

# A L'ÉCOUTE DE LA DÉMATÉRIALISATION

POUR UN RENSEIGNEMENT TAPER 1  
POUR UNE INFORMATION TAPER 2  
POUR SIGNALER TAPER 3  
POUR EXPRIMER TAPER 4  
VOTRE DEMANDE NE PEUT ABOUTIR TAPER #



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

**alpil**  
action  
pour l'insertion  
par le logement

# A L'ÉCOUTE DE LA DÉMATÉRIALISATION

## INTRODUCTION

Depuis les années 90, l'informatique accompagné d'évolutions technologiques favorables à son expansion, a progressivement bouleversé notre quotidien en investissant l'ensemble des domaines comme la culture, la vie sociale, l'économie, l'éducation.

La généralisation de ses usages a nécessité d'élaborer un corpus législatif encadrant son utilisation et protégeant les utilisateurs mais aussi, en spécifiant leur relation avec l'administration soumise à une numérisation progressive.

La loi Informatique et Libertés crée la CNIL le 6 janvier 1978 (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et rappelle dans son premier article « l'informatique doit être au service du citoyen... Elle ne doit pas porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'Homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques ». Ces principes régissant son objet devaient au cours des années évoluer en précisant les droits des usagers et les obligations qui incombent aux services administratifs.

Un grand nombre de lois et de réflexions se sont succédées au cours des années 2000 afin de contribuer à l'élaboration de règles d'accueil, d'information et de protection mais aussi, de lutter contre toutes formes d'exclusions liées au développement des technologies numériques.

La loi du 12 avril 2000 relative aux relations entre les citoyens et l'administration pose la première pierre en ce qui concerne son obligation « d'organiser un accès simple aux règles de droits applicables ». En 2005, les services déconcentrés de l'Etat rédigent une Charte Marianne visant à améliorer l'accès et la qualité de leur service public. C'est ensuite la loi du 12 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique qui aborde le déploiement d'infrastructures et de réseaux nécessaires permettant d'assurer la couverture du territoire.

Deux ans plus tard un rapport du gouvernement<sup>1</sup> identifie un triple fossé numérique : générationnel, social et professionnel - lié au niveau de diplôme - mais autorise en parallèle l'interconnexion des fichiers de toutes les administrations. En 2012, une circulaire visant à « améliorer l'accueil des étrangers en préfecture » est promulguée alors qu'une autre favorise le développement de prise de rendez-vous en ligne pour les premières demandes de titres de séjour et pour leur renouvellement ; le décret du 27 mai 2016 entérine d'ailleurs cette démarche par voie électronique sans alternative aucune pour le primo-demandeurs.

**Entre constats de difficultés et déploiement à marche forcée, l'Etat favorise la création de services visant à protéger les usagers tout en accélérant la numérisation de la société.** Ainsi la loi NOTRE du 7 août 2015 propose la création de Maisons services à destination des personnes les plus éloignées des services publics, alors qu'en 2016, le développement du numérique est affirmé par la loi pour une République numérique. L'année suivante, le gouvernement affiche son ambition de dématérialiser 250 démarches administratives en présentant son « programme Action publique 2022 ».

**Cette loi a considérablement modifié les rapports des citoyens avec leur administration et tend à accentuer les difficultés que rencontraient déjà une partie de la population tout en vulnérabilisant une autre partie qui était pourtant autonome jusque-là.**

---

<sup>1</sup> Rapport du gouvernement au parlement établi en application de l'article 25 de la loi du 17/12/2009 relative à la lutte contre la fracture numérique : pointe triple fossé numérique générationnel, social et lié au niveau de diplôme et d'activité professionnelle ; 2011

L'année 2016 marque un tournant dans l'interpellation de la société civile et des pouvoirs politiques. L'association Emmaüs Connect, née en même temps que la Loi pour une République numérique, identifie près de 18 millions de personnes confrontées à des difficultés, soit en raison d'une couverture internet limitée, d'un équipement insuffisant ou inexistant ou bien d'un manque de maîtrise des compétences spécifiques requises. Dans ce dernier cas, l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) parle d'un manque de littéracie, « d'aptitudes à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre des compétences et des capacités ». Le CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) dans son baromètre du numérique de la même année, **parle de 13 millions de personnes en difficultés soit près de 28% de la population française**. Ce chiffre corrobore les constats déjà effectués lors du rapport du gouvernement en 2011 : il existe une corrélation entre l'âge, le niveau socio-professionnel et le manque d'autonomie numérique (Rapport France Stratégie). De leur côté, les associations constatent la disparition progressive d'alternatives aux démarches numériques favorisant des difficultés supplémentaires pour les personnes : inscription à pôle emploi, demande de carte vitale, prise de rendez-vous à la préfecture, l'aide au logement étudiant étant quant à elle 100% dématérialisée dès 2014... Ainsi ces nouveaux usages numériques exposent les plus vulnérables à de nouvelles barrières dans l'accès aux droits et contribuent à exclure ceux qui le sont déjà.

Le rapport du défenseur des droits en 2019<sup>2</sup> mettait en garde contre les effets délétères de cette accélération de la dématérialisation au sein des administrations. Bien que l'Etat ait mis en place de nombreux dispositifs comme les Maisons des services au public (MSaP) dès 2019, devenues Espace France services, ou favorise le déploiement de la fibre et du très haut débit dans des zones dites blanches, ou encore le développement du Pass numérique, ces mesures demeurent insuffisantes : en raison de fractures territoriales entre zones rurales et urbaines, de manques en termes d'informations (alors qu'elles sont prévues dans les textes) mais surtout du manque d'alternative aux démarches en ligne. C'est donc le principe d'égalité des droits et d'accès de chaque citoyen au service public qui est remis en cause.

**Si ces évolutions impactent en premier lieu les personnes confrontées à ces nouvelles difficultés liées au numérique, elles affectent également le travail des professionnels en charge de leur accompagnement.**

Dans le champ de l'insertion par le logement, les professionnels sont impactés dans l'accompagnement des démarches concernant le logement mais également pour l'ensemble des droits afférents tels que les impôts, les droits CAF...

**Partis d'un sentiment partagé, nous avons tenté de préciser en quoi la dématérialisation modifie le travail conduit auprès des personnes par les salariés de l'Alpil. En parallèle, nous avons confronté les regards des professionnels de l'Alpil avec celui des personnes accueillies et détachées de la relation d'accompagnement.**

Pour ce faire, nous avons conduit un ensemble d'entretiens auprès de 10 salariés de l'Alpil ainsi que 18 personnes accueillies à la Maison de l'Habitat ; personnes interrogées dans les locaux de la Maison de l'Habitat en amont de leur RDV ou après ce dernier.

Ces entretiens ont reposé sur une grille de questions non exhaustive afin que professionnels comme usagers, puissent apporter leur regard.

Les professionnels ont été interrogés sur les difficultés qu'ils pouvaient rencontrer dans la réalisation des démarches avec les personnes ; sur une éventuelle modification de leurs pratiques en lien avec le développement de la dématérialisation ; et sur d'éventuelles évolutions de posture vis-à-vis des personnes (faire avec, faire pour, ou faire sans les personnes ?).

Du côté des personnes accueillies, les questions ont porté sur leur niveau d'équipement ; leur connaissance des lieux et services en capacité de leur apporter un soutien dans les démarches dématérialisées, leurs difficultés ou facilités rencontrées.

---

<sup>2</sup> « Les usages du numériques par les publics les plus fragiles : leviers ou freins à l'accès aux droits »

# I. LES DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES : DE NOUVELLES MANIÈRES D'ACCÉDER À SES DROITS ?

## A. Des niveaux d'équipements disparates avec des outils mal maîtrisés

Parmi les 18 personnes interrogées, 7 sont dotées d'un ordinateur, 9 ont uniquement un téléphone dont 2 sans connexion internet et 1 personne n'a ni ordinateur ni téléphone. 2 personnes possèdent une imprimante ou mini imprimante qui peut être raccordée au téléphone. Ces équipements partiels qui permettent le plus souvent l'accès à une connexion internet restent largement insuffisants pour conduire des démarches dans de bonnes conditions. Ces conditions matérielles obligent les personnes à se déplacer pour pallier au manque voire à l'absence d'équipement : accéder à un ordinateur, accéder à une connexion internet, pouvoir scanner, imprimer des documents avec le surcroît de démarches et d'organisation que cela représente :

*« Moi j'ai pas d'ordinateur à proprement dit. Parce que le portable, il est pas aussi efficace qu'un ordinateur, mais comme c'est des smartphones ils ont certaines fonctions similaires à l'ordinateur. Mais si on n'a pas l'imprimante, ou qu'elle ne marche pas, comme mon cas, et bah on est obligé de courir pour ceci, courir pour cela »*

Même lorsque les ménages disposent d'un minimum de matériel, un smartphone notamment, d'autres difficultés techniques peuvent se poser : *« Je suis à chaque fois obligée quand on m'envoie un PDF, de me déplacer à une association, qui s'appelle le PIMMS pour imprimer le mail, récupérer les documents qui sont envoyés par une administration ».*

De nombreux ménages qui mettent en avant leurs difficultés à accéder aux démarches dématérialisées expriment aussi le sentiment d'être considérés comme des citoyens de seconde zone, à l'image de ce Monsieur :

*« Et il y a une sorte de pression qu'on nous met pour basculer dans ce numérique. On va dire une sorte de « dictature net » presque. Et y a une sorte d'intolérance presque, même au niveau administratif. Au niveau des photocopies, non on n'a plus droit par exemple dans les mairies de faire des photocopies. On n'a plus le droit de faire si, on n'a plus le droit... »*

Les personnes mettent aussi en avant l'absence ou leur méconnaissance de lieux ressources dédiés pour pallier au manque d'équipements :

*« Aller dans une médiathèque par exemple. Je peux faire mes démarches administratives aussi dans ces espaces là, mais en même temps c'est un temps. C'est trois quart d'heure. Ce n'est pas, on peut aller sur internet pour faire ce qu'on a envie de faire, notamment des démarches administratives, mais on peut pas scanner. Le gros problème c'est les outils, qui a un scanner dans son foyer où il vit ? C'est des outils indispensables et ça aussi les lieux ressources avec un scanner, ça je connais pas. Je connais pas, à part la CAF où on peut faire des photocopies. Mais pour numériser des documents je ne sais pas où c'est possible. »*

Certaines personnes, notamment celles qui sont analphabètes ou dépourvues de logement ou d'hébergement, peuvent détenir un téléphone mais n'ont pas toujours de connexion internet et restent donc sans pouvoir accéder à leurs dossiers administratifs en ligne. Ces conditions les rendent d'autant plus dépendantes des autres (acteurs professionnels ou familiaux ou amicaux) et peuvent fortement contraindre l'autonomie qu'elles pouvaient avoir en matière de démarches administratives.

*« J'ai un téléphone mais je ne sais pas l'utiliser. Je ne sais ni lire ni écrire comme ça, voilà mon problème (...) L'adresse je connais, vous me notez et j'y vais direct. Il faut me donner l'adresse par sms et j'y vais direct. ». Cette dame devient dépendante de ses filles pour ses démarches numériques, alors qu'elle parvenait par le passé à être plus autonome : « par téléphone à l'époque oui, il y avait des secrétaires je prenais des rendez-vous, chercher le travail je le faisais toute seule on avait pas besoin de CV. On avait pas besoin de rien et puis maintenant c'est le CV et ça ça ça... Heureusement que j'ai travaillé avant ».*

Quand bien même les personnes sont équipées de façon souvent partielle, elles ne sont pas pour autant armées pour réaliser des démarches dématérialisées. Un minimum de compétences s'impose pour pouvoir accéder aux différents comptes administratifs. A la question de savoir si cette dame a une connexion internet sur son téléphone : *« Bien sûr, surtout auprès des organismes pour la sécurité sociale, le compte AMELI tout ça, la caisse d'allocations familiales, la mutuelle, etc... donc et puis c'est vrai que les démarches en ligne j'ai un peu de difficultés ».*

Une des manières de conserver son autonomie, de continuer de se débrouiller dans la gestion de ses démarches, reste de poursuivre des démarches matérielles par l'usage de formulaires papiers lorsque cela est encore possible, à l'image de cette famille qui n'a pas de logement et uniquement un portable : « Avec la déclaration de trimestre de la CAF on a fait, et avec le papier. On faisait avec l'assistante sociale. Je remplis avec l'assistante sociale, je fais une copie, j'ai gardé la copie. Après, tout l'temps, la CAF, le pôle emploi, peu importe c'est la même chose... je fais la copie pour regarder et pour déclarer. Je fais avec le papier et je dépose ».

## B. L'outil informatique : apprentissage et mobilisation de l'entourage

Les personnes dotées d'un minimum d'équipement et qui maîtrisent le langage écrit, reconnaissent certains aspects positifs liés à la dématérialisation, notamment le gain de temps et la possibilité de faire des démarches à tout moment. Néanmoins, il s'agit le plus souvent de démarches peu complexes, qui ont fait l'objet d'un apprentissage mais également qui aboutissent en matière de réponse des administrations ou des structures. Cette facilitation pour certain.es reste très relative selon la nature des démarches, les points de blocages et l'absence ou la nature des réponses.

La plupart des ménages interrogés soulignent leurs difficultés dans l'apprentissage de l'informatique d'une manière générale en évoquant différentes raisons.

Certains essayent de dépasser par eux même leurs difficultés en s'inscrivant à des cours d'informatique, comme cette dame :

« Par le centre social, j'ai demandé donc à prendre des cours en informatique et c'est vrai que là prochainement j'ai un rendez-vous au centre social du Moulin à vent pour pouvoir maîtriser l'informatique ».

D'autres ménages mettent en avant un apprentissage en autodidacte :

« C'est facile pour faire des recherches et tout... j'ai appris l'ordinateur, personne me l'a appris, j'ai appris l'ordinateur au pays, en RDC, j'avais un petit bureau. Je commençais à saisir les textes pour les gens et tout, et puis petit à petit voilà c'est comme ça que j'ai appris l'ordinateur et quand je fais une recherche que je comprends pas bien je demande à un ami ou une amie à côté. C'est comme ça que j'ai avancé un petit peu »

D'autres ménages évoquent la transmission de l'usage de l'outil informatique, soit par des parents aguerris, soit par un apprentissage scolaire :

« Oui y a du positif, c'est une question de génération. Moi j'ai été élevé avec un ordinateur. Même tardivement je m'y suis mis dedans, mes parents travaillaient là-dessus. Y a des gens ils sont pas habitués et ça faut le comprendre. Y a aussi des générations, ou des personnes qui ne sont pas à l'aise avec ça et faut les comprendre. Il ne faut pas les exclure, au contraire, leur permettre d'avoir toujours accès à des interactions physiques avec les gens pour ne pas être rebutés avec ces choses-là ».

La majorité des interrogés s'accordent sur le fait que l'usage de l'outil informatique ne s'improvise pas. Ainsi, lorsque les personnes ne maîtrisent pas, il est courant qu'elles fassent surtout appel à leurs ressources personnelles si elles existent (familles, amis, connaissance au travail etc...) et mettent en avant des membres de l'entourage avec des compétences clés, en capacité de leur venir en aide :

« On a demandé de l'aide de mon beau-frère. Voilà, quelqu'un de la famille et qui l'a fait pour nous. Je ne connais pas de lieux... Peut-être aller à la mairie... euh voilà. Sinon, non. J'ai pas trop d'expériences pour faire des démarches donc, parfois j'ai pas d'idées où aller »



« Comme je vous ai dit, je suis un peu isolé ici donc c'est uniquement avec mes enfants et mes meilleurs amis sont mes enfants et je ne suis pas aidé, par personne. Simplement, parfois... quand tout est compliqué dans ma tête, j'appelle mon petit frère, il me donne juste le conseil parce que j'ai 4 petits frères ici, qui sont bien intégrés et y'en a deux qui sont français. Donc je les appelle parce que l'un parmi eux, lui aussi, sa femme est française donc à travers lui, je reçois le conseil aussi de sa femme française. »

Pour ceux qui sont plus isolés, l'appui des travailleurs sociaux est indispensable, les services d'appui spécifiques étant limités et assez méconnus du plus grand nombre. Ces lieux restent pourtant indispensables dans ce qu'ils permettent un échange direct et une information sur les attendus des démarches afin d'éviter de commettre des erreurs.

« Toujours, on attend le RDV avec l'assistante sociale parce que tout seul, on n'y arrive pas. Plutôt les démarches administratives, on n'arrive pas à les faire tout seul. On n'arrive pas à comprendre les mots... Les mots que l'on utilise pas tous les jours... Même si on arrive à comprendre, on dit que peut être c'est pas juste ce qu'on a écrit. Toujours on demande une aide par quelqu'un pour être sûr que c'est bien coché les trucs dans les cases »

« J'essaye toujours de prendre le contact avec les assistantes sociales, les gens qui peuvent me donner le renseignement. C'est plus clair je trouve ».

Toutes les personnes ne mettent pas en avant les guichets administratifs comme lieux ressources pour les soutenir dans leurs démarches. Même lorsqu'elles sont en capacité d'effectuer un certain nombre de démarches en ligne, l'accueil physique demeure à la fois indispensable et légitime dans l'accès aux droits, pour faire entendre ses difficultés ou obtenir une réponse plus juste et adaptée. A noter aussi la méfiance exprimée par certains concernant l'usage et le traitement des données : « Internet c'est quelque chose de bien mais cela ne remplace pas les personnes parce qu'on a besoin de gens qui travaillent, qui fait l'assistance », ou encore cette personne : « en plus, au niveau de l'administratif, des fois, on pourra pas faire confiance à l'ordinateur parce que voilà, ça peut perdre les informations, voilà tout ça... C'est toujours mieux je trouve sur place, avec la personne qui est suivie ».

## II. LA DISPARITION DU GUICHET COMME LIEU SOUTIEN DANS L'ACCÈS AUX DROITS

### A. La fin des guichets : absence ou insuffisance d'alternatives

La majorité des ménages interrogés lors des entretiens mettait en avant leur difficulté à trouver des alternatives aux démarches en ligne. Comme dit précédemment, si certains ménages s'appuient sur leurs compétences, leur entourage ou les travailleurs sociaux, la peur de l'erreur et la nécessité d'être rassuré et aiguillé par des professionnels compétents d'un champ d'activité spécifique, est régulièrement citée. Cependant, les usagers se heurtent souvent à des guichets clos ou limités dans la prise de rendez-vous avec parfois de longs délais d'attente (un phénomène qui s'est vu accentué à la suite de la crise sanitaire) ou bien un renvoi systématique vers une permanence téléphonique, un site internet... sans possibilité d'avoir une réponse personnalisée à leur propre problématique.

Lisa Faron dans la revue Plein droit, indiquait à propos de l'accessibilité des démarches en Préfecture : « si la dématérialisation des démarches administratives présente un avantage certain pour une grande partie de la population, elle est au contraire une source de rupture d'accès aux droits pour les personnes les plus précaires, notamment si cette dématérialisation devient exclusive de l'usage d'autres modes d'accès au service public, comme c'est très souvent le cas pour les démarches liées au droit au séjour »<sup>3</sup>. En effet, les guichets de la Préfecture sont les premiers à avoir fermé leur porte aux usagers et l'institution n'est accessible uniquement que par la prise d'un rendez-vous sur une plateforme dématérialisée sur le site de la Préfecture de chaque département. Un choix qui met unanimement en grande difficulté les ménages que nous avons rencontrés lors de nos entretiens, à l'image du témoignage suivant : « Je prends l'exemple comme ça de la Préfecture. J'ai dû prendre le rendez-vous comment dirais-je, en ligne, mais bon, même si tu te réveilles à 1h de matin, tu veilles, tu n'as pas de rendez-vous. Ça c'est d'abord un. De deux, souvent quand tu

---

<sup>3</sup> Faron Lise, « Les e-préfectures restent inaccessibles », Plein droit, 2016/3 (n° 110), p.11.

*arrives à accéder au site, on te dit non : souvent le site est bloqué pour problème de logiciel, problème d'internet, problème de réseau. Tu as toujours quelque chose donc tu peux mettre des années sans même que tu puisses avoir ne serait-ce qu'un rendez-vous [...]. Avant les années qui étaient là c'est vrai que tu parlais faire le rang mais c'était plus facile tu faisais ton dépôt physique, on t'enregistrait donc ce qui faisait que c'était plus facile que maintenant. Maintenant internet, internet, mais ça n'arrange pas beaucoup de personne surtout nous autre ».*

Cette personne regrette cette tendance à se voir fréquemment renvoyer vers le numérique et ne pas pouvoir exposer sa situation à un interlocuteur physique, notamment au sein des administrations : « *quand tu vas à la Préfecture, où quand tu vas dans les agences publiques [...] on te dit d'aller le chercher en ligne voilà...on vous dit en ligne ».*

Par ailleurs, d'autres ménages mettent en avant leur difficulté à accéder au guichet, bien que ces institutions maintiennent un espace dédié à l'accueil du public. C'est notamment le cas de la Caisse d'Allocations Familiales, où les ménages regrettent les délais d'attente qu'ils estiment « décourageants » dans l'accueil du tout-venant. C'est le cas de ce Monsieur qui à la suite d'un blocage de droits, ne percevait plus ses prestations et n'avait pas la possibilité de régler la problématique sur son espace en ligne et a dû se rendre au guichet :

*« oui j'y suis allé 3-4 fois, et y a eu une journée, j'ai pris toute la journée sans avoir d'engagement par ailleurs parce que des fois je suis obligé d'abandonner la queue faut savoir qu'il faut 4 à 5h pleines pour être reçu... euh et faut savoir qu'avec la crise sanitaire les démarches dématérialisées sont possibles, mais sont traitées 3-4 mois après et aussi si il y a un petit blocage on est bloqué, si sur le portail on ne peut pas scanner une pièce. On est bloqué voilà »*

Une position que partage cette personne qui indique avoir l'habitude de se déplacer vers des interlocuteurs physiques pour comprendre et réaliser ses démarches mais être fréquemment renvoyée vers son espace personnel désormais :

*« Par exemple, j'avais prendre l'exemple de la CAF. Avant, moi j'avais l'habitude d'y aller, enfin d'aller rencontrer quelqu'un et d'avoir l'information directement... Maintenant... ben on nous reçoit peu ou... voilà, il faut tout faire par le biais de l'application ou du site... Et voilà, et moi je maîtrise, j'maîtrise les démarches administratives mais j'pense à des gens, déjà avec la barrière de la langue ou la difficulté d'utiliser internet, oui j'pense que c'est très compliqué et ça peut retarder beaucoup, beaucoup de démarches et que des fois, leur situation n'aboutit pas parce que en fait c'est pas forcément très adapté ».*

D'autres structures comme Action Logement, l'Union Sociale pour l'Habitat, la Fondation Aralis ou encore l'organisme Adoma/CDC Habitat mettent en place de nouveaux outils numériques qui permettent d'accéder à une solution de logement ou d'hébergement, sans toutefois proposer d'alternatives à l'outil numérique. Ces solutions ne sont accessibles qu'à travers des plateformes (AL'IN pour Action logement, BIENVEO pour l'Union Sociale pour l'Habitat) ou des formulaires à remplir uniquement par voie dématérialisée (Fondation Aralis, Adoma/CDC Habitat). Ne traitant plus de dossier papier, ces structures ont peu à peu fermé leur accueil du public et ne délivrent du conseil aux usagers qu'à travers des permanences téléphoniques.

Si pour certains ménages, ce type de solution favorise grandement le non-recours, n'étant ni équipé de matériels informatiques permettant d'accéder aux plateformes ou formulaires en ligne, ni aguerri à la maîtrise de ces outils, pour d'autres, cela est perçu comme simplificateur. C'est notamment le cas, de cette personne, bien équipée et plutôt à l'aise avec l'outil informatique, qui explique pourtant ses difficultés à comprendre le fonctionnement de la plateforme AL'IN. S'il trouve ce fonctionnement en ligne facilitant, il regrette l'opacité du fonctionnement de la plateforme, en partie dû au manque de communication avec des interlocuteurs et de transparence sur l'attribution des logements.

*« Moi je suis à l'aise, par rapport à ça il y a pas de souci [...] c'est plus rapide c'est sûr, après c'est le retour, la compréhension des refus et autres qui est plus difficile à avoir que là j'en ai profité pour demander des informations et j'ai pu comprendre qu'il y avait des choses qui n'allaient pas, comment ça fonctionnait, et des fois sur internet, si il pouvait y avoir une partie... Action logement et autre... s'ils pouvaient être plus explicites sur les modalités et toutes les démarches à faire ce serait bien... un retour et des conseils en plus »*

Monsieur explique avoir appelé le service client d'Action logement afin d'être mieux renseigné sur le fonctionnement de la plateforme AL'IN et comprendre les motifs des refus de ses candidatures sur différentes offre de logement. En effet, lorsqu'il postulait à une offre en ligne et que sa candidature n'était pas retenue, il n'avait pas d'explication du pourquoi via la plateforme en ligne :

*« Sauf que ça avançait pas, même pour des logements où il y avait que 16 personnes qui postulaient, j'étais pas pris à chaque fois et je comprenais pas ce qui se passait. Après je comprends qu'on mette deux personnes dans un logement, plutôt qu'une personne seule ça c'est pas un souci, c'est clairement établi dans ma tête mais le fait de ne pas avoir un retour... »*

Un ressenti que partage ce jeune actif en fin d'étude. S'il se considère à l'aise avec l'outil informatique, il regrette l'absence d'alternative aux plateformes en ligne et la fin du dossier papier :

*« Bon, c'est plus facile d'utiliser l'ordinateur, tu ne te déplaces pas et je pense que... en fait, c'est plus facile d'accès mais après, ça prend beaucoup plus de temps pour le traitement. Moi, j pense que c'était plus rapide avec les dossiers que tu déposais directement à Action Logement. Moi c'est ce que je pense parce qu'à chaque fois, je dépose, on me refuse mon dossier... En plus, on m'donne pas d'explications quoi : pourquoi on m'a refusé, j'ai le 1% patronal, je travaille, je mets mes bulletins de salaire, je mets tout mais j'ai pas accès au logement. »*

Les témoignages des ménages illustrent un certain attachement au guichet et aux interactions physiques avec des interlocuteurs compétents sur leur problématique spécifique, ce qu'ils n'ont pas le sentiment de retrouver dans un Foire Aux Questions (FAQ) sur le site internet d'une institution, vers lequel ils sont bien souvent réorientés. Derrière cet attachement au guichet, se jouent aussi des façons d'appréhender et de se représenter ces guichets ainsi que la considération qui devrait être due au candidat locataire.

## **B. La fermeture des guichets : un isolement des ménages face à leurs démarches**

Ces nouvelles manières d'accéder à ses droits que permet, ou parfois qu'impose la dématérialisation lorsqu'aucune alternative n'est possible, transforme de fait le rapport des personnes à leur droit et le moyen d'y recourir. D'autant que comme nous l'avons évoqué précédemment, de nombreuses administrations ferment leurs guichets d'accueil ou réduisent les temps d'ouvertures et les possibilités pour les personnes d'être reçues. Lorsque l'on a interrogé les personnes accueillies à la Maison de l'Habitat sur ces évolutions, nous avons relevé une récurrence dans leurs réponses : la crainte de se tromper et le besoin d'être rassuré et considéré. En effet, pour de nombreuses personnes, même relativement à l'aise avec l'outil informatique et avec le langage administratif, pouvoir être reçues physiquement est rassurant, et en cela les guichets sont des lieux ressources pour les ménages.

Lors d'interrogation sur l'opportunité de réaliser telle ou telle démarche, lors d'un doute dans telle ou telle déclaration, se rendre aux guichets permet aux personnes assez autonomes de faire vérifier, d'obtenir des conseils, voir la validation que la démarche a été conduite avec succès. C'est ce qu'on retrouve dans l'extrait suivant, d'une personne qui possède un ordinateur, une connexion internet et se dit plutôt à l'aise avec l'outil informatique. Pour autant lorsqu'il s'agit de déposer une demande de logement social, être accompagné devient important afin de s'assurer de ne pas commettre d'erreur dans une démarche où les enjeux sont importants :

*« - Ouais j'ai eu à faire la demande moi seul et puis y a l'autre pour avoir le numéro unique j'ai vu l'association PIMMS vers les Etats Unis là-bas, ils m'ont aidé à faire ça et puis c'est bon »*

*- Pourquoi être allé voir PIMMS ?*

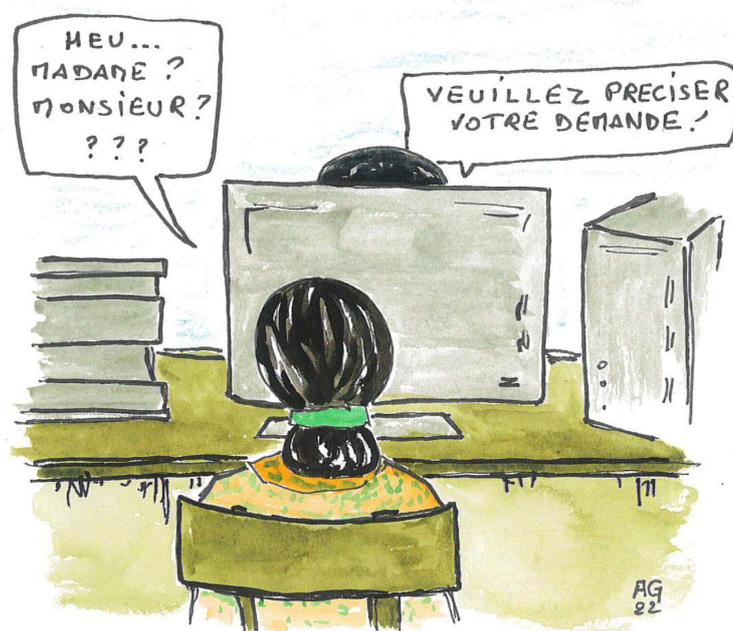
*- C'est parce que j'étais bloqué, y a des questions où ça demande peut-être l'assistance parce que si je le fais seul, je vais peut-être faire l'erreur et tout, j'ai choisi d'aller voir PIMMS pour m'aider, [être] sûr de ne pas me tromper »*

L'accès au guichet a aussi une vocation d'information, d'apprentissage et de mobilisation, puisque se rendre au guichet, c'est aussi voir un professionnel exécuter une démarche devant soi de manière concrète : quelle case cocher ou ne pas cocher, quelle ligne remplir ou ne pas remplir en fonction de sa propre situation. C'est ainsi se donner la possibilité de reproduire l'exécution la prochaine fois. Derrière un formulaire, se cache de nombreuses attentes parfois implicites qu'il n'est pas toujours évident pour les ménages de cerner et dont l'accès au guichet permet petit à petit de discerner.

C'est ce que mettent en avant de nombreux ménages : *« c'est ça, tout seul on n'y arrive pas. Même si on arrive à comprendre, on dit que peut être c'est pas le juste ce qu'on a écrit. Toujours on demande une aide par*

*quelqu'un pour être sûr que c'est bien coché les trucs dans les cases » ou encore cette famille : « non, c'était un peu difficile. On n'a pas l'habitude de faire ça. Voilà. C'est-à-dire qu'il faut... voilà, il faut bien remplir les cases, il faut essayer de comprendre ce qu'ils veulent par... telle question et telle question... ».*

Par conséquent, la fermeture des « lieux ressources » que constituent les guichets d'accueil, laisse les usagers « livrés » à eux-mêmes dans leurs démarches administratives, esseulés face à l'outil informatique, plus difficile à appréhender qu'une entrevue avec un agent administratif et qui ne permet pas d'être rassuré sur la réussite d'une démarche ou l'exactitude des éléments fournis, comme en témoigne cette dame. : « non je trouve pas que c'est plus facile, parce que du coup tout faire sur internet je ne pense pas que ce soit plus facile pour tout le monde parce que les personnes qui n'ont pas accès à internet, qui n'ont pas forcément accès à un ordinateur c'est compliqué pour faire les démarches et des fois c'est bien d'avoir quelqu'un en face à face des fois sur internet on comprend pas tout. Je trouve que c'est dommage quand même, en tous cas les démarches importantes de justement tout bâcler sur internet, ça facilite pas plus les choses, parce que y a souvent des bugs sur internet et parfois les démarches elles sont pas prises en compte donc non c'est pas plus facile et je pense que c'est mieux pour certaines démarches d'avoir à faire à quelqu'un ».



Cette évolution n'est pas anodine et prend place dans une orientation politique et libérale plus large d'individualisation des droits, d'activation par les personnes des politiques sociales et de responsabilisation des individus, perçus de plus en plus comme des agents libres, autonomes et capables de tout connaître de leurs droits et d'y accéder. Il semblerait que les personnes souffrent également du transfert de responsabilités qu'induisent implicitement ces évolutions dans l'accès aux droits. Si la dématérialisation était justifiée au nom de la simplification et du gain de temps, conséquence de déplacements limités au guichet et de l'accroissement de l'amplitude horaire pour faire ses démarches, internet n'étant pas contraint par le temps ; en découle une forme d'isolement des ménages face à leurs démarches. Certains ménages mettent en avant un « burn out » de l'administratif, à l'image de Madame F., « non, pas plus de temps mais plus de surmenage j'dirais. Il faut penser à ci, il faut aller s'actualiser, il faut... il faut aller chercher ses mails, il faut faire telles démarches sur internet, il faut... voilà, j'trouve qu'au niveau de la charge mentale, j'trouve que c'est assez énorme quoi, voilà... ».

Dans le même temps, tout en reconnaissant une certaine facilité des démarches, les personnes mettent en avant l'assiduité, la vigilance que cela peut leur demander et qu'elles doivent endosser pour être réactives à l'égard de ce qu'elles doivent entreprendre mais également dans la gestion des réponses. Ce monsieur qui élève seul ses 4 enfants évoque son compte sur Action Logement : « Tous les jours je fais des recherches mais la dernière recherche que j'ai fait, c'est au niveau de la demande de logement et j'ai vu les offres mais comme je suis un peu isolé, j'ai pas pu faire face à cette offre ». Un phénomène renforcé par un sentiment d'épuisement du fait de devoir « courir à gauche à droite », pour obtenir un rendez-vous auprès d'une administration, imprimer ou scanner un document, avoir une réponse à ses questions comme on a pu l'évoquer précédemment.

Dans les faits, comme on l'a déjà évoqué dans les lignes précédentes, comme le confirme l'extrait ci-dessus et comme notre travail quotidien le démontre, nous concluons qu'il est bien compliqué pour certains ménages d'effectuer les démarches administratives de manière dématérialisées, et nombreux sont ceux qui ont besoin d'être accompagné afin de réaliser les démarches nécessaires à l'obtention de leurs droits. En l'absence de guichet, la responsabilité dans l'initiation et l'exécution des démarches se voit donc transférée à d'autres professionnels dont nous faisons, de fait, partie : la question de l'accès au logement étant intrinsèquement liée à l'accès aux droits de manière générale auprès d'autres institutions (CAF, Pole emploi, CPAM...), ce qui nous amène à repenser nos modes d'accompagnement.

### **III. ACCOMPAGNER LES MÉNAGES : DE NOUVELLES PRATIQUES LIÉES A LA DÉMATÉRIALISATION**

#### **A. La dématérialisation comme transfert des responsabilités vers les intervenants sociaux**

Comme nous avons pu le faire avec les personnes se présentant à la Maison de l'Habitat, nous avons également questionné nos collègues sur leurs pratiques quotidiennes, leurs visions quant à l'arrivée du numérique dans leur travail et les effets de ces évolutions. Il s'avère que la peur de se tromper dans les démarches se retrouve aussi chez les professionnels. En effet, alors que notre cœur de métier demeure l'accès au droit sur les questions de logement, le travail à conduire s'est élargi et recoupe des champs très variés (droits au séjour, accès à l'emploi, prestations sociales, impôts ...) pour lesquels les personnes nous sollicitent de plus en plus fréquemment. Or lorsque les personnes accompagnées ne peuvent ou ne se sentent pas de conduire les démarches dématérialisées seules ou qu'on ne peut les réorienter vers les services publics concernés, nous finissons bien souvent par les soutenir dans des démarches pour lesquelles nous ne sommes pas spécialistes, au risque de nous tromper et donc toujours au détriment des premiers concernés.

Plusieurs collègues nous ont par exemple fait état de leur inquiétude à chaque fois qu'elles se retrouvent à déclarer les ressources d'une personne qu'elles accompagnent sur l'espace personnel CAF. Une erreur dans une telle démarche peut entraîner des conséquences non négligeables, au niveau des montants des prestations sociales ou des risques de trop perçus, pour des ménages en situation de grande précarité économique. Déclarer ses ressources à la CAF sans passer par l'outil informatique devient pour autant presque impossible. C'est le cas par exemple des déclarations trimestrielles pour les aides au logement, la prime d'activité et pour le RSA dans le Rhône depuis le début du mois<sup>4</sup>.

Si on a déjà évoqué les difficultés des personnes à faire avec l'outil numérique ainsi qu'à avoir accès aux outils nécessaires, les moyens et capacités des professionnels sont moins souvent abordés alors qu'ils peuvent également se retrouver en difficulté face à la dématérialisation. En resserrant notre focale uniquement sur l'accès au logement/hébergement, on constate, comme dit auparavant, que de nombreuses démarches ne sont possibles qu'uniquement en ligne, comme l'inscription et les positionnements d'offre Action Logement, sur Bienveo, les demandes de foyer Aralis, Adoma, la prise de rendez-vous conseils auprès de mairies ou bailleurs... Or nous n'avons jamais été formés à l'utilisation de ces nouvelles plateformes numériques, ni même à l'outil informatique. La plupart des collègues interrogés évoquent en ce sens une familiarisation nécessaire à ces évolutions, qui peut prendre du temps et demande donc un apprentissage autodidacte, personnel, parfois en lien avec d'autres collègues plus compétents, voir avec les personnes accompagnées comme le raconte Sylvie :

*« Ça nécessite aussi d'être très à l'aise avec l'outil informatique donc faut soi-même être familiarisé donc bon on l'est quand même mais pas toujours suffisamment surtout quand il y a des difficultés de connexions comme aujourd'hui... »*

---

<sup>4</sup> <https://www.caf.fr/allocataires/caf-du-rhone/actualites/annee/2022/declaration-trimestrielle-de-ressources-rsa-100-de-materialisee>

*Est-ce que tu as l'impression qu'il y a des démarches que tu faisais avant et que tu n'arrives plus à faire ?*

*Oui surtout avec la CAF je trouve. Je trouve qu'on faisait plus facilement avant, ou peut-être que je n'ai pas pris le temps de bien me familiariser. Voilà, donc j'ai tendance quelque fois à renvoyer vers les partenaires ou vers les services habilités mais heu..., et puis bon, les personnes sont démunies, les personnes âgées surtout, les personnes qui maîtrisent pas bien le français, quoi que quelque fois je suis étonnée quand même par leur maîtrise, pour certains par contre qui quelquefois, nous apprennent aussi des choses [...] »*

La dématérialisation entraîne ici le recul des capacités de l'intervenant social dans son accompagnement, obligé de réorienter davantage vers d'autres structures puisqu'en difficulté dans certaines démarches. Une autre collègue nous faisait part de l'ampleur du travail en amont des rendez-vous qu'elle s'imposait afin de préremplir certains dossiers pour s'assurer d'être capable de réaliser la démarche dématérialisée une fois la personne présente et s'éviter des moments assez déstabilisants où l'on n'arrive pas à faire avancer les dossiers des personnes faute d'un blocage avec l'outil informatique, ou de problèmes techniques, comme en témoigne aussi l'extrait ci-dessus.

Plus difficile aussi dans les démarches dématérialisées d'obtenir la confirmation que la démarche entreprise est bien effectuée jusqu'à son terme, que sa demande de logement est bel et bien enregistrée ou renouvelée, comme le montre le témoignage de cette personne reçue à la MDH : *« la demande de logement qui du coup n'a pas fonctionné sur internet donc j'ai du tout recommencer à 0 et j'ai perdu 1 an d'ancienneté donc voilà... en fait je l'ai renouvelée mais je pense qu'il y a eu un bug chez eux, malgré que je leur ai envoyé l'accusé de réception par mail prouvant que je l'ai bien faite dans les temps ils en ont pas tenu compte et du coup j'ai du tout recommencer à zéro, donc c'est super compliqué »*.

Pour la majorité des collègues, la dématérialisation entraîne donc de nouvelles difficultés dans leur travail, demande un temps important de familiarisation à des outils qui évoluent en permanence, creuse les inégalités d'accès aux droits et de ce fait, se trouve souvent dénoncée. Toutefois, ce n'est pas le cas pour l'ensemble des acteurs du logement. Certains s'accommodent très bien de la dématérialisation et la favorisent même. Les pratiques de nombreux bailleurs ont ainsi grandement changé ces dernières années, devenant de plus en plus numériques. Un phénomène exacerbé par la période de crise COVID, mais qui paraît se poursuivre aujourd'hui. Chez l'un, les prises de rendez-vous de visite d'appartement s'effectuent maintenant uniquement en ligne, chez d'autres les baux sont désormais envoyés par mail et signés électroniquement, même les états des lieux sont parfois réalisés sans les personnes qui réceptionnent le document obligatoire ensuite.

Une fois encore, la dématérialisation peut pour certains, faciliter ces démarches, permettre d'aller plus vite dans l'accès au logement sans attendre que la personne, le travailleur social si besoin et le gestionnaire côté bailleur soient tous disponibles sur un même créneau. Cela pose cependant quelques problèmes connexes que certains collègues ont déjà relevés. Fanny par exemple, nous fait le récit d'un accompagnement de personne accédant au logement. S'agissant d'une personne peu autonome dans ses démarches administratives et dans l'utilisation de l'ordinateur, c'est l'Alpil qui transmet au bailleur les pièces nécessaires à l'instruction du dossier pour la commission d'attribution. Cela se passe par mail et Fanny assure ainsi un travail de médiation, faisant l'intermédiaire entre le bailleur et la personne. La signature du bail se fait également par voie électronique. Fanny se sent alors responsable de recevoir la personne physiquement afin de lui détailler et expliquer le contenu de ce contrat, fonction qui relève normalement du bailleur. Le travailleur social devient alors l'unique interlocuteur physique des personnes et rien d'étonnant donc qu'une fois installé, le nouveau locataire interpelle Fanny, au lieu du bailleur, pour des problèmes techniques dans l'appartement concerné. On comprend par cette situation le transfert de responsabilité que l'on évoquait plus haut, ainsi que la désincarnation des démarches conséquentes de cette dématérialisation. Les personnes les moins autonomes ou les moins averties, peinent alors à se rapprocher d'une structure, d'une administration ou ici d'un bailleur pour les démarches ultérieures relevant du maintien des droits.

Le travail des accompagnants s'en trouve ainsi fortement modifié, obligés de faire avec les outils numériques qui prennent de fait une place prépondérante dans le quotidien des travailleurs sociaux comme on va s'attacher à le montrer dans les lignes qui suivent.

## B. Un travail de médiation : Quand le numérique devient l'objet de l'accompagnement<sup>5</sup>

La dématérialisation entraîne une pratique d'informatisation nécessaire chez les professionnels : le numérique devient une part entière du travail avec la personne qui peut, selon la situation, relever du « faire avec » mais aussi du « faire pour » voire parfois du « faire sans ».

Cette dématérialisation s'est couplée avec une démultiplication des démarches. Quand les personnes pouvaient par le passé entreprendre, suivre et comprendre les démarches, il leur est maintenant plus compliqué d'être actrices de celles-ci. Plusieurs professionnelles interrogées soulignent que la dématérialisation a eu pour conséquence l'arrêt de l'envoi de courriers papiers qui permettaient pourtant aux personnes de suivre leurs situations, d'être alertées ... Les ménages doivent désormais être proactifs dans le suivi de leurs dossiers. Pour les personnes les plus à l'aise avec l'informatique et qui vérifient régulièrement leur boîte mail, l'arrêt des courriers a eu des conséquences minimales. En revanche, pour ceux qui, moins à l'aise avec l'outil ou avec les exigences administratives, ne relèvent pas leurs mails fréquemment, ne consultent pas leurs comptes en ligne, l'information a plus de difficultés à être délivrée entraînant des pertes de droit.

Lors de nos échanges, Evelyne souligne la complexification des démarches : « *on a vu arriver la démultiplication des démarches à accomplir aussi pour conserver ses droits, les faire valoir, une espèce de complexification alors qu'on nous parle de simplification* ».

En effet, la dématérialisation a été promue comme une manière de rendre plus simples et plus rapides les démarches administratives. Force est de constater qu'il n'en est rien. La dématérialisation a pu servir de prétexte à une réduction des lieux d'accueil en charge de conseiller les personnes. Ces derniers sont devenus davantage des lieux d'orientation purement administrative limitée à une demande explicite. Les personnes sont sommées d'être expertes de leurs propres dossiers, de savoir exposer la problématique à laquelle elles font face, voire d'émettre des hypothèses sur d'éventuels points de blocage. En l'absence d'un accueil réalisé par des techniciens, les personnes se retrouvent à devoir comprendre seules derrière un écran, les attentes de l'administration ou l'origine du blocage administratif auquel elles sont confrontées.

Plus que l'origine du blocage, c'est aussi un travail de traduction qui doit être réalisé comme le souligne Fanny : il s'agit également de traduire aux personnes ce que « l'écran » indique et donc réaliser une médiation entre l'outil informatique et la personne. Cette fonction, qui était auparavant réalisée par les administrations directement, via notamment les guichets d'accueil, est bien souvent portée par le référent social qui doit non seulement accompagner les personnes dans la réalisation de ses démarches en lignes, comprendre quels sont les blocages informatiques, expliquer aux personnes le fonctionnement de l'outil mais aussi traduire et être en médiation entre la plateforme en ligne et la personne.

L'alourdissement de la charge de travail liée à cette absence d'accueil a été évoquée par les salariées interrogées. Elles indiquent qu'après avoir été de guichet en guichet afin de comprendre ce qui fait barrage dans leurs démarches administratives, les personnes se tournent vers leur référente Alpil qui doit trouver quel est le problème puis aider à sa résolution.

Évelyne illustre cette problématique avec une situation rencontrée récemment : « *Une dame que j'accompagne se rend compte que son APL est suspendue depuis plus d'un mois et qu'elle a déjà été suspendue 3 ou 4 fois sur l'année 2021. La dame est peu outillée, elle ne connaît pas ce langage. Elle conserve bien ses codes, ses mots de passe, mais elle n'arrive pas à s'en servir et du coup c'est au gré de celui qu'elle croise et qui pourra l'aider dans son dossier... Vu qu'elle constate un problème qui touche au montant de son loyer, elle va voir son bailleur qui l'informe qu'il n'a pas reçu les aides au logement, et qui l'oriente vers une assistante sociale. Elle se rend à la Maison de la Métropole, qui lui dit que s'agissant d'un problème lié à la CAF, il faut aller voir la CAF. Elle va voir la CAF et ne passe pas le barrage de l'accueil, elle s'exprime comme elle peut, mais parvient quand même à dire « j'ai pas d'APL »... Que donne la personne du guichet CAF? un dossier de demande d'APL, pas plus pas moins ! Bah qu'est-ce qu'elle peut faire? Elle sait qu'il y a l'Alpil, son dernier recours est de s'adresser à l'Alpil. On regarde alors son compte CAF pour tenter de comprendre les raisons du blocage des droits.*

---

<sup>5</sup> François Sorin, 2020. Les pratiques numériques des travailleurs sociaux: entre «savoir-faire» et «devoir-faire», Vie Sociale, n°28, p.37

*Après un examen minutieux des informations retenues par la CAF, on se rend compte que la situation des deux fils majeurs vivant au domicile et percevant l'AAH n'est pas enregistrée de la même manière. L'un est noté bénéficiaire de l'AAH, il n'a donc pas à fournir ses revenus trimestriels. L'autre est noté « sans emploi », ce qui fait qu'il doit compléter sa déclaration trimestrielle de ressources pour la poursuite des droits APL. Nous avons donc modifié la situation des enfants, complété la déclaration trimestrielle et les droits APL ont été régularisés ».*

Cette situation met en évidence qu'au-delà du maintien d'une fonction d'accueil physique, les administrations doivent aussi veiller à améliorer la technicité de leurs agents d'accueil. Ce n'est pas seulement la fonction d'accueil qui a été délaissée, mais ses missions qui ne sont plus calibrées pour repérer une problématique pour conseiller et orienter à bon escient.

Cette situation illustre aussi l'obligatoire diversification des démarches conduites par les salariés de l'Alpil, qui ne se cantonnent plus seulement à la réalisation de démarches liées au logement, mais tendent par défaut, à aller vers des démarches bien plus larges : la CAF, mais aussi les impôts, ou encore la CPAM... Puisque les personnes n'arrivent plus à trouver d'interlocuteurs dans les administrations concernées, les professionnels des associations d'insertion par le logement se retrouvent à explorer et conduire à des démarches dans des domaines toujours plus larges.

La médiation réalisée par les professionnels s'opère entre les ménages et les administrations, mais également entre les personnes et l'outil informatique. Cette médiation est même visible matériellement lors des rendez-vous. L'écran occupe une place centrale dans les lieux de rendez-vous : qu'il s'agisse de nos fichiers de suivis internes, des consultations afin d'obtenir des informations nécessaires à la réalisation des démarches, de l'assistance information face aux comptes bloqués (ou mots de passes oubliés...). L'écran occupe une place centrale dans les interactions entre le professionnel et les personnes reçues.

## **C. Vers une dépendance accrue aux travailleurs sociaux**

La plupart des salariés de l'Alpil reconnaissent que la dématérialisation peut permettre de gagner en temps et en autonomie pour des personnes à l'aise avec l'outil informatique, les démarches administratives et pour des situations les plus « classiques ».

En revanche, lorsque les personnes rencontrent des difficultés qui peuvent leur être propres (mauvaise maîtrise de la langue ou de l'écrit, peu de compétences informatiques, etc.) ou liées à la gestion de leur dossier (erreur dans les déclarations de ressources CAF, non prise en compte de réalisation de démarches en ligne telles qu'un renouvellement de demande de logement social, etc...) le soutien d'un travailleur social ou d'une personne référente devient quasi obligatoire.

Ce rôle de médiation rempli par les intervenants sociaux, repose sur des compétences et une technicité souvent acquise ou parfaite par l'expérience et par l'entretien d'un réseau de partenariat avec les différents acteurs. Là où les publics n'ont plus accès, les professionnels conservent des moyens de contacts directs (mails, téléphone) avec des interlocuteurs au sein des dispositifs ou des administrations. Cela leur confère une capacité d'action dont les ménages ne peuvent plus disposer en direct.

De fait, les plus impactés par la dématérialisation dans leur accès aux droits, sont les personnes qui étaient déjà en difficultés ou isolées et dont la situation était déjà fragile.

Avec la fermeture ou les modes de fonctionnement dégradés des guichets d'accueil administratifs, l'alternative est de mobiliser des intervenants sociaux afin de tenter d'obtenir l'information ou le soutien nécessaire pour les personnes qui restent mobilisées dans la réalisation de leurs démarches.

Du côté de l'Alpil, les professionnels construisent et adaptent des méthodes de travail pour faire face à ces besoins nouveaux dans l'accompagnement des ménages. La règle est que les mots de passe et identifiants personnels sont confidentiels et doivent être conservés par les ménages.

Face à des ménages en grandes difficultés et notamment, très éloignés du fonctionnement et du vocabulaire du numérique, la pratique peut recouvrir des réalités multiples.

Ainsi, des collègues ont pris le parti de conserver avec l'accord des personnes, leurs codes d'identifications permettant l'accès à des espaces en ligne, pour quelques ménages en difficultés particulières. Cela permet plus de stabilité et de réactivité dans les démarches à conduire, sans avoir à rechercher, voire

constamment reconstituer les codes d'accès. Bien souvent, cette pratique s'est mise en place à la demande du ménage après avoir expérimenté des codes égarés, modifiés, ... empêchant l'accès aux dossiers des personnes avec pour conséquence de devoir recommencer certaines démarches...

D'autres professionnelles ont pris le parti de ne jamais conserver ces informations personnelles, mais elles font part des difficultés des personnes à conserver leurs identifiants, aggravées par la démultiplication des plateformes en ligne. Sylvie, en parle très bien: « *Il m'est arrivé par le passé de conserver des codes d'accès, d'ailleurs c'est les ménages qui le demandent mais maintenant je les garde plus. Donc je les redemande au fur et à mesure des besoins. Du coup ça pose le problème que les personnes peuvent l'avoir perdu. Les gens viennent avec des petits bouts de papiers, c'est écrit dans tous les sens « ça doit être celui-là, non ça peut être celui-là, ah non ça a peut-être changé... les gens font ce qu'ils peuvent... Avec France Connect, c'est pensé pour simplifier, mais ça reste très compliqué...»*

Dans les différentes situations, et pour les personnes en difficultés une certaine dépendance se met en place vis-à-vis du travailleur social, et la dépendance est d'autant plus importante que les fragilités sont fortes. Pour les personnes isolées, c'est à dire n'ayant pas de proche en capacité de les soutenir dans les démarches, et qui de plus cumulent des difficultés liées à la langue et/ou à la non maîtrise de l'informatique, l'accompagnement social est crucial afin d'éviter une perte de droits.

Plusieurs salariés ont fait part de la place importante que prennent ses démarches dématérialisées sur leur temps de travail, raccourcissant le temps essentiel au travail de fond qui touche directement aux questions liées au logement. Pour certaines personnes particulièrement loin du numérique, des professionnelles ont été amenées à utiliser leur adresse mail professionnelle devenant, encore davantage, un intermédiaire obligatoire.

Les travailleurs sociaux ne peuvent pas être présents en permanence, et les personnes dépendent de leur disponibilité afin de réaliser des démarches qui sont essentielles et pour lesquelles ils ne parviennent pas, ou plus, à trouver un autre interlocuteur.

## CONCLUSION

Si la dématérialisation a été promue comme une manière de simplifier les démarches au quotidien, force est de constater que les ménages les plus précaires sont d'autant plus fragilisés par son développement à marche forcée.

Toutes les personnes ne sont pas équipées pour s'aligner à « la politique du tout numérique », et même les ménages les plus équipés et les plus aguerris font valoir des difficultés dans la compréhension des démarches à réaliser. Des questionnements apparaissent, et les difficultés de plus en plus prégnantes pour accéder aux guichets, y compris les guichets de service public, fragilisent les personnes et les enjoignent à mobiliser des tiers (entourage, travailleurs sociaux...).

L'obligation de passer par des démarches dématérialisée pour accéder à ses droits entraîne de fait, des inégalités entre les ayant droit : ceux qui sont équipés, ceux qui ne le sont pas, ceux qui savent utiliser l'outil et ceux qui ne savent pas, ceux qui maîtrisent le langage administratif, etc...

Les travailleurs sociaux, pas toujours plus experts que les personnes accompagnées elles-mêmes concernant l'outil numérique faute de formation, ont dû s'adapter à des demandes et besoins nouveaux et se retrouvent à pallier le manque d'interlocuteurs au sein des administrations et des services. L'éloignement des services publics crée une absence de professionnels compétents en capacité de repérer les situations complexes et rendre effectifs les droits des personnes. Ainsi, le non-recours se retrouve amplifié, et il est à craindre que faute d'accompagnement du développement de la dématérialisation, paradoxalement par la mise en place de solutions alternatives au numérique, les situations de décrochage, notamment chez les plus précaires, ne cessent de croître.

Les professionnels et les personnes s'accordent sur le bien-fondé de la relation humaine, irremplaçable pour soutenir et mobiliser dans les démarches et pour adapter la réponse aux besoins particuliers.