

Au-delà des inégalités numériques : quelles expériences quotidiennes de la digitalisation des prestations sociales par les destinataires de l'aide sociale dans le canton de Genève ?

Ce texte présente les résultats d'une enquête basée sur onze entretiens avec des destinataires de l'aide sociale pour comprendre leurs expériences de la digitalisation des prestations sociales dans le canton de Genève. Cette étude questionne le paradigme de la fracture digitale largement partagée et utilisée dans la conception et mise en œuvre des politiques de « cyberadministration » et de la digitalisation des prestations sociales en Suisse, dans le canton de Genève et au-delà de nos frontières.

Contexte

Les causes des difficultés d'accès aux outils numériques et les différences d'usages d'internet sont souvent ramenées au manque de compétences numériques des populations, illétrisme numérique. Ceci est connu comme la fracture digitale. Compenser cette fracture digitale est devenue une clé des politiques publiques de la « cyberadministration » et sont perçus comme la solution au problème.

Le problème avec la fracture digitale comme un concept n'est pas seulement que tous les résultats de recherche ne soutiennent pas unanimement cette thèse¹, mais aussi que le concept transfère la responsabilité de lacunes présumées sur les populations vulnérables. Si les personnes peuvent rencontrer des difficultés avec les outils informatiques et internet, réduire celles-ci à leurs manques de compétences individualise des éléments structurels liés à leur situation de pauvreté² et les invisibilise.

¹Dominique Pasquier (2018). *L'Internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale*. *L'Internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale*. Sciences sociales. Paris : Presses des Mines; Virginia Eubanks (2018). *Automating Inequality: How High-tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*, NY : St. Martin's Press; Jennifer Harris (2020). The digitization of advice and welfare benefits services: re-imagining the homeless user, *Housing Studies*, 35:1, pp.143-162.

² Voir notamment Virginia Eubanks (2011). *Digital dead end*, Massachusetts: The MIT Press

L'étude

Cette étude se fonde sur onze entretiens avec des destinataires de l'aide sociale dans le canton de Genève. Ce sont onze entretiens biographiques qui ont été menés.

La numérisation des prestations sociales

Depuis fin 2018, un système de gestion électronique des documents, notamment ceux des destinataires de l'aide sociale, est mis en œuvre au sein de l'Hospice général³. Une des conséquences de l'implémentation de ce système est que les personnes doivent, dorénavant et dans la mesure du possible, numériser leurs documents et les envoyer par courriel à une adresse générique pour transmettre leurs documents mensuels afin de faire valoir leurs droits sociaux et recevoir leurs prestations sociales.

L'expérience des destinataires de la numérisation des prestations sociales dépend de leurs conditions de vie propres à leur situation de vulnérabilité et de leur position sociale à l'intersection des rapports sociaux. Si toutes les personnes interviewées partagent le fait de recevoir des prestations sociales pour vivre, elles n'ont pas les mêmes expériences de la numérisation des prestations sociales si elles sont sans domicile fixe, si elles sont isolées, si elles sont jeunes ou âgées, si elles ont la nationalité suisse ou ont un permis de séjour. Le texte qui suit donne deux résultats majeurs de l'expérience des destinataires de la numérisation des prestations de l'aide sociale à partir de l'analyse de onze entretiens biographiques avec des destinataires de l'aide sociale.

En quoi la digitalisation des prestations sociales aide les destinataires de l'aide sociale dans leur vie quotidienne ?

Une majorité des personnes interrogées voient des avantages à la digitalisation des prestations sociales. Premièrement, elles peuvent, depuis chez elles, numériser leurs documents et les transmettre par courriel pour faire valoir leurs droits aux prestations sociales. Il n'est ainsi plus nécessaire de se rendre au guichet du CAS, de faire la queue ou d'interagir avec les personnes au guichet. La numérisation et l'email offrent ainsi une certaine autonomie et de la flexibilité permettant de faire les démarches à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit et de minimiser les étapes de la démarche. Il n'est, par exemple,

³ Voir le document institutionnel « Inventer l'Hospice général de demain ».

plus nécessaire d'imprimer les documents. Deuxièmement, ne pas se rendre au CAS permet un gain de temps. Les destinataires peuvent éviter de se rendre au CAS, de faire la queue et de se trouver dans la salle d'attente des CAS qui est le dernier endroit dans lequel on souhaite se retrouver et rester à attendre son tour. Ainsi la numérisation des prestations sociales permet de mettre à distance son identification à la figure du destinataire de l'aide sociale fortement stigmatisée⁴ en évitant le contact le guichet et les interactions avec les agent-es de guichet.

Digitaliser les prestations sociales, c'est-à-dire les transmettre et les recevoir à partir de démarches numériques, offre, d'une part, une certaine flexibilité aux destinataires de l'aide sociale, d'autre part, déplace le travail de guichet vers les destinataires de l'aide sociale qui passent du statut de bénéficiaires à celui de « travailleur-es de l'écran⁵». Elles et ils deviennent responsables de leur propre demande, sans pour autant avoir connaissance des modalités de contrôle et de vérification de leurs documents ainsi que des prises de décision sur leur éligibilité. Autrement dit les destinataires n'ont pas une connaissance partagée, avec les collaborateurs et collaboratrices de l'HG, de leur dossier, des processus d'évaluation et de prises de décision sur leur éligibilité à partir de la digitalisation de leur demande pour pouvoir être entièrement tenu-es responsables de leur demande. Pourtant, elles et ils le sont.

Quels sont les effets de la numérisation sur l'expérience de la demande de prestations sociales par le numérique ?

Faire valoir ses droits par le numérique ne transforme pas l'expérience sociale de la pauvreté. Faire valoir ses droits chaque mois à travers des documents spécifiques qu'il faut fournir de préférence scannés et par courriel ne diminue, ni le sentiment de honte, ni ne change l'expérience du contrôle. Si les destinataires sont d'autant plus tenu-es responsables de fournir les documents demandés, mais aussi d'en oublier aucun au risque de ne pas recevoir ses prestations sociales à la fin du mois, cette attente renforce l'incertitude propre à leur situation et l'angoisse qui

⁴ Gideon Yaniv,(1997). Welfare fraud and welfare stigma. *Journal of Economic Psychology*, 18, 435-451; Barbara Lucas, Catherine Ludwig, Jérôme Chapuis, Jenny Maggi, & Éric Crettaz, (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité ?* Rapport de recherche. Genève, Suisse : Haute École de Travail Social et Haute École de Santé (HES-SO\\Genève)

⁵ « Screen level worker » Voir Mark Bovens et Stavros Zouridis, 2002 ; Christopher G.Reddick, 2005

l'accompagne. Le processus de prise de décision est rendu un peu plus opaque par le numérique. Les conditions d'octroi n'ont pas changé, mais le processus de numérisation des documents rend les modalités et les conditions de prise de décision plus opaque pour différentes raisons. Premièrement, une fois les documents envoyés par courriel, il n'y a, au moment de l'enquête, aucun moyen de savoir si tous les documents transmis ont bien été reçus et s'ils en manquent. Les destinataires sont ainsi tenu-es responsables de s'assurer d'avoir transmis toutes les informations nécessaires en respectant certains délais, mais sans savoir si c'est effectivement le cas. En effet, il n'existe pas d'accusé de réception et d'avertissement pour des documents manquants. Ainsi certaines personnes interrogées se retrouvent à la fin du mois sans recevoir leurs prestations sociales. Elles le vivent comme un grand stress car elles ne savent pas pourquoi elles n'ont pas reçu leurs prestations sociales. Elles pensent qu'elles sont peut-être sanctionnées sans savoir pour quelles raisons. Quelles que soient les raisons de non-réception des prestations, cet exemple montre que les technologies numériques s'inscrivent dans la continuité du système de protection sociale qui se caractérise, entre autres, par un contrôle serré des conditions d'éligibilité et elles ne changent pas l'expérience d'« inhospitalité⁶ » de la réponse c'est-à-dire l'inadaptation de la réponse qui ne prend pas en compte la situation sociale des personnes dépendantes des prestations sociales pour vivre.

Conclusion

Les personnes à l'aide sociale ne manquent, ni de compétences numériques, ni d'intérêt pour le numérique et ses instruments, mais les usages qu'elles vont en faire pour faire valoir leur droit aux prestations sociales dépend largement de leur relation à l'institution, des expériences qu'elles en ont en tant que personnes dont la vie dépend largement des prestations sociales et de leurs besoins spécifiques qui sont façonnés par leur position sociale à l'intersection de leur situation résidentielle, leur âge, leur genre, ou leur origine migratoire

⁶ Barbara Lucas, Catherine Ludwig, Jérôme Chapuis, Jenny Maggi, & Éric Crettaz, (2019), op.cit.

Recommandations

⇒ Plateforme numérique :

- Penser prioritairement la conception des plateformes numériques au service des besoins des destinataires de l'aide sociale⁷
- Renforcer la confiance dans les processus de suivi informatique des documents en mettant à la portée des destinataires les informations les concernant
- Favoriser la participation des destinataires dans la conception des plateformes digitales
- Établir une charte éthique des principes et valeurs déterminantes dans la conception des plateformes digitales

⇒ Favoriser la communication et le partage d'information avec les destinataires

- Établir des modes de communication inclusifs
- Sur le modèle de la permanence de Point jeune, créer un lieu libre d'accès et ouvert à tout le monde, sans distinction, pour se former et s'informer sur les procédures informatisées et accéder à des outils informatiques

⇒ Institution

- Sensibiliser les professionnel-le-s sur les risques d'exclusion et de non-recours
- S'efforcer de reconnaître les besoins des destinataires en prenant en compte la diversité de leur situation sociale

⇒ Reconnaître et valoriser le travail d'accompagnement social des secrétaires sociales

- Valoriser le guichet et son importance dans l'accompagnement social
- Sensibiliser les SES aux enjeux de leur travail d'accompagnement social auprès de certain-es destinataires
- Sensibiliser aux risques de stigmatisation pour les personnes n'utilisant pas les plateformes numériques pour leurs documents

⁷ Virginia Eubanks (2018), op.cit.