



RAPPORT WETECHCARE

MONDE SOCIAL ET NUMÉRIQUE PENDANT LE COVID-19 : DE LA DÉFIANCE À L'ADOPTION

SEPTEMBRE 2020

L'avant-propos de Cédric O

Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques



Pendant la période de confinement, les outils numériques ont dû être massivement utilisés pour continuer à mener un grand nombre d'activités de la vie quotidienne, impossibles ou parfois difficiles à réaliser autrement : faire ses démarches administratives, consulter un médecin, suivre la scolarité des enfants, travailler, faire ses courses, chercher un emploi... Bon nombre de salariés ou professionnels ont dû modifier leur façon de travailler, à distance, en utilisant des outils numériques.

Les professionnels de l'accompagnement social et de l'accès aux droits ont été directement concernés par cette évolution rapide des pratiques professionnelles dues à la crise sanitaire. Pour autant, cela fait déjà plusieurs années que leurs pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des services publics et qu'ils sont confrontés à des enjeux d'appropriation du numérique comme nouvel outil d'exercice de leurs missions. Nombre d'entre eux ont eu l'occasion de me l'expliquer sur le terrain.

Pour répondre à ces enjeux, l'offre de formation initiale de ces professionnels (notamment les travailleurs sociaux) commence à prendre en compte les enjeux d'inclusion numérique (grâce à la réforme en 2018 des principaux diplômes du travail social) et une offre de formation professionnelle continue de se développer par la collaboration des services de l'État en charge du travail social et de l'inclusion numérique.

Ces différentes mesures se concentrent notamment sur la formation à la maîtrise des outils et des environnements numériques, sur la capacité d'appréhender le niveau d'autonomie numérique des personnes qu'ils/elles accompagnent, sur la connaissance des autres acteurs intervenant auprès des publics sur les questions numériques (réseaux de médiation numérique...) pour permettre une coordination entre professionnels, sur la capacité d'adopter des pratiques et des postures d'accompagnement vers l'autonomie numérique et l'appui à la réalisation de démarches en ligne, ou encore sur la maîtrise des règles juridiques de protection des données à caractère personnel et des plateformes et démarches de l'e-administration. D'ailleurs, nous avons lancé la conception et le déploiement de l'outil [Aidants Connect](#) pour sécuriser le fait que ces professionnels remplissent pour le compte d'usagers leurs démarches.

Nous le savons et cette étude intéressante le montre : il faut encore aller plus loin. Plus loin pour faire du numérique une opportunité du travail social (facilitation de certaines tâches, suivi personnalisé des usagers, etc). Dans le cadre du [Plan France Relance](#), le Gouvernement s'engage de manière inédite en faveur de la lutte contre l'illectronisme. Nous agissons pour avoir plus de médiateurs numériques formés sur le terrain pour accompagner les Français, plus de lieux accessibles à tous mais aussi une initiative d'envergure autour d'Aidants Connect pour outiller et soutenir l'intervention des aidants numériques.

“ **Nous agissons pour avoir plus de médiateurs numériques formés sur le terrain pour accompagner les Français.** ”

Cédric O,
Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique
et des Communications électroniques

Sommaire

Avant-propos de Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques	02
Rapport	
Introduction	05
I - Le face-à-face historiquement très ancré dans l'action sociale	06
II - Le confinement : une accélération des usages numériques	09
III - Perspectives de ces bouleversements	19
Conclusion	28
Table des matières	29
Regard d'expert : Cyril Garcia, CEO Capgemini Invent	30
Méthodologie du rapport	32
À propos de WeTechCare	33

Introduction

Après le COVID-19, la fracture entre les personnes connectées et non-connectées pourrait devenir "le nouveau visage des inégalités", selon António Guterres, Secrétaire général de l'ONU. Le numérique est devenu à la fois incontournable dans nos vies mais aussi le principal facteur aggravant d'exclusion dans notre société. Le plan de relance annoncé jeudi 3 septembre 2020 prévoit un volet important concernant la lutte contre l'illectronisme, l'une des priorités de Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique.

Dans le monde social aussi, on ne peut plus désormais prétendre accompagner des publics sans intégrer le numérique. Le social a ainsi vu sa relation au numérique évoluer ces derniers mois, passant de la défiance, liée à sa culture du face-à-face, à une adoption de la technologie.

WeTechCare, startup sociale qui s'est donnée pour mission de faire du numérique un levier d'inclusion pour tous, a mené une enquête auprès de différents acteurs, afin de raconter comment l'action sociale s'est emparée du numérique pendant le confinement, et de restituer ce qui, pour ces acteurs, relève de l'effet de mode ou de véritables transformations durables.



Le face-à-face historiquement très ancré dans le social

Le numérique, anti-social ?

En avril 2016, une étude WeTechCare, "Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation", montrait l'importance accordée par les travailleurs sociaux au face-à-face et au dialogue direct. Des témoignages montraient alors dans cette étude qu'un travailleur social préfère par exemple prendre des notes manuelles afin de ne pas risquer de briser l'espace d'échange avec la personne qu'il accompagne en interposant un ordinateur entre eux. *"Nous sommes quand même dans un métier de l'oralité. Nos directions nous disent bien qu'il faut recevoir avec l'écran et tout, sauf que si aujourd'hui dans notre discussion j'étais en ce moment même derrière mon écran, ça donnerait autre chose. Voir un travailleur social derrière son écran en train d'enregistrer ou le voir en face-à-face autour d'une table, ça impacte quelque chose dans la relation."* témoigne un salarié

du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Paris 9e.

À cette importance accordée à l'empathie, s'ajoute aussi la crainte de la transformation du métier de travailleur social, explique cette même étude : *"Il y a eu de la résistance de la part de travailleurs sociaux qui simplement ont du mal à taper sur Word. Parce qu'avant c'était manuscrit. La crainte qu'on demande ça, puis qu'après on n'ait plus de secrétaires, des choses comme ça. Le sentiment qu'on nous demande de plus en plus de tout faire,"* raconte cette même personne.

Car, derrière le numérique, se cache la mise à niveau des compétences et des capacités d'investissement des structures. Il faut former et équiper les travailleurs sociaux, et cela a un coût. La même étude explique que les institutions de formation des travailleurs sociaux n'ont pas encore intégré

le numérique dans leurs enseignements: *"Les élèves ne connaissent pas forcément ce qu'est l'exclusion numérique, les enjeux et encore moins les acteurs qui agissent dans ce domaine. Les élèves se voient uniquement proposer une mise à niveau en bureautique. La connaissance de la dématérialisation des services publics et des nouveaux services se fait par l'auto-formation sur le terrain, au moment des stages lorsque les étudiants sont amenés à aider les usagers dans leurs démarches".*

Une transformation numérique lentement enclenchée

Cette culture très ancrée dans l'humain et le présentiel laissait donc, historiquement, peu de place au numérique, même si les mentalités évoluent au fil des années. Certaines structures ont effectivement enclenché leur transformation digitale bien avant la crise sanitaire, leur permettant ainsi en mars dernier de passer rapidement leur activité en télétravail.

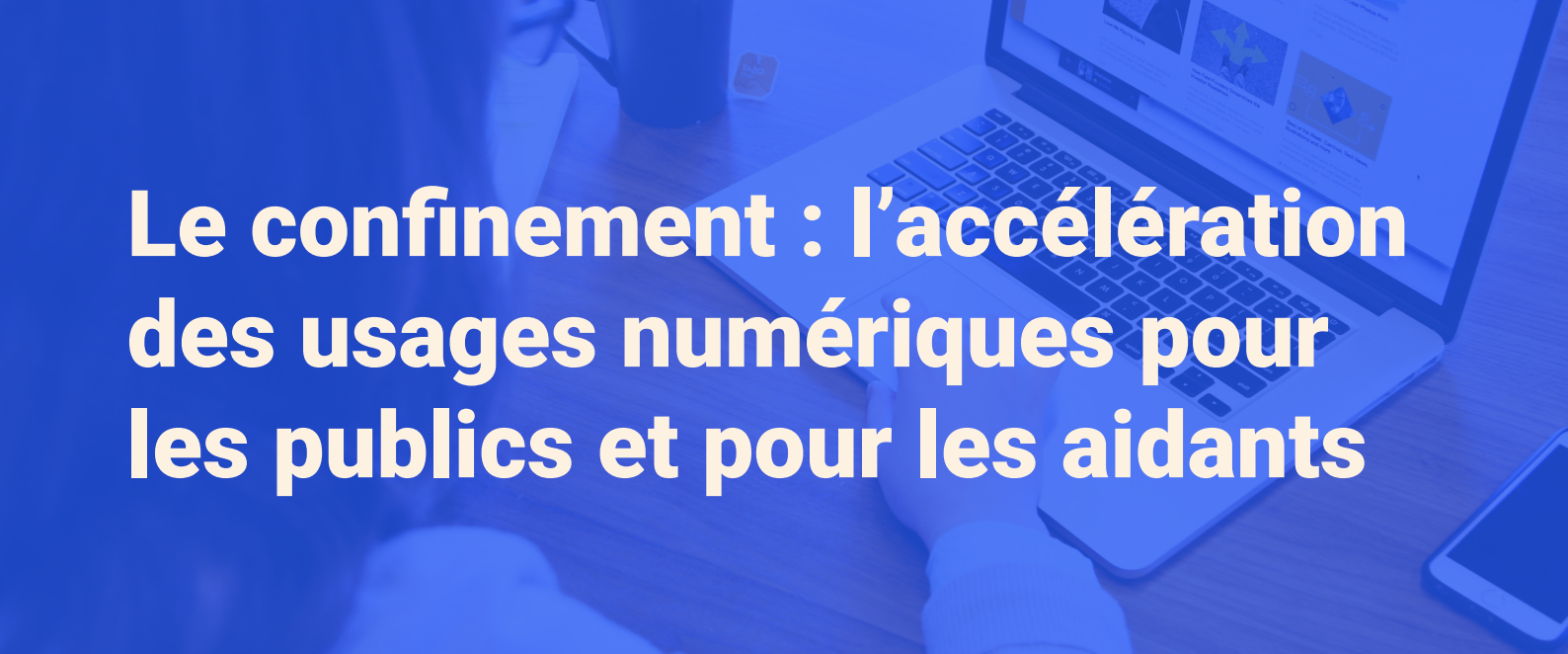
Pour Armelle de Guibert, déléguée générale de Petits Frères des Pauvres jusqu'à la fin août 2020, le confinement a accéléré la transformation digitale déjà entreprise il y a quelques années : *"Nous avons gagné deux*

ans d'acculturation au numérique dans nos équipes. Nous sommes passés de 130 personnes au siège à environ 10 personnes en l'espace de quelques jours. La crise a également permis de signer un accord sur le télétravail qui traînait depuis deux ans pour 40 jours de télétravail par an." En mars, lorsque débute le confinement, toutes les structures sociales ne se situent donc pas au même stade de transformation numérique : certaines réfléchissent sur le sujet depuis quelques temps, d'autres en sont encore très éloignées.

“

*Nous avons gagné
deux ans d'acculturation
au numérique dans
nos équipes.*

Armelle de Guibert,
Déléguée générale
Petits frères des pauvres
(jusqu'au 31 août 2020)



Le confinement : l'accélération des usages numériques pour les publics et pour les aidants

Un regain de motivation des publics pour s'équiper et se former

Le numérique a été le support quasi exclusif du tissu social pendant plusieurs mois, permettant le maintien du travail, de la communication, de la formation, des loisirs. L'action sociale a observé la recrudescence de besoins numériques de premier ordre : l'équipement et la connexion (dont on pensait qu'il s'agissait d'un problème réglé), la sensibilisation (rassurer les usagers et leur montrer l'intérêt de se former aux usages numériques) et l'information sur les structures relais (personnes éloignées et isolées qu'il était impossible de toucher). Pour beaucoup de personnes suivies par le monde social, le numérique n'est plus désormais uniquement une interface nécessaire pour l'accès aux droits mais bien

un outil aux potentialités fortes de lien social, d'éducation, d'information... Après des mois de confinement où le manque d'usages numériques et de moyens d'accès performants (qualité des écrans, bande passante du réseau ...) au numérique a pu être un frein pour nombre d'entre eux, la valeur ajoutée pour leur quotidien est bien plus évidente. Avec la réouverture des lieux d'accueil, le monde social retrouve ainsi des publics davantage motivés à maîtriser le numérique. Surtout, cela ne concerne plus uniquement l'accès aux droits, des démarches administratives ponctuelles qui peuvent être réalisées par des médiateurs sociaux, mais un usage bien plus régulier et varié réalisé par les personnes elles-mêmes. Florian Soudain, coordinateur de l'Opération Centres Sociaux Connectés sur le versant Sud de la Métropole Européenne de Lille le

note : *"Les familles ont compris qu'il fallait absolument se former sur le sujet car elles se sont retrouvées bloquées pendant le confinement."* [Périne Brotcorne](#), chercheuse à l'Université de Louvain, relativise ce constat : *"En ce qui concerne la motivation des publics, ils se sont retrouvés dans un contexte de forte contrainte, encore pire qu'avant le confinement, un contexte de dépendance accrue au numérique. Parler de motivation me dérange, la crise va être un accélérateur du tout-numérique, mais sans la liberté de choix."*

L'obligation économique est également forte avec la multiplication des compétences numériques nécessaires pour accéder à une grande partie du marché du travail, ainsi que l'augmentation du chômage suite à cette crise. Comme le souligne [Adam Micklethwaite](#), directeur du pôle inclusion numérique à la Goodthings Foundation, *"With the economic crisis to come, people are more coming to our platforms of online learning (we are part of the gov.uk toolkit). People have a job, but they feel much more vulnerable about their job"*. Cette motivation nouvelle pose également la question du volume de personnes à accompagner. Adam Micklethwaite note : *"Lots of UK citizens lack the basic digital skills for the workplace (zoom, emails, etc.)*

and it has been revealed and widened by the crisis, there is a lot of reskilling program to do in the next years. So we need to focus not only on people that are totally excluded digitally but on others, the pool of people that need help is larger than before." Ce sont donc aussi des profils plus avancés qui se trouvent désormais en demande d'un accompagnement ou d'une formation à des usages plus poussés.

“

*People have a job,
but they feel much
more vulnerable
about their job.*

Adam Micklethwaite
Director of Digital Social Inclusion
Goodthings Foundation

Des pratiques nouvelles pour les acteurs sociaux

La crise a vu proliférer des formes alternatives d'accompagnement social, à défaut de pouvoir accueillir les publics de façon habituelle. Le social, qui a une culture profondément ancrée dans le face-à-face, le présentiel, a été obligé d'accompagner à distance, depuis l'information, la sensibilisation, jusqu'à la formation à de nouveaux usages.

Maintenir une activité interne

Le monde social, à la même enseigne que tous les autres secteurs d'activité, a vécu un confinement qui a profondément modifié ses pratiques de travail. Télétravail, réunions à distance, limitation des déplacements et webinaires se sont généralisés en l'espace de quelques jours pour répondre à l'enjeu sanitaire et pour protéger salariés comme bénévoles. Une transformation dans l'urgence montre que c'est possible, mais cela ne remplace pas une transformation en profondeur.

Les acteurs sociaux ont souvent fait preuve d'une agilité remarquable pour s'adapter au contexte et maintenir leurs opérations. Comme l'explique Florian Soudain des Centres Sociaux Connectés du Sud de la Métropole Européenne de Lille, *"Certains centres sociaux sont connectés depuis 4-5 ans, et utilisent Slack, les documents partagés, etc. La gestion est donc passée en télétravail facilement au moment du confinement. Pour les Centres Sociaux qui n'étaient pas en transition en interne au départ, il y a eu gros travail de formation sur les outils collaboratifs : Slack, Zoom, Google docs, Framasoft..."* Céline Jauriberry, adjointe à la direction générale des Solidarités Humaines au département des Pyrénées-Atlantiques, est également satisfaite de la réactivité de ses équipes, notamment car la transition numérique était déjà enclenchée : *"Tous nos travailleurs médico-sociaux étaient déjà équipés d'ordinateurs portables et de smartphones afin de pouvoir travailler en visite à domicile, en permanence en mairie, etc. donc nous avons déjà l'équipement pour mettre tout le monde en télétravail en 48h et cela a été plutôt simple pour les 500 agents sociaux."*

Cependant, beaucoup de structures ont aussi été prises de cours. Benjamin Bitane, responsable du pôle formation chez

Emmaüs Connect, décrit : "Avant le confinement, les travailleurs sociaux avaient souvent un ordinateur fixe et peu ont eu d'ordinateur portable pendant le confinement, notamment parce qu'il y avait une pénurie de ce genre de matériel. On a souvent vu des travailleurs sociaux utiliser leur téléphone personnel pour appeler les publics les plus isolés, pour maintenir du lien social." Il ajoute : "Les petites associations ont été beaucoup plus flexibles et ont réussi à se débrouiller pour trouver du matériel pour que les collaborateurs arrivent à travailler à distance. Cela pose des questions, dans la durée, notamment sur l'équipement des travailleurs sociaux. Si l'on a une seconde vague et qu'on retourne sur un accompagnement au rabais car on n'a pas le bon équipement, c'est problématique."

Maintenir ou augmenter un périmètre d'action

Le confinement a, par exemple, conforté des acteurs sociaux dans leur choix de numériser davantage de procédures. Comme témoigne Céline Jauriberry : "La crise sanitaire nous pousse à accélérer la mise en place d'un projet : celui de la gestion électronique des documents, qui était prévue dans notre plan d'action numérique."

C'est un dossier informatique qui viendra remplacer les dossiers papier, nous allons scanner tous les documents papier de nos publics : cela permettra de ne demander les documents qu'une seule fois aux personnes, et de faciliter grandement le suivi. Car on a vu pendant le confinement que les documents étaient difficilement accessibles. Certaines collectivités y sont déjà (Nord & Pas-de-Calais, d'autres se lancent). Mais pour que tout cela fonctionne il faut une direction des systèmes d'information solide !"

Pousser de l'information aux publics

Adam Micklethwaite, de la Goodthings Foundation, le souligne : le confinement a été l'occasion pour nombre de petites structures sociales de se créer un site web et de se rendre plus facilement repérables et joignables dans un contexte de forte limitation des déplacements.

“

*Les travailleurs sociaux
ont conscientisé
l'importance de
maintenir un lien social
avec les habitants grâce
au numérique.*

Florian Soudain
Coordinateur de l'Opération Centres
Sociaux Connectés sur le versant Sud
de la Métropole Européenne de Lille

Dans les Centres Sociaux Connectés du versant Sud de la Métropole Européenne de Lille, les travailleurs sociaux se sont fortement appropriés les outils numériques en créant la plateforme "Mon centre social à la maison" ainsi que des tutos vidéos, avec des activités proposées quotidiennement sur les réseaux sociaux. *"Au fil du temps, les travailleurs sociaux ont conscientisé l'importance de maintenir un lien social avec les habitants grâce au numérique. Et au bout de 6 semaines ils ont créé eux-mêmes des contenus pédagogiques à destination des habitants."* raconte Florian Soudain, coordinateur.

Accompagner à distance : le retour du téléphone

Cet accompagnement s'est aussi reposé sur le téléphone pour les publics les plus éloignés du numérique : numéro d'assistance Solidarité Numérique, ateliers Hypra Au Bout du Fil, ligne d'écoute solitude Petits Frères des Pauvres... Le téléphone a l'avantage de rassurer les publics les plus éloignés, et d'être leur premier réflexe en cas d'absence de face-à-face. Les lignes d'urgence ou d'accompagnement ont donc tenté d'accompagner à distance des publics en difficulté sur des démarches

en lignes, ou curieux de découvrir de nouveaux aspects du numérique.

En interrogeant les médiateurs et médiatrices qui ont réalisé ces accompagnements, plusieurs obstacles remontent : ne pas voir ce que la personne voit à l'écran (où la personne en est, ce qu'elle a déjà fait, ce qu'elle est en train de voir, souvent, les personnes accompagnées ne reconnaissent pas instinctivement les éléments importants à l'écran) ; ne pas pouvoir vérifier si la démarche a fonctionné ; recevoir des demandes qui ne concernent pas uniquement les outils numériques ; trouver un vocabulaire précis mais compréhensible... Cependant ces personnes relèvent aussi des avantages à ce type d'accompagnement : possibilité de chercher des solutions entre deux appels ; possibilité de faire appel à un accompagnement à domicile si besoin ; couverture géographique maximale ; plus petit pas à franchir que de se rendre dans un lieu de médiation...

Former, mettre en capacité dans la durée

Pour les publics débutants, la médiation numérique à distance est plus longue par rapport à des formations en présentiel pouvant réunir plusieurs personnes,

car elle demande une individualisation de l'accompagnement. Au Royaume-Uni, Adam Micklethwaite explique : *"We shifted our model from face to face support to remote. It takes an awful lot longer to support someone remotely. In person you can help multiple person at the same time. Remotely, you have to contact the person again if you want someone to make real progress. How do we deliver digital support in this new world ?"*

En revanche, il semble que l'accompagnement sur les compétences numériques via le numérique a fonctionné pour les publics les plus avancés, ceux qui avaient déjà un certain socle de compétences. Le numérique peut effectivement démultiplier les capacités de formation à partir d'un certain niveau d'aisance numérique, notamment grâce aux webinaires. On peut citer par exemple des webinaires conduits par Petits Frères des Pauvres auprès de leurs bénévoles afin de les former à distance : *"Pour la formation des bénévoles, on observait une forte résistance aux webinaires. Maintenant ce n'est plus un problème, ils en font volontiers. Nous en avons notamment réalisé un sur l'accompagnement à la mort, car les bénévoles n'étaient pas préparés à ce qu'il s'est produit pendant la crise"* souligne Armelle de Guibert.

Jeunesse, insertion et santé : trois secteurs du monde social qui ont vu les transformations les plus fortes

Scolarité et jeunesse bouleversées par l'école à la maison

Le problème de la continuité pédagogique est largement généralisé (San Francisco, Ecosse, etc.) : on peut être fasciné par la capacité d'adaptation des acteurs éducatifs, par la migration soudaine à un enseignement numérique riche d'essais, d'improvisations et d'innovations, mais les craintes d'un très large décrochage des élèves les plus précaires sont généralisées. Selon l'Éducation nationale, entre 5 et 8% des élèves ont décroché pendant le confinement en France. Ce décrochage est très largement dû au nonaccès et/ou à une mauvaise maîtrise des outils numériques (des enfants et/ou des parents). Le secteur de l'accompagnement de l'enfance et de la jeunesse est donc profondément chamboulé puisque la crise sanitaire vient durablement perturber l'apprentissage mais également les fonctions sociales de l'école (alimentation une fois par jour, suivi sanitaire, suivi des violences). Ainsi, le think

tank éducatif VersLeHaut revient sur les semaines de confinement et de fermeture des écoles et établissements scolaires : pour lui, la transformation des conditions de l'éducation par le numérique en fait un outil à apprivoiser pour le mettre vraiment au service des jeunes générations. Le think tank ajoute : "Le numérique, un outil à mettre au service de l'éducation (et pas l'inverse)".

Selon un sondage Odoxa de juin 2020, 8 personnes interrogées sur 10 estiment que les établissements scolaires devraient pouvoir assurer un enseignement à distance, y compris en dehors des périodes de crise. On peut légitimement se demander si l'ensemble des familles françaises sont effectivement prêtes à franchir ce cap ou si certaines ne risquent pas rester sur le bord de la route. Effectivement, on a observé durant le confinement l'implication du monde social pour aider les familles en difficulté à maintenir le lien à l'école : des Centres communaux d'action sociale (CCAS) et des Missions locales ont aidé les familles à s'équiper ou à accéder à Internet. Mais comme le tempère Anne Lehmanns, Chargée de mission sur les usages numériques à l'Université de Bordeaux, "Si l'on est honnête, on sent bien que le travail à distance peut apporter quelque

chose ; D'abord en permettant à tous d'accéder à la formation, ce que nous faisons quand nous proposons des solutions aux étudiants empêchés ou éloignés, qui seraient exclus sans elles ; ensuite en permettant de diversifier la pédagogie et de laisser un peu de place au travail autonome, aux pratiques des élèves ou des étudiants, qui savent souvent bricoler et jongler d'un média à l'autre, d'une application à l'autre pour construire une situation finalement efficace et collaborative."

Le numérique plus que jamais nécessaire en milieu professionnel

Pour l'insertion, la crise sanitaire finit de désigner le numérique comme une condition sine qua non d'employabilité. L'UE estime que 9 emplois sur 10 nécessiteront des compétences numériques dans le futur. Pour l'instant, 42% des Européens n'ont pas de compétences numériques de base (contre 46% en 2015 et 40% en France). C'est donc tout le champ de l'insertion qui doit intégrer le numérique dans ses parcours. Il y a fort à parier que la motivation des publics va encore davantage augmenter sur ce sujet là. Comme le montre une étude menée par UiPath auprès de 4 500 personnes, de nombreux employés de bu-

reau autour du monde craignent de perdre leur emploi parce que leurs compétences seraient dépassées ; aux États-Unis près de 54% ressentent cette peur. Si en France seul 1/3 de la population se sent menacée, ce chiffre est particulièrement élevé chez les plus jeunes (18-23 ans) où près de 60% des répondants s'en inquiètent.

Comme le relève Benjamin Bitane, le secteur de l'insertion s'est approprié plus facilement les méthodes d'accompagnement numérique : *"Le monde de l'insertion concerne des gens qui ont besoin de se former au numérique, donc c'est un secteur qui a pris le tournant du numérique plus vite, notamment depuis la crise."*

Avancée temporaire ou durable de la santé numérique ?

En ce qui concerne la santé, la crise sanitaire a aussi révélé l'utilité du numérique avec l'explosion du nombre de téléconsultations : multipliées par 100 en France depuis le début du confinement, il y en a désormais un million par semaine en France. Le système de santé, en première ligne dans la crise, a délaissé plusieurs mois durant la médecine généraliste et le suivi des patients atteints de maladies chroniques.

Dans de nombreux cas, la télémédecine était le seul moyen d'assurer un suivi médical pour des personnes isolées et/ou vulnérables. La santé peut donc devenir un levier de motivation des publics, notamment en milieu rural ou en cas de reconfinement. Cependant une bonne partie de la législation facilitant la télémédecine durant le confinement était temporaire.

L'action sociale institutionnelle s'inspire aussi de pratiques communes en santé numérique. Ainsi dans les Pyrénées Atlantiques, l'action sociale départementale expérimente une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, semblable à Doctolib : prise de rendez-vous en ligne avec le professionnel, puis rappel par sms un jour avant. Quand un usager prend un rendez-vous, l'institution peut affiner sa demande pour mettre le bon professionnel en face. *"Pour l'instant le département observe une forte réduction de l'absentéisme avec ce nouveau dispositif."* témoigne Céline Jauriberry, adjointe à la direction générale des Solidarités Humaines au département des Pyrénées-Atlantiques.



Perspectives de ces bouleversements

Une compréhension des services et des impacts permis par le numérique

En interne : une transformation numérique définitivement enclenchée

Tout le travail du secteur social a migré vers davantage de distanciel, de télétravail, à l'image de nombreux autres secteurs de notre économie. On a observé la résilience des organisations équipées pour accompagner à distance (ordinateurs portables, connexion, réseau professionnel) et la migration aussi rapide que forcée de celles qui ne le faisaient pas déjà. Inévitablement, les structures qui avaient déjà enclenché leur transformation digitale ont réussi à s'adapter beaucoup plus vite que les autres. Pour ces structures, l'élan donné par le confinement va se poursuivre. Ainsi, Armelle de Guibert est convaincue que cela va perdurer au sein de l'association Petits Frères

des Pauvres : "Nous sommes en train d'imposer que la moitié des réunions se fassent à distance, y compris les statutaires. Notre assemblée générale en septembre se fera aussi à distance : tous les adhérents seront derrière un ordinateur pour voter. C'est moins coûteux, on peut toucher plus de personnes que d'habitude : au lieu d'être 400 présents et 800 représentés, cette année on vise 1 500 "présents", il y a donc plus de vitalité démocratique."

“

*La formation au
numérique est passée
en haut de la liste.*

Benjamin Bitane
Responsable du pôle formation
Emmaüs Connect

Pour les structures qui n'avaient pas encore enclenché leur transformation numérique, elles ont dû se débrouiller avec les moyens du bord mais sont aujourd'hui beaucoup plus ouvertes à l'utilisation du numérique dans leur fonctionnement interne. Benjamin Bitane, responsable de la formation chez Emmaüs Connect raconte : *"Pour beaucoup de structures, la formation au numérique était en toile de fond : "bientôt il faut former nos équipes". Maintenant c'est passé en haut de la liste."* Emmaüs Connect propose d'ailleurs aujourd'hui une formation "Comment accompagner à distance sur des démarches" explique-t-il. *"Cette formation intéresse des opérateurs (notamment des CAF) car certains vont rester en partie dans un accompagnement à distance. Cette formation semble ainsi nécessaire à leurs agents. Il est possible que ces formes d'accompagnement perdurent après la crise sanitaire, notamment car ce sont de bons compléments dans la gestion des flux."*

Le numérique intégré dans l'accompagnement social

Au-delà du fonctionnement interne de ces structures sociales, leur accompagnement envers les bénéficiaires est désor-

mais multicanal. Pendant plusieurs mois il a fallu accompagner des usagers par téléphone, par visio, parfois en physique. Cette hybridation entre présentiel et distanciel se poursuit aujourd'hui. Quid d'un accompagnement 100% numérique ?

Le face-à-face est encore très ancré et, surtout, il a toute sa place dans l'accompagnement social : *"Il y a vraiment l'envie d'avoir les deux maintenant, le numérique et le face-à-face. Le confinement nous a aussi montré l'importance et l'efficacité des vraies rencontres."* raconte Florian Soudain. C'est ce que souligne aussi Céline Jauriberry : *"Même des usagers autonomes sur le numérique sont bien contents de revoir leur travailleur social. Il faut voir le numérique comme un levier, mais ça ne peut pas être une fin en soi dans la relation d'action sociale."* Le numérique peut être facilitant dans la relation. Dans les Pyrénées-Atlantiques, le plan d'inclusion numérique en route depuis 3 ans et l'équipement nécessaire a permis de maintenir assez facilement les missions essentielles. *"Nous avons beaucoup développé la visio pendant le confinement (teams, zoom, whatsapp, on s'est adapté aux outils qu'avaient les usagers), cette visio peut servir dans des situations d'urgence, pour des entretiens qui ne peuvent pas attendre."*

“

*Il y a vraiment l'envie
d'avoir les deux
maintenant, le
numérique et
le face-à-face.*

Florian Soudain
Coordinateur de l'Opération Centres
Sociaux Connectés sur le versant Sud
de la Métropole Européenne de Lille

C'est un outil qui permet de traiter une urgence si besoin mais ça ne deviendra jamais systématique."

Pour Jean Deydier, fondateur d'Emmaüs Connect et de WeTechCare, le monde social a pris conscience des avantages que permet le numérique : *"Le numérique prend tout son sens aujourd'hui dans l'accompagnement des publics fragiles pour, dans un premier temps, garder le lien malgré la crise sanitaire et, demain, pour offrir de nouveaux services personnalisés et plus accessibles."*

Le numérique peut aussi être avantageux d'un point de vue financier. Armelle de Guibert raconte : *"En trois mois nous avons économisé 250 000 € de frais de transport et d'hébergement. On a des chiffres, on fait des économies, sans nuire à la qualité de ce qu'on apporte aux personnes."* Sur la massification permise par le numérique, les exemples de solutions d'assistance à distance qui se sont montées en quelques semaines à peine ont montré que l'on pouvait aider massivement, même à distance. C'est le cas du site solidarite-numerique.fr qui recense plus de 230 ressources en ligne pour utiliser les services en ligne essentiels, ainsi que la ligne téléphonique du même nom, largement sollicitée pendant le confinement par les publics qui avaient besoin d'un médiateur numérique.

Ces solutions, créées dans l'urgence, ont le mérite d'avoir permis d'accompagner et de rassurer de nombreuses personnes, et notamment des publics isolés géographiquement. Il s'agit pour autant d'un métier qui demande à être structuré afin d'être pleinement efficace et complémentaire aux autres formes de médiation.

Des ponts entre les acteurs du numérique et ceux de l'action sociale

En 2016, l'étude [Connexions Solidaires](#) montrait qu'il existait peu de liens entre les acteurs du numérique et ceux de l'action sociale. Seuls 30% des travailleurs sociaux étaient d'ailleurs en mesure d'orienter vers une structure spécialisée s'ils identifiaient des lacunes bureautiques ou numériques chez un usager. Aujourd'hui, les ponts se font davantage entre ces deux mondes et on peut affirmer que cela va continuer. Par exemple pendant le confinement, les associations Emmaüs Connect et WeTechCare ont ainsi travaillé en partenariat avec la startup technologique Lemon Learning sur la création de tutoriels directement intégrés sur les sites Doctolib et Skype. Grâce à une extension à télécharger sur leur navigateur, les usagers ont ainsi pu apprendre à utiliser ces plateformes identifiées comme

prioritaires pendant la crise sanitaire, en se laissant guider par ces tutoriels. *“En 10 jours, nous avons compté plus de 1 000 téléchargements de l’extension”* raconte Benjamin Bitane. Au total ce sont plus de 10 000 personnes qui l’ont téléchargée. Depuis plusieurs mois, WeTechCare travaille également avec Capgemini, entreprise de services du numérique experte sur la transformation digitale des organisations. À travers du mécénat de compétences, des collaborateurs Capgemini mettent à profit leurs compétences au service de la cause de l’inclusion numérique : développement web, design thinking ou encore mentorat sur un nouveau projet qui sera bientôt lancé. Ces exemples illustrent les liens qui se tissent entre le monde social et le monde du numérique et laissent penser que cela ne va que s’amplifier.

Limites du tout-numérique

Une intensification des usages qui fait ressortir les inégalités d’accès et de connectivité

L’intensification brusque des usages (télétravail, cours en ligne, lien social) a largement fait rejaillir le besoin d’équipement et de connexion dont on avait tendance à dire qu’il était plutôt derrière nous. Sur l’équipe-

ment, Florian Soudain témoigne : *“Concernant les habitants, on savait qu’il y avait une problématique d’accès, mais pas à ce point-là. D’un coup, les points de libre-accès étant fermés, les inégalités sociales se sont renforcées. C’est quand les structures sociales ferment qu’on se rend compte des services rendus, et que les habitants n’ont pas forcément le matériel chez eux. On pensait que la fracture numérique en termes d’accès était terminée surtout depuis l’arrivée des smartphones.”* L’accès à la connexion aussi n’est pas toujours évident : aux États-Unis par exemple, le prix de la connexion en milieu rural et citadin défavorisé est bien plus élevé que dans les quartiers aisés.

Et même si l’on a accès à une connexion internet, lorsque toute la famille a besoin d’être connectée en même temps et avec des besoins gourmands en débit, l’embryon de connexion et l’équipement familial de beaucoup de ménages précaires ne suffit plus. Une étude conduite par une Caisse d’allocations familiales en Belgique relate que *“les enfants de 7 à 13 ans passaient plutôt 1 à 2 heures par jour devant un écran”* avant le confinement. L’étude CovidEcransEnFamille montre que ce chiffre est monté à 7h pendant le confinement, dont 4h d’usages scolaires. Se pose donc la question de la qualité et de la pérennité

“

*L'hyper connectivité
récente demande
d'accélérer les
programmes de fibrage
du territoire.*

Frédéric Chaillan
Directeur de l'aménagement numérique
de Grand Paris Sud

de l'accès au numérique. L'accès durable aux outils numériques dépasse la simple possession de matériel. Il touche aussi à la qualité des conditions d'accès ainsi qu'à l'entretien et à la maintenance de l'équipement informatique. À ce titre, le chercheur [Jean-Marc Petit](#) souligne : *"Le monde social ne se distingue pas des autres secteurs d'activité : il est tributaire de la stratégie nationale de déploiement des infrastructures de télécommunication (fibre optique, 5G,...) et des décisions souveraines que l'État pourrait prendre sur les usages du numérique."*

C'est aussi ce que fait ressortir [Frédéric Chaillan](#), directeur de l'aménagement numérique de Grand Paris Sud : *"L'hyper connectivité récente demande d'accélérer les programmes de fibrage du territoire. Quand on travaille à la maison, quand on étudie à la maison, les ruptures de services deviennent vraiment gênantes. Cela appelle à la vigilance notamment sur la capacité à surveiller les infrastructures pour maintenir une connexion fiable"*. Des propos également appuyés par Philippe Ensarguet, CTO d'Orange Business Services, qui déclare dans L'Usine Nouvelle : *"La connectivité s'est révélée essentielle pour assurer le déplacement de millions de postes de travail vers le domicile, remettant au centre*

des débats la question liée à l'inclusion numérique et le droit à la connexion."

La nécessité de former aux usages mais pas seulement

Pour [Périne Brotcorne](#), chercheuse à l'Université de Louvain, l'inclusion numérique est un enjeu sociétal qu'il faut accélérer : *"La crise a juste révélé que lorsqu'on supprimait les alternatives hors-ligne, beaucoup de gens n'étaient pas prêts à vivre dans cette vie tout-numérique. C'est un test grandeur nature du monde tout-numérique, et pour l'instant il met beaucoup de monde sur le côté"*. En effet, pour les publics suivis par l'action sociale et plutôt proches du numérique, l'accompagnement à distance a bien fonctionné, tandis que pour les personnes très éloignées du numérique, cela a été beaucoup plus compliqué de les toucher, et encore plus de les accompagner à distance. Le contact a été complètement rompu pour certains. L'action sociale doit donc intégrer l'inclusion numérique dans son dispositif d'accompagnement afin de limiter ces ruptures de contact dans l'optique d'un éventuel nouveau confinement.

Même si l'usage de logiciels pour les publics fragiles est une avancée nécessaire pour l'inclusion numérique, [Jean-Marc](#)

Petit met en garde contre la formation aux usages uniquement : peut-on former des citoyens à se servir de logiciels permettant l'accès aux droits, aux loisirs, en se passant d'un apprentissage plus en détails du fonctionnement de ces outils et de leur propriété ? Avec l'intensification des usages numériques, c'est aussi la question de la souveraineté numérique française et européenne qui se pose avec encore davantage d'acuité. Il faut choisir avec précaution les logiciels dont nous nous servons pour ne pas devenir esclave d'un service ou d'autre autre. Ces questions ne sont pas étrangères aux acteurs sociaux, notamment aux acteurs institutionnels. Ces derniers ont bien souvent migré en urgence au moment du confinement vers des outils distanciels polémiques, notamment concernant la politique de protection des données de certains outils, à l'image de Zoom qui a suscité de vives critiques au début du confinement.



Conclusion

Le secteur associatif est donc face à une nouvelle donne, des publics en demande plus franche, non seulement d'accompagnement ponctuel mais aussi de formation afin de monter en compétences dans la durée. La motivation par les potentialités de loisirs numériques a notamment fait un bon durant le confinement d'après les témoignages de certains travailleurs sociaux. La crise sanitaire pourrait ainsi être l'élément déclencheur d'une vraie montée en compétence des publics mais aussi des accompagnants qui ont su s'adapter et intégrer le numérique dans leur action. Cette motivation nouvelle des publics à apprendre pourrait in fine soulager le monde social en migrant progressivement de pratiques de "faire à la place" des publics à des pratiques de "faire avec" et "d'apprendre à faire".

Le confinement a indubitablement permis à l'action sociale d'accélérer sa transition numérique. L'urgence de la situation a permis aux structures une acculturation rapide au numérique, à la fois dans leur fonctionnement interne mais aussi dans l'accompagnement de leurs bénéficiaires. Le monde social a donc désormais une vision moins fantasmée du numérique : il sait que le numérique ne permet pas tout, que l'accompagnement à distance a ses limites et que le face-à-face reste important. Mais il a compris aussi que le numérique est un puissant levier d'efficacité, que les publics accompagnés sont davantage motivés pour se l'approprier et qu'en cas de nouvelle crise sanitaire, il est un lien fort qui nous relie.

Table des matières

Introduction	05
I – Le face-à-face historiquement très ancré dans l'action sociale	06
Le numérique, anti-social ?	06
Une transformation numérique lentement enclenchée chez les acteurs sociaux	07
II - Le confinement : une accélération des usages numériques pour les publics et les aidants	09
Un regain de motivation des publics pour s'équiper et se former	09
Des pratiques nouvelles pour les acteurs sociaux	12
1. Maintenir une activité interne	12
2. Augmenter ou maintenir un périmètre d'action	13
3. Pousser de l'information aux publics	13
4. Accompagner à distance : le retour du téléphone	15
5. Former, mettre en capacité dans la durée	15
Trois secteurs du monde social qui ont vu les transformations les plus fortes	16
1. Scolarité et jeunesse bouleversées par "l'école à la maison"	16
2. Le numérique plus que jamais nécessaire en milieu professionnel	17
3. Avancée temporaire ou durable de la santé numérique ?	18
III - Perspectives de ces bouleversements	19
Une compréhension des services et des impacts permis par le numérique	19
1. En interne : une transformation numérique définitivement enclenchée	19
2. Le numérique intégré dans l'accompagnement social	21
3. Des ponts entre les acteurs du numérique et ceux de l'action sociale	23
Les limites du tout-numérique	24
1. Une intensification des usages qui fait ressortir les inégalités d'accès	24
2. La nécessité de former aux usages mais pas seulement	26
Conclusion	28

Regard expert : Cyril Garcia

CEO Capgemini Invent
Membre du Group Executive Board
de Capgemini, en charge de la RSE



Le passionnant rapport que nous venons de lire remet une perspective inédite sur les “deux ans de transformation numérique réalisés en deux mois” évoqués tout aussi bien par le patron de Microsoft en plein confinement que par la Déléguée Générale aux Petits frères des pauvres. Mais à qui profite véritablement cette transformation ? Avec une pandémie qui fait rage dans le monde entier, séparant les familles et décimant les économies, l'accès à Internet et l'acquisition de compétences numériques de base sont devenus vitaux – dans la santé, dans l'éducation, dans tous les domaines du *care*. Et pourtant, la moitié de la population mondiale reste exclue du numérique et souhaite y accéder.

Le monde a changé et la crise a provoqué des ruptures : un retour au premier plan de l'État et du tissu associatif, une nouvelle autonomie des territoires portée par une relocalisation des productions de base. Mais ne nous y trompons pas : le monde était déjà en train de changer avant la pandémie de Covid-19 – avec l'enjeu climatique et la volonté de changement des comportements individuels et collectifs pour sauver la planète, le citoyen subit depuis plusieurs mois et de plein fouet une rupture digitale pour les exclus du numérique et une sévère **aggravation sociale** pour ceux qui ne profitent pas de la nouvelle donne. Et la crise sanitaire est du même coup doublée d'une **crise de la médiation** : les médiations sociales traditionnelles (santé, police, emploi) sont en faillite dans de nombreuses démocraties – cf. le mouvement Black Lives Matter en réaction aux brutalités policières aux Etats-Unis – et surveiller ou réguler la pression que la société exerce sur les collaborateurs devient un nouvel impératif de l'entreprise, un nouveau contrat social, pour les prochaines décennies.

Dès lors, notre responsabilité collective, pour tous ceux qui contribuent comme Capgemini à la transformation numérique, c'est de nous assurer que nous utilisons la technologie pour **avoir un impact sociétal positif**, pour le bien des communautés qui

nous entourent et en particulier des publics les plus fragiles et qui se sentent exclus de ce monde digital. La réduction de la fracture numérique est une mission prioritaire dans tous les pays où nous opérons en travaillant main dans la main avec le monde social, nos clients (citons la Caisse des Dépôts et la BPI qui ont des rôles d'investissement et de soutien essentiels), des institutions internationales (pour faire écho à l'introduction de votre rapport, citons [Verified](#), l'initiative menée par les Nations Unies avec l'agence [Purpose](#) pour combattre la désinformation ambiante en temps de pandémie grâce à des campagnes digitales innovantes) et d'autres organismes publics et universitaires.

Pour continuer à réduire la fracture numérique, nous devons agir au plus proche des besoins citoyens et poursuivre les dons d'équipement numériques à ceux qui en ont le plus besoin et contribuer à l'alphabétisation numérique en nous appuyant sur ce même réseau :

- En accélérant la formation d'aidants grâce à des programmes et académies de formation digitale (citons "Digital Champions" au Royaume-Uni en partenariat avec l'association [Digital Unite](#)) – et le Secrétaire d'État à la Transition numérique et aux Communications électroniques a pleinement raison d'insister en avant-propos sur la nécessité d'une offre solide de formation initiale et continue des travailleurs sociaux comme relais numériques.
- En aidant les familles à acquérir les compétences nécessaires pour accéder aux services essentiels en ligne.

Comme développé dans notre dernier rapport sur la fracture numérique, [The Great Digital Divide](#), il ne faut surtout pas faire porter la responsabilité de l'inclusion numérique et de l'accès à Internet qu'à un seul acteur. Dans le monde d'aujourd'hui, les entreprises privées doivent repenser leur rôle, elles se doivent d'étudier plus largement en quoi elles peuvent influencer positivement l'évolution de la société sur le long terme en intégrant l'inclusion et l'égalité numériques à leur stratégie. Les entreprises, associations et le secteur public doivent tous jouer un rôle majeur dans le domaine de l'accès et la disponibilité de l'Internet, notamment pour les populations marginalisées.

“ **Ensemble, faisons éclore une communauté mondiale de l'action en faveur de l'inclusion numérique !**

”
Cyril Garcia,
CEO Capgemini Invent

Méthodologie

Rapport rédigé en juillet 2020, basé sur une analyse de la littérature et une série d'interviews d'acteurs :

Benjamin BITANE
Responsable de la formation chez Emmaüs Connect

Périne BROTCORNE
Chercheuse au CIRTES et assistante à la FOPES, UCLouvain, Belgique

Frédéric CHAILLAN
Directeur de l'Aménagement Numérique de GRAND PARIS SUD

Armelle DE GUIBERT
Déléguée générale de Petits Frères des Pauvres - jusqu'au 31 août 2020

Céline JAURIBERRY
Adjointe à la direction générale des Solidarités Humaines au département des Pyrénées-Atlantiques

Anne LEHMANS
Chargée de mission sur les usages numériques à l'Université de Bordeaux

Adam MICKLETHWAITE
Director of Digital Social Inclusion, Good Things Foundation

Jean-Marc PETIT
Directeur adjoint du LIRIS (UMR CNRS) et professeur à l'INSA

Florian SOUDAIN
Coordinateur de l'Opération Centres Sociaux Connectés sur le versant Sud de la Métropole Européenne de Lille

WeTechCare

www.wetechcare.org

WeTechCare est une start-up sociale qui s'est donnée pour mission de faire du numérique un véritable levier d'inclusion. Sa conviction : les technologies numériques devraient être une chance pour tous. Start-up sociale créée en 2016, WeTechCare active trois principaux métiers :

SENSIBILISATION

Nous décryptons les grands enjeux de l'inclusion numérique et mettons en lumière les initiatives inspirantes.



4 études de référence
50 prises de parole par an
40k lecteurs de notre webzine
par an

CONSEIL

Nous accompagnons les opérateurs d'État, les collectivités et les structures de terrain dans leur stratégie d'inclusion numérique.



58 organisations publiques ou privées accompagnées depuis 2016 par nos consultants

SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Nous soutenons l'inclusion numérique avec des plateformes et des contenus à une plus grande échelle.



+5 000 structures sociales ont intégré nos plateformes en ligne d'apprentissage à leur offre de service



+13 000 aidants numériques utilisateurs