



Accédez directement
au portail

expérience

Le Portail pour l'accès aux droits sociaux à Saint-Étienne : la solidarité via Internet

Question au cœur des politiques de lutte contre les inégalités, l'enjeu de l'accès aux droits sociaux interroge la capacité des personnes, et notamment celles en situation de précarité, à mieux comprendre et faire valoir leurs droits, à organiser et gérer leurs démarches administratives et à être elles-mêmes actrices du changement de pratiques des institutions. Georges Günther, animateur du Portail pour l'accès aux droits sociaux, s'attache ici à montrer comment ce site Internet, par la participation populaire et les partenaires qui le portent, peut, à son échelle, faire bouger les lignes de certaines injustices.

Le Portail pour l'accès aux droits sociaux est né fin 2004, à Saint-Étienne, de la réflexion d'associations persuadées que le recul des injustices passe par la construction de la capacité des personnes qui les subissent à intervenir sur leur vie et leur environnement. Construire cette capacité, c'est aider à surmonter les problèmes qui écrasent la vie quotidienne, à comprendre ce qui arrive, à connaître ses droits et à les faire valoir, à choisir la bonne porte. C'est faire entendre la parole des couches populaires dans les administrations, les institutions, la vie publique en général, et lui donner de la légitimité. C'est enfin collectivement produire une réflexion et construire des réponses aux problèmes posés.

Le Portail, une interface numérique de connaissance et d'échange...

Avant d'être un site Internet, le Portail pour l'accès aux droits sociaux est d'abord un réseau de solidarité agissant pour le droit au logement pour tous, le droit à une alimentation saine, la défense des immigrés et pour de nouvelles conceptions et démarches dans le travail social. Conçu avec des personnes pauvres, ce site n'est qu'un outil au service de cette activité concrète. Il se structure en quatre grands espaces distincts :

- un espace pour connaître ses droits où sont mises en ligne les réponses apportées aux questions posées dans les permanences assurées par un bénévole et une salariée dans plusieurs quartiers populaires de Saint-Étienne. Sous forme de textes simples, sans jargon juridique, il renseigne de manière précise l'usager ;

- un espace de témoignages pour dire les réalités de la vie quotidienne, les injustices concrètes, pour rendre visible ce qui est laissé dans l'ombre et mettre dans le débat public ces paroles et points de vue populaires ;
- un espace pour présenter des projets, des démarches et des actions collectives ;
- un espace de débat pour échanger des informations, des expériences et des opinions.

Le site du Portail s'adresse d'abord aux personnes précaires et victimes d'injustices, mais aussi aux travailleurs sociaux, aux salariés des services et administrations publics, aux militants associatifs, aux élus.

... catalyseur de solidarité

L'expérience montre qu'un tel site ne peut vivre que s'il existe des réseaux de solidarité dans la réalité. L'outil Internet permet de donner plus d'écho à ce que produisent ces solidarités, d'en permettre l'accès à un plus large public. Il ne crée pas par miracle du lien humain, de la confiance en soi et en l'autre. Il ne résout pas par magie les inégalités en matière de lecture, d'écriture, de formalisation de la pensée, d'expression. Aujourd'hui, dans chaque famille, au moins une personne maîtrise les usages de l'Internet et l'accès à un ordinateur connecté, s'il est inexistant au sein du foyer, est très souvent mis à disposition par les associations et administrations. Les permanences du Portail d'accès présentes dans différents quartiers populaires de Saint-Étienne facilitent aussi cet accès. Seulement, les technologies de l'information et de la communication reproduisent les inégalités présentes dans la société. Pour ne prendre que cet exemple, les difficultés pour remplir un formulaire administratif, en comprendre le jargon et le sens, sont les mêmes, qu'il soit en ligne ou non. En donnant la possibilité à chaque personne d'accéder à des informations, de les diffuser, d'échanger, se creusent certaines inégalités liées notamment à la non-maîtrise de la lecture et de l'écriture. L'expérience au Portail pour l'accès aux droits sociaux nous montre que c'est avant tout dans notre capacité à créer des liens de confiance, de solidarité, dans la réalité du vécu quotidien que l'on peut construire une capacité d'intervention des milieux populaires aptes à s'attaquer aux injustices et à la pauvreté. ■

Georges Günther