

Accès et maintien des droits pour tous à l'ère du numérique

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. »¹

Objectifs de la fiche

Conseiller et guider les travailleurs sociaux, leurs encadrements et les directions à mieux répondre aux besoins des personnes pour l'accès et/ou le maintien de leurs droits via les outils numériques.

Formuler des recommandations dans le respect des principes d'action inscrits dans la définition du travail social et des orientations nationales :

- ✓ La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté,
- ✓ Le plan national pour un numérique inclusif,
- ✓ Le plan action publique 2022,
- ✓ La déclinaison territoriale des schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Acteurs concernés et enjeux



¹Extrait du Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social

La mission d'accompagnement à l'accès et au maintien des droits : diagnostiquer et agir

1. Diagnostiquer l'origine des difficultés pour ajuster l'intervention

Les problèmes sont liés aux dispositifs administratifs en ligne (e-administration) et peuvent concerner :

- La complexité de la réglementation et sa traduction « numérique »
- Le dysfonctionnement des outils sur un plan technique et au niveau de leurs usages (manque de clarté, ergonomie, blocage du processus, site inopérant et/ou dysfonctionnant...)
- Le manque de prise en compte de la situation singulière de la personne
- L'absence d'accueil physique et d'interlocuteur pour traiter les situations complexes

Les problèmes sont liés à la possibilité pour la personne d'accomplir des démarches en ligne et peuvent concerner :

- Son accès aux services numériques : absence de connexion, ou de matériels adaptés
- Sa maîtrise dans les usages :
 - des outils (ordinateurs, smartphones, tablettes)
 - de la gestion des identifiants et mots de passe permettant d'accéder à son droit
 - du processus : compréhension de la gestion du droit via l'outil numérique et la protection de ses données personnelles
 - de la lecture et de l'écriture (l'illettrisme est un facteur aggravant l'illectronisme)
- Son adhésion, sa crainte ou son refus d'utiliser les supports numériques

2. Agir selon le diagnostic posé

Il s'agit en premier lieu de rassurer la personne, l'accompagner dans sa démarche en ligne pour rendre effectif son accès aux droits en mobilisant ses ressources et compétences personnelles. Cet accompagnement est une opportunité permettant de sensibiliser, d'informer, de conseiller la personne sur :

L'importance d'engager les démarches en ligne :

- ✓ Pour une gestion plus rapide des droits à partir d'un ordinateur ou d'un smartphone, tout en préservant un accueil physique
- ✓ Par l'usage des sites de référence apportant une information simplifiée, exacte et actualisée, par exemple :
<https://franceconnect.gouv.fr/>
<https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/>

La législation, la réglementation et les précautions liées aux usages des outils numériques :

- ✓ La protection des données personnelles et ses procédures (RGPD)
- ✓ La confidentialité et le respect de la vie privée
- ✓ L'importance des mots de passe à mémoriser et conserver en lieu sûr

L'offre de services disponibles sur les territoires :

- ✓ Lieux d'accès à internet en termes de couverture, équipements, connexion
- ✓ Lieux d'accompagnement aux démarches en ligne
- ✓ Lieux de formation à l'apprentissage des outils numériques

Cet accompagnement permet de passer des relais ou d'utiliser des outils spécifiques qui visent à l'autonomie, au sein des mairies, des CCAS, des centres sociaux, des services sociaux et médico-sociaux, des MSAP (maison de services au public), des médiathèques/bibliothèques, des points d'information médiation multiservices (PIMMS) ou des espaces publics numériques (EPN)...

Cet accompagnement est une opportunité pour initier des actions collectives visant à :

- ✓ Favoriser la rencontre et l'entraide entre les personnes
- ✓ Concevoir des temps collectifs, ludiques et pédagogiques
- ✓ Construire et accéder à des outils adaptés, en fonction des besoins et des compétences de chacun, notamment dans le champ du handicap (ex : méthode FALC : facile à lire et à comprendre)
- ✓ Connaître et maîtriser les alternatives au tout numérique sur le territoire

« Faire avec » la personne :

- ||| Ne pas se substituer à elle, ni aux acteurs facilitant l'accès aux droits
- ||| L'accompagner lors d'un relais vers un tiers aidant, pour éviter qu'elle n'abandonne la démarche engagée
- ||| Lui proposer des interventions personnalisées en cas de contraintes

||| **Recommandations pour la réussite de l'accès et du maintien des droits pour tous :**

Pour l'institution, gestionnaire des droits :

- ✓ Simplifier et homogénéiser l'ergonomie des outils numériques, notamment des plateformes d'accès aux droits et services
- ✓ Faciliter les procédures d'accès / maintien des droits.
- ✓ Associer les professionnels et personnes concernées, aux processus de conception, d'évaluation et de mise à jour des outils numériques
- ✓ Préserver une présence humaine, formée à l'accueil et à l'accompagnement du public en difficulté dans les structures d'accès aux outils numériques
- ✓ Nommer un « correspondant accès aux droits » permettant des échanges techniques et la mise à jour des savoirs professionnels pour les partenaires

Pour les directions pilotant des missions d'aide, de soutien et de protection du public :

- ✓ Recueillir et prendre en compte l'expression des difficultés rencontrées par les professionnels et le public, et les porter auprès des institutions gestionnaires des droits
- ✓ Développer le partenariat et participer à des réseaux de solidarité numérique pour simplifier les démarches (*Cf. fiche : Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et numérique*)
- ✓ Mettre en place des formations croisées (personnes accompagnées, professionnels de différentes institutions) sur les enjeux de l'accès aux droits via les outils numériques
- ✓ Assurer une politique d'équipement des professionnels et des lieux d'accueil facilitant l'accès aux droits
- ✓ Préserver la relation humaine lors des accueils pour l'accès aux droits (accueils physiques, téléphoniques, numérique)



Recommandations pour la réussite de l'accès et du maintien des droits pour tous :

- ✓ Mener une réflexion éthique et partager les pratiques « inspirantes »
- ✓ Connaître les procédures et les circuits de gestion dématérialisée des droits

Pour les encadrants :

Ce soutien doit accompagner l'évolution des pratiques des travailleurs sociaux. Il suppose d'évaluer l'impact et les actions nécessaires à mettre en œuvre, d'instaurer des temps de réflexion et de mise à distance ayant pour objectifs de :

- ✓ Aborder les représentations de chacun sur les plus-values du numérique à terme
- ✓ Encourager les professionnels à se saisir de la démarche de diagnostic pour identifier l'origine des difficultés d'accès ou du maintien du droit
- ✓ Connaître les procédures et les circuits de gestion dématérialisée des droits
- ✓ Construire avec les équipes des stratégies locales et partenariales de lutte contre le non-recours
 - Rendre possible et effective la collaboration entre travailleurs sociaux et acteurs des différentes institutions (CAF, MSA, Département, CCAS, assurance maladie...) pour une coordination au plus près des situations
 - Être vigilant sur la place et le rôle de chacun des acteurs pour éviter des transferts non négociés de charge de travail et fonctions entre institutions
- ✓ Prévenir d'éventuels risques psychosociaux liés à la perte de sens et la répétition d'activités administratives imposées et chronophages

Pour les travailleurs sociaux :

S'inscrire dans la démarche de diagnostic des difficultés rencontrées :

- ✓ Evaluer le niveau de maîtrise de l'usage du numérique par la personne : kit d'intervention rapide (mission société numérique) <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
- ✓ Utiliser la cartographie des ressources et services du territoire favorisant l'accès aux droits.
- ✓ Savoir orienter à bon escient vers les lieux ressources qui assurent des formations aux outils numériques
- ✓ Veiller /alerter sur les dysfonctionnements dans une perspective d'amélioration
- ✓ Identifier les personnes accompagnées possédant des compétences numériques pour les associer à la mise en place de réseaux d'aides entre pairs (pairs-aidants)