

# L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX DES RÉSIDANTS

DANS UN CONTEXTE  
DE DÉMATÉRIALISATION

JUIN 2018



**L'Unafo remercie les adhérents  
qui ont participé au groupe de travail :**

Adef, Adoma, Alotra, Aréli et Coallia

# SOMMAIRE

**INTRODUCTION** ..... PAGE 4

**LA DÉMATÉRIALISATION  
RENFORCE LE NON-RECOURS AUX DROITS  
DES PERSONNES QUE NOUS LOGEONS** ..... PAGE 5

- > La littératie numérique laisse certaines personnes sur le bord du chemin...
- > ... et amplifie un non-recours aux droits
- > Pourquoi la dématérialisation renforce-t-elle le non-recours aux droits sociaux ?

**LES CONSÉQUENCES DE LA DÉMATÉRIALISATION  
POUR LES ADHÉRENTS DE L'UNAFO** ..... PAGE 8

**DES RESSOURCES HÉTÉROGÈNES SELON LES TERRITOIRES  
INTERROGENT LES MODALITÉS D'INTERVENTION  
DE NOS ADHÉRENTS** ..... PAGE 9

**PRÉCONISATIONS** ..... PAGE 10

# INTRODUCTION

La dématérialisation<sup>(1)</sup> de l'ensemble des démarches administratives est soutenue par les politiques publiques françaises, pour une multitude de raisons : l'accès à des biens et des services plus diversifiés *via* Internet, la rapidité et l'efficacité de l'accès, la diminution des coûts ; *leitmotiv* dans un contexte de raréfaction des moyens financiers, etc. La France, qui est positionnée correctement par rapport à ses voisins européens tant sur le plan des équipements que des usages, se pose la question de l'inclusion numérique des personnes qui en sont éloignées et a lancé, en décembre 2017, une stratégie nationale pour un numérique inclusif<sup>(2)</sup>, dont les résultats doivent être rendus en juin 2018.

La croissance, voire l'exclusivité de la dématérialisation pour effectuer les démarches administratives, couplée à une baisse des lieux d'accueil "physiques" et à une augmentation des plateformes téléphoniques, révèlent et amplifient le non-recours à l'information, aux droits sociaux et aux services. Autrement dit, cela renforce le non-recours aux droits pour des personnes qui en sont déjà éloignées.

L'Union professionnelle du logement accompagné (Unafo) regroupe 130 adhérents qui gèrent 140 000 logements accompagnés (résidences sociales, pensions de famille, résidences accueil, FTM, FJT, etc.) sur l'ensemble du territoire national.

Cette note résulte d'un travail collectif mené dans le cadre d'un groupe de travail qui regroupe différents adhérents de l'Unafo (Adef, Adoma, Alotra, Aréli et Coallia). Elle se concentre sur des personnes logées qui sont éloignées de ces processus de numérisation croissants et distingue, de manière schématique, deux profils types :

- > Les personnes qui vivent en résidence sociale et peuvent être en situation de pauvreté, en souffrances psychiques, ou en mobilité professionnelle *"qui maîtrisent faiblement la langue française, mais qui ont des smartphones et peuvent dépasser la difficulté d'accès à l'informatique, peuvent aller chez quelqu'un. Ils n'ont pas d'ordinateur ni accès à Internet chez eux."*<sup>(3)</sup>
- > Les personnes immigrées âgées de plus de 55 ans qui sont illettrées et ne pourront pas faire seules leurs démarches administratives. *"Les médiateurs perdent beaucoup plus de temps. C'est chronophage. Il est difficile de créer des adresses mail. Je suis donc obligée d'appeler en précisant que je suis avec une personne âgée de 80 ans, pour que l'administration comprenne. La relation avec l'administration est violente. Les personnes âgées immigrées sont encore plus isolées, elles disent qu'avant ce n'était pas comme ça, elles veulent aller aux adresses qu'elles connaissaient à Paris avant. Elles sont complètement perdues."*

---

<sup>(1)</sup> Dématérialisation : action d'effectuer des tâches avec des outils informatiques sans utiliser de papier : le fin du "tout papier".

<sup>(2)</sup> L'Unafo a été auditionnée en février 2018 dans le cadre de cette stratégie.

<sup>(3)</sup> Propos recueillis auprès d'intervenants sociaux des adhérents de l'Unafo qui accompagnent les résidents.

# LA DÉMATÉRIALISATION RENFORCE LE NON-RECOURS AUX DROITS DES PERSONNES QUE NOUS LOGEONS

## ➤ La littératie numérique <sup>(4)</sup> laisse certaines personnes sur le bord du chemin...

Globalement, la “fracture” numérique a tendance à se réduire sur le territoire français. En 10 ans, les inégalités d'équipement en ordinateur, Internet et mobile, ont été divisées par deux. En 2016, moins d'une personne sur 5 n'a pas Internet chez elle. Cette proportion atteint encore, en 2018, un septuagénaire sur 2 (51 %), 36 % des allocataires des *minima* sociaux, 27 % des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique, 26 % des habitants des zones rurales et 26 % des bas revenus <sup>(5)</sup>.

## ➤ ... et amplifie un non-recours aux droits

Le non-recours renvoie à toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique de droits et de services à laquelle elle pourrait prétendre <sup>(6)</sup>.

Le non-recours aux prestations sociales en France n'est pas négligeable : 68 % des personnes éligibles au revenu de solidarité active “activités” ne le réclament pas en 2014 <sup>(7)</sup> et 78 % des personnes qui pourraient percevoir une aide au paiement d'une complémentaire santé n'en bénéficient pas en 2012 <sup>(8)</sup>.

Importée dans les années 90 en France, la lutte contre le non-recours aux droits devient un enjeu majeur affiché des politiques sociales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion et constitue même un axe prioritaire du plan quinquennal de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale en 2013 <sup>(9)</sup>.

Trois niveaux d'analyse sont généralement mobilisés pour expliquer le non-recours aux droits :

- > le premier niveau d'analyse concerne l'usager lui-même : le non-recours est lié à la non-connaissance de la prestation par les usagers qui ne perçoivent pas leur éligibilité ;
- > le deuxième niveau d'analyse des facteurs de non-recours s'intéresse aux organismes chargés d'administrer les prestations : le non-recours peut alors résulter d'un défaut d'information des organismes ou encore à une attitude plus ou moins active de bénéficiaires potentiels ;
- > le troisième niveau d'analyse met en cause le dispositif lui-même, dont les règles et les procédures sont peu compréhensibles, les démarches pour accéder et maintenir ses droits sont compliquées et intrusives <sup>(10)</sup>.

<sup>(4)</sup> Selon la définition de l'OCDE, la littératie numérique est l'aptitude 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 ses compétences et ses capacités.

<sup>(5)</sup> *Baromètre du numérique*, étude Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies, et l'Arcep.

<sup>(6)</sup> Philippe Warin, *Le non-recours : définitions et typologies*, Odeonore, juin 2010.

<sup>(7)</sup> Ibid.

<sup>(8)</sup> Insee - *Étude sociale*.

<sup>(9)</sup> *Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Réduire les inégalités et prévenir les ruptures*, p.11.

<sup>(10)</sup> Philippe Warin, opus cité

Dans le cadre de différents documents produits par l'Unafo, notamment sur l'accompagnement, nous avons déjà décrit les facteurs explicatifs du non-recours aux droits. De manière synthétique, les raisons pour lesquelles les personnes que nous logeons ne recourent pas aux droits sociaux sont :

- > la méconnaissance des droits sociaux et des rouages administratifs, qui résulte de la complexité des circuits, des procédures administratives et d'une législation mouvante, notamment en matière de droits des étrangers ;
- > le barrage linguistique, la non-maîtrise de la langue française par certains d'entre eux ;
- > la complexité des droits sociaux.

A titre d'exemple, en France, les prestations sociales non contributives ne sont pas exportables. Autrement dit, il est exigé une condition de résidence permanente et effective en France, qui peut être variable selon les prestations.

Pour percevoir l'aide à la complémentaire santé (ACS), la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) et l'Aspa, il faut résider plus de six mois par année civile sur le territoire français.

Pour percevoir une aide au logement, il faut résider dans son logement au moins huit mois par année civile, autrement dit le logement ne doit pas être inoccupé pendant plus de 4 mois.

Pour percevoir le revenu de solidarité active (RSA), l'absence du territoire ne doit pas excéder 92 jours de date à date ou sur une année civile.

Cette variabilité du nombre de jours de présence sur le territoire est mal connue, notamment des immigrés âgés pratiquant des aller-retour entre leur pays d'origine et la France et que nous logeons en résidence sociale et en foyer de travailleurs migrants.

Le non-recours aux droits des personnes que nous logeons révèle l'intrication des trois niveaux d'analyse explicités précédemment et nécessite, au quotidien, un accompagnement des personnes dans leurs démarches administratives par un tiers, pour qu'elles puissent accéder effectivement à leurs droits. Dans un contexte de dématérialisation et de baisse des lieux d'accueil dans les services publics, ce non-recours s'amplifie.

### ➤ Pourquoi la dématérialisation renforce-t-elle le non-recours aux droits sociaux ?

La dématérialisation des démarches administratives nécessite de manière évidente un accès à Internet, *via* des moyens matériels que peuvent être un ordinateur ou un smartphone. En foyer de travailleurs migrants ou en résidence sociale, l'accès à Internet n'est pas un service systématiquement proposé par les gestionnaires, les résidents ne peuvent pas toujours se doter d'un smartphone et d'un abonnement au vu de leurs ressources financières. De plus, chaque démarche administrative dématérialisée nécessite de scanner les pièces à fournir, entraînant l'utilisation d'un scanner.

L'accès au matériel informatique en libre-service dans les médiathèques, bibliothèques ou lieux publics n'est pas toujours adapté pour entreprendre des démarches administratives qui nécessitent du temps et la préservation d'une intimité.

Ce difficile accès d'ordre matériel va amplifier le premier niveau d'analyse de non-recours aux droits, à savoir la non-connaissance de la prestation par les usagers qui ne perçoivent pas leur éligibilité, et le deuxième niveau d'analyse, qui est le défaut d'information des organismes qui fonctionnent exclusivement par voie dématérialisée.

Une fois résolu l'accès au matériel, s'il peut l'être, il faut pouvoir maîtriser les usages informatiques. Se doter d'un ordinateur ne présage pas de la maîtrise d'une souris, d'un clavier, de la navigation sur des sites, la création de boîtes mail, l'envoi de mails, la création de mots de passe, etc. Chaque site Internet de service public fonctionne différemment, les identifiants sont différents, les mots de passe peuvent ne pas être les mêmes, requérant parfois obligatoirement des chiffres ou des lettres, des majuscules, etc.

La mise à disposition d'une information ou d'un service en ligne ne présuppose pas son utilisation pertinente. La difficulté à chercher et à traiter l'information en ligne est l'une des raisons amenant les publics les plus fragilisés à ne pas faire valoir leurs droits.

Cela renforce le troisième niveau d'analyse mettant en cause le dispositif lui-même, dont les règles et les procédures sont peu compréhensibles, les démarches pour accéder et maintenir ses droits compliquées et intrusives.

La dématérialisation peut entraîner qu'aucun espace dédié ou formulaire sur Internet ne soit proposé pour accéder à certaines prestations. Il sera donc impossible de demander une prestation non proposée si la personne ne connaît pas son existence, et il sera difficile de l'obtenir sans la possibilité de renseigner un formulaire qui permet de l'obtenir.

A titre d'exemple, les allocations familiales que peuvent percevoir des personnes actives ayant des enfants restés au pays d'origine, ne peuvent pas être demandées *via* le site Internet de la CAF. Dans ce cas-là, la dématérialisation ne freine pas uniquement l'accès aux droits, mais ôte totalement la possibilité d'y accéder.

La dématérialisation accroît des actions frauduleuses qui ne sont pas forcément facilement identifiables pour des personnes éloignées de la digitalisation. A titre d'exemple, sont envoyés des mails frauduleux semblant provenir de la DGFiP avec une présentation reproduisant le bon logo et stipulant un trop-perçu. Les personnes, qui ne repèrent pas que ce sont des faux courriers envoyés *via* la boîte mail, peuvent être mises en difficulté.

Les effets de la dépersonnalisation du lien et de la standardisation du traitement de la demande entraînent finalement le non-recours aux droits. Les destinataires des aides sociales subissent une pression qui les somme de répondre à des injonctions d'autonomie numérique, injonctions ayant pour effet la sélection des compétences individuelles et l'accentuation des processus de disqualification sociale<sup>(1)</sup>.



<sup>(1)</sup> Thierry Daniel, *Rationalisation de l'offre par les technologies : un facteur supplémentaire de non-recours. L'exemple des visio-guichets de service public*, in Actes du colloque *Le non-recours en débat : expériences et usages des droits et des services sociaux parmi les professionnels et les ayants-droit*, Université Angers, décembre 2013.

# LES CONSÉQUENCES DE LA DÉMATÉRIALISATION

## POUR LES ADHÉRENTS DE L'UNAFO

Les intervenants sociaux qui accompagnent les résidants dans leur accès aux droits sociaux ont exprimé un seul atout concernant la dématérialisation des démarches administratives : la rapidité, lorsque l'usage informatique est maîtrisé. En effet, ils peuvent accéder directement aux historiques et aux attestations des personnes concernant les différentes prestations perçues.

### ➤ **En revanche, de manière très spontanée et évidente, sont évoquées les difficultés liées à cette dématérialisation**

- > **La première difficulté évoquée est la ré-interrogation par les intervenants sociaux de leurs modalités d'accompagnement** : *“Qu'est-ce qu'on est ? Des travailleurs sociaux ou des sous-agents des services publics ?” ; “Un sous-service administratif, un service d'accès à l'administration”*. En effet, ils doivent désormais créer des boîtes mail pour chaque résidant accompagné, des mots de passe. Dans le temps imparti, chaque médiateur social fait comme il le peut. De plus, certains adhérents ont recours à des volontaires en service civique, qui font des démarches numériques mais ne sont pas formés pour accomplir des démarches administratives. Est-ce qu'il faut les former ? Quelles compétences acquérir pour les médiateurs numériques ? Autrement dit, quand le binôme existe : comment articuler ces deux fonctions de médiation ? Dans ce nouveau contexte, quelles sont les missions et les fonctions de l'intervenant social ? Que doit-il faire ? Et comment ? Et avec qui ?
- > **La dématérialisation pose aussi la question de la protection des données personnelles et de leur confidentialité**. En effet, la création d'adresses mail par les intervenants sociaux et de mots de passe leur pose question : *“Est-ce qu'on doit connaître les mots de passe de chaque résidant ?”, “Où stocker ces données ?”* Un des adhérents de l'Unafo a élaboré pour les résidants une carte plastifiée, qui comporte l'adresse mail et le mot de passe. Pour ne pas oublier le mot de passe, chaque résidant opte pour une option : A, B ou C. Les intervenants sociaux ne stockent pas l'information personnelle mais uniquement la solution, au cas où le résidant oublierait son mot de passe. A titre d'exemple, la solution A correspond pour le mot de passe au nom de famille de la personne et au prénom de sa femme. L'intervenant note l'option choisie et sait que le résidant a pour mot de passe son nom de famille et celui de sa femme et peut donc lui poser la question, lors de l'utilisation de sa boîte mail. Concernant cette question, un groupe de travail de l'Unafo s'est intéressé au stockage des données personnelles, coffre-fort numérique, etc.
- > **Autre difficulté pointée, celle très basique de l'accès au matériel informatique et à Internet pour les résidants**. Même lorsque le gestionnaire peut se doter d'ordinateurs en les achetant ou en les récupérant, il y a un problème de maintenance du matériel informatique et un accès à Internet qui ne peut pas être systématiquement proposé. Des lieux sur le territoire peuvent proposer du matériel en accès libre, mais certains territoires ne sont pas dotés de ces ressources (cf. infra).
- > **En dehors de l'accès informatique, il est question de l'acquisition des compétences techniques spécifiques liées à l'usage de l'informatique par les résidants**. Les adhérents de l'Unafo doivent favoriser des partenariats avec des acteurs locaux pour permettre une montée en compétences des personnes dans l'usage du numérique, ce que certains ont déjà mis en place avec Unis Cité ou Emmaüs Connect, etc.

# DES RESSOURCES HÉTÉROGÈNES SELON LES TERRITOIRES

## INTERROGENT LES MODALITÉS D'INTERVENTION DE NOS ADHÉRENTS

Pour l'élaboration de cette note, nous avons décidé de réaliser des diagnostics dans une commune de la Seine-Saint-Denis et deux communes du Val-de-Marne, afin de faire un état des lieux des ressources numériques en distinguant les trois dimensions principales que sont l'identification des ressources sur le territoire en matière d'accès au matériel informatique, l'identification d'espaces d'apprentissage de compétences liées à l'informatique et l'identification de permanences numériques d'aide aux démarches administratives.

Dans la commune de la Seine-Saint-Denis, l'état des lieux des ressources existantes et des structures indique que les trois dimensions sont assurées. En effet, les Maisons pour tous et les médiathèques mettent à disposition des postes informatiques en accès libre, peut-être pas en nombre suffisant par rapport aux besoins, mais les propose. Des cycles d'initiation ont été proposés pour acquérir les pré-requis : clavier, souris, recherche sur Internet, apprentissage des traitements de texte, etc. Ces cycles ont été peu suivis, interrogeant la connaissance de ces propositions par les acteurs du territoire, notamment de notre secteur qu'est le logement accompagné. Une fois par an, une assistante sociale de la CAF et de Pôle Emploi organise une séance pour présenter les sites Internet respectifs de leur services, ce qui semble insuffisant. En revanche, une association propose véritablement un travail d'écrivain public numérique pour toutes les démarches administratives liées à la préfecture, à la CAF, à la DGFIP sauf Pôle Emploi. Toutes les démarches administratives sont faites : les impressions d'attestation, l'actualisation des situations tous les trois mois, la création de boîtes mail, etc.

Dans une des deux communes du Val-de-Marne : plusieurs structures, associatives ou municipales, proposent des accès libres à du matériel informatique sur des créneaux dédiés ainsi que des ateliers d'apprentissage de l'outil informatique et d'Internet. Pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit ou ayant des difficultés à réaliser elles-mêmes leurs démarches, cette offre est complétée par des dispositifs d'écrivain public numérique pour un accompagnement aux démarches administratives.

Une autre commune du Val-de-Marne propose, pour 75 000 habitants, uniquement quelques postes en libre-service dans deux médiathèques. Des cours d'initiation sont proposés uniquement pour des personnes maîtrisant l'oral et l'écrit, ce qui ne correspond pas aux besoins de certaines personnes analphabètes que nous logeons.

Les adhérents de l'Unafo doivent, sur chaque territoire, faire un diagnostic de ce qui existe concernant l'inclusion numérique, nouveau paysage avec la création des espaces publics numériques<sup>(12)</sup> et les maisons de services au public<sup>(13)</sup> sur le territoire national, dont les prestations ne semblent pas toujours adaptées aux personnes les plus éloignées des pratiques numériques. Les services de l'Etat en charge du numérique doivent élaborer une cartographie des services numériques sur les territoires et veiller à son actualisation, afin de favoriser ce travail d'orientation.

<sup>(12)</sup> Les espaces publics numériques proposent des accès à Internet, ainsi qu'un accompagnement qualifié pour favoriser l'appropriation des technologies et des usages d'Internet fixe et mobile.

<sup>(13)</sup> Les maisons de services au public délivrent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, l'usager est accueilli par un agent et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. Les maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

Lorsque les territoires n'ont pas de ressources et lorsque les intervenants sociaux ne peuvent pas assurer ce travail de coordination, de réseau et d'interface entre les personnes logées et les ressources en matière de services numériques sur le territoire, ils doivent œuvrer pour construire des partenariats afin d'intégrer des médiateurs numériques dans leurs équipes et permettre une montée en compétences des résidants en matière de techniques spécifiques liées à l'usage de l'informatique, en assurant une articulation avec les médiateurs sociaux. La création de ces fonctions de médiateurs numériques questionne la formation de ces médiateurs, le financement de ces postes et leur pérennité.

## PRÉCONISATIONS

- 1** **Plaider pour la création d'un "couloir spécifique" pour les personnes dont nous savons qu'elles ne pourront pas utiliser les nouvelles technologies et opérer leurs démarches administratives dématérialisées.** Par exemple, les personnes âgées immigrées devraient pouvoir bénéficier d'un accueil physique dans les services publics ou pouvoir contacter un référent spécifique pour traiter leurs demandes. A titre d'exemple, à Lille, un référent est identifié au sein de la Carsat pour les situations complexes, dont font partie celles des immigrés âgés : il peut être contacté par mail par les intervenants sociaux.
- 2** **Dans la même logique que les principes qui régissent l'accompagnement des résidants par nos adhérents, nous favoriserons un travail de coordination, de réseau et d'interface pour orienter les personnes logées vers les ressources numériques qui existent sur le territoire, lorsqu'il y en a.**
- 3** **Enfin, certains adhérents le font déjà et poursuivront la création de postes de médiateurs numériques en articulation avec ceux des médiateurs sociaux, pour pallier les faibles ressources et leur inadéquation sur les territoires et permettre aux résidants d'acquérir des compétences pour parvenir à faire leurs démarches administratives dématérialisées. La création de ces fonctions de médiateurs numériques questionne la formation de ces médiateurs, le financement de ces postes et leur pérennité.**



Conception et rédaction : Unafo

Photos : Ljubisa Danilovic - Maquette et mise en pages  [www.caramel-et-paprika.fr](http://www.caramel-et-paprika.fr)

Imprimé par l'imprimerie du Pont de Claix (38) sur du papier issu de forêts gérées durablement – PEFC/10-31-2354 – juin 2018

Unafo - 29/31 rue Michel-Ange - 75016 Paris - Tél. 01 40 71 71 10 - Fax 01 40 71 71 20

[contact@unafo.org](mailto:contact@unafo.org) - [www.unafo.org](http://www.unafo.org)



29/31 rue Michel-Ange – 75016 Paris – Tél. 01 40 71 71 10 – [contact@unafo.org](mailto:contact@unafo.org)

[www.unafo.org](http://www.unafo.org)