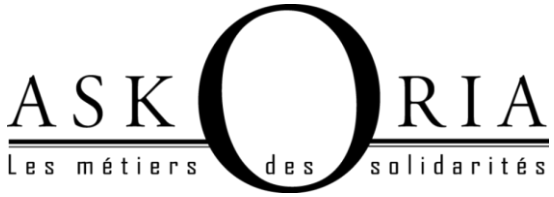
#LabAcces

Accès aux droits et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation

Présentation du rapport d'accompagnement scientifique
du projet #LABAcces – St Pol de Léon
11 octobre 2019

CC BY SA



ASKORIA - Centre de recherche

- Le #LABAcces est un projet piloté par la Région Bretagne et la DRJSCS de Bretagne (2017-2018)
- Un projet développé au sein du Ti Lab, laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne.
- Un accompagnement scientifique animé par Askoria :
  - François SORIN, Centre de recherche d'ASKORIA, doctorant au CREAD, Université Rennes 2.
  - Pierre MAZET, chercheur en sciences sociales.
  - Pascal PLANTARD, anthropologue des usages numériques, professeur des universités (Rennes 2) et co-directeur du GIS M@rsouin.
  - Benoît VALLAURI, responsable du Ti Lab.

Vision Politique et Stratégique
Expertise Technique
Usages des citoyens
Expertise Empirique
Recherche Scientifique
Politique publique

Présentation du projet

- Le pari initial du #LABAcces reposait sur l'instauration d'un cadre de travail commun **entre :**
  - **les organismes sociaux assurant l'instruction et la délivrance de droits sociaux et de prestations** (Pôle Emploi, CAF, CARSAT, CPAM, MSA, mutuelles…)
  - **les organismes « du quotidien » présents sur les territoires et assurant un accueil de proximité plus ou moins généraliste** (CDAS ou CMS, Mairies, centres sociaux, PIMMS, médiathèques, EPN…).

Objectifs :

- **Apporter un éclairage concernant les effets de la dématérialisation sur les parcours d'accès aux droits sociaux**
- **Identifier et expérimenter des pistes permettant la lutte contre le non recours** aux droits dans un contexte de dématérialisation.

CC BY SA

#LabAcces

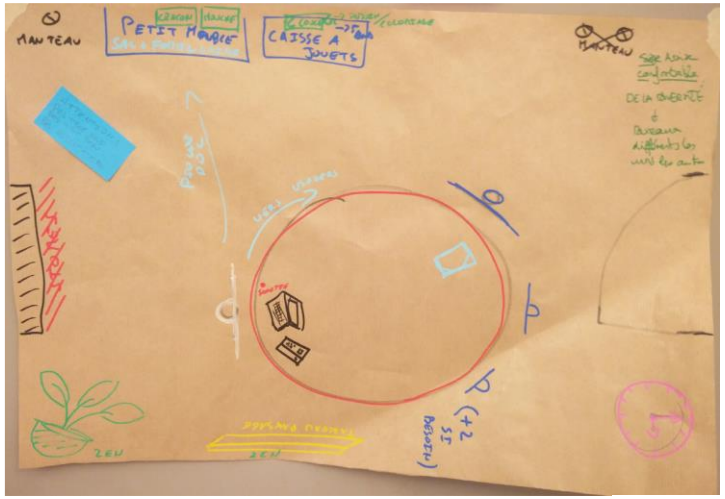
Réalisations

- Phase de mobilisation partenariale
- 4 ateliers thématiques
  - Accès aux droits et territoires
  - L'accueil numérique comme dimension de l'accueil social inconditionnel
  - Numérique et accès aux droits pour les personnes incarcérées
  - Volontaires en service civique sur des missions de médiation numérique
- Expérimentation « ACC NUM » : *MSAP de St Méen le Grand, communauté de commune de ST Méen – Montauban, Pays de Brocéliande*

- 4 séminaires « PHARE »
- 1 séminaire audiovisuel (chaine You Tube d'Askoria)
- Rapport d'accompagnement scientifique :
  - Glossaire
  - Contributions spécialisées (articles)

CC BY SA

#LabAcces



CC BY SA

#LabAcces

Prototyper / Tester / Améliorer / Abandonner

LA BORNE *mobile*

Une borne conçue pour un/e agent d'accueil, facilement déplaçable, sur laquelle on peut poser au maximum un ordinateur portable et des papiers (notamment ceux des habitants), elle est donc:

Mobile et petite pour *tester*:

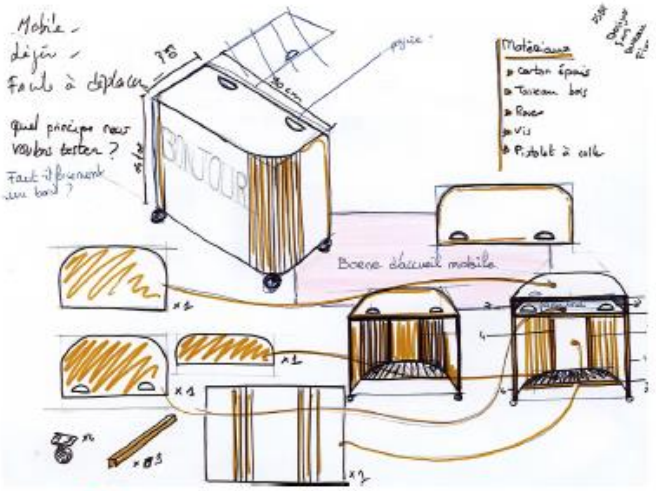
/ Différents emplacements au sein de la MSAP

/ Différents types de situations: des jours avec et sans borne, qu'est-ce que cela change/enlève/apporte en terme d'accueil du public ?

/ Une borne intérieur/extérieur: et si la borne (et l'agent) prenait place au marché 1 fois par mois pour communiquer sur les actions de la MSAP auprès des habitants du territoire, répondre à leurs questions etc.. ?

/ D'éviter d'avoir une borne d'accueil quoi soit un "rempart" entre l'habitant/usager et l'agent. La borne d'accueil fait souvent office d'espace de travail de l'agent d'accueil, ce qui est facilement intimidant et moins convivial pour l'usager qui a "la sensation de déranger".

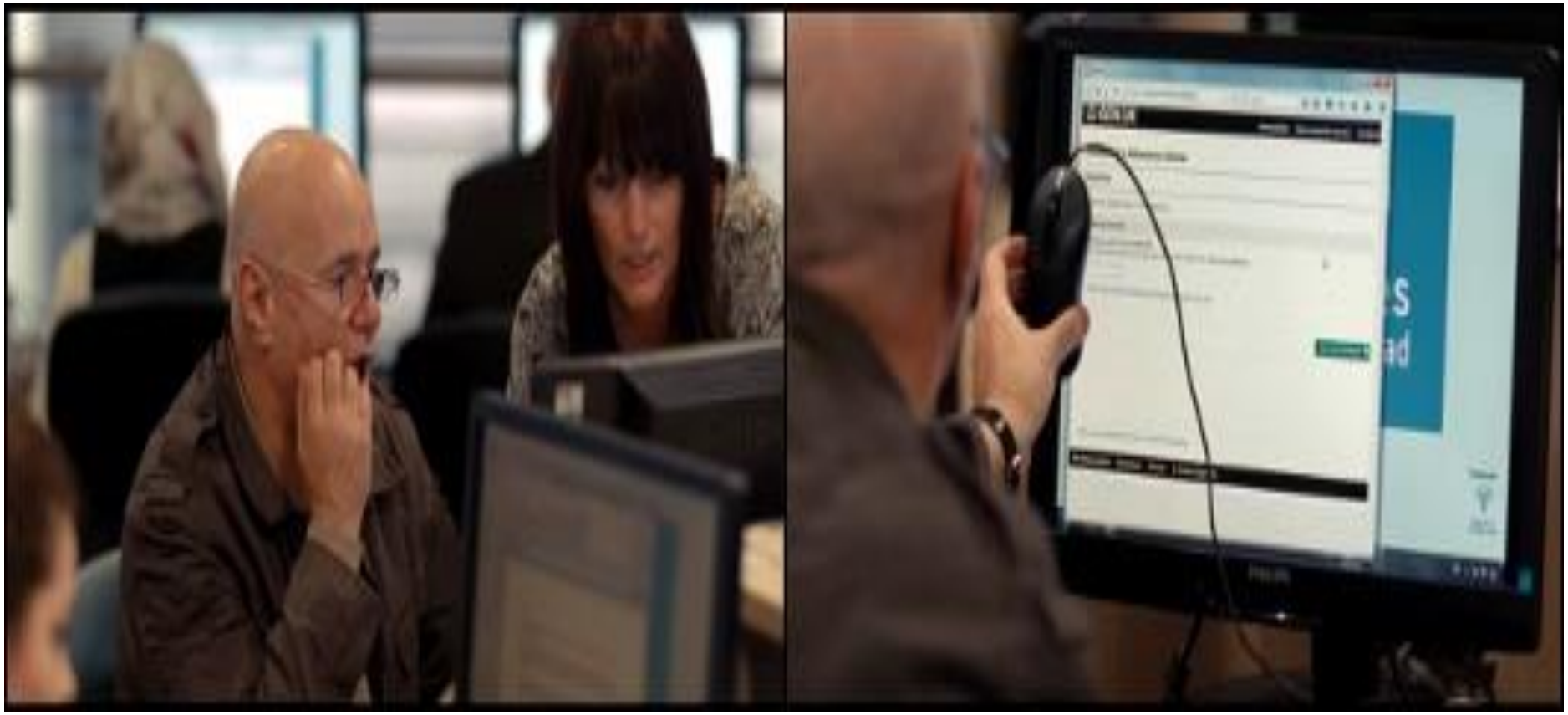
Borne d'accueil mobile



CC BY SA

#LabAcces

L’accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative



Extrait du film « I, Daniel Blake » de Ken Loach.

Glossaire : l’accès aux droits (Pierre Mazet, LABAcces, 2019)

- La question de l’accès aux droits sociaux est apparue à la fin des années 70, dans un contexte :
  - de dualisation du système de protection sociale
  - de montée du phénomène de la « nouvelle pauvreté »
  - de questionnements sur l’accès effectif des populations précaires ciblées par des droits spécifiques.
- « Consécration » juridique par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, visant à « garantir l’accès effectif et égal de tous aux droits fondamentaux ».
  - Donne lieu à divers programmes susceptibles de faciliter l’accès aux droits : *simplification des formulaires et procédures, charte de qualité de l’accueil, amélioration de l’accessibilité physique, recherche de droits potentiels, etc.*
- Demeure une tension : objectifs de justice sociale et de lutte contre les exclusions **Versus** recherche de performance imposée par les contraintes pesant sur les finances publiques

CC BY SA

#LabAcces

Glossaire : le non recours aux droits (ODENORE) :

- Se définit traditionnellement comme le fait, pour des individus, d'être éligibles à des droits dont ils ne bénéficient pas en fait.
- Différentes formes de non recours aux droits :
  - Le non-recours par non connaissance : *l'offre n'est pas connue*
  - Le non-recours par non réception : *l'offre est connue et demandée, mais n'est pas reçue.*
  - Le non-recours par non demande : *l'offre est connue, mais pas demandée.*
  - Le non recours par non proposition : *l'offre n'est pas proposée par les intermédiaires sociaux.*

CC BY SA

#LabAcces

Questionner les causes du non recours

- **Pourquoi les individus ne sont-ils pas informés ?**
  - Individus ne reçoivent pas l'information, ne comprennent pas l'information, ne se sentent pas concernés.
- **Pourquoi les individus ne reçoivent-ils pas ?**
  - Problèmes administratifs, dysfonctionnements, retards de traitement de la demande, conditionnalité croissante des droits, complexification de l'accès aux droits, etc.
  - Abandon en cours de demande, complexité du dossier, conditionnalité évolutive, demande de pièces supplémentaires, contrôles, parcours du combattant, méandres des circuits de traitement administratif, etc.
- **Pourquoi les individus ne demandent-ils pas ?**
  - Calcul coût/avantage, préférences ; craintes, stigmatisation, logiques d'honneur ; désaccord, refus, comportement politique, ; autonomie, conflit ou opposition aux normes de l'offre ; etc.

#LabAcces

L’accès aux droits dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative

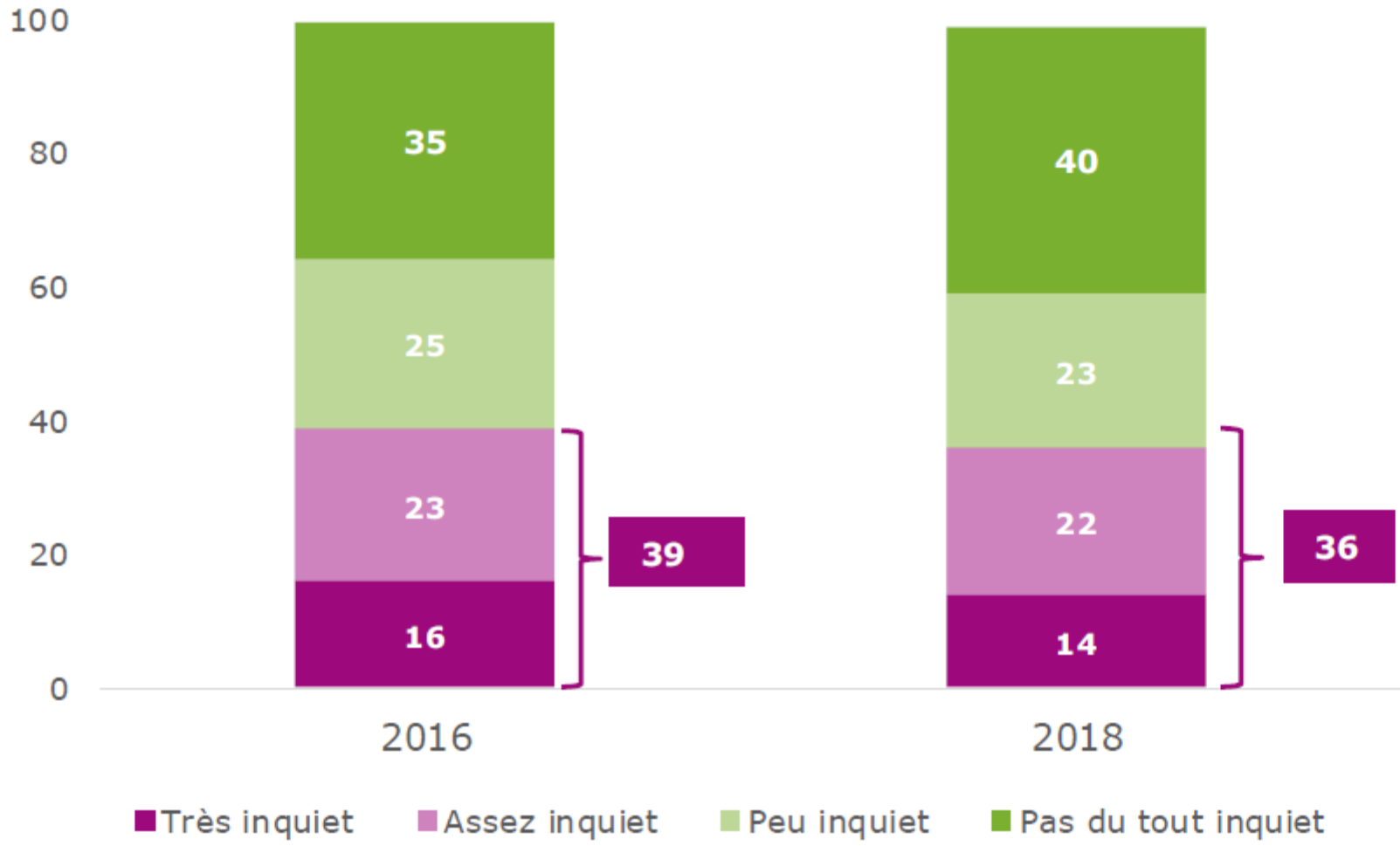
- Le développement généralisé de **l’e-administration , des services «** 100% dématérialisés » en 2022 **: pas d’alternative.**
- La dématérialisation ne porte pas seulement sur les procédures, mais de plus en plus sur **l’intégralité de la relation** (=déshumanisation) **:** accès à informations, échanges (mail, sms, boîte de dialogue/ chat box), prise de RV, etc. **Le contact (téléphonique, physique) vient en complément des interfaces numériques.**
- L’obligation d’être connecté pour accéder à ses droits entraîne **une obligation de « maîtrise numérique »** (autonomie, maturité).
- La dématérialisation porte **des exigences d’autonomie numérique :** ce qu’il faut pouvoir et savoir faire pour accéder à ses droits/ aux services.
- **Entraine un risque de non recours - ** personnes qui restent en retrait de leurs droits **– et génèrent des inégalités :** les « non connectés » sont désavantagés.
- Des personnes en « difficulté numérique » ou « éloignés du numérique » **mis en incapacité** d’accéder à leurs droits (Défenseur des droits, 2017 et 2019)
- Des acteurs sociaux de proximité sollicités pour apporter une **aide à la réalisation des démarches administratives en ligne.**

CC BY SA

#LabAcces

Graphique 59 – Aujourd'hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet ; êtes-vous plutôt ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

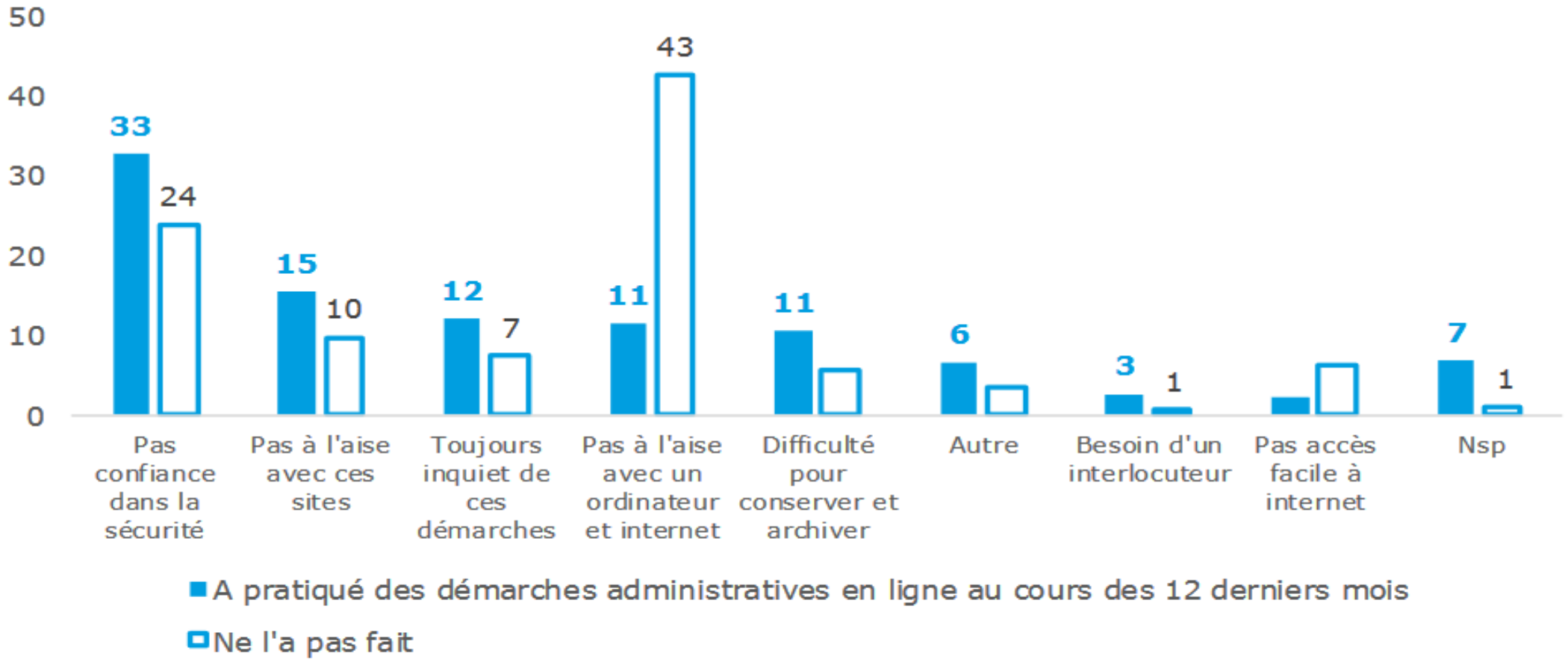


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

En juin 2016, le libellé était le suivant : Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

Graphique 63 – Les motifs d'inquiétude vis-à-vis du fait d'accomplir en ligne des démarches administratives et fiscales, en fonction d'avoir pratiqué ou pas de telles démarches au cours des douze derniers mois

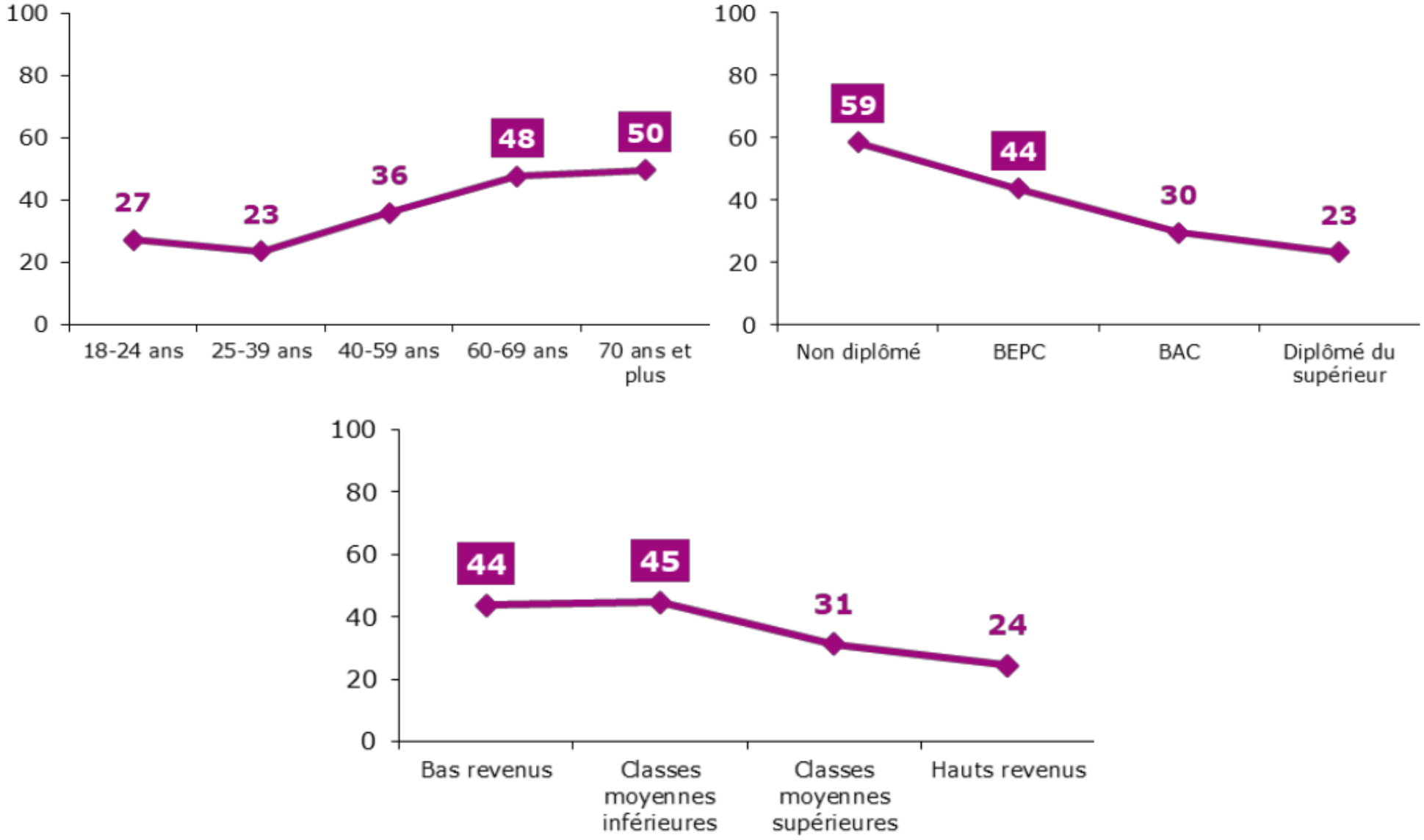
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus se déclarant très, assez ou peu inquiète à l'idée d'accomplir la plupart des démarches administratives en ligne, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Graphique 61 – Proportion des individus inquiets vis-à-vis de l'utilisation d'internet pour réaliser des démarches administratives et fiscales selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus

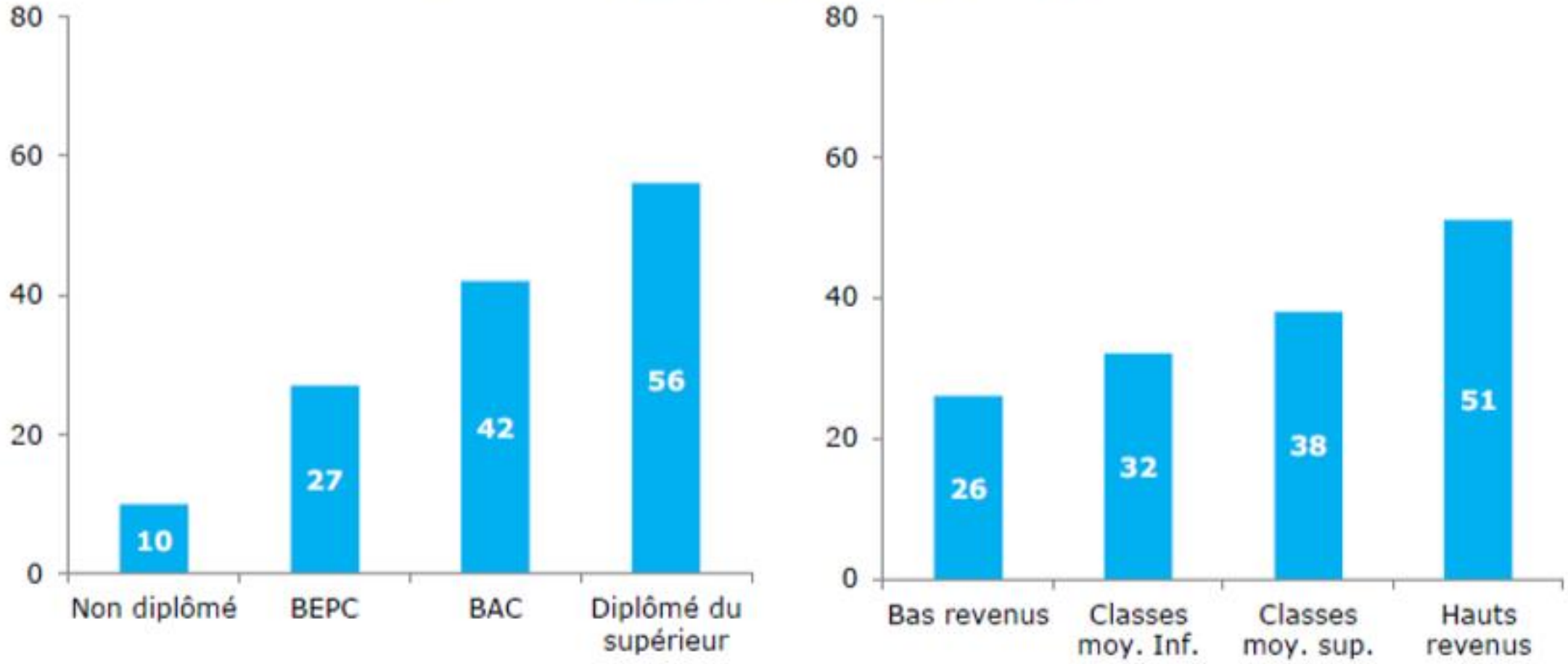
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Graphique 94 – La proportion d'individus ayant, seuls, accompli en ligne les trois démarches administratives étudiées, progresse avec le niveau de diplôme et le niveau de vie

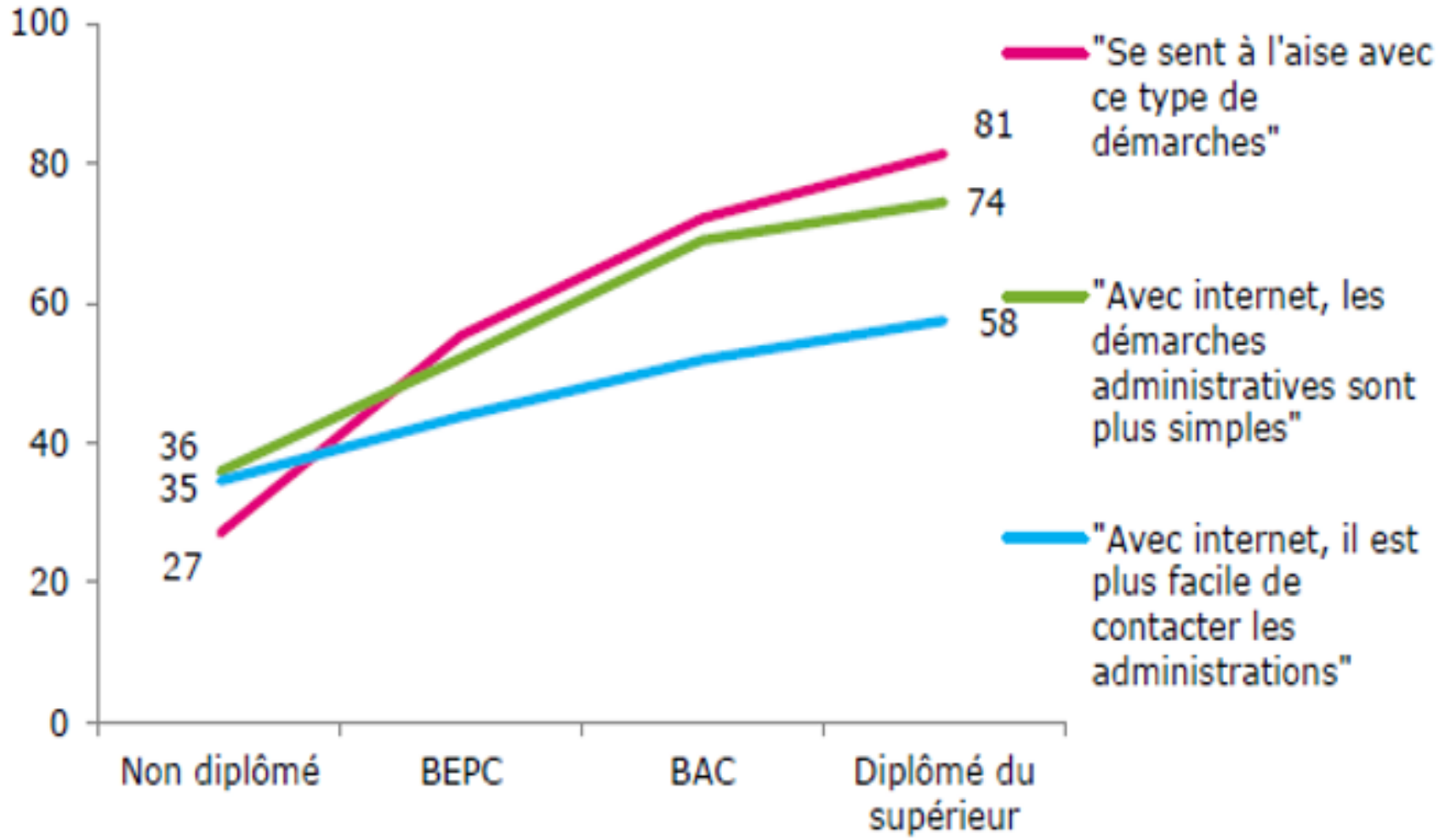
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2016.
Lecture : en juin 2016, 56% des diplômés du supérieur ont déjà, seuls, à la fois téléchargé ou rempli des formulaires en ligne, obtenu des informations administratives en ligne et déclaré leur revenu en ligne, contre 10% des non-diplômés.

Graphique 100 – Plus on est diplômé et plus on voit d'avantages à l'e-administration

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % de plutôt d'accord avec les idées émises -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2016.

Accès aux droits dans un contexte de dématérialisation

- Accès aux droits à l'ère numérique suppose <u>autonomie administrative</u> **ET** <u>autonomie numérique</u>
- Être autonome numériquement suppose d'être :
  - Accès (équipement, connexion)
  - Compétences (linguistiques, informatiques, numériques…)
  - Confiance.

Les « conditionnalités implicites » de la dématérialisation (Pierre Mazet, 2017)

CC BY SA

#LabAcces

Penser les exigences numériques

- Des **dématérialisations plurielles** : dématérialisation *« native » ou « duplicative » ?*
- Des **exigences numériques** auxquelles une partie des publics ne peuvent répondre.
- L'utilité et l'acceptabilité d'un dispositif numérique reposent sur son processus de conception

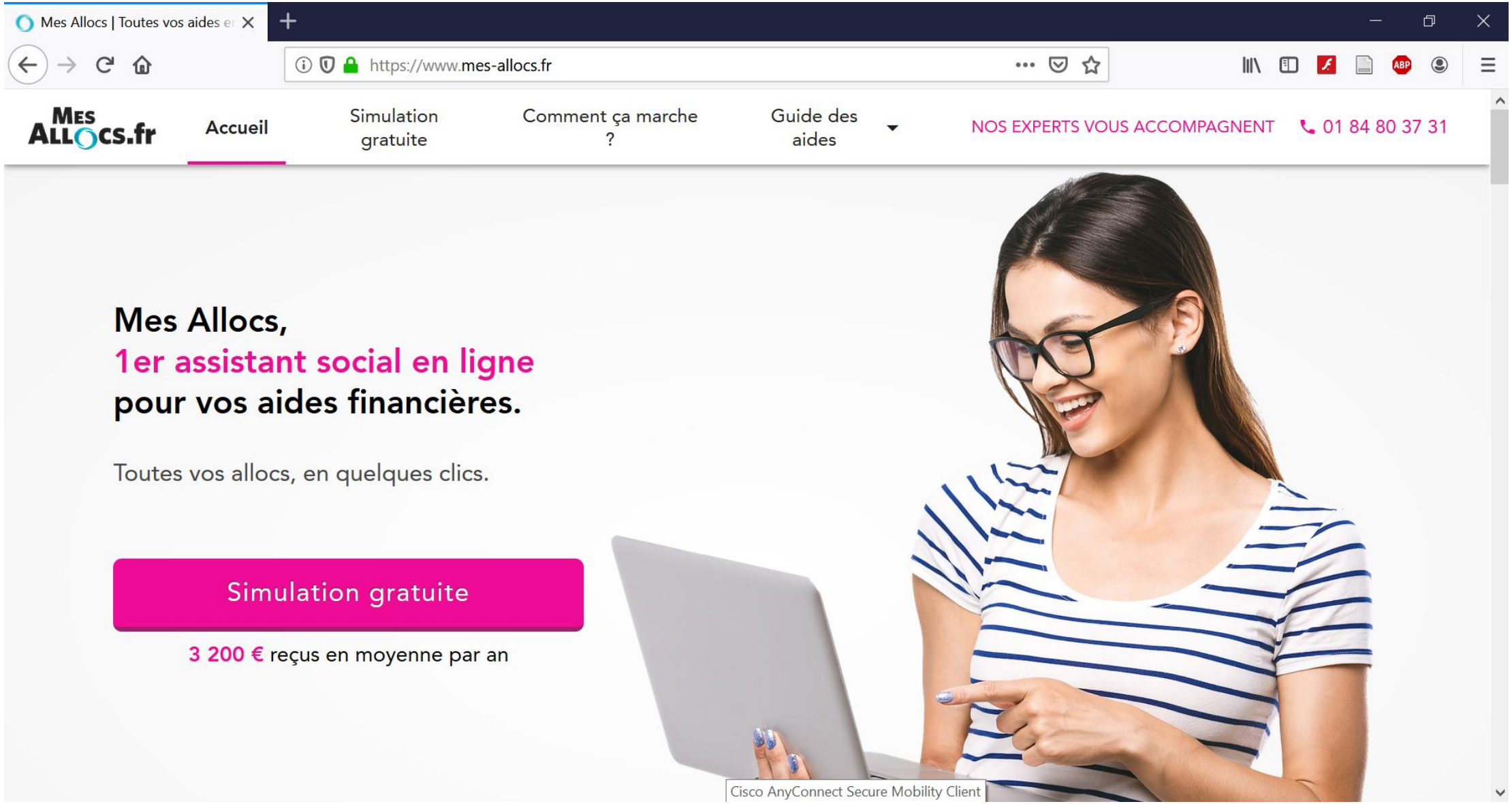
#LabAcces

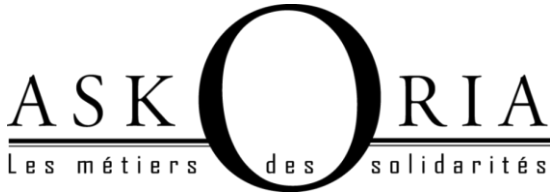
« La dématérialisation peut constituer **un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits.** Mais cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à **pallier la disparition des services publics** sur certains territoires et à 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. »

La dématérialisation, cheval de troie du *social business* ?





QUATRE LEVIERS D'ACTION POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS DANS UN CONTEXTE DE DEMATERIALISATION

Projet LabAcces : accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation

1er levier - Œuvrer au renforcement des pratiques numériques des personnes en difficulté dans l'accès aux droits

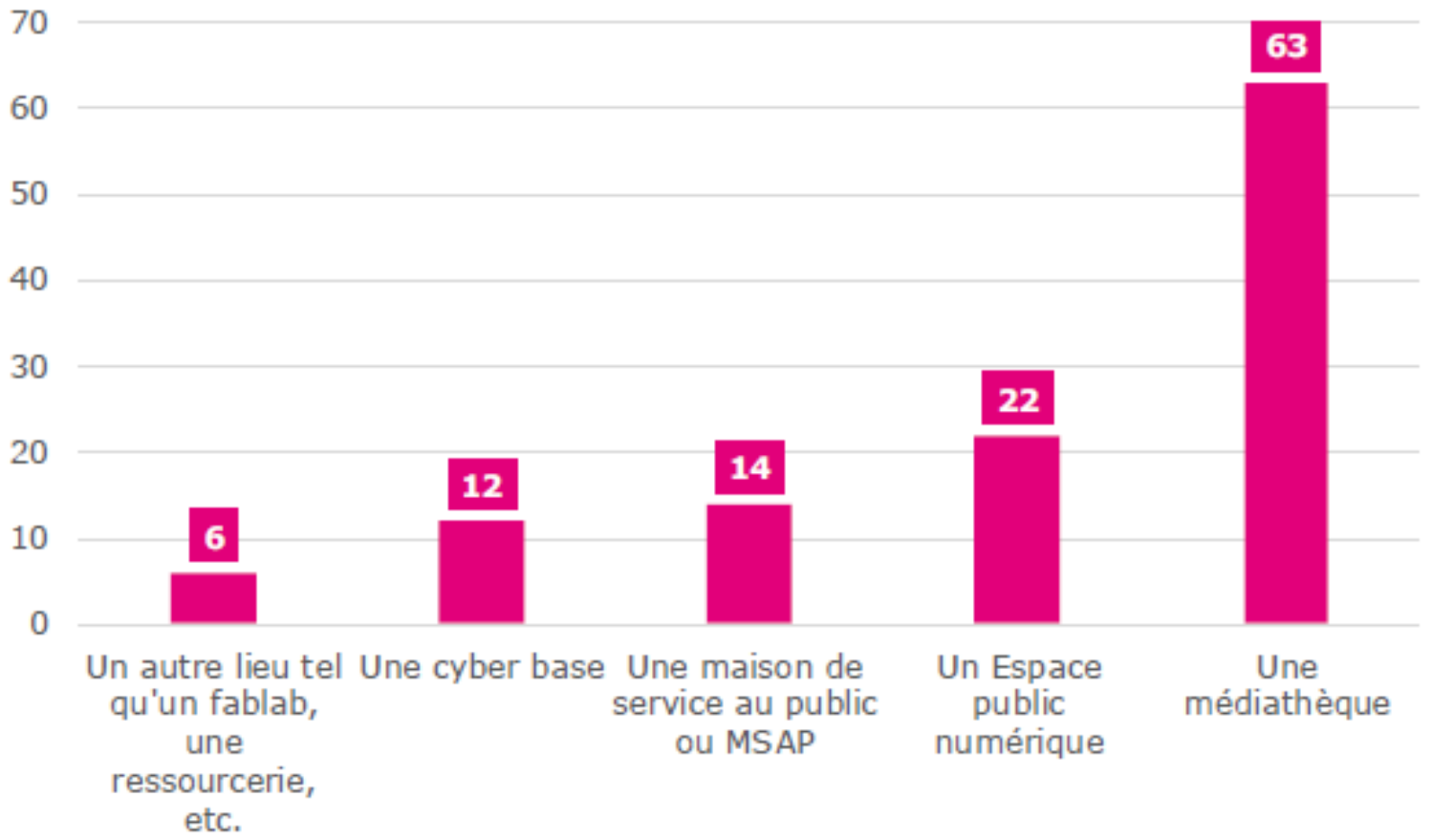
- Pouvoir identifier les différents niveaux de besoins : *connectivité, compétences numériques, compétences administratives, réassurance…*
- **Organiser l'aide numérique** aux démarches administratives à l'échelle des territoires (sécurisation)
- Inscrire l'aide numérique aux démarches administratives dans la gamme plus globale de **la médiation numérique.**
- Penser **le rôle spécifique des professionnels de l'action sociale**

#LabAcces

La Médiation Numérique désigne *« la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. »* (Réseau National de la médiation numérique).

Graphique 110 – Il existe sur le territoire des lieux où on propose un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique. Connaissez-vous près de chez vous ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

2ème levier - Favoriser l'adaptation des pratiques professionnelles

- Renforcer la capacité des professionnels à évaluer les difficultés numériques et à mobiliser les compétences *ad hoc* d'un réseau d'aidants numériques sur le territoire.
- **Adapter les espaces d'accueil** et l'équipement professionnel aux activités d'évaluation des besoins numériques et à l'accompagnement des pratiques numériques.
- Si des fonctions spécifiques d'aide ou d'accompagnement sont assumées par des professionnels dédiés, ceux-ci devraient pouvoir **disposer d'outils mutualisés et de savoirs andragogiques** leur permettant de transmettre des compétences numériques.

#LabAcces

3ème levier - Développer le caractère inclusif des dispositifs numériques

- **Retourner la perspective** : des usagers incapables ou des dispositifs numériques incapacitants ?
- Renforcer l'utilisabilité et l'acceptabilité des dispositifs numériques en mobilisant **l'expertise d'usage** des utilisateurs finaux (personnes concernées et professionnels) dans la conception, le déploiement et le suivi des dispositifs numériques

CC BY SA

#LabAcces

4ème levier - Mobiliser les potentialités du numérique pour favoriser l'accès aux droits

Perspective 1 :

- Favoriser l'accès à une information en ligne, fiable et actualisée, centralisée sur un espace commun, et participer ainsi de la mise en œuvre d'un accueil social inconditionnel sur les territoires.

Perspective 2 :

- Permettre l'échange sécurisé des données existantes et possédées par différentes administrations, de manière à rendre possible l'automatisation de certains droits.

Prises de positions :

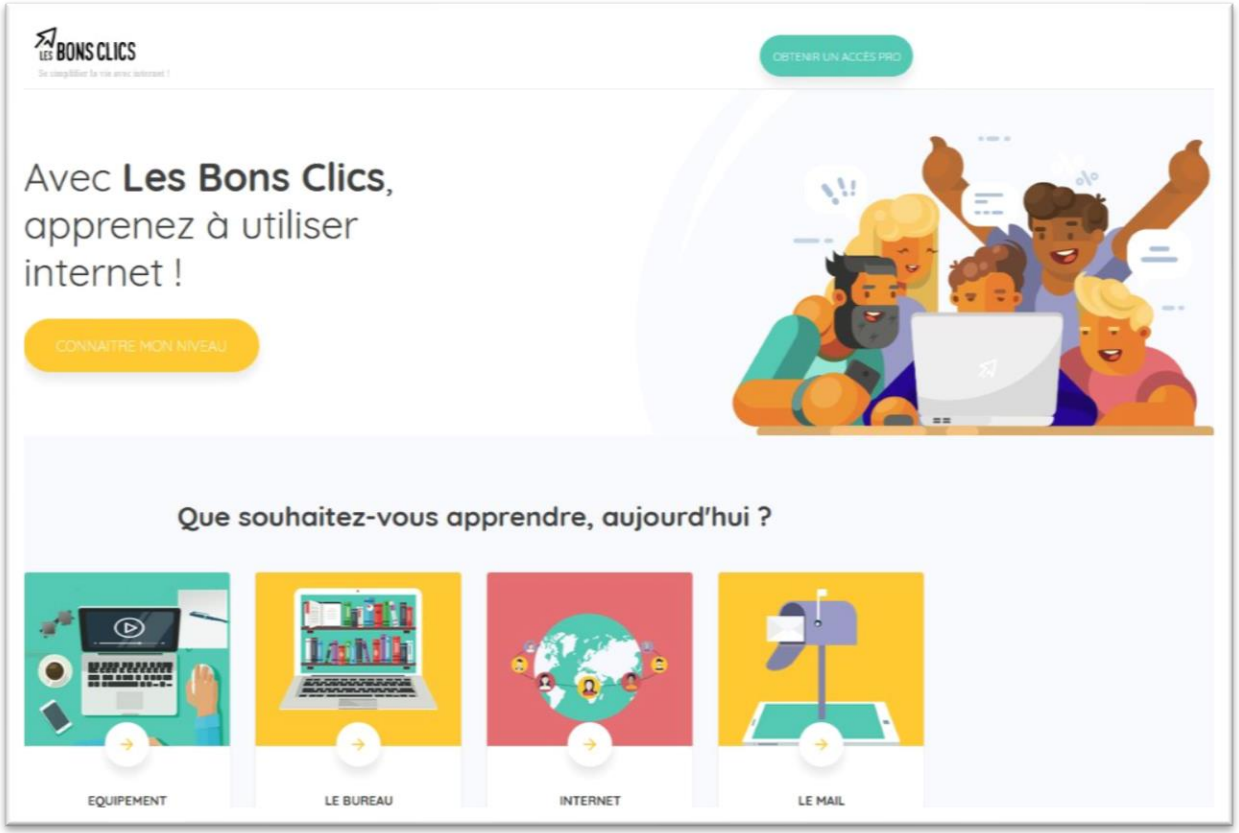
- Ne pas réduire l’inclusion numérique à la réussite des démarches administratives.
- Ne pas penser la médiation numérique comme la voiture balai de la société numérique.
- Ne pas penser les besoins d’aide numérique et de médiation comme une phase transitoire : plus la société « est » numérique, plus les besoins d’accompagnement sont présents.
- Ne pas renoncer à (re)penser les exigences numériques des services publics et des organismes sociaux en direction des personnes.

CC BY SA

#LabAcces

Dispositifs utiles

Aidants connect



OUPS.GOUV.FR

Vous avez droit à l'erreur

Voxusagers.gouv.fr

mes droits sociaux .gouv.fr

Merci de vote attention

francois.sorin@askoria.eu