

Observation des situations d'exclusion numérique des usagers du service social

Service social de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bourgogne-
Franche-Comté

**l'Assurance
Maladie**
Service Social
Bourgogne-Franche-Comté

Les situations d'exclusion numérique

Une société numérique

Notre société d'aujourd'hui est devenue une société numérique.

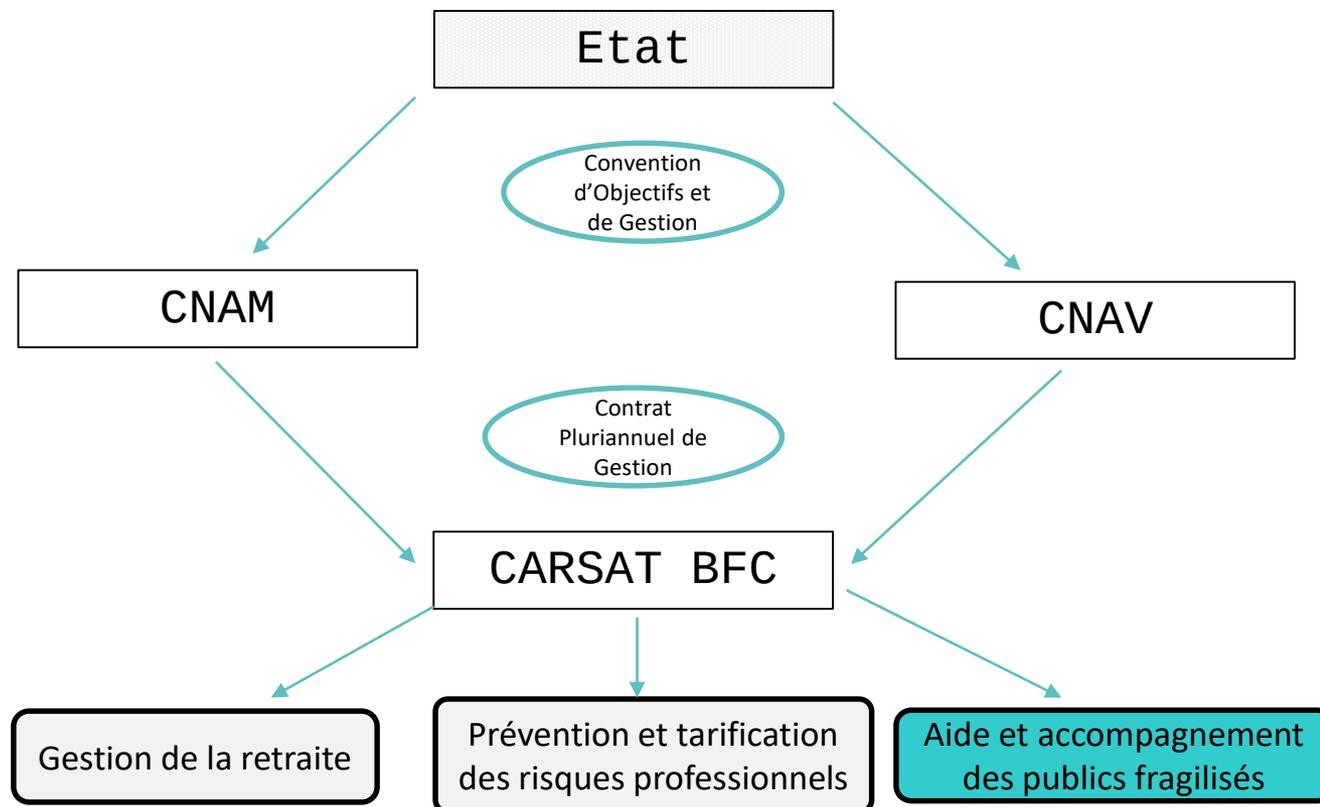
C'est pourquoi, les caisses nationales d'assurance maladie (CNAMTS) et d'assurance retraite (CNAV), en cohérence avec l'ambition du plan Action publique 2022, ont inscrit dans leurs conventions d'objectifs et de gestion 2018-2022 le développement de l'offre de service numérique.

La Carsat Bourgogne-Franche-Comté s'inscrit dans la dynamique globale sur la transition numérique afin de :

- lutter contre les inégalités et les exclusions,
- prévenir le risque de rupture ou de non-recours aux droits.

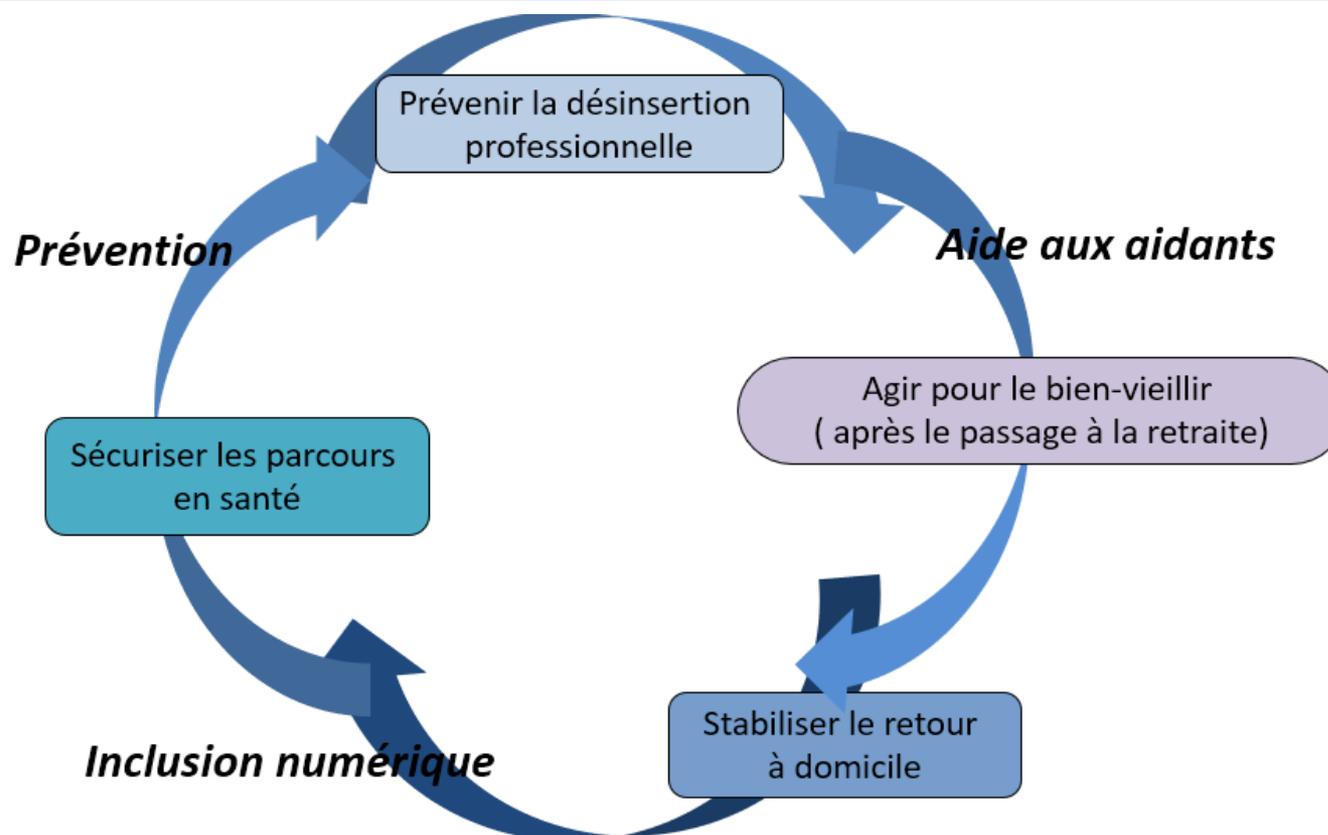
Les situations d'exclusion numérique

Le service social de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté



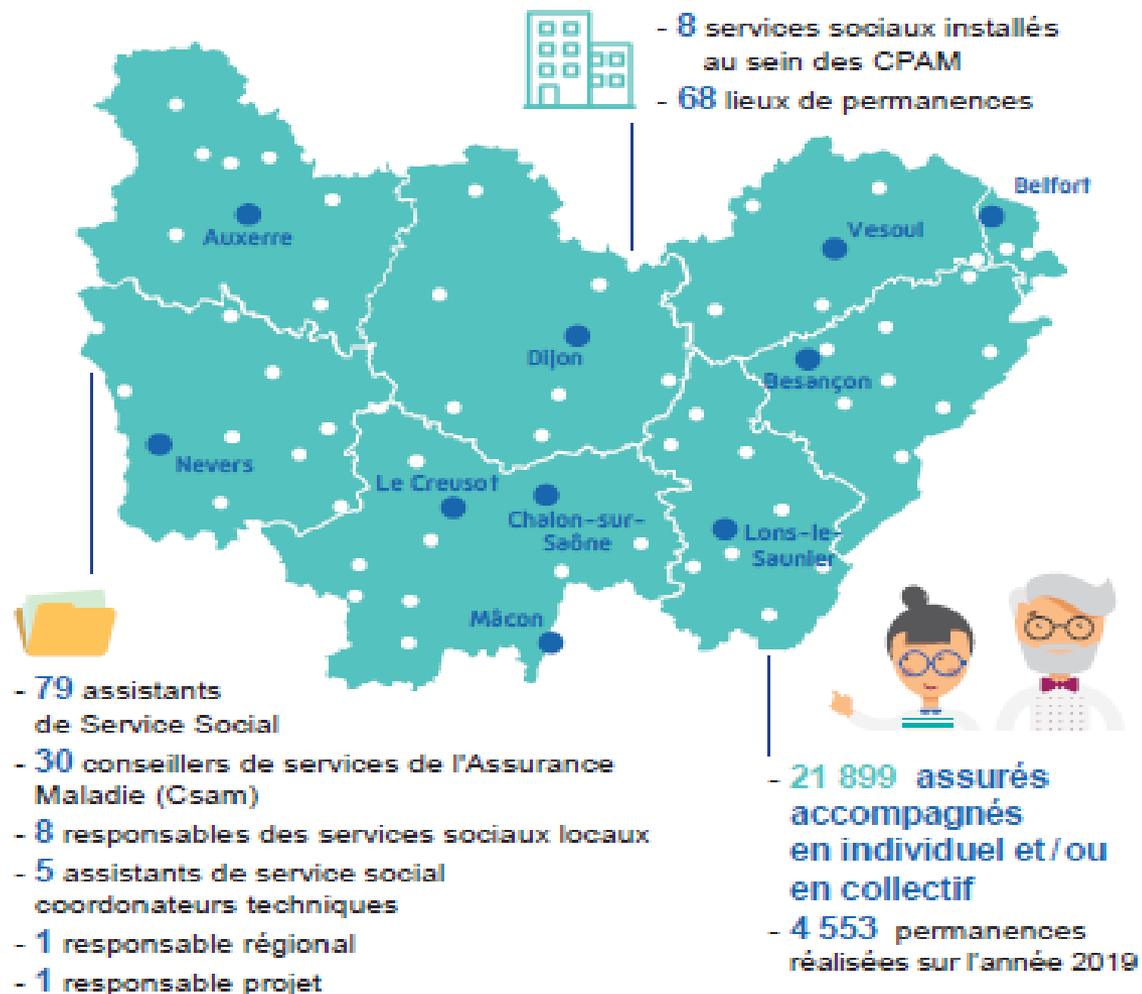
Les situations d'exclusion numérique

Les 4 axes du service social de l'ASSURANCE MALADIE



Les situations d'exclusion numérique

Le service social de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté



Les situations d'exclusion numérique

L'observation sociale et la transition numérique

L'observation sociale est une des missions confiées aux assistants sociaux pour mieux répondre aux besoins sociaux.

L'usage du numérique s'impose aujourd'hui comme une obligation qui peut exposer les personnes en fragilité sociale et numérique à un risque rapide d'exclusion.

➔ **L'inclusion numérique est prise en compte dans le travail d'accompagnement individuel et collectif des usagers du service social par les assistants sociaux.**

Objectif : Détecter et analyser les besoins, les capacités et les risques de ruptures ou de non recours des assurés face à cet enjeu du numérique.

Finalité : Contribuer à la réduction des inégalités d'accès aux droits des publics fragiles.

Les situations d'exclusion numérique

L'observation sociale et la transition numérique

Les assistants de service social observent dans leur pratique professionnelle de terrain des situations d'exclusion numérique. De par leur expertise, ils peuvent analyser les causes de l'exclusion et formuler des préconisations pour limiter les risques d'exclusions numériques.

Rôle de l'assistant de service social :

- Détecter, identifier, évaluer les capacités à utiliser des outils numériques et à réaliser des démarches administratives en ligne,
- Identifier les freins et obstacles à l'usage numérique,
- Évaluer les leviers et les ressources mobilisables dans son environnement

 **Il a été décidé de recenser (évaluations quantitatives et qualitatives) ces observations d'exclusion, les vérifier, les catégoriser, les analyser et les transmettre aux instances décisionnelles afin de leur permettre d'améliorer le dispositif existant.**

Les situations d'exclusion numérique

Méthodologie et contours de l'étude

Mode de recueil :

Les assistants de service social et les conseillers en assurance maladie détectent les situations d'exclusion numérique, et complètent une fiche créée à cet effet.

FICHE DE RECUEIL 2020 exclusion numérique
DU 1^{er} JANVIER AU 29 FEVRIER 2020

Unité service social :

- Côte d'Or Besançon Haut Doubs Jura
 Nièvre Haute Saône Saône et Loire
 Yonne Nord Franche Comté

Date du constat	
Nom du détecteur	
NIR	

1^{er} contact : CSAM Assistant(e) social(e)

Institution concernée : => 1 seule coche

- CAF CPAM Impôts
 Pôle Emploi Carsat retraite Inspection du travail
 MDPH Etablissements de santé Prévoyance
 Service médical Organisme de formation professionnelle
 Autres (préciser dans la description)

Problématique concernée : => 1 seule problématique mais plusieurs coches possibles pour la possession d'un équipement et connaissance d'un lieu d'aide aux démarches administratives via internet.

- Couverture réseau : Oui Non
- Possession d'un équipement : Oui Non
- Si oui, Ordinateur Tablette Portable Imprimante
- Si non, Problème financier Oui Non
- Difficultés à utiliser le numérique : Oui Non
- Si oui Manque d'intérêt Problème de santé Maîtrise de la langue Isolement
 Consultation uniquement Appropriation du numérique
- Connaissance d'un lieu d'aide aux démarches administratives via internet : Oui Non Difficultés pour s'y rendre
- Besoin de formation : Oui Non

Description de la problématique :

--

Les situations d'exclusion numérique

Méthodologie et contours de l'étude

Dans chaque département, **un référent valide les situations d'exclusion numérique** : il analyse la cohérence et la réalité de la situation d'exclusion numérique et sa classification, et assure son recueil dans l'outil informatisé.

Limites de l'étude :

- Non représentativité de l'ensemble des situations d'exclusion numérique car ces situations ne concernent que celles rencontrées par le public du service social de l'assurance maladie,
- Activité non prioritaire des assistants de service social, donc soumise aux variations d'activités du service social.

Apports de l'étude :

- ciblage des populations confrontées à une problématique santé importante sans relever de la grande précarité,
- expertise des professionnels du service social.

Les situations d'exclusion numérique

Méthodologie et contours de l'étude

Les assistants de service social et les secrétaires en service social détectent les situations d'exclusion numérique qui correspondent aux institutions énoncées. Ils procèdent avec la personne à une analyse de sa situation, en décrivant les impacts sur sa situation sociale et professionnelle.

Ils proposent à la personne de participer à l'étude

Si accord, ils recueillent dans une fiche *ad hoc* les informations nécessaires.

Cette fiche est transmise à un assistant de service social référent au sein de chaque unité départementale

L'assistant de service social référent examine chaque situation et notamment la pertinence de sa classification au regard des éléments rapportés.

Il la valide ou, le cas échéant, la réexamine avec le professionnel l'ayant recueillie.

Ce référent s'assure du recueil de la situation dans l'outil informatisé. Ce recueil ne comprend pas d'information nominative ou permettant d'identifier la personne.

Les informations récoltées sont traitées puis analysées par un groupe de travail régional composé d'assistants de service social référents, de conseillers assurance maladie et des référents du projet au niveau régional

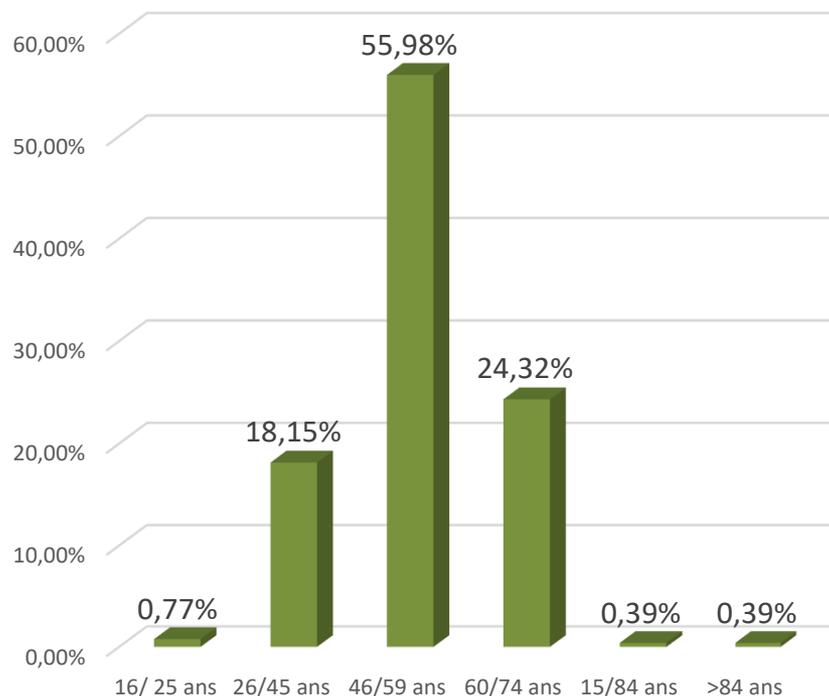
Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude : caractéristiques socio-économiques

354 situations d'exclusions ont été recueillies entre le 1/1/2020 et le 29/2/2020

Répartition par tranche d'âge :

- Les usagers du service social en situation d'exclusion numérique sont pour moitié des femmes (50%) et moitié des hommes (50%).
- 56% des personnes concernées ont entre 46 et 59 ans.

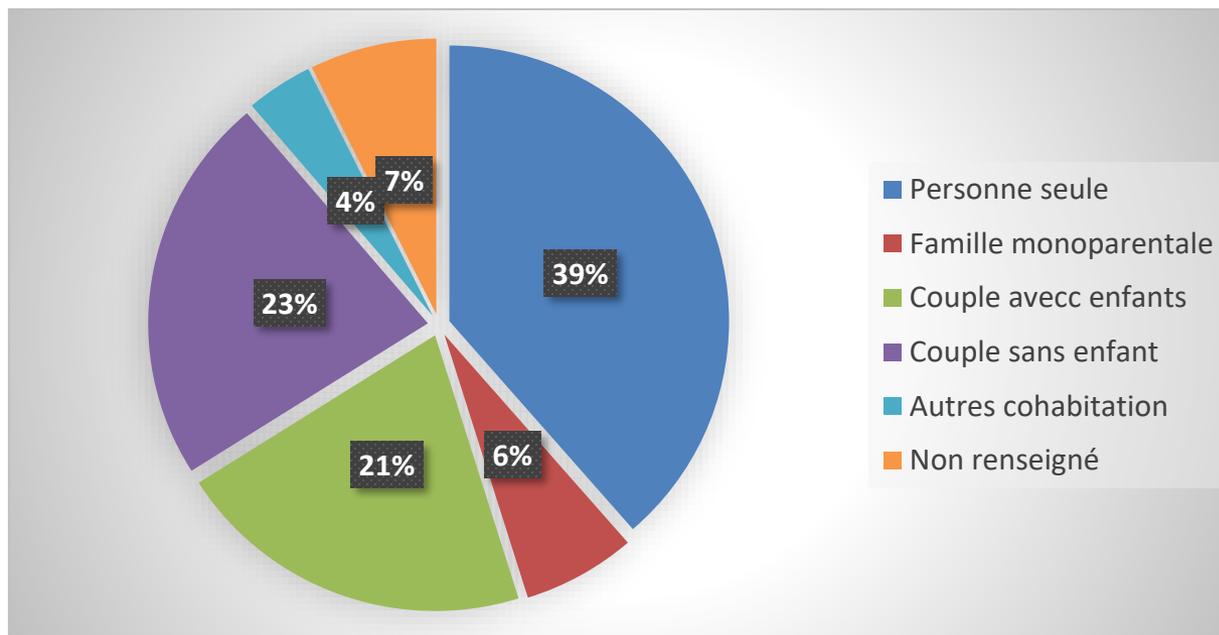


Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude : caractéristiques socio-économiques

Situation familiale des personnes exclues :

- Plus d'un tiers des personnes sont des personnes seules

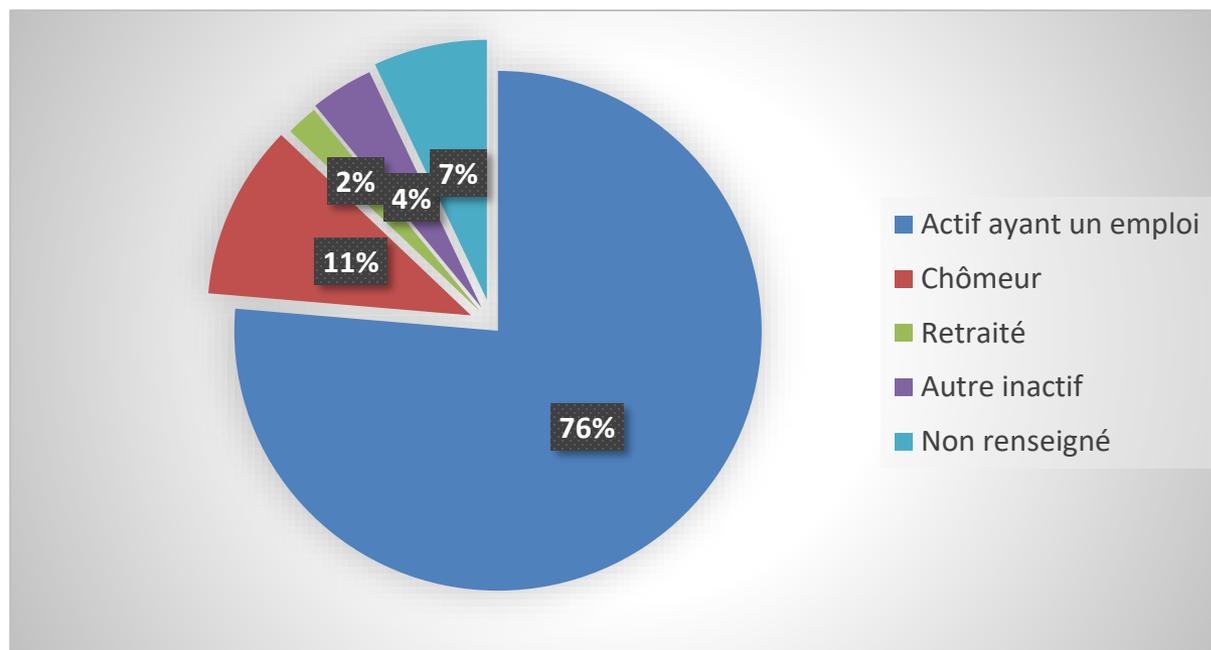


Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude : caractéristiques socio-économiques

Situation socio-professionnelle :

- 76% des bénéficiaires sont des actifs ayant un emploi.

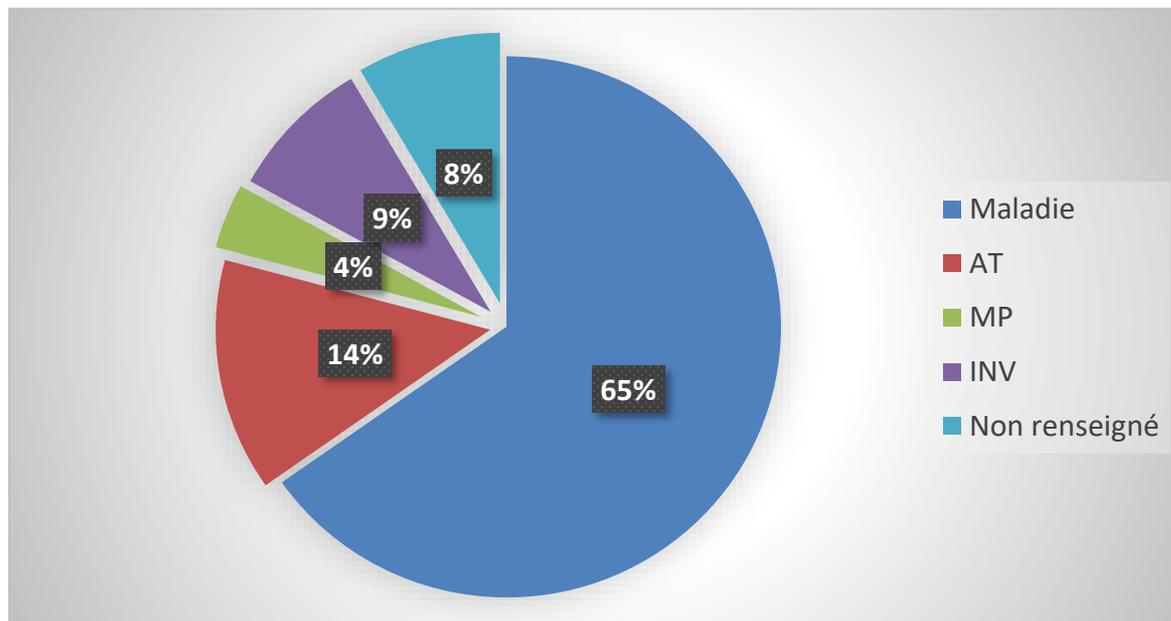


Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude : caractéristiques socio-économiques

Situation :

- 2 personnes sur 3 sont en arrêt maladie (65%).



Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude

Institutions avec lesquelles les usagers du service social ont rencontré des difficultés d'accès au numérique :

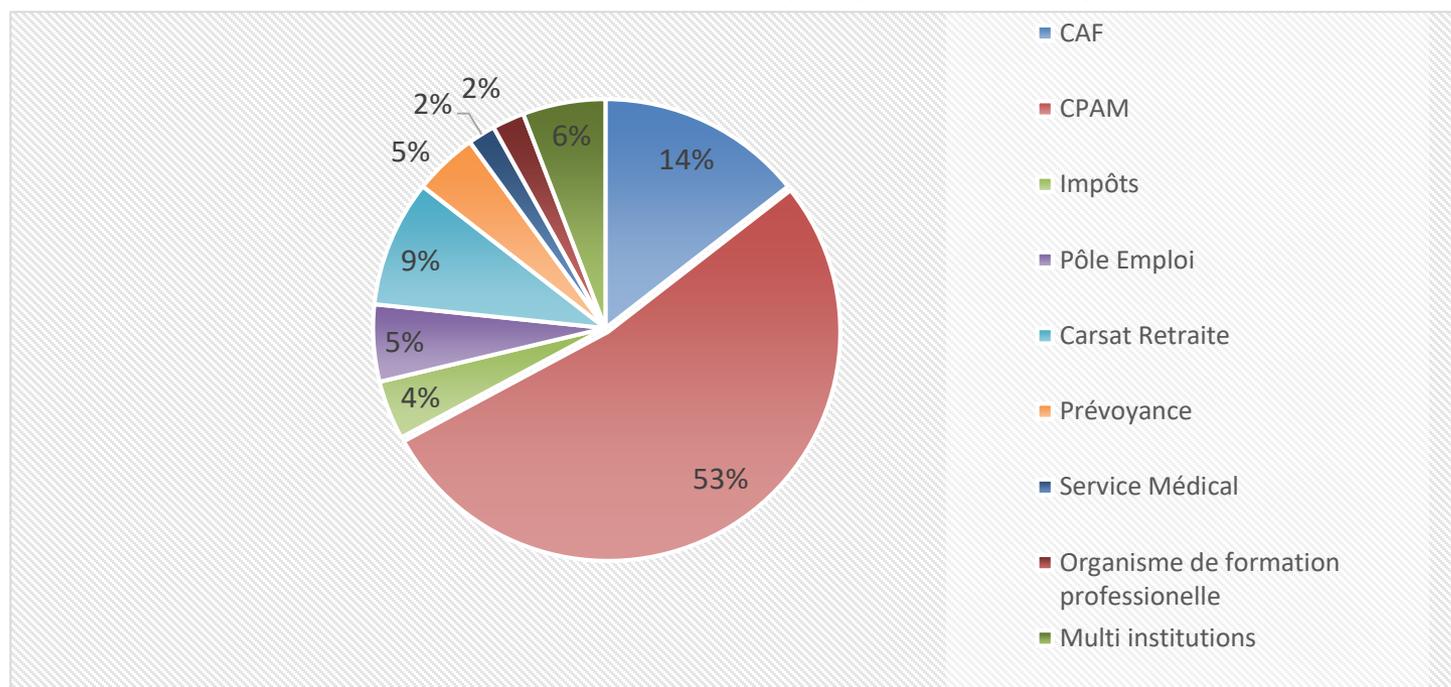
- CAF
- CPAM
- Impôts
- Pôle emploi
- Carsat Retraite
- Inspection du travail
- MDPH
- Etablissements de santé
- Prévoyance
- Service médical
- Organisme de formation professionnelle
- Multi institutions
- Etc...

Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude

Institutions concernées par la difficulté numérique rencontrée :

- 53% des situations d'exclusion numérique concernent les droits Assurance Maladie et la CPAM.
- 12% des assurés sont en situation d'exclusion numérique qui concernent plusieurs institutions.



Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude

Origines des situations d'exclusion numérique rencontrées par les usagers du service social :

- Absence de couverture réseau
- Absence d'équipement informatique
- Problèmes financiers
- Difficultés à utiliser les outils numériques
 - Difficultés à s'approprier le numérique
 - Manque d'intérêt
 - Maîtrise de la langue
 - Problème de santé

Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude

La problématique de l'accès au réseau et à l'équipement concerne 1 assuré sur 2.

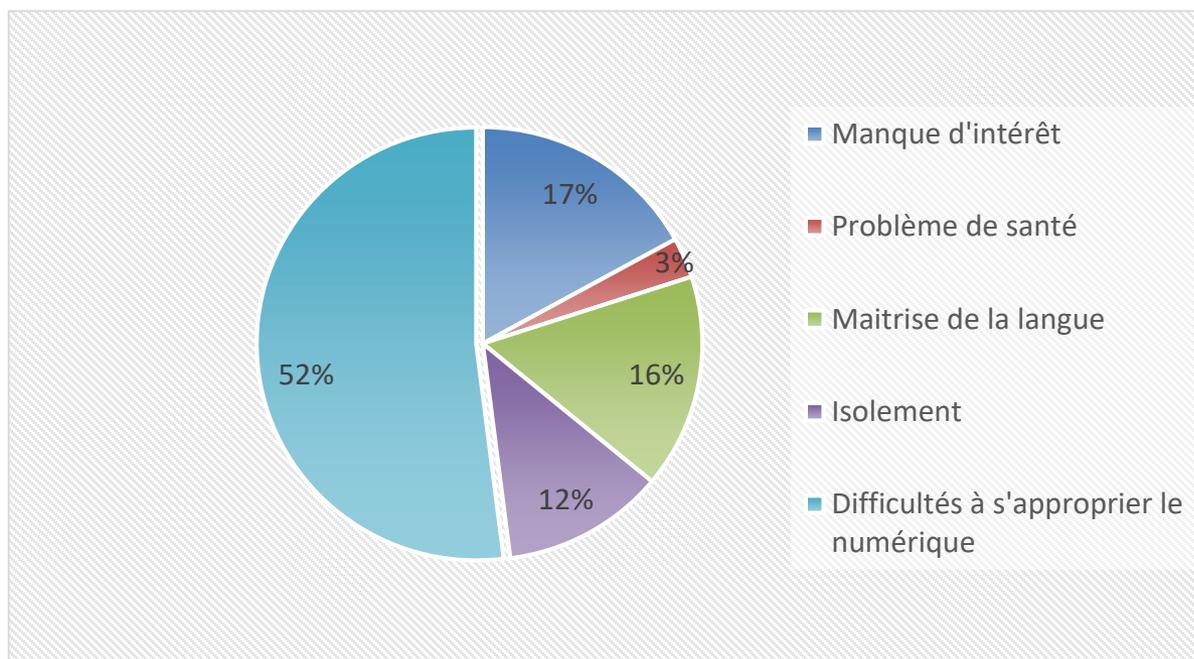
- 47% des assurés rencontrent des problématiques de couverture réseau.
- 52% des répondants disent posséder un équipement informatique (parmi ceux qui sont équipés : 73% ont un ordinateur et 31% ont un téléphone portable)

Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude

Analyse des difficultés à utiliser les outils numériques :

- 92 % des assurés interrogés rencontrent des difficultés pour utiliser les outils numériques.
- Plus de la moitié sont dues à des difficultés à s'appropriier le numérique (52%).



Les situations d'exclusion numérique

Résultats de l'étude

Connaissance des lieux d'accueil et d'accompagnement au numérique :

- 24% des répondants connaissent un lieu d'aide aux démarches administratives via internet et 10% déclarent avoir des difficultés à s'y rendre.
- 78% des répondants auraient besoin d'une formation.

Les situations d'exclusion numérique

Description de situations d'exclusion numérique

Quelques exemples :

- Monsieur, en arrêt maladie, doit transmettre un décompte d'Indemnités Journalières à la CAF pour le calcul de la prime d'activité. N'ayant plus d'ordinateur, Monsieur n'est pas en mesure de transmettre le décompte à la CAF. De plus, ayant un compte AMELI, il ne reçoit plus le décompte des indemnités journalières en version papier. Il risque la rupture de ses droits CAF potentiels car le versement dépend de la réception des documents demandés.
- Madame a 60 ans, est salariée en arrêt de travail. Elle se questionne sur ses droits retraite à âge légal. Elle souhaiterait un entretien avec l'antenne retraite pour être informée. Madame ne peut créer son espace sur l'assuranceretraite.fr car elle n'est pas équipée, n'a pas d'ordinateur, pas de boîte mail et a très peu de réseau là où elle habite. De ce fait, sa fille gère son compte ameli.fr. Madame se sent "dépassée" par ces outils. Le service social a fait un signalement à l'agence retraite pour un accompagnement aux démarches retraite.

Les situations d'exclusion numérique

Description de situations d'exclusion numérique

Quelques exemples :

- Monsieur a une demande de maladie professionnelle en cours, il a reçu un courrier de la CPAM lui demandant de remplir une déclaration sur ses postures dans son activité professionnelle pour poursuivre l'instruction de sa demande. Le document en question est disponible sur le compte AMELI en pièce jointe. Monsieur doit donc se rapprocher de l'accueil physique CPAM, car le compte a été ouvert sans qu'il sache réellement s'en servir et ne peut accéder aux informations.
- L'assurée consulte les différents sites avec son téléphone portable, mais n'a ni ordinateur, ni imprimante. Parfois, les applications n'ont pas les mêmes fonctionnalités que les sites, et Madame ne peut accéder à certains documents. Elle se voit parfois dans l'obligation de se déplacer exprès au Centre Social présent sur son secteur d'habitation pour pouvoir éditer certains justificatifs. Cela peut poser un problème quand il y a un délai imparti pour un retour de pièces lorsque notamment le service du Centre Social est fermé.

Les situations d'exclusion numérique

Description de situations d'exclusion numérique

Quelques exemples :

- Assuré d'origine étrangère qui maîtrise peu la langue française. Il rencontre d'importantes difficultés dans les démarches administratives surtout celles à réaliser en ligne. Monsieur n'est pas informatisé à la maison. Pour les démarches CPAM (est en arrêt AT depuis 11/2018), il vient les matins à l'accueil de la CPAM de Cosne sur Loire. Il est accompagné par le service social dans le cadre de l'arrêt de travail et d'une demande vers la MDPH.

Les situations d'exclusion numérique

Mots-clés décrivant la situation rencontrée

➤ On retrouve le mot-clé « **difficulté** » dans près de la moitié des descriptifs de situations d'exclusions numériques rencontrées.

➤ Autres mots-clés récurrents :

- Réseau
- Accès
- Langue
- Confiance
- Equipement
- Appréhension
- Compétence
- Coût
- Isolé
- Eloignement
- refus
- Service
- Connexion

Les situations d'exclusion numérique

Impact du confinement sur les situations d'exclusion numérique rencontrées par les usagers du service social de Bourgogne-Franche-Comté

La situation sanitaire a exigé la suspension des rendez-vous de visu et obligé les assistants de service social à prévoir d'autres modalités d'accompagnement des assurés en difficulté.

La fermeture de l'accueil des administrations a obligé les assurés à envisager uniquement la démarche en ligne comme modalité de contact principale, le contact téléphonique étant limité.

 il a été demandé aux assistants de service social et aux référents de réaliser un focus sur les situations d'exclusion numérique induites par le confinement et impactant la situation sociale et économique des assurés accompagnés.

Les situations d'exclusion numérique

Impact du confinement sur les situations d'exclusion numérique rencontrées par les usagers du service social de Bourgogne-Franche-Comté

Difficultés numériques exprimées par les usagers du service social pendant le confinement :

- Mauvais équipement informatique (pas d'abonnement internet pour certains) ou absence d'équipement pour d'autres,
- Difficultés d'accès à des réseaux de qualité
- Mauvaise maîtrise des usages ou des outils informatiques
- Fermeture précipitée des lieux d'accueil et d'accompagnement des publics en situation d'exclusion numérique
- Peur de mal comprendre, mal répondre ou mal faire qui pourrait diminuer, voire suspendre les prestations reste entière
- Renforcement du sentiment d'exclusion
- Démarches administratives essentielles =encore plus inaccessibles

Les situations d'exclusion numérique

Impact du confinement sur les situations d'exclusion numérique rencontrées par les usagers du service social de Bourgogne-Franche-Comté

Analyse :

- Mise en évidence que le service téléphonique et que l'accueil en face à face reste indispensable pour les questions urgentes et/ou complexes,
- La durée d'attente au téléphone a découragé certains usagers connus du service social qui se sont tournés vers leur ASS de référence,
- Les usagers ont eu besoin d'être mis en confiance dans les premières utilisations d'un compte internet via un accompagnement sur mesure,
- Besoin de pédagogie et d'accompagnement pour comprendre le sens et l'utilité des différents services administratifs.

Les assistants de service social ont guidé les assurés dans leurs démarches d'accès aux droits.

Les situations d'exclusion numérique

Impact du confinement sur les situations d'exclusion numérique rencontrées par les usagers du service social de Bourgogne-Franche-Comté

Initiatives proposées en urgence par les services social de la Carsat BFC :

- Aide apportée par les assistants de service social pour faire les déclarations nécessaires à l'octroi des prestations sociales,
- Aide à la réalisation des démarches en ligne pas à pas,
- Intermédiaires entre les assurés et les administrations (parfois démarches à la place des assurés afin de débloquer les situations),
- Accompagnement social via les outils numériques (WhatsApp...) pour quelques départements (Nord-Franche-Comté pour des actions collectives qui étaient déjà enclenchées ou Yonne)

Les situations d'exclusion numérique

Prochaines étapes

- **Réflexion sur des propositions de préconisations aux instances régionales et locales**
- **Présentation des travaux aux différents partenaires**
- **Complétude du diagnostic des lieux d'accueil et d'aide au numérique**

Les situations d'exclusion numérique

Pour conclure

compétences
service
réseau connexion
appréhension
difficulté
coût isolé
langue
refus accès confiance
équipement

MERCI DE VOTRE ATTENTION