

## MEILLEURE COPIE

### Concours interne d'ATTACHÉ.E TERRITORIAL.E

#### Session 2018

#### Spécialité *Gestion secteur sanitaire et social*

## RAPPORT AVEC SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES

Commune ALPHA,  
Centre Communal d'action sociale  
Service de la Cohésion sociale

le 22 novembre 2018

Rapport à l'Attention de  
Monsieur le Président du CCAS,  
Objet : l'accompagnement au numérique

#### Références :

- Projet de loi pour « Une République Numérique »

Dans un contexte de restriction budgétaire nationale, mais aussi de simplification de l'action publique, la loi Notre a impliqué les institutions dans un changement des pratiques. La dématérialisation des procédures se généralise. Des institutions telles que la CAF, la CPAM, Pôle Emploi...ont développé leur plateforme numérique afin de rendre les services plus accessibles aux usagers. Un projet de loi est d'ailleurs en étude afin de garantir un accès numérique à tous.

Pour autant, cette administration numérique creuse l'écart entre les publics les plus fragiles et l'accès aux droits. Eu égard aux dernières difficultés rencontrées à Alpha, la forte hausse de fréquentation du CCAS, le présent rapport s'intéressera d'une part à la philosophie –insuffisante- du projet de loi d'une « République numérique » (I), pour d'autre part s'arrêter sur un plan d'action pour rendre cette politique volontariste plus vertueuse sur Alpha (II).

#### I – Regard sur le projet de loi « République Numérique »

Eu égard à la modernisation du service public, ce projet de loi répond-il à la réalité sur le territoire national ?

## A) De quoi s'agit-il ?

Le souci d'alléger les procédures administratives mais aussi de faire face aux baisses de dotations de l'Etat, les administrations ont déployé une véritable transition digitale. Prévue pour faciliter les démarches de l'utilisateur, elle devait garantir un meilleur traitement des dossiers, un délai de réponse plus court.

Force est de constater que même si des effets positifs pour la majorité des citoyens – qui vont jusqu'à 87 % d'entre eux plébisciter un guichet unique en ligne - est à souligner, la fracture numérique s'opère pour les personnes les plus vulnérables.

Non accès aux publics économiquement précaires, aux personnes handicapées, ou encore problématique générationnelle, ce sont autant de publics que le projet de loi vise.

L'accès au numérique pour ces personnes déjà exclues par l'isolement constitue la priorité du volet 3 du projet de loi.

D'une part il s'agit d'amenuiser la fracture sociale et culturelle par le renforcement de l'accès au matériel informatique. Le plan France numérique 2012-2020 prévoit un programme de recyclage de matériels informatiques pour la redistribution aux plus démunis (Ordi 2.0, ou encore Emmaüs connect).

S'agissant de publics précaire, le projet de loi prévoit un droit à la connexion résumé dans son article 41, même en cas d'impayé. L'objectif étant d'élargir le périmètre du Fonds de solidarité pour le logement actuellement restreint au loyer et au paiement des énergies (électricité, gaz, téléphone fixe). C'est une véritable reconnaissance de l'accès internet comme charge courante à part entière et qui interpelle les opérateurs accès internet.

D'autre part, le projet de loi garantit l'accès aux services publics aux personnes handicapées et introduit la notion d'obligation pour les administrations publiques et grandes entreprises de déployer leurs plateformes numériques. Force est de constater qu'en 2014, seulement 4 % de l'administration était accessible par internet. A ce titre, un label a été créé (« le e-accessible ») pour mettre en avant les politiques volontariste des acteurs publics.

Cependant ces propositions ne répondent pas aux besoins constatés sur le plan local.

## B) De la nécessité d'un accompagnement des personnes

Loin de faciliter l'accès aux droits, l'outil numérique génère une « anxiété » des utilisateurs, qu'ils soient issus du public accompagné ou des professionnels accompagnant.

Il semblerait en effet que le projet de loi ne mette l'accent que sur l'ingénierie technique, sans considérer la portée pédagogique que le service public doit mettre en place pour appréhender cette inclusion numérique trop rapide aux yeux des structures accompagnantes.

Face à un public non habitué aux supports numériques, des professionnels du social manifestent leur désarroi, par manque de formation et même d'utilisation du format dématérialisé.

Le directeur Général d'Emmaüs Connect le conforte : « le numérique vient percuter le travail social ».

A plusieurs niveaux professionnels comme publics, l'accompagnement au numérique est un besoin prioritaire.

Ainsi, 28 % des français interrogés dans une enquête du CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) sollicitent des pouvoirs publics un accompagnement de proximité et une utilisation plus simple des plateformes.

De leur côté, les travailleurs sociaux demandent un accompagnement dans leur accueil du public alors même que le numérique en même temps qu'il se généralise, redéfinit le rapport du mandat social avec la personne accompagnée.

Comment répondre à ce double enjeu sur la commune d'Alpha ? Un plan d'action est nécessaire pour rendre le public et les agents du CCAS autonomes face au numérique.

## II – Une politique volontariste à Alpha

Pour pallier la fracture numérique à Alpha implique l'élaboration d'un plan d'action en plusieurs temps.

### A) Les ressources humaines

Il est nécessaire de faire une analyse des besoins sociaux sur le territoire d'Alpha. Faire appel aux chargés de mission du service de cohésion social apparaît important pour recueillir les besoins des usagers mais aussi des collègues chargés de l'accueil public.

Il s'agira d'extraire de cette analyse, les besoins en matière de ressources humaines pour répondre à l'appréhension du numérique.

Un comité de pilotage pourrait être animé par le service de cohésion sociale, et impliquer les différents partenaires.

L'existant en matière d'accueil public à Alpha connaît actuellement des limites. Pour soutenir les 3 médiateurs écrivains publics de notre CCAS, il apparaît important de mobiliser les acteurs locaux tels que la CAF, la CPAM, etc...

Lors de ce comité de pilotage, il pourrait ainsi être décidé en fonction des besoins du public de mutualiser en un lieu unique les compétences des chaque institution et ne pas alourdir le budget des ressources humaines d'Alpha par le recrutement d'agents

supplémentaires, nécessaire à un service public de qualité (Maison de services au public).

Le CNFPT serait aussi sollicité afin de permettre aux agents en poste du CCAS de monter en compétences et de répondre à un public quotidiennement sollicité par internet.

## B) Un partenariat local

Un enjeu apparaît essentiel avec l'arrivée du numérique dans la vie de nos administrés : la dimension humaine de proximité. En effet, la commune et le CCAS doivent pallier le risque de déshumanisation de l'action publique. Les personnes précaires ne doivent pas l'être davantage et ne devraient pas être « traitées » uniquement par le volet administratif. L'arrivée du numérique questionne l'éthique des travailleurs sociaux, leur rapport à l'utilisateur.

Aussi la création d'une Maison de services au public pourrait accompagner les usagers dans leurs démarches d'accès aux droits. Les partenaires présents en un lieu sont les plus légitimes pour accompagner les utilisateurs dans la navigation de leur dossier numérique.

Par ailleurs, le CCAS pourrait répondre à l'appel à projet du Conseil Départemental pour porter des Ateliers et Chantier d'insertion « numérique ». En effet, le partenariat pourrait à la fois former des personnes en situation de précarité sociale et économique par le financement d'un poste d'accompagnement mais également grâce à la convention entre la DIRECCTE et le Département pour l'aide au poste. Les chargés de projet au service de la cohésion sociale peuvent répondre à cette offre.

La commune d'Amiens qui présente une configuration similaire à Alpha met en avant la nécessité d'une veille numérique pour les agents du CCAS notamment en terme juridique. Le travailleur social se trouve confronté à une éthique nouvelle, tiraillé entre la transmission des données et le secret professionnel.

In fine, l'arrivée du numérique doit être appréhendé dans la transversalité des services : cohésion sociale mais aussi ressources humaines. En effet le numérique véritable partenaire du social, vient également bouleverser l'identité du travailleur social.