



Les cahiers de la CNAV

Document de travail

La dématérialisation des services publics

Enquête sur l'impact
des difficultés d'accès
aux services numériques

Synthèse

Sabrina Aouici, Rémi Gallou, Malorie Peyrache* et Julie Rochut
Unité de recherche sur le vieillissement

Rapport coordonné par Rémi Gallou

* Cette recherche a été réalisée lorsque l'auteurice était chargée de recherche à l'URV (Cnav)

Les services publics ayant pour vocation de s'adresser à tous les citoyens, ils se sont appuyés ces dernières années sur le processus de dématérialisation pour faciliter leur accessibilité, à toute heure et en tout lieu. Aujourd'hui, la quasi-totalité des administrations proposent une offre de service digitalisée. Pour autant, les difficultés liées à cette dématérialisation sont nombreuses. Près de 13 millions de personnes en France se déclarent mal à l'aise avec le numérique (Petits Frères des Pauvres, 2018). En 2019, l'Insee évaluait à 40 % la proportion des usagers dépourvus d'au moins une compétence numérique de base, indiquant que l'illettrisme numérique concernait 17 % de la population » (Legleye et Rolland, 2019). Le phénomène, même s'il traverse l'ensemble des couches de la société, semble concerner plus massivement certaines catégories de population : les personnes âgées (en France, 4 millions des 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, soit plus du quart de cette tranche d'âge), les personnes non diplômées, celles qui ont de faibles revenus, qui connaissent des difficultés linguistiques, qui maîtrisent mal le français ou encore qui vivent dans des zones blanches sont davantage concernées et pour elles, le numérique vient parfois se cumuler à des difficultés sociales ou économiques préexistantes.

Une enquête ad-hoc

Dans ce contexte d'une transformation profonde des modes de contact et d'accès aux administrations, l'Unité de Recherche sur le Vieillessement de la Cnav a réalisé une étude se focalisant sur les situations et les difficultés ressenties face au numérique. Le parti pris méthodologique visait à concentrer la réflexion sur les personnes âgées, retraitées ou au seuil de la retraite, dont on sait qu'une part non négligeable se sent incapable d'utiliser Internet pour effectuer des démarches administratives. INSer a procédé par entretiens, méthode permettant d'analyser le sens donné par les individus à leurs pratiques ou aux événements dont ils sont les acteurs ou les témoins. Près de 70 entretiens ont été menés en région parisienne auprès de trois populations distinctes : des usagers des services publics, des acteurs institutionnels ainsi que des responsables de relais sociaux.

Pour les usagers, des compétences et une confiance à renouveler en permanence

Les inégalités d'accès au numérique trouvent leurs origines dans des causes diverses : difficultés économiques et sociales, défaut d'équipements et d'infrastructures disponibles, usages non maîtrisés, manque d'efficacité de ces usages ou bien encore obstacles rencontrés lors des apprentissages. Disposer d'un ordinateur et d'une connexion Internet ne suffit pas à permettre un régime égalitaire des usages, rappelant ainsi que la fracture numérique ne se limite pas au phénomène d'exclusion. De même la mise à disposition d'une offre de service en ligne ne présuppose pas son utilisation pertinente. Ces inégalités tendent à se renforcer pour ceux qui ne bénéficient pas du capital culturel ou d'un réseau social (familial ou non) permettant parfois de pallier les difficultés d'accès aux services dématérialisés. Au manque de compétences s'ajoutent les craintes en matière de sécurité et les entraves causées par l'inquiétude de mal faire. Rencontrer un problème technique, avoir peur de se tromper ou qu'une erreur de saisie n'engendre une perte de droits rendent le rapport à Internet plus complexe et incertain. De plus, les stéréotypes associés au vieillissement peuvent influencer sur les usages. Les outils du numérique, souvent perçus comme destinés aux « jeunes » ou pensés pour eux, peuvent conduire les personnes

âgées à adopter une vision négative des nouvelles technologies. Certains préfèrent en éviter l'utilisation ou bien les dénigrent et en critiquent l'usage excessif. Se jugeant dépassés ou inadaptés au « monde moderne », ils entretiennent une image dévalorisée, parfois exagérément, de leurs propres capacités.

Enfin, l'étude relève la possibilité d'un désapprentissage : les usagers peuvent, dans certains cas, perdre en compétence numérique : une moindre fréquentation des sites Internet, l'arrêt de l'activité professionnelle, les refontes régulières des contenus et présentation des sites peuvent créer des situations de déconnexion administrative, citoyenne ou familiale, et ce, à tout âge. A la différence des apprentissages sensori-moteurs (les gestes comme faire du vélo, nager, conduire dont on dit qu'ils ne s'oublient jamais), les connaissances générales, les noms et les pratiques de l'Internet dépendent d'un système de mémoire différent et peuvent s'oublier.

L'autonomie numérique : un objectif réalisable en partie seulement

Avec l'e-administration, on assiste à l'imposition d'une nouvelle norme : celle de savoir (et devoir) composer avec les démarches en ligne pour faire valoir ses droits et remplir des obligations administratives. Questionner les usages du numérique invite à une réflexion sur l'injonction à l'autonomie numérique. Pour les individus n'ayant pas les outils ou ne les maîtrisant pas, le recours à un appui extérieur – souvent au sein de la sphère familiale – est recherché. Les questions relatives à l'isolement deviennent alors prégnantes et la demande d'aide, quand elle a lieu en dehors de l'entourage proche, se dirige vers des associations, qui accompagnent, forment et encouragent la pratique du numérique. Dans une certaine mesure, les relais sociaux peuvent garantir un niveau d'autonomie minimum aux usagers. En les formant, en veillant à « faire avec » et non « à la place de », certaines personnes peuvent même gagner en autonomie numérique lorsque leur montée en compétence leur permet de dépasser leurs craintes et d'utiliser Internet à d'autres fins que les seules démarches administratives. Pour autant, la quête d'autonomie restera vaine pour une partie des usagers. C'est le cas des plus éloignés du numérique et des plus précaires, dont les effets sont doublement négatifs : peu visibles socialement, la dématérialisation réduit davantage encore leur espace social et le champ de leurs déplacements quotidiens. Contraints de confier leurs démarches à d'autres, ils ne se rendent plus aux guichets, ne partent plus à la recherche d'informations, ne connaissent plus ces interactions sociales du quotidien qui maintenaient malgré tout un lien physique – donc concret - avec l'administration.

Des métiers de l'accompagnement social mis à l'épreuve par la dématérialisation

Le rôle des relais sociaux s'est profondément modifié avec le développement de la dématérialisation des services publics. Une attente grandissante pèse sur les structures associatives dont le rôle d'accompagnant se transforme parfois en véritable opérateur du service public, leur pratique évoluant pour en faire parfois de véritables gestionnaires de la demande administrative. La complexité des compétences demandées et les difficultés préexistantes par ailleurs (handicap, illettrisme) conduisent de plus en plus souvent les associations à se substituer aux usagers. Les acteurs sociaux décrivent alors une charge de travail plus conséquente qu'auparavant et ressentent un véritable transfert de tâches autrefois assurées par les administrations

vers leur secteur. Celui-ci s'accompagne d'une problématique qui touche à la confidentialité des informations recueillies par les relais sociaux. La création d'une adresse email ou d'un espace personnel renferme des informations confidentielles qui ne devraient pas être détenues par un tiers. Ces aidants numériques, doivent donc composer au préalable avec des questions de confiance, de disponibilité et de confidentialité que génère l'e-administration.

Peu préparées à la dématérialisation et parfois sous équipées, les associations rencontrent elles aussi des difficultés pour effectuer ces missions numériques. Enfin, outre les questionnements liés aux contours de leurs nouvelles missions, le contexte actuel soulève également des interrogations - parfois des inquiétudes - quant à leurs rôles vis-à-vis des agents des services publics. Ces questions apparaissent d'autant plus fondamentales que les relations aux services publics sont plus fréquentes au sein des milieux populaires que dans d'autres milieux sociaux du fait des conditions de vie précaires (chômage, difficultés de logement, statut étranger...) qui y sont surreprésentées. Indispensables dans certains cas, qu'advient-il quand ces aidants ne sont pas présents, sont indisponibles ou non sollicités ?

Le risque d'augmentation du non-recours et de nouvelles situations d'exclusion

Le risque de non-recours aux droits lié au numérique n'apparaît pas anecdotique. De nombreux témoignages mettent en garde contre une exclusion numérique qui se superposerait aux difficultés antérieures. La complexité des compétences à mettre en œuvre et le niveau d'équipement indispensable pour réaliser une demande en ligne conduisent certains à abandonner une démarche en cours, ou à la réaliser partiellement tout en pensant l'avoir finalisée. Par ailleurs, d'autres usagers ne veulent pas réaliser leur démarche de manière dématérialisée : ils souhaitent avoir un contact humain, une réponse en face à face, ce qui leur paraît essentiel dans la mesure où les droits demandés conditionnent les revenus de leur ménage. Il ressort de l'enquête INSer que le facteur humain, les échanges directs avec les usagers facilitent la communication dans de nombreux cas et permettent de créer du lien social.

Des besoins croissants au sein d'une population hors des radars de l'aide institutionnelle

INSer met en lumière l'apparition de besoins d'aide et d'accompagnement à l'autonomie numérique jusque-là inédits. La recherche permet d'entrevoir une « zone grise » d'usagers nouvellement en difficulté avec l'e-administration, d'autant plus difficiles à caractériser et à approcher qu'ils n'ont jamais été en proie aux difficultés économiques ou sociales et sont, à ce titre, ignorants des systèmes d'aide classiques. Traversant l'ensemble des catégories sociales et des tranches d'âges, cette population échappe aux circuits d'identification traditionnels des services sociaux. Les actions de prévention ne parviennent que rarement jusqu'à eux, soit parce qu'ils arrivent ponctuellement à se faire aider par des proches, soit parce qu'ils ne fréquentent pas les lieux où ils pourraient être aidés. Dans le cadre de la dématérialisation, l'émergence de nouvelles modalités de non-recours ou l'allongement des délais des démarches pourraient être des points clé à surveiller à l'avenir.

L'étude INSer apporte son éclairage à une problématique incontournable pour le service public. La révolution numérique et son expansion dans la société provoquent des changements de pratiques et d'usages durables. Autant personne ne semble remettre en question la nécessité, l'efficacité ou les bénéfices associés aux outils numériques, autant l'injonction à s'adapter aux changements, l'acculturation aux nouveaux usages et la rapidité de leur diffusion au détriment des modes de communication classiques soulèvent les plus vives inquiétudes. Les « éloignés » ou les « non-pratiquants » du numérique pourraient alors incarner un nouveau visage des laissés-pour-compte. Or les enjeux sociaux, pris globalement et non pas seulement au sein des services publics, sont trop importants pour que cette transition ne concerne qu'une partie des citoyens. Au-delà d'une image négative et impropre que pourrait revêtir le numérique, c'est un accroc à la cohésion sociale qui en découlerait.