

Les assistants sociaux submergés par les démarches en ligne

Les travailleurs sociaux des collectivités sont toujours plus happés par des démarches en ligne pour d'autres services publics.

«**V**ous savez, on n'est pas deux, là, on est trois: vous, moi et l'ordinateur.» Assistante sociale pour le département de la Loire-Atlantique, Hélène Lepine s'en amuse parfois, face aux publics qu'elle reçoit. Son rire se teinte pourtant de jaune tant le numérique «perturbe», selon elle, son métier. «Pour une demande d'ouverture de droits, ou d'aide financière, les démarches dématérialisées peuvent nous prendre trois quarts d'heure sur un entretien d'une heure», déplore cette polyvalente de secteur.

PROBLÉMATIQUE MASSIVE

Certes, le remplacement des formulaires en papier par le clavier n'est pas nouveau pour les assistants sociaux. Mais dans leurs bureaux, les écrans prennent de plus en plus de place, à mesure que ferment les accueils physiques et sans rendez-vous des autres services publics.

Des caisses d'allocations familiales aux préfectures ou aux centres des impôts, «tous les organismes dématérialisent leurs dossiers, et les gens sont souvent très démunis», confirme Geneviève Laurent, assistante sociale au centre communal d'action sociale (CCAS) d'Antibes (77640 hab., Alpes-Maritimes). En dehors des 2800 maisons France Services, nombre d'habitants n'ont plus que les services sociaux des col-

TÉMOIGNAGE

«Un nouveau système est à inventer»



CORENTIN IMBERT-PREIGNAC, président de l'association des cadres territoriaux de l'action sociale

conseillers numériques. Un nouveau système est à inventer. On veut bien faire le travail de tout le monde, mais qu'on soit payé pour ça! Par convention, les CCAS devraient pouvoir accompagner directement certaines démarches sur les plateformes des organismes, à condition d'être reconnus et financés pour cette mission.»

lectivités pour retrouver le fil de leurs dossiers en ligne.

Au CCAS de Bayonne (54 310 hab., Pyrénées-Atlantiques), sa consœur Laura Ladonne «pallie d'autant plus la fracture numérique» qu'elle exerce à un guichet pour per-

La suppression probable de 3000 postes de conseillers numériques ne va rien arranger.

sonnes âgées: leurs éventuels problèmes de vue, de mémoire ou de motricité des mains peuvent les handicaper sur le clavier ou le téléphone. «Et cela nous prend beaucoup de temps lorsqu'elles ont perdu leurs mots de passe, ou même leurs courriels!»

«Cela fait une dizaine d'années que les fermetures de services publics s'intensifient, et que les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les maisons départementales des solidarités deviennent les derniers lieux d'accueil physique inconditionnel. Or, si on ne règle pas vite les problématiques d'accès aux droits des personnes, leurs difficultés s'enchaînent rapidement.

On fait donc souvent le travail de caisses de sécurité sociale. Et cela va s'aggraver avec les baisses des financements de l'État aux

conseillers numériques. Un nouveau système est à inventer. On veut bien faire le travail de tout le monde, mais qu'on soit payé pour ça! Par convention, les CCAS devraient pouvoir accompagner directement certaines démarches sur les plateformes des organismes, à condition d'être reconnus et financés pour cette mission.»

Dans un CCAS comme celui de Bordeaux (267 990 hab., Gironde), «la problématique est massive», au point qu'un médiateur numérique a été recruté, témoigne l'assistante sociale Julie Jeanne. Mais son collègue a beau assumer ces démarches,

«on ne se débarasse pas facilement du numérique dans nos entretiens»...

La suppression probable de 3000 postes de conseillers numériques ne va rien y arranger.

Restent des palliatifs, comme Aidants Connect, un outil qui permet aux travailleurs sociaux d'être habilités pour faire les démarches en ligne à la place de leurs usagers. Et après tout,

«si on vient pour une médiation numérique, c'est qu'on a des besoins sociaux», relativise Julie Jeanne, pour qui «l'usager reste au centre de l'attention».

«Ça déshumanise quand même le travail», regrette Marie-Christine Hernandez, responsable de service social au CCAS d'Antibes. Dans un récent rapport sur «l'accès aux droits sociaux», l'inspection générale des affaires sociales rapporte même une impression de récupérer le «sale boulot» des autres institutions, renforçant «le sentiment de perte de sens du métier». La Nantaise Hélène Lepine note aussi les risques d'une demande de titre de séjour sur le site d'une préfecture: «Quand c'est mal fait, ça se retourne contre la personne, et donc contre nous.»

L'IA ET SES CERTITUDES

Or, depuis peu, l'intelligence artificielle (IA) brouille encore davantage les demandes des usagers. Certains viennent en rendez-vous avec «une réponse qu'ils ont cherchée par IA, et peuvent remettre en question nos propositions ou conseils», rapporte Hélène Lepine.

«La personne arrive avec une certitude sur ses droits», acquiesce son confrère Adrien Guionie, alors que l'IA méconnaît que «nombre de politiques publiques se décident au niveau départemental ou communal»... Cet auteur de «L'IA, un outil pour le travail social?» (éditions Érès, mars 2026) envisage pourtant un rôle d'avenir pour l'assistant social: «Être médiateur, expliquer et remettre l'humain au centre de la relation.» ● Olivier Bonnin