

Compte-rendu du webinaire « le numérique au service de l'accès aux droits » 13 juin 2023

Tous les supports de présentation sont accessibles ici : [Webinaire accès aux droits 13.06.23](#)

Contexte et objectifs du cycle sur le numérique

Dans un contexte d'accélération de la dématérialisation des services publics et de l'entrée en vigueur du nouveau cadre légal de protection des données (RGPD) et face aux enjeux et impacts de cette dématérialisation et du numérique sur l'accès aux droits des personnes en situation de précarité, la Fédération des acteurs de la solidarité ouvre un cycle de présentation et d'échanges autour de solutions numériques qui permettent de faciliter l'accès aux droits pour les personnes en situation de précarité. Dans un premier temps, nous souhaitons consacrer un temps, spécifique à ce webinaire, sur les enjeux globaux et impacts de la dématérialisation des services publics sur les publics précaires qui sera présenté par Déborah Facon chargée de mission chez le Défenseur des Droits.

L'idée lors de ces rencontres est de vous présenter à chaque fois un outil numérique, pour ce premier cycle c'est Reconnect qui interviendra avec une présentation de leur coffre-fort numérique. Nous avons également sollicité deux adhérents pour vous faire un retour sur l'utilisation de cet outil :

- La Sauvegarde du Nord, Guillaume Boulanger et Olivia Houtte du service Pro pause
- Graal, Fabrice Moreau, qui l'utilise dans son service logement

Enjeux globaux et impacts de la dématérialisation des services publics sur les publics précaires dans les Hauts-de-France – Intervention de Déborah Facon, Chargée de mission Réseau et accès aux droit chez le Défenseur des Droits

Le Défenseur des Droits est une institution indépendante de l'État. Créée en 2011 et inscrite dans la Constitution, elle s'est vu confier deux missions :

- Défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ;
- Permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Il existe 47 délégués pour le territoire Hauts-de-France.

Le numérique occupe beaucoup le défenseur des droits parce qu'il suppose un certain nombre de prérequis que les usagers n'ont pas forcément :

- Avoir un équipement adapté
- Avoir une connexion suffisante
- Savoir utiliser l'outil qu'on a devant soi
- Que l'outil ou l'application fonctionne correctement

En 2019, le défenseur des droits a produit un premier rapport sur les effets de la dématérialisation à partir des réclamations et des saisines en préfecture avec un certain nombre de préconisations. Le premier rapport faisait état d'un constat d'un transfert de compétences vers les usagers et les travailleurs sociaux, faisant peser le poids de la mise en œuvre du service public en partie sur ceux-ci. En toile de fond, le développement de nouveaux services, d'applications, dans un contexte où le Covid a accéléré la numérisation.

Le rapport de 2022 met en avant une situation de plus en plus difficile pour les personnes étrangères avec des impossibilités d'accès à des droits notamment concernant les droits des étrangers. En 2019, il y avait 6500 saisines pour des situations de régularisation de papiers, nous sommes passés à 21 600 en 2022. **Par conséquent, le droit des étrangers est le premier motif de saisine chez le Défenseur des Droits alors qu'auparavant le premier poste concernait les prestations sociales.**

Le rapport de 2022 confirme le report de charges vers l'utilisateur et les acteurs associatifs des démarches c'est-à-dire que l'utilisateur et le travailleur social deviennent co-producteurs du service public ce qui est un renversement d'un des principes du service public.

Aujourd'hui les réponses restent insuffisantes même si il y a une prise de conscience de la part des pouvoirs publics, des PIC sont mis en place mais on constate encore des écarts, le plan d'inclusion reste éloigné en volume et il subsiste des difficultés à atteindre les usagers. Sur l'omnicanal, il y a encore des complications, 40 % des appels n'ont pas abouti. Les écoutants de ces plateformes se limitent trop souvent à renvoyer vers le site internet et les temps d'attente sont très longs et souvent les coûts peuvent être importants.

Pour le dispositif France service il y a un écart entre la vision que peut avoir l'utilisateur d'un guichet et la réalité. Même s'il y a une nette amélioration dernièrement suite à la publication du rapport. Autrement dit, le téléphone ne constitue pas une alternative aux démarches numériques, il y a des démarches 100% en ligne et il y a des promesses avec les Frances Services mais des écarts subsistent.

Il faut donc préserver les alternatives d'accès, développer des plateformes téléphoniques gratuites, intégrer les usagers dans la construction des services publics, développer le wifi gratuit et maintenir le sujet à l'agenda pour que le développement du service public se fasse dans le respect des droits des usagers.

Questions :

Comment interpeller la préfecture concernant les situations de régularisation des personnes sans-papiers ?

Dans le rapport annuel d'activité 2022, l'institution a constaté une hausse importante des saisines en matière de droits des étrangers.

Lorsque nous sommes saisis, nous interpellons les services de la Préfecture. Il nous arrive de ne pas avoir de retour également, c'est généralement l'utilisateur qui est informé.

Pour faciliter le travail des délégués, les associations peuvent aider à rassembler les pièces pour gagner du temps dans la démarche.

Document et ressources utiles

- Communiqué de presse reprenant les principaux points de l'intervention de madame FACON [CP - Défenseur des droits - Rapport Dématérialisation.pdf](#)
- [Rapport annuel d'activité 2022 | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#) : pour en savoir un peu plus sur le Défenseur des Droits et ses missions.
- [Rapport - Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#) : vous trouverez le rapport sur le sujet de la dématérialisation des services publics du 22 février 2022.



Fédération
des acteurs de
la solidarité

HAUTS-DE-FRANCE

- [TROUVER UN DÉLÉGUÉ | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#) : pour interpeler les délégués de votre département
- [Guide pratique à l'usage des intervenants de l'action sociale | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#)
- pour les avis au parlement, vous pouvez consulter l'espace juridique : [Catalogue en ligne Documentation du Défenseur des droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#)

Retour sur l'enquête d'identification des besoins

Cf. PPT « Présentation webinaire accès aux droits » [Présentation webinaire accès aux droits.pptx](#)

Présentation de Reconnect et de l'outil coffre-fort numérique

Cf. PPT « Présentation Reconnect » [PRESENTATION RECONNECT .pptx](#)

Questions :

Est-il possible de créer des sous-dossiers dans le coffre-fort ?

Oui, il est tout à fait possible de créer des sous-dossiers, cependant plus vous en créez plus leur accès sera limité pour l'ensemble de l'équipe.

Quelle est la capacité max de documents stockés par dossier/pour chaque personne ?

300 MO par usager soit environ 2000 documents.

Quelles sont les garanties de sécurité pour le coffre-fort ?

Les données sont stockées en France, elles sont basées à Nantes, avec les protocoles de sécurité les plus poussés et des bases de données cryptées.

Est-ce que le partage des documents peut se faire par mail ?

Oui, c'est tout à fait possible mais c'est moins sécurisé.

Retour d'expérience sur l'outil coffre-fort numérique

Intervention de Guillaume BOULANGER et Olivia HOUTTE du dispositif Pro Pause de la Sauvegarde du Nord

Le service Pro pause de la Sauvegarde du Nord est un dispositif expérimental né d'un Appel de Manifestation d'Intérêt (AMI) de la DIHAL sur l'accompagnement des personnes en situation de marginalité avec 38 réponses sur l'ensemble du territoire à cet AMI.

Le dispositif Pro pause dispose de trois outils :

- Une équipe de maraudes qui fait le tour de Lille à vélo
- Un camion « permanence d'accès aux droits » qui s'arrête 3 fois par semaine dans des endroits identifiés à Lille
- Un lieu de répit de 15 jours pour les personnes. Ce lieu de répit est situé à 25 km de Lille le parti pris de ce lieu est que cela peut déclencher un déclic chez la personne d'où la durée limitée de séjour.

Le coffre-fort numérique est présenté aux personnes mais les éléments de langage sont un premier frein, le mot coffre-fort ne parle pas forcément à tout le monde. L'équipe explique comment fonctionne le coffre-fort, et les personnes disent souvent oui parce qu'au moins si elles perdent leurs papiers elles sont stockées quelque part. De ce fait, les publics ont du mal à se saisir de l'outil de manière autonome mais elles se rappellent qu'elles ont stockées leurs documents, ce qui présente un vrai premier intérêt. Faire un retour d'utilisation de cet outil par les publics accompagnés reste encore compliqué car ils ne s'en saisissent pas de manière autonome.

La Sauvegarde est cependant convaincue par l'utilisation de cet outil, cela a permis de faciliter les démarches, notamment sur le stockage des documents. Avant que le coffre-fort numérique de Reconnect soit utilisé comme outil de travail, les personnes avaient tendance à perdre leurs papiers ce qui rendait compliqué le travail des intervenants sociaux.

Les différents freins qui persistent à l'utilisation du coffre-fort :

- Des éléments de langage qui ne facilite pas la bonne compréhension de l'outil par les publics, il faut tout un travail d'explication derrière
- C'est un outil qui n'est pas encore bien répandu, peu d'associations l'utilisent encore
- Il reste une « peur » qui subsiste chez les publics dans l'utilisation de cet outil mais plus globalement c'est une peur du numérique qui subsiste avec des générations qui n'ont jamais connu le numérique

Intervention de Fabrice MOREAU, Responsable Territoire de Lille, Association Graal

Le GRAAL a créé y a plus d'un et demi un groupe de travail pour engager un processus de facilitation des démarches numériques (création de boîte mail, atelier numérique etc.).

Concernant l'utilisation de l'outil par les travailleurs sociaux dans le service logement: il commence tout doucement à rentrer et à être un réflexe pour les travailleurs sociaux, mais il reste différents freins pour les structures.

Pour l'association il y a un sentiment de porter tous les droits des personnes accompagnées donc ça prend du temps pour les travailleurs. Il y a aussi des difficultés à rentrer en contact avec les plateformes, il faut montrer patte blanche pour accéder à certaines plateformes donc on va devoir disposer de moyens supplémentaires comme un wifi plus performant. Mais quand il y a beaucoup de documents il faut un scan qui est performant, l'application du coffre-fort n'est pas suffisante.

Il y a des réticences dans l'utilisation de l'outil par les équipes, cela demande un temps supplémentaire de travail donc c'est chronophage, si, certes, l'utilisation de l'outil n'est pas encore un réflexe les équipes sont dans un processus de mécanisation.

L'adaptation de l'outil prend du temps et il faut convaincre le public d'utiliser l'outil. Les travailleurs sociaux ont l'impression de les infantiliser au lieu de les accompagner. Les publics ne comprennent pas toujours l'intérêt de l'outil et sont méfiants, parfois ils n'osent pas demander de l'aide.

Cela demande une formation de prise en main, pas de barrages réels sur ce point grâce à la disponibilité de l'équipe Reconnect mais un démarrage lourd mais qui se fait petit à petit. L'accès du coffre-fort s'inscrit dans cette démarche d'inclusion numérique.

Commentaires de Reconnect :

C'est un outil qui prend parfois du temps à se mettre en place qui doit s'inscrire dans une stratégie globale d'inclusion numérique. Il y a une certaine ambivalence parce que c'est à la fois un outil de travail mais c'est aussi un outil fait pour les publics.

Pour savoir le niveau d'utilisation par les usagers : Reconnect dispose de ces données.

Une personne qui se déplace de structure en structure dans le coffre-fort peut envoyer ses documents à l'aide d'un bouton qui envoie les documents aux personnes alentours. Il existe des audios en 12 langues pour présenter l'outil.