

GENS DU VOYAGE, FRACTURE NUMÉRIQUE ET ACCÈS AUX DROITS

2021

Titre

Gens du voyage, fracture numérique et accès aux droits

Date de parution

2021

Contenu

La Fnasat-Gens du voyage, rassemble une centaine d'associations qui se caractérisent par leur grande diversité. Elles se distinguent par les missions qu'elles portent : accès aux droits, accueil et habitat, éducation, santé, formation, activités économiques, etc.

Face à l'intensification de la dématérialisation des démarches administratives pour l'accès aux droits, la Fnasat a décidé de constituer un groupe de travail chargé de repérer les principales raisons des difficultés rencontrées et de les analyser pour déterminer comment y faire face.

Une démarche en quatre étapes a été définie. 1/ Un diagnostic à partir du réseau d'adhérents, pour recenser les difficultés rencontrées par les Gens du voyage, en tentant de les qualifier et de les quantifier. 2/ La formulation de préconisations à partir du diagnostic. 3/ La communication et la discussion du diagnostic et des préconisations. 4/ Des propositions de travail en réseau sur ces questions.

Ce document présente l'état de la réflexion quant au développement de la dématérialisation qui peut être un élément favorable au développement de l'itinérance mais, a contrario une difficulté supplémentaire pour une partie des Gens du voyage, notamment quand l'illectronisme se greffe sur l'illettrisme.

Propositions de mots-clefs

Fracture numérique – courrier électronique – dématérialisation – coffre-fort virtuel – technologies de l'information et de la communication – télé-services – FranceConnect – accès aux droits – illectronisme

Organisme auteur

Fnasat - Gens du voyage (Fédération nationale des associations solidaires d'action avec les Tsiganes et les Gens du voyage) - groupe de travail sur les questions d'accès aux droits des Gens du voyage

59, rue de l'Ourcq 75019 Paris

<http://www.fnasat.asso.fr/>

Contact

FNASAT

01.40.35.00.04

Associations membres du groupe de travail Dématérialisation – Fracture numérique

Alotra 13

Adav 33

ADAPGV 86

Les Alliers 16

Amitiés Tsiganes 54

ADGVE 91

Les Quatre routes 16

La Rose des vents 77

Adept 93

Itinérance 22

Le Rocheton 77

Emmaüs alternatives 93

SOMMAIRE

Introduction

PREMIÈRE PARTIE : le projet et la démarche

1. Le projet.....	5
2. La démarche méthodologique.....	6

DEUXIÈME PARTIE : le diagnostic

1. Notions et outils.....	10
En lien avec la thématique	
Autour du numérique	
En lien avec les pratiques professionnelles	
2. Les impacts de la dématérialisation.....	14
L'intégration du numérique dans les politiques publiques	
Pour les Gens du voyage	
Pour les professionnels et les structures	
Conclusions du diagnostic.....	20

TROISIÈME PARTIE : les péconisations

1. En direction du public.....	24
2. En direction des structures et des professionnels.....	24
3. En direction des partenaires et des institutions.....	25
4. En direction de la Fnasat.....	25
Conclusions générales.....	26
<i>Définition Gens du voyage</i>	27
<i>Liste des abréviations</i>	28

ANNEXES

Enquêtes

Introduction

Fondée en 2004, la Fnasat-Gens du voyage¹ est une fédération nationale à laquelle adhère une centaine d'associations et leurs antennes qui travaillent en direction des personnes dites Gens du voyage, auxquelles s'ajoutent des collectivités territoriales - majoritairement des intercommunalités. Les associations locales sont composées soit de bénévoles et/ou de professionnels qui travaillent sur différentes thématiques - accès aux droits, accueil et habitat, éducation, formation, activités économiques, etc.

Depuis quelques années, différents échanges au sein des membres du réseau Fnasat-Gens du voyage font état de constats convergents quant aux difficultés liées à la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives.

C'est pourquoi le Conseil d'administration du 12 mai 2016 a décidé de mettre en place en place un groupe de travail sur les questions d'accès aux droits des Gens du voyage, face à la maîtrise et à l'utilisation des outils informatiques dans le cadre de la dématérialisation croissante de ces démarches administratives. L'animation de ce groupe a été confiée à Serge Faindt, directeur de l'association Itinérance 22 (Côtes d'Armor).

Pour ce document, nous allons dans un premier temps exposer le projet de ce groupe de travail puis la démarche méthodologique utilisée pour le mettre en œuvre.

Dans une deuxième partie, nous aborderons les éléments du diagnostic, avec la définition de notions et d'outils, généralistes, autour du numérique et des pratiques professionnelles. Nous verrons ensuite les impacts de la dématérialisation sur les politiques publiques, pour les Gens du voyage mais aussi pour les professionnels et les structures dans lesquelles ils travaillent.

Le document se terminera par une série de préconisations tant au niveau du public, des structures et des professionnels, des partenaires et des institutions mais également auprès la Fnasat-Gens du Voyage.

¹ Fédération nationale des associations solidaires d'action avec les Tsiganes et Gens du voyage.

PREMIÈRE PARTIE /

Le projet et la démarche

Le projet et la démarche

1- Le projet

Le projet du groupe de travail s'est articulé autour de deux grands objectifs :

Faire un état des lieux, un diagnostic de la situation sur les questions d'accès aux droits des Gens du voyage, face à la maîtrise et à l'utilisation des outils informatiques dans le cadre de la dématérialisation croissante des démarches administratives.

Apporter, sur ces questions, des réponses aux adhérents en informant, mutualisant et formant suite au diagnostic préalablement réalisé.

Pour le premier objectif – la phase diagnostic – plusieurs constats :

Les procédures en matière d'accès aux droits et à des services essentiels se dématérialisent de plus en plus. Ces évolutions impactent les démarches administratives des Gens du voyage et l'accompagnement de nos structures que ce soit de manière institutionnelle ou professionnelle.

La dématérialisation réactive des questions de droits fondamentaux (principes et obligations pour les structures et le public), de responsabilité et d'éthique professionnelle. De plus des politiques publiques spécifiques et globales se développent sur ce sujet.

Nous constatons enfin que face aux difficultés rencontrées par certains usagers, des réponses sont apportées tant par le réseau Fnasat que par le droit commun.

Il ne s'agit pas pour le groupe de travail de porter un avis sur la dématérialisation en cours, elle s'impose à tout un chacun, mais de mener une réflexion pour que ces évolutions soient mieux maîtrisées par le public et les professionnels qui l'accompagnent. D'autant plus que ces évolutions peuvent permettre une réelle plus-value pour les voyageurs au regard de leur mode de vie.

Fort de ces premiers constats, il s'agit de :

- identifier et mesurer le degré de dématérialisation des procédures en matière d'accès aux droits et des services essentiels, le degré d'impact sur les Gens du voyage et sur les structures les accompagnant, au niveau institutionnel ou à celui des professionnels ;
- repérer les questions de droits fondamentaux (principes et obligations pour les structures et le public), les questions de responsabilité et d'éthique professionnelle, en jeu face à la dématérialisation et les politiques publiques dédiées ou généralistes impactées par l'inclusion numérique ;
- et répertorier les réponses apportées dans le réseau Fnasat ou à l'extérieur.

Pour le deuxième objectif – la phase préconisations – d'autres constats :

La dématérialisation, la fracture numérique, l'inclusion numérique sont des notions nouvelles, autour desquelles des outils ont été construits. L'ensemble reste flou et mal appréhendé. Ces évolutions sont le plus souvent subies par les acteurs et souvent vécues comme une contrainte.

Les acteurs du réseau Fnasat sont isolés sur ces questions et les professionnels ne sont pas formés spécifiquement à la dématérialisation.

De plus, les politiques publiques ne reconnaissent pas une spécificité des Gens du voyage face à l'inclusion numérique

Au regard de ces constats et à partir du diagnostic réalisé, il s'agit de :

- définir les notions autour de l'inclusion numérique et les outils existants,
- informer les acteurs sur les enjeux de la dématérialisation,
- dégager des pistes de travail et des préconisations communes,
- proposer une mutualisation des projets et des outils,
- apporter des réponses à partir de formations,
- faire connaître et prendre en compte les spécificités des Gens du voyage.

2- La démarche méthodologique

Le groupe de travail s'est constitué en juin 2016 autour de deux instances :

- Un groupe de quinze adhérents dit "Groupe élargi" en charge du pilotage des travaux. Il se réunit une ou deux fois par an.
- Un sous-groupe de six adhérents dit "Groupe restreint" plus opérationnel sur les travaux de recherche à effectuer. Il se réunit à une fréquence trimestrielle.

Pour la phase de diagnostic le groupe de travail a construit et mis en œuvre un certain nombre d'outils et de recherches :

Un questionnaire en direction des Gens du voyage pour mieux appréhender leur niveau d'équipement et de connexion numérique, leurs usages de ces outils numériques et enfin leurs besoins et leurs demandes d'accompagnement sur ces questions (octobre 2016).

Plusieurs questionnaires en direction de nos adhérents sur :

- le regard et l'analyse des professionnels sur les impacts de la dématérialisation des démarches administratives auprès du public mais aussi auprès des structures qui les accompagnent (août 2016) ;
- le degré de dématérialisation des procédures en matière d'accès aux droits et des services essentiels (juin 2017) ;
- les questions de responsabilité, de droit et d'éthique dans la pratique professionnelle des intervenants face à la dématérialisation des démarches administratives (novembre 2017) ;
- Les réponses que pouvaient apporter certaines structures face aux difficultés du public (septembre 2017).

Un travail de recherche et de définitions des politiques publiques, des notions et des outils sur l'ensemble de ces questions de fracture numérique et d'accès aux droits des Gens du voyage.

La première enquête réalisée auprès des adhérents de la Fnasat a été diffusée en ligne au cours de l'été 2016, il avait pour objectif de mesurer les impacts de la dématérialisation des démarches administratives auprès du public mais aussi auprès des structures qui les accompagnent. Cette enquête a recueilli 37 réponses, soit 46 % des adhérents. Ce taux de réponse nous a semblé correct, témoignant de l'intérêt des adhérents pour ces questions. Au regard des premiers résultats, nous avons dû approfondir certains points en s'appuyant sur le réseau de la Fédération par :

- définir les notions autour de l'inclusion numérique et les outils existants,
- Le recensement du niveau de dématérialisation des démarches administratives, photographie qui évolue régulièrement. Cette étude s'est réalisée à partir des membres du groupe de travail restreint. 41 démarches administratives ont pu ainsi être étudiées en mars 2018.

- Le questionnement des adhérents sur la responsabilité, le droit et l'éthique dans la pratique professionnelle des intervenants face à la dématérialisation des démarches administratives. Cette étude a été réalisée à partir des membres du groupe de travail élargi soit 13 structures. 8 ont répondu à ce questionnaire qui interrogeait les différentes pratiques face aux démarches dématérialisées et plus particulièrement :
 - les données à caractère personnel ;
 - la gestion des identifiants et des codes, des documents, des correspondances, des démarches et des procédures électroniques.
- Le recensement et l'analyse des réponses existantes des structures face aux difficultés du public et aux questions soulevées. Cette enquête a été diffusée à l'ensemble des adhérents et a recueilli 12 réponses. Elle a permis d'identifier différentes formes d'accompagnement du public face à ces questions.

Nous avons parallèlement diffusé début octobre 2016 à l'ensemble des adhérents un questionnaire destiné au public accompagné. Le recueil des données s'est déroulé jusqu'à fin février 2017, ce qui nous a permis d'obtenir 306 réponses. Ce questionnaire a été complété par les voyageurs, éventuellement aidés par les intervenants sociaux des structures lors de rendez-vous.

Dans le traitement des réponses, nous avons distingué les Voyageurs disposant ou non d'un équipement numérique et d'une connexion. Un point particulier a été réalisé sur les usages, les besoins et les demandes. Pour cette analyse, nous nous sommes référés – à titre comparatif – à des données relatives à l'ensemble de la population française à travers le baromètre numérique 2015, réalisé par le Crédoc. L'étude fait référence aux ménages car les usages numériques concernent l'ensemble de la famille, même si le questionnaire a pu être réalisé avec une ou plusieurs personnes de ce ménage.

Outre les caractéristiques du public (hommes / femmes, âge, situation familiale, type de ressources...) le questionnaire interroge :

- le type d'équipement et de connexion numérique des personnes (ordinateur, tablette numérique, smartphone...);
- l'utilisation et les usages des outils numériques : niveau et raisons des difficultés d'utilisation, fréquence et objet des utilisations, démarches administratives effectuées en ligne et difficultés rencontrées... ;
- les besoins et les demandes d'accompagnement face aux outils numériques (accès libre à du matériel connecté, accompagnement individuel et ou collectif, attentes de cet accompagnement...).

Parallèlement à ces enquêtes, nous avons défini trois types de notions :

- Celles liées à notre thématique : Gens du voyage, fracture numérique, accès aux droits et aux services essentiels ;
- Celles autour du numérique : courriers électroniques, dématérialisation, inclusion numérique, technologies de l'information et de la communication, télé services ;
- Et celles liées aux pratiques professionnelles : protection de la vie privée, responsabilité et éthique professionnelle.

DEUXIÈME PARTIE /
Le diagnostic

Le diagnostic

1- Notions et outils

Nous avons défini les notions directement liées à notre problématique, puis celles qui nous semblaient importantes pour appréhender les enjeux du numérique et celles liées aux pratiques professionnelles dans notre réseau.

En lien avec la thématique :

Gens du voyage, fracture numérique, accès aux droits et aux services essentiels,

Les Gens du voyage²

Dans le langage commun, les Gens du voyage sont des personnes vivant habituellement en caravane, perçues comme appartenant à un groupe social, culturel ou ethnique trans-générationnel distinct, faisant l'objet de représentations particulières dans la population sédentaire majoritaire.

En réalité, le terme générique « gens du voyage » est une dénomination administrative, désignant une population hétérogène dont l'habitat permanent traditionnel est constitué de résidences mobiles terrestres. Cette notion ne comporte aucune connotation ethnique ou communautariste, conformément aux principes constitutionnels.

À noter que le mot voyage inclus dans cette dénomination administrative peut induire en erreur : les personnes concernées ne sont pas forcément mobiles, mais vivent en abri mobile. Ce n'est pas l'itinérance qui caractérise cette population, mais simplement son mode d'habitat, principalement la caravane.

- *La fracture numérique*

À l'origine, la fracture numérique est définie comme l'inégalité d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC). À ce jour, au vu de l'ensemble des possibilités qu'offre l'outil Internet, ces disparités d'accès sont bien plus larges, puisque le non accès au numérique peut entraîner un non accès aux droits. On peut en distinguer plusieurs catégories, liées à différentes causes. Le fossé est générationnel, social, culturel ou géographique.

Les Gens du voyage peuvent être impactés (selon les milieux sociaux et culturels) par l'ensemble des difficultés évoquées ci-dessus, parfois de manière plus forte que dans la population sédentaire ou sur des problématiques singulières.

- *L'accès aux droits et aux services essentiels*

Par droits, il faut entendre l'ensemble des droits fondamentaux, c'est-à-dire l'ensemble des droits subjectifs primordiaux de l'individu (droits de l'Homme et libertés fondamentales), qui se distinguent de la manière suivante :

- les droits liés à la personne ;
- les droits sociaux ;
- et les droits dits "de troisième génération" énoncés dans la Charte de l'environnement.

² Cf. en annexe Les gens du voyage

Les services essentiels sont nécessaires pour garantir la pleine inclusion des personnes dans la société et sur le marché du travail. Ils concernent différents secteurs tels que les télécommunications, les communications électroniques, les transports, l'énergie et les services financiers, par exemple les comptes bancaires. L'intervention publique est parfois nécessaire pour en assurer la disponibilité, la qualité et l'accessibilité financière.

L'accès aux droits et aux services essentiels est la possibilité pour toute personne d'accéder à ces deux finalités, le cas échéant en luttant contre d'éventuelles difficultés, afin de lui permettre d'exercer une vie digne et normale.

Un outil : les Maisons de services au public³

Les Maisons de services au public (MSAP) sont *un guichet d'accueil polyvalent chargé d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics*. Elles contribuent également à l'inclusion numérique *grâce à un accompagnement aux démarches des plus fragiles*.

Ce label correspond à un cahier des charges qui prévoit des critères : compatibilité avec le Schéma départemental d'accessibilité des services au public⁴, une distance à respecter, une offre de service en lien avec les besoins des habitants, un minimum d'ouverture, un animateur professionnel, un local avec certaines caractéristiques, un équipement numérique connecté, des exigences comptables et une itinérance sur le territoire concerné.

Autour du numérique : courriers électroniques, dématérialisation, inclusion numérique, technologies de l'information et de la communication, téléservices

- Les courriers électroniques

« On entend par **courrier électronique** tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par un réseau public de communication, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère⁵ ».

Cette évolution du courrier écrit prend la forme soit d'un courriel transmis par un terminal connecté à internet, soit d'un SMS⁶ ou d'un MMS⁷, sa forme la plus évoluée. Son usage en différé le distingue des messageries instantanées (tchat).

Pour émettre ou recevoir un courriel, il faut posséder un terminal connecté, une adresse électronique et utiliser une messagerie électronique par le biais d'un client de messagerie.

Le spam, courriel indésirable ou pourriel est un courrier électronique non sollicité, généralement envoyé en grande quantité à des fins publicitaires ou frauduleuses.

Des outils :

- l'accusé de réception électronique
- le courrier et la lettre recommandée électronique
- et la signature électronique.

³ Maison de services au public, créée par la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation de la République – loi *NOTRE* – institution rénovée en 2009 en *maison France services*.

⁴ Quand il existe.

⁵ Article 1^{er} de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

⁶ Short message service : en français *texto* ou *minimessage*.

⁷ Multimédia Messaging Service : en français *service de messagerie multimédia*.

- *La dématérialisation,*

De manière générale, c'est l'action de remplacer un support papier en fichier informatique ou d'échanger sans support physique. C'est un processus qui peut être natif ou duplicatif.

Les documents électroniques sont l'ensemble des documents (physiques) numérisés et des documents créés informatiquement, conservés sur un support numérique : courriels, documents bureautiques, données échangées par téléprocédures, etc. Ils sont stockés sur différents types de supports, mais peuvent également être sauvegardés ou archivés.

Le stockage consiste à conserver et à ranger des informations électroniques sur un support physique localement (disque dur, clé USB) ou en réseau (NAS, serveur) ou virtuel en ligne (nuage, cloud) pour leur utilisation à court ou moyen terme.

La sauvegarde des données est l'opération de duplication numérique de ces informations afin d'éviter leur perte accidentelle ou systématique.

L'archivage électronique consiste à conserver des documents électroniques après les avoir recueillis, déposés et classés. Leur stockage s'effectue sur différents types de supports sécurisés afin de pouvoir y accéder à moyen ou long terme.

Des outils :

- le PV électronique
- l'Archivage numérique
- et le Coffre-fort virtuel (coffre-fort électronique, cloud, drive...).

- *L'inclusion numérique*

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à leur transmettre les compétences qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. Elle désigne l'ensemble des politiques et stratégies visant une société de l'information "inclusive" et non exclusive. L'*e-inclusion* désigne donc aussi les manières de lutter contre la fracture numérique.

Les acteurs sociaux œuvrant en direction des Gens du voyage mènent des actions individuelles (création d'une adresse électronique, accompagnement individualisé...), collectives (utilisation d'une borne CAF...) ou partenariales (mise en commun d'outils et d'actions, et orientation vers le droit commun) afin de favoriser cette inclusion auprès de ce public.

Un outil : l'Espace public numérique (EPN)

- *Les technologies de l'information et de la communication (TIC)*

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) désignent l'ensemble des techniques et des services relatifs aux activités ayant pour objet la collecte, le traitement, la diffusion et l'échange d'informations, associant les ressources de l'informatique, du multimédia et des télécommunications.

Elles peuvent s'appliquer à différents domaines :

- administration et gouvernance : téléservices, vote électronique ;
- santé, travail social : dossier médical personnel ;
- éducation : enseignement à distance, TICE⁸ ;
- économie, formation : formation en ligne ;
- culture, loisirs : billetterie...

⁸ Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement.

- *Les téléservices (services électroniques ou en ligne)*

Un téléservice est une « prestation à valeur ajoutée entre entités juridiques distinctes, utilisant les outils des télécommunications ». C'est l'action de fournir avec ou sans rétribution un produit immatériel afin de satisfaire l'usage d'une personne physique ou morale en recourant aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces services en ligne relèvent des secteurs administratifs (e-administration) ou marchands et sont à vocation interne ou externe. Ils sont en constant développement depuis les années 80.

L'authentification est une procédure permettant pour un système informatique de vérifier l'identité d'une personne ou d'un ordinateur et d'autoriser l'accès de cette entité à des ressources (systèmes, réseaux, applications). L'identification permet de connaître l'identité d'une entité, alors que l'authentification permet de vérifier l'identité⁹.

Des outils :

- les démarches en ligne
- le Référentiel général de sécurité
- la saisine par voie électronique de l'administration (SVE)
- le Service universel des communications électroniques
- et la Signature électronique.

En lien avec les pratiques professionnelles : protection de la vie privée, responsabilité et éthique professionnelle.

- *Protection de la vie privée*

En France, elle apparaît en 1970 dans le code civil¹⁰, qui précise que « *chacun a droit au respect de sa vie privée* ». Au plan pénal, cette protection contre toute intrusion dans l'intimité des personnes est liée :

- à l'inviolabilité du domicile ;
- au secret des correspondances ;
- à l'intimité : relations amoureuses, enfants, vie familiale ;
- aux écoutes téléphoniques et enregistrements (audio ou vidéo) ;
- au secret professionnel ;
- et au droit à l'image (photo ou vidéo).

En 1978, la loi¹¹ étend cette mesure de protection à l'informatique. Elle « *doit être au service du citoyen* » et « *ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant.* » Ainsi lorsqu'une personne figure dans un fichier, elle dispose de différents droits : à l'information préalable, d'accès, de rectification et d'opposition. Pour veiller au respect de ces principes et sanctionner leur atteinte, la Commission nationale de l'informatique et libertés (Cnil) est créée la même année.

Depuis mai 2014, les citoyens européens peuvent faire usage d'un droit au déréférencement, plus communément appelé droit à l'oubli.

⁹ Fiches pédagogiques sur l'authentification, *CyberEdu*, février 2017.

¹⁰ Art. 22 et 23 de la loi n°70-643 du 17 juillet 1970 tendant à renforcer la garantie des droits individuels des citoyens créant l'art. 9 du code civil.

¹¹ Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés.

En 2016, l'Union européenne décide d'harmoniser et de renforcer la protection des données pour les individus grâce au Règlement général sur la protection des données (RGPD)¹² applicable à compter du 25 mai 2018.

Des outils :

- FranceConnect¹³
- le Règlement général de protection des données (RGPD)¹⁴

- Responsabilité et éthique professionnelle

La responsabilité professionnelle est l'obligation pour une personne physique ou morale de répondre de ses actes dans l'exercice de ses activités et d'en supporter les conséquences, voire une sanction si elle existe.

Les sanctions visent respectivement à punir (pénales), réparer (civiles) et sanctionner (disciplinaires). Dans les deux premiers cas, elles sont prononcées par un tribunal, alors que dans le troisième par la hiérarchie, par un ordre professionnel ou par une fédération.

L'éthique professionnelle est une réflexion sur les valeurs et les principes moraux fondamentaux qui orientent et motivent les actes de la personne ou plus largement de la structure, qui peuvent amener à des mises en tension. Elle définit le rapport à autrui de manière générale (idéaux à atteindre, objectifs...) ou sur des cas particuliers (situations complexes, dilemmes...).

Le secret professionnel est l'obligation faite à certaines personnes de ne pas divulguer à des tiers des informations personnelles dont elles sont dépositaires dans leur cadre professionnel. Les professionnels concernés le sont soit par leur profession (assistant de service social, sage-femme, médecin...), soit par leur mission ou fonction (Aide sociale à l'enfance, Revenu de solidarité active...)

La discrétion professionnelle¹⁵ concerne de son côté les informations liées à la structure. Quant au devoir de réserve, il est limité aux fonctionnaires, qui ne doivent pas porter atteinte au crédit de leur institution.

2- Les impacts de la dématérialisation

L'intégration du numérique dans les politiques publiques

Les politiques publiques (PP) correspondent à l'ensemble des « *interventions d'une autorité investie de puissance publique et de légitimité gouvernementale sur un domaine spécifique de la société ou du territoire*¹⁶ ».

Elles sont constituées de différents éléments comprenant notamment un programme, un contenu et un ressort social. Le programme concerne le cadre général d'analyse, qui comprend des frontières plus ou moins objectives (découpage ministériel) selon les logiques sociales retenues. Le contenu désigne les actes concrets qui peuvent être matériels (texte de loi, création d'un dispositif) ou symboliques (discours, campagne d'information). Initialement à vocation nationale, elles s'étendent également au cadre local par le biais de la décentralisation mais aussi au cadre

¹² Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

¹³ FranceConnect : dispositif proposé par l'État qui permet de garantir l'identité d'un utilisateur en s'appuyant sur des comptes existants pour lesquels son identité a déjà été vérifiée. <http://franceconnect.gouv.fr>

¹⁴ <https://www.cnil.fr/fr/les-notions-cles-du-rgpd>

¹⁵ Dans le travail social, visée à l'art. L311-3 du CASF et pour les fonctionnaires à l'art. 26 de la loi n°83-634 précitée.

¹⁶ Jean-Claude Thoenig, *Dictionnaire des politiques publiques*, 4^e édition, Presses de Sciences Po, 2014

européen ou international. Enfin, le ressort social vise les acteurs et les ressortissants – le public affecté ou les bénéficiaires.

Au plan national, les PP se divisent en trois domaines. Elles sont :

- institutionnelles ;
- économiques, industrielles et monétaires ;
- et sociales.

L'informatique, la télématique, Internet et les TIC, puis le numérique vont avoir un impact sur l'ensemble de ces politiques à travers les quatre périodes suivantes.

- *Les plans Calcul (1966-1978)*

À partir des années 1960, la France pose les bases d'une politique de développement de l'industrie et de la recherche en informatique suite à l'affaire Bull (1964)¹⁷. Une planification quinquennale est mise en place à travers trois plans Calcul. L'objectif est double : il s'agit d'assurer l'autonomie du pays dans les technologies de l'information et de développer une informatique européenne. Le résultat en est la création d'une maîtrise d'œuvre gouvernementale¹⁸, d'un organisme public national de recherche¹⁹ et d'une entreprise nationale d'informatique²⁰. Une tentative de consortium européen – *Unidata* – autour d'une gamme de produits informatiques échouera.

En 1974, la révélation dans la presse²¹ d'un projet d'interconnexion des fichiers nominatifs de l'administration française va aboutir à la création d'une commission²² chargée de proposer une réglementation garantissant le respect de la vie privée, des libertés individuelles et des libertés publiques face au développement de l'informatique.

- *La télématique (1978-1993)*

Suite aux événements précédents, une réglementation sur le traitement des informations nominatives est adoptée en 1978²³, contrôlée par une autorité administrative indépendante (AAI), la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).

En 1978 le néologisme "télématique" est inventé dans le rapport Nora-Minc²⁴. Ce dernier interroge les transformations par le numérique sur l'organisation économique et sociale du pays et sur le mode de vie de ses habitants. Des propositions sont faites à différents niveaux : économie, politique, administratif, enjeux internationaux, souveraineté et compétitivité.

Un programme de télématique grand public est immédiatement lancé, visant le développement industriel de la téléphonie et de l'informatique, ainsi que des services liés. Le résultat le plus visible est le lancement en 1982 du réseau Télétel et de son terminal d'accès le Minitel, puis l'année suivante du premier service d'annuaire téléphonique électronique²⁵. D'autres services à vocation plus commerciale suivront. Une première autorité²⁶ de déontologie des services télématiques comprenant un comité consultatif²⁷ est créée en 1993.

Dans le domaine de l'éducation, un programme gouvernemental d'initiation à l'informatique est lancé en 1985, le plan « Informatique pour tous ». Il s'agit à la fois d'initier les élèves de tous niveaux à l'outil informatique, d'ouvrir des ateliers informatiques aux citoyens, de former les enseignants et de soutenir l'industrie nationale de la micro-informatique.

¹⁷ Article « Le plan Calcul, l'échec d'une ambition », Les Échos, 2012.

¹⁸ Délégation à l'informatique auprès du Premier ministre.

¹⁹ Institut de recherche d'informatique et d'automatisme (Iria).

²⁰ Compagnie internationale pour l'informatique (CII).

²¹ « SAFARI ou la chasse aux Français », Le Monde du 21 mars 1974, page 9.

²² Décret n°74-938 du 8 novembre 1974 portant création de la commission Informatique et Libertés.

²³ Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

²⁴ Rapport Nora-Minc, *L'informatisation de la société*, La Documentation française, 1978.

²⁵ Service télétel 3611.

²⁶ Conseil supérieur de la télématique (CST).

²⁷ Comité de la télématique anonyme (CTA).

- L'avènement d'Internet (1994-2003)

En 1994, le magazine *InfoPC* diffuse la première offre d'accès à internet grand public en France comprenant un kit de connexion auprès d'un fournisseur d'accès, sous forme d'un CD-Rom. Le premier ministère des technologies de l'information est créé en 1995. Un comité interministériel pour la société de l'information se réunit en 1998 et présente un programme d'action²⁸ concernant plusieurs secteurs : école, culture, services publics, commerce électronique, innovation et régulation.

Le Conseil d'État²⁹ analyse des questions juridiques suscitées par le développement d'Internet, qui mettent en évidence des adaptations nécessaires du droit. En 2001, l'association "Forum des droits sur l'Internet" (FDI) réfléchit sur ces questions grâce à des actions de concertation, d'information et de médiation mais aussi par l'élaboration de chartes et de labels. Dans la même période, différentes instances publiques sont mises en place en matière de coordination scientifique, de conseil stratégique et d'accès public aux Technologies de l'information et de la communication (TIC).

- L'Ère numérique (2004-2019)

À partir de la décennie suivante, les TIC sont peu à peu prises en compte dans l'ensemble des politiques publiques sociales, se déclinant dans les domaines de la protection des libertés fondamentales, du respect de la propriété, de la sûreté, de la cohésion sociale, de l'urbanisme, de la santé, de l'invalidité, de la retraite, de la famille, de l'éducation, du travail, de l'emploi et de la culture.

Ainsi, un premier plan de développement de l'économie numérique est présenté en 2008 – France numérique 2012 – suivi en 2013 par le rapport³⁰ CNum³¹ visant le développement de l'inclusion numérique dans tous les domaines de la société. Suite à un débat national³², une nouvelle stratégie gouvernementale est élaborée dans la loi pour une République numérique en 2016³³, mettant à jour les objectifs précédents.

Dans certains domaines, la régulation s'organise et s'accroît. Ainsi la protection des données à caractère personnel – après une première évolution en 2004 – s'harmonise au niveau européen avec l'adoption en 2016 du *Règlement général de protection des données* (RGPD)³⁴, sous le contrôle en France de la Cnil. Enfin, en 2004³⁵, l'usage des services en ligne et des communications électroniques – intégré dans la réglementation³⁶ – est placé sous le contrôle de l'Arcep³⁷.

Au plan de l'éducation, les TIC sont intégrées dans le socle commun des savoirs en 2006³⁸ et validées par un diplôme, le Brevet informatique et internet (B2i). En 2009-2010, deux plans sont lancés : le premier concerne la modernisation des écoles rurales³⁹ et le second vise à développer les usages numériques à l'école⁴⁰. Puis en 2013 le numérique est officiellement intégré⁴¹ dans le service public de l'Éducation à travers trois opérateurs⁴².

²⁸ Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI).

²⁹ Étude *Internet et les réseaux numériques*, 1998, Conseil d'État.

³⁰ Rapport CNum *Citoyens d'une société numérique – Accès, Littérature, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, octobre 2013.

³¹ Conseil national du numérique créé en 2011, fusion d'instances plus anciennes.

³² Rapport n°2015-1 *Ambition numérique*, juin 2015

³³ Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

³⁴ Règlement (UE) 2016-679 du Parlement européen et du Conseil.

³⁵ Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

³⁶ Code des postes et des communications électroniques (CPCE).

³⁷ Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ; <http://www.arcep.fr>

³⁸ Décret n°2006-830 du 11 juillet 2006 relatif au socle commun de connaissances et de compétences et modifiant le code de l'éducation. JORF n°160 du 12 juillet 2006 – Texte n°10

³⁹ Plan École numérique rurale (ENR).

⁴⁰ Plan de développement des usages du numérique à l'École (DUNE).

⁴¹ Loi n°2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République.

⁴² Il s'agit du Centre national d'enseignement à distance (CNED), du réseau Canopé et de l'Onisep.

Enfin en matière de santé, un carnet de santé numérique est créé en 2004, qui sera intégré en 2013 dans un espace numérique de santé gratuite, le dossier médical partagé (DMP).

Cette "ère du numérique" consacre durablement le développement, la régulation mais aussi l'intégration des TIC dans tous les secteurs de notre société.

Pour les Gens du voyage

Pour affiner son diagnostic, le groupe de travail a mobilisé le réseau Fnasat afin de mesurer l'impact de la dématérialisation auprès du public et des structures accompagnant les Voyageurs. Nous avons recueilli l'avis des usagers et des professionnels à partir de deux questionnaires (*Enquête auprès du public – Enquête auprès des structures*). Nous avons également recensé les premières réponses apportées au public.

Concernant l'enquête auprès du public, un questionnaire a été construit autour de trois axes :

- le niveau d'équipement et de connexion numérique ;
- l'utilisation et les usages du numérique ;
- les besoins et les demandes de soutien.

11 structures ont répondu à cette enquête. Elles ont interrogé 306 ménages.

Nous en avons extrait les éléments suivants :

Le niveau d'équipement et de connexion numérique :

- 64 % des personnes interrogées, (86 % pour la population française) disposent au moins d'un équipement permettant une connexion à internet. Ces données montrent un sous équipement des Voyageurs au regard de la population générale.
- Parmi les Voyageurs équipés, 93 % disposent d'un téléphone portable permettant une connexion internet contre 58 % pour l'ensemble de la population française⁴³. À l'inverse 20 % disposent d'un ordinateur contre 80 % pour l'ensemble de la population. Ces données montrent une différence entre l'équipement des Voyageurs et celui de la population générale. Les tendances sont inversées, ce qui semble logique au regard du mode d'habitat et de la mobilité.
- Parmi les ménages équipés d'un smartphone, la connexion à internet s'effectue à 78 % via un forfait mobile et à 15 % via un accès wifi gratuit. Par ailleurs, les aires d'accueil sont faiblement équipées pour un accès en wifi. De plus, les Voyageurs installés sur des terrains privés disposent rarement d'une connexion fixe.
- Parmi les Voyageurs non-équipés, 33 % évoquent des difficultés financières pour l'acquisition de matériel et 23 % des difficultés de compréhension et de maîtrise de ces outils. L'illettrisme ne représente que 16 % des causes de l'absence d'équipement, alors que pour les professionnels cette perception est plus importante (52 %). Seulement 13 % des Voyageurs non équipés envisagent d'acquérir un équipement numérique. 12 % utilisent internet sur une connexion à l'extérieur de leur foyer.

L'utilisation et les usages du numérique :

- Une partie du public rencontre des difficultés dans l'utilisation de ces outils, surtout pour les ménages n'ayant pas d'équipement. Ces difficultés sont majoritairement perçues comme étant liées à la maîtrise de ces outils mais aussi à des questions d'illettrisme.
- Internet est prioritairement utilisé de manière pragmatique par les Voyageurs, notamment pour effectuer des démarches en ligne. Les difficultés sont réelles et nécessitent un accompagnement.

⁴³ Enquête Crédoc : Baromètre numérique 2015.

- Le smartphone ou la tablette permettent uniquement un accès à des versions allégées de sites. Toutes les options ou informations n'y sont pas disponibles. L'accès à des téléservices par des Voyageurs est possible avec des fonctions limitées.

Les besoins et les demandes d'accompagnement :

- 51 % des ménages interrogés souhaitent participer à un atelier informatique.
- 76 % veulent maîtriser la navigation sur internet et effectuer des démarches dématérialisées. Les espaces de droit commun (EPN...) offrant ce type de possibilités sont peu sollicités et ce d'autant plus s'ils ne proposent pas un accompagnement aux personnes.

Pour les professionnels et les structures

Nous avons mené plusieurs investigations et enquêtes auprès des structures pour connaître :

- Le niveau de dématérialisation des démarches administratives.
- L'impact de la dématérialisation sur les structures, leurs professionnels, leurs usagers et leurs actions.
- Les questions de responsabilité, de droit et d'éthique dans les pratiques professionnelles.
- Les réponses apportées par les structures.

Le niveau de dématérialisation des démarches administratives :

Les démarches dématérialisées s'effectuent dans les domaines et/ou guichets suivants :

- mairie, préfecture ;
- Caf, maladie, retraite ;
- activités économiques, Pôle emploi ;
- éducation, hébergement – logement ;
- impôts, autres.

Au moment de nos recherches, parmi 45 démarches identifiées :

- 18 sont totalement dématérialisées et s'effectuent en ligne à partir d'un télé-service ;
- 5 s'effectuent par courrier ou auprès d'un guichet ;
- 22 prévoient ces deux possibilités.

Pour utiliser ces téléservices, une identification préalable est requise, entraînant pour chacun la création d'un compte spécifique. Pour pallier la multiplication des identifiants et des mots de passe, un outil d'identification unique a été créé par l'État, FranceConnect. Il permet de regrouper sous un même identifiant et mot de passe un accès auprès de plusieurs administrations.

Parmi douze télé-services étudiés, FranceConnect peut être utilisé pour quatre d'entre eux. Pour les huit autres, des comptes spécifiques doivent être créés.

L'identification unique aux télé-services est encore à développer.

On constate une accélération de la dématérialisation des procédures en matière d'accès aux droits et des services essentiels qui va continuer à s'amplifier⁴⁴.

L'impact de la dématérialisation sur les structures :

⁴⁴ En juillet 2001, on dénombre en France environ 110 téléservices publics mis en place par les services de l'État, les organismes sociaux mais aussi, dans une moindre mesure, par les collectivités territoriales. En 2017, le site internet service-public.fr contient 300 dossiers et 3500 fiches pratiques, plus de 1700 formulaires administratifs, 350 téléservices, 80 simulateurs et 200 modèles de documents.

La dématérialisation des démarches administratives ne touche pas seulement le public mais aussi les structures et le travail des professionnels qui les accompagnent.

L'organisation matérielle et spatiale des locaux est impactée. Les actions réalisées auprès du public nécessitent des équipements (ordinateurs – tablettes numériques – connexions internet) et des locaux adaptés permettant une certaine confidentialité. Pour celles menées à l'extérieur, un matériel portatif, une connexion internet et un espace adapté sont nécessaires.

Ces équipements nécessitent des financements. Les douze structures interrogées les réalisent sur leur budget de fonctionnement. Seule l'une d'entre elles a bénéficié de financements spécifiques (Fondation Afnic⁴⁵ pour la solidarité numérique, CPAM⁴⁶, CAF⁴⁷ et DDCS⁴⁸). Les actions menées nécessitent aussi un budget de fonctionnement. Pour financer ces actions certaines structures ont fait appel à des fondations (Caisse d'Épargne, Fondation Afnic...), une association a sollicité des fonds européens. Plusieurs associations ont mobilisé des jeunes en service civique ou en contrats aidés, ce qui pose la question de la continuité de l'accompagnement avec de nouveaux professionnels à former régulièrement.

Pour 88 % des réponses, ce sont nos organisations qui sont impactées par cette question de la dématérialisation des démarches administratives. Les professionnels sont régulièrement mobilisés dans leur travail pour faire face aux ruptures de droits ou pour soutenir les personnes démunies face aux démarches en ligne. Souvent urgentes, ces situations nécessitent un traitement immédiat en direct pour les régler. Malheureusement la plupart des techniciens des administrations concernées ne sont plus joignables par téléphone. Les interpellations se font de plus en plus par courriel avec un délai de réponse plus ou moins rapide, ce qui oblige les professionnels à multiplier les rendez-vous avec le public.

La responsabilité, le droit et l'éthique

La question de la responsabilité des professionnels se pose quand ils effectuent pour le compte des Gens du voyage des démarches en ligne : déclaration de ressources, envoi de RIB⁴⁹ ou de RIP⁵⁰, création d'un courriel générique pour recevoir ceux du public, détention d'identifiants et de codes secrets.

Nous avons mis à contribution l'ensemble des membres du groupe de travail (soit treize structures) à partir d'un questionnaire en ligne ; huit structures y ont répondu. Il s'agit de recenser les questionnements, les réflexions et les suggestions du réseau sans jugement de valeur sur les différentes pratiques à travers les questions de droit, de responsabilité et d'éthique.

Le questionnaire interroge les données à caractère personnel et la gestion des identifiants et des mots de passe :

- la gestion des documents électroniques ;
- la gestion des correspondances électroniques ;
- la gestion des démarches et des procédures électroniques.

La responsabilité professionnelle est essentiellement interrogée à travers :

- la détention des identifiants et des codes du public (administrations – boîtes mail...) ;
- l'accès à ces différents comptes et à des informations confidentielles. ;
- la réalisation de démarches pour le compte de quelqu'un avec ou sans lui ;
- la création de fichier contenant des données personnelles des usagers.

⁴⁵ Association Française pour le Nommage Internet en Coopération. Désignée par l'État pour la gestion des noms de domaine en ".fr", elle reverse 90% de ses bénéfices à sa Fondation pour la solidarité numérique.

⁴⁶ Caisse primaire d'assurance maladie.

⁴⁷ Caisse d'allocations familiales.

⁴⁸ Direction départementale de la cohésion sociale.

⁴⁹ Relevé d'identité bancaire.

⁵⁰ Relevé d'identité postale.

La détention et l'accès à ces informations est-elle légale ? Comment se prémunir face aux risques d'erreurs et à leurs conséquences ? Aux plaintes possibles du public ? Ce questionnement résulte d'une tension entre un souci d'éthique et de responsabilité dans l'accompagnement et une forte demande du public pour éviter des ruptures de droits.

Certains professionnels ont le sentiment d'être peu accompagnés sur ces questions. Ils interrogent clairement le cadre juridique, le positionnement institutionnel et l'harmonisation des pratiques professionnelles. Les déclarations et les possibilités de contrôles par la Cnil sont également soulevées. La mise en place récente du RGPD vient également complexifier ces questions que peu de structures maîtrisent encore à ce jour.

Enfin, sur le plan éthique, unanimement les professionnels soulignent la nécessité de développer l'autonomie et la responsabilisation du public. Il s'agit bien de faire avec et non à la place des personnes en tenant compte des demandes marquées par l'immédiateté, la précarité et le besoin de confiance du public.

Les réponses apportées par les structures

Afin de recenser les différentes réponses apportées par le réseau face aux évolutions numériques, nous avons mené une enquête auprès de l'ensemble des adhérents (douze structures y ont répondu). Neuf ont indiqué avoir mis en place des projets spécifiques à destination des voyageurs et trois travaillent sur l'élaboration d'une action d'inclusion numérique, soit dans le cadre du renouvellement de contrat de projet (agrément centre social) ou du projet associatif.

L'accompagnement individuel reste privilégié dans le cadre des missions de la structure (Accompagnement des bénéficiaires du RSA, des travailleurs indépendants, de la domiciliation). Certaines associations mettent en place un accompagnement collectif souvent à travers des actions de lutte contre l'illettrisme. L'animation de bornes CAF est aussi utilisée comme support. Une structure a mis en place, à titre expérimental, un cyber-bus à partir d'un camping-car aménagé. Des actions partenariales sont aussi menées pour mutualiser des outils et créer des modules pédagogiques adaptés pour des orientations du public vers des espaces tout public.

Le public privilégié reste majoritairement les adultes et plus particulièrement les travailleurs indépendants, mais certaines structures mettent en place des actions de sensibilisation à l'informatique auprès des adolescents et des enfants.

Le niveau de réponse, les projets et les réflexions des équipes concernent globalement

- L'accompagnement et la formation du public en prenant en compte certaines situations spécifiques comme les travailleurs indépendants en mettant en place un niveau d'accompagnement personnalisé et différencié selon les capacités et le niveau d'autonomie des personnes.
- La formation des professionnels tant sur les outils numériques et leurs usages que sur les questions de droit et de responsabilité professionnelle.
- La mise en conformité des procédures et des pratiques professionnelles concernant la protection des données et la détention d'informations (RGPD).

Conclusions du diagnostic

Dans un premier temps, l'important travail de diagnostic réalisé a montré que, si les règles d'éthique et les pratiques professionnelles font l'objet de questionnements renouvelés, elles sont globalement connues et peu modifiées par les transformations numériques. Des débats similaires sur les pratiques professionnelles avaient déjà surgi autour du support "papier". Ce qui perturbe aujourd'hui face au numérique, ce n'est pas tant le questionnement des pratiques professionnelles que le vide, l'immatériel.

En revanche, il s'est avéré nécessaire de définir ou préciser certaines notions et outils (e-inclusion, dématérialisation, TIC, par exemple) pour disposer d'un langage commun sur ces enjeux numériques.

Ensuite, la mesure de l'impact de la dématérialisation a apporté des réponses contrastées, même si l'accès aux droits est incontestablement impacté. Cet effet peut être positif, car l'usage du numérique et des technologies des communications (téléphonie, paiements en ligne) offre à ceux qui les maîtrisent un surcroît d'autonomie, qui peut faciliter le voyage. Il a aussi permis de dépasser certaines difficultés "culturelles" héritées, notamment par rapport à l'écrit (le "rejet du crayon"). La démarche d'accès aux droits numériques se fait également dans un plus grand anonymat, donc une plus grande objectivité, un impact moins grand du rejet et de la discrimination crainte ou réelle.

Pour beaucoup d'autres, les acquis du cycle précédent, marqué par une plus longue scolarité que la génération précédente, sont presque perdus. De ce point de vue, le travail réalisé confirme les perceptions antérieures exprimées dans le réseau : les fractures numériques sont réelles, les publics Gens du voyage accompagnés par les adhérents sont sous-équipés en matériels et connexions, les réponses des dispositifs généralistes dits "de droit commun" sont insuffisantes pour réduire les fractures numériques, pour les publics Gens du voyage notamment.

Des balises publiques ont été posées (RGPD, accès aux données) mais les politiques publiques, nombreuses et anciennes, n'ont pas toujours atteint leurs objectifs. Les pouvoirs publics sont de plus en plus engagés dans le remplacement des démarches physiques par des procédures dématérialisées mais sans que les systèmes soient au point (exemple : ANTS) ou que les personnels soient formés à l'accompagnement indispensable des publics fragiles (personnes âgées, illettrées, sous équipées, etc.) et paupérisés. Il est intéressant de noter que, là où les professionnels mettent en avant l'illettrisme comme facteur dominant de l'inaccessibilité numérique (ce que les assistants vocaux ont d'ailleurs tendance à limiter) les Voyageurs interrogés soulignent d'abord le coût de l'équipement et des connexions.

Les associations adhérentes sont sollicitées et leur concours reste à ce stade indispensable. Le besoin se fait sentir d'apporter ces réponses dans le respect de règles claires, à énoncer dans un langage commun, car le travail d'accompagnement social se modifie dans ses formes, plurielles. La création de tutoriels, la veille internet, la nécessité d'investissements, d'adaptation de la configuration des bureaux et de l'accueil, la communication sur les réseaux sociaux, l'intermédiation de l'écran et du clavier, sont autant d'éléments qui doivent s'insérer dans des procédures nouvelles pour préserver le "faire avec" et éviter le "faire à la place" (exemple : faire valider les éléments saisis en fin d'entretien). La dématérialisation et la réglementation qui l'accompagne, ont parfois pour effet de rendre effectif le respect de principes trop rarement traduits dans les pratiques antérieures. Ainsi, les procédures d'identification (création d'identifiant, de mots de passe, etc.) peuvent sembler nouvelles, plus lourdes, alors qu'il s'agit souvent d'une meilleure sécurisation des données, là où la pratique antérieure oubliait parfois, lorsqu'on avait un usager au téléphone, de vérifier si c'était bien la personne annoncée avant de lui donner des données personnelles. De même, l'accord de l'usager semble recherché plus systématiquement lorsqu'il s'agit de saisir ses données dans un logiciel que lorsqu'il s'agissait de dossier "papier".

L'évolution est en cours, parfois sans que les professionnels en prennent toute la mesure : aujourd'hui, une coupure soudaine d'internet déclenche une volée de « mais on ne peut plus travailler ! » qui contraste fortement avec la réaction des accompagnants face à l'exigence numérique il y a seulement quelques années.

La recherche-développement et l'évolution rapide des technologies posent sans cesse des nouvelles questions aux pouvoirs publics comme au travail d'animation et d'accompagnement social et aux Voyageurs. Les préconisations qui suivent ont pour but d'offrir un début de réponses coordonnées.

TROISIÈME PARTIE /
Les préconisations

Les préconisations

À partir du diagnostic que nous avons réalisé, nous avons travaillé un certain nombre de préconisations que nous allons développer. Celles-ci sont organisées en quatre catégories :

- En direction du public.
- En direction des structures et des professionnels.
- En direction des partenaires et des institutions.
- En direction de la Fnasat.

Ces préconisations peuvent être accompagnées d'exemples ou de fiches techniques, signalés par une note de bas de page et qui se trouvent en annexes.

1- Les préconisations en direction du public

- Pour permettre aux Voyageurs d'accéder à leurs démarches en ligne, une connexion internet doit être disponible sur les lieux d'accueil des Gens du voyage (aires d'accueil, terrains familiaux locatifs...).
- Conseiller les Voyageurs sur la meilleure adaptation aux évolutions numériques (matériel, type de connexion, débit nécessaire).
- Mettre en place un accompagnement spécifique dans l'accès au numérique des Voyageurs en dissociant les différentes formes de soutiens apportés au regard du niveau d'autonomie, de connaissance, de maîtrise des outils par les personnes et de sensibilisation aux contenus.
- Intégrer l'illectronisme dans les programmes et les actions de lutte contre l'illectronisme.
- Organiser la communication vers le public sur la protection de leurs données.
- Mise en place de coffres-forts numériques⁵¹.
- Information sur les dispositifs et services de droit commun, notamment France services.

2- Les préconisations en direction des structures et des professionnels

- Face à l'illectronisme, intégrer l'objectif d'inclusion numérique dans les missions des structures au même titre que la scolarité, l'insertion... (Lui donner une place et un statut importants).
- Planifier la formation des intervenants :
 - Aux outils de l'inclusion numérique.
 - Au cadre éthique et juridique des interventions.
- Équiper les structures et les équipes mobiles de telle sorte à offrir au public un accès libre ou accompagné (connexion, ordinateurs, tablettes numériques, imprimante, scanner) dans la limite des besoins réels.
- Organiser les lieux d'intervention pour permettre la confidentialité des échanges.
- Créer un cadre d'utilisation pour l'accès libre des usagers par :
 - Une session informatique dédiée au public sur chaque poste.
 - Un outil de suivi des connexions permettant d'identifier les usagers.

⁵¹ En lien avec l'association Itinérance 22, la Fnasat a organisé une série de rencontres entre ses membres et l'association Reconnect pour présentation des solutions qu'elle développe en matière de coffre-fort numérique.

- Une charte de l'utilisateur.
- Mettre en conformité les procédures et pratiques professionnelles au regard de la protection des données et de l'accès à l'information (RGPD). (Voir fiche détaillée en annexe)
- Intégrer les questions de droits, de responsabilité et d'éthique liées à la protection des données dans un projet de structure concerté, de manière à encadrer la détention de données pour chaque intervenant et à clarifier les responsabilités au sein de la structure.
- Pour optimiser l'autonomie du public et le temps d'intervention des professionnels tout en respectant le projet de la structure, des outils devront être proposés (cartes mémo, coffre-fort numérique...).
- Accompagner les intervenants dans les mutations en cours dans le domaine du numérique (instances de régulation, analyse de pratique, formations d'accompagnement d'équipe...).

3- Les préconisations en direction des partenaires et des institutions

- Rendre lisible le coût, le temps et la valeur de l'accompagnement numérique réalisé par les structures pour permettre l'accès et le maintien des droits.
- Favoriser auprès des institutions la prise en compte des difficultés des Voyageurs face à la dématérialisation des démarches administratives.
- Garantir l'accès des travailleurs indépendants aux espaces partagés de travail).
- Développer l'identification unique (Type FranceConnect).
- Échanger, avec d'autres partenaires qui interviennent avec d'autres publics dans le champ de la fracture numérique, sur nos constats, analyse et préconisations.

4- Les préconisations en direction de la Fnasat

- Mettre en place un module de formation, en direction des adhérents et des partenaires, sur l'accompagnement vers l'inclusion numérique des Voyageurs.
- Créer, sur le site internet de la Fnasat, un espace collaboratif réservé aux adhérents pour le recensement des projets, des outils et des bonnes pratiques sur les questions du numérique et de l'accès aux droits.
- Assurer une veille législative et réglementaire et instaurer un groupe de travail restreint (suivi des préconisations, des évolutions du cadre juridique et réponse aux questionnements des membres).

France services

Certains membres de la Fnasat interviennent sous le label France services ou en partenariat avec des structures labélisées.

Depuis le 1er janvier 2020, des structures France services ont été déployées par l'État. Leurs missions principales présentent de fortes similitudes avec celles de nombreuses associations membres de la Fnasat :

- L'accueil, l'information et l'orientation du public
- L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (CAF, CPAM, MSA, DGFIP, ANTS, Pôle emploi, CARSAT, la Poste, CDAD)
- L'accompagnement des usagers à leurs démarches administratives ;
- La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires ;
- L'identification des situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des opérateurs partenaires.

Les relations des France Services avec le public et les organismes signataires sont régies par une Charte nationale d'engagement des Structures France Services et par le « Bouquet de services ».

Conclusion générale

Si la numérisation croissante peut faciliter l'itinérance (démarches à distance, assistants vocaux (plutôt qu'écrits), elle rend l'accès aux droits et à la citoyenneté (voire les consultations publiques, de plus en plus souvent réalisées par internet) plus difficile pour une partie des publics, Gens du voyage ou pas, parmi les plus précarisés. L'illectronisme se greffe souvent sur l'illettrisme. Il y a, chez certains usagers, la perception d'un retour en arrière vers la marginalisation et le déclassement social.

Pris dans ce mouvement, équipes et directions des structures adhérentes ont le sentiment de subir plutôt que d'agir sur la transformation sociale. À cette impuissance ressentie s'ajoute la crainte d'une commercialisation de fait de certains services (ex : ANTS, dont le difficile démarrage pousse les usagers à payer les démarches relatives à leurs véhicules dans des garages marchands). Le redéploiement des guichets humains en guichets numériques s'accompagne d'une répartition différente entre guichets privés et publics, plus favorables au privé payant, sans que l'on perçoive toujours si elle résulte d'une impréparation des pouvoirs publics ou d'une volonté politique.

Pour les structures, le développement du numérique implique un investissement en matériel et en formation des équipes et l'actualisation de leurs pratiques (DTR, Pôle Emploi, Urssaf,...).

Le rythme de l'adaptation suit l'évolution technique, très rapide, à l'exemple des ordinateurs, appareils indispensables il y a peu, mais régulièrement remplacés par des tablettes ou des smartphones performants aujourd'hui.

À bien y regarder, les interrogations sur les pratiques professionnelles et la relation aux usagers ne sont pas fondamentalement différentes du cycle précédent, caractérisé par l'utilisation du support « papier » : l'autonomie de l'utilisateur, la participation aux décisions, aux actions et aux évaluations, la responsabilité du professionnel, le respect de la confidentialité, de la vie privée en général, restent les boussoles de l'accompagnement social et de l'animation collective.

Toutefois, face au défi de l'adaptation numérique accélérée et de l'impact négatif sur l'accès aux droits et à la citoyenneté des publics accompagnés, on constate une vitalité des pratiques innovantes dans le réseau : les structures adhérentes multiplient les initiatives, les actions, les procédures internes pour s'adapter et éviter que ne s'élargissent la fracture numérique, à l'exemple des dispositifs doubles (double clavier ou écran ou souris, qui permettent au travailleur social de « faire avec » l'utilisateur plutôt que de « faire à la place »).

À ce stade, même si le temps et la répétition sont des éléments indispensables pour s'adapter, il manque clairement un partage et une mutualisation des réponses, actions, outils expérimentés dans les structures adhérentes.

Les préconisations du document tentent de répondre par la création d'outils communs à partir des expériences du réseau, de formations spécifiques déclinées régionalement, de veille sur les évolutions technologiques et réglementaires.

À l'issue de ce travail, synthétisé dans le présent document, la conviction existe de la nécessité que le réseau Fnasat-Gens du voyage poursuive, sous d'autres formes, ce chantier complexe.

Les Gens du voyage⁵²

Le terme générique « gens du voyage » est une dénomination administrative, désignant une population hétérogène dont l'habitat traditionnel est constitué de résidences mobiles terrestres. Cette notion ne comporte aucune connotation ethnique ou communautariste, conformément aux principes constitutionnels.

En 1972, cette expression est largement mentionnée dans une circulaire⁵³ sur le stationnement des caravanes. Son utilisation se généralise ensuite dans les textes officiels et dans l'administration, pour figurer dans les lois dites "Besson" en 1990⁵⁴, puis en 2000⁵⁵. Peu à peu, elle imprègne les sphères médiatiques, politiques, associatives, et finalement le langage courant, remplaçant les anciens termes de forains et nomades.

Dans le langage commun, il s'agit de personnes vivant habituellement en caravane, perçues comme appartenant à un groupe social, culturel ou ethnique transgénérationnel distinct, faisant l'objet de représentations particulières dans la population.

Il convient de noter que le mot voyage inclus, dans la dénomination administrative, peut induire en erreur : les personnes concernées ne sont pas forcément mobiles mais, pour autant, vivent dans une résidence mobile. Ce n'est pas l'itinérance qui caractérise cette population, mais simplement son mode d'habitat, principalement la caravane.

On soulignera enfin que certaines personnes se revendiquent de la culture des Gens du voyage, bien qu'elles ne vivent plus en caravane mais en logement ordinaire, et que pour d'autres l'aller et le retour entre ce dernier et l'habitat mobile peuvent être fréquents.

⁵² Définition validée par le Conseil d'administration de la Fnasat-Gv du 22 janvier 2020.

⁵³ Circulaire du 20 octobre 1972 prise pour l'application du décret n°72-37 du 11 janvier 1972 et des arrêtés du 15 mars 1972 relatifs au stationnement des caravanes.

⁵⁴ Loi n°90-449 du 31 mai 1990, visant à la mise en œuvre du droit au logement.

⁵⁵ Loi n°2000-614 du 5 juillet 2000, relative à l'accueil et à l'habitat des gens du voyage.

Liste des abréviations

AAI : autorité administrative indépendante

Afnic : Association française pour le nommage Internet en coopération

ANTS : Agence nationale des titres sécurisés

Arcep : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

B2i : Brevet informatique et liberté

Cnil : Commission nationale de l'informatique et des libertés

Crédoc : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vies

DMP : Dossier médical partagé

DTR : déclaration trimestrielle de ressources

EPN : Espace public numérique

MSAP : Maison de service au public

RGPD : Règlement général de protection des données

TICE : Technologie de l'information et de la communication pour l'enseignement

Unidata : consortium européen né au début des années 1970 pour créer des produits d'informatique européenne ; il sera dissout en 1975.