

DOSSIER RESSOURCES

Novembre 2017

**DEMATERIALISATION ET
ACCES AUX DROITS DE SANTE :
Que faire face à la déshumanisation
des services publics ?**



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

édito

-

L'arrivée du numérique dans la santé bouscule les pratiques et le rapport même à la santé. Si l'on pense d'abord aux objets connectés ou au développement de la télémédecine, l'accès aux droits en santé est également affecté par la dématérialisation des démarches administratives.

Il y a quelques mois le CRÉDOC, et surtout le Défenseur des droits, ont alerté sur les conséquences de la dématérialisation pour l'accès aux droits, notamment de santé, et les risques d'un accroissement des inégalités.

Nos partenaires et les professionnels locaux et acteurs de terrain impliqués dans les démarches territorialisées de santé sont inquiets et peu outillés sur le champ du numérique. C'est pourquoi il nous est apparu utile de se saisir de cette question et de proposer ici un état des lieux de la problématique et une capitalisation des actions locales aujourd'hui mises en place.

La dématérialisation, couplée à la fermeture d'agences de l'Assurance maladie, aboutit à une dépersonnalisation du service public. Or tout le monde n'est pas égal devant une démarche administrative, d'autant plus si elle doit être réalisée en ligne sans aide. Si le numérique est présenté comme une modernisation et un gain de temps, il ne faut pas nier que de nombreuses personnes rencontrent des difficultés, du fait de leurs difficultés sociales, de leur âge, de leur compréhension de la langue française, ... Le numérique apparaît comme un obstacle supplémentaire à franchir : il accentue la complexité administrative pour accéder à ses droits. Les professionnels sociaux s'alertent face à ces situations de plus en plus nombreuses, mais restent souvent démunis pour accompagner efficacement les usagers.

Le numérique ne peut pas être une fin en soi, il n'est qu'un outil qui doit s'adapter aux capacités, ressources et difficultés des personnes. En l'absence d'alternative et d'accompagnement, l'accès aux droits est aujourd'hui remis en cause.



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATIO
N ET ACCES AUX
DROITS DE SANTE

Certes, ce Dossier Ressources montrent que des territoires se saisissent de la question et développent des actions, mais peut-on se contenter d'actions locales ponctuelles sur un enjeu aussi crucial que l'accès aux droits de santé ?

Didier Febvrel, Président de Fabrique Territoires Santé



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION
ET ACCÈS AUX
DROITS DE SANTÉ

sommaire

édition	1
sommaire	3
méthode	4
liste des abréviations	7
notions clés	8
état des lieux	10
actions locales inspirantes	20
développer des partenariats entre organismes de sécurité sociale et structures de proximité	20
développer la médiation numérique et accompagner les usages	25
développer une politique locale d'inclusion numérique	30
acteurs nationaux ressources pour l'information	33
outils utiles	36
pistes de réflexion	39
sélection de ressources bibliographiques	43



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION
ET ACCÈS AUX
DROITS DE SANTÉ

méthode

Le sujet « Dématérialisation et accès aux droits de santé » a été une thématique proposée par les professionnels de la région Auvergne-Rhône-Alpes, réunis pour préparer la Rencontre nationale 2017 sur les parcours de santé. Un atelier y a été consacré : « Parcours de santé et ruptures de connexions numérique et humaine » (des Actes seront prochainement publiés).

Fabrique Territoires Santé a souhaité poursuivre ce travail à travers la capitalisation ici présentée.

Ce dossier ressources propose un état des lieux de la thématique et quelques actions locales mises en œuvre dans le cadre de démarches territorialisées de santé. Il est issu d'un travail de capitalisation fait à partir d'une recherche de ressources existantes et d'un appel à contributions diffusé du 13 juin au 19 juillet. Notre état des lieux ne couvre pas l'ensemble de la problématique : il vise à agréger des ressources utiles aux acteurs locaux.

L'appel à contributions a reçu 17 réponses, dont 11 exploitables. Trois villes ont répondu, trois actions s'inscrivent dans un atelier santé ville et/ou un contrat local de santé. Les autres réponses viennent d'associations, d'une CPAM ou d'un conseil départemental. À noter qu'aucune action d'outre-mer n'est remontée. Nous remercions l'ensemble des contributeurs.



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

La capitalisation ne présente pas une liste exhaustive des actions existantes, mais la remontée d'expériences donne un aperçu de ce qui peut être fait sur les territoires et des réflexions en cours.

Une étude sur les effets de la dématérialisation dans l'accès aux droits, son accompagnement et couvrant l'ensemble du territoire national serait bienvenue.

La carte ci-dessous montre l'emplacement des actions que ce dossier ressources mentionne (en bleu, celles faisant l'objet d'une *Inspir'action*).

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION
ET ACCÈS AUX
DROITS DE SANTÉ





DOSSIER RESSOURCES

liste des abréviations

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

ACS	Aide au paiement d'une complémentaire santé
ASV	Atelier santé ville
CAF	Caisse d'allocations familiales
CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CCAS	Centre communal d'action sociale
CGET	Commissariat général à l'égalité des territoires
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
CNAMTS	Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CRÉDOC	Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
EPN	Espace public numérique
MAP	Modernisation de l'action publique
MSAP	Maison de services au public
PFIDASS	Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé
PLANIR	Plan local d'accompagnement du non-recours, des incompréhensions, des ruptures
RGPP	Révision générale des politiques publiques
UNCCAS	Union nationale des centres communaux d'action sociale



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION
ET ACCÈS AUX
DROITS DE SANTÉ

notions clés

dématérialisation

La dématérialisation désigne le processus par lequel une organisation remplace ses supports d'informations papier par des fichiers informatiques. Dans les services publics, elle se traduit par la multiplication des démarches à réaliser en ligne et s'accompagne d'une réorganisation des modalités d'accueil du public, voire la fermeture de guichets.

fracture numérique

Cette notion est hétérogène et peut couvrir diverses réalités : on parlera de fracture géographique entre des villes et des zones blanches sans accès à internet, de fracture générationnelle entre les digital natives et les seniors, ...

La fracture numérique englobe trois dimensions : l'accès, les compétences, les usages. On peut distinguer les fractures liées aux équipements de celles liées aux usages. Ainsi, des personnes peuvent avoir accès à du matériel informatique mais ne pas savoir l'utiliser, d'autres peuvent maîtriser un usage récréatif du numérique principalement par smartphone, mais ne pas parvenir à accéder à leurs droits sur des sites institutionnels...

inclusion numérique

Les politiques d'inclusion numérique visent à faciliter l'accès aux outils informatiques, à la formation et aux apprentissages numériques, en vue d'améliorer l'autonomie des personnes.



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

On parle aussi d'*e-inclusion*. Cette expression est aujourd’hui privilégiée à celle d'*exclusion numérique*.

littératie

Selon l'[OCDE](#), la littératie est « *l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités* ».

L'enjeu de littératie concerne aussi le monde numérique. Le néologisme **illelectronisme** transpose le concept d'illettrisme au domaine de l'information électronique. Il désigne le manque de connaissances nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques.



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATÉRIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

état des lieux

La dématérialisation et la politique de soutien à une « administration numérique » répondent, d'abord, à un enjeu de réduction des dépenses publiques.

Ce souci d'économie n'est-il pas au détriment de la qualité du service public ? Dans le cas de la dématérialisation des démarches administratives d'accès aux droits, la fermeture de guichets, la disparition d'un interlocuteur physique et d'une interface humaine semblent plutôt creuser les inégalités sociales et territoriales. Ces effets sont-ils anticipés ?

une politique nationale d'accélération de la dématérialisation et de réduction de la fracture numérique

La dématérialisation des services publics s'inscrit dans le cadre d'une politique publique, la révision générale des politiques publiques (RGPP), lancée en 2007. Cette dernière porte un objectif de diminution de la dépense publique et d'amélioration de la qualité de l'action publique et concerne toutes les politiques publiques. Elle a notamment accéléré la dématérialisation des services publics. Depuis 2012, elle est remplacée par la modernisation de l'action publique (MAP), portée par le SGMAP sous l'autorité du Premier ministre, qui poursuit le même objectif.

Le Plan France Numérique 2020, adopté en 2011, prévoit, entre autres, la dématérialisation de toutes les démarches administratives d'ici 2020. Aujourd'hui, une trentaine de



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

procédures sont concernées. Certaines démarches se font déjà exclusivement en ligne : déposer un dossier de demande de logement social, s'inscrire à Pôle Emploi, réactualiser sa situation auprès de la Caisse d'allocations familiales (CAF), faire une demande de prime d'activité, régler son impôt sur le revenu (obligatoire à partir de 2018), ...

→ [Tableau de bord des services publics numériques \(édition 2017\)](#)

Mais les statistiques montrent que tous les territoires ne sont pas égaux face à l'accès au numérique. C'est pourquoi l'État et les régions, dans le Plan France Très Haut Débit, se sont engagés à une couverture de l'ensemble du territoire en haut débit d'ici 2022 et la fin des zones blanches 4G.

→ [Baromètre du numérique - édition 2016](#)

La fracture numérique tend à se résorber : en dix ans, les inégalités d'équipement en ordinateur, internet et téléphone mobile ont été divisées par deux et seuls 15 % des Français n'ont pas internet à domicile. En revanche, des inégalités d'usages persistent. Cela pose la question de l'appropriation des outils numériques, ce qui a amené le développement de la médiation numérique, notamment dans des lieux dédiés : les espaces publics numériques. Ces espaces peuvent être portés par différents types de structures (centre social, médiathèque, CCAS, ...) et offrent au public diverses activités pour se familiariser avec la culture numérique (accès à du matériel informatique, ateliers d'initiation, ... - voir ci-dessous p.22).

En 2015, a été créée l'Agence du numérique au sein du ministère de l'Économie et des Finances, qui porte une mission nommée « Société numérique ». Elle est notamment chargée de penser les besoins d'accompagnement dans les programmes de dématérialisation, afin que le numérique soit une opportunité pour tous. Ses propositions opérationnelles restent attendues.

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

des études sur les impacts de la dématérialisation pour les usagers

-

Différentes études se sont penchées sur les impacts de la dématérialisation des démarches administratives pour les usagers, en particulier les plus vulnérables. Elles pointent ses effets pervers et les risques d'un accroissement des inégalités. En effet, le fait de devoir faire ses démarches exclusivement en ligne devient un obstacle supplémentaire dans l'accès aux droits et peut accentuer le non-recours.

Une récente recherche du CRÉDOC sur la e-administration montre que 66 % des Français contactent les services publics par internet. Cette moyenne masque des inégalités : par exemple, les personnes vivant en zone rurale sont moins nombreuses à recourir aux démarches administratives et fiscales en ligne.

Le CRÉDOC relève que l'*« un des risques induits par la gestion de la protection sociale par les technologies est de passer outre la multiplicité des demandes ou des besoins. La dématérialisation entraîne en effet une forme de rationalisation des offres qui se heurte à la complexité des parcours 'hors des cases' des catégories cibles, et à la difficulté des personnes concernées à s'approprier les techniques nécessaires pour être en phase avec l'e-administration. La difficulté à chercher et traiter l'information en ligne pour faire valoir ses droits serait une des raisons du non-recours à certaines prestations sociales. Se repérer sans accompagnement sur les sites internet, gérer ses multiples mots de passe et identifiants, peut devenir un parcours semé d'obstacles insurmontables. Certains, et notamment les plus âgés, développent une forme de complexe, voire de blocage (...). Les effets de la précarité, du chômage et de l'isolement au sens large sont amplifiés par le manque d'expérience et de culture numérique ».*

« Dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via internet. »

Réf. : CRÉDOC, « E-administration : la double peine pour les personnes en difficulté », in *Consommation et modes de vie* n°288, avril 2017 ([en ligne](#))

En conséquence, face à la fermeture des guichets, ce sont les intervenants sociaux qui sont interpellés par les personnes qui ne réussissent pas à mener à bien leur démarche en ligne. Les demandes d'accompagnement sur le numérique croissent, mais les acteurs de terrain, notamment les médiateurs sociaux, ne sont pas nécessairement équipés et formés pour y répondre. Le contexte de dématérialisation affecte les usagers, mais aussi les professionnels de première ligne.

À Paris, 80 % des opérateurs sociaux publics et privés ont déjà été sollicités pour l'aide aux démarches administratives en ligne, et 50 % proposent déjà un accompagnement numérique (du soutien ponctuel à la formation).

Réf. : Michel Paquet, « L'accompagnement social percuté par l'e-administration », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°3015, 16 juin 2017, pp.20-23

Quelle est la place du numérique dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux ? Et quel est leur regard sur la place du numérique dans le parcours de leurs usagers ? C'est à ces questions que s'est attachée une étude du programme **Connexions Solidaires**, porté par l'association Emmaüs Connect.

Si les outils numériques sont entrés dans les pratiques professionnelles et facilitent un certain nombre de démarches, cela ne fait pas l'objet de politiques d'établissement formelles : aucune procédure systématique de détection des problèmes numériques des usagers, des formations des intervenants sociaux à ces enjeux ou des ponts avec les acteurs du numérique ne sont mis en place. Plus spécifiquement sur l'accès aux droits, l'étude relève que la place du numérique est problématique « *dans la mesure où les grands opérateurs dématérialisent et ferment des agences sans pour autant mettre en œuvre une politique de formation des usagers à l'échelle, ni consulter et informer les intervenants sociaux* ». Finalement, « *les travailleurs sociaux de terrain, tout comme les*



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

directions, subissent la dématérialisation et sont peu outillés pour anticiper sereinement la probable transformation de leur métier induite par le développement du numérique. Cette situation présente un risque de perte d'autonomie qui renforce l'exclusion des publics les plus fragiles ».

Réf. : *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*, Yves-Marie Davenel, Les Études Connexions Solidaires, 2016 ([en ligne](#))

La **Fédération des acteurs de la solidarité** a, elle, mené une enquête auprès de son réseau (hébergement, veille sociale, logement accompagné, ...) sur l'accès aux droits et au numérique des personnes en situation de précarité (résultats prochainement publiés). Les résultats intermédiaires montrent des avis mitigés des intervenants sociaux sur la dématérialisation : « *Seuls 52 % des intervenants sociaux interrogés considèrent que la dématérialisation a un effet plutôt positif sur leur travail. Une part importante de ces répondants souligne l'impact négatif pour les personnes en grande précarité. De leur point de vue, la demande 100 % en ligne auprès des organismes et administrations est un outil qui simplifie leur travail dans l'accompagnement des personnes en difficultés et leur fait gagner du temps. Par ailleurs, 63 % des intervenants sociaux interrogés constatent que, grâce aux démarches en ligne, les personnes en situation de précarité ont moins de problème d'accessibilité aux services liés aux horaires d'ouverture ou à l'implantation géographique des antennes. La dématérialisation a également un impact bénéfique sur les délais de dépôt des dossiers et d'instruction des demandes.*

Mais les effets attendus en termes de lutte contre le non-recours n'apparaissent pas tous atteints. Ainsi, seulement 11 % des répondants considèrent que la dématérialisation réduit effectivement la complexité des démarches liées au nombre de documents et pièces justificatives exigés pour l'ouverture des droits.

Pour 44 % des répondants, les effets de la dématérialisation sont jugés comme plutôt négatifs ou négatifs. Ils mettent en avant le fait que le tout numérique isole davantage bon nombre de personnes accompagnées (illettrées, non francophones, en souffrance psychique...) et qu'il devient un facteur important de non-recours aux droits. Les principaux obstacles de la dématérialisation pour les personnes en situation de précarité sont pour les répondants : la maîtrise de la navigation sur le site internet, un



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

équipement numérique facilement accessible ainsi que les difficultés pour avoir un interlocuteur pour répondre aux questions. »

Réf. : « Grand angle : Quelle inclusion numérique pour les plus pauvres ? », *Le magazine de la Fédération des acteurs de la solidarité*, n°17, été 2017, pp.6-17 ([en ligne](#))

Ces éléments participent à l'inquiétude du **Défenseur des droits** sur les risques d'inégalités liées à la politique de dématérialisation. Ce dernier mène une enquête sur l'accès aux droits : son volet « relation avec les services publics », paru en mars 2017, a fait le focus sur les difficultés que rencontrent les personnes en situation de précarité et les difficultés liées aux processus de dématérialisation engagés par les services publics.

Le Défenseur des droits souligne que « *plus la précarité est importante, plus les personnes concernées sont susceptibles d'être pénalisées par des démarches administratives à effectuer en ligne, voire de ne pas disposer de l'équipement matériel nécessaire pour le faire* ». Cela entrave l'accès aux droits et augmente les risques de non-recours.

Réf. : *Enquête sur l'accès aux droits. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours*, Défenseur des droits, 2017 ([en ligne](#))

Ces réflexions complètent une précédente étude : l'Institut national de la consommation et le Défenseur des droits ont réalisé, en 2016, une enquête mystère auprès de la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), Pôle Emploi et la Caisse nationale de l'Assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), afin d'évaluer la qualité des services téléphoniques de ces trois grands organismes et d'étudier l'effectivité de l'accès aux droits via ces plateformes. Trois types de demandes ont été étudiés : allocation de logement social, allocation chômage, aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) ; pour quatre profils d'usagers : une personne malentendante, une personne avec un accent étranger, une autre ne disposant pas d'internet et un « usager lambda ». L'enquête souligne que la dématérialisation interroge le principe d'égalité d'accès aux services publics, en particulier pour les publics « moins connectés ».



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

« Pour l'Assurance maladie, seul un tiers des appellants a obtenu des informations sur les démarches à effectuer, les conseillers renvoyant la moitié des appels vers internet. À la question 'ai-je droit à l'ACS ?', la personne avec un accent étranger a été renvoyée vers internet dans plus de la moitié des cas et n'a pas eu l'information sur le plafond de ressources à ne pas dépasser pour bénéficier de la prestation. Le profil malentendant a bénéficié d'une attention particulière, dans près de deux tiers des cas. (...) »

Parmi les difficultés relevées, les différences de réponses constatées pour le profil avec accent étranger ne manquent pas d'interroger. Plus globalement, on note un renvoi sans doute trop rapide et systématique vers internet pour des personnes qui n'en disposent pas toujours et qui, lorsqu'elles se voient conseiller de se rendre dans un lieu d'accueil physique, ne se voit pas préciser sa localisation ou ses horaires d'ouverture... qu'il faudra donc sans doute trouver sur internet. » ([communiqué de presse du 27 septembre 2016](#))

Réf. : Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics. Les résultats d'une enquête mystère, Défenseur des droits, 2016 ([en ligne](#))

des diagnostics locaux pour analyser finement les effets de la dématérialisation

Localement, des territoires, en particulier en Seine-Saint-Denis, s'alarment de la fermeture des agences de caisses primaires d'Assurance maladie (CPAM) et constatent les difficultés qui en résultent pour l'accès à l'information et l'ouverture des droits. Les situations complexes deviennent de plus en plus difficiles à dénouer et les interlocuteurs de plus en plus rares.

Il n'existe pas d'étude publique exhaustive sur l'évolution de la couverture des territoires par les agences de la CPAM et l'accessibilité des démarches pour les personnes, mais les retours des acteurs locaux ne doivent pas être négligés.

Certaines collectivités ont lancé des diagnostics locaux sur la question numérique, notamment pour avoir une vision plus claire des effets de la dématérialisation sur les habitants et leur accès aux droits de santé.

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

Un diagnostic sur l'exclusion numérique doit tenir compte des trois dimensions de la fracture numérique : l'accès, les usages, les compétences ; mais aussi articuler cette lecture avec d'autres critères (territoire, catégorie socio-professionnelle, genre, âge et situation sociale) pour construire une lecture ajustée.

Réf. : Mickaël Le Mentec, « De la fracture... à l'inclusion numérique », in *Penser le numérique autrement : accompagner les usages, prévoir la place des non-connectés*, Pôle de ressources Ville et Développement social Val d'Oise, juillet 2017 ([en ligne](#))

Une telle étude fine permet d'identifier d'éventuels besoins de certaines populations à être accompagné dans un usage administratif du numérique, ce qui peut limiter le non-recours aux droits. Trois exemples :

À Nantes (Loire-Atlantique), un travail participatif a été réalisé sur la lutte contre le non-recours aux droits de santé. Les villes de Nantes, Rezé et Saint-Herblain ont mené des diagnostics sur le non-recours aux droits dans les quartiers prioritaires. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la mission Politique de la ville de la communauté urbaine Nantes Métropole. En s'appuyant sur les dynamiques propres aux quartiers, l'enjeu était de partager les expériences et perceptions autour du non-recours aux droits de santé, puis identifier les priorités et proposer des recommandations (à l'occasion d'un séminaire réunissant habitants, professionnels de santé, représentants associatifs et institutionnels et élus).

Il ressort des différents diagnostics que l'offre n'est pas insuffisante, mais méconnue. Des efforts d'information et de communication, auprès des habitants, des associations locales, mais aussi des professionnels libéraux, seraient une première étape pour éviter le non-recours aux droits. Des expérimentations d'actions, définies à partir des recommandations des habitants, seront mises en œuvre à partir de la fin de l'année.

➔ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

À Nanterre (Hauts-de-Seine), l'observatoire social du centre communal d'action sociale (CCAS) a mené une enquête sur l'impact de la dématérialisation des services publics pour les habitants. Le CCAS faisant face à de nouvelles demandes d'accompagnement sur les démarches en ligne, il a souhaité mieux



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

mesurer les effets de la dématérialisation. Cette étude a été réalisée par son observatoire social, dans le cadre de l'analyse des besoins sociaux, et a permis de quantifier et qualifier les impacts de ce phénomène sur l'activité des acteurs locaux (travailleurs sociaux, centres sociaux, associations, services municipaux).

L'étude a recensé les modalités d'accueil de certaines administrations sur la ville, dont la CPAM, la CAF ou Pôle Emploi : elle pointe des accueils restreints, voire la fin des accueils directs avec une prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone. Cela a un impact sur les structures locales qui font face à une augmentation des demandes de soutien et d'accompagnement pour l'usage administratif d'internet.

Réf. : Ugo Soudrie, « L'impact de la dématérialisation des services publics à Nanterre », Observatoire social du CCAS de Nanterre, 2017 ([en ligne](#))



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

À Saint-Égrève (Isère), le CCAS a aussi profité de l'analyse des besoins sociaux, réalisée tous les ans, pour approfondir la question de l'e-administration. En 2015, le CCAS a constaté une montée en charge des demandes de soutien de son public dans les démarches en ligne. L'analyse des besoins sociaux a donc traité de cette thématique pour observer plus précisément le phénomène et engager des réflexions collectives.

L'objectif était de produire un diagnostic partagé et de définir collectivement avec les acteurs de terrain des pistes d'actions. Plus précisément, l'analyse devait répondre à deux questionnements opérationnels :

- est-il pertinent de renforcer l'aide administrative au guichet du CCAS dans le cadre d'un partenariat formalisé avec les institutions ?
- est-il pertinent de développer parallèlement une prestation d'aide administrative à domicile dédiée au public âgé et/ou handicapé ?

Trois pistes d'actions se sont dégagées :

- développement d'une aide administrative à domicile, par le CCAS ;
- création d'un espace public numérique (EPN) ouvert à tous, au sein de la Maison de l'Emploi ;
- mise en service d'ordinateurs en libre accès pour les personnes accompagnées par le service social du département.

Réf. : « Démarche d'analyse des besoins sociaux avec zoom thématique sur la question de l'e-administration », Fiche-expérience UNCCAS, 2016 ([en ligne](#))



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

actions locales inspirantes

Si l'État et les services publics n'ont pas véritablement anticipé les risques d'un accroissement des inégalités dans l'accès aux droits, des collectivités et des associations ont choisi d'agir localement, afin de favoriser l'accès aux droits dans ce nouveau contexte marqué par le numérique et la fermeture des guichets de la sécurité sociale.

D'autres collectivités font le choix volontaire de ne pas agir, refusant de « faire à la place de » et ainsi cautionner un désengagement de l'État sans transfert de charges officiel. À qui revient la responsabilité d'accompagner les publics dans l'accès à leurs droits ?

Voici un tour d'horizon des actions locales, répertoriées sous trois stratégies complémentaires :

- créer des partenariats avec les organismes de sécurité sociale et les structures de proximité en lien direct avec le public visé ;
- développer la médiation numérique et favoriser l'apprentissage des outils informatiques ;
- construire une politique locale d'inclusion numérique.

développer des partenariats entre organismes de sécurité sociale et structures de proximité

La présence de l'Assurance maladie sur les territoires, à travers ses guichets et agences locales, tend à se réduire. Les professionnels locaux pointent les nombreuses fermetures d'agences, notamment



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATÉRIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

en Seine-Saint-Denis. L'accessibilité de ce service public est, de fait, remise en cause dans certains quartiers de banlieues ou zones rurales.

D'après les interlocuteurs de la CPAM rencontrés dans le cadre de cette capitalisation, la nouvelle logique de l'Assurance maladie est un redéploiement de ses moyens qui permettrait de concentrer les missions des agents sur l'accompagnement des personnes vulnérables et la prise en compte de leurs besoins spécifiques. Ces nouvelles modalités appellent des partenariats avec des structures de proximité en capacité d'accueillir du public, de repérer les personnes ayant besoin d'un accompagnement, de fournir une première information et d'orienter.

la réorientation des moyens de l'Assurance maladie

La dématérialisation des démarches s'accompagne d'une rationalisation des moyens de l'Assurance maladie, notamment via la fermeture de guichets, la réorganisation des horaires d'ouverture et des modalités de prises de rendez-vous. Cela aurait vocation à libérer du temps pour les agents afin qu'ils puissent mieux suivre les cas complexes, dans l'hypothèse où les personnes en capacité de le faire privilégieront le numérique pour leurs démarches. Cette politique est-elle évaluée ? Permet-elle effectivement de répondre aux besoins des personnes et d'assurer un meilleur suivi des situations des personnes vulnérables ?

Interrogée par le contexte d'une réduction des dépenses publiques et le non-recours à certaines prestations sociales (en particulier l'ACS), l'Assurance maladie a lancé la démarche PLANIR (Plan local d'accompagnement du non-recours, des incompréhensions, des ruptures) en 2014. Elle invite chaque CPAM à élaborer, en lien étroit avec le service médical et le service social de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), son PLANIR. Cette démarche vise à différencier le service rendu selon les besoins spécifiques des assurés. Il s'agit de développer des accompagnements personnalisés, pour garantir l'accès aux droits et aux soins. Cela implique une évolution des pratiques : relance des personnes dont le dossier est incomplet, alertes automatisées à partir des fichiers informatiques, prise en compte des besoins



DOSSIER RESSOURCES

—

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

spécifiques des personnes, nouvelles modalités de la « relation client », ...

→ [PLANIR, une démarche concrète de l'Assurance maladie pour favoriser l'accès aux droits et aux soins et mieux accompagner les situations à risques, in Regards n°46, septembre 2014](#)

De plus, pour accompagner des cas individuels de renoncement aux soins, le dispositif PFIDASS (Plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé) a d'abord été expérimenté dans une vingtaine de départements, évalué par l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services), puis étendu dans un département sur deux depuis le 1^{er} avril 2017. Cette plateforme repose sur l'identification des personnes renonçant à des soins et leur accompagnement financier et social par un agent de la CPAM suivant leur dossier. Le partenariat avec les acteurs de terrain et structures locales est essentiel pour mener le repérage des situations de renoncement aux soins.

→ [L'exemple du département de la Somme](#)

→ [Le rapport d'évaluation de l'expérimentation PFIDASS \(ODENORE/PACTE/CNRS\)](#)

Enfin, les CPAM s'ouvrent à d'autres acteurs afin d'informer et communiquer sur leurs services en ligne. **Dans la Nièvre, la CPAM assure la promotion des téléservices auprès des relais d'Assurance maladie et des maisons de services au public (MSAP).** La CPAM organise des temps d'information afin de faire mieux connaître le compte personnel ameli et les démarches réalisables en ligne. Ainsi, des structures en contact avec du public ont une meilleure connaissance de l'offre de services et resserrent leurs liens avec la CPAM. Des conventions formalisent les partenariats.

→ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

les Maisons de services au public (MSAP) : accueillir une pluralité de services dans un lieu de proximité encadré

Les Maisons de services au public accueillent dans un lieu unique différents services, en partenariat avec des grands opérateurs (dont la CNAMTS, la CAF, Pôle Emploi, le Défenseur des droits, ...). Cela permet, dans des zones peu dotées en services, de faciliter l'accès aux services publics, notamment par des systèmes de visio-guichets.

Les MSAP sont portées par une collectivité ou une association. Elles sont labellisées par le préfet, sur la base d'un cahier des charges établi par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) : qualité de service, ouverture hebdomadaire minimale de 24 heures, conditions d'accueil des usagers, ... Elles signent des conventions avec les opérateurs nationaux et locaux de services de proximité : les agents sont formés par les opérateurs partenaires et peuvent accompagner les usagers en leur nom.

Plus de 1000 MSAP couvrent le territoire, surtout dans les zones rurales. Elles fournissent une gamme de services plus ou moins larges, allant de la délivrance d'informations simples jusqu'à l'accompagnement de l'usager dans des démarches spécifiques.

Réf. : [Portail des Maisons de services au public](#)

Voir aussi *En Bref*, « Maisons de services au public : diversifier l'offre pour mieux satisfaire les besoins des usagers », CGET, 2017 ([en ligne](#))

Dans le massif alpin, l'ADRETS (Association pour le développement en réseau des territoires et des services) anime le réseau des MSAP. Couvrant neuf départements sur les régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, le massif alpin est marqué par sa ruralité et des territoires difficiles d'accès. L'association développe une expertise sur l'accessibilité des services dans les zones rurales et accompagne les animateurs des MSAP, notamment par la formation. Le réseau valorise l'approche territoriale, qui permet de travailler en partenariat avec différents acteurs locaux et animer leur coordination.



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

La santé est l'une des thématiques travaillées dans les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services ou avec les MSAP. Actuellement, l'ADRETS réalise une cartographie participative des services de santé.

→ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

D'autres expériences menées dans des MSAP sont consultables sur le site Localtis, notamment la [combinaison entre un centre social et un espace public numérique à Chemillé](#) ou une [MSAP itinérante dans l'Ainse](#).

Réf. : [bouquet d'expériences Localtis](#)

la formation des professionnels de première ligne aux dispositifs d'accès aux droits

Dans les territoires où la CPAM n'est pas facilement accessible, les personnes se tournent vers les structures de proximité, qu'elles soient dans le champ de la santé ou non. Il est important que l'information diffusée soit juste et pertinente.

Le Conseil départemental de Seine-Maritime développe des partenariats avec des grands opérateurs (CPAM, CAF, Pôle Emploi, ...) et des structures locales accueillant du public, dans le cadre de son projet Numéric'Action. Quatre actions sont menées pour faciliter l'accès aux droits : l'équipement des centres médicaux-sociaux en matériel informatique, la promotion du bilan de santé gratuit, la sollicitation des appels à projets « innovation sociale » et l'organisation de journées d'information. Ces dernières s'adressent aux personnes ayant une mission d'accueil et sollicitées par leurs publics : travailleurs sociaux du département, secrétaires de mairie, agents de CCAS, ...

→ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

développer la médiation numérique et accompagner les usages

dans des actions « classiques » d'accès aux droits

Régulièrement, des actions pour l'accès aux droits de santé sont menées, par des Ateliers santé ville (ASV), des CCAS ou d'autres structures locales impliquées dans une démarche territoriale de santé. Ces actions doivent s'adapter aux besoins et demandes des personnes, et donc tenir compte du phénomène de dématérialisation. Faire une démarche en ligne peut être un obstacle supplémentaire dans l'accès aux droits. Il est donc nécessaire d'être outillé pour y faire face.

À Niort (Deux-Sèvres), l'ASV et la Mission locale ont développé un projet sur l'accès aux droits des 15-25 ans, en s'adaptant à l'ère du numérique. Un espace thématique a été installé durant deux mois au sein de l'accueil commun Mission locale et CIJ (Centre Information Jeunesse). Un questionnaire a été proposé aux jeunes par les conseillers de la Mission locale pour préciser leurs blocages dans l'accès aux droits de santé et adapter en conséquence les prochaines actions. Puis un atelier pratique d'ouverture et d'utilisation du compte ameli a été organisé.

L'enjeu est aussi d'outiller les animateurs de la Mission locale qui ne sont pas formés et préparés à répondre aux questions précises sur les droits de santé et à accompagner une démarche administrative réalisée en ligne. Ainsi, le projet a aussi prévu des temps d'échanges entre les services de la CPAM 79, le service social de la CARSAT Centre Ouest et les professionnels des secteurs sociaux, sanitaires, médico-sociaux et éducatifs du territoire.

➔ [A retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

dans la médiation

Dans l'agglomération de Roanne (Loire), le médiateur santé, rattaché au service Politique de la ville de la Direction de la cohésion sociale et intégré à l'ASV, va au devant des habitants, en se déplaçant dans leurs lieux de vie. Cela prend notamment la forme d'un porte-à-porte afin de rencontrer et de se faire connaître des habitants du quartier. Les premiers mois ont mis en évidence l'importance croissante du facteur numérique dans les difficultés d'accès à la santé. Pour pouvoir y apporter une réponse adaptée, le médiateur santé a été équipé d'un terminal numérique connecté de type hybride tablette/PC avec technologie 4G LTE. Cet équipement léger permet d'aider directement la personne dans sa difficulté : recherche en ligne d'un professionnel de santé, prise de rendez-vous, information sur les droits, ... C'est également l'occasion de présenter à l'habitant l'offre numérique locale (maisons des services publics, espaces publics numériques, ...).

➔ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

Malgré son intérêt et sa souplesse, l'équipement mobile des intervenants sociaux est encore insatisfaisant, comme l'a relevé une enquête de la Fédération des acteurs de la solidarité : « *22 % des intervenants sociaux précisent qu'ils n'ont pas toujours accès à un équipement [informatique]. Il s'agit notamment des acteurs de la santé et du secteur médico-social ainsi que des dispositifs dits 'd'aller vers' (veille sociale et accompagnement vers et dans le logement), qui ont un équipement dans leur structure mais pas toujours un ordinateur ou un téléphone portable professionnel lors des rencontres avec les personnes à la rue ou lors des visites à domicile* ».

Réf. : « Grand angle : Quelle inclusion numérique pour les plus pauvres ? », *Le magazine de la Fédération des acteurs de la solidarité*, n°17, été 2017, pp.6-17 ([en ligne](#))

dans les CCAS

Les CCAS sont des lieux privilégiés d'accueil et d'accompagnement de personnes en situation de précarité sociale et économique. Beaucoup se sont saisis de la question des nouvelles technologies qui peuvent, si elles ne sont pas maîtrisées, être un facteur d'exclusion supplémentaire. L'UNCCAS a mis en

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

avant, dans le cadre de son Prix annuel de l'innovation sociale locale, plusieurs expériences menées dans des CCAS :

- À Aix-les-Bains (Savoie), des ateliers d'initiation au numérique sont organisés pour lutter contre l'isolement des personnes âgées ([en savoir plus](#)) ;
- À Cornebarrieu (Haute-Garonne), les jeunes du PAJ (Point Accueil Jeunes) ont animé une matinée « initiation smartphones et tablettes » destinée aux seniors ([en savoir plus](#)) ;
- À Mandelieu (Alpes-Maritimes), des services « cyber espace » et « point phone » sont ouverts les matins sur rendez-vous.

À Nantes (Loire-Atlantique), le CCAS s'est équipé de matériel informatique et dédie un espace au numérique. Neuf postes informatiques sont accessibles à tous, usagers réguliers du CCAS ou non. Cet espace permet un accès gratuit et souple à des ordinateurs. Une agent d'accueil est disponible pour orienter les personnes, mais n'accompagne pas la réalisation des démarches administratives.

Réf. : *Le numérique accessible à tous, même aux plus précaires*, Gazette Santé Social, mai 2017 ([en ligne](#))

dans des lieux dédiés au numérique

Un Espace public numérique (EPN) permet d'accéder, de découvrir, d'échanger et de s'initier aux outils et innovations liées au numérique à l'occasion d'activités diverses : rencontres, ateliers collectifs d'initiation, libre consultation, ... Les EPN sont qualifiés pour accompagner l'appropriation des technologies et des usages de l'internet. Le développement des EPN est porté par les Directions départementales de la cohésion sociale (DDCS). À différentes échelles, des institutions ou structures associatives soutiennent la médiation numérique et l'ouverture de lieux équipés et accessibles.

Réf. : *Qu'est-ce qu'un Espace public numérique ?*, NetPublic ([en ligne](#))

Le département de la Gironde mène tous les ans un appel à projets dans le cadre de son programme SAPIENS pour soutenir



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

les actions locales de médiation numérique. L'appel à initiatives mené pendant l'été 2017 explorait l'angle de l'accès aux droits et misait sur des partenariats entre un porteur culturel, un EPN ou une structure de médiation numérique et une structure médico-sociale ou sociale. Ces nouvelles collaborations visent à diffuser la culture numérique et réduire les inégalités entre les personnes maîtrisant les outils numériques et les autres.

➔ À retrouver dans le répertoire *Inspir'Actions*

L'association **Générations Solidaires du Val d'Oise anime, à Vauréal depuis 2009, un Atelier intergénérationnel seniors internet** : ce lieu offre l'accès gratuit à des ordinateurs et des ateliers par des professionnels de l'informatique. La pédagogie favorise une montée en compétences progressive, d'autant plus que l'apprenant est incité à partager les savoir-faire qu'il a acquis. L'association a aussi créé, en 2013, le premier Repair Café français. Depuis 2017, le projet a pris de l'envergure, avec l'ouverture de l'Auberge des Solidarités : un tiers-lieu d'envergure départementale qui héberge un atelier de réparation et un espace public numérique, avec la présence quotidienne de réparateurs et d'animateurs.

Réf. : « L'association Générations Solidaires du Val d'Oise, un EPN novateur et des outils à partager », in *Penser le numérique autrement : accompagner les usages, prévoir la place des non-connectés*, Pôle de ressources Ville et Développement social Val d'Oise, juillet 2017 ([en ligne](#))

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

L'association Emmaüs Connect a pour mission de favoriser l'inclusion numérique de tous afin de faciliter l'insertion professionnelle : pour cela, elle a mis en place un programme d'accès solidaire au matériel et à la formation, puis a ouvert des lieux d'accueil dans huit villes (Antony, Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Paris et Saint-Denis). Ces espaces proposent des actions d'initiations aux compétences numériques : ils permettent de former les personnes éloignés du numérique à la maîtrise des tâches comme créer son adresse mail, l'utiliser et gérer ses mots de passe. L'implantation de l'association sensibilise aussi le tissu local aux enjeux de l'exclusion numérique et peut marquer les prémisses d'une politique globale d'inclusion numérique.

➔ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

avec l'appui des écrivains publics

Parmi les intervenants sociaux, les écrivains publics remplissent un rôle important d'accompagnement dans des démarches administratives. L'arrivée du numérique leur demande de s'adapter à ce nouveau mode de communication avec les administrations.

Dans l'agglomération du Gard Rhodanien, les écrivains publics à vocation sociale organisent des ateliers d'apprentissage des outils numériques, les Ateliers Déclic(s). Ces ateliers ont lieu une fois par semaine dans un centre social d'un quartier prioritaire de la politique de la ville. Les participants sont répartis en trois groupes : ceux qui n'ont aucune expérience en informatique et en matériel ; ceux qui ont du matériel mais ne sont pas à l'aise avec internet et les démarches en ligne ; ceux qui possèdent du matériel et sont autonomes dans leurs démarches dématérialisées. Ces trois groupes participent au même atelier, afin de croiser les savoirs et permettre l'entraide entre les personnes.

➔ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

à l'hôpital

Des acteurs de la médiation numérique défendent que l'hôpital peut s'ouvrir à de nouvelles fonctions et intégrer les usages numériques. C'est le sens du projet « Hôpital tiers-lieu », développé par l'association Recyclage éco-citoyen label



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATÉRIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

solidaire. Dans le domaine de la médiation numérique, la notion de tiers-lieux se concentre sur les lieux et les professionnels qui accompagnent au quotidien les publics dans les usages numériques et luttent contre la précarité numérique. Le projet propose aux hôpitaux de s'inscrire dans cinq types d'activités numériques :

- Accompagner la transition numérique (en n'ignorant pas le cinquième de la population qui ne maîtrisent pas les usages internet) ;
- Favoriser de nouveaux usages (e-santé, télémédecine) ;
- Accompagner les patients dans l'appropriation du numérique pendant leur séjour ;
- Proposer aux professionnels un espace de formation, en coopération avec les médecins de ville (dans le but d'élaborer des outils numériques d'échange et de balisage du parcours de soin des patients) ;
- Ouvrir l'hôpital pour l'intégrer dans son environnement local, via l'installation d'un espace numérique (équipement supervisé par des professionnels de la médiation numérique) ouvert à tous (patients, visiteurs, riverains).

Ce projet est conceptualisé, mais, à l'heure actuelle, n'est mis en œuvre dans aucun centre hospitalier.

➔ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

développer une politique locale d'inclusion numérique

Au-delà de la dématérialisation, le numérique peut aussi bien être un facteur d'exclusion qu'un levier d'inclusion selon la politique mise en place, l'accessibilité et l'appropriation des outils. Des collectivités réfléchissent à une politique globale autour du numérique, tenant compte de la question de l'accès aux droits remodelé par la dématérialisation.

À Grenoble (Isère), la ville et le CCAS élaborent un plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours. Plusieurs groupes de travail se sont réunis en 2016 afin d'établir



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

un diagnostic partagé et préparer un forum sur l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours. Ce forum s'est tenu en février 2017 et a été l'occasion d'annoncer les propositions d'actions retenues par les élus. Un plan d'actions sera adopté à l'automne 2017.

Parmi les travaux préparatoires, un groupe s'est consacré à l'accès aux droits via l'outil numérique. Il a permis de documenter et objectiver les ressentis des acteurs de terrain sur les difficultés d'accès aux droits accrues par la dématérialisation. Les actions préconisées sont de former les professionnels en situation d'accompagnement à ces nouvelles situations.

➔ [À retrouver dans le répertoire Inspir'Actions](#)

En Seine-Saint-Denis, le conseil départemental prépare une politique pour l'inclusion numérique. Il dématérialise lui aussi ses aides et souhaite anticiper les évolutions que cela va engendrer sur l'accompagnement social. L'objectif est, d'une part de déterminer les contours et limites des services proposés par le département, d'autre part d'outiller les professionnels. Une expérimentation est en cours sur six sites pilotes. Elle doit aboutir, en 2018, à un rapprochement des services sociaux de polyvalence (service social, aide sociale à l'enfance et protection maternelle et infantile) dans des maisons départementales des solidarités.

Réf. : « La médiation numérique, un levier de changement du travail social », Valéry Molet, *La Lettre du cadre territorial*, 2017 ([en ligne](#))

Dans le Morbihan, le conseil départemental développe un programme d'inclusion numérique, à l'initiative des élus et avec l'appui d'un large réseau de partenaires locaux. Le programme vise la mobilisation de tous les acteurs du territoire concernés : CPAM, CAF, MSA, Pôle Emploi, CCAS, centres médico-sociaux, ... Après un diagnostic des besoins des publics et des structures et un recensement des acteurs concernés par l'inclusion numérique, une première expérimentation de la plateforme [Les bons clics](#) est menée sur les territoires de Ploërmel et Vannes.

Celle-ci est développée par WeTechCare, association membre du mouvement Emmaüs et qui agit en complémentarité avec Emmaüs Connect. « Les bons clics » est une plateforme web d'apprentissage des usages du numérique, dont les structures



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

accueillant du public peuvent se saisir dans le cadre d'ateliers d'initiation. Un réseau de 40 structures partenaires s'approprient la plateforme Les bons clics et la testent actuellement auprès de leurs publics.

Réf. : Avec « les Bons clics », les usagers du Morbihan sont accompagnés dans leurs démarches numériques, 2017 ([en ligne](#))

À Paris, la ville a ouvert en janvier 2017 un chantier d'inclusion numérique pour les Parisiens en difficulté, en partenariat avec Emmaüs Connect, la CAF, Pôle Emploi, les missions locales et des associations locales. L'objectif est de constituer une offre de services cohérente et partenariale en matière d'accès aux équipements numériques et de médiation numérique. Le dispositif est animé par des « ambassadeurs numériques » : professionnels de l'action sociale chargés de sensibiliser les partenaires sur l'inclusion numérique et de prodiguer des conseils à leurs pairs sur les possibilités d'orientation de leurs usagers.

Réf. : L'accompagnement social percuté par l'e-administration, in *Actualités sociales hebdomadaires* n°3015, 16 juin 2017



DOSSIER RESSOURCES -

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

acteurs nationaux ressources pour l'information

-

Différentes instances, publiques ou associatives, travaillent sur les évolutions du numérique et ses effets dans les politiques publiques, notamment sociales. Leurs travaux contribuent à la politique de dématérialisation ou alertent sur ses risques s'ils ne sont pas anticipés. Ils sont des sources d'information et de réflexions, notamment mobilisables dans un plaidoyer.

des instances publiques

-

Agence du numérique : « service à compétence nationale » au sein du ministère de l'Économie et des Finances, rattaché au Directeur général des entreprises, créé en février 2015

Le programme Société numérique vise à favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et à accompagner la transition des territoires.

→ agencedunumerique.gouv.fr

Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) : conseille et appuie le gouvernement dans la conception et la mise en œuvre des politiques de lutte contre les inégalités territoriales et le développement des capacités des territoires, rattaché au Premier ministre

Le CGET pilote, au niveau national, la politique publique d'accessibilité aux services, dont les MSAP sont un outil de proximité (une cellule d'animation nationale des MSAP est assurée par la Caisse des dépôts).



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

→ cget.gouv.fr

Conseil national du numérique : commission consultative indépendante, créée en avril 2011

Dans deux rapports « Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, pouvoir d'agir » (2013) et « Ambition numérique » (2015), le CNN recommande de s'appuyer sur le numérique comme un outil de réduction des inégalités et de développer la médiation numérique.

→ cnnumerique.fr

Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) : placé auprès du Premier ministre, créé en 2012, pilote notamment des évaluations de politiques publiques et le programme de simplification des normes et processus à destination des particuliers, des entreprises et des collectivités territoriales

Le SGMAP a succédé à la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) en 2007, qui portait la mise en œuvre de la révision générale des politiques publiques (RGPP).

→ modernisation.gouv.fr

des associations

FING (Fondation Internet Nouvelle Génération) : association pour susciter une réflexion sur les usages de l'internet de demain

→ fing.org

Réseau de la médiation numérique : coopérative des acteurs de la médiation numérique, créée en novembre 2016

→ lamednum.coop



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

des groupes de réflexion

Également, citons plusieurs groupes de travail nationaux dont les réflexions alimenteront les orientations nationales et locales :

- **Haut Conseil du travail social** : Les usages du numérique dans le travail social ([en savoir plus sur le mandat du groupe de travail](#))
Instance consultative placée auprès du ministre chargé des affaires sociales, créée depuis le 1^{er} juillet 2017 (a succédé au Conseil supérieur du travail social)
- **FNASAT** (Fédération nationale des associations solidaires d'action avec les Tsiganes et les Gens du voyage) : Gens du voyage, fracture numérique et accès aux droits ([résultats d'une enquête menée auprès des gens du voyage](#))
- **UNCCAS** (Union nationale des CCAS/CIAS) : Accès aux droits et numérique ([en savoir plus](#))



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

outils utiles

un simulateur d'accès aux droits sociaux

Mesdroitssociaux est un portail officiel qui permet, après s'être connecté à son compte impots.gouv.fr, ameli.fr ou laposte.fr, d'accéder à un simulateur des droits sociaux et aux démarches en ligne pour les prestations concernées.

→ <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/>

Citons également une initiative indépendante, permettant de calculer ses droits aux aides d'État (sans ouverture d'un compte) : <http://www.mes-aides.com/>.

« dites-le nous une fois »

Depuis 2013, développé par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (placé auprès du Premier ministre) dans le cadre du programme *Dites-le nous une fois*, France Connect est un outil d'identification en ligne permettant d'accéder à divers services dématérialisés. L'enjeu est de permettre aux particuliers de fournir leurs informations de base (identité, revenu fiscal de référence, situation familiale, ...) et les pièces justificatives une seule fois. Le programme a donc notamment pour vocation de faciliter l'échange de données entre administrations. Des évolutions législatives et réglementaires sont en cours pour mener à bien ce processus.

→ franceconnect.gouv.fr

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

le coffre-fort numérique

Le coffre-fort numérique est un service sécurisé en ligne qui permet aux personnes de conserver sur internet leurs documents administratifs et/ou personnels. Cette solution peut être intéressante pour les personnes sans domicile et ceux qui ont des difficultés à rassembler et conserver leurs papiers administratifs.

Parmi les initiatives autour du coffre-fort numérique, l'UNCCAS mène une expérimentation dans 16 CCAS pour en évaluer l'usage et l'utilité auprès des personnes accompagnées et des agents. Le premier bilan est encourageant.

→ [En savoir plus sur l'expérimentation](#)

→ [L'exemple du CCAS d'Angers](#)

le chèque « Culture numérique pour tous » APTIC

Le chèque APTIC est une expérimentation portée par Médias-Cité, référent Aquitaine de la médiation numérique, et soutenue par l'Agence du numérique. Elle est menée dans quatre villes de trois départements (Libourne, La Réole, Saint-Denis de la Réunion et Romans-sur-Isère). Il vise à valoriser la médiation numérique et lutter contre les effets pervers de la dématérialisation administrative. Trois objectifs sont poursuivis :

- Offrir une prise en charge partielle ou totale des services d'accompagnement au numérique, en particulier à la dématérialisation des services publics ;
- Renforcer les moyens et capacités d'action des structures de médiation numérique, face aux besoins croissants des citoyens ;
- Proposer une cartographie des services de médiation numérique pour renforcer la visibilité de l'offre de services.

Conçu sur le modèle des titres-restaurants, le chèque numérique permet de payer, totalement ou partiellement, les services de



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATIO
N ET ACCES AUX
DROITS DE SANTE

médiation numérique. Par exemple, il s'agit de chiffrer le temps d'accompagnement nécessaire à une personne pour réaliser une démarche en ligne relative aux impôts, et ensuite pouvoir le refacturer à la Direction générale des impôts (DGI).

→ [En savoir plus](#)



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

pistes de réflexion

Les effets de la dématérialisation des démarches administratives sur l'accès aux droits de santé sont encore difficiles à évaluer précisément, par manque de recul. Mais les professionnels et acteurs de proximité font de plus en plus face à des demandes d'accompagnement liées à l'usage du numérique : de nombreuses personnes ne maîtrisent pas les outils numériques, ou du moins l'usage administratif d'internet. L'effort de clarté et d'intuitivité des sites institutionnels n'est peut-être pas non plus au rendez-vous...

Face à la place grandissante du numérique, beaucoup de questions restent posées et les initiatives locales mises en place ne doivent pas exonérer des réflexions plus globales sur la responsabilité des pouvoirs publics et le sens du travail social dans un contexte sans cesse mouvant.

La dématérialisation généralisée dans tous les services publics accentue-t-elle les inégalités sociales et territoriales ?

L'État, à travers ses services publics, a un rôle central dans la lutte contre les inégalités. Au regard de notre capitalisation, on peut s'interroger sur la politique nationale de dématérialisation : a-t-elle ou non anticipé les risques de non-recours aux droits et les situations de rupture ? Des dispositifs sont mis en place pour lutter contre le renoncement aux soins (pour la CNAMTS, démarche PLANIR et dispositifs PFIDASS). Sont-ils suffisants, bien connus des acteurs de terrain et homogènes sur le territoire national ?

Les collectivités locales font de plus en plus face à des usagers en demande d'accompagnement numérique. Quel est leur rôle ? Cette situation pose la question de l'équité sociale et territoriale



devant l'accès aux droits. Est-il équitable de reporter une mission de service public (l'accès à la sécurité sociale) sur des structures locales et, donc, à travers des actions non-homogènes sur les territoires ?

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION
ET ACCÈS AUX
DROITS DE SANTÉ

DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

Dans quel cadre s'inscrit l'accompagnement des démarches administratives en ligne ?

Le travail social est transformé par les outils numériques qui modifient les rapports entre usagers et professionnels. On peut se demander si le cadre juridique de l'accompagnement dans des démarches en ligne est suffisamment clair : par exemple, des personnes recrutées en service civique pour occuper l'accueil d'un guichet CPAM ou d'un centre social peuvent se trouver en situation d'accompagnement. Est-ce que leur formation et leur cadre éthique (secret professionnel, confidentialité des mots de passe, ...) sont satisfaisants ?

Pour tous les accompagnants, se pose la question de la limite de l'accompagnement : jusqu'où aller ? Fait-on à la place de ou avec la personne ? Les responsabilités de l'accompagnant et de l'accompagné, notamment en cas d'erreur dans une démarche, ne sont pas établies.

Faute de temps, la tentation peut être présente pour les intervenants sociaux et les médiateurs numériques de « faire à la place de » ; l'outil numérique sera alors un facteur de perte d'autonomie. La Fédération des acteurs de la solidarité a pointé ce nouveau rapport au travail social : « *L'écran tend à prendre toute sa place dans la relation entre les intervenants sociaux et les personnes. (...) Travailleurs sociaux peu formés, parfois mal équipés, espaces numériques rares ou sans animation, les aidants sont souvent eux-mêmes en difficulté et doivent transformer leur pratique professionnelle. Le temps qu'ils passent à aider les personnes à utiliser le web pour accéder ou conserver leurs droits est forcément pris au détriment de l'écoute pleine et entière de l'état de l'évolution de leur situation médicale, sociale, professionnelle (...) Alors que l'intervenant social ne vise que l'autonomisation des personnes qu'il accompagne, cette demande constante d'aide à l'utilisation du numérique rajoute de la dépendance.* »

Réf. : « Grand angle : Quelle inclusion numérique pour les plus pauvres ? », *Le magazine de la Fédération des acteurs de la solidarité*, n°17, été 2017, pp.6-17 ([en ligne](#))

À ce sujet, il sera intéressant de suivre le projet de recherche Capacity, porté par le groupement d'intérêt scientifique M@rsouin (Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

usages d'internet). Ce groupement d'équipes pluridisciplinaires en sciences humaines et sociales a été créé en 2002 à l'initiative du Conseil régional de Bretagne. Le projet Capacity vise à confronter les promesses de l'empowerment par les outils numériques à la réalité des usages et des bénéfices qu'en tirent les utilisateurs. Les premiers résultats dressent un portrait des Français qui n'utilisent pas internet et quatre profils d'internautes. L'enquête analyse quelles catégories de personnes tirent le meilleur parti des potentialités offertes par internet (à travers quatre dimensions du pouvoir d'agir : capital social, apprentissage, participation politique, pouvoir d'achat).

Réf. : *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français*, GIS M@rsouin, mars 2017 ([en ligne](#))

Le CRÉDOC recommande « *un accompagnement personnalisé et incarné (...) pour éviter que les difficultés des publics dits fragiles ne s'accentuent par le développement de la digitalisation des démarches et des contacts avec les administrations publiques* ». S'il n'est pas précisé qui doit faire cet accompagnement, il est indéniable que des financements sont nécessaires pour éviter un accroissement des inégalités et prévenir des ruptures de droits.

Réf. : CRÉDOC, « *E-administration : la double peine pour les personnes en difficulté* », in *Consommation et modes de vie* n°288, avril 2017 ([en ligne](#))



DOSSIER RESSOURCES -

DÉMATERIALISATION ET ACCÈS AUX DROITS DE SANTÉ

sélection de ressources bibliographiques

ÉTUDES & RAPPORTS

Agence du numérique, *Synthèse de la consultation « Orientations nationales pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires »*, 2017 ([en ligne](#))

Conseil national du numérique, *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, 2013 ([en ligne](#))

Conseil national du numérique, *Ambition numérique : pour une politique française et européenne de la transition numérique*, 2015 ([en ligne](#))

CRÉDOC, « E-administration : la double peine pour les personnes en difficulté », in *Consommation et modes de vie* n°288, avril 2017 ([en ligne](#))

Yves-Marie Davenel, *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*, Les Études Connexions Solidaires, 2016 ([en ligne](#))

Défenseur des droits, *Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics. Les résultats d'une enquête mystère*, 2016 ([en ligne](#))

Défenseur des droits, *Enquête sur l'accès aux droits. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours*,



DOSSIER RESSOURCES

DÉMATERIALISATION ET ACCES AUX DROITS DE SANTE

2017 ([en ligne](#))

GIS M@rsouin, *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français*, mars 2017 ([en ligne](#))

Pôle de ressources Ville et Développement social Val d'Oise, *Penser le numérique autrement : accompagner les usages, prévoir la place des non-connectés*, juillet 2017 ([en ligne](#))

PRESSE SPÉCIALISÉE

Actualités sociales hebdomadaires, *L'accompagnement social percuté par la e-administration*, n°3015, 16 juin 2017

Gazette Santé Social, *Numérique : vers une action sociale 2.0*, 2016 (dossier régulièrement actualisé – [en ligne](#))

Lien social, *Les oubliés du numérique*, n°1207, 11 au 24 mai 2017

Le magazine de la Fédération des acteurs de la solidarité, *Grand angle : Quelle inclusion numérique pour les plus pauvres ?*, n°17, été 2017, pp.6-17 ([en ligne](#))

OUVRAGES & ARTICLES

Guilhem Birouste, Gilles Moutot, Laurent Visier, « Nouvelles technologies et populations vulnérables », in *La santé des populations vulnérables*, éd.Ellipses, 2017

Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers, Cahiers de l'action 2017/1, n°48 ([en ligne](#))



Fabrique Territoires Santé, nouveau nom de la Plateforme nationale de ressources ASV, s'adresse aujourd'hui à l'ensemble des démarches territorialisées de santé (ASV, CSL, CLSM,...) et aux porteurs de ces dynamiques dans les territoires, concernés par la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé, notamment sur les territoires politique de la ville. La capitalisation, l'information et la veille documentaire, l'organisation de rencontres et de temps de qualification des acteurs sont les outils qui lui permettent de mener à bien ses missions. Fabrique Territoires Santé est une association loi 1901, financée principalement par Santé publique France, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et la Direction générale de la santé.

Dossiers Ressources

-

Depuis 2014, Fabrique Territoires Santé capitalise les dynamiques territoriales, outils, méthodes et actions développés localement pour réduire les inégalités de santé.

La capitalisation vise à valoriser les acquis des expériences locales, les diffuser et identifier des bonnes pratiques.

Après une capitalisation consacrée aux Ateliers santé ville, les *Dossiers Ressources* proposent une approche par thématique.

Les *Dossiers Ressources* présentent un état des lieux du sujet et diverses actions locales inspirantes.