



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Travailleurs sociaux et administration

Question écrite n° 16697

Texte de la question

M. Vincent Rolland appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les difficultés que rencontrent les travailleurs sociaux avec les administrations. Le Défenseur des droits, dans un récent rapport, rappelait que les personnes sans accès à internet, ou qui sont peu à l'aise avec cet outil, rencontrent plus de difficultés dans leurs démarches que les autres. Face à cette problématique, les collectivités locales font un énorme travail, malgré le désengagement de l'État, pour permettre aux citoyens en situation de fragilité d'accéder aux informations et aux aides sociales, grâce notamment aux travailleurs sociaux. Mais ces professionnels sont eux aussi impactés par la dématérialisation puisqu'ils y perdent bien souvent leurs interlocuteurs directs dans les services. Ainsi, il leur est très difficile d'avoir un accès direct avec les services de l'État et ils n'ont trop souvent d'autres possibilités que de passer par les *hotlines* robotisées et les sites internet, alors même qu'il s'agit là de traiter des dossiers par définition spécifiques et inhabituels. Si les outils numériques permettent de traiter rapidement et efficacement la majorité des démarches classiques, ils sont inopérants voire contreproductifs pour les cas particuliers qui eux nécessitent un traitement humain et personnalisé. Par conséquent, il souhaite connaître les mesures que compte prendre le Gouvernement pour permettre une meilleure articulation entre les services et les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, sur le terrain.

Texte de la réponse

13 millions de Français n'utilisent pas ou ne sont pas à l'aise avec Internet et environ un tiers des Français sont inquiets à l'idée de devoir effectuer la plupart de leurs démarches en ligne. Le défi est donc immense pour faire du numérique une chance pour tous. Afin de faire du numérique un outil d'émancipation pour les Français et de développement économique des territoires, le Gouvernement travaille à favoriser l'appropriation du numérique et de ses opportunités par tous en accélérant la montée en compétences des Français. Dans ce cadre, la stratégie nationale pour un numérique inclusif lancée le 13 septembre 2018 repose sur 4 axes : - révéler les vrais besoins des publics éloignés, des aidants numériques, des collectivités territoriales ; - créer les conditions d'une large coalition des parties prenantes (État, collectivités, entreprises, acteurs locaux de la médiation numérique, du travail social, etc.) ; - accélérer et déployer des outils concrets à impact pour donner des capacités supplémentaires aux acteurs qui œuvrent au quotidien pour cette inclusion ; - documenter pour favoriser le partage de bonnes pratiques. Les travailleurs sociaux font pleinement partie des acteurs qui œuvrent au quotidien pour l'inclusion numérique. Afin de s'assurer de la bonne prise en compte des enjeux du travail social et du numérique, un travail partenarial en lien avec le Haut conseil du travail social est mené notamment sur l'évolution des formations des travailleurs sociaux pour prendre en compte les enjeux du numérique. Une plateforme a d'ores et déjà été mise en place afin d'outiller les aidants dans l'accompagnement des personnes en difficulté : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/> Par ailleurs, le Gouvernement reconnaît la forte implication des collectivités locales en faveur d'un numérique inclusif. La stratégie nationale pour un numérique inclusif vise ainsi à structurer et soutenir les dynamiques locales et à accélérer le déploiement d'initiatives exemplaires qui émergent au niveau local (cf. levier d'action « structurer »). Un kit pour l'élaboration de stratégies numériques par des collectivités locales a été lancé qui agrège des orientations nationales, des outils

et des bonnes pratiques : <https://inclusion.societenumerique.gouv.fr/>. Un label "Territoire d'actions pour un numérique inclusif" regroupe aujourd'hui 10 territoires aux côtés de l'État pour une coopération et un soutien à l'élaboration de stratégies d'inclusion numérique mobilisant l'intégralité des professionnels, réseaux et acteurs locaux. Enfin, l'État soutient le financement du pass numérique pour faciliter la montée en compétences numériques des habitants, en prenant en charge leur formation dans des lieux de qualité et labellisés.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Rolland](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16697

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 février 2019](#), page 1291

Réponse publiée au JO le : [16 avril 2019](#), page 3598