



« Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ? »

21 juin 2018 de 9h00 à 16h30
La Halle Pajol, 20 Esplanade Nathalie Sarraute, 75018 Paris

Au nom de la compétitivité, de la performance ou encore de la qualité de service, les administrations publiques ont, depuis plusieurs années, informatisé l'ensemble des démarches nécessaires à l'accès ou au maintien des droits des personnes. Une situation qui concerne aussi bien la CAF (Caisses d'allocation familiale), la CPAM (Caisses primaires d'assurance maladie), Pôle Emploi, que les services de la Préfecture ou les impôts.

Cette dématérialisation des procédures administratives est présentée comme une modernisation du service public ; elle doit faciliter l'accès aux informations pour les citoyens. Mais dans les faits, elle est aussi un obstacle – parfois insurmontable – pour une partie d'entre eux. Le Défenseur des droits, dans son rapport 2017, parle de la « marginalisation probable des personnes les plus vulnérables touchées par la fracture numérique ». L'enquête conduite par cet organisme montre que la dématérialisation des documents et l'usage devenu indispensable d'internet pour les démarches administratives ne sont pas sans conséquence. Un Français sur cinq déclare éprouver des difficultés à accomplir des démarches administratives courantes sur internet. Une personne sur trois évoque également un cruel manque d'information. Car dans les faits, 27 % des personnes n'ont pas accès à internet, et 33 % sont peu familières de l'outil.

Ces difficultés sont bien connues des médiatrices sociales et culturelles qui sont de plus en plus souvent sollicitées pour accompagner les familles dans l'accès à internet. Quelles en sont les conséquences sur leur métier ? En quoi l'arrivée du numérique modifie-t-elle le cœur de métier de la médiation ? Peut-on même encore parler de médiation quand les machines remplacent les hommes et les femmes ? Sans cesse, on nous parle de dématérialisation. Ne s'agit-il pas tout simplement de déshumanisation du service public ?

Mais c'est aussi très concrètement que la dématérialisation et la déshumanisation des services transforment la pratique du métier et posent des questions d'éthique et de confidentialité : quel serveur choisir quand vous devez créer une adresse mail ? Qui conserve les mots de passe ? Comment gérer les informations confidentielles ? Comment aider des parents à consulter les notes de leur enfant sur l'intranet de l'établissement scolaire... ?

Autant de questions qui feront l'objet des échanges de cette journée dans l'objectif à la fois d'analyser les changements de pratique mais aussi d'interpeller les pouvoirs publics sur les effets de la dématérialisation.

« Quand l'écran remplace les personnes, quelle place pour la médiation ? »

Programme

9h00 – 9h30	Accueil Mustapha Boudjemaï , directeur de Profession Banlieue Bénédicte Madelin , présidente de LaFédé
9h30 – 10h00	Comment la dématérialisation augmente les discriminations dans l'accès aux droits ? Présentation du rapport par un.e représentant.e du Défenseur des droits
10h00 – 10h45	Débat
11h00 – 13h00	Ateliers : recensement, état des lieux et pistes d'évolution autour des questions professionnelles et éthiques pour l'accès aux droits Atelier 1 : L'impact sur l'accès aux droits : recensement d'exemples concrets sur les sites qui beuguent, la durée de vie des documents, les numéros de téléphone payants... <i>Témoignage : Marie-Anne Mazoyer, référente santé quartier, Saint-Denis (sous réserve)</i> Atelier 2 : L'impact sur le métier et les principes déontologiques (création et gestion des adresses mail, mots de passe, informations confidentielles...) <i>Témoignage : Mériem Mazouz, médiatrice sociale et culturelle à La Maison des femmes, Asnières-sur-Seine</i> Atelier 3 : L'impact sur les activités : de la primauté du collectif à l'accompagnement individuel <i>Témoignage : Maïmouna Diouf, directrice de Léa, Montreuil</i>
13h00 – 14h00	Déjeuner sur place
14h00 – 15h00	Restitution des ateliers
15h00 – 15h30	Faciliter l'accès au numérique pour l'accès aux droits n'est pas la même chose que l'accompagnement pour faciliter l'accès au numérique et à un ordinateur. Jacques Houdremont , Consultant-Formateur, Le Fil des Idées
15h30 – 16h00	Au-delà de la médiation sociale et culturelle... Véronique Roussin , Conseillère technique à la DGCS, co-animatrice du groupe travail « Numérique et travail social » au Haut Conseil du Travail Social (sous réserve)
16h00 – 16h30	Propos glanés aujourd'hui pour alimenter demain... Bénédicte Madelin , présidente de LaFédé