



L'action sociale face au tout-numérique

*Enquête et plaidoyer : quelle
technologie au service du métier ?*

En 2015, dans un contexte déjà marqué par la dématérialisation, Emmaüs Connect menait une étude approfondie sur les effets du numérique dans l'action sociale, apportant un nouvel éclairage sur la perception des professionnel-le-s du secteur.

Dix ans plus tard, où en sommes-nous ?

Avec cette nouvelle enquête réalisée en 2024 auprès de 2 500 professionnelles*, en collaboration avec La Fonda, l'UNAFORIS, l'UNIOPSS et la Mission Locale de Charleville-Mézières, Emmaüs Connect donne la parole à ces actrices afin de contribuer, aux côtés des politiques publiques, à un numérique réellement au service du secteur.

***** Afin de refléter la sociologie du secteur de l'action sociale et de l'insertion, le choix a été fait par Emmaüs Connect d'évoquer les professionnelles au féminin comme le fait le Haut Conseil du travail social.

sommaire

02

intro

Présentation méthodologique	1
Edito	2

01

Méthodes de travail, pratiques d'accompagnement	
Le numérique adopté par l'action sociale	3
1.1 Le numérique facilite les méthodes de travail	5
1.2 Le numérique ouvre de nouvelles perspectives d'accompagnement	6

synthèse

Ce qu'elles disent de l'IA	17
Signataires	18

Déshumanisation, complexification, incertitudes	
Les effets collatéraux du numérique sur l'action sociale	7
2.1 Dématérialisation = déshumanisation	9
2.2 Pas assez de formation, trop de médiation	10
2.3 Avenir numérisé, cœur de métier fragilisé ?	11

03

Recommandations et perspectives souhaitables	
Pour une technologie véritablement au service du métier	12
2.1 Pour le maintien d'alternatives au numérique	14
2.2 Pour une formation continue et un accès au numérique pour tou-te-s	15
2.3 Pour un numérique au service du métier	16

2 542
répondant·e·s

47,9%
comptent plus de 10 ans d'ancienneté

81,6%
de femmes

précisions méthodologiques

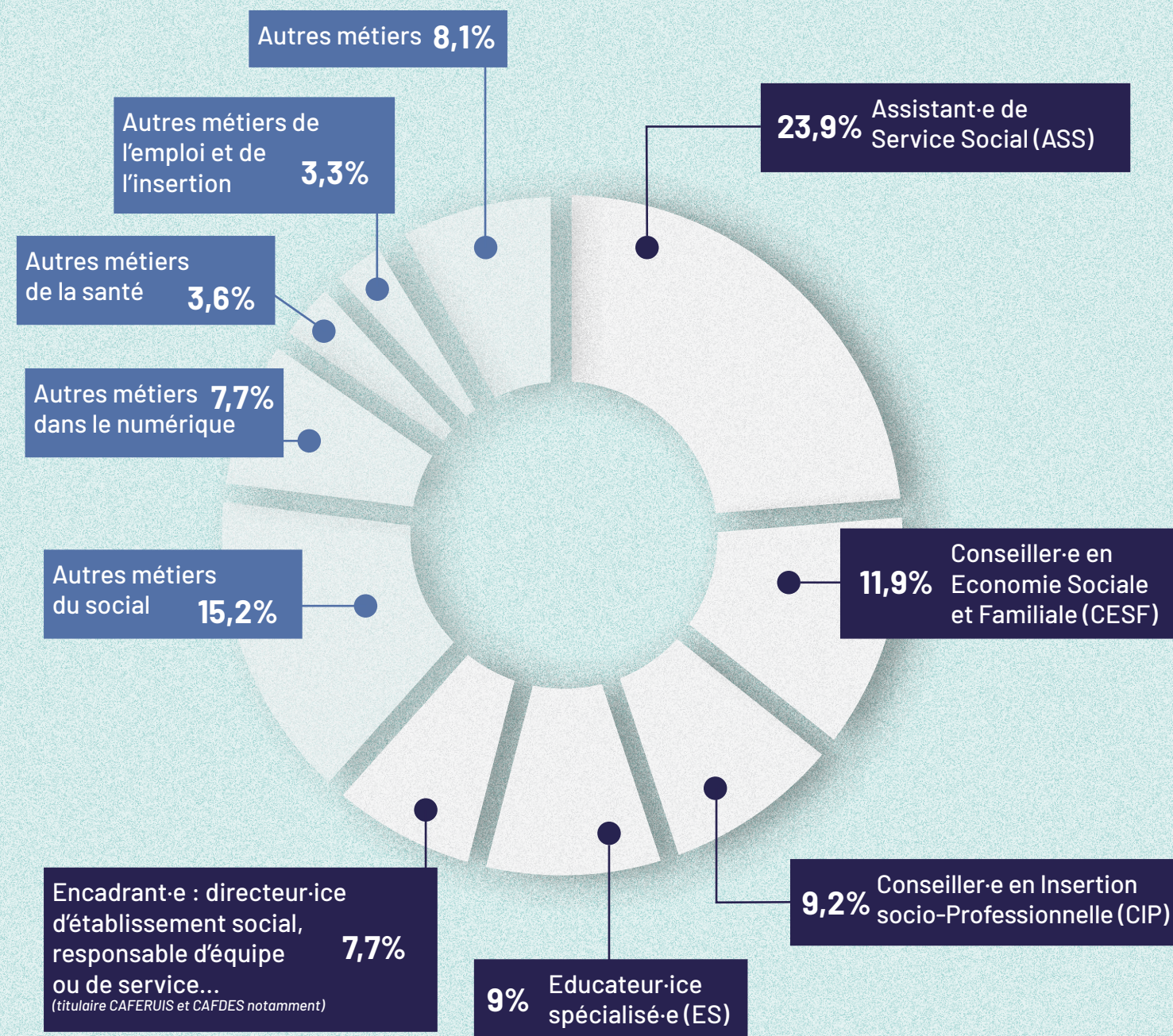
Les sujets de notre étude sont les travailleuses du secteur de l'action sociale et de l'insertion.

Le recueil des données a eu lieu via une plateforme numérique entre le 21 mai et le 21 juillet 2024.

Les réponses ouvertes ont été traitées entre fin juin et décembre, grâce à une plateforme de classification sémantique appelée Assembl, mise à disposition par Bluenove.

Ce travail a été mené par une cheffe de projet et une chargée de mission, appuyées par un doctorant et trois conseillers numériques chez Emmaüs Connect.

Pour la diffusion de cette enquête, nous avons eu différents alliés au national : La ligue de l'enseignement, Solinum, France Terre d'asile, Nexem, Familles Rurales, et le collectif PANA en plus de La Fonda, de la Mission Locale de Charleville-Mézières, de l'UNAFORIS, et l'UNIOPSS. Les partenaires locaux ont aussi fortement contribué.



édito

Dans une société où le numérique occupe une place toujours plus centrale, il nous revient de réfléchir collectivement au rôle que nous souhaitons lui attribuer. Le numérique, loin d'être une fin en soi, doit rester un outil au service de l'humain, facilitant les interactions et renforçant les liens plutôt que de les affaiblir. En tant que structures de l'action sociale et de l'insertion, confrontées chaque jour aux conséquences de la dématérialisation des services publics sur les personnes en situation de précarité, de vulnérabilité, nous avons ressenti la nécessité de comprendre les effets de ces évolutions sur celles qui sont au cœur de l'accompagnement : les professionnelles de l'action sociale et de l'insertion.

Les résultats de cette étude mettent en lumière une réalité contrastée : si le numérique transforme, souvent positivement, les pratiques professionnelles et les interactions sociales, il suscite également des inquiétudes profondes. La dématérialisation des services publics nécessite d'accompagner les personnes en exclusion numérique. L'intensification des processus de reporting en ligne ont conduit, outre à une difficulté parfois accrue pour les personnes d'accéder à leurs droits, à une charge supplémentaire pour les professionnelles de l'action sociale. Cette surcharge, ressentie au quotidien, éloigne ces dernières de leur mission première : le lien humain et l'accompagnement personnalisé pour un accès effectif aux droits et services fondamentaux.

Plus préoccupant encore, certains effets de la transition numérique soulèvent des questions démocratiques majeures. La disparition progressive des guichets physiques, croisée à la réduction des effectifs, crée une distance croissante avec les institutions publiques. Cela affecte la qualité des interactions entre l'État et les citoyens, que l'opacité de l'usage algorithmique dans le calcul et l'attribution des prestations sociales vient renforcer. À l'heure où l'intelligence artificielle s'invite massivement dans les services publics, ces inquiétudes ne peuvent être ignorées. Alors que l'État s'adaptait jusqu'alors aux besoins des citoyens, on attend aujourd'hui que le citoyen s'adapte à un État tout numérique.

Ce rapport, fruit d'une consultation inédite de plus de 2 500 professionnelles de l'action sociale, offre un regard éclairant sur ces mutations. Les témoignages recueillis confirment la nécessité de réhumaniser nos pratiques sociales, d'accompagner les publics fragiles dans leur autonomie digitale et d'investir dans des alternatives adaptées à celles et ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser ces outils.

À travers cette étude, nous affirmons une conviction commune : le numérique, s'il est choisi et non subi, peut devenir un levier d'inclusion. Mais cela exige une transformation profonde de nos approches et de notre éthique, où l'humain reste au centre des décisions et où la technologie s'aligne sur nos valeurs de solidarité et de justice sociale.

Marie Cohen-Skalli & Charlotte Bougenaux – co-Directrices d'Emmaüs Connect

Jérôme Voiturier – Directeur général de l'UNIOPSS

Chloe Altwegg-Boussac – Directrice général de l'UNAFORIS

Charlotte Debray – Directrice générale de La Fonda

Laurence Stoupy – Directrice de la Mission Locale Charleville-Mézières



“

Je suis assistante sociale depuis 11 ans, j'ai toujours connu le numérique dans mon métier mais je l'ai vu profondément évoluer avec l'arrivée de nouveaux outils.

”

Parmi les travailleuses interrogées

92% trouvent que le numérique a fait évoluer la pratique de leur métier.

01



Méthodes de travail et pratiques d'accompagnement :
Le numérique adopté par l'action sociale

01

Méthodes de travail et pratiques d'accompagnement

Le numérique *adopté* par l'action sociale

Il y a dix ans, l'étude menée par Emmaüs Connect révélait que le numérique n'était pas encore perçu comme une priorité des professionnelles de l'action sociale. Aujourd'hui, le constat est sans appel : il est au cœur de leurs préoccupations. Omniprésent et en perpétuelle évolution, il constitue un puissant levier de transformation des pratiques.

Le numérique bouleverse en profondeur les méthodes de travail et les approches d'accompagnement des publics. Accélération des processus, réorganisation du travail, intensification des échanges : ces mutations apportent à la fois des opportunités et des défis à relever.

Le chiffre marquant :

80,8%

des professionnelles interrogées déclarent vivre bien ou très bien la numérisation de leurs pratiques professionnelles



DÉCRYPTAGE

Un questionnaire transmis exclusivement en ligne, touchant davantage des profils « connectés » qui :

- valident l'outil numérique dès lors qu'il sert la pratique du métier ;
- remontent toutefois des besoins constants de formation ;
- alertent sur la fracture numérique subie par les personnes qu'elles accompagnent.

Le numérique **facilite** les méthodes de travail

Dans un secteur où la coordination est essentielle pour garantir un suivi cohérent des publics, les professionnelles l'affirment : la centralisation des données, le partage des dossiers, la fluidification des échanges transforment leur quotidien. Collaboratifs, facilitateurs, accélérateurs, les outils numériques peuvent être un véritable atout lorsqu'ils améliorent la communication et contribuent à une organisation du travail plus fluide et plus efficace.

59% des répondantes évoquent l'aspect **facilitateur** du numérique pour expliquer leur sentiment positif dont :

24% car il facilite l'organisation et permet de gagner du temps ;

11% car il permet un meilleur accès à l'information ;

6% car il permet une meilleure communication entre professionnelles.

«

Grâce aux outils en ligne mutualisés par les différents professionnels de l'action sociale, on peut avoir une vision plus globale de la personne accompagnée.

»

«

Internet permet également l'auto-formation et la veille sociale.

»

«

On a vu l'arrivée de nouveaux outils très efficaces ! Pour positionner notre public sur des formations, pour collaborer en interne, pour faire avancer rapidement des partenariats par exemple.

»

«

Les outils numériques, et les mails pour commencer, sont parfois facilitateurs pour faire avancer les dossiers, contacter les organismes, garder la trace des suivis et communiquer avec les partenaires.

»

«

Un dossier numérique peut être modifié plus facilement qu'un dossier papier et consulté au bureau, à la maison.

»

Le numérique **ouvre de nouvelles perspectives** d'accompagnement

D'après les professionnelles, l'outil numérique constitue un accélérateur indéniable de l'accompagnement social : elles estiment qu'il peut jouer un rôle clé dans le renforcement de l'inclusion en facilitant l'ouverture de certains droits (logement, emploi, formation) lorsque les personnes sont à l'aise avec le numérique ou qu'elles sont accompagnées.

Lorsqu'il est bien utilisé, il favorise le maintien du lien à distance et offre de l'indépendance aux publics qui le maîtrisent. Les répondantes soulignent aussi qu'il ouvre la voie à de nouvelles solutions pour les publics exclus, notamment les personnes en situation d'illettrisme, d'analphabétisme ou d'allophonie.

QUAND ON LEUR DEMANDE LES AVANTAGES DU NUMÉRIQUE



29% des répondantes évoquent **une ouverture plus rapide des droits ;**

19% des répondantes évoquent **le maintien du lien et l'autonomisation.**

« Rien que d'avoir un double écran pour nous, ça paraît bête mais ça me permet de travailler en toute transparence avec mes bénéficiaires, ils voient en direct ce que je fais : ça renforce la confiance et l'efficacité d'accompagnement.

Pour certains publics éloignés de leur famille, l'arrivée des tablettes est un vrai levier pour maintenir le lien : avec nous, mais aussi avec leur famille ! »

« Lors de visite à domicile, une démarche d'accès aux droits peut être faite en ligne directement avec la famille. »

« Quand j'accompagne les femmes victimes de violences conjugales, une ouverture de droit RAPIDE est primordiale : la numérisation des démarches via le service social de la CAF peut vraiment accélérer la prise en charge. »

« J'apprends aux usagers qui sont un peu autonomes à utiliser les IA génératives pour faire leur courrier administratif. Avant, soit ils laissaient tomber la démarche soit ils étaient obligés de demander à quelqu'un de leur faire. »

« J'accompagne une jeune femme atteinte de dyslexie et de sclérose en plaque qui souhaite accéder à une formation en ligne. Compte tenu de sa maladie, de la fatigue qui en découle et des difficultés ponctuelles de mobilité, nous privilégions des échanges par téléphone et visio. J'ai pu l'orienter vers des cours de français en ligne. Cette modalité lui permet d'adapter son rythme d'apprentissage à sa pathologie. »

“

Combien de temps passé sur un écran au détriment du lien indispensable à créer avec les gens ?

”

37% des répondantes estiment que la numérisation de leurs pratiques dégrade l'accompagnement social.

02



Déshumanisation, complexité, incertitudes :
Les effets collatéraux du numérique sur l'action sociale

02

Déshumanisation,
complexité,
incertitudes :

Les effets collatéraux du numérique sur l'action sociale

Les professionnelles le reconnaissent : dans un secteur où l'urgence impose des démarches rapides, où la complexité des situations exige une vision globale et partagée, les outils digitaux peuvent être un levier d'amélioration de l'accompagnement social.

Cependant, les personnes interrogées pointent du doigt les dérives d'un numérique omniprésent qui, mal exploité, menace leur cœur de métier. Déshumanisation, complexification, incertitudes : les problématiques identifiées dans notre précédente étude de 2015 semblent s'être amplifiées.



vit mal la numérisation de ses
pratiques professionnelles.

Dématérialisation = **déshumanisation**

Moins de temps : plus d'écran... et de charge.

Alors qu'elles espéraient un gain de temps, les professionnelles constatent au contraire une charge de travail accrue. La dématérialisation des démarches administratives par l'État a reporté une partie des tâches sur les usager·e·s : pour celles et ceux en situation d'exclusion numérique, cette transition se traduit par une dépendance accrue aux professionnelles de l'action sociale. Celles-ci voient leur mission d'accompagnement sacrifiée au profit de la prise en charge de ces démarches.

Le numérique peut paradoxalement contribuer à l'alourdissement des tâches administratives : un reporting trop lourd et systématique par exemple allonge les temps de saisie tout en accentuant le sentiment de contrôle et d'urgence.

Résultat : le temps consacré à la relation d'aide et au projet social des personnes accompagnées se réduit mécaniquement. La charge numérique grignote le temps d'accompagnement.

Plus de barrières, moins de contact... et de souplesse.

S'ajoute à cela la multiplication des échanges à distance et la barrière physique imposée par le numérique, qui altèrent l'empathie, l'écoute et la confiance, pourtant essentielles à une relation d'accompagnement de qualité. Certaines professionnelles soulignent également que le numérique accroît la rigidité administrative, rendant plus difficile une approche fine et nuancée de situations complexes. La généralisation des réponses standardisées, remplaçant les échanges directs avec une administration devenue difficile à joindre, alimente une forme de lassitude face à l'outil. À terme, ce phénomène génère un sentiment d'envahissement, souvent accompagné d'une perte de sens.

51%

des répondantes évoquent **la perte du lien humain** comme plus gros frein lié à l'usage du numérique.

« Notre temps de travail n'est pas extensible et les démarches numériques prennent de plus en plus de temps : il y a fortement un impact sur le temps passé auprès du public. »

« La numérisation rend plus systématique le traitement des situations par algorithme et non plus dans l'échange avec des personnes permettant de négocier et travailler plus finement : il est plus facile d'expliquer une situation à un humain plutôt qu'à un formulaire en ligne. Sur papier, on peut annoter, préciser. Au téléphone, on peut contourner la rigueur administrative, chercher des solutions personnalisées ! »

« **Le contact numérique limite l'interaction physique en direct et le développement d'une relation humaine à part entière, essentielle dans notre métier.** »

« Lorsque je fais des démarches en ligne pour la personne, mon regard est rivé sur mon écran et sur mon clavier. Le contact par le regard s'est perdu. Il n'y a plus toutes les informations liées au non-verbal qui passent, puisqu'on regarde tristement cet écran. »

Pas assez de formation, **trop de médiation**

Le numérique avance, la formation recule.

L'adaptation aux évolutions technologiques est une exigence permanente, souvent perçue comme chronophage et énergivore. De nombreuses professionnelles soulignent la difficulté de maîtriser des outils en constante mutation tout en accompagnant des publics souvent éloignés du numérique. Sans une montée en compétences adéquate, elles se retrouvent dans l'impossibilité d'exercer pleinement leur métier et d'aider efficacement les personnes qu'elles soutiennent.

43%

des travailleuses sociales interrogées estiment **ne pas avoir été assez formées** sur le numérique.

En 2015, seules 10% du panel déclaraient avoir été formées. Si l'évolution positive est à noter, l'effort semble insuffisant une décennie plus tard.

Si la plupart des répondantes sont à l'aise avec le numérique, les changements d'outils et la fracture numérique complexifient leur travail d'accompagnement au quotidien.

De travailleuse sociale à médiatrice numérique, quand le numérique détourne l'action sociale de sa mission première.

Plus qu'une adaptation, les professionnelles évoquent une transformation en profondeur de leur métier : certaines s'apparentent désormais à des médiatrices numériques, au détriment de leur expertise sociale initiale, tout en accompagnant des publics souvent éloignés du numérique. Sans une montée en compétences adéquate, elles se retrouvent dans l'impossibilité d'exercer pleinement leur métier et d'aider efficacement les personnes qu'elles soutiennent.

91,4%

intègrent **l'inclusion numérique dans leur champ d'action**.

- 54% déclarent les accompagner en interne
- 40% déclarent orienter vers des structures de médiation numérique

« Je suis à l'aise avec le numérique, cependant parfois cela complexifie l'accompagnement lorsque la personne accompagnée ne sait pas lire et écrire, ne parle pas le français, ne dispose pas de connexion interne ou se sent éloignée des nouvelles technologies. »

« Certains outils sont mis à notre disposition sans aucune formation sur leur utilisation. Parfois, l'outil ne s'adapte pas au travail, c'est notre travail qui doit s'adapter à l'outil informatique. »

« Accès à ses comptes, aux aides, au transport, aux démarches administratives : le tout-numérique finit d'exclure les publics éloignés du numérique. »

« Même si ce n'est pas notre cœur de métier, nous jouons un rôle de médiateur numérique, mais on se sent insuffisamment formés pour accompagner efficacement les usagers. »

« On n'a pas le choix : on est obligé d'intégrer la médiation numérique dans nos missions si on veut continuer à accompagner les publics fragiles. »

Avenir numérisé : **cœur de métier menacé ?**

Intelligence artificielle et robotisation : manque de repères humains et de moyens techniques.

L'essor de l'intelligence artificielle suscite une inquiétude croissante parmi les professionnelles du secteur social : elles redoutent une automatisation généralisée de la relation avec les usager·e·s, et donc l'altération de la dimension humaine de leur métier.

Au-delà de la maîtrise des nouveaux outils, c'est aussi la crainte d'être dépassées et de s'adapter sans cesse aux évolutions technologiques qui s'exprime. La numérisation bouleverse en profondeur l'action sociale, en apportant de nouveaux objets d'accompagnement comme l'addiction aux écrans ou la désinformation.

Les professionnelles déplorent le manque de moyens pour suivre les évolutions technologiques, mettant en avant leurs équipements insuffisants. Elles constatent aussi un écart important entre le développement des outils et les besoins des publics.

Des risques formulés : manque de sécurité et la perte des données.

La complexification du numérique accroît la crainte des professionnelles interrogées. La multiplication des sources de fuite ou de perte de données rend leur prévention plus complexe, alors que leur devoir de confidentialité exige une vigilance accrue. L'utilisation croissante de logiciels métiers et d'outils de suivi, où des informations sensibles sont saisies chaque jour, alimente ces préoccupations. Cette dépendance au numérique génère un sentiment d'insécurité face aux risques technologiques et à leurs effets sur la pratique professionnelle.

60%

des répondantes associent le numérique de demain à une **émotion négative** comme la peur, l'inquiétude, un sentiment d'isolement, de submersion ou de déshumanisation.

« L'arrivée de la robotisation et de l'intelligence artificielle au cœur de la processus de décision n'est pas souhaitable. Par exemple, si l'IA ou les algorithmes sont utilisés pour l'accueil et l'orientation des personnes, on perd la dimension humaine. »

« Les pirates sont de plus en plus innovants : leur expertise, leurs méthodes d'approche et leur sens de l'adaptation sont une menace pour nos publics, mais aussi pour nos organisations. »

« Cela devient de plus en plus complexe de garantir la confidentialité : nous alimentons en permanence des data centers sans vraiment maîtriser le respect des données personnelles. »

« Le numérique apporte son lot de problèmes : personnes accros à leur téléphone, aux réseaux sociaux, victimes des fake news, des théories complotistes, arnaques en ligne, etc. »



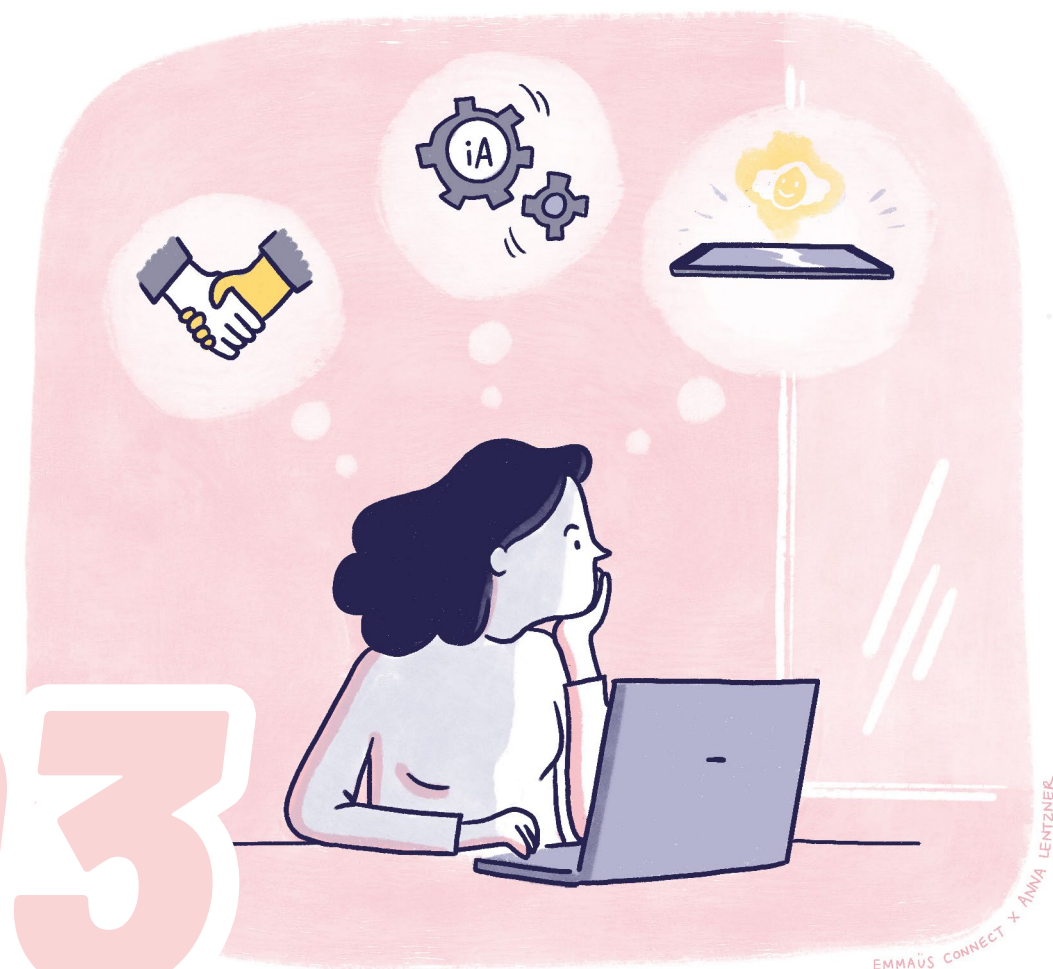
On a besoin d'une prise de conscience : le numérique doit être au service du travail social et non à la place de celui-ci.



50%

des répondantes craignent que le numérique ne délite leur lien avec les usager·e·s.

03



Recommandations et perspectives souhaitables

**Pour une technologie
véritablement au service du métier**

03

Recommandations
et perspectives
souhaitables

**Pour une
technologie
véritablement
au service
du métier**

Selon les professionnelles interrogées, trois conditions pour un numérique souhaitable semblent s'imposer :

- La garantie d'alternatives au tout-numérique
- La formation continue et l'accès au numérique pour tou-te-s
- Une technologie véritablement mise au service du métier

Si on leur donnait **46%**
une baguette magique,
des répondantes l'utiliseraient pour
mettre le numérique au service des
personnes les plus en difficulté.

Pour le maintien d'alternatives au numérique

Quel que soit son format, l'utilisation exclusive du numérique comporte de vrais risques pour les professionnelles interrogées : exclusion des publics vulnérables, pertes de données, affaiblissement des liens humains.

Des alternatives physiques durables sont essentielles pour garantir un accompagnement universel, sécurisé et humain.

Il est crucial de renouer les contacts humains avec les administrations, tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnelles.

« *Il faut laisser le choix à la personne de ne pas pouvoir utiliser le numérique. On ne peut pas demander à une personne âgée de 85 ans de se mettre au numérique par exemple.* »

Lorsqu'elles sont interrogées sur leurs espoirs pour le numérique de demain :



38% des répondantes souhaitent avant tout que l'on repense l'importance du numérique.

28% espèrent qu'il laissera place à **plus d'humain** dans les échanges avec l'administration et les usager·e·s.

14% souhaitent qu'il **reste avant tout un outil** et que des alternatives subsistent.

3 préconisations



Inscrire dans la loi l'**obligation de proposer des alternatives aux démarches dématérialisées**, avec un accès à un point de contact physique et téléphonique.



Faire respecter le droit à ne pas recourir à une démarche dématérialisée, conformément à l'article L.112-8 du Code des relations entre usager·e·s et administration.



Prévoir des points d'accès administratifs joignables par téléphone pour les travailleur·euse·s social·e·s dans la gestion et le traitement des dossiers des personnes accompagnées.

3. Recommandations et perspectives souhaitables

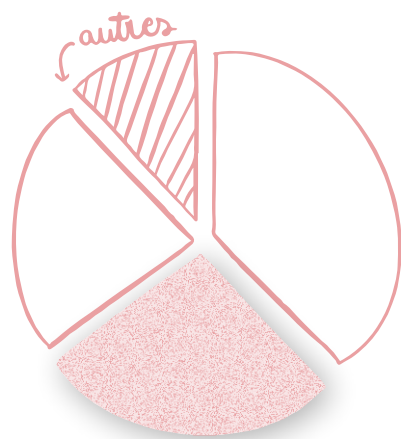
Pour une technologie **véritablement au service** du métier

Pour une formation continue et un accès au numérique pour tou·te·s

Il est essentiel que la formation soit continue, accessible et adaptée.

Il ne s'agit pas seulement d'apprendre à utiliser des outils, mais aussi de les rendre plus inclusifs et d'aider les publics à devenir autonomes sur le plan numérique.

« *Il est essentiel de nous offrir une formation pour nous permettre de mieux gérer la dématérialisation des démarches administratives.* »



« *Faire en sorte que tout le monde puisse l'utiliser, soit autonome, tout en faisant en sorte qu'il y ait plus de personnes qui accompagnent.* »

Lorsqu'elles sont interrogées sur leurs espoirs pour le numérique de demain,

27% des répondantes souhaitent avant tout que **son accès se développe pour tou·te·s.**

4 préconisations



Déployer un plan de financement de l'inclusion numérique de long terme permettant d'assurer la continuité des initiatives déjà engagées (notamment le dispositif Conseillers numériques).



Financer la formation professionnelle des travailleur·euse·s social·e·s aussi bien sur les usages numériques professionnels qu'à l'accompagnement des publics aux compétences numériques de base.



Intégrer largement les questions numériques au programme de formation des travailleur·euse·s et notamment les questions algorithmiques.



Financer l'équipement des structures sociales en outils numériques (connexion WiFi, équipements informatiques, logiciels).

3. Recommandations et perspectives souhaitables

Pour une technologie **véritablement au service** du métier

Pour une technologie au service du métier

Les travailleuses sociales le reconnaissent : le numérique a le pouvoir d'accélérer les démarches et de faciliter l'accompagnement.

L'enjeu est de développer des outils interopérables, efficaces et conçus avec les professionnelles pour répondre à leurs besoins réels.

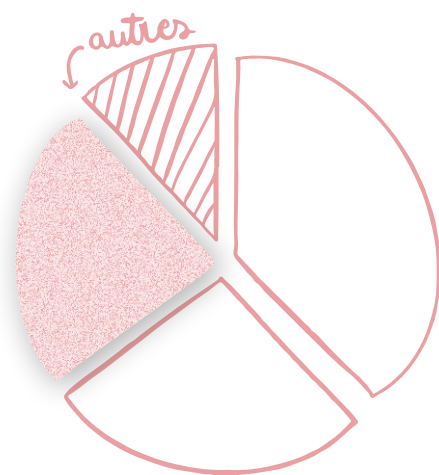
Un numérique bien pensé permettrait de recentrer leur mission sur l'accompagnement, en réduisant la charge administrative et en optimisant la transmission d'informations.

« Avoir un numérique qui permette de la mise en commun avec les différents services permettant d'alléger la lourdeur de certaines démarches, d'accéder plus facilement aux interlocuteurs, de débloquer des situations. »

« Créer un « coffre électronique » ultra sécurisé, où figureraient toutes les pièces jointes nécessaires aux différentes démarches. »

Lorsqu'elles sont interrogées sur leurs espoirs pour le numérique de demain,

23% des répondantes souhaitent avant tout qu'il gagne en efficacité sur l'administratif et permette de faciliter le travail social.



5 préconisations



Simplifier les procédures administratives et adapter l'ergonomie et le design des services en ligne des administrations publiques en mettant en place des **groupes d'utilisateur·ice·s centrés sur les publics spécifiques et précaires** pour tester et simplifier l'accès aux droits et garantir **leur accessibilité** (en FALC notamment).



Réduire la quantité de données individuelles collectées dans le cadre des démarches administratives et continuer le développement dans une logique de **“dites-le nous une fois”** en vue d'alléger le reporting.



Réduire la quantité de reporting exigée auprès des travailleur·euse·s social·e·s notamment dans le cadre des financements associatifs.



Généraliser le **versement automatique des prestations** sociales.



Impliquer les professionnel·le·s de l'action sociale dans la mise en place des outils métiers numériques de demain en les associant à des **démarches de co-construction**.

Ce qu'elles disent de l'IA pour l'action sociale



« Pouvoir concilier l'aide de l'IA et le savoir de l'humain. »

« L'interaction comme avec l'IA ce qui permettrait, rien qu'en parlant, de remplir les formulaires et les envoyer etc. »

« Utiliser l'IA générative dans une démarche proactive pour lutter contre le non-recours aux droits. »

« L'IA pour faire nos statistiques ! Et nos piles de bilans. »

« Que l'IA puisse nous synthétiser et expliquer comment faire les procédures et vulgariser les procédures législatives. »

« On pourrait imaginer une IA « du social » dédiée aux démarches, au remplissage de formulaire, au reporting, aux statistiques. On aurait alors plus de temps et plus de place pour faire ce qu'on sait faire : l'accompagnement HUMAIN. »



« Utilisation d'IA ou d'algorithmes pour l'accueil des personnes. »

« Intelligence artificielle : création d'autres freins pour les bénéficiaires. »

« Les intelligences artificielles remplacent l'expertise des agents humains. »

« IA qui décide à la place d'humains. »

« Avoir quelqu'un avec qui parler même en ligne et pas une Intelligence artificielle qui ne peut pas comprendre certaines subtilités sur des situations particulières. »

« Le recours à l'intelligence artificielle plutôt qu'au conseiller humain. »

Signataires



Emmaüs Connect est une association du mouvement Emmaüs qui lutte contre l'exclusion numérique et sociale des personnes en situation de précarité, privées de services essentiels faute de moyens de connexion, d'équipement ou de maîtrise des compétences numériques de base. Depuis sa création en 2013, Emmaüs Connect a aidé plus de 190 000 personnes en difficulté, formé 17 000 professionnels de l'action sociale et soutenu plus de 600 structures de la solidarité dans la mise en œuvre d'actions d'inclusion numérique.



La Mission Locale de Charleville-Mézières est un espace d'intervention au service des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire et des acteurs économiques de son territoire. Chaque jeune accueilli peut y bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le cadre de ses démarches pour trouver des réponses à ses questions sur l'emploi, la formation, l'orientation mais aussi sur le logement, la santé, la citoyenneté, la mobilité, l'accès à la culture, au sport...



Créée en 1981, reconnue d'utilité publique, la Fonda est le laboratoire d'idées du monde associatif. La Fonda accompagne la vie associative depuis plus de 40 ans. Si ses modes d'action ont évolué avec le temps, la vision politique de la Fonda est marquée par une permanence : il ne peut y avoir de vitalité démocratique sans vitalité associative.



L'Uniopss (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux) unit, défend et valorise le secteur non lucratif de solidarité. Elle porte auprès des pouvoirs publics la voix collective des associations sanitaires et sociales. Présente sur tout le territoire au travers de 22 Uriopss (Unions régionales) et de plus de 100 fédérations, unions et associations nationales, l'Uniopss regroupe 25 000 établissements et services du monde de la solidarité et 750 000 salariés (soit environ 75% du total).



L'UNAFORIS regroupe des organismes de formation professionnelle et de recherche formant au travail social et à l'intervention sociale qui, au travers de leurs activités de formation professionnelle initiale et continue, participent au service public de la formation professionnelle dans les régions, notamment au niveau de l'enseignement supérieur et s'engagent volontairement à partager et concourir à la réalisation d'un projet politique commun au sein de l'UNAFORIS.

FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE POUR TOUS



Direction éditoriale et graphique

Emmaüs Connect
71 rue Archereau 75019 Paris

Illustrations

Anna Lentzner

Plume

Anne-Typhaine Gruat

Publié en mars 2025