

Transformation numérique, démocratie participative et lien social dans les Activités Sociales

L'étude en un clin d'œil

Les enjeux du numérique dans les Activités Sociales

La présente étude a été réalisée entre mai et septembre 2018 par l'Association Science Technologie Société (ASTS) à la demande de l'IFOREP. Son objectif est de clarifier les enjeux du numérique d'un point de vue général et plus particulièrement pour les Activités Sociales. Une quarantaine d'entretiens ont été menés dans toute la France auprès des élus, des professionnels, des bénéficiaires de la CCAS et des CMCAS et des Fédérations Syndicales. **Trois questions principales ont émergé de notre travail : celle des conséquences du numérique sur l'emploi et les pratiques sociétales (attentes et besoins nouveaux des citoyens), celle de la démocratie, de l'engagement et de la participation, et enfin celle de la proximité et du lien social.**

La révolution numérique

Tantôt perçue comme émancipatrice, créatrice de liens, la révolution numérique est également redoutée pour les transformations brutales qu'elle apporte à notre monde. Plus qu'un simple ensemble de dispositifs techniques qui complèteraient les outils existants, le digital est en passe de refonder entièrement nos façons de travailler, nos relations sociales, nos connaissances, nos manières de vivre. Ce bouleversement de nos pratiques ne fait vraisemblablement que commencer.

Le numérique en chiffres :

- * **6 heures par jour** passées devant son ordinateur ou son smartphone en moyenne pour les français dont **4h48 sur Internet**.
- * **60 % d'utilisateurs des réseaux sociaux** en France, un chiffre en croissance de 5% par an.
- * plus de 2,2 milliards d'utilisateurs actifs de Facebook dans le monde dont 1,5 milliards de visiteurs quotidiens.
- * **50 % des emplois menacés** par la digitalisation des tâches.
- * **Plus 50 % des emplois transformés** en profondeur dans les 15 prochaines années.
- * **Plus de 10 millions d'exclus numériques** en France par manque de moyens ou de connaissances, dont 7 millions qui n'utilisent jamais Internet.
- * Un objectif de 100% des services administratifs de l'Etat dématérialisés d'ici 4 ans.
- * Près de **100 milliards d'euros de recettes pour le e-commerce** en 2019.
- * Plus de 50 % des français qui partent en vacances effectuent leur réservation en ligne de bout en bout. **L'tourisme est le premier secteur de l'e-commerce**.
- * **Un bond de 2 200 % pour l'économie collaborative en 10 ans**, sous l'influence du numérique notamment.

Les enjeux du numérique dans les Activités Sociales

Le monde change, les Activités Sociales aussi

La dématérialisation et la numérisation du monde impactent fortement les Activités Sociales non seulement par les nouveautés techniques qu'elles apportent, mais aussi parce qu'elles accompagnent et accélèrent des tendances sociales de fond : nouvel individualisme, concurrence accrue entre les acteurs, crise de l'engagement, nouveaux usages communicationnels, etc. et remettent en cause nos manières de faire.

S'adapter, innover deviennent des nécessités.

Les défis pour les Activités Sociales

Les Activités Sociales doivent s'emparer des outils numériques, les adapter, innover avec eux pour répondre aux trois grands défis proposés par le digital :

***Comprendre et s'adapter aux évolutions sociologiques des bénéficiaires, avec de nouvelles attentes, de nouveaux besoins, de nouvelles pratiques.**

***Créer le « par et le pour » de demain en repensant l'engagement et la participation aux Activités Sociales.**

***Recréer de la proximité et du lien social que le numérique est soupçonné de menacer.**

1- NUMERIQUE, EVOLUTIONS SOCIETALES ET MONDE DU TRAVAIL. ENJEUX, ROLE ET PLACE DES ACTIVITES SOCIALES

Des enjeux fondamentaux

- La transformation du travail et les menaces sur l'emploi sous l'effet du développement des nouveaux outils numériques, un environnement instable et difficile à saisir où les pratiques évoluent très vite et nécessitent une adaptation permanente.
- Les mutations sociales dues au numérique : nouvelles sociabilités, nouvelle communication, attente de réactivité, d'interactivité.
- Les mutations sociales extra numériques : défiance vis-à-vis des institutions, notamment syndicales, concurrence, épuisement de l'horizon salarial.

Du côté des Activités Sociales...

Un constat : Une crise du par et du pour, des difficultés économiques, un besoin d'innover et de se saisir des enjeux et des outils numériques.

Les enjeux des nouvelles attentes sociales pour les Activités Sociales: Mieux connaître les bénéficiaires, leurs attentes, leurs évolutions sociologiques pour créer un « par » et un « pour » adapté aux nouveaux usages.

Des réticences et des obstacles : Des bénéficiaires vus comme désengagés, un numérique perçu comme affaiblissant le lien social.

Nos recommandations visent à

- développer les outils de connaissance de la population des bénéficiaires.
- multiplier les points d'entrée dans l'engagement en faveur des Activités Sociales.
- proposer des solutions numériques innovantes, bénéfiques en termes d'attractivité des Activités Sociales et dans le respect de leurs valeurs.

2. NUMERIQUE, ENGAGEMENT POLITIQUE ET DEMOCRATIE REPRESENTATIVE

Des enjeux fondamentaux

- La transformation du paradigme démocratique sous l'effet d'une crise des modèles politiques traditionnels et le développement des velléités participatives des citoyens.
- Internet participe au mouvement de reconfiguration de nos pratiques politiques et porte potentiellement un contre-modèle de pouvoir plus horizontal, fluide et égalitaire.
- Les pratiques numériques impactent le langage des mobilisations collectives et de l'engagement.
- Le développement de la « cyber-démocratie » comporte des risques qu'il convient d'anticiper (dilution du politique et de l'intérêt général, manipulation des données et de l'opinion, instabilité et faible durabilité des luttes).

Du côté des Activités Sociales...

Un constat : Le décalage entre les ambitions du « par et du pour » et la faiblesse des dispositifs de participation des bénéficiaires.

Les enjeux de la participation pour les Activités Sociales: Créer des dispositifs et des initiatives favorisant la libre expression des bénéficiaires et leur inclusion dans les processus décisionnels des Activités Sociales.

Des réticences et des obstacles : Appréhensions concernant la participation (comportements égoïstes, logiques individuelles, refus de participer, chaos...) et des biais à éviter (exclusion, abstention, organiser et analyser la participation nécessite des compétences).

Nos recommandations visent à

- développer les dispositifs participatifs au sein des Activités Sociales pour améliorer la connaissance des besoins du public et participer activement au processus de démocratisation et d'émancipation citoyenne.
- rendre les bénéficiaires « actifs », co-constructeur des AS dans une perspective de bénéfices mutuels.
- encourager la diffusion d'un véritable « web-citoyen ».

3. NUMERIQUE, PROXIMITE ET LIEN SOCIAL

Des enjeux fondamentaux

- Tension entre dématérialisation - atomisation du lien social et réseaux - pratiques du lien « augmenté ». Des clefs pour penser l'individualisme connecté d'aujourd'hui.
- Le monde virtuel est arrimé au monde réel, les deux n'entretenant pas un rapport d'opposition.

Du côté des Activités Sociales...

Un constat : Crise relative de la proximité et difficultés à se saisir de l'opportunité numérique pour développer le lien social.

Les enjeux: Retisser les liens aux bénéficiaires en articulant des politiques numériques et physiques complémentaires.

Des réticences et des obstacles : Appréhensions des acteurs de voir disparaître leur force de frappe (« proximité»). Le numérique est suspecté de favoriser l'isolement social.

Nos recommandations visent à

- assurer la diffusion d'une véritable culture numérique parmi les acteurs de la CCAS, des CMCAS et SLVie.
- adapter les structures et l'offre aux transformations des pratiques sociales et politiques pour ne pas que l'écart se creuse avec les bénéficiaires et pour que les Activités Sociales redeviennent un centre d'innovation sociale.
- promouvoir une nouvelle formule de proximité axée sur la complémentarité entre proximité présente et virtuelle. Le numérique transformera le lien social dans les Activités Sociales, mais il peut concourir à le rendre plus humain.

CONCLUSION

Le retard pris sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et certains dysfonctionnements structurels dans les activités sociales rendent urgent l'élaboration d'une véritable stratégie concernant la politique numérique. Les Activités Sociales peuvent compter sur de nombreuses ressources (équipes, fonctionnement, valeurs, compétences) pour relever les défis de demain.