaborer un cahier des charges qui soit très précis. La réglementation des marchés est ... Elle ne laisse aucun espace à l'imprévu, à l'à-peu-près... On ne peut pas dire : « J'ai besoin d'une formation sur les usages du numérique pour les AS de la DITAS. » On dit : « OK. Alors combien d'AS avez-vous, sur quelles temporalités, avec quel programme ? Alors le numérique, c'est quoi ? C'est la connaissance de l'outil ? C'est l'usage que l'on en fait ? C'est l'impact dans le mode d'intervention social ? » Voilà. Et après, le prestataire répond sur chacun de ces points, avec une cotation dans la notation, et il y a une commission d'appel d'offres, sous la présidence de la Direction de la Consommation et de la Concurrence. Vous voyez que l'on ne fait pas ce que l'on veut ! [...] La responsabilité d'un élu... On va en prison, pour les marchés ! Et on ne sort pas du cadre. [...] Je pense que je ferai du sur-mesure pour ne pas avoir cette contrainte d'échelle ».*

### ***Les opportunités du numérique dans les pratiques de travail, le management et le pilotage***

Si le déploiement des usages du numérique et de l'e-administration soulève de nouvelles problématiques et des questionnements quant à l'adaptation des missions et des pratiques professionnelles du travail social, il constitue pour autant une opportunité pour la directrice des territoires et de l'action sociale du département :

*« Dans l'organisation du travail, il y a des choses très positives. Outlook permet d'avoir des messages, plutôt que sur le cahier ou un post-it, ce qui est un vrai confort, bien qu'il y ait beaucoup d'opposants. Néanmoins, ceux qui le reconnaissent disent : « On gagne du temps, il y a une visibilité, c'est clair, et on n'aurait jamais pensé que l'on pouvait travailler ainsi. » Ensuite, on a des « applicatifs métier » permettant de voir qui est venu, quand, pourquoi, ceux qui ont pris rendez-vous et qui ne viennent plus, ceux qui disent n'avoir jamais été aidé alors que quand on ouvre le truc, on voit qu'il y a eu des choses... [...] Puis moi, grâce à notre logiciel, j'ai une vision départementale. [...] Donc vous venez peut-être me voir aux Chartreux pour avoir une aide financière, mais hier, vous êtes venu à la Belle-de-Mai et vous l'avez eue... [...] En termes de pilotage, cela permet d'objectiver, parce que l'un des paramètres dans notre sphère professionnelle, c'est la notion de ressenti. « Je n'en peux plus. Vendredi, j'étais sur une MDS. J'ai fait une lettre. Je n'en peux plus, on a trop de travail... » Je regarde, et on est au ras des pâquerettes. [...] Pour moi, cela permet d'objectiver. Après, certains mauvais pensants pourraient vous dire que pour moi, c'est un outil de contrôle, parce que je suis capable*

*de dire que Madame X a reçu tant de personnes, a fait tant de demandes d'aide financière, tant de rapports. [...] Je ne l'utilise pas en ce sens. »*

Ces outils numériques de messagerie, d'agenda partagé ou d'applicatifs métiers sont ainsi envisagés par la direction comme une opportunité de renouvellement des pratiques et modalités d'organisation du travail, permettant à la fois une meilleure lisibilité de l'activité des professionnels sur le plan managérial, mais aussi une traçabilité des parcours et du suivi des usagers. En revanche, certains outils numériques sont contestés par les travailleurs sociaux qui, par exemple, refusent de partager leur agenda ou ne saisissent pas ou partiellement le contenu de leur activité dans l'applicatif métier car ils le perçoivent comme un outil de contrôle mais également parce que « *C'est vécu comme une tâche supplémentaire. Donc cela me rajoute du travail et, moi, je ne suis pas un agent de saisie* »<sup>23</sup>.

### **c) Un report explicite ou tacite de la gestion des dossiers sur les acteurs sociaux locaux et l'émergence d'un marché**

#### ***Vers un transfert du dirty work administratif dématérialisé aux acteurs locaux de proximité***

Les entretiens conduits auprès d'acteurs locaux (élus, responsables de maisons de l'emploi intercommunales, délégués d'union départementale de Centres Communaux d'Action Sociale et de fédération de centres sociaux)<sup>24</sup> révèlent que les publics les plus en difficulté avec l'e-administration qui ne trouvent pas d'interlocuteur du côté des institutions publiques, sollicitent les structures de proximité pour les accompagner dans leurs démarches. La dématérialisation de la relation sociale conduit non seulement à une mutation du travail social (Meyer, 2014) mais aussi à une responsabilisation des usagers dans l'élaboration de leurs dossiers (Legrand, 2013). La gestion administrative des dossiers numériques, c'est-à-dire le *dirty work administratif*<sup>25</sup> en ligne, est d'une certaine manière renvoyée à l'utilisateur. S'il ne dispose pas des compétences propres pour les effectuer, *dirty work administratif* est alors « sous-traitée » par d'autres acteurs institutionnels locaux assurant des missions d'accès aux droits (maisons Départementales des solidarités, Centres communaux d'action sociale) mais aussi par des associations de proximité ou de solidarité dont ce n'est pas directement la fonction (centres sociaux, associations caritatives). Cette forme de sous-traitance se fait avec ou sans contrepartie, en fonction de la structure concernée et du type d'activité qu'elle conduit, des positionnements de la direction et des *street-level-bureaucrats* qui intègrent plus ou moins les besoins d'accompagnement des publics à leurs missions professionnelles.

---

<sup>23</sup> Directrice des territoires et de l'action sociale du département

<sup>24</sup> Les entretiens ont été réalisés dans le cadre d'une recherche menée avec Marina Honta sur la reconfiguration de l'action sociale (communale, intercommunale et départementale) et les incidences des transferts de compétences dans le contexte de la réforme territoriale (2018-2019) sur les territoires de la Gironde et de la Seine Saint Denis. D'autres ont également été conduits dans le territoire des Bouches-du-Rhône.

<sup>25</sup> Pour reprendre les termes de Clara Deville (Deville, 2019)

C. Deville parle de « *division locale du travail* » de production des droits dans le contexte de territorialisation de l'action publique, faisant de la proximité géographique et sociale un synonyme d'adaptation aux besoins des publics et de prise en compte des spécificités locales (Le Bart & Lefebvre, 2005). Dans cette division locale du travail et du rôle de chacun, si la place du Département chef de file de l'action sociale est particulièrement structurante, celle des acteurs locaux est plus ou moins définie pour les « institutions périphériques », souvent associatives qui participent de manière formelle (prévue par les collectivités territoriales) ou informelle à la production du droit (Deville, 2019).

Au vu des différentes situations étudiées nous proposons ici de distinguer les transferts « explicites » des transferts « tacites » de la gestion des dossiers administratifs en ligne, en fonction des modalités d'intervention des pouvoirs publics dans ces transformations. D'une part, le transfert explicite concerne les situations dans lesquelles les administrations proposent des aides ou des dispositifs de soutien (plus ou moins pérennes) auprès de structures afin qu'elles assurent un relais du service au public en matière d'accompagnement à la dématérialisation des démarches administratives. C'est le cas par exemple des CAF qui proposent des labels « points relais CAF », des bornes, des formations, ou encore la mise à disposition de jeunes en services civiques et passent des conventions avec des centres sociaux faisant parfois l'objet de financement. Ces transferts sont très variablement reçus par les décideurs et les professionnels des structures d'intervention sociale. Certaines collectivités, comme la ville de Bondy (93), cherchent à négocier des permanences de la CAF en même temps que la borne. D'autre part, le transfert tacite renvoie aux situations dans lesquelles des institutions ou des acteurs (professionnels ou bénévoles) assurent gratuitement un travail qui était antérieurement proposé par les administrations concernées, sans qu'il n'y ait de conventionnement ou de financement associés.

À Marseille, il a été possible d'identifier plusieurs structures assurant des fonctions d'accompagnement à l'accès aux droits, de médiation numérique et/ou d'appuis à la réalisation de démarches en ligne. L'encadré 3 présente le cas de la Maison de Service Au Public du Panier qui propose des accompagnements à l'accès aux droits sociaux.

### **Encadré 3 : Transfert d'accompagnement à l'accès aux droits, le cas de la MSAP du Panier**

Cet encadré se base sur une observation de la MSAP et un entretien conduit avec le responsable de la structure le 15 mai 2019.

Initialement PlateForme de Service Public (PFSP) du Panier, cette structure issue de la fédération d'éducation populaire Léo Lagrange existe depuis une quinzaine d'année et a récemment obtenu le label de Maison de Service Au Public (MSAP). Principalement financée par le biais de la Politique de la Ville, la MSAP propose un accueil individuel tout public pour l'accompagnement à l'accès aux droits, principalement pour des demandes de RSA, de Couverture Maladie Universelle (CMU), de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), de logement social ou encore de Droit Au Logement Opposable (DALO), etc. Elle effectue environ 20 000 demandes d'ouverture ou de maintien de droits par an (données de 2018) pour des publics particulièrement précarisés. Le responsable de la structure indique qu'il y a environ « 10% qui déclarent des revenus salariés, les autres c'est des minima sociaux,

*quasiment pas de bénéfiques du chomdu* ». Les quatre agents ne sont pas des travailleurs sociaux mais ont été formés à la gestion des droits par les administrations de référence.

### **Les conditions d'accueil des publics**

Située derrière la Poste du Panier, la MSAP est accessible en transports en commun mais peu repérable de l'extérieur. Elle reçoit les publics huit demi-journées par semaine dans une pièce petite vitrée d'une petite trentaine de mètres carrés. Dans cet espace, d'une part, sur la gauche quand on entre, il y a des chaises tournées vers l'accueil pour permettre aux visiteurs d'attendre leur tour. Un ordinateur (peu récent) est en libre-service avec des raccourcis pour faciliter l'accès à certains sites de service public (pôle emploi, CAF, Améli) mais reste peu utilisé. Une photocopieuse est également à disposition et utilisable gratuitement après une rencontre avec un agent. D'autre part, sur la droite les agents reçoivent les publics en face à face, leur écran d'ordinateur est disposé de biais pour que la personne accompagnée puisse (à peu près) voir ce qui s'y passe sans pour autant avoir la main sur le clavier ou la souris, gérés par le professionnel d'accueil. Cette configuration spatiale indique que c'est bien l'agent qui réalise les démarches en ligne et non pas le public concerné, comme s'il était entendu que le public n'est pas ou ne peut pas être autonome dans ses démarches. Cette disposition de l'accueil ne permet pas de réelle confidentialité des entretiens étant donné la faible distance entre la personne accompagnée et la zone où le public attend une prise en charge. Pendant qu'ils patientent les visiteurs peuvent assez aisément entendre l'entretien qui se déroule à deux ou trois mètres d'eux et savoir le type de demande formulée. Cette mise en scène peut se révéler gênante pour la personne accompagnée qui peut potentiellement s'inquiéter du fait que les autres visiteurs entendent sa demande, ses informations personnelles et/ou ses codes confidentiels. Dans la salle, des affichages donnent des informations concernant la MSAP et l'existence d'ateliers collectifs tous les quinze jours, en fonction des demandes, mais aussi concernant des offres d'accompagnement proposées par leurs partenaires, notamment des ateliers numériques.

Le public est reçu par ordre d'arrivée et le temps d'attente varie selon la fréquentation et les types de sollicitations mais il y a souvent une dizaine de personnes qui patientent. Les personnes accueillies sont des âgées de 30 à 60 ans, autant de femmes que d'hommes et un certain nombre d'entre elles ne sont pas à l'aise avec le français. Les usagers viennent dans cette structure pour une assistance dans leurs démarches administratives et semblent patients, reconnaissants et respectueux des professionnels.

Les agents sont dans l'écoute et l'empathie avec les publics. Ils prennent le temps de traiter les situations sans conserver d'information ou constituer de fichier sur les publics. La demande sociale est forte et pour le responsable *« on sait qu'on est saturé et qu'en plus on manque de bras pour répondre, tout ça avec une équipe de deux personnes à l'accueil [...]. Pour essayer d'étoffer l'accueil on passe par des services civiques parce que de toutes façons on n'a pas de moyens, il faut se bagarrer pour avoir des moyens, on a réussi à en avoir au fil des ans »*.

### **Les missions de la MSAP**

Le responsable de la structure explique : *« il n'y a pas de cahier des charges pour les PFSP, ah ben non ! MSAP il y en a un, le cahier des charges des MSAP il est assez drôle parce que je pense qu'à peu près 80% du volume du cahier des charges porte sur la taille du logo, enfin je ne plaisante pas, enfin c'est peut-être 75% en termes de volume de papier [...]. Le problème c'est que tout ça ce sont des affichages parce que les plateformes de service public sur Marseille, ce que moi j'en ai vu et observé, mais c'est pareil sur quantité de dispositif, en fait la réalité c'est que ce qu'il faut c'est planter des petits drapeaux sur le territoire pour pouvoir dire à la population « ben voilà j'ai fait ça », alors après comment ça bosse à l'intérieur tout le monde s'en branle, tout le monde s'en fout, enfin nous n'avons jamais été questionné sur comment nous accueillons le public »*. Pour lui, la mise en place des PFSP puis des MSAP s'inscrit bien plus dans une logique d'affichage politique que dans une réelle réponse aux besoins massifs d'accompagnement des publics dans leurs démarches administratives. À ce titre la structure jouit d'une marge de manœuvre dans le déploiement de services mais elle reste pour autant contrainte et limitée par les moyens humains et financiers à disposition.



La majeure partie de l'activité de la MSAP se concentre sur l'accompagnement individuel des publics dans une approche transversale d'accès aux droits, dans un souci d'adaptation au niveau de maîtrise de la langue et des dispositifs administratifs des usagers. Le responsable explique : « *très vite on a commencé à avoir des scores de fréquentation conséquents évidemment puisqu'il y avait un énorme besoin ! Donc en fait on est parti des besoins exprimés par les personnes et donc des besoins récurrents. On s'est toujours posé la question dans notre manière de travailler sur la part de spécificité de nos structures. C'est quoi ? Les gens viennent avec une ou plusieurs demandes initiales mais nous on doit être en capacité de les renseigner sur ce qu'on appelle des services complémentaires, des demandes connexes. Alors classiquement : « bonjour je viens pour faire une déclaration trimestrielle de RSA », « ok très bien. Au fait comme je vois que vous avez droit au RSA, vous avez automatiquement droit à la CMU et la CMU complémentaire à condition d'en faire la demande. Est-ce que vous avez déjà fait votre demande de CMU ? alors on va la faire » [...]. On a toujours cherché à bosser comme ça, à prendre en compte, autant que faire ce peu, plus globalement la situation de la personne. Pas par opposition... enfin par différence avec les services publics où la CAF c'est la CAF, la sécu c'est la sécu ».*

La MSAP s'est également saisie d'un appel à projet de la CNAF pour travailler sur la structuration d'un réseau de PSAP à Marseille. L'objectif était d'échanger sur les pratiques et d'élaborer un réseau partenarial avec les institutions comme la CAF, la CPAM ou Pôle Emploi afin d'être tenu informé des évolutions réglementaires, dans un contexte où le nombre de points d'accueil physique des services publics ne cessent de diminuer et où la demande sociale d'accompagnement augmente considérablement. Le responsable souligne : « *L'idée c'était de dire qu'il faut que les CAF, enfin les différents services publics en fait, forment les agents. Il faut qu'ils nous informent quand il y a des évolutions législatives [...]. De toutes façons on ne va pas vous demander d'argent, vous n'en avez pas. C'est l'époque où ils sont en train de retirer toutes leurs permanences sur le territoire. Ben oui parce que par exemple aujourd'hui la CAF des Bouches-du-Rhône à Marseille t'as trois points de contact [...]. A l'époque il y avait des points d'accueil un peu partout dans Marseille, enfin il y en avait beaucoup plus [...]. Alors effet de la dématérialisation, effet de la réduction de pognon ».*

En dehors des accompagnements individuels la MSAP propose des ateliers collectifs portant sur la présentation de la structure et l'information sur les droits sociaux et les aides connexes ou sur des besoins identifiés auprès des publics. Elle a travaillé sur un questionnaire auprès des usagers afin de cerner leurs besoins, ce qui a permis d'interroger le fait que « *les gens ne peuvent pas faire, techniquement ils ne peuvent pas faire et c'est pour ça qu'ils viennent nous voir* » alors que la moitié du public déclare un niveau collège ou lycée. Cela a conduit les agents à proposer des ateliers pour travailler sur les formulaires à l'époque où ils existaient encore en format papier. Cette expérience leur a fait prendre conscience qu'ils devaient mettre en place des ateliers d'écriture aux services publics : « *il y a une vision très scolaire quoi, si je fais une faute d'orthographe j'ai une mauvaise note. Si je fais des fautes d'orthographe mon courrier ils ne vont pas le lire, ils vont le jeter, ils vont se moquer. Alors qu'en fait les services publics ils s'en foutent de ça [...]. Ce qu'on voudrait c'est de savoir comment on fait un courrier aux services publics* ».

Face à l'importance des difficultés d'accès aux droits et aux problématiques de non-recours rencontrées par les publics immigrés, constaté sur le terrain, - mais aussi démontrés par des travaux scientifiques (Warin, 2006) - un « groupe OFI » a également constitué au sein de la MSAP. Il s'agit plus particulièrement d'informer ce public sur « *comment ça marche les droits sociaux en France en fait. Pourquoi il y a des démarches administratives [...]. T'arrives dans un pays, tu ne sais pas comment ça marche et personne ne t'explique le mécanisme. Parce que le paradoxe c'est que c'est les populations les plus fragiles, les plus précaires, les plus pauvres, et de fait, c'est souvent là que vont être surreprésentés les immigrés de fraîche date. Ce sont aussi ces populations-là qui ont le plus de droits sociaux mais ce sont elles qui ont le plus de difficultés à les faire valoir pour des raisons techniques, et qui sont le plus en contact avec les travailleurs sociaux. Mais le problème c'est qu'on a des travailleurs sociaux qui sont largués ! On continue à avoir des gens qui nous sont orientés par des assistantes sociales pour faire des DALO alors qu'il n'y a pas de demande de HLM en cours. C'est juste que l'assistante sociale en question elle ne sait pas ce que c'est que le DALO [...]. Le problème c'est qu'il*



*n'y a pas de formation continue pour les travailleurs sociaux sur la question des démarches administratives et des évolutions [...]. Et les employeurs ils ont tendance à dire « mais l'assistante sociale elle sait » donc ils ne prévoient pas de temps pour. Ça fait des gens qui bossent chacun dans leur coin et pour le public au final c'est la loterie ! « Moi je veux changer d'assistante sociale parce que la mienne elle ne fait rien pour moi et celle de ma copine elle a fait des trucs ». Mais peut être que c'est ce qui s'est passé parce que la copine elle était en formation initiale plus tard donc elle a des infos plus récentes, elle est plus motivée, elle va bosser dans un service où il y a peut-être une direction qui a un peu plus compris le problème et qui va pouvoir lui permettre de ... [se former et accompagner dans l'accès aux droits]».*

Cet extrait d'entretien révèle aussi en quoi ce type de structure est témoin, à travers la prise en charge des publics, des dysfonctionnements et problématiques propres au travail social.

D'une part, le responsable dénonce le manque de formation continue des travailleurs sociaux quant à l'évolution des dispositifs et de la réglementation, mais aussi les représentations biaisées de leurs directions – et sans doute également leurs contraintes managériales - qui semblent jouer en la défaveur de plans réguliers de formation. J'ai également pu observer ce phénomène dans le cadre de recherches sur le non-recours conduites à la CAF qui révélaient que les assistantes sociales étaient en partie spécialisées sur les droits et aides proposées par leur institution d'appartenance mais ne maîtrisaient pas nécessairement les autres dispositifs, alors même que la direction défendait un discours sur l'approche transversale de l'accès aux droits sociaux des publics réalisée par leur agents, qui n'avaient pas lieu (Okbani, 2014, 2016). Les travailleurs sociaux sont supposés se tenir au courant individuellement des évolutions règlementaires mais ils le font plus particulièrement en fonction du type d'activité qu'ils conduisent au quotidien et manquent de temps pour travailler sur une approche transversale, étant donné la diversité et la complexité des droits.

D'autre part, la variation des modalités d'accompagnement des publics par les travailleurs sociaux soulignée dans cet extrait renvoie à l'investissement variable de la marge de manœuvre des *street-level-bureaucrats* (Dubois, 1999; Lipsky, 1980b), en fonction notamment de leur niveau de maîtrise des dispositifs sociaux, de leur représentation du métier et des publics, mais aussi de directives de l'encadrement. Enfin, on peut également s'interroger sur le fait que l'orientation de publics vers la MSAP pour la gestion d'un DALO, dossier réputé long, complexe et peu concluant par les travailleurs sociaux, ne soit pas aussi potentiellement une manière de transférer le *dirty work administratif* vers d'autres structures pour se préserver du temps sur les tâches nobles.

Avec le déploiement et la généralisation de la dématérialisation des démarches administrative, la MSAP a développé une réunion d'information collective sur le numérique. D'une durée d'une heure et demie cet atelier n'a pas pour objet d'apprendre à manipuler du matériel informatique comme l'explique le responsable « *pourquoi on ne fait pas de manipulation ? alors au début on l'a fait mais parmi les publics qui viennent il y avait des gens qui physiquement ne savent pas utiliser une souris [...]. Ça rendait inopérant la démarche* ». Cette réunion vise à donner quelques bases sur ce qu'est internet, le bureau d'un ordinateur, comment fonctionne un mail, le site *améli.fr* et *France connect*. Elle a également vocation à orienter les publics vers des structures proposant des accès libres à des ordinateurs.

Par ailleurs, plus récemment la MSAP propose des formations à la gestion des droits sociaux auprès de bénévoles d'associations d'écrivains publics (comme par exemple l'association L'Encre bleue à Marseille), de proximité ou de solidarité de plus en plus confrontées à des demandes d'accompagnement à l'e-administration. Le développement de la formation s'inscrit non seulement dans une logique de diversification des activités de la MSAP mais aussi dans une perspective de renforcement de ses modalités de financement. Cependant on pourrait envisager cette activité comme un moyen, là aussi, de transférer tacitement la charge de gestion des dossiers administratifs vers d'autres structures de proximité, ou du moins, de multiplier les possibilités d'accompagnement des publics dans un contexte où la MSAP peine à répondre aux besoins sociaux.

## **Perception de la dématérialisation des démarches administratives**

Pour le responsable de la MSAP « *le problème de la dématérialisation ce n'est pas la dématérialisation, c'est que c'est la dématérialisation et puis plus que la dématérialisation [...]. Avant la dématérialisation c'était un moyen en plus, aujourd'hui c'est le seul moyen. [...]. C'est un faux ami, c'est-à-dire que c'est des réformes qui sont vendues comme une simplification et qui en fait sont une simplification pour les services parce qu'effectivement je ne doute pas que ça fait gagner un temps précieux aux services. Mais je pense que les services publics vont déchanter parce qu'on nous parle toujours d'économies mais je serais curieux de savoir combien ça coûte l'entretien et le maintien d'un serveur comme celui de la CAF nationalement, effectivement ils ont fait des économies sur le service courrier [...]. Trois semaines à la CAF pour que ton courrier soit pris en compte, pas traité, juste reçu [...]. Je pense que c'est un truc qui présente malgré tout quantité d'avantages hein. Je suis très content de pouvoir récupérer des informations auprès de la sécu à 22h quand tout le monde dort à la maison. Après le problème c'est toujours le même, c'est une simplification objective pour les gens qui se seraient démerdés de toutes façons. Par contre c'est un ajout d'obstacles au parcours du combattant pour les gens qui auraient été dans la merde plus ou moins de toutes façons [...]. Il n'y a jamais eu de pression politique pour dire attendez, croiser les fichiers et ouvrez les droits automatiquement, c'est aussi le problème du fonctionnement, comme c'est à la personne d'aller vers le droit ». Cette transformation est perçue comme un moyen de faire des économies du côté des services publics, de simplifier les démarches pour les publics plus favorisés mais aussi de complexifier l'accès aux droits des personnes les plus précaires, participant ainsi à une forme de reproduction des inégalités.*

## **Changements du travail et des pratiques professionnelles liés à la dématérialisation**

Les effets secondaires de la dématérialisation des démarches administratives se sont fait sentir à l'accueil de la MSAP depuis 2017, tant dans la recrudescence des demandes que dans la transformation des pratiques professionnelles d'accompagnement. Le responsable de la MSAP explique : « *la dématérialisation par rapport aux publics qu'on accueille nous c'est que paradoxalement c'est plus long. Et oui parce que monsieur, madame vous avez un mail ? bon alors je vais vous le créer, ou « j'en ai un mais j'ai perdu le code ». [...]. Très rapidement on a des nouveaux problèmes qui apparaissent, il faut un mail, il faut maîtriser l'outil, faut être capable d'expliquer à la personne... [...]. De plus en plus on va faire des ateliers sur ces questions-là pour démystifier un peu internet, ce que c'est, ce que ce n'est pas, pour montrer les quelques outils comme France connect par exemple, vachement bien pensé mais vachement peu expliqué à la population [...]. Nous la dématérialisation on la subit à l'accueil [...]. On a un vieillissement de la population et un vieillissement du public, la part des seniors actuellement est de 30% à la plateforme [...]. Les gens déclarent avoir plutôt un bon accès aux outils [...]. Alors après il y a des trucs qui sont problématiques comme l'imprimante, le scanner, en fait personne n'en a. Et puis des fois le mail ils ont un peu du mal à voir ce que c'est. Donc en fait le problème il n'est pas tant d'avoir accès à l'outil que de savoir s'en servir ou que d'être au contact de quelqu'un qui sait s'en servir ». C'est d'ailleurs à ce titre que la MSAP a élaboré un répertoire intitulé « accéder à un ordinateur en centre-ville » et constaté que le territoire était plutôt bien pourvu en termes de matériel mais que cela ne permettait pas pour autant de résoudre les problématiques d'usage des outils, ni de maîtrise des droits sociaux.*

Cette transformation contribue à réduire la marge d'autonomie de certains publics mais c'est aussi le manque d'ergonomie des sites et leurs évolutions régulières qui génère des difficultés tant pour les professionnels que pour les destinataires. Pour lui « *avant tu avais ton formulaire et tu avais la totalité de ton formulaire sous les yeux, tu disais ça je sais faire, ça je ne sais pas faire, ça je vais le faire mais je vais poser la question. Mais tu ne peux pas sur les formulaires en ligne parce qu'ils découpent par tranches, pour remplir l'étape 2 il faut avoir rempli l'étape 1. Même pour nous en termes de formation des personnels de l'équipe ça devient très compliqué, avant tu avais le support [...]. A la CAF j'ai demandé, vous n'avez pas un site à blanc pour s'exercer ? Ils en ont un mais tous les gens de la CAF ne peuvent pas y avoir accès [...]. Avant tu avais ta brochure et là sur internet les trucs changement*

*perpétuellement. Alors le record intergalactique c'est le Pôle Emploi, putain les mecs ils doivent changer toutes les trois semaines l'interface graphique de leur site ! Alors moi je m'en fous je le sais [...] mais le mec qui galère qui est en recherche d'emploi le temps qu'il se fasse un peu à l'outil qu'il a déjà changé la couleur, les animations, ... et c'est pareil pour la CAF [...]. Il faut être en capacité de comprendre que tu es dans un univers qui bouge perpétuellement, tout ça pour un public qui n'est pas très au fait de ses droits sociaux, de l'organisation générale qui permet d'en bénéficier, qui n'est pas forcément super à l'aise avec l'écrit, enfin c'est le parcours du combattant [...]. La dématérialisation totale du dossier DALO c'est pour ce public plus un obstacle qu'un avantage ».*

Les démarches administratives en ligne soulèvent également des problématiques professionnelles d'ordre règlementaire : *« derrière il y a des questions légales qui vont se poser en termes de mandat juridique... parce qu'avant « monsieur madame, vous n'arrivez pas à remplir votre formulaire allez hop, c'est moi qui vais le faire. Vous me dites que vous déclarez tant, très bien vous signez c'est votre formulaire ». Nous on a toujours fait comme ça, on ne le garde pas on ne l'envoie pas c'est vos papiers. Maintenant je suis en ligne, « donc vous déclarez tant ok c'est bon c'est fait » : qui c'est qui qui a fait la fausse déclaration ? [...] Si après il y a un problème la responsabilité elle repose sur qui ? ça ce sont des phénomènes nouveaux [...]. Ça ne va pas manquer de poser des problèmes en termes d'évolution de nos pratiques »*

Conscient des difficultés que représentent l'accès aux droits en général et désormais les nouveaux obstacles générés par la dématérialisation en particulier, le responsable de la MSAP conclut en soulignant les problématiques de non-recours que ces transformations peuvent engendrer *« tous ceux qui lâchent la rampe par définition on ne va pas les voir. Ils ne vont pas venir [...]. Je n'ai pas constaté une grande simplification en termes d'accès aux droits pour les gens »*.

L'étude du cas de la MSAP révèle ainsi comment s'opèrent les transferts explicites (voire également des transferts tacites) d'accompagnement à la gestion des dossiers administratifs autrefois assurés par les services publics concernés. La MSAP n'est pas dans une logique de médiation numérique mais de production de droits sociaux. Le *dirty work administratif dématérialisé* est ainsi massivement reporté vers de petites structures qui peinent à répondre à la demande. L'immatérialité des démarches viennent, là aussi, transformer les pratiques professionnelles, les modalités d'accompagnement et soulever des questions règlementaires. L'e-administration et ses effets sur les publics génèrent une perte d'autonomie pour certains publics seniors et précaires qui font face à l'insuffisance de moyens et de compétences mises à disposition pour répondre à leurs besoins, générant une reproduction des inégalités sociales dans l'accès aux droits sociaux et sans doute des renoncements.

Sur le territoire marseillais, des structures comme l'Association Départementale Pour L'Emploi Intermédiaire (l'ADPEI), structure d'économie sociale et solidaire principalement financée par un Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) et par les collectivités territoriales, s'inscrit quant à elle dans une logique de médiation numérique et de formation aux outils informatiques, afin de faciliter la recherche et le retour à l'emploi des publics prioritaires. L'ADPEI propose une mise à disposition d'ordinateur et différents ateliers visant à savoir créer et utiliser une boîte mail, surfer sur internet, mais aussi *« optimiser sa recherche d'emploi »*, tout en sensibilisant à

la nécessité de maîtriser ces outils pour connaître ses droits, y avoir accès et être autonome dans la gestion des dossiers administratifs<sup>26</sup>.

Des centres sociaux acceptent de s'adapter à ces transformations en partant de l'idée qu'ils doivent s'ajuster aux besoins sociaux des publics qu'ils reçoivent. Ils proposent alors la mise à disposition d'ordinateurs, avec parfois des référents pour accompagner aux démarches administratives en ligne, mais aussi parfois des ateliers numériques opérés par des jeunes en services civiques, des bénévoles ou des professionnels. D'autres encore refusent par principe afin de ne pas dénaturer le cœur de leur métier et de leur activité d'animation sociale et socioculturelle. Les configurations d'accueil, d'accompagnement à l'accès aux droits et/ou à la médiation numérique sont variables comme le montre l'encadré 4.

#### **Encadré 4 : Les centres sociaux dans l'accès aux droits et la médiation numérique : des initiatives disparates**

Les observations de situation d'accompagnement à l'accès aux droits ou de médiation numérique effectuées par les étudiants ME MSN dans plusieurs centres sociaux de Marseille révèlent à quel point les conditions d'accueil sont disparates d'une structure à l'autre<sup>27</sup>.

Par exemple, le centre social St Gabriel (14<sup>ème</sup> arrondissement) met à disposition une salle informatique avec une dizaine d'ordinateurs utilisables en demandant un code d'accès (qui change régulièrement) à un animateur. L'impression de document est gratuite s'il s'agit de démarches d'accès aux droits ou de recherche d'emploi mais payante lorsqu'il s'agit d'autres types de besoins personnels. Le centre social propose des ateliers numériques, de réalisation de curriculum vitae et de lettre de motivation, mais aussi d'aide individuelle à la réalisation de démarches administratives (recherche de formation, d'emploi, demande de rendez-vous, actualisation, demande de droit) dans la salle informatique.

Le centre social Agora de la Busserine (14<sup>ème</sup> arrondissement) quant à lui met à disposition un ordinateur à côté du comptoir d'accueil. Il est utilisable de manière autonome, il n'y a pas d'accompagnement prévu mais les usagers peuvent éventuellement demander de l'aide à la secrétaire et il est possible d'imprimer gratuitement. Les publics en difficulté avec le numérique sont orientés vers une autre structure du quartier s'ils souhaitent participer à des ateliers numériques.

Dans le centre social des Flamants, un espace multimédia géré par deux personnes en service civique est mis à disposition des publics et propose des ateliers d'initiation à l'informatique et à l'utilisation d'internet qui restent, au demeurant, peu fréquentés.

Les configurations d'accueil des publics dans la réalisation de démarches administratives ou de formation au numérique sont donc très variables d'un centre social à l'autre, et plus généralement d'une structure de proximité à l'autre. Les agents interviennent alors, quand ils le peuvent, à la lisière entre la médiation numérique et le travail social, souvent sans pour autant être formés à cet effet. Cette nouvelle forme d'intervention et ces transferts explicites ou tacites suscitent des réticences chez les assistants sociaux qui s'inquiètent de la qualité des démarches

<sup>26</sup> Éléments issus des observations réalisés par les étudiants ME MSN : Diagnostic d'accès au numérique pour les démarches administratives, rapport 2019, 63p., p.54-57

<sup>27</sup> Éléments issus des observations réalisés par les étudiants ME MSN : Diagnostic d'accès au numérique pour les démarches administratives, rapport 2019, 63p., p.57-63

effectuées. De nouvelles compétences professionnelles à acquérir apparaissent, mais aussi un marché concurrentiel de la formation en travail social numérique, investi par divers organismes se positionnant stratégiquement sur ces transformations sociales, comme c'est le cas d'Urban Prod.

### *L'émergence d'un marché de l'accès aux droits dématérialisés : un constat d'échec pour le travail social ?*

Face aux difficultés rencontrées par les publics dans l'e-administration et dans la recherche d'un interlocuteur en capacité de répondre à ces besoins, émerge un marché de l'accompagnement à la dématérialisation des démarches administratives. En effet, pour répondre à la demande de masse, des services privés et payants se développent par effet d'opportunité. C'est le cas notamment de la Poste qui, en 2019, propose un service d'aide à la réalisation de la déclaration d'impôts en ligne à domicile pour 29€, comme le montre la figure 2.

Figure 2 : Le service de télédéclaration de revenus de la Poste

## **Pour votre télédéclaration de revenus, la Poste vous propose une aide à domicile**



**Le service n'est pas disponible actuellement.**


Vous ou vos proches avez besoin d'**aide pour déclarer vos revenus en ligne** ? Avec le nouveau **service à domicile** d'aide à la **télédéclaration** des revenus, La Poste vous propose une solution pour vous accompagner dans cette démarche, **même si vous ne disposez pas de matériel informatique connecté à Internet.**

Source : <https://www.laposte.fr/tous-les-services/conseils-pratiques/service-aide-teledeclaration> consulté le 20/01/20

Il a également été possible de repérer le site « mes-allocs.fr » qui propose un abonnement au « service d'accompagnement administratif et social » de 99€ par an et le 1er mois est gratuit, ou

de 29,90€ par trimestre. La Figure 3 illustre le marketing déployé sur le site Internet pour vendre la prestation et l'encadré 5 reprend un extrait de la page de présentation de la structure qui permet de saisir comment elle justifie ce nouveau service.

**Figure 3 : Extrait du site « mes allocs » service privé et payant d'accompagnement aux démarches administratives en ligne**



**Mes Allocs,**  
**1er expert en aides financières**  
**100% en ligne**

Toutes vos aides, en quelques clics.

**Simulation gratuite**

3 200 € reçus en moyenne par an

**Comment ça marche ?**




En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez l'utilisation de cookies. [En savoir plus](#)

<p><b>Calculez gratuitement le montant de vos aides</b></p> <p>En quelques questions, nous calculons toutes les aides auxquelles vous avez droit.</p>	<p><b>Un expert vous accompagne de A à Z</b></p> <p>Votre expert dédié vous assiste dans vos démarches : fini la paperasse !</p>	<p><b>Recevez l'argent sur votre compte</b></p> <p>Une fois la procédure validée, vous recevez vos aides directement sur votre compte bancaire.</p>
---	--	---

**Notre mission : faire valoir le droit aux aides**

<p><b>Nos clients :</b> ceux qui ignorent leurs droits ou ne font pas les démarches (complexité, pudeur, manque de temps)</p>	<p>Nous agissons <b>en complément</b> des services sociaux traditionnels en fluidifiant l'accès aux aides.</p>
<p><b>Notre but :</b> aider les particuliers à connaître et faire valoir leurs droits afin d'améliorer leur pouvoir d'achat</p>	<p>Nous contribuons à <b>lutter contre la fraude</b> en contrôlant toutes les déclarations de nos clients.</p>
<p><b>Nos moyens :</b> guides sur les aides, simulation gratuite, accompagnement payant.</p>	<p>Un <b>point de contact unique</b> pour conseiller les particuliers dans toutes leurs démarches administratives.</p>

**Pourquoi nous ?**

<p>  <b>Rapidité</b>          Simulation en 2 min et notre expert prend le relais !</p>	<p>  <b>Accompagnement</b>          Un expert dédié vous accompagne personnellement dans vos démarches.</p>	<p>  <b>Prise en charge globale</b>          Nous cherchons parmi toutes les aides afin d'augmenter votre pouvoir d'achat et réduire vos charges.</p>
--	--	--

Source : <https://www.mes-allocs.fr/> consulté le 20/01/20

### **Encadré 5 : Extrait de la présentation du site « mes allocs » service privé et payant d'accompagnement aux démarches administratives en ligne**

#### **Qui sommes-nous ?**

L'origine : 12 milliards d'euros d'aides sociales non réclamées chaque année

Mes-Allocs.fr a été fondé sur un constat simple : 12 milliards d'euros d'aides sociales ne sont pas réclamées chaque année.

Plusieurs facteurs sont à l'origine du problème du non recours qui touche 20 à 30% des personnes éligibles : méconnaissance des droits et des aides elles-mêmes, complexité administrative, mauvaise expérience passée, manque de temps, pudeur, stigmatisation... Les services sociaux sont débordés et ne peuvent pas traiter toutes les demandes. Toutes ces raisons nous ont convaincu de créer Mes Allocs en 2018.

#### **Notre mission : faire valoir vos droits aux aides**

Notre but est d'aider les particuliers à connaître et faire valoir leurs droits afin d'améliorer leur pouvoir d'achat.

Pour cela nous proposons un outil simple et innovant - notre simulateur - qui permet gratuitement et en quelques questions de déterminer l'éligibilité de nos utilisateurs à tout type d'aide financière. Nous proposons ensuite un service payant d'accompagnement administratif et social avec un expert dédié qui prend en charge l'utilisateur de A à Z et est disponible à tout moment par téléphone et email pour le renseigner et l'orienter à mesure que sa situation évolue.

#### **Notre équipe : dédiée et disponible**

Des hommes, des femmes, des journalistes, des juristes, des développeurs, des créatifs, des entrepreneurs, des vendeurs, des générations Y, des fans de voitures, de randonnées, des geeks, des admirateurs de Johnny et de Batman... En somme, une équipe de choc à votre service pour faciliter vos démarches liées aux aides sociales. Nous sommes en fort développement et recrutons en permanence de nouveaux profils. Si vous souhaitez contribuer à l'aventure Mes Allocs, contactez-nous.

La présentation ne mentionne pas le fait ces agents soient formés au social, à la maîtrise des prestations sociales, ni aux enjeux de confidentialités des données personnelles. Nous ne disposons pas d'éléments sur la qualité ou l'effectivité du service rendu. En revanche, l'émergence de ce marché de l'accompagnement à la réalisation de démarches administratives dématérialisées révèle une forme d'échec des pouvoirs publics et du travail social se traduisant par une privatisation de l'accès aux droits et aux services publics. Le défenseur des droits interroge ainsi les objectifs de la dématérialisation des services publics :

*« Compte tenu de la réflexion sur la simplification et la clarification des procédures administratives qu'elle peut entraîner, la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits. Mais cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable. De même, si l'on considère que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Il ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des*



*usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public »* (Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 2019, p. 3)

#### **4. Une politique d'inclusion numérique en tâtonnement face à l'émergence d'un marché du numérique en recherche de légitimité, de structuration et de professionnalisation**

Les initiatives politiques liées au développement de services dématérialisés et du numérique foisonnent au niveau du gouvernement central comme des collectivités territoriales (Karoui & Duzert, 2012) sans pour autant être lisibles et articulées. Elles constituent un domaine d'intervention émergent et un marché encore peu structuré investi par des experts, des consultants, des entrepreneurs, des *start-ups*, des *think tank* comme la *Fing*<sup>28</sup> ou encore des associations. Nous proposons ici quelques éléments exploratoires d'analyse des difficultés de structuration d'une politique d'inclusion numérique (II.4.a) et d'un secteur du numérique marqué par une diversité d'acteurs et d'approches (II.4.b).

##### **a) Les pouvoirs publics face aux difficultés d'élaboration d'une politique d'inclusion numérique**

#### ***Différentes initiatives d'inclusion numérique comme vecteur de développement économique***

Des initiatives gouvernementales d'inclusion numérique se déploient sans pour autant constituer une politique cohérente d'inclusion numérique, puisqu'elles semblent se construire au coup par coup, à travers la mobilisation de différents secteurs et réseaux d'acteurs issus de l'éducation nationale, de la formation professionnelle, de la médiation numérique et de la Politique de la Ville ou encore de la recherche.

Tout d'abord, l'État central attend et véhicule des représentations de la médiation numérique et de l'inclusion numérique centrés le développement économique. A ce titre, le rapport « les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique »<sup>29</sup> publié par France Stratégie<sup>30</sup> en 2018 est assez révélateur du référentiel de politique publique sur lequel repose la politique d'inclusion numérique. Ce rapport tente d'identifier et de quantifier les gains financiers annuels liés au numérique comme le montre l'introduction et l'extrait qui suit (figure 4) :

*« 14 millions de Français, soit 28 % de la population, sont éloignés du numérique. Un véritable handicap dans un contexte de numérisation croissante des activités. Commandé à France Stratégie par le secrétaire d'État chargé du Numérique, Mounir Mahjoubi, ce rapport identifie*

---

<sup>28</sup> [www.fing.org](http://www.fing.org)

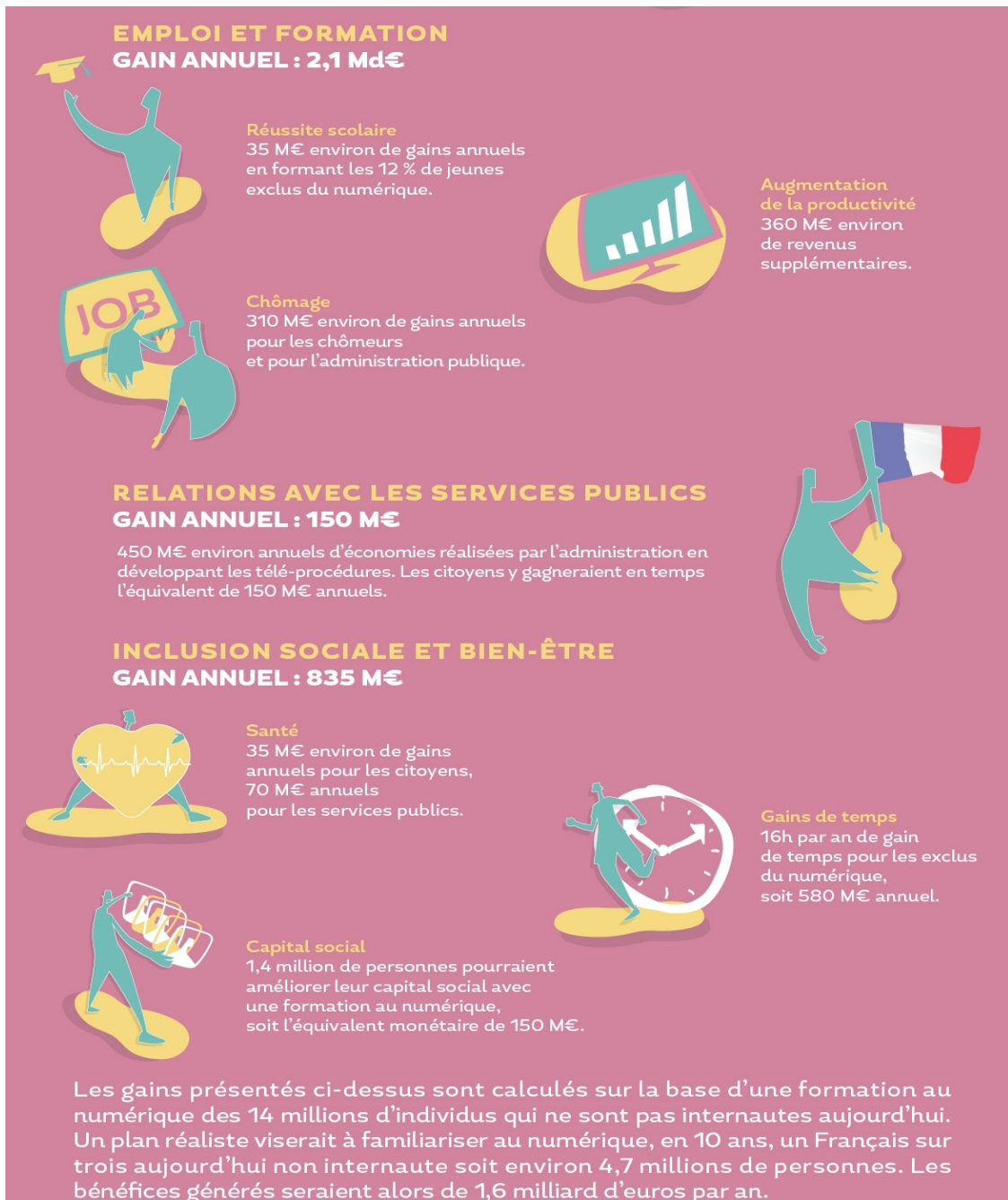
<sup>29</sup> France Stratégie, Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, Rapport, Juillet 2018, 80p

<sup>30</sup> Rappelons que France Stratégie est organisme d'expertise et d'analyse prospective sociale et économique, placé auprès du Premier ministre, qui publie des rapports et formule des recommandations au pouvoir exécutif.



et quantifie les bénéfices d'une meilleure maîtrise des outils numériques par la part de la population française qui ne les utilise pas dans la vie courante. Un plan visant cet objectif pourrait générer 1,6 milliard d'euros de bénéfices annuels, dans les domaines de l'économie numérique, de l'emploi et de la formation, des relations avec les services publics, de l'inclusion sociale et du bien-être. »<sup>31</sup>

**Figure 4 : Extrait de la synthèse du rapport « les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique »**



<sup>31</sup> <https://www.strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique> consulté le 26/05/20

Le déploiement d'une politique d'inclusion numérique et de formation des publics se justifie au niveau gouvernemental dans une logique de contrepartie financière et de retombées économiques. C'est sur la base de cette approche mais aussi du « rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif »<sup>32</sup>, issu d'une démarche de concertation auprès d'une diversité d'acteurs, que se déploie un « Plan pour un numérique inclusif » en septembre 2018<sup>33</sup>. Il dresse les grandes lignes directrices de la politique nationale dont nous proposons ici une synthèse.

En premier lieu, le Plan pour un numérique inclusif prévoit de détecter les publics en difficulté en formant les aidants et les services civiques pour accompagner les démarches. Il souligne que *« un travail est engagé avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale sur la question de la formation des travailleurs sociaux afin : d'une part, d'identifier les ressources existantes de formation, les mettre à disposition de l'ensemble des établissements de formation de travail social et favoriser leur bonne appropriation ; et d'autre part, d'inciter au déploiement de contenus nouveaux en biens communs »* (p.8) sans pour autant en préciser les modalités et les acteurs référents, ce qui ne nous a pas permis d'enquêter sur ce point. Pour ce faire, le secrétariat d'État au numérique prévoit la mise à disposition de plateformes ressources et d'outils de diagnostic de compétences numériques à destination des collectivités et des aidants numériques avec notamment l'expérimentation d'un outil *« France Connect Aidants »*<sup>34</sup> et d'un *« Pix »*<sup>35</sup> qui constitue un service public en ligne de mesure, de développement et de certification des compétences numériques.

En second lieu, le Plan prévoit d'orienter les publics vers des structures labellisées de médiation et d'accompagnement numérique en leur délivrant des « Pass numériques » permettant d'accéder à 10 à 20h d'ateliers de formation. L'État prévoit 10 millions d'euros pour cofinancer des pass numériques en vue de développer des offres de formation et de consolider les modèles économiques des acteurs de la médiation numérique.

En troisième lieu, le plan prévoit de contribuer à la structuration de sites de médiation numérique aux côtés des collectivités territoriales à travers le financement, par Banque des Territoires en partenariat avec le Secrétariat d'État chargé du numérique, de structures têtes de réseaux : « les hubs » qui ont pour vocation de *« déployer et de soutenir la Stratégie nationale pour un numérique inclusif [...] pour faire émerger une dizaine de hubs qui devront recenser, conseiller, outiller les acteurs de terrain pour accueillir et dispenser des ateliers numériques partout sur les territoires »* (p.13). Il s'agit de groupes de travail locaux visant à mettre en commun les pratiques et perspectives de médiation numérique sur certains territoires pilotes en vue d'un essaimage sur le territoire national comme l'explique le directeur d'Urban Prod :

*« L'officialisation de la stratégie nationale et comment elle allait se structurer dans les années à venir, en s'appuyant notamment sur des premiers de cordée, c'est-à-dire des hubs territoriaux pour un numérique inclusif, avec la volonté de ne pas couvrir l'ensemble du territoire, mais*

---

<sup>32</sup> Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif, secrétariat d'État au numérique, mai 2018, 88p.

<sup>33</sup> Secrétariat d'État au Numérique, *Pour une France connectée : Plan national pour un numérique inclusif*, septembre 2019, 21p

<sup>34</sup> <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/ressources/> consulté le 15/05/20

<sup>35</sup> <https://pix.fr/> consulté le 15/05/20

*d'aller renforcer les acteurs déjà en place pour avoir des relais plus proches du territoire et travailler la transversalité entre les collectivités territoriales, les services de l'État et tous les acteurs de la médiation numérique. Donc c'est dans ce cadre-là qu'on a fait une réponse, en consortium, ici, portée par Urban, avec l'IRTS, avec The Camp, avec Zinc, l'ADRETS et Arsenic ».*

Le plan prévoit également le lancement d'instance nationale partenariale et d'un rassemblement annuel, sans en préciser la composition et les modalités de fonctionnement.

En parallèle, de la mise en œuvre de ce plan, l'Agence du Numérique a notamment contribué à mobiliser la Caisse des Dépôts et sa Banque des territoires pour financer des plans d'investissements permettant le développement de projets de numérique inclusif dans certains secteurs et dans les collectivités territoriales.

Le Plan d'Investissement d'Avenir (PIA) propose plusieurs appels à projets potentiellement mobilisables par des acteurs du numérique pour financer des actions, tout particulièrement l'appel à projets e-FRAN (Espaces de formation, de recherche et d'animation numérique) qui vise à soutenir des projets de transformation de l'École et à créer des « *territoires éducatifs d'innovation numérique en prenant appui sur la recherche* »<sup>36</sup>. Différents acteurs interviennent ainsi de manière éparse sur des initiatives proches de la médiation numérique comme par exemple les collectivités territoriales et l'éducation nationale en termes d'équipement *via* notamment l'utilisation des tablettes à la place des manuels scolaires. Pour autant, ce type d'initiative, au même titre que d'autres plans antérieurs comme le « grand plan numérique pour l'école de la République », restent vivement critiqués dans leur approche « technocentrée » interrogeant peu l'éducation au numérique, qualifié de « non-sens pédagogique », de « non-sens culturel », de « non-sens citoyen » (Plantard, 2015).

De la même manière, le Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) lance des appels à projets visant à proposer des formations pour les jeunes et les demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés dans une perspective de retour à l'emploi dont un des objectifs évoque notamment une contribution à la transformation numérique. Ces plans offrent des possibilités de financement de projet liés à l'éducation, la formation et l'inclusion numérique.

Par ailleurs, la Politique de la Ville constitue également une option de développement d'initiatives éparées en matière de médiation numérique, comme on peut l'observer dans le Contrat de Ville de Marseille Provence Métropole mais aussi dans celui d'Est Ensemble (93). Pour le directeur d'Urban Prod :

*« Il me semble qu'il y a des choses dans la Politique de la Ville, mais qui s'ignorent un peu. Mine de rien, il y a toujours des bouts de projets ou des projets qui sont financés et qui viennent abonder là-dessus sans qu'il y ait forcément du lien entre eux. Donc je pense que, mis bout à bout, il y a quelque chose. [...] Il faut aussi une vraie politique territoriale d'accès à Internet, en particulier, et pour cela, il faut une vraie politique volontariste avec l'État et les collectivités[...] c'est plutôt bien dans les tuyaux. Il reste des zones blanches ».*

---

<sup>36</sup> <https://www.education.gouv.fr/appele-projets-e-fran-1691> consulté le 26/05/20

Ces situations de tâtonnements dans l'élaboration de l'action publique interrogent plus généralement le fait qu'il ne semble pas exister de réseau structuré d'expertise en matière d'identification et de réduction de la fracture numérique et de ses effets collatéraux pour les publics. Dans les réseaux d'acteurs des politiques sociales ou du travail social, les colloques ou journées d'études sur le travail social et le numérique se multiplient (Cenon les 4-5/12/18 Département de la Gironde, Brest le 13/03/19 Askoria-UBO, Arles le 4/05/19 CCAS, Pau le 12/12/19 ITS Pierre Bourdieu, etc.). Le travail de recherche documentaire révèle qu'il existe peu d'analyses des besoins sociaux en matière d'accès, de formation et d'accompagnement au numérique, ni d'ailleurs d'évaluation de politique d'inclusion numérique. Les quelques enquêtes, publiques ou privées, semblent peu connues ou investies par les pouvoirs publics et les collectivités territoriales dans la structuration de l'action publique. Les différentes approches du numérique, de ses usages, des publics et des enjeux de la fracture numérique ne semblent pas encore se structurer sous forme de champ de recherche interdisciplinaire. Pour autant, il existe un besoin de mise en lumière et d'analyse de différentes expériences conduites sur les territoires, comme cela a été prévu dans le cadre de l'expérimentation de la formation des ME MSN.

### ***Une politique d'inclusion numérique peu structurée : la logique des appels à projets et la recherche du niveau pertinent d'intervention***

Cette tentative non-exhaustive d'identification de différentes initiatives d'inclusion numérique telles que le Plan pour un numérique inclusif, le PIA, le PIC, ou encore la Politique de la Ville, met en évidence le fait que l'action publique en la matière intervient par petites touches, de manière incrémentale, hétérogène et relativement peu structurée. Elle s'inscrit beaucoup plus dans une logique de développement économique que dans une perspective d'accès aux droits et d'éducation aux usages du numérique.

D'une part, ces initiatives révèlent une prise de conscience de la fracture numérique et d'un besoin social qui commence à être documenté par des études et des enquêtes (*Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, 2013; *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019; *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*, 2019; *Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif*, 2018; GISM@rsouin, 2017) et qui fait l'objet de réponses politiques, au niveau national et local.

D'autre part, les pouvoirs publics rencontrent des difficultés pour savoir comment agir sur ces différentes problématiques. Cela se traduit par le fait que la grande majorité des initiatives s'inscrivent dans une politique d'attribution de lignes budgétaires et d'appels à projets souvent envisagés comme des actions d'expérimentation ou d'innovation, au niveau national ou local. Il ne semble pas exister de stratégie politique nationale d'inclusion numérique ou de questionnement autour d'un service public d'inclusion numérique.

La logique d'appels à projets génère ainsi un effet d'opportunité pour tous les acteurs qui se réclament de la médiation numérique, qu'ils soient issus du monde professionnel de la vidéo, de l'informatique ou de la programmation ou autres, sans pour autant qu'ils disposent de connaissances ou de compétences en matière de travail social ou d'action publique. La nature et la qualité des interventions d'inclusion numérique conduites auprès des publics dépend donc de la capacité des acteurs du numérique, en concurrence, à se saisir de ces appels à projet et des compétences qu'ils ont à leur disposition. Or ces capacités et ces compétences sont inégalement réparties au niveau national et peuvent potentiellement être en décalage avec les besoins sociaux des publics sur les territoires. Cette configuration d'intervention publique peu structurée et basée sur une logique d'appel à projet présente un certain nombre de limites pour répondre aux différents enjeux et aux problématiques évoquées précédemment et à leurs potentiels effets sur les publics et sur le non-recours aux droits sociaux.

Enfin, en ce qui concerne le développement de politiques locales d'inclusion numérique, il convient de souligner que ce domaine ne relève d'aucune compétence obligatoire attribuée à une collectivité territoriale en particulier. Cette situation interroge sur le/les niveaux pertinents d'intervention et soulève de nombreuses questions et incertitudes pour les acteurs du numérique, comme le souligne le directeur d'Urban Prod :

*« On n'est pas dans les compétences obligatoires [...] sur quelle compétence on vient se rattacher in fine ? La question est de se dire : est-ce que, sur ce qui nous anime, c'est plutôt sur un niveau départemental ou un niveau régional ? Nous, en région, on s'est rendu compte que les Régions étaient assez atypiques. Même si l'on est devenu l'une des plus petites Régions, il est tout de même difficile d'avoir une politique régionale sur six départements. Et après tout, le Département n'est-il pas le meilleur échelon, voire les métropoles pour certains territoires, qui serait le plus proche des usagers ? Cela peut avoir du sens. [...] Pour moi, le Département ne prend pas assez sa part, pour l'instant. Cela mériterait d'être creusé, mais nous, on a un Département qui, je crois, de mémoire, a mis 2 milliards d'euros sur les collèges, dans un grand plan qui s'appelle Charlemagne et je ne suis pas sûr que l'aspect « usage » soit très développé. [...] Effectivement, au niveau du Rectorat et des services de l'État, il y a tout de même quelques financements en local. Il y a des « collèges lab » un peu expérimentaux. »*

*« [Les acteurs du numérique rencontrent] des problématiques financières : quel est le modèle ? Qui est le tiers payeur ? Finalement, à qui revient la note de cette politique publique ? Avec des choix politiques à faire : Est-ce que cela revient aux usagers de le faire ? Est-ce que cela revient à l'État, au travers d'impôts ou de taxes ? Est-ce que cela revient aussi aux collectivités ? Oui, il y a de vraies questions qui, pour l'instant, n'ont pas vraiment de réponse, puisqu'on est sur un mix économique et des modèles économiques qui sont extrêmement variés, qui ne sont pas du tout les mêmes d'une structure à l'autre, bien souvent fortement subventionnées, mais pas sur des compétences obligatoires, sur des compétences plutôt facultatives, donc qui peuvent mettre en danger les structures. [...] Et puis je pense qu'il y a aussi eu des difficultés pour... Il faut aussi balayer devant sa porte, et c'est très compliqué, pour un secteur... On essaie de faire comme un secteur, mais qui a du mal à se connaître, qui a du mal à se professionnaliser, où l'on est parti de pas grand-chose. »*

Dans un contexte de tension budgétaire au sein des collectivités territoriales, marquées par différentes vagues de réformes venant reconfigurer les espaces locaux de gouvernance et la

répartition des compétences (où seule la commune dispose de la clause générale de compétence), la tendance au recentrage des politiques autour des compétences obligatoires paraît peu propice au déploiement de politiques locales – et volontaristes – d’inclusion numérique multiniveaux. Toutefois, des axes de préoccupation d’inclusion numérique se développent autour de compétences telles que le développement économique, la formation professionnelle, l’emploi, l’éducation, la recherche, la Politique de la Ville ou encore le travail social.

Cette configuration interroge la possibilité d’élaboration d’une politique locale d’inclusion numérique, qui pourrait être à la fois transversale et multiniveau, alors même que ce type d’initiative dépend principalement de la volonté politique des élus locaux et de leur capacité à mobiliser ou à capter des budgets (*via* les appels à projet) sur ces questions qui ne relèvent pas directement de leur compétence. L’appropriation de ces questions se révèle complexe étant donné le faible niveau d’institutionnalisation de la politique d’inclusion numérique nationale, mais aussi du « secteur » - encore peu légitime - de la médiation numérique, dont l’environnement professionnel demeure peu structuré, et en prise avec des problématiques de viabilité financière remettant en question leur pérennité.

## **b) Les acteurs du numérique : un environnement très hétéroclite**

### *La structuration de réseaux d’acteurs et la prépondérance du développement économique*

Dans ce contexte de transformations numériques, d’investissement des TIC comme vecteur de développement économique et de modernisation de l’action publique, les pouvoirs participent à la structuration d’un marché et de réseaux d’acteurs. À partir de 2011 la délégation interministérielle aux usages de l’Internet a contribué à structurer des réseaux d’acteurs du numérique à travers le financement pluriannuel de pôles interrégionaux de la médiation numérique, par exemple dans le grand Sud-est ce pôle interrégional était piloté par l’association Arsenic<sup>37</sup> PACA et l’association Zinc.

Suite à la promulgation de la loi pour une République numérique et à la mise en place de l’Agence du Numérique, la secrétaire d’État en charge du numérique souhaite disposer d’un interlocuteur et d’une tête de réseau national sur la médiation numérique. Cette demande conduit à la création, en juillet 2017, d’une société coopérative d’intérêt collectif, nommée la MedNum, qui a rassemblé 70 acteurs de la médiation numérique et des pouvoirs publics (État et collectivités territoriales). Cette initiative s’inscrit aussi principalement dans une logique de développement économique comme l’explique le site internet « *La MedNum a pour mission de structurer le secteur de la médiation numérique et d’outiller les acteurs, pour faire changer*

---

<sup>37</sup> Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l’Information et de la Communication.



*d'échelle les solutions et dispositifs de médiation numérique qui disposent d'un potentiel économique »<sup>38</sup>.*

Ce positionnement, dans la continuité des attentes gouvernementales, n'est pas sans soulever des réticences de la part de certains acteurs comme Urban Prod qui aurait souhaité être en mesure d'aborder des questions plus politiques sur le déploiement du numérique, de l'éducation populaire au numérique ou de la structuration de la profession au sein de ce type d'organisation. Pour le directeur d'Urban Prod :

*« Dans le Sud-Est, on privilégie un modèle plutôt fédératif, un peu à la mode Arsenic, et associatif, avec peut-être une part de lobbying, de plaider de faire évoluer les choses, mais finalement, ce n'est pas notre option qui a été retenue au niveau national, au niveau des acteurs. C'est une approche plus commerciale et servicielle qui a été retenue avec la MedNum. »*

L'inclusion numérique ne constitue pas une question centrale du côté des acteurs du numérique. En effet, un entretien conduit avec un médiateur numérique d'Urban Prod révèle que les débats entre professionnels au sein de la MedNum, notamment impulsés par des instances centrales, se tournent beaucoup plus vers l'élaboration de modèles économiques de développement d'organismes de médiation numérique, que vers la définition de politiques d'inclusion numérique. Pour lui, les questions potentiellement clivantes de critique sociale et politique du numérique, entre une approche du numérique comme instrument d'émancipation dans une perspective d'éducation populaire, ou au contraire une approche du numérique comme instrument du capitalisme et du développement économique sont rapidement évincées au profit de questionnements portant sur la pérennité et la soutenabilité économique des organismes. Bien souvent financées par les pouvoirs publics, les acteurs de la médiation numérique ne semblent majoritairement pas vouloir proposer une réflexion politique autour des usages et des potentialités de l'instrument numérique, sans doute en vue d'éviter toute remise en question de subventions.

La MedNum participe à la structuration d'un réseau d'acteurs du numérique puisqu'elle anime notamment la politique des « HUB France Connectée » au niveau national. Ce réseau reste néanmoins très hétéroclite et peu enclin à favoriser la structuration d'une politique cohérente d'inclusion numérique, même si, de fait il y contribue. Pour le directeur d'Urban Prod, membre de la MedNum :

*« Il y a tout de même une forme de prise de conscience, de dire : « Ça y est, ça fait 20 ans qu'on vous écoute, et vous nous dites que la société est en train de basculer en régime numérique. Ça y est, on vient de prendre conscience de ça. Maintenant, aidez-nous. » Et derrière, on a un peu une armée mexicaine. Mais ce qui est normal, puisque mine de rien, on est sur un secteur qui est très jeune. Donc on ne peut pas avoir une maturité d'un secteur qui se découvre et qui se cherche encore. [...] Je pense que ça va être de participer à la construction d'une politique publique nationale sur la médiation numérique et, j'espère, en particulier dans le champ du social et du travail social. Donc est-ce que c'est du lobbying, au sens noble du terme, de*

---

<sup>38</sup> <https://lamednum.coop/quest-ce-que-la-mediation-numerique/> consulté le 15/05/20

*sensibilisation en tout cas, des entrées ministérielles ou des entrées dans les instances qui fabriquent la loi, des instances qui fabriquent des politiques publiques. »*

Cet extrait d'entretien illustre, d'une part, la prise de conscience et la difficulté des pouvoirs publics à structurer une politique de médiation numérique et son recours aux acteurs de ce domaine. D'autre part, il met en lumière la faible structuration du jeune réseau d'acteurs du numérique qualifiée d'« armée mexicaine ». Cette expression, historiquement liée au fait que l'armée révolutionnaire mexicaine était principalement composée d'officiers paysans sans formation militaire, renvoie à la désorganisation et à l'incapacité de diriger, étant donné le nombre de décideurs et d'ordres, potentiellement contradictoires, mais aussi la difficulté d'identification des dirigeants et des exécutants. Enfin, on observe aussi un positionnement stratégique et politique de lobbying de cet acteur qui défend, auprès des pouvoirs publics, une certaine conception de l'inclusion numérique, étroitement liée à son intérêt personnel et professionnel pour le travail social. Soulignons au passage que le recours à l'expression « régime numérique » (qui revient quatre fois pendant l'entretien) n'est pas anodine puisqu'elle associe le déploiement du numérique à une organisation ou un régime politique comme stratégie discursive de légitimation de la médiation numérique.

### ***Différentes approches de la médiation numérique et modèles d'organisation***

Une grande diversité d'acteurs se réclame de la médiation numérique sans pour autant en partager la même définition, les mêmes enjeux ni se structurer selon le même modèle d'organisation. En effet, la médiation numérique constitue une notion floue, investie par des acteurs qui ont et promeuvent des représentations très variables du domaine, en fonction notamment de leurs compétences et de leurs intérêts propres, mais aussi de leurs stratégies de positionnement et de légitimation dans ce champ en structuration, face aux attentes des pouvoirs publics. Cette diversité d'approches de la médiation numérique se décline dans les projets portés par ces acteurs, dans des pratiques de médiation mais également dans les choix de modèle organisationnel qui les portent. Si une typologie des acteurs, des conceptions, des stratégies de positionnement, des pratiques et des modèles organisationnels des acteurs du numérique reste à faire, nous proposons ici de mettre en évidence quelques tendances observées dans le cadre de cette recherche.

D'une part, certains s'approprient la médiation numérique dans une perspective commerciale et servicielle de développement économique, alors que d'autres défendent une approche plus politique et sociale : soit de réduction de la fracture numérique, soit d'éducation populaire au numérique comme instrument d'émancipation. D'autre part, certains s'ancrent dans une préoccupation de mise à disposition de matériel ou dans une logique de formation à la manipulation ordinaire des outils numériques avec un niveau de technicité plus ou moins élevé. D'autres déploient plutôt dans une approche éducative aux cultures numériques, à leurs risques sociaux et leurs intérêts, quand d'autres encore sont dans une perspective de formation professionnelle aux métiers du numérique et/ou de la programmation. Ces extraits d'entretiens



avec le directeur d'Urban Prod donnent des éléments d'illustration de l'environnement des acteurs de la médiation numérique :

- Concernant l'approche politique et sociale du numérique

*« Je suis un peu à l'école Pascal Plantard [...] sur l'idée que c'était un fait social total, je me retrouve bien là-dedans en disant que le numérique vient changer notre manière de nous informer, notre manière de travailler, notre manière d'éduquer nos enfants, notre manière de communiquer... un peu tous les pans de notre vie qui sont impactés par le numérique, avec une vision qui est plutôt critique. [...] C'est vraiment l'accès à l'information qui, je trouve, est le plus positif. Après, je pense que Wikipédia est aussi quelque chose d'extraordinaire sur cette manière de concevoir une encyclopédie universelle de manière collaborative. [...] Ce qui peut y avoir de négatif, [...] le fait que l'on octroie à des structures, y compris des structures commerciales, des pouvoirs énormes des Google, Facebook, Amazon..., qui font que ce n'est pas tant le numérique qui pose problème là ; c'est qu'on laisse faire... c'est le pouvoir politique... c'est ce qu'on fait de ce numérique-là. [...] C'est un vrai risque, c'est peut-être trop tard, je ne sais pas, d'une société qui est passée en régime numérique. Le numérique vient changer notre rapport au monde et à la société qu'on est en train de construire, donc c'est à nous, citoyens, de reprendre le pouvoir sur cette société qui se construit. »*

- La défense d'une approche d'éducation populaire aux cultures numériques auprès des pouvoirs publics, face à une perspective manipulatoire

*« Je pense qu'il y a un enjeu politique fort sur une éducation populaire au numérique où l'on puisse aborder le numérique non pas comme un outil informatique et vraiment dire que le numérique, pour moi, ce n'est pas de l'informatique ; c'est bien autre chose. [...] Je ne sais pas s'il y a un intérêt pour eux [les pouvoirs publics], mais il y a un intérêt pour nous. Pour moi, les services publics, c'est tout de même le reflet de notre fonctionnement de citoyens. Donc il est important d'avoir une véritable politique affirmée autour du numérique, et en particulier de la ou des cultures numériques, et il y a un vrai souci émancipateur, pour moi. Il est important que l'on ait un niveau de compréhension du numérique qui soit bien plus partagé que cela, et c'est un enjeu dont doivent se saisir les pouvoirs publics, à chaque étage du millefeuille des collectivités, des administrations déconcentrées et des services de l'État. [...] Pour moi, la fracture est d'abord culturelle, et j'ai l'impression qu'on n'est pas très nombreux à avoir une vision du numérique comme un fait social, et pas seulement comme un outil. [...] Je ne sais pas, mais les études montrent que, de plus en plus, on accède à des outils, et des outils performants. L'avènement des smartphones, et l'iPhone en particulier, qu'il faut tout de même citer en tant que tel, est venu démocratiser l'accès à tout un tas de choses, mais derrière, on en revient aux enjeux politiques, s'il n'y a pas une politique d'accompagnement sur ce que c'est que le numérique et ce que cela génère, [...] : « C'est comme donner une bagnole à un jeune de 18 ans sans qu'il ait à passer le permis de conduire ou sans qu'il sache conduire. C'est aussi dangereux. »*

- Un positionnement dans le champ concurrentiel des acteurs du numérique

*« Pour être franc, je pense qu'il y a surtout un déficit de qualité, de niveaux différents. Je pense qu'il y a beaucoup de médiateurs numériques qui sont restés à un premier niveau d'accéder à l'outil, de parler des compétences manipulatoires, savoir utiliser un ordinateur, un smartphone, mais qui n'ont pas développé des compétences compréhensives. Donc il y a peut-être une forme de fracture, là, entre les deux : il y a ceux qui ont compris que la médiation numérique... que*

*l'on a besoin d'accompagner le changement numérique, et d'autres qui sont restés aux missions un peu initiales et premières, dont il y a tout de même toujours besoin quand même, c'est sûr. [...] Il faudrait étudier la grille de lecture historique et les nouveaux. Est-ce que c'est une nouvelle lecture ? Nous, on aime bien dire qu'on est des vieux et les historiques, parce qu'on était là il y a 20 ans, et que les initiatives plus entrepreneuriales et plus business qui débarquent sont plus du social washing, finalement. [...] Il y en a plein qui n'ont pas conscience que ce sont eux qui vont changer le monde, bien sûr, qui restent sur des visions très « outil » du numérique ».*

Ces extraits d'entretien sont révélateurs de la conception de la médiation numérique, visiblement minoritaire, portée par cet acteur, et de ses stratégies discursives de positionnement dans le champ des acteurs de la médiation numérique face aux pouvoirs publics et à la concurrence. Certaines conceptions semblent pouvoir s'inscrire dans une forme de complémentarité, entre l'approche politique et manipulatoire par exemple, là où d'autres paraissent s'opposer, entre les « historiques » et les « nouveaux » plus ancrés dans une perspective entrepreneuriale.

Dans un environnement en concurrence pour l'obtention de marchés, cet acteur déploie une rhétorique autour de la nécessité d'accompagnement des changements numériques, tout en défendant la légitimité de son approche de la médiation numérique, ouvrant une diversité de possibilités de positionnement dans des marchés publics et des appels à projets. Il défend ce discours lobbyiste, de ce que pourrait être une politique de médiation numérique et de comment son organisme pourrait y prendre part, auprès de différents décideurs locaux comme la direction du CCAS d'Arles, ou la direction des territoires et solidarité du département des Bouches-du-Rhône que nous avons pu observer, mais aussi auprès d'acteurs nationaux comme le Secrétaire d'État chargé du Numérique.

Les acteurs se réclamant de la médiation numérique relèvent d'une diversité de modèles organisationnels et économiques révélateurs de leur conception du domaine et des pratiques qu'ils entendent porter. Certains, comme Urban Prod, s'inscrivent dans un modèle organisationnel associatif et fédératif, fortement dépendant des financements publics, dans la conduite projets auprès de publics en difficulté pour le compte des collectivités territoriales et dans un travail de lobbying d'une certaine conception de la médiation numérique. D'autres prennent la forme de Société Coopérative d'Intérêt Collectif, comme Médias-cité à Bordeaux, aussi membre de la MedNum, qui développe des formations et des projets d'innovation sociale et numérique dans l'idée de favoriser l'inclusion numérique des citoyens, des organisations et des territoires.

Des entreprises, comme la Poste, sont dans une logique reconversion et de diversification de leurs activités avec le développement de services d'accompagnement à la réalisation de démarches en ligne. D'autres entreprises sociales et solidaires proposent des formations et comme l'explique le directeur d'Urban Prod :

*« Il y a des modèles plus entrepreneuriaux : les approches de type école de formation au code dans les quartiers. Il y a une initiative qui s'appelle Simplon qui vient de Paris et qui est sur un modèle entrepreneurial de construction d'un réseau et de labélisation de franchises presque*

*territoriales, avec l'idée, intéressante, de former les jeunes au code dans les quartiers, pour qu'ils trouvent facilement du boulot après sur des métiers de développeurs dans les start-up ou dans les GAFAM. [...] Donc il y a une mixité des approches qu'il va falloir favoriser, y compris des professionnels qui vont devoir faire un pas vers la médiation numérique et des médiateurs numériques qui font devoir faire un pas vers d'autres domaines professionnels ».*

Il existe donc une diversité de modèles organisationnels dont la viabilité économique et la pérennité sont plus ou moins stabilisés, portant différentes conceptions et pratiques de la médiation numérique.

### ***Un réseau d'acteurs en concurrence : entre recherche de légitimité et de professionnalisation***

Ce réseau émergent regroupe une diversité d'acteurs, de modèles organisationnels et économiques, de conceptions et de pratiques de la médiation numérique, plus ou moins récentes et diversifiés. Face à l'absence de structuration de ce secteur, à la malléabilité de ce qui relève de la médiation numérique, et à l'effet d'opportunité de la recrudescence de commandes publiques et privées, ces acteurs entrent fortement en concurrence pour l'obtention de marchés. Cet extrait d'entretien avec le directeur d'Urban Prod en témoigne :

*« Je pense que le motoculteur du hub risque effectivement de séparer le grain de l'ivraie, parce que ça y est : la société a besoin d'un secteur de médiation numérique. Donc on attend des réponses. Donc ce seront les meilleurs qui sauront s'en saisir qui y arriveront. Enfin, les meilleurs... Il y a ceux qui arriveront à s'en saisir, et puis les autres. »*

Pour les acteurs du numérique il y a donc une place à prendre et une sorte de sélection qui doit se faire dans la concurrence, d'où, sans doute, ce travail de distinction face aux commanditaires et ces diversités de conception, de pratique et de modèles organisationnels qui caractérise le milieu. Dans les rencontres nationales d'acteurs du numérique comme « Numérique en commun » cette concurrence est palpable comme l'explique la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône :

*« J'ai découvert un monde que je ne connaissais pas, l'année dernière, grâce à Urban Prod, parce que je suis allée aux journées du numérique, [avec le directeur de l'IRTS]. [...] J'étais effarée du nombre de personnes. Je ne saurais même pas vous citer les acteurs, mais on devait être 5 000 ou 6 000. [...] En fait, vous aviez tous les Urban Prod de France. J'ai pris conscience de la pluralité des acteurs et de l'immensité du domaine [...]. Quand le RMI est né en 1989, on a eu des organismes de formation qui sont nés comme des champignons, idem pour le RSA, etc., [...] C'est pour ça que je vous ai dit que j'étais effarée. Mon rapport d'étonnement aurait été ça : Qu'est-ce qu'ils font tous ces gens dans la matière ? Peuvent-ils tous vivre de cela ? C'est étonnant. [...] Et puis, j'ai senti une compétitivité... Je ne vais pas dire une rivalité, mais [...] il y a une place à prendre. [...] Je ne suis pas sûre que ce soient les plus compétents qui la prennent, pour le coup [...] mais les meilleurs communicants. C'est un monde à part. Je disais : il y a le monde de la finance et il y a le monde du numérique. [...] J'ai assisté à des rencontres, et c'est très courtois, mais par contre, ils ne vont pas se dire entre eux : « Moi, je suis sur tel projet », « Moi sur tel autre... ». [...] On ne se disait rien ! Je comprends qu'il y a*

*des enjeux forts. « Tu as embauché, tu n'as pas embauché ? », « Non, mais là, je suis sur un projet, mais je ne peux pas encore en parler... » [...] Je me suis demandée si ce n'était pas parce que la pression était trop forte pour eux aussi. Puis des journées comme ça, pour les monter, recevoir le ministre, etc., c'est tout de même compliqué. Tout le monde est très sympa, mais ça m'a vraiment fait penser à un milieu... J'ai découvert un environnement et un milieu professionnel que je n'imaginai pas du tout comme ça. [...] « Je m'affiche comme ça, parce que c'est ce que je veux que l'on voit de moi. Je suis connecté à 200 %. » [...] Moi, j'ai eu l'impression de Wall Street : tout le monde sur le même... Mais en même temps, une très grande compétitivité, et ce que je me dis, c'est que ceux qui ne sont pas sérieux vont se casser la gueule. Ce n'est pas possible. Ils vont se faire bouffer par un autre. Ce sont souvent des jeunes [...]. Ce qui m'a également frappée, c'était qu'il y avait une espèce de frénésie. Il y avait beaucoup d'ateliers. [...] Ils venaient là, puis ils partaient à un autre atelier. Vous voyez, ce côté un peu : « Je me nourris... » La peur de rater un truc ! [...] Il faut se créer une légitimité et, pour ça, il faut avoir une carte de visite et un carnet d'adresses. »*

Le regard porté par cette professionnelle du travail social et de l'action publique sur l'environnement des acteurs du numérique dénote un choc des cultures et des identités professionnelles assez symptomatique d'un décalage entre ces deux domaines, que l'on retrouvera d'ailleurs dans le cadre de l'expérimentation portée par l'IRTS. Pour elle, ces professionnels sont nombreux, plutôt jeunes, ne se disent rien de concret sur leurs pratiques, se montrent « connecté à 200% » dans des comportements qu'elle qualifie de « frénésie » et de « compétition » pour finalement les comparer au monde de la finance et à Wall Street. Elle ne le précise pas ici mais contrairement au travail social, cet environnement professionnel est particulièrement investi par des hommes, alors même que l'informatique et le numérique étaient initialement aussi fortement déployé par des femmes (Collet, 2019).

Les acteurs du numérique apportent avec eux un nouveau vocabulaire que l'on peut qualifier de *novlangue* de l'innovation numérique qui contribue à définir ce que les pouvoirs publics et les intérêts économiques peuvent attendre de ce domaine. En effet, au fil des recherches documentaires, des ethnographies, des entretiens et des interactions avec les acteurs du numérique, j'observe que leurs activités professionnelles, économiques et sociétales sont marquées par une recherche de légitimité qui se traduit par des formes de lobbying auprès des acteurs politiques marqués par le déploiement d'une *novlangue*. Ces mots, souvent anglicisés, semblent s'inscrire dans une stratégie de légitimation et de promotion des acteurs du numérique et des services qu'ils proposent. Elle se retrouve aussi bien dans les noms de structure, les événements que dans les dispositifs publics, pour en donner quelques exemples : *Urban Prod, Médialab, DONUT InfoLab, Sud Lab, Switch du Hub du Sud, Mars Digital Days, Open Bidouille Camp Provence, French Tech Tremplin, Smart Region, Smart City*. Ancrée dans les logiques et les registres discursifs de la modernisation de l'action publique et de l'innovation publique, cette *novlangue* laisse apparaître une doxa du numérique et des technologies comme vecteur mythifié de changement social et de développement économique.

Cependant, ce vocabulaire reste flou et n'est pas toujours compréhensible pour les acteurs du social ou de l'action publique comme l'explique la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône :

*« Avec [le directeur d'Urban Prod], on était à côté, et je lui demandais, mais il y a des moments où il ne savait pas. Alors, il y a truc : « Blablaba... 3.0. » On était là tous les deux : « Mais c'est quoi, le 3.0 ? ». J'ai fait le parallèle avec les psychologues : un jargon accessible qu'entre pairs. Peut-être que ce n'était que nous, dans cette noble assemblée, qui n'étions pas du métier, ou d'autres ne comprenaient rien mais, à la différence de nous, n'osaient pas dire qu'ils ne comprenaient pas. Je n'ai pas senti une ouverture d'esprit. »*

Cette *novlangue* semble non seulement participer à une stratégie de légitimation des acteurs du numérique pour cadrer les problèmes, les solutions mais aussi pour se positionner sur le marché puisqu'ils ne maîtrisent pas nécessairement le langage de l'action publique. Cette logique de capitalisme numérique cherche à saisir les besoins sociaux émergents pour proposer des projets qui pourront être financés par les pouvoirs publics en recherche de solutions. Ce vocabulaire suscite l'intérêt des acteurs politiques qui y voient sans doute un moyen de communication politique efficace pour promouvoir leurs capacités d'innovation.

Le besoin de légitimation des acteurs du numérique est d'autant plus présent que la médiation numérique reste un domaine aux contours flous, en cours de professionnalisation. Pour le directeur d'Urban Prod, le terme de médiation numérique n'a commencé à être utilisé qu'à partir de 2011 suite aux assises d'Ajaccio. Pour lui, c'est à partir de ce moment que les différents professionnels, de l'animation, de l'informatique, des médiathèques et de divers métiers ont commencé à se reconnaître dans cette fonction qu'ils développaient. Un médiateur numérique d'Urban Prod explique que les acteurs du numérique sont souvent dans l'incapacité de définir ce qu'est la médiation numérique et de se structurer professionnellement. Ils s'associent beaucoup plus à une « fonction » qu'ils composent variablement du fait de leur parcours personnel et professionnel, de leur organisme d'intervention et des projets sur lesquels ils sont investis, plutôt qu'à un « métier » en tant que tel. Il n'existe pas précisément de formation propre à la médiation numérique, même si plusieurs options et spécialités peuvent y être associées à différents niveaux d'études, renvoyant potentiellement à divers types de compétences, de pratiques et d'activités d'accompagnement au numérique auprès des publics, des organisations ou encore des pouvoirs publics. Cette fonction peine à se professionnaliser pour de multiples raisons et le directeur d'Urban Prod considère que :

*« Il y a une forme de torts partagés et il n'y a pas de démarche qualité initiée, et c'est très inégalitaire. Même des tentatives de labels qu'il peut y avoir avec les Espaces régionaux Internet citoyen, même avec cette logique de développement d'offre de services, ne sont pas garants d'une qualité de service comme il peut y avoir dans d'autres secteurs. Dans la formation professionnelle, théoriquement, quand tu passes un diplôme ou une certification dans telle ou telle structure, tu es sûr que tu vas bénéficier de la formation qui est prévue. Dans les services de médiation numérique, c'est encore très hétéroclite, et c'est le reflet d'un artisanat, d'un bricolage et d'un secteur qui est tout jeune et qui n'a pas forcément pris conscience. [...] des écoles de code, comme je te citais tout à l'heure, qui ont un petit volet aussi autour de la médiation numérique : ils peuvent se dire médiateurs numériques. Après, on n'est pas sur un titre protégé, comme « psychologue ». Après ce sont des questions qu'on se pose depuis le début que je suis là : Qui on est ? Qu'est-ce qu'on fait ? Où on va ? »*

La difficulté à structurer des critères de qualité de l'offre de service, le caractère hétéroclite des pratiques, l'absence de formation et de titres professionnels spécifiques, la tendance à appréhender la médiation numérique comme une fonction parmi d'autres et non comme un métier, la jeunesse du domaine et sa diversité indiquent qu'il existe peu normes professionnelles ni de modalités de régulation et de contrôle de leur mise en œuvre. Le faible niveau d'institutionnalisation du champ professionnel de la médiation numérique est, encore une fois, révélateur de la structuration fragile ce domaine et des potentielles difficultés que les pouvoirs publics éprouvent à penser et à élaborer des politiques générales d'inclusion numérique en dehors d'une logique d'appel à projet et de mise en concurrence qu'ils contribuent à produire.

Les éléments développés dans cette partie mettent en lumière de forts décalages entre, d'une part, le discours politique de généralisation de la dématérialisation des démarches administratives et d'inclusion numérique. De l'autre la persistance de publics précarisés et/ou entravés par des fractures numériques et sociales, qui peinent à trouver des réponses coordonnées du côté des structures d'intervention sociale, des pouvoirs publics ou des acteurs de la médiation numérique, générant potentiellement des situations de non-recours aux droits et diverses problèmes sociaux. En plus d'une difficulté d'accès à un accompagnement à la réalisation de démarches administratives en ligne, ces transformations se traduisent par une forme de reconfiguration de la division du travail d'accès aux droits, entre tâches nobles – cœur de métier du travail social ou de gestion des droits - et sales boulots : le *dirty work administratif en ligne*, en partie transféré, explicitement ou tacitement, à l'utilisateur responsabilisé et à des associations de proximité.

Face aux nouvelles problématiques sociales qu'il rencontre, le travail social est alors « convoqué »<sup>39</sup> dans la définition de solutions pour accompagner cette transformation et répondre aux besoins des publics, avant qu'ils ne soient investis par des services payants, mettant davantage les publics en difficulté pour un résultat incertain. Pour autant, le mode d'intervention reste pleinement à construire au vu de la faible proportion de procédure de détection des problèmes numériques des usagers, de formation initiale des intervenants sociaux à ces enjeux, d'adaptation de l'organisation du travail et des accueils, de la difficulté à établir des ponts avec les acteurs du numérique pour proposer des solutions pérennes d'accompagnement des publics à l'e-administration.

Dans les faits, les transformations liées à l'e-administration et tout particulièrement ses effets sur les publics et sur les acteurs du social ne semblent pas avoir anticipés et préparés par les pouvoirs publics. À ce titre, l'absence d'ajustement structurel des référentiels de compétences des Diplômes d'État en travail social<sup>40</sup> par le Ministère des solidarités et de la santé pour accompagner ou s'adapter à ces transformations numériques et à ces nouveaux besoins sociaux

---

<sup>39</sup> Pour reprendre les termes du directeur de l'IRTS

<sup>40</sup> Pour en citer quelques exemples : Diplôme d'État d'éducateur spécialisé (DEES), Diplôme d'État de moniteur éducateur (DEME), Diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS), Diplôme d'État de conseiller en économie sociale familiale (DECESF)

en témoigne. Entre autres choses, cet exemple révèle un des impensés des réformes de l'e-administration, pourtant fondamental pour la formation des professionnels et l'évolution des missions du travail social, mais constituant un des paramètres structurels freinant les dispositifs expérimentaux d'adaptation aux besoins sociaux, comme l'illustre l'expérience conduite au sein de l'IRTS PACA Corse.

### **III. L'expérimentation d'une formation de ME MSN comme réponse**

Après avoir présenté la démarche de recherche, la réforme de l'État visant à généraliser l'e-administration et sa traduction dans le domaine des politiques sociales, nous avons pu mettre en évidence différentes problématiques que ces transformations soulèvent pour les publics mais aussi pour les travailleurs sociaux supposés les accompagner dans l'accès aux droits, en l'absence d'une politique d'inclusion numérique structurée. Intéressons-nous maintenant de plus près à l'expérience conduite au sein de l'IRTS Paca Corse et de MDS des Bouches-du-Rhône, à la structuration d'une expérimentation entre différents acteurs (III.1), au déploiement de la formation de ME MSN (III.2) et à la mise en situation de cette fonction au sein de MDS Connectées (III.3).

#### **1. Appropriations et usages du numérique : entre enjeux de positionnement stratégique et réponse à un besoin social**

Face à l'e-administration, les collectivités territoriales et les acteurs de l'intervention sociale se préoccupent et s'interrogent sur les modalités d'action à entreprendre pour répondre aux besoins des publics et favoriser l'accès aux droits et aux services publics. L'IRTS PACA Corse se saisit du développement du numérique dans les administrations et des besoins sociaux identifiés pour proposer avec le Département, la Région et Urban Prod, l'expérimentation d'une formation de ME MSN et une recherche sur la question. Dans la même dynamique le Département travaille sur le développement d'un service de MDS connectées expérimental. Voyons les problématiques de définition des politiques d'inclusion numérique au niveau local (III.1.a) et comment différents acteurs aux cultures et aux intérêts propres se retrouvent à composer cette expérimentation (III.1.b).

##### **a) Difficultés d'élaboration d'une politique locale d'inclusion numérique : l'expérience du Département des Bouches-du-Rhône**

Au fur et à mesure du déploiement de l'e-administration, la rhétorique politique autour de l'inclusion numérique se diffuse. De nombreux acteurs locaux, en prise directe avec les besoins des publics, identifient qu'ils sont attendus sur ce terrain et cherchent des solutions mais l'inclusion numérique ne se décrète pas. La nécessité d'adaptation des collectivités territoriales à ces transformations s'impose progressivement comme un enjeu politique, électoral et social. Pour la directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône cela doit se faire au niveau local :

*« Je crois à l'échelon de la proximité. Que ce soit Région, Département et Ville, pour moi, en tout cas, l'action locale ne peut passer que par ce trio, sûrement avec la Métropole [...] sachant que l'acteur qui va venir un peu tirer la sonnette d'alarme aux collectivités est le secteur*



*associatif [...] je dirais que nous sommes tous des poulies. C'est-à-dire que je pense que maintenant, dans le système, on ne peut plus se passer les uns des autres. »*

Cependant, et même si le secteur associatif alerte sur les besoins sociaux, les collectivités éprouvent des difficultés à savoir comment intervenir et concevoir une politique d'inclusion numérique au niveau local.

En premier lieu, cela se traduit par une politique d'appels à projets visant à promouvoir des initiatives locales d'inclusion numérique, en Seine Saint Denis comme dans les Bouches-du-Rhône. Ces appels à projets sont largement investis par des acteurs comme *Emmaüs Connect* ou *Urban Prod* au niveau local. Certains intervenants numériques ne maîtrisent pas nécessairement les problématiques sociales rencontrées par les publics précarisés parfois peu à l'aise avec l'écrit, ni les prestations sociales et leurs modalités d'attribution ou encore les ressorts et implications de la fracture numérique et de l'accès aux droits. Ces politiques d'appel à projet génèrent une diversité d'initiatives éparses, à plusieurs échelles, pour des publics plus ou moins définis en termes de profils, de territoire ou de problématique d'accès au numérique. En dehors d'induire des formes de concurrence entre les acteurs locaux, cette approche participe à une fragmentation de l'intervention publique parfois difficilement lisible pour les acteurs du social comme pour les publics. Elle ne constitue pas vraiment une politique locale structurée d'accès, de formation et/ou d'accompagnement au numérique pour des publics et des problématiques spécifiques identifiées. En revanche, elle contribue potentiellement à l'émergence d'idées et de modalités d'intervention.

En second lieu, ces tentatives politiques d'initiatives d'inclusion numérique prennent aussi la forme de recrutement de jeunes en service civique pour accompagner les publics à la dématérialisation. Au sein du Département des Bouches-du-Rhône, cette expérience, issue d'un effet d'opportunité politique, n'a pas été jugée satisfaisante par les acteurs qui s'accordent à dire que si les jeunes sont à l'aise avec le numérique, ils ne disposent pas forcément des compétences nécessaires pour accompagner les publics dans les démarches administratives. L'encadré 6 présente le contexte de lancement et de réalisation de cette expérience et les difficultés rencontrées.

#### **Encadré 6 : L'expérience des services civiques dans les MDS dans des Bouches-du-Rhône**

La directrice des territoires et de l'action sociale du département des Bouches-du-Rhône explique l'origine du recrutement de services civiques à des fonctions de médiation numérique :

*« La genèse de ce projet est très simple. Nous avons été sur une directive politique pour accueillir 100 jeunes en contrat d'avenir. La présidente dit : « Je veux 100 contrats d'avenir pour les huit mois qui arrivent », puisque c'est huit mois, bien sûr, en lien avec les missions locales, etc., mais « je veux, en termes d'affichage politique... », parce que nous, ça part toujours comme ça. Donc au départ... Nous, qu'est-ce qu'on peut en faire, des contrats d'avenir ? Alors on en a mis dans la Direction Personnes âgées et Handicapées, pour accompagner les personnes lorsqu'elles vont chez le coiffeur, etc. On en a mis aux personnes du bel âge... Et moi, j'ai réfléchi à quels besoins on a, en MDS, qui ne soient pas*

*couverts aujourd'hui et qui pourraient l'être dans le cadre d'un contrat d'avenir. [...] J'avais été attentive à des remarques faites par les AS sur l'idée que maintenant, tout se faisait souvent par numérique. Il y avait la CAF, la MSA, [...] on fait son dossier retraite sur la CARSAT. [...] C'est d'une complexité ! [...] Donc j'entendais tout cela. J'ai dit : « Mais est-ce qu'on ne pourrait pas mettre des contrats d'avenir sur ce rôle de médiateur numérique ? » C'est-à-dire qu'on les mettrait dans la salle d'attente à disposition, avec un ordinateur, etc., pour aider dans ces démarches, et on n'a pas besoin de voir une assistante sociale pour cela. On a besoin d'être aidé, mais pas dans la fonction de l'AS qui fait un diagnostic social. Voilà comment c'est né. [...] On en a mis 17, sur les 22 MDS ».*

C'est donc à partir de cette opportunité de disposer de 100 contrats d'avenir, et de cette volonté d'affichage politique, que les besoins sociaux et professionnels ont été interrogés pour expérimenter une fonction de médiation numérique dans les MDS. Il s'agit alors de réduire la charge de travail de *dirty work administratif en ligne* des travailleurs sociaux et d'accompagner les publics dans l'accès aux droits. Cependant, la mise en place de ce nouveau service et de cette fonction fait face à des difficultés qui n'avaient pas été anticipées :

*« Erreur fondamentale et collective, dont je prends la responsabilité en tant que directeur : on s'est dit qu'on allait mettre des jeunes, parce qu'ils sont la génération « souris », et aller sur un site, cela ne posera aucun problème pour eux. Quand on a fait les entretiens de sélection : « Oui, le social, pas de soucis », mais nous n'avons pas posé la question de quel site. Deuxièmement, on s'est aperçu que ces jeunes, qui avaient parfois un bon niveau scolaire, n'avaient pas les attitudes relationnelles. On avait donc trop restreint le périmètre de leur activité au numérique. Ce n'est pas que nous ne pensions pas au relationnel, mais cela nous paraissait évident. En fait, nous avons porté nos efforts sur la partie inconnue, et ce qui est notre quotidien, [...] Conclusion : on a eu quoi ? On a vu qu'on avait des jeunes qui étaient au top pour aller sur Facebook, Tinder, Meetic et autre ; par contre, si on leur dit d'aller sur le site de la CAF, de Pôle Emploi et tout... plantade complète ! Ils ne savaient pas. [...] Deuxième constat : des emplois d'avenir qui avaient peur du public que l'on reçoit. Il ne faut pas oublier qu'ils étaient positionnés en salle d'attente, avec un gilet, pas jaune, mais repérable, et certains... En fait, c'est le « aller vers » qui n'était pas possible pour eux. [...] Troisième constat, ce que j'évoquais tout à l'heure dans la nécessité de responsabiliser la personne, de s'approprier l'outil, de dire : « Oui, moi, je peux vous créer une boîte mail, mais après, à vous d'aller la consulter. Voilà votre code. » Non, là, c'était : on faisait à la place de la personne. J'ai donc dit : « Ce n'est pas bon, et je ne veux surtout pas reconduire dans ces cas. ». Il nous faudrait des gens qui aient un métier qui demande, en formation, une sensibilisation au social et à aller au contact de personnes en difficulté, parce que ça, on ne l'avait absolument pas, mais qui en même temps gardent la maîtrise du numérique sur des secteurs professionnels. [...] Après, ce qui ne nous convenait pas non plus, c'était la temporalité, parce qu'on en changeait tous les huit mois »*

D'un côté, les intervenants en service civique sont considérés comme peu à l'aise pour aller vers les publics précarisés et adapter leur réponse à la demande et aux besoins des usagers. De l'autre, ces intervenants ne maîtrisent pas particulièrement les démarches administratives telles que la déclaration d'impôts ou la demande de prestations sociales qu'ils n'ont parfois jamais eu à conduire. Ils se retrouvent ainsi en difficulté pour renseigner les publics sur leurs droits ou effectuer des démarches en ligne.

Si cette expérience n'a pas été jugée satisfaisante ni pérenne, elle a pour autant permis aux décideurs du Département de prendre conscience qu'il existe un besoin en matière d'accompagnement à la réalisation de démarches dématérialisées, mais aussi que cette fonction nécessite un certain nombre de compétences propres, tant de le relationnel avec le public, que dans la maîtrise de l'e-administration. C'est finalement à partir de ces constats que la directrice propose à l'IRTS PACA Corse de travailler sur l'expérimentation d'une formation spécifique permettant de répondre à ce besoin.

Avant cela, plusieurs initiatives ont été lancées dans le département dans une logique de réduction de la fracture numérique, mais aussi dans une perspective de communication et d’affichage politique. La priorité a été donnée à l’intervention auprès des personnes âgées comme l’explique la directrice :

*« Le Département des Bouches-du-Rhône s’est doté de ce que l’on appelle des Maisons du Bel Age. Ce sont des entités, des maisons dites de proximité, où l’on va offrir à la personne de plus de 60 ans des prestations : on va vous aider à remplir votre déclaration d’impôts en ligne ou vous permettre de voir vos petits-enfants qui sont au Canada, parce que vous n’avez pas Internet à la maison, et on aura également des activités de loisirs, des cours de yoga... C’est très vaste. La Présidente a demandé que ces maisons du bel âge soient l’accès au numérique pour ces publics-là, avec des cours, etc. C’est donc une stratégie de communication. Ce n’est pas : « je déploie le numérique et, après, j’en parle. » C’est : « J’ouvre des structures dans lesquelles on va trouver une offre de prestations, dont le numérique ». Franchement, si vous assistiez à un atelier numérique, l’application de ces personnes... Certaines ont 86 ans, et je crois que la doyenne en a 92. La motivation pour cette dame, par exemple, est qu’elle voit ses petits-enfants et ses arrière-petits-enfants qui sont expatriés au Canada. Elle dit : « Je les vois comme à la télé ! » Donc : stratégie de communication, mais dans un ensemble de projets politiques. [...] C’est-à-dire qu’aujourd’hui, on investit dans l’équipement, car pour nos MDS, il y a beaucoup d’endroits où l’on n’a pas forcément l’installation au plan technique. On investit dans de la formation, et on sait bien que l’on n’en récoltera pas les fruits tout de suite. [...] D’ailleurs, je vois la différence entre les maisons du bel âge qui viennent de se créer, où avant même leur ouverture, tout le plan numérique était fait, avec Internet, la fibre et tout ce qu’il fallait, et nos circonscriptions qui, quelquefois, ont 40 ou 60 ans d’âge, pour lesquelles on rame aujourd’hui, parce que c’est comme quand vous construisez une maison ou que vous retapez l’ancien. C’est la même chose »*

L’accompagnement des publics seniors dans la réalisation des démarches administratives en ligne ainsi que la mise en place d’ateliers de médiation numérique a donc été prévu et mis en place. Ils permettent non seulement d’apporter une réponse à ces publics mais constituent une stratégie de communication qui paie davantage politiquement que l’intervention auprès des publics précaires. Une politique d’équipement est prévue pour les MDS mais la conduite du changement dans ces structures plus anciennes est délicate à mettre en œuvre, tant sur le plan politique pour disposer de budgets dédiés, que sur le plan technique et managérial.

Par ailleurs, le département s’est saisi de l’opportunité du Plan Numérique de l’Éducation déployé par l’État, pour expérimenter, puis généraliser la mise à disposition de tablettes pour les élèves de collèges puis par la suite pour les lycéens avec des modalités d’utilisation plus larges. La directrice des territoires et de l’action sociale du département explique :

*« Le Département donne des tablettes à partir de la 6<sup>ème</sup>, au collège. Dans certaines familles, y compris des grandes, le collégien est le seul à se servir de la tablette, pour les grands frères, les grandes sœurs, le papa, la maman et les grands-parents, parce que c’est l’accès pour tous. [...] Les tablettes du collège ne permettent que la mise en ligne des bouquins, mais à partir de la rentrée prochaine [2019-2020], il y aura la même chose pour les 2<sup>nde</sup>, 1<sup>ère</sup> et terminales, et ils pourront aussi avoir une autre utilisation que celle des livres. [...] Tout à l’heure, on parlait de la politique, et je le dis d’autant plus à l’aise que je suis dans un département qui a changé de gouvernance politique, puisque c’était socialiste pendant 18 ans et, en 2014, il a basculé à*

*droite [...]. Je m'aperçois que le projet des tablettes en 6<sup>ème</sup>, c'était l'ancienne gouvernance, et la droite l'a repris, avec des aménagements, certes, mais cela signifie que politiquement, quelle que soit la classe politique, la question est retenue comme un élément incontournable de l'évolution de la société, et donc les politiciens ne peuvent pas faire autrement. [...] J'ai rarement vu des sujets qui fassent consensus au point de continuer, avec un autre angle certes, à développer le processus. Je trouve que c'est tout de même assez unique ».*

L'intervention auprès des jeunes, prévu par le plan « Charlemagne », et facilité par des dispositifs nationaux, a donc également été priorisé, avec, à termes, l'idée de pouvoir plus largement permettre aux familles de disposer d'un équipement numérique, sans pour autant que l'abonnement à internet ou que l'accompagnement à l'utilisation de ces outils ne soient abordés de front. Néanmoins, la volonté politique d'équiper les élèves, et à travers eux, les familles, s'impose de manière consensuelle auprès des acteurs politiques, quelle que soit leur appartenance partisane. Elle semble également constituer un vecteur de communication politique efficace<sup>41</sup>.

Au fur et à mesure ces initiatives s'inscrivent dans la stratégie digitale du Département, comme le projet de MDS connectées. Cette stratégie a pour ambition de se décliner pour chacune des politiques publiques déployées par le Département, sans pour autant qu'il existe un travail partenarial d'élaboration d'une politique locale d'inclusion numérique coordonnée entre les différentes collectivités.

## **b) Une diversité d'acteurs, d'intérêts et de cultures dans l'expérimentation**

L'expérimentation de la formation et de la professionnalisation de ME MSN est portée par un groupe d'acteurs constitué de collectivités territoriales (Région et Département), d'une association de la formation en travail social (IRTS) et d'une association de médiation numérique (Urban Prod). Ces acteurs locaux interviennent dans des environnements organisationnels, politico-administratifs et des cultures professionnelles différentes, leurs intérêts stratégiques et leurs attentes face à l'expérimentation sont spécifiques et se recoupent partiellement.

### ***L'IRTS PACA Corse porteur de la formation de ME MSN et de la recherche***

L'IRTS PACA Corse est une association loi 1901, assurant une mission de service public et recevant près de 1200 étudiants par an, répartis sur plusieurs sites. C'est un organisme de formation initiale et continue en travail social, proposant plus d'une vingtaine de formations diplômantes (d'infra-bac à l'équivalent de bac+5) pour « Répondre aux sollicitations du

---

<sup>41</sup> <https://www.departement13.fr/une-rentree-moins-chere-et-plus-connectee/le-100-pour-cent-numerique-deja-bien-installe/> consulté le 28/05/20

*Conseil Régional (principal financeur) pour l'ouverture de nouveaux cursus de formation, la mise en place de nouveaux dispositifs, une couverture territoriale répondant aux besoins »<sup>42</sup>.*

Composée d'environ soixante-dix salariés permanents dont une majorité de femmes et de formateur.ice.s issu.e.s du travail social mais aussi de docteur.e.s dans différentes disciplines (philosophie, anthropologie, droit). L'institut s'ancre dans la culture professionnelle du travail social et se veut au service des praticiens du social, comme en témoigne la richesse du fond documentaire du Centre de Ressources Documentaires, particulièrement doté en matière d'analyse des problématiques médico-sociales et des modalités d'intervention sociale, qu'il s'agisse aussi bien de travaux professionnels que de recherches universitaires.

L'IRTS n'est pas le seul institut de formation en travail social de la Région et ses formations entrent potentiellement en concurrence avec d'autres, puisqu'il existe notamment l'Institut méditerranéen de formation et recherche en travail social, mais aussi le Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée et deux IUT disposant d'un département carrières sociales dont un propose une option ancrée sur le travail social. Au niveau national, parmi les écoles de travail social, l'IRTS se distingue par son volontarisme dans la dynamique d'universitarisation, visant à renforcer le partenariat et l'inter-reconnaissance avec Aix-Marseille-Université et les laboratoires de recherche investissant des disciplines jugées pertinentes pour les formations en travail social (psychologie, sociologie, anthropologie, santé publique, science politique, etc...).

D'une part, il s'agit de travailler sur l'adaptation des formations dispensées à l'IRTS PACA Corse (par le biais par exemple d'ateliers de recherche collective), sur une reconnaissance des diplômes délivrés et l'attribution d'équivalences, afin de permettre aux étudiants de pouvoir, s'ils le souhaitent, poursuivre leurs études dans l'environnement universitaire. D'autre part, l'IRTS entend investir et développer des recherches en sciences sociales et, pour y concourir, adapte sa politique de recrutement et de formation de personnels pour tendre vers des profils universitaires. Il s'inscrit dans plusieurs réseaux de recherche universitaire et professionnelle au niveau local (LAMES, LEST, CERESS, LPC LS<sup>43</sup>), national (GIS Critis, ACOFIS) et international (FESET, Aifris).

Le directeur d'Urban Prod souligne que la direction de l'IRTS travaille à la

*« Projection de l'IRTS dans l'avenir et une forme de vision qui influe là-dessus forcément, et c'est ce boulot-là de dire : « Il faut universitariser... » Il pousse depuis plusieurs années. Il faut que les IRTS se rapprochent de formations universitaires pour sauvegarder ça, il ne faut pas forcément non plus être absorbé, et que c'est par un détour par l'innovation qui va nous poser comme incontournables ».*

L'expérimentation de la formation ME MSN s'inscrit en cohérence avec les enjeux et les intérêts stratégiques de positionnement de l'IRTS. Premièrement, à travers cette initiative et cette recherche, l'organisme et sa direction, ambitionnent de contribuer à l'identification, à la

---

<sup>42</sup> <http://www.irts-pacacorse.com/lirts/projet-associatif/> consulté de le 10/12/19

<sup>43</sup> LAMES (Laboratoire méditerranéen de sociologie), LEST (Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail), CERESS (Centre d'Études et de Recherche sur les services de santé et la qualité de vie), LPC (Laboratoire de Psychologie Cognitive)

compréhension et à l'adaptation des formations aux mutations de l'action publique, du travail social et des pratiques professionnelles liées aux transformations numériques.

Deuxièmement, cette innovation s'inscrit dans une volonté de contribuer à la définition de l'action publique auprès des pouvoirs publics à travers la modélisation des accueils numériques des MDS, d'une fonction et d'une formation de médiation sociale numérique, notamment du fait des compétences et expériences professionnelles du directeur et de la directrice administrative en matière de conseil et de consultance.

Troisièmement, il s'agit aussi de contribuer à la transformation des métiers du social, à travers l'élaboration de modules de formation (initiale et continue) aux enjeux de l'accompagnement au numérique dans le travail social. L'idée est de potentiellement proposer ces modules numériques aux autres organismes de formation en travail social, à la Région voire au Ministère de tutelle, mais aussi, pourquoi pas de proposer un nouveau Diplôme d'État et/ou option numérique éventuellement généralisable au niveau national. La directrice des territoires et de l'action sociale du Département souligne que « *pour l'IRTS, il y a aussi un enjeu d'image vis-à-vis de son financeur, qui est la Région. Il n'y a pas qu'une obligation de moyens. Ils ont une obligation de résultat, même vis-à-vis du Département. Ils créent un nouveau métier* ».

Il y a donc un enjeu stratégique de visibilité non seulement des problèmes sociaux soulevés par la dématérialisation des services publics et les transformations numériques, mais aussi de l'IRTS et de l'expérimentation qu'il porte dans l'environnement politico-administratif, dans celui des organismes de formation en travail social, et enfin dans le milieu universitaire, à travers la recherche notamment.

### ***Le Département des Bouches-du-Rhône porteur de l'expérimentation des MDS Connectées et de la professionnalisation des étudiants ME MSN***

Le Département des Bouches-du-Rhône est la collectivité territoriale cheffe de file de l'action sociale, parmi une pluralité d'acteurs (État, collectivités locales, sécurité sociale, associations, etc.) intervenant à diverses échelles dans une perspective sectorielle et/ou transversale (Borgetto & Lafore, 2009). Du fait des réformes territoriales successives visant notamment à renforcer les prérogatives intercommunales et métropolitaines, le Département, « vieille institution » (Grégory, 2013), se sent régulièrement menacé et reste attaché à faire valoir l'antériorité de ses prérogatives dans un paysage où l'intervention sociale locale est en pleine recomposition (Avenel, 2017; Honta & Okbani, 2019).

Cette collectivité territoriale s'inscrit dans des temporalités et des logiques politiques et dans un territoire particulièrement marqué par la précarité et en forte demande sociale. En dehors de quelques politiques structurées d'utilisation des tablettes pour les collégiens et les lycéens et des ateliers numériques pour les personnes âgées dans les Maisons du Bel Age, le Département, et plus particulièrement la direction des territoires et de l'action sociale, entend intervenir sur les problématiques d'accompagnement au numérique et à l'accès aux droits sociaux pour les publics des MDS.

Les intérêts stratégiques de l'expérimentation pour cette direction sont multiples. Il s'agit à la fois de développer des nouveaux services numériques (adresse mail générique de MDS, wifi, etc.), de proposer des modes d'accueil et d'accompagnement au numérique afin de désengorger les accueils, et en particulier les travailleurs sociaux, tout en favorisant l'accès aux droits. Pour la directrice des territoires et de l'action sociale du département, l'expérimentation de nouveaux services proposés par des médiateurs sociaux numériques permettent d'envisager potentiellement la généralisation de ce métier dans les MDS voire dans la fonction publique territoriale :

*« Sur la formation expérimentale, moi, j'attends d'avoir, d'abord, la vérification de l'hypothèse que l'on a posée, à savoir que c'est un nouveau métier qui répond à des besoins. Et si j'avais un souhait, ce serait que cette formation ne devienne plus expérimentale et qu'elle s'inscrive dans les formations du social. Ce que je peux vous dire aussi, c'est que je suis intervenue auprès du DRH pour faire en sorte que l'on ouvre, après, des emplois pour les gens qui sont diplômés. [...] Cela me fait la liaison avec la deuxième : qu'est-ce que j'attends du projet MDS connectées ? C'est d'avoir ce nouveau métier en MDS. C'est-à-dire que j'enrichis mon plateau technique avec un métier nouveau, mais qui s'inscrit à la fois dans la transversalité et au bénéfice de tous. [...] Le Département, il a l'enjeu de la confrontation à la réalité : la mise en œuvre opérationnelle. Cette problématique qu'on a pointée dans cet accès au numérique ne se joue sûrement pas que pour les services sociaux du Département, mais aussi pour les services sociaux municipaux. Donc pour moi, l'enjeu, c'est : est-ce que dans cette conceptualisation de projet, on a visé juste ? Alors comment cela se vit au quotidien ? [...] Et puis, pour le Département, l'enjeu, c'est l'emploi. Si l'on arrive à prouver que c'est adapté... On ouvre des postes de la fonction publique territoriale qui n'existent pas. Ça, franchement, je trouve que c'est plutôt sympa. »*

Dans un environnement marqué par un fort taux de syndicalisation et de mobilisation des travailleurs sociaux, mais aussi par une désaffection du métier et des réticences professionnelles et politiques quant à la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, le fait de passer par une phase expérimentale, en lien avec la formation de nouveaux professionnels moins qualifiés que les assistants sociaux ou les éducateurs spécialisés, constitue une opportunité. Elle permet notamment de repenser les modalités d'accueil des MDS, en lien avec des partenaires, comme cela a déjà été fait avec l'IRTS PACA Corse par le passé, mais aussi d'initier de nouvelles collaborations avec Urban Prod en vue d'aménager la conduite du changement en interne. Cette expérimentation menée avec des partenaires extérieurs permet également à cette direction d'être visible, valorisée et de se positionner au sein de l'organisation départementale, face à d'autres directions qui ont déjà pu dégager des moyens et des actions d'accompagnement au numérique pour leurs publics, comme c'est le cas par exemple des personnes âgées, beaucoup plus votantes que les populations précarisées. La directrice explique :

*« J'ai forcément dans un projet un volet stratégique et des objectifs opérationnels. Dans un objectif stratégique, ce projet... Je vais vous le dire directement, mais ce n'est sûrement pas politiquement correct. Ma Direction est une direction où ça bosse, où c'est difficile, etc., mais du coup, elle fait parler d'elle au travers des grèves, au travers des choses qui ne sont pas forcément le reflet de l'activité. Je ne suis pas sur une politique publique honorifique. Quand*



*on est directeur de la Direction des Personnes du bel âge, on fait des aides énormes, on fait des gâteaux les rois... On a beaucoup de représentations, des moments festifs, etc., ce qui, en termes de politique, donne un relief. Moi, je n'ai pas cela. Que voulez-vous que je fasse comme élément festif, avec l'appui d'un élu, pour des gens qui sont dans la galère ? Donc l'un des objectifs stratégiques, c'est de dire – et j'ai commencé : « Voyez, on peut être les mains dans le guidon tout le temps, mais on sait aussi relever la tête, conceptualiser... » Donc je ne vais pas dire que mon objectif stratégique est que ce projet aille à toute la Direction, mais qu'il vienne un peu modifier le prisme au travers duquel on voit cette Direction, et cela me fait plaisir, parce que cela a été retenu par la collectivité comme les projets phares. »*

Le numérique est ainsi investi comme enjeu stratégique et politique pour les acteurs des solidarités, répondant aussi plus généralement à nombre de préoccupations sociales et de questions en matière d'éducation, de prévention, de parentalité entre autres. Il s'agit d'être force de proposition dans la réponse aux besoins des publics et visible politiquement face à la Présidence, aux citoyens et électeurs, mais aussi face aux acteurs locaux voire nationaux. La directrice souligne :

*« C'est un projet qui a une écoute très favorable. Tout à l'heure, je vous parlais de la stratégie digitale du Département qui est née avant cela. Donc j'y suis allée avec [le chef de projet], et on l'a défendu auprès du DGA qui a cela en charge, et il a intégré le projet dans la stratégie digitale du Département. C'est-à-dire qu'en termes de communication et de validation politique, on a monté quelques marches. On peut relever d'un financement des fonds européens, ce qui donne aussi tout de même une autre ampleur. On a plus de volontaires en termes de MDS, ce qui crée aussi une dynamique. [...] Moi, j'étais un peu arrivée par la grande école du numérique, à leur connaissance, elle me disait qu'elle avait une base de données qui recensait les initiatives, etc., c'était la première fois en France. [...] Le ministre a retenu le projet MDS connectées, ce qui me fait dire que c'est probant. [...] L'ANDASS<sup>44</sup>, par exemple, j'ai eu tous mes collègues, et personne n'a vu ça, à ma connaissance ».*

Cette expérimentation et sa perspective de généralisation s'inscrivent donc dans une recherche de visibilité, de légitimité et de communication politique locale et nationale, permettant potentiellement l'obtention de financement spécifiques, mais aussi dans un enjeu de reconnaissance et de considération interne.

## ***La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur financeur de la formation et de la recherche***

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est partie prenante de la démarche puisqu'elle finance l'expérimentation de la formation et la recherche par le biais des budgets *Smart Région* :

*« Bâtir une Smart Région, c'est bâtir une région intelligente et innovante, une région agile qui utilise les outils et services numériques pour améliorer le quotidien des usagers, citoyens et des territoires afin de répondre aux grands enjeux de demain. Pour cela, la Région Sud déploie une*

---

<sup>44</sup> Association Nationale des Directeurs d'Action Sociale et de Santé des départements et métropoles



*politique et des outils adaptés pour faire du territoire le leader d'expérimentations et services innovants »<sup>45</sup>.*

Cette collectivité s'inscrit dans une logique politique de légitimation et de visibilisation de son périmètre d'intervention au niveau local et national (Nay, 1997; Spenlehauer & Warin, 2000). À travers l'expérimentation et la recherche elle investit ses compétences propres de soutien à la recherche, au développement de l'économie numérique et à l'innovation mais aussi à l'adaptation et au déploiement de la formation professionnelle. Cette expérimentation permet d'une part, d'offrir des perspectives d'insertion à des demandeurs d'emploi disposant d'un faible niveau de qualification (niveau bac dans le cadre du ME MSN), grâce notamment aux opportunités d'embauche proposées par le Département. D'autre part, elle ouvre des perspectives de formation innovante alliant travail social et numérique.

Nous n'avons malheureusement pas eu le temps de conduire d'enquête auprès des acteurs de la Région pour en savoir plus sur leurs intérêts dans l'expérimentation. Cependant, il est intéressant de souligner que pour la directrice des territoires et de l'action sociale du Département :

*« Leur rôle, aujourd'hui, il est simplement – et je dis bien « simplement » – de faire en sorte que le cadre de la formation soit respecté. On est bien dans une formation pour adultes. En plus, la formation Moniteur Éducateur normale a la caractéristique d'être à la fois Éducation Nationale et Région. Donc pour moi, c'est un partenaire qui, bien qu'étant sur son champ de compétence et dont l'IRTS ne pourrait pas se passer, n'a pas un rôle majeur. [...] Ils sont tout de même responsables du schéma régional des métiers du sanitaire et social. Donc c'est bien quand vous diversifiez une offre ».*

### ***Urban Prod porteur du contenu numérique de la formation ME MSN***

Le dernier acteur contributeur de l'expérimentation, membre du *Social Lab*<sup>46</sup> est l'association Urban Prod. À l'origine, elle s'est structurée autour d'acteurs de la photographie et de la production audiovisuelle dont le projet était de proposer des activités dans ces domaines auprès des jeunes des quartiers de Marseille à l'occasion de la Coupe du monde de foot de 1998. Par la suite, elle a repris des salariés et des actions, antérieurement portées par une association appelée Initiale<sup>47</sup>, telle que « webtrotteur des quartiers » dont l'objectif était de former des jeunes à la réalisation multimédia, pour produire des reportages et des émissions radios sur des événements culturels diffusés sur le Web.

Les activités de l'association se sont progressivement développées et diversifiées avec l'arrivée d'un directeur, psychologue de formation, positionné dans de nombreux réseaux d'acteurs du numérique, du social et de la jeunesse, puisqu'il est à la fois président de l'association Arsenic PACA (fédération des acteurs de la médiation numérique), trésorier de l'association Zinc (Centre d'arts et culture numérique), au bureau du Centre de Ressources d'Information Jeunesse

---

<sup>45</sup> <https://www.maregionsud.fr/la-region-en-action/smart-region> consulté le 01/06/20

<sup>46</sup> Bien que cela n'apparaisse pas sur son site internet, ni le partenariat avec l'IRTS d'ailleurs.

<sup>47</sup> Cette association était investie de la mise en place d'un réseau d'Espace Régional Internet Citoyen (ERIC)

PACA, vice-président du centre social Saint Gabriel (à titre personnel) et membre du Conseil d'Administration de l'Association Départementale pour le Développement des Actions de Prévention des Bouches-du-Rhône (ADDAP 13, Prévention spécialisée). L'association fait également partie de nombreux réseaux d'acteurs locaux et nationaux du numérique comme le Hub du sud, la MedNum ou encore la Grande école du numérique.

Aujourd'hui l'association est composée d'une quarantaine de salariés dont les profils sont variés : artistes, vidéastes, réalisateurs, techniciens du son et de l'image, animateurs socioculturels, médiateurs culturels, éducateurs. Au fil des années et des appels à projets, Urban Prod a saisi l'opportunité de diversifier ses activités, ses territoires d'intervention, ses publics, ses partenaires et ses modalités de financement. La structure porte différentes interventions de formation à la médiation numérique et d'animation auprès d'une variété de publics. Elle s'est saisie des nouvelles technologies comme vecteur de lien social à travers des projets de réalisation de podcasts radiophoniques ou de supports audiovisuels avec des publics en insertion, dans des missions locales, des centres sociaux et des centres pénitentiaires. Depuis 2015, Urban Prod est aussi un acteur de l'insertion par l'activité économique puisque l'association (labellisée grande école du numérique) gère un atelier « chantier d'insertion » pour 15 à 18 salariés en moyenne qui réalisent des productions multimédias.

L'établissement, le Médialab, présenté comme un « tiers-lieu » situé au cœur du centre-ville de Marseille est qualifié de « *premier lieu d'expérimentation, d'enseignement, de fabrication, dédié aux Humanités Numériques* »<sup>48</sup>. Urban Prod se réclame de la médiation numérique et des « Humanités numériques » définie comme « *un domaine de recherche, d'enseignement et d'ingénierie, à la croisée des arts, de l'informatique et des sciences humaines* » pour favoriser l'apprentissage et la citoyenneté. Son directeur explique :

*« Assez vite, on a commencé à se réclamer du champ de médiation numérique, et même en transformant nos emplois, ici, en médiateurs numériques, considérant qu'il n'y a pas une définition fermée de ce que c'est que la médiation numérique et que, dès lors que l'on va utiliser une caméra comme un outil de médiatisation avec des publics, on fait déjà un acte de médiation numérique, même si cela sert à l'éducation aux médias, par exemple. Donc même si on n'avait pas de point d'accès public à Internet comme les autres, après, quand on est venu ici [au sein du Médialab], on a ouvert aussi cet aspect-là, et en particulier ouvert sur des temps un peu décalés, les soirées et des week-ends. Maintenant, en tout cas, depuis peut-être trois ou quatre ans, le projet d'Urban se raccroche sur les questions des humanités numériques. [...] Nous du coup, on aime bien se dire que finalement, on a un peu nos trois piliers, là. On est sur recherche-enseignement-ingénierie qui croisent les arts, les sciences humaines et sociales et l'informatique, en se disant que là, on a un peu nos trois cœurs d'activité : de l'enseignement, mais dans le sens de transmission, avec une offre de formation professionnelle, des ateliers d'animation directement au contact du public... donc un pôle qui transmet ; un pôle qui réfléchit, avec des expérimentations, avec du « lab », avec des projets de recherche. [...] Et il y a un troisième pôle plus de « faire » qui, chez nous, est notamment assuré par le chantier d'insertion, où l'on fabrique et conçoit avec des publics qui ont des difficultés très lourdes. [...]*

---

<sup>48</sup> <https://www.urbanprod.net/> consulté le 12/12/19

*Le numérique étant transversal, selon nous, sur plein de pans, il y a plein d'entrées possibles. Donc allons sur toutes les entrées ».*

Par ailleurs, avec la diversification des activités de l'association, le besoin de se professionnaliser pour saisir les enjeux, les logiques politiques et les modalités d'élaboration et de conduite de l'action publique a été identifié. Les formations continues de Master spécialisé sur les *Digital humanities* auprès de Science Po Paris, suivies par au moins deux acteurs majeurs de l'association dont le directeur, en témoignent. Il s'agit de pouvoir répondre à des appels à projets et à des marchés publics, voire aussi contribuer à l'élaboration de politiques d'inclusion numérique en se positionnant comme acteur central. Il y a un enjeu d'acquisition de compétences en matière d'analyse des acteurs et des politiques publiques, ainsi que l'opportunité de rencontre et de structuration de réseaux d'acteurs, potentiellement partenaires ou financeurs, comme l'explique le directeur d'Urban Prod :

*« Master très orienté humanité, sciences humaines et numérique, avec une approche très socio-anthropo-sciences humaines et aussi une approche marketing, une approche média... entrepreneuriale [...] pour essayer de reprendre un peu de hauteur après une dizaine d'années de pratique de terrain et de revenir un peu à ce qui sous-tend un peu ça, et en allant piocher dans les sciences humaines. Moi, c'est plutôt l'approche recherche qui m'a intéressé, et puis... pas le prestige, mais en tout cas le réseau que mobilise Sciences-Po, puisque tous les intervenants que l'on a sont des intervenants de renommée. Du coup, on a développé une réponse à un appel à projets en partenariat Urban et Sciences-Po sur un projet de recherche et développement sur la question des fake news avec Dominique Cardon ».*

Ces formations, le développement de nouveaux réseaux et la participation à un projet de recherche avec un universitaire s'ancre non seulement dans une logique de diversification, de renforcement et de positionnement des activités de l'association, mais aussi dans une stratégie de reconnaissance et de légitimation de cet acteur, d'Urban Prod et de la médiation numérique.

L'association est principalement financée par des projets soutenus par les services déconcentrés de l'État comme la Direccte<sup>49</sup>, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, mais aussi des collectivités territoriales telles que le Département, la Région, la Métropole, mais aussi par l'IRTS PACA Corse et dans une moindre mesure par d'autres associations locales comme l'ADDAP 13, des centres sociaux et des festivals. La structure est donc principalement dépendante de financements publics et des choix politiques. Notons que Urban Prod fait face à des problématiques de financement, de management et de gestion des compétences qui retardent voire compromettent la remise de certains chantiers, notamment dans le cadre du *Social Lab*.

L'expérimentation des ME MSN s'inscrit dans la continuité des intérêts stratégiques d'Urban Prod présentés précédemment mais aussi dans une préoccupation sociale, réflexive et dans une volonté de mieux saisir les publics et les modalités de l'intervention sociale en vue d'adapter la

---

<sup>49</sup> Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

médiation numérique et les offres de service. Pour le directeur l'expérimentation de la médiation sociale numérique en MDS :

*« C'est un formidable terrain. Pour moi, c'est un vrai enjeu de transformation. On a la chance d'avoir une Direction de l'Action sociale qui nous suit, du Département, donc l'opportunité de toucher peut-être 1 000 agents... ils ne sont pas tous en MDS, mais [...] il y a un effet de masse extrêmement important. Pour moi, c'est un enjeu formidable d'accompagnement des publics en prenant en compte le numérique. [...] C'est une opportunité de faire ensemble et que l'on ne laisse pas les formateurs bosser dans leur coin. On est dans une démarche partenariale en se disant que notre réponse collective sera bien plus intelligente qu'une réponse toute seule. [...] Ce sont des enjeux de coopération, et je ne suis pas sûr qu'on ait bien étayé nos indicateurs de réussite »*

Urban Prod propose des cours dans le cadre de la formation ME MSN et contribue à la définition de compétences professionnelles à acquérir en termes de médiation sociale numérique. À travers cette expérience auprès de travailleurs sociaux, il s'agit aussi sans doute de trouver sa place et sa légitimité dans le marché de la formation en travail social numérique, déjà en partie investie par la structure qui a proposé des accompagnements auprès de la CAF et des promeneurs du net<sup>50</sup>. C'est d'ailleurs ce qui se dessine à travers le projet « veilleurs du net » qui propose de développer des contenus en ligne pour développer les compétences de médiation sociale numérique des travailleurs sociaux<sup>51</sup>. Cette expérimentation constitue également une opportunité d'envisager de nouvelles collaborations et des projets avec le Département comme l'explique le directeur d'Urban Prod :

*« Je pense qu'il y a une prise de conscience qui s'est faite et qui se fait maintenant à des niveaux de pouvoir qui me laissent assez optimiste. En quelques mois, avoir accès à un DGS, avoir accès à un cabinet de président, ça se fait, alors qu'il y a 10 ans, on n'y arrivait pas du tout. Donc il y a une forme de médiatisation de la question du numérique qui nous porte. Et donc je pense qu'il y a aussi des attentes d'accompagnement, de formation, de donner des clés de compréhension de ce monde-là autour des cultures numériques, et peut-être presque une industrialisation de cela en disant : « On a 3 000 ou 5 000 agents, il faut qu'ils repartent tous avec cette vision-là, et on a besoin de vous pour cela. On a peut-être besoin de vous aussi pour réfléchir à des solutions que l'on n'aurait pas encore sur des problématiques que l'on commence à identifier. Donc est-ce que vous pouvez nous aider à affiner ces problématiques-là, et est-ce que vous avez des solutions en face, ou est-ce qu'il faut que l'on crée des solutions ? » ».*

En définitive, ces acteurs évoluent dans des environnements politico-administratifs, des cultures professionnelles et intérêts stratégiques différents dans l'expérimentation, générant des difficultés de composition collective et des complémentarités à construire face aux enjeux de l'accès aux droits et au numérique. Le tableau 3 synthétise les différents acteurs de l'expérimentation, le type de structure, leurs enjeux propres et intérêts dans l'expérimentation.

---

<sup>50</sup> Pour plus de détails sur les modalités d'intervention des promeneurs de net, voir notamment les travaux de Gilles Frigoli (Frigoli, 2018)

<sup>51</sup> La modélisation des contenus doit être testée par des étudiants de l'IRTS en 2020. Ce projet est en cours et nous n'avons pas plus d'information à ce jour.

**Tableau 3 : Synthèse des acteurs, des enjeux et des intérêts dans l'expérimentation**

Structure	IRTS	Département	Région	Urban Prod
<b>Type</b>	Institut de formation en travail social Association Culture travail social et formation professionnelle	Collectivité territoriale Chef de file action sociale Culture action publique locale, travail social	Collectivité territoriale (reconfigurée) Culture action publique locale, Dev. Économique, formation, recherche	Start-up numérique Association Culture production audiovisuelle et médiation numérique
<b>Enjeux</b>	Travail social, médico-social, publics spécifiques Formation – pédagogie Positionnement face à la concurrence, Universitarisation	Action publique locale adaptée aux besoins sociaux et transition numérique à faire accepter aux TS Légitimation, électoral et temporalités politiques	Développer des formations professionnelles, l'économie numérique et la recherche Légitimation locale et nationale, électoral et temporalités politiques	Positionnement et développement de services sur des marchés et face à la concurrence, soutenabilité, Légitimation locale et nationale des humanités et économies numériques
<b>Expérimentation</b>	Propositions pédagogiques locales et DE, participation à l'action publique, positionnement numérique Production académique	Développement de services numériques (voire métier), adaptation des accueils et accompagnements pour l'accès aux droits et éducation Positionnement interservice	Développer et adapter les formations professionnelles au numérique et la recherche, <i>Smart Region</i> et capacité d'innovation, production de savoirs	Investissement de la MSN et de modalités d'actions d'inclusion numérique, saisir les besoins des publics et développer des formations

Alors que la politique numérique nationale est principalement saisie comme un axe de développement économique et de réduction des coûts de gestion administrative, ces acteurs contribuent à l'élaboration d'une initiative locale d'inclusion numérique qui s'inscrit dans des représentations sensiblement différentes, qui ne sont pas sans susciter l'intérêt des acteurs politiques nationaux. La référence à cette expérimentation et au Social Lab dans le rapport de la stratégie nationale pour un numérique inclusif (*Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif*, 2018, p. 32), mais aussi la visite du secrétaire d'État au numérique, Cédric O, à Urban Prod le 11/07/19, en présence des représentants des différentes collectivités territoriales en témoignent.

## **2. Les ME MSN en formation**

Après avoir étudié le contexte social, politique, les acteurs impliqués dans l'expérimentation et leurs intérêts stratégiques, intéressons-nous aux modalités concrètes et aux problématiques de mise en œuvre de la formation ME MSN. Pour cela, analysons la structuration de la formation ME MSN par les formatrices de l'IRTS et les questions qu'elle soulève (III.2.a), puis étudions leur réception par les étudiants, en fonction notamment de leurs profils et de leurs aspirations professionnelles (III.2.b).

**a) Les formatrices et l'ingénierie pédagogique au cœur de la formation : allier concrètement le travail social et la médiation sociale numérique**

***La complexité d'élaboration d'un contenu pédagogique de Diplôme d'État et son articulation avec une spécialisation de médiation sociale numérique***

Cette formation expérimentale, particulièrement attendue, constitue un enjeu fort pour l'IRTS PACA Corse. Elle bénéficie non seulement d'un financement spécifique, mais elle se déploie dans le cadre de relations partenariales avec des collectivités territoriales importantes et stratégiques pour l'institut et pour l'insertion professionnelle des étudiants (cf. III.1.b). Pour l'IRTS, la structuration d'une formation de Médiation Sociale Numérique dans le cadre d'un Diplôme d'État de Moniteur-Éducateur constitue pour les étudiants une opportunité d'accès à un diplôme nationalement reconnu et à un métier identifié, tout en disposant d'une spécialisation et de compétences propres à la médiation numérique.

D'une part, pour l'équipe pédagogique en charge de cette formation ME MSN, cette expérimentation est appréhendée comme une expérience stimulante dans ce qu'elle soulève de questionnements sur les transformations du travail social liées au numérique, sur les besoins des publics, les compétences nécessaires à la médiation sociale numérique en particulier dans les fonctions de ME. Cela interroge sur le contenu des enseignements à prévoir et la recherche d'intervenant en capacité de les dispenser. Pour autant, de nombreuses questions restent en suspens et la formation ME MSN constitue une tentative de réponse par l'expérience : Comment adapter les formations en travail social à ces mutations ? S'agit-il de développer des nouveaux métiers, des nouvelles fonctions et/ou des nouvelles compétences sociales de médiation numérique pour répondre aux besoins des publics ? Quelles sont les attentes des terrains professionnels en la matière ?

D'autre part, cette expérimentation n'en est pas moins complexe et contraignante à élaborer dans la mesure où il s'agit de correspondre aux diverses exigences des domaines de compétences sociales propres au Diplôme d'État qui seront évalués par le Rectorat, en dehors de l'IRTS.

Or les référentiels de Diplôme d'État produits par le ministère n'ont pas été adaptés aux transformations numériques, à leurs impacts sur les métiers du social et du médico-social et à leur traduction en termes de pratiques professionnelles et d'ajustement des domaines de compétences attendus. Ce cadre d'intervention réduit donc la marge de manœuvre d'élaboration de la spécialité de médiation sociale numérique puisque, sur le plan de l'ingénierie pédagogique, il est complexe de donner de l'importance à l'acquisition de compétences considérées comme marginales ou inexistantes dans le référentiel. Cette configuration limite, de fait, la proportion d'enseignements pouvant être délivrés sur le numérique et génère des inquiétudes quant à la capacité d'articulation des deux domaines. La préoccupation centrale des formatrices est de ne pas risquer de mettre en échec les étudiants dans l'obtention de leur Diplôme d'État. Les formatrices accordent ainsi une attention à l'accompagnement de

l'expérimentation en explicitant ses contours auprès du Rectorat, afin qu'il en saisisse les enjeux et les spécificités pour éviter que les étudiants ne soient en difficulté ou sanctionnés au moment des évaluations finales.

Une formatrice, antérieurement vacataire et ne disposant pas spécifiquement d'une qualification en termes de médiation numérique, est recrutée comme permanente de l'IRTS PACA Corse en septembre 2018 et rapidement missionnée sur la mise en place de cette expérimentation. Cette responsable pédagogique des ME MSN travaille à l'élaboration de la formation et à la sélection des étudiants dans la précipitation (octobre 2018) afin de lancer, au plus vite, la promotion en novembre 2018. Cette prise de poste, ces temporalités serrées et la complexité d'élaboration d'un contenu pédagogique alliant travail social et numérique, et respectant les cadres des référentiels du Diplôme d'État, ont constitué des difficultés inhérentes au lancement de l'expérimentation.

Sur le plan pédagogique, il s'agit de définir l'articulation et le contenu des enseignements, l'identification des intervenants et la planification comprenant des phases de stage et des périodes de cours au sein de l'IRTS, tout en s'assurant de la conformité de la démarche avec le référentiel national du Diplôme d'État de Moniteur Éducateur. Ce travail d'identification des marges de manœuvre et de traduction des domaines de compétences du Diplôme d'État conduit la responsable pédagogique à définir des orientations spécifiques sur les questions numériques.

Premièrement, dès la première année, un certain nombre de cours d'apports théoriques sont prévus sur : l'histoire et les acteurs du numérique, l'introduction aux cultures et usages du numérique, les représentations sociales du numérique\*<sup>52</sup>, la dématérialisation des démarches administratives et l'accompagnement à l'accès aux droits, le non-recours aux droits\*, la recherche et l'analyse d'information sur internet, la découverte des outils de communication en ligne, le cadre légal et réglementaire du numérique. Par ailleurs, une évaluation des compétences numériques de base et une visite Urban Prod et de l'ADPEI sont organisées.

Deuxièmement, les étudiants doivent travailler collectivement sur l'élaboration d'un diagnostic numérique sur l'accès aux droits\*, leur permettant de mieux saisir les problématiques rencontrées par les publics et les modalités d'accueil et d'accompagnement proposées par différentes structures. Cette démarche d'initiation et de contribution à la recherche s'articule autour d'activités de recherche documentaire, de revue de la littérature, d'élaboration d'une grille d'observation<sup>53</sup>, puis d'une observation directe de site de médiation numérique avec une restitution et une analyse des observations.

Troisièmement, les étudiants doivent effectuer le deuxième stage de cette première année, d'une durée de 8 à 10 semaines, dans la médiation numérique, ce qui suppose notamment de les accompagner dans l'identification des structures et des missions pertinentes.

Enfin, leur dossier sur le cadre réglementaire et institutionnel (Domaine de compétence 4) doit porter sur les questions numériques. Ce travail part d'une situation concrète d'accompagnement

---

<sup>52</sup> Le signe « \* » indique les cours que j'ai réalisés auprès des étudiants ME MSN

<sup>53</sup> La grille d'observation est dans l'annexe 1.

d'une personne dans laquelle le numérique pose question aux intervenants et à leur posture professionnelle au regard du cadre réglementaire et légal, du règlement intérieur ou encore à leur éthique professionnelle, comme par exemple l'utilisation d'un téléphone portable, des réseaux sociaux ou des sites de rencontre par des publics vulnérables, jeunes ou porteurs de handicap.

Sur une durée totale de 950h de formation pour les deux années, 120h sont consacrées à des contenus portant sur le numérique et la médiation sociale numérique, dont 110h dès la première année. Sur la deuxième année, il y a beaucoup moins de cours dédiés au numérique, seulement une dizaine d'heures de formation, essentiellement centrés sur le cyberharcèlement et la protection des données avec une possibilité d'effectuer, au choix, un stage de douze semaines dans une structure de médiation numérique ou dans un organisme médico-social. Pour la responsable pédagogique *« avec le recul, je me dis que l'approche a sans doute été trop numérique dès le début, alors qu'il aurait fallu commencer par la posture de travail social et mieux répartir le contenu numérique »* (02/06/20).

En termes de contenu sur la médiation numérique trois grandes thématiques centrales sont identifiées et investies dans le cadre de la 1<sup>ère</sup> année de formation ME MSN. Malgré cela, les différentes interactions entre formateurs ne cessent de se confronter à la difficulté de cadrage de la médiation sociale numérique et la sempiternelle question : *« mais où commence et où s'arrête le numérique ? »*.

D'une part, il s'agit d'apporter aux étudiants des connaissances et des compétences techniques sur l'utilisation et les usages du numérique mais aussi sur la réglementation. Dans les faits, nous le verrons par la suite (III.2.b), ces compétences techniques ont été insuffisamment travaillées car la situation d'apprentissage demande du temps et que les formatrices ont sans doute surestimé les compétences numériques des étudiants ou du moins sous-estimé leur hétérogénéité.

D'autre part, la question de l'accès aux droits et de l'accompagnement à la réalisation de démarches administratives en ligne est investie, tant dans la compréhension des causes du non-recours que dans les types de téléservice et les outils techniques existant pour des travailleurs sociaux, sans pour autant que des connaissances générales leurs soient dispensées sur les prestations sociales et leurs conditions d'éligibilité.

Cependant, aussi bien dans l'élaboration des contenus pédagogiques, que dans les discussions avec les étudiants et les terrains professionnels, l'accompagnement à l'accès aux droits en ligne lié au statut de ME posent de nombreuses questions. En effet, les ME ne sont pas formés et soumis à des obligations de secret professionnel de la même manière que les assistantes sociales et ne disposent pas de droits d'accès à leurs logiciels professionnels. Du côté des formateurs de l'IRTS ou d'Urban Prod, comme du côté des travailleurs sociaux, des terrains de stage et des étudiants, de nombreuses questions restent sans réponses sur les pratiques à adopter dans l'accompagnement des usagers pour rester conforme à la réglementation en matière de respect de la vie privée, de confidentialité des informations et de la protection des données personnelles. Pour en donner quelques exemples : Le ME MSN a-t-il le droit d'effectuer une demande de



prestation à la place de l'utilisateur ? S'il crée une adresse mail à un usager peut-il ou non conserver l'adresse et le mot de passe pour faciliter le suivi du dossier ? S'il crée des types d'adresse mail et de mots de passe génériques qu'il est susceptible de retrouver par lui-même pour aider un usager à avoir accès à ses messages, respecte-t-il la RGPD ? Comment gérer cet accompagnement à la réalisation de démarche administrative en ligne si l'utilisateur est analphabète ou ne maîtrise pas la langue française et n'est pas en mesure de vérifier les informations ? En cas de litige sur la complétude d'un dossier (erreur ou suspicion de fraude) cela pourrait-il relever de la responsabilité professionnelle et juridique du ME MSN ? Autant de questions qui concernent plus généralement tout accompagnant numérique, - qu'il soit médiateur numérique, travailleur social ou même proche aidant - pour lesquelles il n'a pas été possible de trouver d'interlocuteur en capacité de répondre dans le détail.

Enfin, la troisième et dernière grande thématique travaillée et investie dans le cadre de cette formation, et pour s'adapter aux publics, aux établissements d'intervention et aux missions professionnelles des ME, est l'éducation au numérique et l'accompagnement à la parentalité. Pour les formatrices, les pratiques éducatives et sociales doivent aujourd'hui prendre en compte de nouveaux usages du numérique (parfois addictifs) chez les enfants ou les adolescents en particulier et leur impact sur la vie sociale, familiale, scolaire, et sur les relations parents-enfants, etc. Les étudiants font d'ailleurs état de leurs difficultés à savoir comment accompagner les enfants, les jeunes, les adultes, les parents, les personnes en situation de handicap dans leurs usages du numérique, notamment dans leur dossier sur le cadre réglementaire et institutionnel. Plusieurs risques sont ainsi abordés mais mériteraient sans doute d'être approfondies par exemple : les *fake news*, la prévention concernant les contenus pornographiques ou violents, la santé mentale et la dépendance au numérique (smartphone, jeux vidéo en ligne, réseaux sociaux, etc.), la prévention à l'exposition aux écrans pour les jeunes enfants, etc.

### *Un partenariat nécessaire mais complexe soulevant des difficultés*

Dans le processus d'élaboration et de mise en œuvre de la formation ME MSN les formatrices, et plus particulièrement la responsable pédagogique, ont dû faire face à deux grandes difficultés liées au caractère expérimental de la démarche.

Premièrement, l'articulation du travail social (IRTS) et de la médiation numérique (Urban Prod) se fait difficilement du fait d'une forme de « choc des cultures »<sup>54</sup> entre ces deux domaines et leurs cadres d'intervention, mais aussi des acteurs qui les portent, ancrés dans des identités professionnelles, des modalités de fonctionnement organisationnel et des intérêts stratégiques différents. Malgré la proximité et l'entente entre les deux directeurs, l'antériorité de chantiers non livrés par Urban Prod sur le Social Lab, la sensation d'un manque d'« inter-reconnaissance » entre les partenaires éprouvée par des formatrices de l'IRTS, mais aussi les approches différenciées de la formation ont généré des tensions dans la conduite de

---

<sup>54</sup> Expression mobilisée par plusieurs formatrices de l'IRTS

l'expérimentation comme dans la recherche. Le directeur d'Urban Prod explique que dans cette formation expérimentale :

*« J'attends quelque chose que je ne suis pas sûr d'avoir. Ce qui m'embête, c'est que j'ai un peu peur que l'on colle trop aux moniteurs éducateurs, alors que moi, j'aurais souhaité que l'on pousse à dire que l'on va créer un vrai... J'ai l'impression que là, on se cantonne trop au référentiel de base. [...] Je ne sais pas comment pousser l'équipe pédagogique de l'IRTS. [...] En tout cas, on a de bons cadres pour aller plus loin qu'une option « médiation numérique » dans un parcours moniteur éducateur. Moi, j'avais des ambitions tout de même plus hautes que cela. [...] Mais effectivement, ce sont tous les contenus, tous les DF qui doivent être repensés différemment. [...] En fait, la coopération est très difficile. Tu as dû entendre parler des difficultés qu'on a avec l'équipe de formateurs de l'IRTS dans les approches qu'on a... Moi, je pense que l'on est là pour tester, et quand ça foire, ça foire, et on reteste autre chose. Là, j'ai eu des retours négatifs sur X, par exemple, auprès de certains formateurs, eh bien, voilà ! Ce n'est pas grave ! Je suis là pour qu'on teste les choses, et on va tester autre chose. [...] Un choc des cultures, je ne sais pas, mais des approches différentes, et peut-être qu'on a sous-estimé notre travail d'Acunum<sup>55</sup>, qu'on aurait vraiment dû pousser jusqu'au bout, parce qu'on découvre encore des formateurs qui ne perçoivent pas l'intérêt du numérique ».*

Les formatrices de l'IRTS PACA Corse font état d'un manque de communication ou encore d'ambiguïtés autour de la nature de la relation partenariale, entre partenaire et prestataire de service. Pour donner quelques exemples, la responsable pédagogique n'a pas pu obtenir d'éléments précis sur les contenus des formations dispensées par Urban Prod, alors qu'ils sont nécessaires pour la certification des formations de l'IRTS, le suivi de la qualité et qu'il s'agit d'un partenaire central de la formation ME MSN. De même, un étudiant de cette promotion a effectué un stage auprès d'Urban Prod et l'a quitté prématurément (sans que Urban Prod n'en informe l'IRTS) car il n'était pas en contact avec le public ni suivi par un tuteur. Il a finalement décidé d'abandonner la formation pour des raisons personnelles et des difficultés financières et a adressé un courrier à l'IRTS spécifiant :

*« Cette expérience [de stage] n'était pas bénéfique pour moi et aurait pu impacter négativement la suite de ma formation dans le sens où les tâches effectuées n'avaient pas toujours de rapport ou de lien avec les objectifs de mon stage et qu'il m'aurait été compliqué de produire des écrits demandés en formation. J'ai eu la chance de découvrir et apprendre pas mal de choses mais qui de mon point de vue sont plus en relation avec les métiers audiovisuel on l'on requiert des qualités plus techniques. Je remercie Urban Prod pour leur accueil et leur gentillesse mais je conseillerais à mes ex camarades de formation de se rediriger vers une structure plus adaptée pour leur prochaine période de stage »<sup>56</sup>.*

Cette situation, mais aussi plus généralement les difficultés de communication et de travail entre les deux partenaires, dans le cadre des enseignements, du stage et de la recherche ont notamment fait l'objet d'une réunion de régulation d'urgence, sans que toutes les difficultés n'aient pu être

---

<sup>55</sup> Formation de sensibilisation aux usages et aux cultures numériques dispensée par Urban Prod auprès de formateurs de l'IRTS.

<sup>56</sup> Lettre de démission d'un étudiant ME MSN, février 2019.

résolues, générant des frustrations chez les formatrices et des aspirations à solliciter d'autres partenaires pour pouvoir continuer à travailler sur la médiation sociale numérique.

Deuxièmement, la responsable pédagogique de la formation ME MSN a également dû annoncer aux étudiants que, contrairement à ce qui leur avait été indiqué lors de la réunion d'information puis de la sélection, ils ne pouvaient pas bénéficier d'un financement régional du fait du caractère expérimental de leur formation. La Région n'a pas accordé de bourses aux étudiants ME MSN, comme cela se fait couramment pour les diplômés de Moniteur-éducateur. Dans les faits, cette problématique de financement relève de la responsabilité de l'IRTS, et plus particulièrement d'un impensé lors de l'élaboration et de la budgétisation de l'expérimentation qui ne prévoyait pas l'indemnisation des étudiants en formation. Le directeur explique :

*« C'est bien nous, IRTS PACA et Corse qui sommes responsables - moi en particulier - de la difficulté dans laquelle ont été pris les étudiants. Nous aurions dû intégrer le versement des bourses dans le financement du projet comme cela a été fait pour le CoFoR<sup>57</sup>. Simplement, personne n'y a pensé car habituellement les bourses sont automatiquement octroyées pour les formations initiales sauf que là ce n'était pas des formations initiales... Le Conseil Régional n'avait pas de budget pour financer ces bourses. [...] Tacitement je pensais qu'ils y avaient droit, c'est une erreur humaine. Mais il faut penser à cela lorsque l'on travaille sur une expérimentation, parce que la sécurité matérielle des étudiants évidemment que c'est important, c'est même la base »*

Dans un environnement teinté d'incertitudes et de tâtonnement de l'équipe éducative liés à l'expérimentation, l'annonce de l'absence de bourses a suscité de vives réactions de colère, d'inquiétude et d'insécurité pour la majorité des étudiants concernés, les conduisant à s'interroger sur leur capacités financières et personnelles à poursuivre cette formation. La directrice départementale des territoires et de l'action sociale du Département explique son ressenti :

*« Moi, il se trouve que je suis intervenue auprès de ces stagiaires le jour où ils ont appris qu'ils n'étaient pas... voilà. [...] Ces gens étaient détruits. Ils l'avaient appris le soir et, nous, on intervenait à 8 h 30 le lendemain matin. Certains ne sont pas venus, parce que du coup, ils cherchaient d'autres voies. »*

Cette situation, qui n'a pas été anticipée par l'IRTS, a marqué durablement le lancement de la formation puisqu'elle a généré des tensions et une démotivation d'une partie des étudiants. Elle a fait l'objet d'un accompagnement social spécifique afin d'essayer de trouver des solutions administratives et financières au cas par cas. Les étudiants ont exprimé leur « *impression d'être des cobayes* » dans cette expérimentation et cette recherche. Face à ces réticences identifiées mais aussi à la démobilisation des étudiants, l'équipe de formatrices s'est rapidement accordée sur le fait de ne plus parler d'expérimentation pour éviter de crispier ou d'insécuriser les étudiants. Cependant, elles ont éprouvé des difficultés à expliciter et à faire entendre clairement l'intérêt, les enjeux et la plus-value de la médiation sociale numérique, alors même que cette

---

<sup>57</sup> Centre de Formation au Rétablissement qui travaille sur la mise en place de système de formation au rétablissement par le biais de pair-aidants en santé mentale.

option expérimentale générait des difficultés financières pour ces étudiants, principalement issus de classes populaires.

### **b) Les étudiants : une hétérogénéité d'intérêt pour le numérique et des profils proches des publics**

Pour étudier le déploiement de cette expérimentation, les implications, les opportunités et les difficultés rencontrées dans sa mise en œuvre il convient d'analyser les profils des étudiants ME MSN et leur intérêt pour le numérique et la médiation sociale numérique.

#### *Des profils d'étudiant très hétérogènes et un attrait variable pour la médiation sociale numérique*

Initialement la formation se compose de dix-sept étudiants, dix femmes et sept hommes, d'âges variables allant de 21 à 53 ans, quelques-unes ont des enfants. Leurs parcours de formation et leurs expériences professionnelles sont très hétérogènes. Deux étudiantes sont en emploi dans le médico-social et donc en formation continue pour progresser professionnellement au sein de leurs structures respectives. Certains sont titulaires du bac voire ont entamés des études supérieures (informatique, commerce, hôtellerie restauration) et sont en reprise de formation suite à l'éducation des enfants, à des problèmes de santé ou en reconversion professionnelle. Un étudiant a d'ailleurs décidé de rejoindre la formation suite à un service civique d'accompagnement au numérique en MDS.

En termes de profil socio-économique, de trajectoire personnelle, d'accès aux droits, de compétences administratives et numériques, les étudiants ME MSN sont relativement proches des publics exclus du numérique. En effet, les problématiques de non-financement de la formation, les difficultés matérielles éprouvées par les étudiants pour subvenir à leurs besoins pendant les deux ans du cursus de ME MSN et l'accompagnement social qui leur a été proposé ont révélé à que la majorité d'entre eux sont en situation de précarité. Peu d'étudiants disposent de proches en capacité de leur fournir une aide financière, un étudiant est en situation de surendettement et plusieurs sont obligés de travailler en dehors de la formation. Quelques étudiants sont en situation de handicap et/ou de fragilité en termes de santé mentale. L'accompagnement social des étudiants a mis en lumière que plusieurs d'entre eux étaient en situation de non-recours aux droits et éprouvent des difficultés dans la réalisation de démarches administratives.

Lors de ma première rencontre avec les étudiants (novembre 2018), j'ai proposé un temps d'échange pour en savoir un peu plus sur leurs parcours personnels, leurs représentations du numérique et les raisons de leur choix de formation. Les vocations de médiation sociale numérique étaient finalement plus ou moins partagées par les étudiants et j'ai pu observer trois types de posture initiale.

Premièrement, quelques étudiants (5) que l'on pourrait qualifier de « *MSN convaincus* » ont choisi la formation par intérêt pour le volet MSN bien plus que pour la fonction de moniteur éducateur. Quelques-uns sont particulièrement stimulés à l'idée de participer à la formalisation du métier ME MSN et s'investiront d'ailleurs dans les MDS.

Deuxièmement, quelques étudiants (5) que l'on pourrait qualifier de « *ME augmentés* » ont choisi la formation car ils souhaitent être ME et que le volet numérique constituait un plus, tant dans l'apprentissage et la diversité du métier qu'en termes d'insertion professionnelle. Ils sont plutôt disposés à composer leur métier de ME avec le numérique et à devenir des « *ME augmentés* ».

Troisièmement, une partie des étudiants « *ME convaincus* » (7) ont choisi cette formation car ils souhaitent être ME et travailler dans le médico-social mais ils n'ont pas été pris antérieurement dans la formation ME classique. Cette expérimentation constitue donc une opportunité d'entrer dans la formation étant donné que quasiment tous les candidats ont été retenus. Ce profil d'étudiant ne s'intéresse pas vraiment à la médiation numérique et éprouve aussi, plus souvent que les autres, des difficultés dans l'utilisation des outils.

Ces postures de « *MSN convaincus* », de « *ME augmentés* » ou de « *ME convaincus* » ont sensiblement évolué au cours de la formation. La diversité des approches de la formation par les étudiants, dans ses volets ME et MSN, a eu un effet déterminant sur la dynamique de groupe, sur leur implication et leur envie d'investir ou pas la médiation sociale numérique. J'émet d'ailleurs l'hypothèse que les étudiants sont majoritairement en capacité d'identifier le niveau d'intérêt pour le volet ME ou MSN de chacun de leurs collègues de promotion. Il convient de préciser que « *le numérique a aussi été pris en grippe par certains* »<sup>58</sup> par rapport au dispositif expérimental et à l'absence de financement. Il est d'ailleurs possible que cette forme de rejet du numérique ait aussi complexifié l'intervention des formateurs d'Urban Prod, en termes de qualité d'écoute et d'investissement des étudiants notamment, comme j'ai pu l'observer lors de certains cours. Cela a pu contribuer à décourager, freiner l'investissement et potentiellement les propositions pédagogiques des médiateurs numériques d'Urban Prod dans la formation des ME MSN, qui m'ont par ailleurs fait part de leur agacement et frustration face à la faible implication des étudiants suite à certaines interventions.

### ***Des problématiques proches des publics de la médiation sociale numérique***

Les différentes interventions conduites auprès des étudiants ME MSN, et plus particulièrement le travail sur le diagnostic numérique, mais aussi l'observation d'interventions d'Urban Prod m'ont permis d'identifier que la majeure partie des étudiants n'était pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur, d'outils de bureautique et d'internet. Pour en donner quelques exemples seulement deux ou trois étudiants sur seize utilisent leur ordinateur pour prendre des notes. J'ai pu observer lors d'un cours que, même si je proposais aux étudiants d'envoyer le PowerPoint

---

<sup>58</sup> Pour reprendre les propos d'une formatrice

pour qu'ils restent concentrés sur la démonstration, ils continuaient à me demander de ralentir pour qu'ils puissent écrire le contenu de chaque diapositive et une étudiante est intervenue « *non mais ne l'envoyez pas, ça sert à rien je ne l'ouvrirai même pas sur ordi, moi je préfère écrire comme ça j'ai tout sur mon cahier et je comprends mieux* »<sup>59</sup>.

Dans le cadre du diagnostic numérique, certains étudiants éprouvent des difficultés à chercher des informations sur internet par le biais de mots clefs et tendent à écrire des phrases en entier. D'autres ont besoins de tout rédiger à l'écrit avant de le « *taper à l'ordinateur* »<sup>60</sup>, d'autres encore éprouvent des difficultés à utiliser Word ou à travailler sur un document Excel partagé en ligne. Certains font part de leur mécontentement lorsqu'ils arrivent en cours après une journée d'enquête sur le terrain et qu'ils voient que j'ai apporté des ordinateurs pour restituer par écrit leurs observations « *mais on va encore devoir travailler sur ordi, pffff...* »<sup>61</sup>. Malgré cela, certains disposent de réelles compétences numériques et n'hésitent pas à partager la connexion internet de leur téléphone pour pouvoir travailler sur l'analyse des services en ligne quand le réseau Wifi de l'IRTS n'est pas opérationnel de la journée.

En dehors de ces observations sur les difficultés et l'hétérogénéité des compétences et des aptitudes numériques des étudiants, il importe de souligner la nécessité de disposer d'un matériel et d'une connexion de qualité à l'IRTS pour ne pas que les formateurs soient bloqués ou s'autocensurent du fait de potentiels problèmes techniques dans le déroulé pédagogique d'une activité de recherche d'information et/ou de médiation sociale numérique. Le médiateur numérique du centre de ressources documentaires est régulièrement sollicité par les étudiants pour obtenir des conseils dans l'achat de matériel ou dans l'utilisation et la réalisation de la mise en page de dossiers sous Word.

Plus généralement, l'accompagnement des étudiants dans l'élaboration du diagnostic numérique m'a permis d'identifier les difficultés que certains rencontrent dans la manipulation d'ordinateur, d'internet, de logiciels de bureautique, de plateforme et d'outils de travail collaboratifs en ligne. J'ai aussi pris conscience que j'ai eu tendance à surestimer ou à mésestimer l'hétérogénéité de leurs compétences numériques. Par exemple la mobilisation de certains outils de travail collaboratif en ligne a mis certains étudiants en difficulté, comme le révèle ces remarques d'étudiantes : « *Mais moi je suis une bique en numérique, je vais y arriver doucement, mais il faut m'expliquer longtemps !* », « *vous nous demandez de mettre des trucs en ligne mais il faudrait peut-être commencer par nous expliquer comment on fait, j'ai jamais fait ça moi* »<sup>62</sup>. Ces difficultés et ces appréhensions dans les usages du numérique m'ont conduit à constater qu'ils avaient plus généralement besoin de compléments de formation technique et de mises en situation concrètes et régulières, afin d'inscrire leur apprentissage et leur progression dans la durée et la pratique.

---

<sup>59</sup> Extrait du carnet de terrain, cours du 16/01/19.

<sup>60</sup> Propos d'étudiant, Extrait du carnet de terrain.

<sup>61</sup> Extrait du carnet de terrain, cours du 03/05/19.

<sup>62</sup> Extrait du carnet de terrain.

Par ailleurs, avec d'autres formatrices, j'ai également pu constater les difficultés que la grande majorité des étudiants ME MSN éprouve dans le rapport au savoir, à la lecture et à l'écriture, sans doute aussi plus largement liées à des expériences d'échec scolaire, de manque de confiance en eux et en leurs capacités. À ce titre, les travaux de Dominique Pasquier sur l'internet des familles modestes en milieu rural (Pasquier, 2018) m'ont permis d'objectiver des observations et d'identifier de nombreuses similitudes de comportements et d'usages du numérique chez les étudiants. D. Pasquier montre notamment que si l'utilisation d'internet s'est diffusée des classes supérieures aux classes populaires, les usages qu'en font ces derniers présentent des particularités et s'inscrivent dans une approche pragmatique et utilitariste, par exemple pour effectuer des achats en ligne et trouver des bonnes affaires (le bon coin, blablacar, Amazon, etc.). Elle démontre que le mail (souvent commun à toute la famille et parfois envahi de spams) est peu utilisé ou principalement pour les achats et pour les démarches administratives. Son travail révèle que, pour des personnes peu diplômées, internet constitue un moyen d'apprendre et de rattraper certains manques, sans être soumis à une relation hiérarchique ou à de potentielles sanctions (consigne des professeurs pour l'aide aux devoirs, ordonnance du médecin) puisqu'ils n'osent pas intervenir dans l'échange avec « le savant ». Internet est alors envisagé comme une seconde école qui constitue une forme de reprise de pouvoir notamment pour accompagner les enfants à la scolarité (mine d'information lorsque l'on n'a pas nécessairement de livres à la maison). La chercheuse souligne que ces publics effectuent des recherches d'informations ou d'avis sur les réseaux sociaux ou les forums mais restent peu contributifs du fait notamment d'un sentiment d'illégitimité et d'une dévalorisation de l'écrit en milieu populaire face à l'oralité plus valorisée (Lahire, 1994). D'une part, l'investissement des réseaux sociaux se fait plutôt dans un entre-soi avec la famille, les amis et dans une étanchéité entre vie privée et professionnelle, mais il y a peu d'échanges avec d'autres milieux sociaux. D'autre part, du fait d'un rapport à l'écrit compliqué chez les classes populaires, son enquête met en lumière les stratégies de contournement de l'écrit déployées sur internet, à travers par exemple : le recours à des sites permettant des écrits peu formels ou pérennes (chat, Snapchat, etc.), l'échange d'images ou de vidéos, mais aussi le « partage d'écrits tout fait » plutôt que d'en produire soi-même (panneau de blague, de morale, de critique politique, de liens familiaux, dictons, etc.).

Les difficultés éprouvées par les étudiants avec le numérique, les démarches administratives et l'accès aux droits révèlent qu'ils sont donc à la fois sujets et acteurs des problématiques de fracture et d'usages du numérique.

Après un an de formation et deux stages (dont un de médiation sociale numérique), les observations conduites révèlent que la plupart des étudiants saisissent mieux les problématiques rencontrées par les publics, les enjeux sociaux du numérique sur le plan éducatif comme sur celui de l'accès aux droits, même si leur volonté d'investir cette dimension reste variable. Lors de la dernière session de travail sur le diagnostic numérique où ils ont restitué leurs observations de site de médiation numérique, mais aussi lors de la présentation de la formation ME MSN au Secrétaire d'État chargé du numérique, j'ai pu observer que les étudiants étaient plus à l'aise pour parler de la médiation sociale numérique. Certains initialement réticents se sont parfois

révélés par le biais de la mise en situation et de la valorisation personnelle qu'ils ont pu tirer de leur démarche d'accompagnement de publics en difficulté.

Les différents enseignements, observations et expériences de stage leur ont permis, pour la plupart, d'affiner leur regard et leur esprit critique sur les modalités et configurations d'accès au numérique (CAF, MDS, ADPEI, MSAP, centres sociaux)<sup>63</sup>, en fonction des publics, des conditionnalités d'utilisation et d'accompagnement. Ils ont aussi progressé dans l'analyse de ce qui se joue en termes de relation sociale en fonction du type d'accompagnement proposé, dans le « faire à la place de », « faire avec », « faire faire ». Certains ont d'ailleurs particulièrement investi ces enseignements dans le cadre de leur stage à la MDS.

### **3. L'expérimentation de la fonction de médiation sociale numérique sur le terrain professionnel**

L'appropriation de la fonction de médiation sociale numérique par les étudiants, mais aussi par les travailleurs sociaux, se déroule dans le cadre de mise en situation professionnelle lors des stages. Revenons rapidement sur la diversité des terrains de stage effectués par les étudiants (III.3.a), puis analysons la réception de l'expérimentation d'une fonction de médiation sociale numérique dans les « MDS connectées » (III.3.b.), avant de nous intéresser à la manière dont les étudiants se sont concrètement appropriés cette fonction (III.3.c) et ce que les principaux acteurs dressent comme perspectives (III.3.d).

#### **a) Les étudiants dans l'appropriation et l'élaboration de la fonction ME MSN sur une diversité de terrains de stage**

L'immersion des étudiants ME MSN sur les terrains de stage et dans la mise en situation de médiation sociale numérique, constitue un des enjeux centraux de l'expérimentation, tout particulièrement pour les formatrices de l'IRTS. Cette mise en situation permet de voir dans quelle mesure la formation élaborée et cette fonction peuvent faire sens pour les professionnels et répondre effectivement des besoins. D'une certaine manière, les stages (de 8 à 10 semaines) constituent des terrains d'expérimentation tant pour les étudiants que pour les professionnels ou les formatrices.

Différentes structures ont accueilli des étudiants sur des fonctions de médiation sociale numérique et plusieurs types de configuration se sont présentées au vu des informations recueillies. D'une part, pour certaines structures de stage, comme *Emmaüs Connect*, l'activité professionnelle et bénévole est centrée sur la méditation numérique. Pour d'autres, comme l'ADPEI à Marseille, organisme d'économie sociale et solidaire, la médiation numérique fait partie de plusieurs types d'activité et d'accompagnement à l'insertion professionnelle proposés par l'association. C'est aussi le cas de la Mission Locale ou de certains centres sociaux qui

---

<sup>63</sup> Comme l'illustre d'ailleurs la grille d'observation en annexe.



proposent régulièrement des ateliers numériques. Enfin, dans d'autres organismes de stage comme les MDS la fonction de médiation numérique n'existe pas en tant que telle et reste à construire.

Dans les échanges que j'ai pu avoir avec les étudiants et les terrains de stage j'ai pu constater qu'en fonction du niveau de structuration de la mission de médiation numérique les étudiants en formation étaient plus ou moins cadrés ou encadrés dans l'exercice de cette fonction (*Emmaüs Connect*) ou au contraire disposaient de beaucoup de marge de manœuvre dans la définition de ce qui relève de leurs compétences (MDS). Cela dépendait aussi du positionnement professionnel de leur référent de stage et du fait qu'il exerce/ou pas, de près ou de loin, des missions de médiation numérique permettant/ou pas de répondre aux questions des étudiants, de contraindre et/ou d'orienter sur les contours de cette fonction.

De manière générale, les acteurs professionnels sont intéressés pour recevoir des stagiaires qui sont à la fois ME et MSN. Cependant pour les structures médico-sociales, accueillant des personnes en situation de handicap et/ou des enfants, les professionnels ne perçoivent pas nécessairement les contours d'une fonction de médiation sociale numérique ou tendent à l'envisager comme un accompagnement numérique ou la mise au point d'outils auprès des professionnels par exemple pour faciliter les échanges. Les étudiants sont alors amenés à expliciter ce qu'ils sont en capacité de proposer sur le terrain de la médiation sociale numérique.

Lorsqu'ils sont encadrés par des moniteurs éducateurs professionnels, ces derniers tendent à recentrer les activités du stagiaire sur le cœur des missions d'accompagnement dans la vie de tous les jours et du métier ME, notamment pour mettre en évidence sa complexité et les compétences professionnelles qu'il nécessite. Dans cette configuration les étudiants sont ainsi peu accompagnés et incités à développer des actions de médiation numérique.

Notons également qu'un terrain de stage et plusieurs étudiants ont souligné qu'ils n'étaient pas assez formés sur le plan technique, dans l'utilisation des outils numériques, et qu'ils auraient souhaité avoir davantage d'enseignements sur ces questions pour pouvoir réaliser des accompagnements plus adaptés.

## **b) La réception de l'expérimentation « MDS connectée » par les travailleurs sociaux : entre craintes, défense d'intérêts professionnels et effets d'opportunité**

### *Entre réticences et négociations des conditions de réalisation de l'expérimentation*

Le lancement de l'expérimentation des « MDS connectées » s'est déroulé sur le principe du volontariat des directions de MDS. Cinq des huit MDS volontaires, dont le wifi était en cours d'installation, ont été retenues pour accueillir un stagiaire ME MSN. Le chef de projet MDS connectées, accompagné d'une assistante sociale du département, mais aussi parfois d'un agent

de la direction des systèmes d'information, ainsi que d'un médiateur numérique d'Urban Prod sont venus présenter le projet aux équipes des MDS. Ces équipes pluridisciplinaires sont composées de l'équipe de direction, d'éducatrices spécialisées, d'assistantes sociales, de conseillères en économie sociale et familiale, de secrétaires, parfois de psychologues.

Le chef de projet vient donc expliquer le contenu de l'expérimentation des « MDS connectées » qui consiste non seulement à accueillir d'un stagiaire ME MSN pour une durée de 10 semaines, mais également à travailler sur la transformation des outils, des modalités d'accueil et de prise de contact des publics. En outre, il s'agit de transformer les pratiques professionnelles avec des plateformes de formation en ligne et la mise à disposition de tablettes pour les assistantes sociales pour pouvoir effectuer des démarches en ligne. Le projet prévoit de développer une culture commune sur le numérique, une boîte mail générique et des téléservices, mais aussi de mettre en place des plateformes de partage d'information, des plateformes participatives pour voter sur les actions prioritaires à conduire ou encore des plateformes pour permettre aux usagers de prendre rendez-vous sur le principe de Doctolib.

Suite à la présentation de ce projet de MDS connectées aux équipes, un médiateur d'Urban Prod explique ce qu'est la médiation numérique et propose un atelier de travail pour définir la place et le rôle du stagiaire ME MSN et les projets qui pourraient être conduits au sein de la structure. Lors de ces réunions j'ai pu observer que les travailleurs sociaux avaient un niveau d'information très variable sur l'expérimentation et s'inscrivaient dans des représentations et des postures plus ou moins favorables au développement d'un service de médiation sociale numérique. La présentation de la médiation numérique par un médiateur d'Urban Prod a été variablement reçue par les professionnels.

Tout d'abord, les deux médiateurs n'avaient pas la même présentation de la question, l'un s'inscrivait plus dans une approche ancrée sur les usages du numérique et leurs effets, l'autre dans une perspective plus politique de l'appropriation du numérique et de ses usages, générant de fait des réactions variables.

Ensuite, l'expérience de l'accueil de jeunes en service civique a été marquante pour les équipes de MDS et a joué un rôle déterminant dans la manière dont ils ont appréhendé l'arrivée d'étudiant ME MSN. En effet, à part dans une MDS où l'accueil du service civique s'est bien passé malgré sa méconnaissance des prestations sociales, cette expérience a principalement été jugée insatisfaisante et inadaptée par les agents « *on l'a vu, peuchère, ce pauvre petit service civique à l'accueil* », certains expliquent que la personne n'était pas motivée, qu'elle avait peur du public et ne recevait pas grand monde.

La dynamique organisationnelle était également déterminante et plus ou moins favorable à l'accueil du stagiaire et de l'expérimentation. En effet, alors que la direction de la MDS de Salon de Provence s'était proposée pour participer à l'expérimentation, la présentation de la médiation numérique par Urban Prod a été conflictuelle et l'équipe s'est vivement opposée à cette initiative dans les conditions actuelles de surcharge de travail, ce qui a abouti à l'absence d'expérimentation sur ce site. Ainsi, cette expérimentation n'est pas considérée comme prioritaire au regard des différentes problématiques rencontrées par les travailleurs sociaux (Cf.

II.3.b). La directrice départementale des territoires et de l'action sociale du Département explique d'ailleurs :

*« J'ai eu des oppositions au projet MDS connectées, parce que l'équipe me disait : « Franchement, vous nous offrez le numérique pour faire la vitrine, pour noyer le poisson. Occupez-vous plutôt de nos demandeurs d'asile que l'on ne sait pas où mettre, des petits qu'on a à placer et qu'on attend trois heures pour trouver une place, dans le meilleur des cas, etc. Et vous venez nous parler de numérique ? Vous vous fichez de nous ! » C'est comme quand on parle du Festival de Cannes pour ne pas parler des migrants qui se noient en mer, au large de l'Italie ».*

Dans d'autres MDS des tensions apparaissent pour savoir si l'équipe s'engage ou non dans l'expérimentation et des agents soulignent *« Ça veut dire que l'on peut refuser ? » « On fait comment on vote ? » « Si à la fin de la réunion on a le droit d'accepter ou de refuser mais en fait on a quand même une stagiaire à la fin ? », « Faut bien nous vendre le truc là ».*

Les travailleurs sociaux sont très critiques à l'égard de la politique du « tout numérique ». La généralisation des démarches en ligne est perçue comme une mutation qui bouscule la relation de service, modifie voire altère les interactions avec les publics. Le numérique est considéré comme « Asocial », comme un risque, une menace qui pèse sur la dimension relationnelle de leur accompagnement mais aussi sur les emplois des agents. Des travailleuses sociales expliquent :

*« Nous on est dans le contact, on est dans l'humain. La CAF a dû fermer pour numériser les dossiers parce qu'ils avaient des piles de dossiers. Ça impacte notre travail. Les personnes n'ont pas toujours accès au téléphone et à internet. On est un des seuls piliers pour les gens, le lien social on en est garant, on est un service public quand même, alors en tant que TS on a quelques responsabilités »*

*« Et le côté humain dans tout ça ? Les moyens humains c'est qu'on ne recrute pas. C'est ça le problème » « La prise de rendez-vous sur une borne ? alors c'est les postes de secrétaire qui vont disparaître »*

*« Vous vous parlez de l'accueil 3.0 mais il faut l'accueil, on a des publics très fragiles sur le plan humain et psychique, donc il faut penser l'accueil pour eux c'est important. Il y a un côté pervers, les dossiers sont en ligne, sur les plateformes c'est difficile d'avoir quelqu'un, les gens galèrent »*

Les travailleurs sociaux se trouvent contraints de composer avec le numérique pour accompagner les publics dans leur accès aux droits par le biais de démarches en ligne ou à travers des logiciels professionnels.

Lors des échanges, quelques tensions apparaissent entre des agents de la Direction du système d'information et les travailleurs sociaux, mais également suite visionnage d'une vidéo sur le médiateur numérique présentée comme « Shiva » : *« en vrai couteau suisse il est tout à la fois conseiller famille, conseiller fiscal, accompagnateur à l'emploi, médiateur culturel, éducateur,*

*formateur, artiste, artiste, technicien* »<sup>64</sup>. Cet extrait suscite de vives réactions de défense de des compétences professionnelles et des métiers du travail social dans toutes les MDS.

Par ailleurs, lors des interactions certains travailleurs sociaux font état de leurs propres difficultés dans l'utilisation des outils numériques, mais aussi, de fait, dans la gestion de la relation avec le public lors de démarches en ligne. Il y a d'ailleurs dans chaque MDS une personne identifiée, et souvent tournée à la dérision, dans ses difficultés d'usages du numérique.

La venue d'un médiateur social numérique suscite, d'une part, l'intérêt de certains travailleurs sociaux qui attendent un potentiel accompagnement et des formations, comme le montre ces réactions : « *Ça peut être intéressant, ça fait longtemps qu'on galère avec les ordi* », « *le numérique et le social ça ne va pas toujours ensemble. L'épreuve du numérique est difficile pour moi, je ne sais pas effacer les historiques sur les ordi portables. C'est pour ça que le cadre juridique ça m'intéressait aussi. La confidentialité c'est compliqué, je crois que je ne suis pas la seule du département* », « *Bien sûr on est à la ramasse pour ça, on est très fort pour acheter mais on ne sait pas s'en servir* ».

D'autre part, et pour les générations de professionnelles plus âgées, il y a également des craintes de travailler avec des outils numériques, l'une d'entre elle explique « *nous c'est l'outil numérique qui nous échappe, on n'est pas de la génération, on n'a pas été formé. Moi je suis née avec ça* (elle montre son stylo), *je fais ce que vous voulez avec ça. Par contre si je dois passer par ordinateur ben vous allez patienter* ». Une directrice de MDS souligne aussi « *on est une génération où on n'a pas été formé et du coup il y a de grandes appréhensions là-dessus, oui on est soumis au secret professionnel, ce n'est pas infaisable mais il faut prendre la main là-dessus* ». Les travailleurs sociaux sont donc plus ou moins en capacité d'investir l'accompagnement des usagers aux démarches dématérialisées.

Lors de la présentation du projet de MDS connectées aux professionnels, j'ai pu observer différents types de réactions et d'argumentaires visant à négocier des moyens matériels et les conditions d'accueil d'un stagiaire ME MSN. D'une part, les travailleurs sociaux expriment qu'ils manquent de formation technique et numérique, mais aussi de matériel fonctionnel et de connexion stable pour travailler sur ce type d'accompagnement. Ils soulèvent des problématiques de répartition des moyens, d'organisation de l'accueil et du travail, et sollicitent du nouveau matériel et un équipement Wifi. D'autre part, les agents de MDS expriment qu'ils n'ont pas l'habitude de travailler au quotidien avec des moniteurs éducateurs ou avec des médiateurs numériques, qu'ils ne savent pas vraiment comment l'accompagner. Le suivi de cet étudiant est considéré comme un travail supplémentaire non rétribué, dont l'encadrement est variablement attribué à une assistante sociale ou à un.e secrétaire.

Cependant, dès lors que la majorité des professionnels s'accordent sur l'intérêt d'accueillir un stagiaire sur la médiation sociale numérique, ils se montrent particulièrement attentifs aux conditions d'accueil, de travail et aux missions du stagiaires. Une professionnelle souligne

---

<sup>64</sup> Clip de la médiation numérique - Arsenic : [https://www.youtube.com/watch?v=Ud\\_LNtMnNd4](https://www.youtube.com/watch?v=Ud_LNtMnNd4) consulté le 03/06/20

« c'est un TS on l'accueille bien, c'est un TS il ne faut pas l'oublier ». Dans cette dynamique corporatiste, les agents indiquent alors que le stagiaire doit disposer d'un bureau, d'une tablette, d'une adresse mail, d'une rémunération et d'une tuteur.ice dont le rôle doit être clairement défini.

### ***Le stagiaire ME MSN comme opportunité de transfert du dirty work administratif en ligne et d'éducation au numérique***

Lors des échanges, je perçois que, pour les travailleurs sociaux, l'accompagnement à la réalisation de démarche administrative en ligne est assimilée à : la création d'une adresse mail, la redéfinition du mot de passe oublié, la saisie d'informations, la création d'un espace personnel sur une plateforme, la complétude d'un dossier en ligne, le scan de document, la vérification puis l'envoi du dossier si toutes les pièces sont regroupées, sinon potentiellement une recherche de document sur d'autres plateformes (justificatifs de domicile par exemple), voire la réitération de démarche une prochaine fois s'il n'est pas possible d'enregistrer l'avancement.

Dans l'interaction entre les professionnels je constate que l'accompagnement à l'e-administration figure parmi « le sale boulot », le *dirty work administratif en ligne* des travailleurs sociaux, par rapport à l'accompagnement des familles à la parentalité ou à la mise en place de mesure de protection qui relèvent plutôt des « tâches nobles » du métier (Hugues, 1962). Les travailleurs sociaux utilisent notamment le terme « administratif » de manière assez dépréciative pour qualifier les démarches en ligne d'accès aux droits et expliquent : « *Mais l'administratif dans le social si on ne fait pas les gens n'ont pas l'accès aux droits. Alors que ça me saoule* », « *Quand je fais ce type d'acte, quand je dois le faire, parce que sinon la personne elle ne va jamais y arriver, je le fais pour eux ou je le revoie vers une autre structure* ». Ces extraits mettent en lumière la variation de leurs pratiques d'accompagnement.

En l'absence de cadrages institutionnels clairs en matière d'accompagnement des publics à la réalisation de démarches en ligne, les travailleurs sociaux disposent d'une marge de manœuvre de *street-level-bureaucrats* (Dubois, 1999; Lipsky, 1980a; Spire, 2012) dans la décision de réaliser / ou pas ce type d'accompagnement. Dans le cadre de la présentation de l'expérimentation MDS connectées, un médiateur numérique pose la question aux travailleurs sociaux pour savoir s'ils accompagnent les publics sur ce type de démarche et certaines répondent que oui, d'autres non, que « *ça dépend s'ils ont leur mot de passe* » ou qu'ils ne peuvent pas le faire du fait de problématiques individuelles de maîtrise de la langue ou encore qu'ils sont contraints de le faire car « *il y a des tas de gens que l'on suit qui sont partants qui ont besoins, mais il y en a qui ne savent pas lire, on a plein de gens qui ne peuvent pas avoir internet* ».

Leur choix d'intervention se fait en fonction du temps et des moyens à disposition, mais aussi de la manière dont ils composent et hiérarchisent les demandes et les besoins sociaux. J'observe que l'un des arguments qui ressort le plus clairement dans le fait de se défaire de ce type de

demande est le fait de renvoyer à l'autonomie des publics. Les travailleurs sociaux investissent plus ou moins leurs marges de manœuvre dans l'appropriation des téléservices en fonction de leurs propres usages du numérique, de leurs compétences et appétences, de la manière dont ils se représentent leurs missions professionnelles, mais aussi de leurs conditions de travail et des directives qu'ils reçoivent en matière d'accompagnement au numérique et de suivi des publics.

Lors de ces rencontres, de nombreuses questions et préoccupations émergent autour du domaine d'intervention possible des stagiaires et plus généralement de la médiation sociale numérique, visant tout particulièrement à préserver les positions professionnelles et les champs d'intervention des travailleurs sociaux en poste. La volonté de la direction d'intégrer des ME MSN aux équipes engendre des questions du type : « *pourquoi vous avez formé les ME et pas les éducspés ? on n'embauche pas de ME en MDS* », « *moi ça me paraît très compliqué, je ne vois pas ce qu'ils vont faire* », « *comment le ME MSN va trouver sa place en MDS, on n'a pas le même langage commun, même si on a le même socle de formation sociale [...]. Je pense à la confidentialité des situations, au secret professionnel. Est-ce qu'on le met sur l'accompagnement de famille ? Quelle est sa place dans l'institution ?* ». Ce choix est notamment assimilé à une stratégie de recrutement de professionnels « *parce qu'ils coûtent moins cher en fait, ça les arrange. Mais ils ne pourront pas faire le même travail* »<sup>65</sup>.

L'argument fort qui ressort dans chaque MDS et qui suscite l'adhésion face à des réticences initiales est principalement le fait de pouvoir être « déchargé » d'une part de « sale boulot » comme en témoigne cette interaction entre travailleurs sociaux : l'une souligne « *Tout pour l'intérêt de l'usager mais quel intérêt pour les TS. L'usager, l'usager, il n'y a pas que pour l'usager quand même, les TS aussi. Pour moi je ne vois pas trop ce que ça va m'apporter* ». D'autres répondent « *ben orienter vers le MSN plutôt que d'expliquer la démarche* », « *si un usager se présente avec des documents sur son téléphone le MSN pourra l'imprimer* ». Certaines professionnelles, souvent plus jeunes (la trentaine), se saisissent de l'opportunité pour défendre l'idée de déléguer le *dirty work administratif en ligne* et gagner du temps : « *Il ne touche pas à notre corps de métier en fait, il fait de l'administratif* », « *non mais c'est pas mal on va pouvoir lui refiler toutes les démarches en ligne, les adresses mails tout ça, ça peut nous faire gagner du temps parce que là on ne s'en sort pas* »<sup>66</sup>. Finalement, cette perspective de transfert du *dirty work administratif en ligne* et de complémentarité au travail des travailleurs sociaux, suscite majoritairement l'adhésion des professionnelles.

Elles s'inscrivent néanmoins dans une préoccupation de défense de leurs intérêts professionnels et de délimitation des missions du ME MSN, en spécifiant par exemple que le stagiaire ne doit pas utiliser la carte bancaire des usagers ou faire leur déclaration trimestrielle de ressources. Par exemple, les travailleurs sociaux insistent particulièrement sur le fait que les stagiaires ne pourront pas avoir accès aux logiciels professionnels et sur la nécessité de les former aux enjeux de confidentialité et du secret professionnel. Une directrice adjointe de MDS précise d'ailleurs

---

<sup>65</sup> Extrait du carnet de terrain, MDS de Vitrolles, 19/03/19

<sup>66</sup> Extrait du carnet de terrain, MDS Romain Rolland, 12/03/19

« A aucun moment le MSN ne va venir te remplacer, mais il peut aider pour faire la démarche pour récupérer les documents ».

La plupart des équipes de MDS envisagent d'élargir les missions du stagiaire ME MSN au-delà de la réalisation d'accompagnement aux démarches administratives, en lui confiant par exemple de développement d'un réseau de partenaires pouvant intervenir sur des ateliers de médiation numérique, mais aussi un travail de prévention sur l'exposition aux écrans auprès des enfants et des familles.

Enfin, si la perspective de transfert du *dirty work administratif en ligne* emporte assez largement l'adhésion des équipes, différents registres argumentatifs sont mobilisés par les directions de MDS pour contribuer à légitimer la participation à l'expérimentation et à l'accueil d'un stagiaire ME MSN auprès de leurs équipes. Dans la MDS de Vitrolles le discours est principalement centré sur la nécessité de réponse aux besoins des professionnels et des usagers, alors que dans la MDS de Vallon de Malpassé il insiste sur l'intérêt de réduire la charge de travail des professionnels en limitant les rendez-vous. Enfin dans la MDS de Marignane le discours de légitimation porte sur l'importance de construire et d'adapter la place de la médiation sociale numérique pour éviter qu'elle ne soit subie ou imposée de l'extérieur.

### **c) Les ME MSN en MDS : des appropriations variables de la fonction de médiation sociale numérique**

Cinq étudiants ont effectué un stage (deux d'entre eux pendant dix semaines) dans le cadre de l'expérimentation des MDS connectées. Ils sont donc intervenus dans un environnement professionnel pluridisciplinaire et leurs tuteurs étaient soit des travailleurs sociaux, soit des agents d'accueil.

#### ***Une enquête pour saisir les profils et les besoins des publics de MDS***

Le chef de projet du Département a souhaité conduire une enquête sur les besoins des publics et sur l'activité des stagiaires. J'ai contribué à son élaboration afin d'introduire notamment des questions sur les profils de publics et les usages du numérique, mais aussi pour définir *a minima* le protocole de passation auprès des étudiants. Ces derniers étaient plus ou moins à l'aise avec le principe d'aller vers les publics pour réaliser une enquête par questionnaire en face à face. Ainsi, certains stagiaires ont largement contribué, d'autres très peu car ils étaient notamment déstabilisés par des refus ou par l'inconfort qu'ils percevaient chez les usagers, parfois stressés de leur rendez-vous avec un travailleur social. Par ailleurs, les tablettes permettant de conduire l'enquête en ligne sont arrivées tardivement, plus de trois semaines après le début du stage, limitant aussi la période de passation et son ampleur. L'enquête comptabilise 74 répondants et a conduit à 11 accompagnements à la réalisation de démarches en ligne.

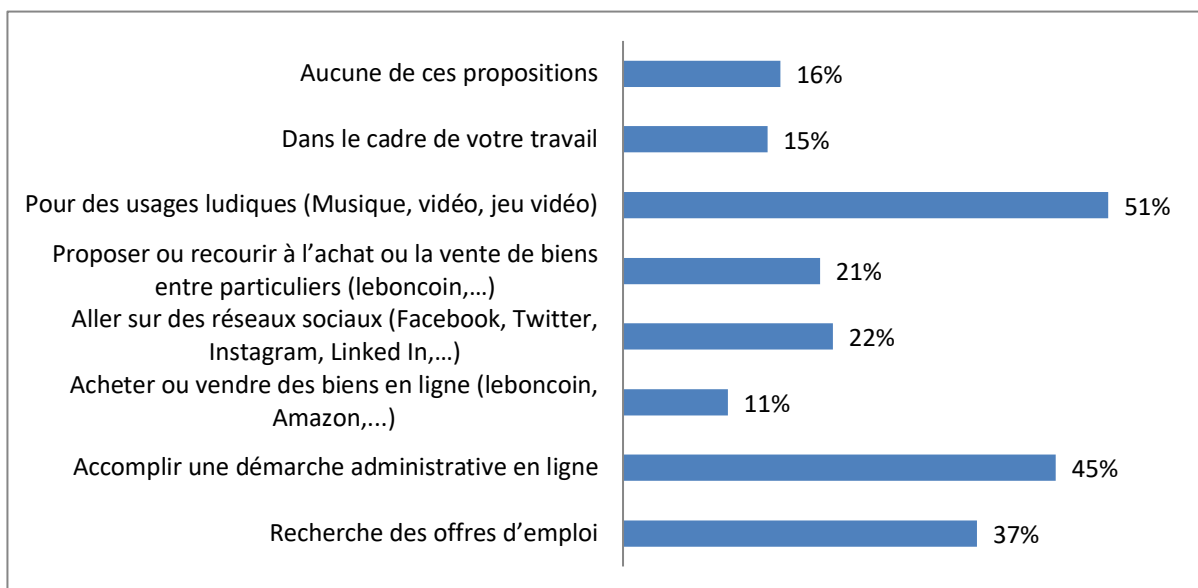
Les résultats de cette enquête, transmis par le chef de projet du Département, ne permettent pas d'élaborer une analyse représentative des publics de MDS et de leurs usages du numérique

puisqu'elle n'a pas été conduite de manière systématique et s'est déroulée uniquement auprès des publics qui ont accepté de répondre. En revanche, elle permet de disposer de certains éléments d'illustration sur les profils de publics, les problématiques qu'ils rencontrent et leurs besoins d'accompagnement numérique.

Les répondants sont 49% de femmes, 43% d'hommes et 8% de couples dont les âges sont assez variables puisque l'on retrouve 38% de plus de 41ans, 34% de 26-40 ans et 28% de moins de 25 ans. 73% d'entre eux sont de nationalité française. Ils sont assez faiblement diplômés puisque 53% n'ont aucun diplôme, 19% disposent d'un BEPC et seulement 15% d'un niveau bac. On retrouve bien ici ce facteur déterminant de situation de fracture numérique.

La grande majorité d'entre eux ont en leur possession un équipement numérique mais il s'agit principalement de smartphone (78%), seulement 28% disposent d'un ordinateur fixe, 26% d'un ordinateur portable et 20% d'une tablette. Ces publics se connectent donc principalement sur internet par le biais de leur smartphone (80%) puisque seulement 58% des répondants disposent d'internet à la maison. Leurs usages d'internet est assez varié mais finalement assez peu centrés vers la réalisation de démarches administratives en ligne comme le montre la figure 5.

**Figure 5 : Les usages d'internet par les publics enquêtés en MDS**



Sources : données du conseil départemental des Bouches-du-Rhône, 2019

Pour ceux qui l'utilisent, internet est principalement mobilisé pour des usages ludiques et les réseaux sociaux, mais aussi pour la recherche d'emploi et l'achat de biens, mais beaucoup moins dans le cadre de l'activité professionnelle. Soulignons cependant que 45% des répondants à l'enquête déclarent utiliser internet pour accomplir des démarches administratives soit significativement moins que dans le baromètre du numérique qui estime que 65% de la population a recours à l'e-administration (Baromètre du numérique 2018). Cela s'explique par



le fait que le public des MDS est aussi manifestement beaucoup plus marqué par la précarité et l'absence de diplômes, deux facteurs explicatifs majeurs de la fracture numérique.

Lorsque l'on interroge ces enquêtés sur ce qui freine leur utilisation d'internet, 38% expriment que le net est trop compliqué à utiliser sans aide extérieure et 26% n'ont pas de connexion car l'équipement coûte trop cher. 17% considèrent que les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées, 11% n'ont pas de connexion satisfaisante et 11% n'ont pas envie d'utiliser internet.

Face à la réalisation de démarches administratives en ligne, 47% des publics de MDS enquêtés se déclarent inquiets et 54% ne se sentent pas suffisamment à l'aise avec un ordinateur et internet pour réaliser ce type de procédure. L'âge et le niveau d'étude ont un impact sur les difficultés rencontrées avec ces procédures puisque c'est plus particulièrement les répondants de plus de 40 ans (83%) et les non diplômés (63%) qui sont les plus inquiets à l'idée d'effectuer des démarches en ligne. De la même manière ce sont les non diplômés (73%) et les plus de 40 ans (56%) qui sont le moins à l'aise avec le numérique. Par ailleurs, 14% d'entre eux rencontrent des difficultés avec les sites administratifs en particulier et 8% n'ont pas facilement accès à internet. Ces différentes réponses révèlent à quel point la dématérialisation des démarches administratives peut constituer un obstacle pour ces publics, et à travers cela, retarder voire compromettre leur accès aux droits en l'absence d'accompagnement.

Quand ils rencontrent des problèmes dans les usages de l'informatique, 51% des répondants demandent de l'aide à des proches (famille, amis, voisins), 38% essaient de se débrouiller seul pour trouver une solution et 36% abandonnent. Lorsque l'on interroge ces publics sur leurs attentes en termes d'accompagnement, 55% souhaitent être accompagnés dans une MDS et 30% souhaitent suivre une formation gratuite pour devenir autonome dans l'utilisation de ces outils numériques. Cependant 81% d'entre eux ne connaissent pas de site d'accompagnement au numérique. Ces réponses illustrent bien qu'il existe un besoin d'accompagnement de ces publics dans la réalisation de démarches en ligne, mais aussi, dans une moindre mesure, un besoin de formation à l'utilisation des outils numériques, ainsi qu'une information générale sur les structures en capacité de proposer ce type d'ateliers.

### *Une diversité d'approches de la médiation numérique : bilan d'activité et retours d'expérience des stagiaires*

Lors de cette période de stage, les étudiants ME MSN ont rempli un bilan d'activité déclaratif, qui, bien que limité (34 réponses), illustre les types d'accompagnement réalisés. Par ordre de fréquence, leurs actions de médiation sociale numérique consistent à : des démarches administratives en ligne, l'écoute du besoin, les recherches sur internet, la création d'adresse mail, l'aide au téléchargement d'une application sur smartphone, l'aide à la création d'un compte utilisateur et le scan de pièces justificatives. En ce qui concerne plus précisément l'e-administration, il s'agit plus précisément de procédures concernant, par ordre de fréquence : la

CAF et les impôts<sup>67</sup>, la recherche de logement, le Conseil départemental, la CPAM, Pôle emploi, les moyens de transports (permis, carte grise), ou encore l'état civil.

Dans  $\frac{3}{4}$  des cas les stagiaires déclarent avoir expliqué à l'utilisateur comment faire les démarches, sans le faire à sa place, majoritairement auprès de publics mal à l'aise avec l'outil informatique et les usages d'internet<sup>68</sup>. Une fois sur deux c'est le stagiaire qui va à la rencontre de l'utilisateur, dans  $\frac{1}{4}$  des cas le public lui est orienté par des professionnels, et dans l'autre, le public qui vient directement à la rencontre de l'étudiant.

Pour saisir plus précisément la diversité des missions, des pratiques et l'hétérogénéité de positionnement des stagiaires dans l'appropriation de la fonction MSN, il convient d'illustrer par quelques exemples. En dehors d'un étudiant qui a finalement quitté la formation et d'une étudiante pour laquelle il n'a pas été possible d'obtenir des retours, j'ai pu observer, échanger et interroger les trois autres stagiaires qui figuraient parmi les « *MSN convaincus* ». Ils ont fait part de la diversité de leurs pratiques, de leur environnement d'intervention mais aussi de la possibilité de négocier les modalités de mise en œuvre de leurs missions de médiation sociale numérique avec les professionnels des MDS.

#### *Des ateliers numériques individuels réguliers et des propositions d'actions*

La MDS Romain Rolland a accueilli une étudiante ME MSN, antérieurement manager en hôtellerie restauration. Elle participe à l'accueil des publics et propose des ateliers individuels réguliers de médiation numérique pour apprendre aux personnes à se créer une adresse mail, à utiliser un ordinateur, un clavier, à surfer sur internet, à effectuer des paiements en ligne. Ses publics sont principalement âgés de plus de soixante ans et ne peuvent pas suivre les ateliers de la maison du bel âge car elle explique qu'ils sont payants (15€ d'adhésion et 5€ par atelier) et que ces publics n'ont pas les moyens. Cette stagiaire a, par exemple, accompagné une personne qui ne savait pas se servir d'un ordinateur, et qui, après quelques rendez-vous, s'est achetée une tablette, dispose et utilise une adresse mail et un coffre-fort numérique. Elle a été en difficulté dans l'accompagnement d'une personne qui ne savait pas lire ni écrire et qu'elle a réorienté vers un travailleur social.

Par ailleurs, l'étudiante élabore également un document de présentation des compétences propres au ME MSN et des propositions de ce qui pourrait se faire au sein de la MDS pour orienter l'utilisateur sur de l'accueil physique ou dématérialisé. Si elle souligne qu'elle aide les publics à la réalisation de démarches dématérialisées, elle se refuse à effectuer des procédures de demandes de logement social, considérant que cette mission relève d'une assistante sociale, qu'elle n'est pas formée pour et qu'elle ne peut pas prendre la responsabilité de faire une erreur sur le dossier d'une personne.

À l'issue de ce stage et de cette première année de formation, cette étudiante est réorientée en deuxième année de formation d'éducateur technique spécialisé.

---

<sup>67</sup> Le stage s'est déroulé sur une période de déclaration d'impôts sur le revenu.

<sup>68</sup> Cette information s'est plutôt infirmée par la suite dans le cadre des entretiens conduits auprès des étudiants en fin de stage.

*Des ateliers numériques collectifs pour les professionnels, individuels pour les publics, de l'éducation au numérique et des informations préoccupantes*

La MDS de Marignane a reçu un étudiant ME MSN (major de sa promotion), également titulaire d'un BTS en informatique. Il reçoit le public dans un bureau le matin et est positionné à l'accueil l'après-midi. Dans l'accompagnement de démarches dématérialisées, il fait part de quelques difficultés dans la réalisation de demandes de logement social et de prestations car c'est « *parfois flou parce que moi j'y connais rien aux démarches administratives* ».

Tout d'abord, du fait de ses compétences numériques, le stagiaire est régulièrement considéré comme un référent informatique et sollicité individuellement par des travailleurs sociaux qui demandent des conseils, malgré les tentatives de recadrage de sa tutrice. Pour répondre à ce besoin, il propose deux ateliers collectifs d'initiation à l'informatique et à la bureautique pour les professionnels (recherche sécurisée, création de raccourcis, etc.), regroupant à chaque fois environ cinq travailleurs sociaux présentant des réticences et un manque de confiance dans l'utilisation de ces outils.

Malgré son intérêt pour proposer ce type d'atelier aussi pour les publics, trop peu d'utilisateurs se montrent volontaires pour organiser une formation collective. Le stagiaire reçoit donc ces publics, souvent précarisés et dont la moyenne d'âge est plutôt élevée, individuellement sur rendez-vous pour leur montrer quelques bases dans l'utilisation d'internet.

Ensuite, le stagiaire est missionné sur l'élaboration d'un guide concernant « la prévention à l'exposition des enfants aux écrans » à destination des professionnels de la MDS et plus particulièrement de la protection maternelle et infantile dans l'optique, par la suite, qu'ils conduisent un travail de sensibilisation des parents à ces enjeux. Il prépare une synthèse du travail de Serge Tisseron sur l'utilisation des écrans chez les enfants qu'il présente en réunion d'équipe avec sa tutrice travailleuse sociale pour définir une posture professionnelle d'accompagnement à la parentalité concernant l'utilisation des outils numériques (smartphone, tablette, ordinateur, internet, jeux vidéo) en fonction des âges (0-3 ans, 3-6 ans, 9 ans et plus). Ce travail revient sur les besoins des enfants en termes de type d'activité, de temporalité et d'apprentissage en fonction des âges, tout en explicitant les différents risques liés au numérique : aussi bien dans la socialisation des enfants, la concentration, la diminution des capacités d'interactions et d'acquisition du langage pour les plus petits ; que pour les plus grands en ce qui concerne les addictions, l'isolement, la banalisation de la violence, la pornographie ou la réduction de l'activité physique. Suite à son travail documentaire, le stagiaire propose des modalités d'accompagnement et des techniques éducatives adaptées à chaque âge, par exemple dans le fait de fixer des limites et des règles, de prévoir des temps d'exposition aux écrans spécifiques, de mettre en place un contrôle parental ou encore d'expliquer les risques aux adolescents (informations personnelles, types de jeux vidéo, achats intégrés aux jeux en ligne, adultes malintentionnés, publicité, cyberharcèlement). Il propose également des solutions concrètes de logiciels de contrôle et de blocage des publicités et des sites internet qui peuvent renseigner les parents.

Lors de sa présentation, j'observe que les professionnels ont effectivement besoin de savoir comment évoluent les outils numériques, les réseaux sociaux et les jeux vidéo pour adapter leur posture de prévention des risques. Le stagiaire, seul jeune homme face à vingt-cinq femmes, fait preuve de pédagogie pour réussir à sensibiliser les travailleuses sociales sur les enjeux de l'accompagnement à la parentalité en matière de numérique. Il part directement de l'intime à travers leurs pratiques en tant que mère et des usages quotidiens de leurs enfants, pour susciter leur attention, leur adhésion et les amener à saisir le problème social soulevé et à se positionner en tant que professionnelles face à ces questions. Au regard de l'observation de cette intervention et des réactions des travailleuses sociales, cette pédagogie de l'intime, au social et à la posture professionnelle s'est révélée assez efficace pour mobiliser ces actrices sur l'éducation au numérique dans l'accompagnement à la parentalité.

Enfin, ce stagiaire est également sollicité par l'équipe de la MDS pour intervenir sur deux cas d'Informations Préoccupantes, définies comme :

*« Une information transmise à la cellule départementale [...] pour alerter le président du conseil départemental sur la situation d'un mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement : pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou en risque de l'être – ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises ou en risque de l'être »* (art. R226-2-2 du Code de l'action sociale et des familles).

Contrairement au *dirty work administratif en ligne*, ce type de mission, engageant la responsabilité et les compétences professionnelles, tend à être considérée par les travailleurs sociaux comme une des « tâches nobles » du métier d'éducateur spécialisé ou d'assistante sociale. À ce titre, la sollicitation de cet étudiant sur ce type de mission peut être interprétée non seulement comme un signe de confiance envers ce stagiaire, mais aussi comme une forme de reconnaissance et d'assimilation de ce dernier aux métiers du travail social et à ses compétences spécifiques. La directrice de la MDS souligne qu'une telle mission n'aurait pas été confiée à un médiateur numérique qui n'aurait pas été issu du travail social.

Ce stagiaire a donc accompagné, en binôme avec une éducatrice spécialisée, une famille dont une adolescente était victime de cyber-harcèlement (deux rendez-vous) mais également un mineur de 17 ans présentant des addictions aux jeux vidéo (quatre rendez-vous) dans un projet de formation professionnelle dans les métiers de l'informatique et/ou de recherche d'emploi (réalisation d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation et achat d'un ordinateur).

À l'issue de ce stage et de cette première année de formation, cet étudiant reste très intéressé par la médiation sociale numérique et ouvert à la possibilité de travailler au sein d'une MDS mais ambitionne également de rejoindre un cursus d'éducateur spécialisé.

*Le dirty work administratif en ligne, la création d'outils, des ateliers individuels et l'identification d'un réseau d'acteurs de la médiation numérique de proximité*

La MDS du Vallon Malpassé a reçu en stage un étudiant, qui a travaillé dans le commerce avant d'entrer en formation et dont la mission s'est concentrée sur de l'accompagnement à la

réalisation de démarches administratives en ligne et sur un travail d'élaboration d'un partenariat de proximité sur la médiation numérique.

Au sein de la MDS, il reçoit les publics à l'accueil le matin, sur rendez-vous l'après-midi et la majeure partie des publics qu'il reçoit sont orientés par des travailleurs sociaux. Il est à la fois considéré par le public comme un assistant social ou comme « *le jeune qui nous aide à faire des recherches* », mais également parfois perçu comme un spécialiste de l'informatique par les professionnels qui sollicitent des conseils sur les logiciels professionnels.

Premièrement, ce stagiaire s'investit principalement dans l'accompagnement individuel à la réalisation de démarches administratives en ligne, en essayant de répondre à presque toutes les sollicitations, en partant de l'idée qu'il ne peut pas laisser les publics en difficulté car ils n'ont pas de connexion internet, des logements précaires et qu'ils sont mal à l'aise avec l'écrit, l'administratif et les outils numériques. Il travaille sur une diversité de démarches allant de la production d'attestations sur le site Ameli ou celui de la CAF, des demandes de RSA, d'APL, de place en crèche, des courriers pour la banque, mais aussi des télédéclarations, des actualisations de profil, de curriculum vitae, des attestations de paiement sur le site de Pôle Emploi, ou encore la recherche de logement sur le bon coin. Contrairement à une de ses collègues qui s'est opposée à réaliser de ce type de démarche par rapport aux responsabilités qu'elle implique, ce stagiaire explique qu'il a constitué plus d'une trentaine de demandes de logement social car pour lui « *ne pas la faire c'est ralentir l'accès au logement de la personne* ». Ces dernières constituent un suivi conséquent puisqu'elles nécessitent trois heures de travail et souvent deux à trois rendez-vous pour remplir le document, rassembler les pièces, les scanner et les télécharger sur la plateforme, tout vérifier, imprimer la demande et remettre le numéro de dossier.

Ces accompagnements à l'e-administration génèrent des difficultés, des doutes et des inquiétudes. D'une part, il ne se sent « *pas au point sur droit sociaux* » et pas en mesure de conseiller les publics sur les droits dont ils pourraient bénéficier, même s'il effectue des recherches sur le net avec l'utilisateur. D'autre part, il découvre tout une diversité de démarches administratives qu'il ne connaissait pas, il explique :

*« J'ai essayé d'éviter de remplir moi-même, c'est quelque chose qui me rebutait parce que je me disais si je me trompe là... ça met la pression ! C'était la première fois que je le faisais en plus, à part pour les parents. Et c'est encore plus délicat pour les personnes étrangères car elles ne peuvent pas vérifier [...] il y a toujours le petit stress, enfin je n'ai pas eu de retours sur les dossiers. [...] Souvent j'étais en découverte pour répondre à la demande, j'avais un peu peur de la réaction de la personne qui voit qu'on apprend en même temps. Mais en fait non les personnes sont plutôt en confiance, pour eux si on les reçoit c'est parce qu'on est des pro, on devient « l'homme de la situation » alors bon on rappelle qu'on est juste stagiaire ! »*

Enfin, l'étudiant rencontre également des problèmes d'ordre technique et matériel dans l'élaboration des démarches mais aussi dans l'accès au matériel nécessaire : ordinateurs ou tablette, connexion, scanner et imprimante. Il explique par exemple que l'arrivée tardive de la tablette, plus de trois semaines après le début du stage, a fait qu'il n'était pas possible de prendre directement en photo les documents, ni d'accéder à son adresse mail du département sur

laquelle étaient envoyés les pièces scannées. Notons au passage que l'imprimante-scanner est située dans une autre pièce relativement éloignée du bureau attribué pour les rendez-vous et qu'elle comporte également un code d'accès ralentissant considérablement l'opération. L'étudiant fait parfois le choix de scanner les documents avec son téléphone personnel pour avancer sur les dossiers, tout en soulignant les problématiques de confidentialité que soulèvent cette pratique ou encore le fait d'envoyer des documents sur les boîtes mails puisque même mis à la corbeille « *on garde beaucoup de documents même si on les supprime* ». Il explique aussi la nécessité de paramétrer les ordinateurs et les navigateurs pour éviter qu'ils gardent les mots de passe en mémoire afin d'éviter de risquer d'apporter des modifications ou de télécharger des documents sur le dossier d'une autre personne dont le mot de passe aurait été conservé automatiquement. L'aménagement de l'accueil et le paramétrage du matériel n'est donc pas particulièrement adapté à la conduite de cette activité d'accompagnement à la réalisation de démarches administratives en ligne.

L'étudiant explique qu'il a fait des recherches et que «  *finalement je me suis formé tout seul, j'ai été un peu largué dedans et on a essayé de faire au mieux, même maintenant je ne suis pas tout à fait serein, il faut être pointilleux* ». Il a élaboré un padlet<sup>69</sup> pour répertorier les droits issus des différentes institutions (CAF, CPAM, Mairie, MDPH, etc.) et leur site internet de référence qu'il a notamment transmis comme outil pour aux collègues de la MDS. Une certaine répartition du travail s'est établie entre sa fonction de médiation sociale numérique et celle des assistantes sociales de la MDS. Il leur transmet par exemple les demandes de dossiers de surendettement et de DALO suite aux démarches pour l'obtention d'un logement social et propose un rendez-vous aux usagers auprès de ces professionnelles. Pour lui : «  *Les AS font l'accompagnement social de la personne et moi je fais l'accompagnement au numérique. Elles respectent mon travail. [...] je m'occupe des demandes sur ordinateur [...] je deviens écrivain public du coup* ».

Deuxièmement, et dans une moindre mesure, ce stagiaire réalise quelques accompagnements d'initiation à l'usage d'outils numériques d'une à deux séances, à travers notamment la création et l'utilisation de boîte mail mais aussi leur installation sur le smartphone quand l'utilisateur en possède un. Cependant il explique que :

«  *Si j'avais fait que de l'accompagnement au numérique je n'aurais pas fait grand-chose, car l'essentiel des demandes c'est des personnes qui viennent pour leurs droits. C'est dans l'immédiat, ils en ont besoin maintenant. Ils viennent pour leurs droits pas pour apprendre à utiliser un ordinateur, d'ailleurs un sur deux ne veut pas manipuler l'ordi. Pour des personnes c'est mystique [...] J'ai appris sur moi-même, j'ai appris la patience... j'ai appris à maîtriser l'envie de prendre le clavier* ».

---

<sup>69</sup> Un padlet est un mur virtuel pouvant être un outil collaboratif sur lequel on peut afficher toute sorte de document, de liens vers des pages internet, des textes, des images, enregistrements audio ou vidéos afin de les diffuser, de les partager ou juste de disposer d'un répertoire.

En dehors de l'urgence liée à l'accès aux droits, il propose quelques accompagnements numériques individuels puis oriente les publics vers des structures dispensant des ateliers d'initiation aux outils numériques. Il aurait souhaité pouvoir animer des ateliers numériques collectifs au sein de la MDS mais elle ne dispose pas du matériel ni d'une grande salle à l'accueil pour ce type d'activité.

Il souligne que si c'est le volet MSN qui a particulièrement attiré son attention pour la formation, son expérience de stage en foyer de vie auprès de personnes porteuses de handicap l'a amené à envisager autrement l'accompagnement. Cela l'a conduit à développer la patience face aux difficultés de compréhension, à explorer différentes manières d'expliquer et de se faire comprendre qu'il continue de mobiliser dans le cadre de l'accompagnement au numérique ou à la réalisation de démarches administratives.

Troisièmement, pour répondre à la demande de la MDS de Vallon de Malpassé, ce stagiaire travaille sur l'identification des structures du territoire disposant d'ordinateurs en libre-service et d'ateliers numériques pour tisser des partenariats afin d'orienter les publics en demande d'accompagnement. Il organise une réunion d'information (26/06/2019) regroupant une dizaine d'acteurs comme le Centre social les Lilas qui propose des accompagnements sur le site de la CAF ou le Centre social St Just qui anime des ateliers d'alphabétisation pour expliciter les problématiques rencontrées par les publics des MDS sur l'accès aux droits, la réalisation de démarches en ligne et l'utilisation d'outils numériques. Ce travail partenarial sur le territoire vise à répertorier qui fait quoi et à travailler sur la coordination de permanences numériques entre toutes les structures sur la semaine pour pouvoir élaborer un document d'orientation à destination des professionnels et des publics.

Le stage de cet étudiant en MDS a été reconduit pour la deuxième année de formation et il ambitionne d'animer des ateliers numériques collectifs auprès de ces structures voire de s'insérer professionnellement au sein du Département et de MDS.

#### **d) L'expérimentation comme opportunité d'une réponse politique : entre structuration et intérêts d'une fonction MSN et nécessité d'adaptations dans les MDS**

Pour les acteurs porteurs du projet de MDS connectées au sein du Département des Bouches-du-Rhône, l'expérimentation est principalement jugée satisfaisante. Dans son bilan, le chef de projet considère que, dans l'ensemble, il a reçu « *un excellent retour de la part des MDS sur l'implication des MSN qui ont su trouver leur place (pour un métier inexistant en MDS)* »<sup>70</sup>. L'enquête qu'il a conduite auprès des équipes de MDS (33 répondants) révèle que le stagiaire et ses missions ont bien été repérées par les équipes et que son travail est considéré comme utile et très majoritairement pertinent par les équipes (29/33). La mise en place de permanence

---

<sup>70</sup> Bilan du premier stage des médiateurs sociaux numériques d'avril à juillet 2019, 2019, 20p., p.15

d'accueil pour la réalisation de démarches administratives en ligne est envisagée comme pertinente mais les professionnels soulignent qu'il est nécessaire d'augmenter la visibilité du MSN et l'orientation des publics car il n'y a pas assez d'actions de médiation sociale numérique pour mobiliser un agent sur une journée complète. Pour la directrice départementale des territoires et de l'action sociale du Département :

*« Au jour J, ce que je peux vous dire, c'est que sur le mois dernier, c'était plutôt positif. On a même des MDS qui se sont lancées dans une adresse mail générique de MDS. On a des projets en cours, notamment par rapport aux aidants. C'est comme si cela libérait le fait que, oui, on pouvait penser à cela, même si à côté, on ne savait pas où placer le petit, etc. [...] Les indicateurs de réussite, ce sont les directeurs qui me disent... Il y en a trois sur cinq qui me disent : « C'est génial. C'est super d'avoir ça à la Direction » et comme, de façon générale, mes directeurs de MDS ne sont pas des tendres, pour qu'ils me le disent, c'est que ça va. [...] L'autre indicateur objectif, c'est que nous avons deux autres MDS volontaires, et sur l'ensemble des stagiaires, il y en a deux ou trois qui se distinguent. On me dit : « ce serait bien qu'on garde ceux-là ». Je trouve que c'est bien ».*

Cette phase expérimentale a laissé des marges de manœuvre aux acteurs de terrain pour concevoir les contours de la fonction de médiation sociale numérique. Cela semble permettre, au-delà des résistances initiales, une appropriation des problématiques liées au numérique et le déclenchement de différentes initiatives au sein des MDS et des acteurs de terrains.

Dans les faits, la plupart des démarches expérimentales comportent ce type de phénomène d'investissement « positif » de l'expérimentation, comme j'ai pu l'observer dans le cadre des expérimentations du RSA (Okbani, 2014b), mais également du fait de l'effet Hawthorne (équivalent de l'effet placebo en médecine) mis en lumière par Elton Mayo. Ce chercheur a pu démontrer, lors d'une expérimentation sur la productivité des ouvriers, que quelles que soient les conditions de travail qu'il faisait varier (le niveau de luminosité de la pièce notamment), la productivité des ouvriers était toujours plus élevée que la normale car ces derniers savaient qu'une expérimentation était menée et agissaient en fonction de celle-ci.

La directrice départementale des territoires et de l'action sociale du département a d'ailleurs souligné à quel point l'expérimentation de MDS connectées a fédéré les équipes, constituant ainsi une opportunité managériale de conduite du changement déléguée et portée par les agents :

*« Ce sont des gens de terrain, des agents de catégorie C, B et A. C'est-à-dire qu'on efface le grade, on réfléchit ensemble. C'est rare qu'on ait des projets comme ça [...] où on ne soit pas dans : « Toi tu commandes, et moi je fais ». Ils ont tous des expériences très différentes. [...] Ils sont fondamentalement dans le partage, quels que soient le grade et la fonction. Et moi, dans ce projet, à un moment donné, je m'effacerais. Ça, c'est sûr. [...] parce que ça leur appartient et que, justement, si on veut que cela devienne un mécanisme qui s'intègre à la pratique quotidienne, ce n'est pas le directeur départemental qui l'incarne ».*

Lors d'une visite de stage où je suis venue assister à la présentation du travail d'éducation au numérique sur les risques de l'exposition aux écrans réalisé par un étudiant sur à la MDS de Marignane, j'ai été spontanément reçue par la directrice (sans sollicitation de ma part) qui m'a



fait part de sa satisfaction quant au stage réalisé. Pour elle, l'étudiant a trouvé sa place et la mission d'un ME MSN a fait sens pour les professionnels puisqu'il a été sollicité par tous les pôles de la MDS et a contribué à la sensibilisation des équipes. En effet, malgré les réticences initiales de quelques travailleurs sociaux sur les questions numériques, plusieurs ont souhaité participer aux ateliers proposés par le stagiaire, ou alors ont fait part de leur frustration de ne pas pouvoir y assister. La directrice de la MDS a souligné les qualités relationnelles et « la fibre sociale » de cet étudiant qui « *personnifie le numérique et le rend plus sympathique* ». Son positionnement professionnel a conduit la directrice à l'assimiler à un travailleur social et à l'intégrer à des interventions liées à des informations préoccupantes, ce qui n'aurait pas été le cas avec des jeunes en service civique. Elle souhaitait renouveler l'expérience de stage sur une plus longue période, en vue notamment de proposer des missions de prévention dans les écoles et collèges.

Les stagiaires ont donc travaillé sur des missions sensiblement différentes qui dépendaient de leur capacité à identifier des tâches dans les interstices des interventions de professionnels, de leurs compétences techniques, relationnelles, organisationnelles voire pédagogiques. La mission des ME MSN semble ainsi à géométrie variable. Elle se construit dans l'interaction et la négociation avec les équipes, en fonction de la structure d'accueil et de son environnement d'intervention, des besoins des publics et des professionnels, mais aussi des positionnements des étudiants, notamment de leurs ambitions, de leurs compétences et appétences propres, de leurs représentations des contours et des attributions du ME MSN, ainsi que des situations sociales qui se sont présentées à eux ou qui leur ont été confiées.

Par ailleurs, les observations conduites dans le cadre de l'expérimentation des MDS connectées ont permis d'identifier que le fait d'avoir d'une adresse mail professionnelle générique à la MDS pour échanger avec les usagers soulève des difficultés. De la même manière, lors de visites de stage les étudiants ME MSN ont souligné que l'organisation physique des MDS n'est pas pensée ni adaptée à l'accueil du public pour effectuer un accompagnement de démarches administratives en ligne. En effet, deux d'entre eux ont expliqué ne pas avoir pu disposer d'un bureau d'accueil du public avec un ordinateur fonctionnel, internet et une imprimante-scanner dans la même pièce, permettant un suivi confidentiel et efficient du dossier. Cela ne relevait pas particulièrement de leur statut de stagiaire ou du temps d'installation car ils recevaient les publics dans des bureaux habituellement utilisés par des travailleurs sociaux. Ils devaient alors se déplacer dans une autre pièce, voire à un autre étage, pour scanner un document nécessaire au traitement d'un dossier, les obligeant ainsi à faire des allers-retours. Ce type de situation leur a fait perdre du temps et a altéré la nature de l'interaction avec les personnes accompagnées. L'un d'entre eux a d'ailleurs décidé de prendre des photos avec son téléphone portable pour gagner du temps et rester en face à face avec le public plutôt que d'aller scanner le document pour l'envoyer par mail, soulevant dans les deux cas des problématiques de protection des données personnelles des publics. Les dispositions de la RGPD interrogent plus généralement les professionnels sur leurs modalités de communication et d'accompagnement des usagers mais aussi sur la légalité de leurs modes d'intervention.

En outre, dans la plupart des cas les MDS ne disposaient pas de suffisamment de matériel et d'une salle à l'accueil pour pouvoir proposer l'animation d'ateliers numériques collectifs.

Ce besoin de repenser et de réaménager les accueils en vue du développement de la fonction MSN a été identifié par la directrice départementale des territoires et de l'action sociale du Département. Elle fait également part d'un enjeu de positionnement, de répartition du travail entre les équipes et de défense des intérêts professionnels :

*« On a des points de progression, bien évidemment, parce que cela signifie aussi de s'interroger soi-même sur notre rapport aux usages du numérique. [...] Les limites, j'en vois deux à ce jour : la place que l'équipe pluridisciplinaire laisse à ce nouveau métier, c'est-à-dire que certains doivent – même si eux ne le vivent pas comme ça – jouer des coudes entre l'équipe du secrétariat qui les rallierait bien volontiers dans leur camp : une espèce de secrétariat spécifique pour aller un peu plus loin. Et puis l'équipe des sociaux qui se disent [...] : « Ce ne sont pas des sociaux, et ils ne vont pas nous prendre notre place. Donc autant le chercher pour lui dire que c'est nous qui disons "Tu fais ceci ou tu fais ça". » [...] La deuxième limite que je vois, c'est l'espace. Ça, c'est très concret. Si l'on veut faire les choses bien, cela veut dire avoir un bureau, avec un espace, avoir une salle d'attente qui permet aussi d'accueillir les gens et, après, si nécessité, de se mettre un peu en retrait. Or on n'a pas l'espace qui est toujours bien configuré pour faciliter le truc. [...] quelqu'un qui vient à la MDS et qui en a gros sur la patate... Quand vous êtes mal, vous en voulez au monde entier et c'est normal. Quand vous ne voyez plus vous-même de solution et que vous vous dites : « Je n'ai plus qu'à aller demander de l'aide », c'est souvent une démarche qui coûte. Il n'y a pas écrit sur votre front ou il n'y a pas de badge « assistante sociale » ou « secrétaire », et souvent, le premier interlocuteur est celui où l'on se déverse. Donc même au travers d'un acte numérique – on a une cotation d'acte médical, eh bien là, je parle d'acte numérique –, on dit beaucoup de soi, et ça, je ne veux pas que ce soit au travers de la salle d'attente. [...] Dans « Qu'est-ce que je peux faire pour vous ? », on risque de se trouver avec un discours avec tellement de paramètres qu'à la fin, dans sa tête, on se dit vraiment : « Mais qu'est-ce que je peux faire pour lui ? » [...] Donc c'est une limite. Si ce métier s'inscrit dans les métiers du Département, il faut qu'on trouve une configuration « bureau » et une autre gestion de l'espace, parce que justement, ce n'est pas un espace d'accueil, ni un espace de permanence sociale. »*

En définitive, cette expérimentation a constitué pour le département et pour la direction une opportunité de questionnement des impacts du numérique sur le travail social et l'occasion d'envisager des pistes d'action, travaillées par les équipes et les étudiants.

D'une part, en dehors du transfert d'une partie du *dirty work administratif en ligne* vers les stagiaires ME MSN, une diversité d'actions ont été conduites telles que : des ateliers individuels d'accompagnement numérique à destination des publics, des ateliers numérique collectifs à destination des professionnels, l'élaboration d'un partenariat de proximité intervenant sur la médiation numérique pour coordonner des permanences et orienter les publics, l'intervention d'un ME MSN dans le cadre d'informations préoccupantes liées aux usages du numérique, ou encore la sensibilisation d'une équipe aux questions d'éducation au numérique et d'exposition aux écrans.

D'autre part, différentes initiatives sont également envisagées comme, entre autres, la création d'adresse mail générique au sein des MDS, des ateliers numériques collectifs à destination des publics ou encore des actions de sensibilisation auprès des écoles ou des collègues.

Enfin, ces expériences conduisent à interroger les modalités d'accompagnement des publics et de reconfiguration des accueils en vue de développer une fonction MSN, tout en soulevant des questions techniques et juridiques sur les pratiques professionnelles. Elles font émerger des négociations et des ajustements, marqués par la défense des intérêts professionnels, autour de la répartition du travail et des missions de chacun entre les assistantes sociales, les éducatrices spécialisées, le secrétariat et la fonction MSN, interrogeant la place des ME MSN dans les équipes de MDS.

D'une manière générale, cette phase d'expérimentation de MDS connectées, mobilisant des étudiants ME MSN en formation, semble avoir généré une impulsion pour penser, déployer et tester différentes initiatives visant à répondre à des besoins sociaux et professionnels.

## Conclusion et perspectives

Cette recherche apporte des éclairages sur la dématérialisation des démarches administratives et ses logiques, sur sa traduction opérationnelle et ses effets sur l'accès aux droits pour certains publics précarisés, sur ses retombées en termes de charge de travail et de mutation des pratiques professionnelles du travail social, mais aussi sur les problématiques de construction d'une réponse politique et professionnelle face aux nouveaux enjeux et besoins sociaux liés aux transformations numériques.

Le déploiement de la dématérialisation des démarches administratives s'inscrit dans la réforme de modernisation de l'État et des services publics, ancré dans le discours et les logiques d'efficacité, de performance de gestion et de réduction des dépenses publiques, propres au nouveau management public, mais aussi dans une rhétorique de simplification des démarches administratives et d'accès aux droits. Elle se traduit par une reconfiguration des modalités de réception et de traitement des demandes, une diminution considérable du nombre d'accueils physique des publics, pour progressivement imposer les téléservices comme *la* nouvelle norme de procédure administrative, modifiant ainsi fondamentalement le rapport des administrés aux services publics et à l'État.

Si l'e-administration répond à une adaptation aux transformations numériques de la société et aux besoins des populations connectées, facilitant leur accès aux droits et aux services publics, son imposition à marche forcée, alors que demeurent encore des zones blanches, génère néanmoins l'exclusion de certains publics concernés par les fractures numériques et sociales (âgés, peu ou pas diplômés, faibles revenus, ruraux).

La réalisation de démarches administratives en ligne n'implique pas seulement l'accès matériel à un ordinateur ou à Internet, elle suppose de maîtriser la langue, l'écrit, les prestations sociales, les procédures administratives, mais aussi de disposer de compétences numériques suffisantes pour être autonome dans l'utilisation de plateformes administratives, d'une boîte mail, du scan de document, du transfert et du suivi de dossier. Dans un contexte de réduction des effectifs et des moyens de gestion, toutes ces compétences - ordinairement détenues et exercées par des professionnels des services publics - et ce travail administratif sont délégués aux administrés, dans une logique d'individualisation de la responsabilité de gestion des dossiers.

Cette configuration complexifie voire compromet potentiellement l'accès aux droits sociaux des publics. D'une part parce que, avant même la généralisation de la dématérialisation, les travaux sur le non-recours révèlent la prégnance de freins institutionnels, techniques, psychologiques et sociaux à l'accès aux droits, générant bien souvent des formes de non-recours cumulatifs, et par la même une aggravation des situations de pauvreté. D'autre part, la transformation des modalités d'accueil limite l'accès à des agents compétents en matière de gestion des droits, en capacité d'expliquer l'avancement d'un dossier et de le traiter, voire même de proposer une approche globale des problèmes sociaux et des droits potentiels, que la logique d'e-administration par institution et type prestation obère.

Ainsi, le discours politique autour de la simplification, de généralisation de la dématérialisation des démarches administratives et de l'inclusion numérique se révèle en décalage avec la persistance de publics entravés par des fractures numériques et sociales, qui peinent à trouver des réponses coordonnées du côté des pouvoirs publics, des structures d'intervention sociale, ou des acteurs de la médiation numérique, générant potentiellement des situations de non-recours aux droits et diverses problèmes sociaux. Si les pouvoirs publics prennent progressivement conscience des effets collatéraux de l'e-administration et de la fracture numérique, la conduite de ce changement ne semble pas avoir été anticipée, comme en témoigne l'apparition tardive d'un plan d'inclusion numérique ou la faible adaptation des référentiels des diplômés d'État en travail social.

L'action publique en la matière d'inclusion numérique intervient de manière incrémentale, hétérogène et relativement peu structurée, à travers différentes lignes budgétaires et des appels à projets mobilisant divers réseaux d'acteurs issus de l'éducation nationale, de la formation professionnelle, de la médiation numérique ou de la Politique de la Ville. Elle s'inscrit beaucoup plus dans une logique de développement économique que dans une perspective d'accès aux droits et d'éducation aux usages du numérique. Pour autant, les initiatives d'inclusion numérique se développent au niveau national et au sein des collectivités territoriales, à travers des marchés attribués à des acteurs dont les pratiques, les conceptions de la médiation numérique, les modèles organisationnels sont hétéroclites. Ces acteurs émergents de la médiation numérique s'inscrivent dans un environnement concurrentiel et une recherche de légitimité qui se manifeste notamment dans une novlangue de l'innovation numérique. Le faible niveau d'institutionnalisation du jeune champ professionnel de la médiation numérique est révélateur de la structuration fragile de ce domaine et des potentielles difficultés que les pouvoirs publics éprouvent à penser et à élaborer des politiques générales d'inclusion numérique, en dehors d'une logique d'appel à projet et de mise en concurrence qu'ils contribuent à entretenir. L'action publique déployée peine à répondre à l'ampleur des besoins d'accompagnement et aux problèmes sociaux générés par les transformations numériques.

La dématérialisation des démarches administratives et les problématiques d'accès aux droits rencontrées par les publics conduisent à des transferts, explicites ou tacites, du *dirty work administratif en ligne* vers d'autres acteurs issus du travail social, des associations de proximité ou encore d'organismes privés.

L'e-administration impacte fortement le travail social, sa charge de travail et ses pratiques professionnelles. Pour les travailleurs sociaux, cette transformation intervient dans un contexte de tension budgétaire ne leur permettant pas de satisfaire tous les besoins sociaux. Ils exercent leurs fonctions dans un environnement marqué par la complexité réglementaire dans l'attribution et la gestion des droits sociaux, par des mutations du travail, des mobilisations sociales régulières et une désaffection du métier. Le déploiement des outils numériques dans la société modifie les modes de communication et les interactions sociales, contribuant à transformer la nature de la relation d'aide et d'accompagnement social. En effet, les travailleurs sociaux font face à des publics mieux informés sur les droits qui s'inscrivent parfois dans des comportements de revendication, d'attente ou de refus du face à face dans la relation d'aide, ou

encore menacent ou procèdent à des sanctions à travers, par exemple, l'expression de leur mécontentement sur les réseaux sociaux.

Les travailleurs sociaux sont critiques à l'égard de la dématérialisation des démarches administratives qui engendre une surcharge de travail. Elle complexifie les interactions avec les grands opérateurs de service public (CAF, CPAM, Pôle Emploi, etc.), altère la relation de service et soulève de nombreuses questions de protection des données et de responsabilité professionnelle. Une partie des travailleurs sociaux éprouve également des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, sur lesquels ils sont peu ou pas formés, et qui relève selon eux du « le sale boulot ». Ainsi, ils investissent plus ou moins leurs marges de manœuvre dans la réalisation du *dirty work administratif en ligne* en fonction de leurs propres usages du numérique, de leurs compétences et appétences, de la manière dont ils se représentent leurs missions professionnelles, composent et hiérarchisent les demandes et les besoins sociaux, mais aussi de leurs conditions de travail et des directives qu'ils reçoivent en matière d'accompagnement au numérique et de suivi des publics. Au-delà de l'accès aux droits, les transformations numériques de la société et les problématiques sociales et éducatives qu'elles soulèvent interrogent non seulement la réévaluation des missions du travail social, mais aussi le réajustement de ses modalités d'intervention.

Sur le plan matériel, organisationnel et managérial les accueils des services sociaux sont encore peu adaptés à la prise en charge de ces besoins d'accompagnement des publics pour lesquels ils ne sont pas préparés ni spécifiquement financés. Il en va de même du côté des structures de proximité qui assurent, elles aussi, de façon explicite ou tacite, des formes de prise en charge du *dirty work administratif en ligne*, mais également des ateliers de médiation numérique, sans pour autant toujours disposer de moyens spécifiques ou pérennes, ni de formation en la matière. Face à l'ampleur de la demande, l'émergence d'un marché privé et payant de l'accompagnement à la réalisation de démarches administratives dématérialisées interroge sur le déploiement d'une forme de privatisation de l'accès aux droits et aux services publics.

L'expérimentation de la formation ME MSN et la mise en situation professionnelle d'une fonction de médiation sociale numérique au sein des MDS connectées constitue non seulement une opportunité d'analyser les problèmes sociaux soulevés par l'e-administration et par les transformations numériques de la société pour en saisir les impacts sur le travail social, mais aussi un moyen de tester des réponses politiques locales et professionnelles pour les acteurs impliqués.

Les différentes problématiques rencontrées dans l'élaboration et la mise en œuvre de la formation ME MSN sont révélatrices des épreuves de la conduite du changement et de la complexité d'allier le travail social et le numérique. En témoignent la difficulté de concevoir une formation dans le cadre d'un Diplôme d'Etat laissant peu de place aux compétences numériques, celle de trouver des contenus et des acteurs pertinents pour répondre à ces enjeux, le choc des cultures éprouvé ou encore l'importance des conditions matérielles et temporelles pour permettre au projet d'aboutir.

Si la faible proportion d'étudiant (10/17) ayant suivi la totalité de la formation indique que des marges d'amélioration sont à explorer, cette expérimentation ouvre pour autant des perspectives tant sur le plan de la formation que sur celui de l'action publique. D'une part, cette 1<sup>ère</sup> promotion de ME MSN a permis de dresser les contours de contenus de formation qui peuvent relever de la médiation sociale numérique (cultures numériques, démarches administratives en ligne, fracture numérique, non-recours aux droits, éducation au numérique et à ses risques) mais aussi d'identifier les faiblesses pouvant être écartés ou davantage investis (formation technique, maîtrise des prestations sociales) afin d'envisager des modules transférables à d'autres formations de travailleurs sociaux. La construction du programme pédagogique de la 2<sup>ème</sup> promotion a d'ailleurs bénéficié d'un certain nombre d'enseignements et d'ajustements dont les résultats pourront être explorés dans le second rapport.

D'autre part, la mise en situation professionnelle de la médiation sociale numérique dans différents terrains de stage contribue à explorer son appropriation variable en fonction des structures d'accueil, des équipes, des étudiants et des besoins des publics. Premièrement, ces expériences permettent d'illustrer en quoi et dans quelle mesure ces initiatives répondent à une demande sociale et peuvent faire sens pour différent type d'organisme.

Deuxièmement, elles mettent en lumière les problématiques soulevées par les transformations numériques dans les pratiques du travail social comme par exemple les dispositions de la RGPD qui interrogent les professionnels sur leurs modalités de communication et d'accompagnement des usagers, mais aussi sur la légalité de leurs modes d'intervention.

Troisièmement, ces expériences permettent d'identifier les problèmes liés à la mise en place d'une fonction MSN, tels que les négociations autour de la répartition du travail entre les différents métiers, ou encore l'adaptation de l'organisation des accueils et des besoins matériels.

Ainsi, ces expérimentations contribuent également à répondre à certaines questions soulevées, par exemple sur la place que peut prendre la fonction MSN en MDS, qui peut se traduire par la prise en charge de l'accompagnement à l'e-administration, par l'identification et la coordination de partenaires de proximité proposant des ateliers numériques pour orienter les publics, ou encore par l'éducation au numérique dans l'accompagnement à la parentalité. Face à des réticences initiales des travailleurs sociaux, le stage des étudiants ME MSN dans les MDS semble avoir constitué un élément déclencheur, ou du moins facilitateur, de l'exploration de réponses professionnelles et politiques aux problématiques sociales générées par l'e-administration et par les transformations numériques.

À travers l'expérimentation de cette formation et les différentes configurations de mise en situation professionnelle, les étudiants et les structures de stages comme les MDS connectées, l'ADPEI, la Mission locale, *Emmaüs connect*, ou les centres sociaux, participent peu à peu à l'élaboration des contours d'une fonction MSN et de ses modalités d'intervention, mais aussi, d'une certaine manière, à sa légitimation. Cette expérimentation pose ainsi la question de l'adaptation des formations en travail social aux enjeux et aux problèmes sociaux générés par les transformations numériques, et par-là, propose des pistes d'actions qui pourraient s'intégrer à une politique locale d'inclusion numérique.

## Bibliographie

- Alam, T., Gurruchaga, M., & O'Miel, J. (2012), « Science de la science de l'État : la perturbation du chercheur embarqué comme impensé épistémologique », *Sociétés Contemporaines*, 87(3), p.155 - 173
- Arborio, A.-M., & Fournier, P. (2005), *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*, Armand Colin, coll. "128", Paris, 128p.
- Avenel, C. (2017), « Les enjeux et les impacts de la réforme territoriale sur la mise en oeuvre des politiques sociales », *Revue Française Des Affaires Sociales*, 2, p. 359–392
- Bacache-Beauvallet, M., Bounie, D., & François, A. (2011), « Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? », *Revue Économique*, 62(2), p. 215-235
- Barbier, J.-C. (2002), « Une « Europe sociale » normative et procédurale : le cas de la stratégie coordonnée pour l'emploi », *Sociétés Contemporaines*, 47(3), p.11-37
- Barbier, J.-C. (2008), « Pour un bilan du workfare et de l'activation de la protection sociale », *La Vie Des Idées*, p.1–20
- Barbier, J.-C., Sylla, N. S., & Eydoux, A. (2006), Analyse comparative de l'activation de la protection sociale en France, Grande Bretagne, Allemagne et Danemark, dans le cadre des lignes directrices de la stratégie européenne pour l'emploi. In *Centre d'Etudes de l'Emploi*.
- Baudot, P.-Y., & Revillard, A. (2015), *L'État des droits. Politique des droits et pratiques des institutions*, Presses de Sciences Po, Paris, 256p.
- Beauchesne, B. (2013), « La télé-administration : un rouage économique et démocratique pour l'Union européenne ? » *Revue Française d'administration Publique*, 146(2), p.285–297
- Ben Youssef, A. (2004), « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, 127–128(5), p.181–209
- Bezes, P. (2002), « Aux origines des politiques de réforme administrative sous la Vème République : la construction du « souci de soi de l'Etat » », *Revue Française d'administration Publique*, 102(2), p. 307-325
- Bezes, P. (2005), « Le renouveau du contrôle des bureaucraties: L'impact du New Public Management », *Informations Sociales*, 126, p. 26–37
- Bezes, P. (2009), *Réinventer l'État, les réformes de l'administration française (1962- 2008)* (PUF), Paris.
- Bezes, P. (2012), « État, experts et savoirs néo-managériaux », *Actes de La Recherche En Sciences Sociales*, 193(3), p. 16–37
- Bezes, P., & Siné, A. (dir.). (2011), *Gouverner (par) les finances publiques*, Presses de Science Po, Paris: coll. « Sciences Po Gouvernances », 526 p.
- Biémouret, G., & Costes, J.-L. (2016), *Rapport d'information sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux*, Paris, 368p.
- Bizeul, D. (2003). *Avec ceux du FN. Un Sociologue Au Front National*, La Découverte, Paris, 300p.
- Borgetto, M., & Lafore, R. (2009), *Droit de l'aide et de l'action sociale* (Montchrest), 740p.
- Bornand, E., Mespoulet, M., & Verdier, E. (dir.). (2012), *Les politiques de la mesure: L'analyse comparée des indicateurs dans la conduite de l'action régionale* (Karthala ed), Paris
- Bouchoux, Jacques, Houzel, Y., & Outin, J.-L. (2004), « Revenu minimum d'insertion et transitions : une analyse des inégalités territoriales », *Revue Française Des Affaires Sociales*, 4, p. 105–132



- Bourdieu, P., & Passeron, J.-C. (1970), *La Reproduction. Éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris: Éditeur Les Éditions de Minuit, Coll. Sens Commun, 284p.
- Boussard, V. (1998), « Les indicateurs de gestion comme construction sociale : l'exemple des CAF », *Recherches et Prévisions*, 54(1), p. 51–61
- Boussard, V. (1999), *Construction et objectivation de la légitimité des règles : le cas des indicateurs de gestion*, Université Paris IX Dauphine.
- Boussard, V. (2001), Quand les règles s'incarnent L'exemple des indicateurs prégnants, *Sociologie Du Travail*, 43(4), p. 533–551
- Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2009), « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers Du Numérique*, 5(1), p. 45–68
- Cardon, D. (2019), *Culture numérique*, Presses de Sciences Po, Paris, 432p.
- Castel, R. (1991), De l'indigence à l'exclusion : la désaffiliation, In J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français* (Esprit), Paris.
- Castel, R. (2008), « La citoyenneté sociale menacée », *Cités*, 35(3), p.133–141
- Catrice-Lorey, A. (1997), « La Sécurité sociale en France, une institution anti-paritaire ? Un regard historique de long terme. », *Revue de l'IRES*, n°24, p.81-104
- Chauvière, M. (2002), De la famille à la parentalité. Simple ajustement ou redéfinition normative ? In B. Vossier (dir.), *La parentalité en questions. Problématiques et pratiques professionnelles*, Andesi/ESF, p. 55–67
- Chauvière, M., & Bussat, V. (2000), *Famille et codification. Le périmètre du familial dans la production des normes*, Paris: La documentation française.
- Chauvière, M., & Godbout, J. (dir.). (1992), *Usagers entre marché et citoyenneté*, L'Harmattan, Paris.
- Chauvière, M., & Messu, M. (2003), « Les apories de la solidarité familiale. Contribution à la sociologie des configurations de justice entre les familles et l'État, dans le cas français », *Sociologie Du Travail*, 45(3), p. 327–342
- Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion.* (2013), Paris.
- Collet, I. (2019), *Les oubliées du numérique* (Le Passeur), Villeneuve d'Ascq.
- Commaille, J., & Martin, C. (1998), *Les enjeux politiques de la famille* (Bayard), Paris.
- Davenel, Y.-M. (2016), *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation: Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers.*
- Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* (2019), Paris.
- Deville, C. (2019), *Les chemins du droit Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales*, Université de Picardie Jules Verne.
- Dubois, V. (1999), *La vie au guichet: relation administrative et traitement de la misère*, Paris: Economica.
- Duvoux, N. (2012), *Le nouvel âge de la solidarité, pauvreté précarité et politiques publiques* (Seuil), Paris: La République des idées.
- Elias, N. (1993), *Engagement et distanciation* (Agora Pock). Paris.
- Favret-Saada, J. (1990), Etre affecté. *Gradhiva*, 8, p. 3–10
- Flichy, P. (2008), « Internet, un outil de la démocratie ? », *La Vie Des Idées*.

- Flichy, P. (2017), *Les Nouvelles Frontières du travail à l'ère numérique* (Seuil). Paris.
- Fragonard, B. (Président du groupe), Peltier, M., & Rivard, A. (Rapporteurs). (2012), *Rapport du Groupe de travail « Accès aux droits et aux biens essentiels, minima sociaux »*, Paris.
- Frigoli, G. (2018), *À qui s'adressent les promeneurs du net? Logiques d'appropriation de la rue numérique*. Nice.
- Gallenga, G. (2005), « Une ethnologue dans la grève », *Ethnologie Française*, 4(Tome XXXVII), p. 723–732
- Genieys, W. (2010), « L'affirmation d'une élite des politiques de l'État: le secteur de la protection sociale », *Informations Sociales*, n° 157, p. 80–88
- Genieys, W., & Hassenteufel, P. (2001), « Entre les politiques publiques et la politique : l'émergence d'une « élite du Welfare » ? », *Revue Française Des Affaires Sociales*, n° 4(4), p. 41–50
- Genieys, W., & Hassenteufel, P. (2012), « Qui gouverne les politiques publiques ? », *Gouvernement et Action Publique*, 2(2), p.89-115
- Gibout, C. (2000), Internet : de la citoyenneté retrouvée à la citoyenneté confisquée. In C. FIEVET (dir.), *Invention et réinvention de la citoyenneté*, Pau: Actes du colloque international de Pau, Université de Pau et des pays de l'Adour.
- GISM@rsouin. (2017), *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français*.
- Granjon, F. (2018), « Mouvements sociaux, espaces publics et usages d'internet », *Pouvoirs*, 164(1), p. 31–47
- Grard, J., Letailleur, C., & Tinland, A. (2017), « Apprendre à se rétablir », *Rhizome*, 65–66(3), p. 35–36
- Greffet, F., & Wojcik, S. (2014), « La citoyenneté numérique. Perspectives de recherche », *Réseaux*, 184–185(2), p.125–159
- Hély, M. (2012), « Le travail salarié associatif est-il une variable d'ajustement des politiques publiques ? », *Informations Sociales*, 172(4), p.34–42
- Hirrien, Y. (2016), « Moderniser la relation de service, un enjeu d'inclusion sociale et numérique », *Informations Sociales*, 193(2), p. 66–72
- Hirschman, A. O. (1970), *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States* (Cambridge).
- Hoggett, P. (1996), « New Modes of Control in the Public Service », *Public Administration*, 74(1), p. 9–32
- Honta, M., & Okbani, N. (2019), « Comment se dessine et à quoi se destine un intérêt intercommunal pour les solidarités ? », *Pouvoirs Locaux*, 114(11), p. 96–101
- Hood, C. (1991), « A public management for all seasons? », *Public Administration*, 69, p. 3–19
- Hood, C. (2001), New Public Management. In N. J. Smelser & P. B. Baltes (Eds.), *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences* (Elsevier), Amsterdam, p. 12355–12359
- Hood, C., & Scott, C. (1996), « Bureaucratic Regulation and New Public Management in the United Kingdom: Mirror-Image Developments? », *Journal of Law and Society*, 23(3), p.321–345
- Hugues, E. E. (1958), *Men and their work* (The free p), New York.
- Hugues, E. E. (1962), « Good people and dirty work », *Social Problems*, 10(1), p. 3–11
- Karoui, M., & Duzert, A. (2012), « Capital social et enjeux de pouvoir : une perspective socio-

- politique de l'appropriation d'une technologie de réseaux sociaux au sein d'une collectivité territoriale », *Systèmes d'information & Management*, 17(1), p. 49–80
- Koubi, G. (2013a), « Les mots de la modernisation des relations administratives », *Revue Française d'administration Publique*, 146(2), p. 339–350
- Koubi, G. (2013b), « Services en ligne et droits sociaux », *Informations Sociales*, 178(4), p. 44–51
- Kovess-Masféty, V., & Villani, M. (2019), « Aidants profanes en psychiatrie et politiques sociales », *Revue Française Des Affaires Sociales*, 157, p. 55–74
- L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*. (2019), Paris.
- Labbé, D., & Nezosí, G. (2004), « Négociation collective, paritarisme et démocratie sociale », In D. Andolfatto (dir.), *Les syndicats en France* (La Documentation Française), p.111-137
- Lafore, R. (2010), « La juridicisation des problèmes sociaux : la construction juridique de la protection sociale », *Informations Sociales*, 157, p.18–27
- Lahire, B. (1994), *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires* (Presses Universitaires de Lille), Lille, 188p.
- Lallement, M. (2008), *Sociologie des relations professionnelles* (Découverte), Paris: « Repères ».
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2005), *Gouverner par les instruments*, In P. Lascoumes & P. Le Galès (dir.), Presses de Sciences Po
- Laville, J.-L. (2005), *Sociologie des services*, ERES, 208p.
- Le Bart, C., & Lefebvre, R. (2005), *La proximité en politique : usages, rhétoriques, pratiques* (Presses universitaire de Rennes), Rennes
- Légrand, J. (2013), « Analyse du rôle opératoire des téléservices en tant qu'instrument d'explicitation », *Revue Française d'administration Publique*, 146(2), p. 351–365
- Lima, L., & Trombert, C. (2013), « L'assistance-chômage des jeunes sous condition d'accompagnement. De quelques mécanismes du non-recours par éviction », *Lien Social et Politiques*, 70, p. 29–43
- Lipsky, M. (1980a), *Street-level bureaucracy : dilemmas of the individual in public services*, New York (N. Y.): Russel Sage Foundation.
- Lowi, T. (1972), « Four systems of policy, politics and choice », *Public Administration Review*, 32, p. 298–310
- Mabi, C. (2016), « Luites sociales et environnementales à l'épreuve du numérique : radicalité politique et circulation des discours », *Études de Communication*, 47(2), p. 111–130
- Marchandise, J.-F. (2007), « e-Démocratie, un dialogue de sourds ? », *Communication et Langages*, 151, p.65–72
- Math, A., & Van Oorschot, W. (1996), « La question du non-recours aux prestations sociales », *Recherches et Prévisions*, 43, p.5-18
- Mazet, P. (2017), « Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative », *Revue Française de Service Social*, 264(1), p. 41–47
- Meyer, V. (dir.). (2014), *Les Technologies numériques au service de l'utilisateur... Au secours du travail social ?*, Édition les Études hospitalières, Bordeaux, 288p.
- Muller, P. (2000), « L'analyse cognitive des politiques publiques : vers une sociologie politique de l'action publique », *Revue française de science politique*, 50/2, p. 189–208
- Naudier, D., & Simonet, M. (2011), *Des sociologues sans qualité. Pratiques de recherche et*

- engagements*, Paris: La découverte.
- Nay, O. (1997), *La région une institution. La représentation le pouvoir et la règle dans l'espace régional*, Paris : L'Harmattan
- Nay, O., & Smith, A. (2002), Les intermédiaires en politique: médiations et jeux d'institutions. In O. Nay & A. Smith (dir.), *Le gouvernement du compromis. Courtiers et généralistes dans l'action politique*, Paris : Economica, p.47-86
- Nay, O., Smith, A., & (dir.). (2002), *Le gouvernement du compromis. Courtiers et généralistes dans l'action politique*, Paris : Economica
- Nezosi, G. (dir.). (2011), *La gouvernance de la sécurité sociale: Une institution en quête de régulation*, Paris : La documentation Française.
- Odenore. (2012), *L'envers de la fraude sociale: le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris : La découverte.
- Ogien, A. (1995), *L'esprit gestionnaire*, Paris: Éditions de l'École des Hautes Études en sciences sociales.
- Okbani, N. (2013a), Le non-recours au RSA activité : Etude exploratoire en Gironde. In *Dossier d'études CNAF*, Vol. 164, 165p.
- Okbani, N. (2013b), « Les travailleurs pauvres face au RSA activité, un rendez-vous manqué ? », *Revue Française Des Affaires Sociales*, 4, p.34–55
- Okbani, N. (2014a), Le non-recours, révélateur d'une redistribution manquée. In A. Eydoux & B. Gomel (dir.), *Apprendre (de l'échec) du RSA: La solidarité active en question*, Paris : Edition Liaisons sociales, p.145-154
- Okbani, N. (2014b), « Le rôle de l'évaluation dans l'expérimentation sociale, entre instrumentation et instrumentalisation : le cas de l'évaluation des expérimentations du RSA », *Politiques et Management Public*, 31, p.75–91
- Okbani, N. (2016), *Institutionnaliser l'évaluation au sein d'une organisation : Enjeux, pratiques, usages dans une caisse d'allocations familiales*. Université de Bordeaux.
- Okbani, N. (2017), Le détour expérimental du RSA : Le chercheur à l'épreuve de l'évaluation. In J.-C. Barbier & M. Poussou-Plesse (dir.), *Protection sociale : Le savant et la politique*, Paris: La découverte, coll. Recherches, p. 166–178
- Okbani, N., & Warin, P. (2012), Le RSA : où sont les assistés ? In Odenore (dir.), *L'envers de la fraude sociale: le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris: La découverte, p. 44-63
- Pasquier, D. (2018), *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris : Presses des Mines
- Paugam, S. (1991), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris : PUF
- Paugam, S. (1998), « Les formes contemporaines de la pauvreté et de l'exclusion. Le point de vue sociologique », *Genèses*, 31, p. 138–159
- Perrier, G. (2013). « "Mettre l'utilisateur au cœur du dispositif?" Regards croisés sur quatre maisons départementales des personnes handicapées », *Terrains & Travaux*, 23(2), p. 93–112
- Pesqueux, Y. (2010), *Le nouveau management public*. Retrieved from <http://hal.inria.fr/docs/00/51/08/78/PDF/Lenouveaumanagementpublic.pdf>
- Pillon, J.-M. (2014), *Les rendements du chômage: Mesures du travail et travail de mesure à Pôle emploi*. Université Paris-Ouest Nanterre.
- Plantard, P. (2015), « Contre la « fracture numérique », pas de coup de tablette magique ! », *Projet*,

345(2), p. 23–30

- Pollitt, C. (1990), *Managerialism and the Public Services. The Anglo-American Experience*, Oxford : Basil Blackwell.
- Power, M. (2004), *La société de l'audit. L'obsession du contrôle*, Paris: La découverte
- Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif* (2018), Paris
- Rosanvallon, P. (1995), *La nouvelle question sociale, Repenser l'Etat-providence*, Paris : Seuil
- Saint-Martin, D. (2001), *Building the New Managerial State. Consultants and the Politics of Public Sector Reform in Comparative Perspective*, Oxford : Oxford University
- Scharpf, F. (1999), *Governing in Europe – Effective and Democratic*, Oxford : Oxford University
- Ségur, P., & Piéré-Frey, S. (dir.) (2016), *L'internet & la démocratie numérique*, Perpignan: Presses universitaires de Perpignan.
- Shane, P. M. (2012), Online Consultation and Political Communication in the Era of Obama: An Introduction. In S. Coleman & P. M. Shane (dir.), *Connecting Democracy, Online Consultation and the Flow of Political Communication*, Massachusetts Institute of Technology (MIT Press), p. 1–20
- Siblot, Y. (2010), « Contraintes et ambivalences du travail d'accueil du public », *Informations Sociales*, 158(2), p. 102–110.
- Soulet, M.-H. (2013), Justice, justesse et justification. Les embarras de l'aide sociale, *Inégalités et Justice Sociale*. Bordeaux.
- Spenlehauer, V., & Warin, P. (2000), « L'évaluation au service des conseils régionaux », *Sociologie Du Travail*, 42(2), p. 245–262
- Spire, A. (2007), « L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique », *Actes de La Recherche En Sciences Sociales*, 169(4), p. 4–21
- Spire, A. (2008), *Accueillir ou reconduire : enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris: Raisons d'agir
- Spire, A. (2012), « Grand angle: Du nouveau chez les bureaurates », *Gouvernement et Action Publique*, 2(2), p. 167-174
- Théviot, A. (2018), *Faire campagne sur Internet*, Villeneuve d'Ascq: Presses Universitaires de Septentrion.
- Van Oorschot, W. (1996), « Les causes du non recours », *Recherches et Prévisions*, n°43, p.33-50
- Varone, F. (2008), « De la performance publique : concilier évaluation des politiques et budget par programme », *Politique et Management Public*, 26(3), p.78-89
- Vitalis, A., & Duhaut, N. (2004), « NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau », *Revue Française d'administration Publique*, 110(2), p. 315–326
- Wacquant, L. J. D. (1989), « Corps et âme. Notes ethnographiques d'un apprenti-boxeur », *Actes de La Recherche En Sciences Sociales*, (80), p. 33–67
- Warin, P. (2006), *Exit from and non-take-up of public services. A comparative analysis: France, Greece, Spain, Germany, Netherlands, Hungary*. Retrieved from [http://ec.europa.eu/research/social-sciences/pdf/exnota-final-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/research/social-sciences/pdf/exnota-final-report_en.pdf)
- Warin, P. (2009), « Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux », *Liens Social et Politique*, 61, p. 137–146
- Warin, P. (2010), « Le non-recours s'accroît avec le cumul des précarités », *Actualités Sociales*

*Hebdomadaires.*

- Warin, P. (2016), *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 242p.
- Weller, J.-M. (1997), « Le guichet interactif. Ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone », *Réseaux*, 15(82), p. 129–148
- Weller, J.-M. (1999), *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Bruxelles: Desclée de Brouwer, série Sociologie Économique, p. 254
- Weller, J.-M. (2010), « Comment les agents se soucient-ils des usagers ? », *Informations Sociales*, 158(2), p. 12–18



## Table des matières

Sommaire .....	5
I. Une recherche sur un fait social, une formation et une expérimentation partenariale .....	7
1. L'élaboration d'une nouvelle fonction de médiateur social numérique.....	7
2. Comprendre les transformations liées à la dématérialisation des démarches administratives et à la mise en œuvre d'une fonction de médiation sociale numérique .....	9
a) Axe 1. Appropriations, légitimation et modalités d'élaboration de l'e-administration du social et de l'inclusion numérique par les différents acteurs.....	11
b) Axe 2. Le travail social à l'épreuve du numérique : transformation et réorganisation du travail.....	13
c) Axe 3. Formation et transformation de Moniteur Éducateur en « médiateur social numérique ».....	14
d) Axe 4. Relation de service, accès aux droits et non-recours .....	15
3. Contexte de réalisation et méthodologie de recherche déployée .....	16
a) Contexte de réalisation de la recherche : un temps limité et une recherche embarquée	17
b) Les différentes de méthodes mobilisées.....	20
La recherche documentaire .....	20
L'ethnographie et l'observation participante .....	20
Les entretiens de recherche .....	22
Des focus groups .....	24
Des enquêtes par questionnaires.....	24
II. Comprendre le contexte et les effets de la dématérialisation des services publics face à la fracture numérique .....	25
1. Le discours et la généralisation de la dématérialisation des services publics .....	25
a) Réforme de l'État : le nouveau management public de la « République numérique » et de l'e-administration.....	25
Le nouveau management public et l'e-administration comme modernisation de l'État .....	25
L'imposition progressive de l'e-administration comme réforme du service public ....	27
Les recherches émergentes sur ces questions.....	28



b)	Les acteurs et les politiques sociales en transition vers l'e-administration : le cas des CAF29	
	L'e-administration au sein de la Branche Famille de la sécurité sociale : une transformation profonde de la politique d'accueil .....	30
	Ethnographie d'un accueil de la CAF : une imposition de l'e-administration.....	32
	Vers une individualisation de la responsabilité de gestion des dossiers et la délégation du dirty work administratif à d'autres acteurs.....	37
2.	De la fracture numérique à la fracture sociale : des publics en difficulté dans l'accès aux droits.....	38
a)	Inégalités sociales et numériques : les publics en rupture avec l'e-administration..	39
b)	Non-recours aux droits et à l'e-administration pour certains publics .....	42
	Le non-recours aux droits sociaux, un facteur d'aggravation de la pauvreté.....	42
	La dématérialisation : entre opportunités et inégalités d'accès aux droits.....	43
	De l'imbrication des problèmes sociaux à la multiplicité des non-recours aux droits potentiels : le propre du travail social et l'impensé de l'e-administration .....	45
3.	Le travail social face à l'e-administration .....	46
a)	Faire de l'intermédiation avec peu de formation, d'organisation ou de partenariats adaptés.....	46
b)	L'e-administration et le numérique comme transformation des pratiques professionnelles du travail social : l'exemple du Département des Bouches-du-Rhône .	50
	Un contexte général de mutation du travail social, de mobilisation et de désaffection du métier.....	50
	Le numérique comme vecteur changement des modalités d'interaction sociale dans la relation d'aide.....	54
	De nouvelles missions de travail social à investir face aux transformations numériques .....	56
	Les opportunités du numérique dans les pratiques de travail, le management et le pilotage .....	59
c)	Un report explicite ou tacite de la gestion des dossiers sur les acteurs sociaux locaux et l'émergence d'un marché .....	60
	Vers un transfert du dirty work administratif dématérialisé aux acteurs locaux de proximité .....	60
	L'émergence d'un marché de l'accès aux droits dématérialisés : un constat d'échec pour le travail social ?.....	68

4.	Une politique d'inclusion numérique en tâtonnement face à l'émergence d'un marché du numérique en recherche de légitimité, de structuration et de professionnalisation.....	71
a)	Les pouvoirs publics face aux difficultés d'élaboration d'une politique d'inclusion numérique.....	71
	Différentes initiatives d'inclusion numérique comme vecteur de développement économique .....	71
	Une politique d'inclusion numérique peu structurée : la logique des appels à projets et la recherche du niveau pertinent d'intervention .....	75
b)	Les acteurs du numérique : un environnement très hétéroclite .....	77
	La structuration de réseaux d'acteurs et la prépondérance du développement économique .....	77
	Différentes approches de la médiation numérique et modèles d'organisation.....	79
	Un réseau d'acteurs en concurrence : entre recherche de légitimité et de professionnalisation.....	82
III.	L'expérimentation d'une formation de ME MSN comme réponse.....	87
1.	Appropriations et usages du numérique : entre enjeux de positionnement stratégique et réponse à un besoin social.....	87
a)	Difficultés d'élaboration d'une politique locale d'inclusion numérique : l'expérience du Département des Bouches-du-Rhône .....	87
b)	Une diversité d'acteurs, d'intérêts et de cultures dans l'expérimentation.....	91
	L'IRTS PACA Corse porteur de la formation de ME MSN et de la recherche .....	91
	Le Département des Bouches-du-Rhône porteur de l'expérimentation des MDS Connectées et de la professionnalisation des étudiants ME MSN .....	93
	La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur financeur de la formation et de la recherche.....	95
	Urban Prod porteur du contenu numérique de la formation ME MSN .....	96
2.	Les ME MSN en formation.....	100
a)	Les formatrices et l'ingénierie pédagogique au cœur de la formation : allier concrètement le travail social et la médiation sociale numérique .....	101
	La complexité d'élaboration d'un contenu pédagogique de Diplôme d'État et son articulation avec une spécialisation de médiation sociale numérique .....	101
	Un partenariat nécessaire mais complexe soulevant des difficultés.....	104
b)	Les étudiants : une hétérogénéité d'intérêt pour le numérique et des profils proches des publics .....	107

Des profils d'étudiant très hétérogènes et un attrait variable pour la médiation sociale numérique.....	107
Des problématiques proches des publics de la médiation sociale numérique.....	108
3. L'expérimentation de la fonction de médiation sociale numérique sur le terrain professionnel .....	111
a) Les étudiants dans l'appropriation et l'élaboration de la fonction ME MSN sur une diversité de terrains de stage .....	111
b) La réception de l'expérimentation « MDS connectée » par les travailleurs sociaux : entre craintes, défense d'intérêts professionnels et effets d'opportunité.....	112
Entre réticences et négociations des conditions de réalisation de l'expérimentation.	112
Le stagiaire ME MSN comme opportunité de transfert du dirty work administratif en ligne et d'éducation au numérique .....	116
c) Les ME MSN en MDS : des appropriations variables de la fonction de médiation sociale numérique.....	118
Une enquête pour saisir les profils et les besoins des publics de MDS.....	118
Une diversité d'approches de la médiation numérique : bilan d'activité et retours d'expérience des stagiaires .....	120
d) L'expérimentation comme opportunité d'une réponse politique : entre structuration et intérêts d'une fonction MSN et nécessité d'adaptations dans les MDS.....	126
Conclusion et perspectives .....	131
Bibliographie.....	135
Table des matières .....	143
Table des illustrations.....	147
Encadrés .....	147
Figures.....	147
Tableaux.....	147
Annexe : Grille d'observation de site d'accueil ou de médiation .....	148

## **Table des illustrations**

### **Encadrés**

Encadré 1 : Ethnographie d'un accueil de la CAF des Bouches-du-Rhône.....	32
Encadré 2 : Le cas des publics sans domicile fixe : rapport d'enquête pour le SIAO .....	41
Encadré 3 : Transfert d'accompagnement à l'accès aux droits, le cas de la MSAP du Panier 61	
Encadré 4 : Les centres sociaux dans l'accès aux droits et la médiation numérique : des initiatives disparates .....	67
Encadré 5 : Extrait de la présentation du site « mes allocs » service privé et payant d'accompagnement aux démarches administratives en ligne.....	70
Encadré 6 : L'expérience des services civiques dans les MDS dans des Bouches-du-Rhône .	88

### **Figures**

Figure 1 : Le social Lab comme cadre d'expérimentation.....	9
Figure 2 : Le service de télédéclaration de revenus de la Poste .....	68
Figure 3 : Extrait du site « mes allocs » service privé et payant d'accompagnement aux démarches administratives en ligne.....	69
Figure 4 : Extrait de la synthèse du rapport « les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique ».....	72
Figure 5 : Les usages d'internet par les publics enquêtés en MDS .....	119

### **Tableaux**

Tableau 1 : Répertoire des ethnographies conduites .....	21
Tableau 2 : Répertoire des entretiens conduits.....	23
Tableau 3 : Synthèse des acteurs, des enjeux et des intérêts dans l'expérimentation .....	100

## Annexe : Grille d'observation de site d'accueil ou de médiation

Site observé :

- Référent.e contact professionnel (*nom, téléphone et adresse mail*) :

Accueil du public

1. Présentation de la structure, de ses activités et missions principales (*orienté social et/ou numérique ?*)
2. Localisation et accessibilité de la structure (accessible en transport en commun, facile à trouver, central, isolé, dans quel quartier, créneaux d'ouverture, adapté aux personnes porteuses de handicap,...)
3. Comment se présente l'accueil du public ? décrire le site (hospitalité, sièges, toilettes, distributeur d'eau, documentation, accueil et orientation du public, temps d'attente, tickets, priorités pour certains publics)

Contexte et modalités d'utilisation des ordinateurs

4. Comment se présentent les points d'accès au numérique et les équipements proposés ? (Salle isolée / grande salle / autre activité dans la même salle, ordinateurs / bornes / tablettes, quantité d'équipement, ancien/récant, qualité de la connexion internet, à consulter debout ou assis, box confidentialité / distance entre le public qui attend et celui qui consulte, wifi gratuit...)
5. Est-il possible de scanner ou d'imprimer des documents ? gratuitement ?
6. Quelles sont les conditions d'utilisation des espaces numériques ? (tous publics/publics spécifiques, Durée limitée/ illimitée, inscription nécessaire/ou pas, possibilité de consulter tout type de site ou seulement certains, audiodescription pour les personnes porteuses de handicap,etc.)
7. Un accompagnement au numérique est-il proposé ? (aide ponctuelle, permanente, etc.) depuis quand ? par qui ? (bénévole, professionnel de la structure, sous-traitant)

8. Des ateliers numériques sont-ils organisés ? de quels types ? depuis quand ? (*combien de personnes ?*) par qui ? (*bénévole, professionnel de la structure, sous-traitant*) à quelle fréquence ?
9. Les publics sont-ils orientés vers des ateliers numériques aux alentours pour faire des démarches et/ou se former ? (Lesquels et dans quelles structures ?)

#### Profil de public

10. Quels sont les profils des publics qui fréquentent cette structure ? (sexe, tranche d'âge, isolés, couple, famille)
11. Combien de personnes viennent dans cette structure sur le temps d'observation ? Y-a-t-il des créneaux horaires où il y a plus de monde ?
12. Pourquoi viennent-ils dans cette structure ? quels sont leurs besoins ?
13. Quels sont les comportements du public à l'arrivée sur la structure ? (*Détendu, à l'aise, inquiets, impatient, énervés, etc.*)
14. Quels sont les comportements du public face aux espaces numériques ? (*à l'aise, inquiets, énervés, etc.*)

#### Usages du numérique et difficultés

15. Que font les publics sur les ordinateurs ? (démarches administratives, accès aux droits, recherche d'information, lecture de l'actualité, formation, traitement de texte, écriture d'un CV, recherche d'emploi, envoi d'email, achat de produits en ligne, réseaux sociaux, gestion des photos, YouTube, jeux...)
16. Les publics utilisent-ils les outils numérique de manière autonome ou attendent-ils de l'aide ? (*autonomie, tentatives, attente, refus, ...*) Quels publics semblent les plus autonomes ? quels publics semblent les plus en difficulté ?
17. Quelles sont les difficultés rencontrées par les publics dans l'utilisation du numérique ?
18. Comment font-ils pour s'en sortir ? (demande de l'aide, téléphone, évitement, ...)

19. Quelles sont les interactions sociales entre les publics ? (Indifférence, discussion, entraide, tension)

#### Les professionnels

20. Qui sont les professionnels qui interviennent ? (nombre, profil, métier, professionnels du numérique, difficulté d'utilisation)

21. Quelles sont les interactions sociales entre les professionnels ?

22. Quelles sont les interactions sociales entre les publics et les professionnels ? Comment se comportent les professionnels avec le public et le public avec les professionnels ? (*relationnel, élocution, attitude, écoute / frustration /tension / impatience, rapport de domination*)

23. Que diriez-vous de l'accompagnement proposé par les professionnels concernant le numérique ? (laisser faire, faire faire, forme à faire, faire avec, faire pour, autre...)

24. Qu'est-ce que cette observation vous apprend sur votre métier ?