

## Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?

Le baromètre du numérique 2017 indique que 13 millions de personnes en France n'ont pas accès aux outils numériques pour diverses raisons. Elles sont susceptibles d'être en difficulté dans l'accès et le maintien de leurs droits. Quelles sont les articulations nécessaires entre intervenants sociaux pour les aider selon les compétences, potentialités et limites de chacun ?

### Objectif de la fiche

Formuler des préconisations pour une prise en compte adaptée des besoins de la population en difficulté pour l'accès et/ou le maintien de ses droits via les outils numériques. Ce texte est décliné en quatre parties :

- ✓ Identifier les intervenants concernés ;
- ✓ Construire et animer un réseau de solidarité numérique ;
- ✓ Reconnaître les missions des acteurs du réseau de solidarité numérique ;
- ✓ Valoriser la place et l'action des personnes.

### 1 - Identifier les intervenants concernés

 **Les travailleurs sociaux** titulaires d'un des treize diplômes d'État du travail social :

- ✓ De niveau III : assistants de service social, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale familiale, éducateurs techniques spécialisés. L'accès aux droits et/ou l'accompagnement des personnes sont inscrits dans leurs référentiels professionnels respectifs.
- ✓ De niveau IV et V : techniciens de l'intervention sociale et familiale, moniteurs éducateurs, accompagnants éducatifs et sociaux, assistants familiaux. L'aide à l'utilisation de l'outil numérique est de plus en plus présente dans leurs pratiques.

 **Les médiateurs sociaux** : leur formation est généralement de niveau IV, (titre MSADS : médiateur social accès aux droits et services, du ministère du Travail). Leur référentiel d'activité intègre la contribution à faciliter l'accès aux droits et aux services physiques ou dématérialisés. Une de leurs missions concourt à améliorer les relations entre les personnes et les institutions dont les services administratifs permettant l'accès à un droit.

 **Les intervenants en charge de l'accueil social ou médico-social** avec notamment les secrétaires socio-administratifs : leurs profils sont divers, du niveau bac au niveau BTS (BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S)). Ce référentiel professionnel indique que le titulaire de ce diplôme « procède à l'analyse des besoins, permet l'accès aux droits, propose des services et prestations, organise et gère leur mise en œuvre, contribue au système d'information ». La fonction d'accueil de ces professionnels intervenants de premier niveau est essentielle.

 **Les conseillers médiateurs en numérique** : leurs missions sont définies dans le répertoire national des certifications professionnelles (Code RNCP : 26573). Ils « accompagnent différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques ». Ils « assistent les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique » et enfin ils « collaborent à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet ». Leurs compétences sont essentiellement techniques mais aussi relationnelles et pédagogiques car il leur est demandé d'être en capacité d'animer un réseau et des actions collectives.

↳ **Les personnes bénévoles :** Leur spécificité est à prendre en considération. Elles prennent une part active dans la résolution des difficultés des personnes qu'elles rencontrent, notamment dans leur accès au droit via les outils numériques. Leur responsabilité peut être engagée dès lors qu'elles interviennent dans un processus de demande dématérialisée. C'est pourquoi elles peuvent être associées à des temps de coordination et d'échange entre acteurs dans le respect de la confidentialité et la protection de la vie privée de la personne concernée<sup>1</sup>.

## 2 - Construire et animer un réseau de solidarité numérique

Tous ces intervenants issus de différentes formations et cultures professionnelles ont la nécessité de travailler en réseau à l'échelle d'un territoire défini en y associant les personnes accompagnées dont le savoir est important : leurs connaissances et compétences sont issues de leurs pratiques du quotidien. La reconnaissance de leur expertise contribue au développement de leur autonomie qui est au cœur de l'approche du travail social.

Ce réseau doit permettre de :

- ↳ Favoriser l'interconnaissance et l'articulation des différents acteurs de l'inclusion numérique et des ressources sur un territoire déterminé ;
- ↳ Travailler ensemble dans le respect des structures et missions de chacun ;
- ↳ Partager des outils communs notamment d'évaluation des besoins des personnes en demande d'aide.

### **Un réseau de solidarité numérique doit pouvoir :**

- ↳ Être piloté et animé. Il doit en conséquence disposer de moyens. Les Départements sont les collectivités territoriales qui paraissent les mieux placées pour ce pilotage mais d'autres

---

<sup>1</sup> Voir les avis et les fiches produits par la commission éthique du HCTS sur le site du Haut Conseil : <http://solidarites.sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/article/publications-de-la-cedts>

structures (communes via les CCAS ou les communautés de communes et agglomérations) peuvent aussi assurer cette mission en fonction des différents contextes d'organisation territoriale.

- ↳ Se doter de repères communs avec l'élaboration d'une charte précisant les participants, les modalités de fonctionnement du réseau, ses outils, ses priorités...
- ↳ Construire une cartographie des lieux et des acteurs/actrices précisant leurs missions et actions auprès de la population.
- ↳ Associer les initiatives citoyennes des habitants et des collectifs de solidarité numérique
- ↳ Associer les représentants des institutions et leurs services informatiques qui gèrent des plates-formes d'accès ou de maintien aux droits.
- ↳ Faire de la co-construction son principe fondamental d'action : Loin de mettre les acteurs en concurrence, le numérique doit être perçu comme le levier d'un travail commun en s'appuyant sur les missions de chacun.
  - ✓ Les intervenants doivent pouvoir se saisir des outils numériques existants dont ils identifieront ensemble la pertinence. Ils pourront aussi en développer de nouveaux collectivement, chacun apportant son expertise pour un savoir commun.
  - ✓ Le partage des « bonnes pratiques » ou « pratiques inspirantes » et des méthodes reconnues efficaces, les retours d'expériences, apparaissent déterminants.

Dans certains lieux, cette co-construction est d'ores-et-déjà mise en œuvre par des travailleurs sociaux qui ont pris les devants vis-à-vis de leur propre institution. Cette prise d'initiative doit être encouragée dans un cadre institutionnel permettant l'échange et la mutualisation, voire leur formalisation.

Un réseau de solidarité numérique peut par exemple associer les Maisons de Services au Public (MSAP), des services d'accès aux droits itinérants (Aisne, Loire-Atlantique), Les Bons Clics (Morbihan), Emmaüs Connect (présent dans 8 villes), la Coopérative de la MedNum...

De multiples initiatives existent déjà et agissent pour l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire national.

### 3 - Reconnaître les missions des acteurs du réseau de solidarité numérique

Si les missions des professionnels sont parfois spécifiques, d'autres sont partagées.

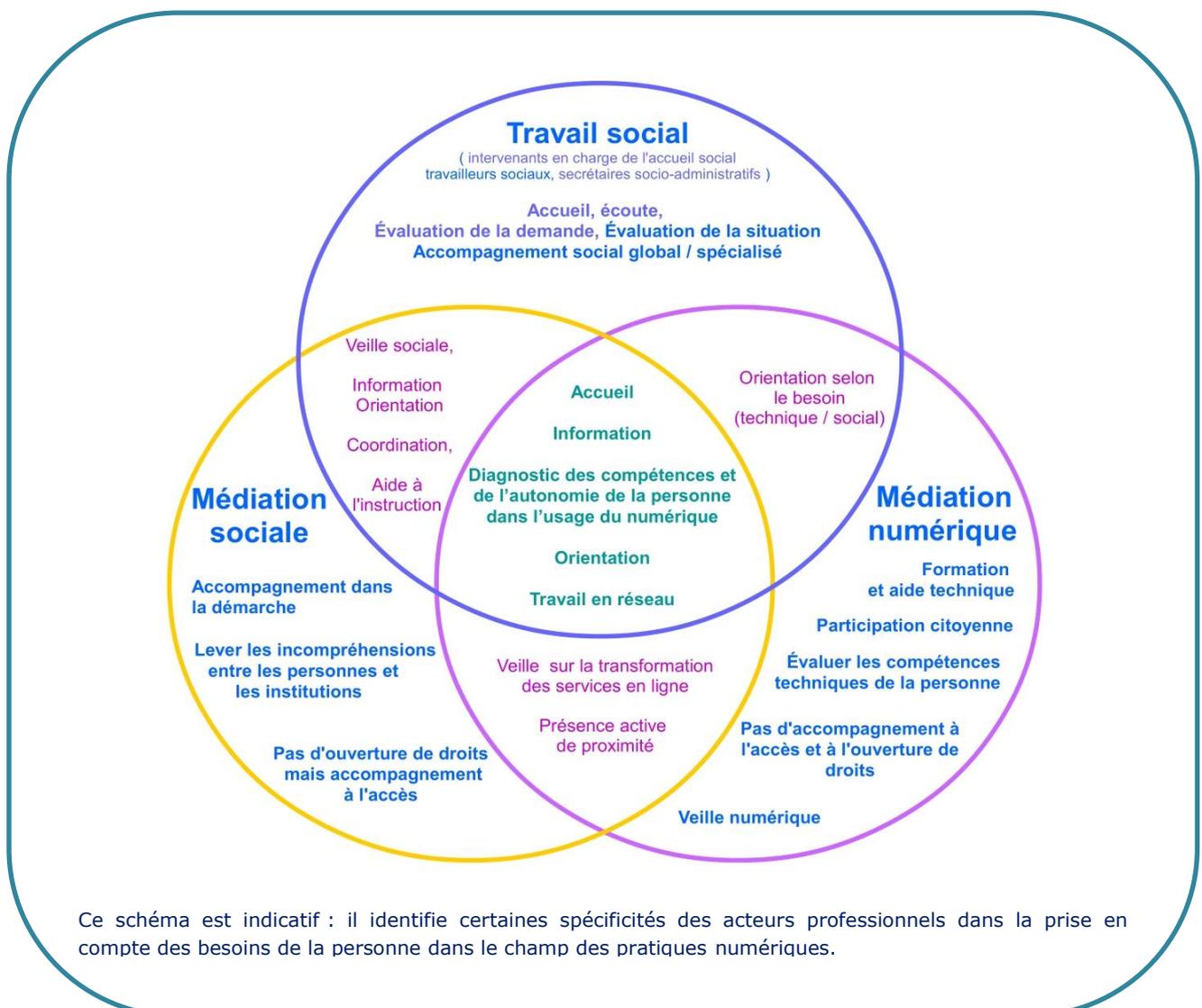
↳ **1er axe - les missions spécifiques des travailleurs sociaux (non partagées) :** elles concernent l'accompagnement et l'accès aux droits demandant d'avoir recours à une évaluation de la situation sociale de la personne au regard des politiques mises en œuvre comme par exemple la protection de l'enfance, le RSA...

↳ **2ème axe - les missions partagées entre travailleurs sociaux et secrétariats administratifs et sociaux d'une même structure :** accueil, écoute, orientation et aide à l'instruction d'une demande d'accès à un droit. La question du numérique vient (éventuellement) se surajouter au traitement de la demande de la personne.

↳ **3ème axe - Les missions partagées entre les travailleurs sociaux et les médiateurs sociaux :** l'information des personnes sur leurs droits, l'aide à l'instruction des demandes et le travail de veille sociale en partenariat.

↳ **4ème axe - les missions partagées entre les médiateurs sociaux et les secrétariats administratifs et sociaux :** l'instruction de demandes qui nécessitent de recueillir des informations administratives sans écrit décrivant une situation.

↳ **5ème axe - les missions spécifiques des médiateurs numériques :** la formation, les actions pédagogiques et la médiation entre la personne et les multiples outils numériques afin de lui permettre de les maîtriser de façon autonome.



## 4 - Valoriser la place et l'action des personnes

### Les soutenir, les associer et répondre à leurs demandes

La demande initiale des personnes porte rarement sur la maîtrise des outils numériques mais plus souvent sur l'accès à leurs droits et prestations auxquels elles peuvent prétendre. Une réponse consistant uniquement à proposer une formation au numérique est souvent inadaptée et peut provoquer des incompréhensions. La pédagogie mise en œuvre et l'apprentissage doivent directement s'appuyer sur les savoirs de la personne, sur sa demande et sur une évaluation de sa volonté et de sa compétence à gérer ses droits une fois qu'ils sont ouverts (gestion des courriels, des plates-formes...). La maîtrise des modalités de contacts avec les organismes gestionnaires de ces plates-formes, à travers les « espaces personnels » qu'ils offrent doit constituer un préalable.

### Les intervenants ont toujours comme objectif l'autonomie de la personne en respectant son libre arbitre et son expérience personnelle

L'évaluation de l'autonomie numérique de la personne reste singulière et permet à chacun des intervenants de savoir comment il peut ajuster sa réponse à la demande exprimée. Il peut la traiter directement avec elle ou l'orienter soit vers des ressources en libre accès, soit vers des ressources d'accompagnement dédié aux personnes non-autonomes.

Dans toutes les situations, il s'agit pour les personnes concernées :

-  D'avoir à leurs côtés les interlocuteurs pertinents selon leur situation et leur demande.
-  De pouvoir choisir leurs interlocuteurs dès lors que certaines missions sont partagées.
-  D'éviter des allers-retours entre les différentes institutions et les professionnels.

## Les recommandations du HCTS

### *Sur la définition d'un cadre de référence :*

---

-  Faciliter le repérage des acteurs en élaborant et en diffusant une cartographie des compétences mobilisables sur un territoire défini ;
-  Initier un réseau d'échanges entre les différentes structures concourant à l'inclusion numérique pour partager les expertises et les ressources de chacun ;
-  Co-construire une offre coordonnée d'accueil et d'accompagnement des problèmes d'inclusion numérique prenant en compte la transversalité des problèmes d'inclusion numérique et diffuser cette offre pour lui donner plus de visibilité.

### *Sur les relations entre acteurs :*

---

-  Renforcer l'interconnaissance des acteurs pour atténuer les éventuels clivages et construire une vision partagée en créant des passerelles entre les différents métiers (organiser des formations communes et des périodes d'immersion) ;
-  Favoriser le partage d'expériences et mettre en place les conditions propices à l'émergence d'une culture commune entre intervenants sociaux et numériques ;
-  Promouvoir la rédaction d'une charte de l'aidant numérique délimitant les compétences spécifiques de chaque acteur et les compétences partagées. Rappeler le cadre légal sur le partage d'information et le respect de la vie privée ;
-  Articuler les réseaux de l'intervention sociale et de la médiation numérique en développant des outils communs ;
-  Disposer d'un centre de ressources pour mutualiser des bases documentaires, partager des référentiels et des outils méthodologiques en réponse aux besoins les plus fréquents (type plate-forme nationale)