

Médiation sociale et accompagnement au numérique : *une délégation peu anticipée*

La dématérialisation des services publics et des administrations est une réalité de plus en plus prégnante. La volonté affichée de simplifier les démarches pour les usagers et les médiateurs qui les accompagnent soulève des questions peu anticipées par les pouvoirs publics : que faire face aux difficultés des usagers quant à l'usage du numérique ? Comment les médiateurs peuvent-ils assurer un accompagnement ? Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) à Grenoble, livre quelques pistes de réflexion.

Ces deux dernières années, on a assisté à un mouvement d'accélération considérable de la dématérialisation dans les administrations et les services publics. Cette modernisation technologique a été simultanée à un retrait assez massif des lieux d'accueil physique sur les territoires, avec parfois leur disparition pure et simple. Pourtant, ce virage vers l'administration numérique s'est fait sans détection des capacités d'accès au numérique des usagers, de leur plus ou moins grande « autonomie numérique », rapportée à leurs besoins en termes de relation administrative. Bien que les choses soient, doucement, en train de changer, les institutions ont rarement estimé les effets sur leurs usagers de la contrainte technologique qu'elles leur imposaient.

Faire face à la dématérialisation des services publics

Cette absence d'anticipation a eu pour effet immédiat de pousser vers les services sociaux et les structures associatives des usagers se heurtant à la barrière numérique dans l'accès à leurs droits. Une enquête réalisée auprès de structures de médiation conventionnées d'une Caisse d'allocations familiales (Caf) de la région parisienne¹ montre que ces structures sont de plus en plus sollicitées pour créer des boîtes mail, remplir des déclarations en ligne, prendre des rendez-vous auprès d'administrations par le biais d'une

Une fonction de médiation spécifique

Les structures étudiées dans le cadre de cette enquête sont diverses : association spécialisée dans l'accès au numérique, centre social, point d'accès aux droits ou encore PIMMS. Toutes ont en commun d'assurer, dans le cadre de leur convention, une fonction de tiers facilitateur : elles établissent une relation entre les usagers et la Caf, répondent aux demandes des usagers, mais ne le font pas « en tant que Caf ». Cette distinction d'avec l'institution leur permet de conserver leur rôle de médiateur, de pouvoir être considérées comme une aide dans les relations souvent compliquées des usagers avec les institutions – notamment ici la Caf. Si tous les agents ne sont pas médiateurs au regard des différents référentiels en vigueur, des postes ou des statuts, ils assurent en revanche tous une fonction de médiation. Les médiations produites sont multiples et graduelles : information, lecture/traduction de documents, explicitation voire explication des courriers ou des droits, traitement et suivi du dossier, orientation vers d'autres acteurs, accompagnement approfondi, etc.

interface Internet, dans des conditions de confidentialité qui posent souvent question, sinon réellement problème : il n'est pas rare que les codes d'accès aux différents comptes figurent dans les tiroirs des agents des structures. Si cette augmentation est due au réflexe des usagers de se rendre

Comment faire avec les usagers les plus éloignés du numérique ?

dans ces lieux, en raison des liens spécifiques qu'ils peuvent avoir noués (qualité de l'accompagnement, proximité voire familiarité), elle résulte aussi en grande partie de la réorientation des services sociaux qui ne peuvent plus assumer la charge de l'accompa-

gnement à la gestion numérique d'usagers non autonomes. Mais ces structures sont-elles équipées pour absorber une telle charge ? Leurs agents sont-ils formés pour mettre en œuvre un tel accompagnement ? Comment faire avec les usagers les plus éloignés du numérique ?

Les publics fréquentent ces structures pour différents motifs : la barrière de la langue, aussi bien la langue française que la langue administrative ; des difficultés à l'égard des démarches administratives ; et, de plus en plus, la barrière de l'outil informatique. Par rapport au numérique, l'on a ainsi pu identifier trois types de profils :

- des personnes qui ont besoin d'un médiateur entre elles et l'univers administratif, voire d'être intégralement prises en charge, et qui ne savent pas utiliser un ordinateur ;
- des personnes en voie d'apprentissage de la langue administrative, de ses usages ou dans l'obligation de maîtriser les outils numériques, mais qui ont encore besoin de soutien et d'une forme de réassurance ;
- des personnes qui pourraient se débrouiller seules, mais qui trouvent dans ces structures (ré)confort, rapidité de traitement, confiance et assurance que leur dossier sera bien traité.

Les trois facettes de la médiation numérique

Les interventions des médiateurs dépendent avant tout des demandes et compétences des usagers. Selon les cas, les médiateurs font donc intégralement *à la place* des usagers, avec une inversion de l'accompagnement proposé : ce sont les usagers qui accompagnent les médiateurs dans leur navigation, leur donnant, au fur et à mesure, les informations nécessaires pour avancer dans la conversation avec l'interface. Dans d'autres, ils font *à côté*,

La place du médiateur technique

Compte tenu du développement des outils et services numériques, l'interface informatique joue un rôle primordial dans les médiations opérées par ces structures. La plupart des interactions des agents avec les usagers se déroulent autour d'un ordinateur connecté au site de la Caf. Plus qu'un outil, l'informatique constitue à présent un point de passage obligé, avec lequel il faut composer et qui impose ses normes de communication, d'échange et d'accessibilité. L'interface informatique fait partie intégrante des termes en présence entrant en jeu dans la plupart des opérations de médiation, en particulier lorsqu'elles concernent des organismes de Sécurité sociale.

simultanément, expliquant plus ou moins ce qu'ils font à l'utilisateur ; enfin, ils peuvent faire *auprès d'eux*, assurant une fonction de confirmation des actions des usagers. Comme l'a montré cette étude, le contact avec les médiateurs permet de rassurer les usagers et en particulier de les « dés-inquiéter » dans leurs rapports le plus souvent insécurisés avec les institutions. Or, pour beaucoup de ces usagers, la dématérialisation est un facteur d'inquiétude supplémentaire. Même lorsqu'ils ont des compétences numériques (et un accès matériel à une connexion), on note une appréhension spécifique concernant les sites administratifs. Les démarches effectuées en ligne génèrent un sentiment de non-maîtrise, d'absence de contrôle des actions et de ses effets en termes de droits : il n'est pas possible de revenir en arrière et l'interface, à la différence d'un humain, ne répond pas aux questions qu'on lui pose. D'où un surcroît de demandes d'accompagnement, de la part d'usagers qui peuvent par ailleurs utiliser les outils numériques dans des fonctions de loisir ou de simple consultation.

Sur la question de l'autonomie numérique, comme sur celle plus large de l'autonomie, il est par conséquent difficile d'avoir un point de vue uniforme sur les interventions des médiateurs. Une part importante des personnes fréquentent ces structures de médiation parce qu'elles sont peu autonomes sur le plan administratif. Elles se retrouvent par conséquent doublement mises en difficulté par la

dématérialisation des échanges. Pour le dire vite : on demande à des personnes qui ne sont pas autonomes administrativement, d'être en plus autonomes numériquement. Or, elles sont déjà plus souvent en difficulté par rapport au numérique.

Il y a sur ce plan une manière de « pensée magique » dans les discours sur l'e-administration : comme si se connecter permettait de résoudre instantanément tous les problèmes dans les rapports administratifs. Mais le médium numérique ne simplifie ni la complexité des droits ni fondamentalement les démarches : il n'y a pas moins de pièces justificatives, et les échanges entre administrations visent le plus souvent le contrôle et non la simplification des demandes de droits ou la recherche de droits potentiels. Bien souvent, on ajoute par conséquent un obstacle supplémentaire à ceux qui ont déjà des difficultés et dépendent le plus des aides et/ou des supports sociaux.

Les médiateurs ont-ils les moyens et les compétences numériques ?

La mise en place d'un accompagnement au numérique pose d'abord une question de moyens : accompagner les usagers suppose en effet d'avoir des espaces adaptés (dédiés, avec une certaine confidentialité) et équipés (ordinateurs). Qui plus est, les besoins sont très différents selon les personnes. Pour certains publics, la perspective d'un apprentissage du numérique (donc *a minima* de l'informatique, même si les nouveaux supports comme les tablettes facilitent les usages) nécessiterait un accompagnement au (très) long cours. Comme ont pu le signaler certains travaux², le risque est grand de créer une dépendance supplémentaire, qui vient percuter l'idéal d'autonomisation et d'activation affiché par les politiques sociales. Comment procéder avec des personnes qui ne désirent pas nécessairement s'engager dans un apprentissage aussi coûteux cognitivement ? Est-ce à des structures de médiation de répondre à l'injonction faite par les services publics et les administrations, en assumant l'accompagnement de personnes qui ne désirent pas, ou ne sont pas capables, de faire le saut imposé du numérique ?

Un tel accompagnement suppose par ailleurs des compétences spécifiques. C'est un point aveugle et qui demeure tabou : on connaît très mal les compétences numériques des agents intervenant dans le champ large de l'action sociale³. Qui plus est, en matière d'accès aux droits, il ne suffit pas de savoir naviguer sur Internet, il faut aussi connaître les droits et être familier des univers administratifs concernés⁴.

Enfin, apprendre à quelqu'un à se servir d'un ordinateur ou d'une interface informatique peut dépasser le cadre strict d'un accompagnement. Par conséquent, accompagner les usagers vers le numérique pose un certain nombre de questions : quel est le périmètre de l'accompagnement proposé ? Comment évaluer les possibilités d'apprentissage des usagers ? Quelles sont les possibilités d'orientation vers des structures spécialisées ? Sur ce dernier point, si certains territoires ont commencé à cartographier les points d'accès au numérique (espaces publics numériques et autres), c'est généralement de manière assez indifférenciée quant aux accompagnements qu'on peut y trouver ; et cela reste, en tout état de cause, très hétérogène sur le territoire national.

Menée sans réelle préparation, la conversion accélérée à l'e-administration a pour effet paradoxal de favoriser la perte d'autonomie d'une part importante d'usagers, les rendant immédiatement dépendants d'une prise en charge et d'un accompagnement social : ne pouvant effectuer seuls leurs démarches, ils sollicitent les services sociaux ou les structures de proximité. Le plus souvent non formalisée, cette délégation de la prise en charge place souvent les agents dans une position difficilement tenable : entre poursuite d'un idéal d'autonomisation, visant à « faire avec » les usagers (mais sans nécessairement avoir les moyens d'accompagner les publics), et difficultés à abandonner des usagers qui seraient trop éloignés d'un tel apprentissage (mais sans avoir de solutions pour les orienter).

Qui plus est, ce constat pose, en creux, la question de ceux qui ne se dirigent pas vers un médiateur social ou restent en dehors des circuits de prise en charge : comment font-ils, dès lors, pour accéder à leurs droits ? Comment repérer ceux qui ont des difficultés dans les usages du numérique mais ne sollicitent pas les intermédiaires sociaux ? ■

Pierre Mazet

1 - P. Mazet, *Suivi longitudinal de la médiation sociale partagée. Les enseignements d'une incursion dans quatre structures conventionnées*, Odenore, août 2016.

2 - Une enquête menée dans des structures associatives de proximité a montré que la qualité de leurs interventions (écoute, réciprocité, reconnaissance, proximité, absence de jugement) avait pour contrepartie une fidélisation des publics mettant en tension leur raison d'être : l'accompagnement dispensé ne favorisait pas la sortie de ces dispositifs, ce qui entraînait en contradiction avec leurs missions d'insertion. Cf. *Des fabriques d'accès au(x) droit(s)*, Odenore, novembre 2010.

3 - Y.-M. Davenel, *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*, Études Connexions solidaires, avril 2016.

4 - Les difficultés rencontrées par les jeunes, censés être *digital natives*, sont éclairantes sur ce point : ils maîtrisent les applications, mais ne comprennent pas forcément la réglementation et ont aussi besoin d'un accompagnement.

Quel est le périmètre de l'accompagnement proposé ?