



Les cahiers de la CNAV

Document de travail

La dématérialisation des services publics

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

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'autrice était chargée de recherche à l'URV (Cnav)

Table des matières

Avant-propos	4
Introduction	6
I. L'enquête INSer et sa méthodologie	11
1. Le choix de l'enquête par entretiens qualitatifs	11
2. Les terrains d'enquête	14
3. Les méthodes d'analyse	15
II. Les transformations des services publics	17
1. Les notions de « service public » et de « dématérialisation »	17
2. Des modalités d'accès aux services publics en cours de transformation	19
2.1 Le téléphone : un canal difficile d'accès	20
2.2 Le mail et les échanges électroniques : des outils pour initiés	22
2.3 Les points d'accueil numérique	23
2.4 Le multimodal plébiscité et l'accueil physique jugé indispensable	25
III. Les changements induits par la dématérialisation : les dimensions de la « fracture numérique »	29
1. Les infrastructures et les équipements	29
2. Les usages	33
3. L'efficacité des usages : la conception et le déploiement des sites Internet	34
4. Les modalités d'apprentissage	36
IV. Risques d'exclusion et non-recours : quels soutiens mobilisés pour une autonomie numérique ?	39
1. Les différentes formes du non-recours lié à la dématérialisation	39
1.1 Le non-recours par abandon	41
1.2 Le non-recours par manque de conscience de sa condition numérique	43
1.3 Le non-recours par rejet politique	44
2. Les différents soutiens face à la dématérialisation	46
2.1 Le recours aux proches	46
2.2 Le recours aux relais sociaux	51

2.3	Les limites de l'aide d'un tiers.....	57
2.4	Une autonomie à préserver.....	61
2.5	La certitude que rien ne remplacera le facteur humain	64
V.	Conclusion générale.....	72
	Bibliographie.....	76
	Annexes.....	81
	1 - Les grilles d'entretien	81
	A – des usagers	81
	B – des relais sociaux	86
	C – des institutionnels	91
	2 – Tableaux des caractéristiques des enquêtés.....	96

AVANT-PROPOS

Omniprésent dans la sphère publique comme dans les espaces privés, le numérique a pris une place importante dans notre quotidien. En à peine deux décennies, l'utilisation d'Internet et de ses outils sont devenus presque incontournables, pour rester en contact avec ses proches, prendre rendez-vous chez le médecin, mais également pour faire valoir ses droits sociaux et exercer sa citoyenneté.

Avec pour objectif de mieux répondre aux besoins des usagers, l'introduction des Technologies de l'Information et des Communications (TIC) au sein des administrations françaises (branches de la sécurité sociale, mairies, départements, préfectures, administration fiscale) apparaît comme le principal vecteur de la modernisation des relations de service. Aujourd'hui, la quasi-totalité des administrations proposent une refonte plus ou moins profonde de leur offre de service en s'appuyant sur les moyens de communication offerts par le numérique. Ces évolutions technologiques imposent aux individus de nouvelles pratiques et de nouveaux usages pour dialoguer avec les institutions et pour accéder aux droits sociaux, familiaux ou individuels.

Durant les dix dernières années, la dématérialisation des services s'est étendue rapidement dans des domaines aussi variés que la santé, la fiscalité, l'emploi, la formation, ou encore les prestations sociales. En se dotant d'un Conseil national du numérique depuis 2011, et en annonçant l'obligation d'une offre de service numérique dans tous les services publics dès 2022, l'État indique sa détermination à accélérer la transition numérique. Les premiers constats et réactions laissent apparaître de grandes difficultés d'adaptation à ces changements d'une partie des usagers, parmi lesquels des retraités et des personnes âgées auxquels ce rapport s'intéresse tout particulièrement.

Afin de mieux comprendre les enjeux de cette modification profonde de la mise en relation aux services publics, l'enquête INSer (Insertion Numérique dans les SERvices publics) a donné la parole à trois populations distinctes. La première d'entre elles est celle des usagers des services publics âgés de plus de 55 ans qui font face à ce changement de manière différente. En allant à leur rencontre, nous avons cherché à comprendre plus particulièrement les ressorts qui sont à l'œuvre dans leur rapport aux services publics dématérialisés. La deuxième population est celle des institutions (les administrations), que nous avons interrogée en rencontrant certains de leurs représentants. Le discours collecté, recouvrant à la fois leur point de vue personnel et le point de vue de leur institution, éclaire les atouts et les difficultés liés à la dématérialisation. La troisième population enquêtée est celle des associations qui proposent par leurs offres de service un accompagnement des usagers au numérique (formation et aide aux démarches en ligne). On verra au travers de la parole de leurs responsables que ces associations, véritables relais sociaux, doivent aussi s'adapter au développement du numérique.

Processus riche et complexe, impliquant de nombreux acteurs, la transition numérique constitue un sujet d'étude particulièrement stimulant en tant que mutation sociétale en cours. Si dans cette recherche, notre attention ne se limite pas aux retraités, nous leur accorderons une place privilégiée. Plusieurs raisons motivent cet angle de traitement. L'Unité des recherches sur le vieillissement (URV) de la Cnav s'est attachée depuis plus de quatre décennies à l'étude des pratiques et des comportements des retraités et à la mise en lumière les enjeux sociaux du vieillissement. En outre, la population française connaît un vieillissement inédit de sa structure par âge, sous le double effet de l'allongement de la durée de la vie et de l'arrivée à la retraite puis aux âges élevés des générations nombreuses du baby-boom. Le quart de la population française a aujourd'hui plus de 60 ans et 10 % ont plus de 75 ans

(Legleye, Rolland, Insee 2019). Or, il est désormais établi que l'âge, s'il n'est pas le seul facteur en cause, est fortement corrélé à l'exclusion numérique : près du tiers des 60 ans ou plus (quatre millions de personnes) se disent éloignés des outils de l'Internet (CSA Research, 2018). Au sein de la population française, 80 % de ceux qui ne se connectent jamais à Internet ont plus de 60 ans. Les retraités restent sous-équipés en outils numériques même si la situation évolue rapidement¹ (Donnat, 2007 ; Le Douarin et Caradec, 2009 ; Alberola *et al.*, 2016). Le manque de compétences est particulièrement cité par les personnes âgées pour expliquer la faiblesse de l'équipement (Mordier, 2016). De plus, l'utilisation d'Internet paraît moins diversifiée chez les plus âgés : ces derniers se limitent généralement à des pratiques courantes (envoi et réception de courriels, recherche d'informations sur des produits ou services) et réalisent moins souvent des démarches administratives via Internet². Les travaux traitant de la « fracture numérique grise » mettent en lumière les inégalités d'utilisation de ces outils selon l'âge, la catégorie socioprofessionnelle, le niveau de diplôme, le sexe, la zone de résidence ou encore la situation familiale (Granjon, 2009 ; Attour et Longhi, 2009 ; Hodge *et al.*, 2017). D'autres enfin soulignent les barrières que le numérique peut poser aux plus âgés, et notamment les difficultés de certains à se souvenir des mots de passe ou des identifiants, à se repérer ou à naviguer sur les sites Internet du fait de contraintes cognitives, de problèmes liés à la vision ou à la motricité (Alberola *et al.*, 2016 ; Quillion-Dupré *et al.*, 2016 ; Pitaud, 2019). Aucune autre catégorie d'âge ne semble être en proie à une telle sous-utilisation des technologies du numérique et, *in fine*, à un risque d'exclusion sociale.

Dans ce contexte, notre étude propose de mettre en lumière la manière dont le développement des téléservices a modifié les relations des usagers âgés aux institutions en analysant les pratiques des téléservices par les publics âgés, les éventuels freins rencontrés, le risque d'un non-recours directement lié à la dématérialisation et les stratégies développées par certains usagers âgés pour contourner les difficultés posées par le numérique.

¹ 84 % des 60-74 ans et 50 % des 75 ans ou plus ont un accès à Internet en 2019, contre respectivement 68 % et 27 % cinq ans auparavant. Le taux d'équipement en téléphone portable a lui aussi fortement progressé ces cinq dernières années pour les ménages dont la personne de référence est âgée de 75 ans ou plus, passant de 60 % en 2014 à 80 % en 2019. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5057474>

² D'après les données du Baromètre Action sociale de la Cnav, 77 % des enquêtés se sentent peu ou pas du tout à l'aise avec Internet et 74% se sentent peu ou pas capables d'utiliser Internet pour effectuer des démarches (Cnav, 2020).

INTRODUCTION

La politique de développement de l'e-administration, qui visait une amélioration de la qualité du service au public ainsi qu'une simplification des relations avec les usagers, a été lancée à la fin des années 1990 avec la circulaire du 16 septembre 1996 et le Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information en 1998 (Roux, 2010 ; Cour des comptes, 2019). Aujourd'hui, la quasi-totalité des administrations proposent une refonte plus ou moins profonde de leur offre de service en s'appuyant sur les moyens de communication offerts par le numérique ; elles devront d'ailleurs totalement en permettre l'accès de cette manière d'ici 2022³. En parallèle, l'État a alloué un milliard d'euros à la « lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique » (septembre 2020).

Ces évolutions technologiques imposent aux individus de nouvelles pratiques et de nouveaux usages afin d'entrer en contact avec les institutions et d'accéder aux droits sociaux. Mais alors que les personnes équipées, instruites et relativement autonomes avec les nouvelles technologies semblent accueillir le passage au tout numérique sans difficulté majeure, en plébiscitant même les aspects facilitateurs et le gain de temps, les premiers constats laissent apparaître de grandes difficultés d'adaptation à ces changements d'une partie non négligeable des usagers face à l'e-administration et soulèvent des craintes sur le risque de mise à l'écart d'une population éloignée des TIC. Près de 13 millions de personnes en France se déclarent mal à l'aise avec le numérique⁴. Première étude à estimer la proportion d'exclus d'Internet, Emmaüs Connect a publié en 2016 un rapport indiquant que 15 à 20 % de la population française ne serait jamais connectée (Emmaüs Connect, 2016). Un Français sur cinq déclarerait que l'utilisation des services Internet pose des problèmes majeurs et, parmi ce public, « cinq millions de nos concitoyens, cumulant fragilité numérique et fragilité sociale, sont isolés face à cette exigence numérique ». En 2019, l'Insee publiait un chiffre équivalent : « 15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année (2019), tandis que 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base et 2 % sont dépourvus de toute compétence. Ainsi, l'illectronisme, ou illettrisme numérique, concerne 17 % de la population » (Legleye et Rolland, 2019). En outre, en France 4 millions de personnes âgées de 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, soit 27% de cette tranche d'âge (Petits Frères des Pauvres, 2018). Le développement de l'e-administration pose donc la question de l'égalité de services et d'accès aux droits. Quels sont les différents facteurs qui conduisent cette fraction de la population, non négligeable, en dehors du champ du numérique ? Quand les démarches administratives s'effectuent de plus en plus facilement sur Internet (et parfois de plus en plus difficilement autrement), les technologies digitales mettent en jeu l'égalité d'accès aux services publics et aux prestations (Koubi, 2013 ; Les Petits Frères des Pauvres, 2018 ; Revil et Warin, 2020). L'objectif d'accessibilité égalitaire par tous et partout pourrait être contrarié en l'absence d'alternative possible au numérique. Les conséquences d'une augmentation du non-recours⁵ sur la situation sociale, familiale ou encore économique des individus seraient alors à considérer avec attention.

Au cours des décennies 2000, de nombreux travaux ont souligné un certain nombre d'inquiétudes face à la tentation du « tout numérique » et à la question de l'accès aux droits sociaux. La principale alerte visait à sensibiliser sur les risques liés à la « fracture numérique »

³ Le programme « Action publique 2022 » a fixé l'objectif de « 100 % de services publics dématérialisés à l'horizon 2022 ».

⁴ Les Petits Frères des Pauvres, 2018

⁵ Le non-recours est défini ici comme une situation où une personne ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation sociale à laquelle elle a droit.

(Hargittai, 2002 ; Vendramin et Valenduc, 2003 ; Ben Youssef, 2004 ; Granjon, 2009 ; Attour et Longhi, 2009). En distinguant les inégalités économiques et sociales liées aux équipements et aux infrastructures disponibles, celles liées aux usages et à l'efficacité de ces usages ou encore aux modalités d'apprentissage, les mêmes travaux montrent que disposer d'un ordinateur et d'une connexion Internet ne suffit pas à permettre un régime égalitaire des usages et rappellent que la fracture numérique ne se limite donc pas au phénomène d'exclusion. Apparaît alors une nouvelle forme d'inégalité, « la dernière déclinaison en date d'inégalités sociales préexistantes » (Granjon, 2009 : 23). En effet, au-delà des équipements et de l'appropriation des usages, se posent la question de l'illectronisme et celle de la littératie numérique. L'utilisation des téléservices requiert non seulement un équipement et une « autonomie numérique » (Brotcorne et Valenduc, 2009 ; Revil et Warin, 2020), mais aussi une maîtrise du français, une compréhension des termes employés, une aptitude à comprendre les services administratifs et la structure organisationnelle (Les Petits Frères des Pauvres, 2018). De plus, de nombreux services en lignes et démarches administratives nécessitent le téléchargement de formulaires certifiés, causant alors une difficulté supplémentaire (posséder les outils pour imprimer et scanner les documents, avoir des compétences techniques pour savoir le faire seul). Les difficultés rencontrées entraînent parfois le retard ou l'abandon de la demande en cours, de la résignation, un repli sur soi, et possiblement le développement de situations de non-recours aux droits. Finalement, comme le résume Koubi, « la mise à disposition d'une information en ligne ne présuppose pas son utilisation pertinente. Au-delà des moyens matériels d'accès, ordinateur ou applications mobiles, la difficulté rencontrée ou ressentie devant l'information en ligne et son exploitation pour faire valoir et reconnaître ses droits est une des caractéristiques symptomatiques de la non-demande sociale comme du non-recours aux droits via les circuits de l'administration électronique » (Koubi, 2013 : 46).

Outre les personnes non ou mal équipées, les inégalités tendent à se renforcer pour celles ne bénéficiant pas d'une connexion de qualité, du capital culturel ou encore d'un réseau social (familial ou non) qui permette éventuellement de pallier les difficultés d'accès aux services dématérialisés. Les pratiques moindres sur Internet peuvent aussi s'expliquer par les craintes des individus en matière de sécurité. Plusieurs démarches en ligne restent d'ailleurs limitées car fortement entravées par l'inquiétude de « mal-faire » avec le numérique (de rencontrer un problème technique), la peur de se tromper ou encore la peur qu'une erreur de saisie n'engendre une perte de droits : c'est le cas notamment des démarches liées à la retraite (estimation du montant, obtention de l'âge de départ, demandes d'attestation fiscale), au logement ou encore à la fiscalité des ménages (déclaration de revenus, demandes d'attestation fiscale). Alors qu'un bénéficiaire de l'action sociale de la Cnav sur cinq considère que le numérique simplifie les relations avec l'administration publique, plus d'un sur trois estime toutefois qu'Internet rend ces relations plus complexes. Pour le quart des bénéficiaires, les démarches administratives sont trop complexes et 20 % reconnaissent manquer d'aisance avec les outils numériques (Cnav, Baromètre 2019). Dans un contexte de dématérialisation massive de l'ensemble des démarches administratives, ces résultats qui décrivent des usagers en difficulté interpellent quant à la pratique du numérique par les populations plus âgées et à leur capacité à faire valoir leurs droits sociaux.

Les stéréotypes associés au vieillissement peuvent également influencer sur les usages, les derniers dispositifs technologiques pouvant être mal perçus par les personnes âgées dans la mesure où ils renvoient à des marqueurs d'âge ou à une « image dévalorisante » des personnes âgées (et donc d'elles-mêmes) dans lesquels elles ne se reconnaissent pas et qu'elles refusent de porter (Charmarkeh, 2015).

La dématérialisation pose également la question des inégalités territoriales et des personnes isolées géographiquement ou ne bénéficiant pas d'un équipement en haut débit (Attour et Longhi, 2009). Les possibilités d'accès à Internet via un opérateur, une association ou un service public ne sont pas réparties de la même manière sur la totalité du territoire national.

Il demeure des zones blanches ou grises qui, bien que moins nombreuses au fil des années, restent encore dépourvues d'un réseau de téléphonie mobile stable ou de haut débit : d'après un récent rapport de la Cour des comptes, « dans les communes de moins de 1 000 habitants, un tiers des habitants n'ont pas accès à une connexion de qualité, ce qui représente 15 % de la population » (Cour des comptes, 2019 : 403). La dimension géographique et le clivage ville/banlieue/rural, ou plus précisément encore centre-ville/espaces périphériques, revêt des enjeux de première importance en matière d'inégalités de territoires et d'accès aux ressources en général, aux services en particulier dont Internet fait aujourd'hui partie intégrante⁶.

En parallèle à ces travaux sur la fracture numérique et les difficultés posées par le numérique au public âgé, plusieurs recherches ont contribué à nourrir la réflexion sur les différents profils d'utilisateurs retraités. Certains se sont intéressés à la manière dont les TIC pouvaient conduire les seniors à se départir des normes dominantes en questionnant leur caractère émancipatoire (Bourdaloie et Boucher-Petrovic, 2014). D'autres ont analysé les logiques d'usage (Caradec, 2001) ou proposé une typologie des utilisateurs âgés selon leur aisance et leur degré de vulnérabilité en termes d'usages (Alexoupouou, 2020). De son côté, le Crédoc a interrogé les liens entre sociabilité traditionnelle et numérique (Bigot et al., 2014). En interrogeant les personnes âgées sur leur mode de sociabilité – traditionnel et/ou numérique –, l'étude distingue un groupe de personnes « âgées peu connectées » qui semblent néanmoins connaître une sociabilité traditionnelle (vie sociale, familiale, sorties culturelles...) conforme à la moyenne et un groupe de personnes « âgées isolées » caractérisé par une sociabilité limitée, quelle que soit sa forme (peu de relations familiales, de visites d'amis, de visites culturelles ainsi qu'un usage restreint ou inexistant des réseaux sociaux et des outils numériques). Les indicateurs de sociabilité traditionnelle et numérique de ces deux groupes – les « âgées peu connectés » et les « âgées isolées » – illustrent le fait que ces profils pourtant distincts sur le plan de leur sociabilité traditionnelle se retrouvent sur celui de leur sociabilité numérique. Alors que les premiers présentent les caractéristiques d'une pratique culturelle, associative, sociale et familiale supérieure à la moyenne et les seconds en tous points inférieure, ces deux groupes se confondent au regard de leurs faibles usages des outils numériques. Seule la pratique d'envoi de texto émerge quelque peu pour un petit quart d'entre eux. Ce constat met en lumière les difficultés rencontrées par une partie des personnes âgées dans leurs usages des outils numériques au quotidien. Une hypothèse consisterait à formuler que ces obstacles supplanteraient les apports procurés par une position sociale, économique ou culturelle favorable puisque des personnes très actives dans leur vie sociale « traditionnelle » semblent malgré tout démunies face au numérique.

D'autres travaux encore, examinant davantage la place des TIC dans les relations que les personnes âgées entretiennent avec leurs proches, ont défini une typologie de la manière dont grands-parents connectés et petits-enfants utilisent les TIC entre eux (Le Douarin et Caradec, 2009). Ces travaux sur les relations intergénérationnelles à l'ère du numérique renvoient à des situations où l'individu âgé dispose de souplesse et d'un temps d'adaptation pour maîtriser des outils numériques qu'il a choisi d'utiliser. Mais avec l'e-administration, on assiste à l'imposition d'une norme : celle de savoir (et devoir) composer avec les démarches en ligne pour faire valoir ses droits. Questionner les usages du numérique invite donc à une réflexion sur l'imposition d'une nouvelle norme sociale – celle de l'autonomie numérique⁷ – et sur le profil des déviants à cette norme. L'étude des usages des TIC par les publics âgés conduit aussi à une interrogation du non-recours aux droits au prisme du « paradoxe de la numérisation de la protection sociale ». Alberola et ses collègues soulignent à ce propos que

⁶ L'étude INSer, qui n'a investigué qu'en région parisienne, ne pourra cependant que répondre partiellement à cette question.

⁷ Voir le rapport de France stratégie au secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre chargé du numérique, 2018

<https://www.strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique>

« les dispositifs de protection sociale sont eux aussi pris dans le mouvement de la numérisation, alors même qu'ils ont été conçus pour accompagner des publics en potentielle situation de fragilité. (...) La difficulté à chercher et à traiter l'information en ligne est une des raisons amenant les publics les plus fragilisés à ne pas faire valoir leurs droits » (Alberola *et al.*, 2016 : 35).

L'introduction du numérique conduit alors les individus n'ayant pas les outils ou ne les maîtrisant pas à chercher un appui extérieur, notamment vers la sphère familiale, pour essayer de pallier les difficultés d'accès aux services dématérialisés. De la même façon que pour les autres systèmes d'aide (santé, dépendance), les individus s'en remettent parfois à leurs proches dans les démarches du quotidien. Lorsque l'accès aux droits dépend du soutien familial, la question du lien et de la proximité (affective, symbolique ou géographique) prend une acuité particulière. Ces questions relatives à l'isolement deviennent alors prégnantes à l'heure où certaines études témoignent d'un affaiblissement des solidarités sociales et familiales, du désengagement des uns et d'un risque grandissant de désaffiliation des autres (Paugam, 2009 ; Castel, 1995). La demande d'aide se dirige parfois vers des associations, qui accompagnent, forment, encouragent la pratique du numérique et permettent aux usagers d'accéder à leurs droits, mais dont le rôle d'accompagnant se transforme parfois en véritable opérateur du service public. Une attente grandissante pèse sur les structures associatives⁸ (Conseil national du numérique, 2015 ; Revil et Warin, 2020). Face au développement de l'e-administration, divers travaux prônent un accompagnement personnalisé des personnes les plus éloignées du numérique afin de limiter le décrochage numérique causé par le décrochage linguistique, l'illettrisme ou encore les difficultés posées aux personnes en situation de handicap⁹. Dans son avis relatif au projet de loi pour une République numérique, le Conseil national du numérique rappelle d'ailleurs que « sans des médiations au plus près des populations en souffrance, le numérique ne sera qu'un accélérateur des formes d'inégalités et d'exclusions » (Conseil national du numérique, 2015). L'une des orientations suggérées par la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté de 2018 visait, quant à elle, à s'appuyer sur les travailleurs sociaux. Dans la continuité de cette réflexion, Revil et Warin invitent à la création de « nouveaux espaces » du travail social où « le travail social aurait pour mission principale d'accompagner celles et ceux qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accéder à leurs droits » (Revil et Warin, 2020). Le recours aux travailleurs sociaux et relais associatifs comme personnes ressources et facilitatrices du contact entre l'Etat et ses citoyens soulève néanmoins des interrogations. Ces aidants au numérique doivent tout d'abord composer avec des questions de confiance, de disponibilité et de confidentialité que génère l'e-administration¹⁰ (Les Petits Frères des Pauvres, 2018). Peu préparés à la transition numérique et sous équipés, ils rencontrent eux aussi des difficultés pour effectuer ces missions nouvelles. Enfin, outre les questionnements liés aux contours de leurs (nouvelles) missions, le contexte actuel soulève également des interrogations (parfois même des inquiétudes) quant à leurs rôles vis-à-vis des agents des services publics.

⁸ En novembre 2020, le secrétaire d'État au numérique Cédric O déclarait d'ailleurs vouloir « *déployer partout sur le territoire, et avec l'appui des associations et des entreprises sociales et solidaires, 4.000 conseillers numériques. On va les recruter et les former. Ils seront hébergés dans les collectivités, les médiathèques, les tiers lieux, etc.* ».

⁹ Le besoin d'un accompagnement humain est plus fortement marqué chez les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou les habitants de zones rurales (Alberola *et al.*, 2013 ; Koubi, 2013).

¹⁰ Cette question se pose aussi aux aidants informels qui, en adoptant cette posture d'aidants numériques, s'immiscent de fait dans des démarches personnelles. Ils doivent donc gérer eux aussi, à leur manière, ces questions de confidentialité, de confiance, de disponibilité et le risque d'ingérence liés au soutien porté aux proches.

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 (Siblot, 2005 ; Spire, 2005).

Ce document propose de centrer le regard sur les conséquences de la dématérialisation dans le rapport des assurés aux services publics, dans le contexte d'une transformation profonde des modes de contact et d'accès aux administrations. Pour traiter cette question, nous avons opté pour un parti pris méthodologique consistant à concentrer notre réflexion sur les personnes âgées¹¹, 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 (Les Petits Frères des Pauvres, 2018 ; Cnav, 2019). Pour aborder le thème de la dématérialisation des services publics et ses conséquences pour les usagers, le rapport procède en quatre temps. Notre première partie donne un éclairage précis sur la méthodologie mise en place : les choix des terrains, les publics et les méthodes d'analyse y sont présentés. La deuxième partie propose une réflexion sur les effets du numérique sur les relations que les publics âgés entretiennent avec les administrations et les transformations qui conduisent les assurés à engager leurs démarches *via* les outils de l'Internet, avec l'hypothèse d'une « e-administration » 100 % numérique à l'horizon 2022¹². La troisième partie s'attache à explorer les usages (et non usages) des téléservices par les assurés âgés ainsi que les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs contacts avec les services publics (démarches, niveau d'information, usages du numérique et des outils classiques) ; une attention particulière est accordée au regard porté sur ces difficultés par les usagers eux-mêmes, les associations qui les accompagnent et les institutions qui les reçoivent. Enfin, la dernière partie traite du risque de non-recours et des soutiens mobilisés par les usagers âgés pour y faire face : elle tente de relayer les situations de vulnérabilité des assurés et des propositions de prévention du non-recours relevées au cours de la phase d'entretiens ainsi que les stratégies mises en place par les usagers pour contrarier les difficultés rencontrées dans les démarches administratives numériques.

¹¹ Nous ne traiterons pas ici des personnes vivant en institution ni des personnes en situation de handicap.

¹² Au moment du terrain de l'enquête INSer en 2019, l'objectif affiché par le programme « Action publique 2022 » était d'aboutir à « 100 % de services publics dématérialisés à l'horizon 2022 » ; aujourd'hui, le gouvernement a quelque peu ajusté ses objectifs et vise la dématérialisation « des 250 démarches "phares" les plus utilisées par les citoyens ».

I. L'enquête INSer et sa méthodologie

1. Le choix de l'enquête par entretiens qualitatifs

La révolution numérique parcourt l'ensemble de la société et est diversement vécue et appréciée. Nous avons fait le choix de ne pas nous attarder sur les expériences positives de la dématérialisation des services publics, **mais à l'inverse, de nous focaliser sur les situations et les difficultés ressenties par les individus**. Cette réalité, qui ne recouvre donc pas l'ensemble des réalités en lien avec le processus induit par la transformation digitale, n'en est pas moins durement vécue par les personnes qui se sentent éloignées du numérique ou incapables d'effectuer des démarches. Le sujet n'est donc pas de restituer l'ensemble des situations individuelles face au numérique mais de mieux appréhender les conséquences de la dématérialisation des services publics sur les usagers en difficulté, leur expérience, leurs pratiques et leur ressenti. Pour ce faire, l'étude INSer a privilégié l'enquête qualitative par entretiens. Cette méthode permet d'analyser le sens que les individus donnent à leurs pratiques ou aux événements dont ils sont les acteurs (ou les témoins), ainsi que de mettre en évidence des systèmes de valeurs et des repères normatifs à partir desquels les individus s'orientent et se déterminent. Les entretiens sont intéressants en cela qu'ils apportent une vision plus proche des représentations sociales, en comprenant comment se sont construites les perceptions, la réalité des pratiques et les besoins particuliers des usagers.

Comme indiqué précédemment, le terrain d'INSer¹³ a été mené en 2018 et 2019 auprès de trois populations distinctes : 33 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès d'usagers des services publics (des retraités ou des assurés approchant l'âge de la retraite). Interrogés au sein de différentes structures (agences de la sécurité sociale, accueils publics, espaces publics numériques, locaux associatifs, domicile), il importait d'accorder aux usagers eux-mêmes une place de choix dans l'investigation et d'être en mesure de restituer leur parole et expérience. Public hétérogène (âge, profil, situation sociale), ce public a souvent livré des entretiens plus courts que la moyenne. Une quinzaine d'acteurs institutionnels des services publics ont également été interrogés. Ces entretiens, riches et souvent longs, se situent à mi-chemin entre ressenti individuel et expérience professionnelle et permettent d'apprécier le rôle et l'implication de ces acteurs au sein des dispositifs mis en place. Enfin, 22 entretiens ont été menés auprès de responsables associatifs ou de leurs proches collaborateurs afin d'éclairer de façon complémentaire les difficultés rencontrées par les individus face à la dématérialisation de certaines procédures administratives. Ces acteurs professionnels de l'accompagnement social (associations, points d'accueil service, espaces publics numériques...) – que nous nommons ici relais sociaux et dont une majorité s'est positionnée dans l'accompagnement numérique – donnent un aperçu de la diversité et de l'évolution des attentes et besoins du public qu'ils suivent. Si parmi ce public, certains profils sont identifiés et accompagnés de longue date, on note l'apparition de nouveaux profils de personnes en difficulté. En filigrane, l'hypothèse qu'un public nouveau, non pris en charge par le tissu associatif classique, se révèle et sera examinée au cours de cette recherche. Au total, 70 entretiens ont donc été réalisés auprès des trois populations présentées ci-dessus.

Le dispositif d'observation retenu dans l'enquête INSer repose sur des entretiens de recherche semi-directifs. L'entretien semi-directif consiste à poser à l'interlocuteur une série de questions ouvertes, préalablement définies dans une grille d'entretien et à laisser l'enquêté s'exprimer librement, sans l'interrompre, sauf à effectuer des relances lorsque cela s'avère nécessaire.

¹³ Pour mener les entretiens, les chercheurs ont bénéficié de l'appui de Sofia Saiah, stagiaire à l'URV.

Ce dispositif s'est imposé comme le type d'entretien idéal pour approfondir la réflexion sur les conséquences de la dématérialisation et les relations aux services publics par les usagers âgés et apporter des éléments de réponse à notre problématique¹⁴. Contrairement à la méthode d'enquête par questionnaire, les questions ne sont pas posées de manière identique à tous les individus ni forcément dans le même ordre, le dispositif reposant sur le mode de l'échange libre ; en revanche, les enquêteurs devaient veiller à ce que toutes les thématiques soient abordées et à ce que les enquêtés se prononcent tous sur l'ensemble des questionnements identifiés dans le guide. Nous avons travaillé avec trois guides distincts correspondant aux trois publics enquêtés (cf. annexes), trois guides qui partagent toutefois un socle commun de questionnement. Les guides d'entretien abordaient tour à tour la trajectoire personnelle des enquêtés et, pour les assurés, leur situation familiale ; les relations et la connaissance des services publics (définition, rôles et missions des services public, expériences et opinion sur les services publics) ; l'évolution des missions / de l'offre de services suite à la dématérialisation et les aides nécessaires (pour les relais sociaux et les institutionnels) ; les démarches accessibles et les ressources mobilisables en cas de difficultés (pour les usagers comme pour les professionnels) ; les réactions face à l'avenir et notamment aux évolutions de l'offre numérique des services publics annoncée à l'échéance 2022 (projets, résolutions, éventuelles craintes et incertitudes, stratégies envisagées) ; la question de l'accès aux droits et du non-recours. A la fin des guides destinés aux institutionnels et aux relais sociaux, nous avons introduit une série de cinq questions ouvertes, courtes et précises, sur le modèle de l'entretien directif. Cette originalité méthodologique répond à la volonté d'exploiter ces réponses courtes en leur appliquant les méthodes de la statistique textuelle. Pour des raisons de rigueur méthodologique dans le traitement des données, il importait de formuler ces cinq questions de manière identique aux enquêtés concernés¹⁵.

Les entretiens avec les usagers, d'une durée moyenne de 55 minutes, se sont généralement déroulés au domicile des retraités après un contact préalable permettant une prise de rendez-vous¹⁶ ; ceux avec les professionnels (pour les relais sociaux et les institutionnels), d'une durée moyenne avoisinant 80 minutes, ont été menés sur le lieu de travail. De manière très ponctuelle¹⁷, nous avons procédé à un entretien groupé (ou « focus groupe ») sur proposition des enquêtés. Si cette technique a considérablement allongé le temps de l'entretien, elle a néanmoins permis de croiser le regard porté par deux professionnels issus d'une même structure ou par les deux membres d'un couple d'assurés sur leurs expériences de la dématérialisation.

Pour déterminer la taille des deux échantillons, nous avons appliqué le principe de la saturation théorique : aucun seuil n'a été appliqué au préalable, nous avons cessé de réaliser des entretiens auprès de ces deux publics après avoir estimé que les données recueillies et leur analyse ne fourniraient plus d'éléments nouveaux à notre recherche. Pour définir ces trois publics interrogés, nous n'avons procédé à aucun tirage d'échantillon spécifique (pas de filtre particulier¹⁸) ni cherché à imposer des quotas ; nous étions plus attachés aux caractéristiques

¹⁴ La méthode par entretiens peut être plus directive si le chercheur souhaite vérifier ou approfondir une situation donnée.

¹⁵ Ces traitements d'analyse textuelle ne seront pas présentés dans ce rapport, mais les réponses à ces questions ont été intégrées dans le corpus analysé.

¹⁶ Certains entretiens réalisés de manière spontanée (c'est-à-dire sans planification préalable du rendez-vous) se sont déroulés dans les locaux de l'association ou de l'administration dans laquelle les enquêtés ont été rencontrés.

¹⁷ Nous avons procédé ainsi à 5 reprises : deux fois avec des usagers, deux fois avec des professionnels institutionnels, 1 fois avec des professionnels du milieu associatif.

¹⁸ Les caractéristiques des populations ciblées sont davantage attachées aux lieux de collecte qu'aux individus. Précisons toutefois que pour le public des usagers, nous souhaitons interroger des retraités ou des futurs retraités. Aucun critère d'âge n'a été imposé mais nous nous sommes limités, dans la mesure du possible, à des assurés âgés de 55 ans ou plus.

des lieux de collecte (diversité des territoires) qu'à des caractéristiques individuelles particulières.

Nous avons bénéficié du réseau de la Cnav pour les entretiens menés auprès des trois publics. En effet, le réseau de la Cnav nous a permis de rencontrer des professionnels issus d'autres branches de la Sécurité sociale. Nous avons également pu rencontrer des futurs retraités venus en agence pour déposer un dossier ou demander des informations quant à leur future retraite. Enfin nous avons bénéficié de l'appui de l'Action sociale qui nous a communiqué les coordonnées de partenaires associatifs, partenaires qui nous ont ensuite introduit auprès de leurs usagers (et notamment auprès de retraités inscrits à des ateliers numériques). Afin de diversifier les interlocuteurs et les points de vue, nous nous sommes également appuyés sur des réseaux plus personnels pour accéder à certaines administrations ou associations. Les trois publics rencontrés ont donc été constitués à la fois avec l'appui du réseau de la Cnav, par le biais des réseaux individuels (pour les professionnels) et par « effet boule de neige » de ces réseaux, puisque les professionnels rencontrés (institutionnels et associations) ont accepté de nous ouvrir les portes de leurs espaces d'accueil pour procéder à des entretiens avec des usagers.

Du fait des modes de sélection utilisés (notamment la sélection des enquêtés par « effet de boule de neige »), les usagers enquêtés ont des caractéristiques singulières (population proche des services sociaux et des structures associatives). Il convient donc d'avoir en tête ces spécificités lors de la lecture des résultats d'analyse. Comme indiqué, notre corpus des usagers ne prétend pas à la représentativité des individus âgés de 55 ans ou plus, mais il permet de comprendre le type de difficultés rencontrées par la transformation digitale, sans chercher à quantifier.

Le schéma suivant présente, de manière synthétique, les trois publics rencontrés. Un tableau des principales caractéristiques sociodémographiques des enquêtés est disponible en annexe.

Schéma 1 : Principales caractéristiques des 3 publics rencontrés



Pour les 33 entretiens réalisés avec les usagers, nous avons veillé à varier autant que possible les profils et à investiguer différents territoires d'Île-de-France. Nous avons ainsi rencontré 18 femmes et 15 hommes âgés de 67 ans en moyenne¹⁹, vivant en couple pour la moitié d'entre eux, issus de CSP variées et résidant en zones très urbanisées comme dans des communes plus rurales.

Les relais sociaux que nous avons inclus dans l'enquête sont majoritairement représentés par des femmes (14 pour 8 hommes) âgées entre 40 et 49 ans et dont l'ancienneté dans le poste occupé est de 8 ans en moyenne (même si nombre d'entre eux évoluent dans le milieu associatif depuis bien plus longtemps). Ces professionnels exercent pour près de la moitié dans des structures en partenariat avec la Cnav.

Quant aux institutionnels interrogés ici, il s'agit aussi essentiellement de femmes (11 pour 3 hommes) âgées de 42 ans en moyenne. Ces professionnels ont été approchés pour moitié grâce au réseau de la Cnav. Si leur ancienneté dans le poste avoisine les 5 ans en moyenne, l'ancienneté dans leur institution dépasse les 13 ans.

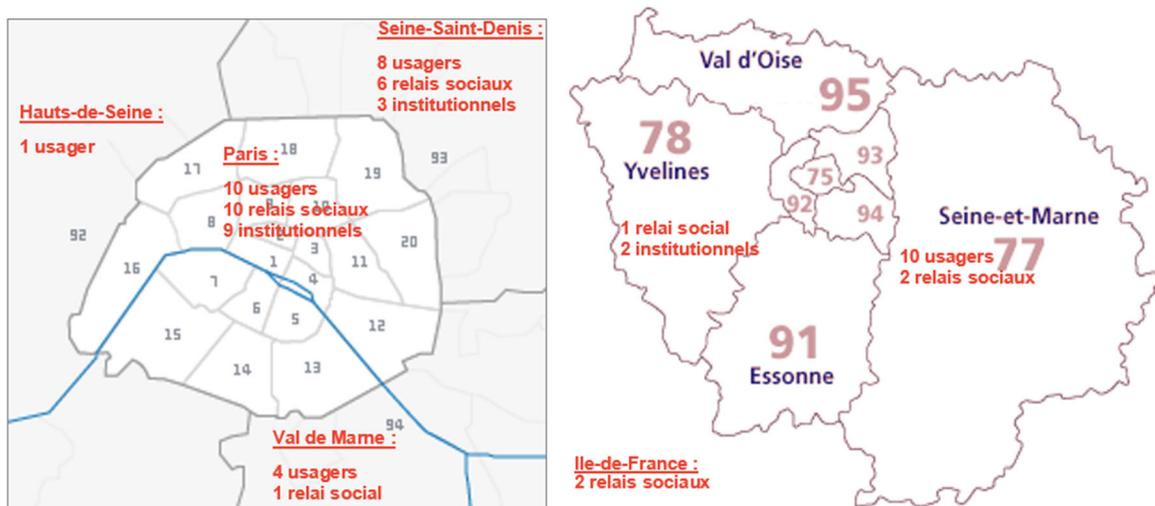
2. Les terrains d'enquête

La représentativité des territoires n'étant ni recherchée ni nécessaire pour cette recherche (même si d'autres territoires pourraient apporter des nuances), notre terrain d'enquête se situe sur la seule région Île-de-France, région qui présente beaucoup de contraste social et territorial. Une majorité de nos enquêtés ont été rencontrés à Paris ou dans la petite couronne, mais nous avons également complété notre terrain par des entretiens dans des territoires moins citadins voire ruraux afin de tenir compte, autant que possible, des disparités géographiques. Nous avons ainsi réalisé une série d'entretiens dans deux communes de

¹⁹ Seuls deux individus parmi les usagers ont moins de 55 ans ; le plus âgé avait 84 ans au moment de l'enquête.

moins de 3 000 habitants situées en Seine-et-Marne²⁰, dans lesquelles des équipements locaux de services publics ont été supprimés au cours des dernières années. Ainsi :

- sur les 33 enquêtés usagers, 10 résident à Paris, 8 en Seine-Saint-Denis, 10 en Seine-et-Marne, 4 dans le Val-de-Marne et 1 dans les Hauts-de-Seine ;
- sur les 22 enquêtés relais sociaux, 10 exercent à Paris, 6 en Seine-Saint-Denis, 2 en Seine-et-Marne, 1 dans le Val-de-Marne, 1 dans les Yvelines et 2 sur tout le territoire francilien ;
- sur les 14 enquêtés institutionnels, 9 exercent à Paris, 3 en Seine-Saint-Denis et 2 dans les Yvelines.



3. Les méthodes d'analyse

Tous les entretiens ont été enregistrés après que les chercheurs ont préalablement certifié la préservation de l'anonymat (tous les noms utilisés dans cet article sont des pseudos²¹) et recueilli le consentement éclairé des enquêtés, puis ils ont été intégralement retranscrits. **Ce corpus varié permet de croiser les regards, les discours et les représentations de ces différents interlocuteurs sur ces questions liées à la dématérialisation.**

Pour interpréter le contenu du corpus collecté, nous avons procédé à une analyse thématique visant à rendre compte des représentations sociales, dont le but est de mesurer les attitudes des individus vis-à-vis du discours. Pour ce faire, nous avons catégorisé les significations des textes d'après une grille d'analyse préalablement élaborée. Nous avons ensuite utilisé le logiciel NVivo pour coder, qualifier, organiser et recontextualiser l'ensemble du corpus pour en

²⁰ Nous nous sommes appuyés sur le réseau de partenaires de la Cnav, et notamment sur l'organisation d'ateliers numériques à destination des retraités, pour le choix de ces deux communes. Ces contacts nous ont permis de réaliser des entretiens auprès de retraités mais aussi auprès de relais sociaux proposant des activités couvrant ces deux communes.

²¹ Tous les extraits cités dans ce rapport seront associés à un pseudo (prénom et patronyme) et quand cela s'est avéré nécessaire, les noms de lieux ont également été modifiés.

faire un tout porteur de sens. Les résultats présentés ici résultent de l'analyse thématique menée sur l'ensemble du corpus (méthode inductive).

Notre approche s'inscrit à la croisée du « structuralisme constructiviste » (Bourdieu, 1987) et de « l'interactionnisme symbolique » (Goffman, 1968) : nous plaçons l'individu au cœur de l'action et considérons qu'il agit en fonction du sens qu'il attribue à ses actions et aux éléments qui l'entourent. En effet, l'interactionnisme symbolique comme le structuralisme constructiviste rappellent l'importance des facteurs symboliques et culturels ainsi que la nécessité de prendre en compte le parcours de vie puisque l'histoire personnelle (les modèles hérités mais aussi les expériences vécues et acquises) détermine le présent.

L'approche qualitative a permis d'analyser la perception des trois publics interrogés sur la dématérialisation des services publics et l'incidence de l'e-administration sur leurs pratiques respectives. Le corpus qualitatif peut contribuer à l'analyse de deux manières. Les extraits d'entretiens (ou verbatims) peuvent venir illustrer un propos général en restituant les mots utilisés par les enquêtés mais aussi leurs silences ou leurs hésitations. Le corpus qualitatif peut également être utilisé pour proposer des études de cas : les verbatims disparaissent alors au profit de présentations brèves de comportements ou mécanismes singuliers adoptés par les enquêtés, analysés en tenant compte de la situation et du parcours des enquêtés concernés. Exploratoires ou descriptives, ces études de cas servent alors de support à une analyse plus globale du phénomène observé. En restituant les expériences (personnelles ou professionnelles) ainsi que les paroles des enquêtés au cœur de l'analyse, cette approche qualitative permet d'identifier les mécanismes menant à l'utilisation ou la non-utilisation des outils numériques lors de leurs démarches, de révéler toute la complexité qui accompagne le développement des téléservices, d'affiner les logiques de non-recours potentiel liées à la dématérialisation et de mieux comprendre la construction sociale de la figure de l'« aidant numérique » pour les publics les plus fragilisés par ces transformations. Les entretiens auprès des usagers permettent de mettre en lumière les éventuelles difficultés rencontrées face à la dématérialisation des services publics mais aussi d'analyser les relais qu'ils mobilisent dans leurs démarches au quotidien pour éviter les situations de non-recours. Le discours des professionnels permet de mieux saisir les enjeux des services publics dans ce contexte de dématérialisation et le développement de l'offre de service face au risque de non-recours ou de nonaccès au droit du public âgé. Il permet aussi d'examiner la manière dont les relais associatifs font face à l'émergence de ce nouveau rôle d'accompagnement des citoyens vers l'accès au numérique.

II. Les transformations des services publics

1. Les notions de « service public » et de « dématérialisation »

Avant d'analyser le corpus présenté ci-dessus, les auteurs de ce rapport ont souhaité préciser deux notions au cœur de ce travail : « service public » et « dématérialisation ». Dans un texte sur l'histoire des services publics, Guglielmi définit la notion de service public à travers le droit public et son évolution au fil des siècles (Guglielmi, 1994). Les premières traces de « service public » apparaissent avec les banalités au Moyen- Âge : des équipements tels que les fours, les moulins ou les pressoirs sont mis à disposition par la seigneurie et doivent être entretenus ; ces commodités sont à l'usage de tous mais nécessitent l'implication de chacun pour leur bon usage. Au XI^e siècle, avec l'intensification des échanges, on observe la création d'agglomérations et de bourgs ; les corvées pour l'entretien des routes et des ponts, les tours de guets pour la sécurité des habitations fondent la communauté. Entre le XV^e et le XVII^e siècles, la notion de police naît et s'impose ensuite comme un pouvoir réglementaire pour « assurer le repos public ». Sous la Révolution, la notion de service public se confond parfois avec la notion de « fonction publique » ou avec les tâches d'intérêt général. C'est toutefois à cette époque qu'émerge « l'idée d'un ensemble d'institutions publiques », et donc de services publics. L'intervention de l'État s'intensifie au cours du XIX^e siècle et, sous l'effet des actions de l'administration publique, la notion de service public se concrétise avec l'idée de servir non pas un individu mais l'ensemble des citoyens.

Léon Duguit, juriste en droit public, définit dans son traité le service public comme « toute activité dont l'accomplissement doit être assuré, réglé et contrôlé par les gouvernants, parce que l'accomplissement de cette activité est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance sociale, et qu'elle est d'une telle nature qu'elle ne peut être réalisée complètement que par les gouvernants ». La notion de « service public » renvoie alors principalement aux activités régaliennes, à la police, à la justice, mais aussi à l'enseignement, à l'assistance, à l'hygiène, à la protection du travail, etc. On voit ici que la notion se complexifie. Cette complexification se poursuit au sortir de la Première guerre mondiale avec l'apparition des services publics industriels et commerciaux, qui s'opposent d'une certaine manière au service public administratif : ces services publics industriels et commerciaux se développent pour assurer la reconstruction d'après-guerre, pour faire face à la défaillance du secteur privé.

Le juriste Louis Rolland synthétise les travaux dits de l'école de Bordeaux d'après-guerre et définit le service public comme une activité dirigée par les gouvernants (notion organique) ; il suppose de satisfaire un besoin d'intérêt général (notion fonctionnelle).

Donner une définition précise et unanime du « service public » est donc complexe tant les dimensions que cette notion peut englober sont larges et variées. Mais la définition du service public telle qu'entendue aujourd'hui s'appuie sur trois principes (Guglielmi, 1994) :

- le **principe d'égalité**, qui se réfère à la déclaration universelle des droits de l'Homme et régit le fonctionnement d'un service public (art. 1^{er} : « Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits. Les distinctions sociales ne peuvent être fondées que sur l'utilité commune »), et son corollaire le **principe de neutralité** du service public ;
- le **principe de continuité**, versant administratif du principe de continuité de l'État, qui postule qu'une personne publique est tenue de faire fonctionner régulièrement les services publics dont elle a la charge sans autres interruptions que celles prévues par la législation en vigueur, impliquant ainsi sa responsabilité ;

- enfin, le **principe de mutabilité**, qui n'est pas à proprement parler un principe de droit, et qui signifie « que le statut et le régime des services publics doivent pouvoir être adaptés, chaque fois que l'imposent l'évolution des besoins collectifs et les exigences de l'intérêt général. (...) On peut songer à l'amélioration quantitative, qualitative des prestations, en fonction des améliorations de la technique, du progrès économique ou de l'aménagement de l'ordre juridique. L'exemple en fut donné, au tournant du siècle par le remplacement de l'éclairage au gaz des voies publiques, par l'éclairage électrique ».

C'est dans ce troisième principe que s'inscrit la dématérialisation. La dématérialisation s'entend ici comme le remplacement des bordereaux et formulaires papier par des fichiers informatiques ou des plateformes numériques. Moins de déplacements aux guichets, de documents papier, de contacts téléphoniques peut convenir à bon nombre d'administrés. Cependant, les besoins de recourir aux services publics diffèrent selon les strates de la société française. Ainsi, pour les classes populaires, les contacts avec les institutions²² comme les organismes sociaux s'avèrent plus fréquents et sans doute plus indispensables que pour d'autres milieux sociaux, du fait des nécessités économiques et des conditions de vie précaires qui y sont surreprésentées (chômage, difficultés de logement, statut étranger...). Une étude au sein des services préfectoraux (Spire, 2005) a par ailleurs mis en évidence un paradoxe : alors que les agents sont censés s'adapter aux demandes des usagers, l'organisation bureaucratique du travail conduit à un processus inverse où il est attendu du public de s'adapter aux contraintes de l'administration. Dans cet exemple, le mode de fonctionnement poussait les étrangers à adopter des stratégies de contournement ou d'ajustement, par exemple dormir devant la préfecture pour obtenir un formulaire de dépôt de demande d'asile. La dématérialisation modifie désormais les relations aux services publics ; la question d'un lien spécifique avec les administrations pour les classes populaires se voit donc réinterrogée en contexte de dématérialisation.

La mairie, service public de proximité, est identifiée par les catégories sociales modestes comme un lieu de confiance. Ce sentiment est notamment renforcé dans des petites communes, par les liens d'interconnaissances. Nous pouvons faire l'hypothèse que la mairie joue et jouera à l'avenir un rôle de repère central dans le contexte de la dématérialisation. Mais les usagers des classes populaires n'ont pas le même ressenti vis-à-vis des grandes administrations : lorsqu'ils y ont affaire, certains ne s'y sentent pas à l'aise et ont l'impression de ne pas y avoir leur place (Spire, 2005). Une hypothèse consisterait à considérer qu'une partie des citoyens appartenant aux catégories les plus modestes a acquis une perception de son propre positionnement social qui les pose en infériorité face aux institutions publiques. Dans le cas de la dématérialisation, cette mise à distance n'affecterait pas seulement les classes les plus modestes, le malaise face au numérique pouvant aussi traverser l'ensemble des strates de la société.

Sur le plan juridique, la politique de développement de l'e-administration, qui visait une amélioration de la qualité du service au public ainsi qu'une simplification des relations avec les usagers, a été lancée à la fin des années 1990 avec la circulaire du 16 septembre 1996 et le lancement du Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information en 1998 (Roux, 2010 ; Cour des comptes, 2019). Le tournant semble s'établir avec le décret n°2016-685 du 27 mai 2016 qui, dans son article 1^{er}, indique que « les services de l'État et les établissements publics à caractère administratif de l'État sont autorisés, par le présent acte

²² Le mot « institution » vient du verbe latin *institulo, instituere* qui renvoie à la contraction de *in statuo* signifiant « placer dans », « installer », « établir ». La notion d'institution fait donc référence à une idée de mouvement précédant une situation et tendant vers un équilibre plutôt qu'à la consolidation durablement acquise d'un ensemble d'activités (citation Virginie Tournay dans *Sociologie des institutions* [2011]).

réglementaire unique, à créer des téléservices destinés à la mise en œuvre du droit des usagers, à les saisir par voie électronique tel qu'il résulte des articles L. 112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration. Ces traitements automatisés permettent aux usagers d'effectuer à leur initiative et quelle que soit leur situation géographique des démarches administratives dématérialisées de toutes natures, d'y joindre, le cas échéant, des pièces justificatives et, au choix des services et des établissements concernés, d'en obtenir une réponse par voie électronique ». La CNIL, lors de sa délibération n° 2016-111 du 21 avril 2016, a souligné le « caractère facultatif » de ces saisines par voie électronique et la nécessité que cette faculté soit « clairement indiquée aux internautes, dès la page d'accueil du dispositif de même que les modalités pratiques permettant d'effectuer une démarche analogue sans recourir cette saisine »²³. Si les administrations sont dès lors bien autorisées à créer des procédures dématérialisées visant à améliorer le service rendu aux usagers, elles ne peuvent cependant pas imposer un recours exclusif aux procédures dématérialisées qu'elles mettent en place. Le rapport du Défenseur des droits en conclut que « les administrations créant une obligation pour l'utilisateur de saisir l'administration par la voie électronique outrepassent les possibilités qui leur sont ouvertes par le droit en vigueur et entravent, ainsi, l'accès aux services concernés » (Défenseur des droits, 2019).

L'un des risques identifiés de la dématérialisation réside dans une contradiction potentielle entre les objectifs affichés et les effets non souhaités de sa mise en place. La situation pourrait s'avérer paradoxale et le numérique, s'il incarne une avancée majeure en simplifiant l'accès aux services publics pour certains, pourrait remettre en cause par sa systématisation l'effectivité de l'égalité d'accès de l'ensemble des usagers aux services publics en renforçant l'exclusion de certaines catégories de la population. L'écueil serait alors d'amplifier le non-recours aux droits sociaux dans ses expressions les plus diverses (méconnaissance des droits personnels, arbitrage coûts/bénéfices de la demande d'ouverture de droits, non-adéquation avec des valeurs propres ou expression citoyenne de désaccord avec l'offre publique). En exemple, les signalements de cas de non-recours sous la forme « d'abandon de démarches » pourraient être de plus en plus fréquents. Il importe alors d'étudier les raisons et les conséquences d'une exclusion numérique pour les usagers d'un côté, ainsi que les aides et dispositifs d'inclusion numérique proposés par les services de l'autre. Il en va de même des modalités d'accès aux services dans la période de montée en charge des nouveaux dispositifs, des alternatives possibles et des conséquences d'une augmentation du non-recours sur la situation sociale, familiale ou encore économique des individus.

La dématérialisation, en tant qu'avancée technique, relève d'une transformation du service en rendant accessible en ligne un grand nombre d'informations, de formulaires, de démarches qui peuvent être réalisées à distance, à n'importe quel moment de la journée. Mais la dématérialisation ne met-elle pas à mal les deux premiers principes des services publics rappelés ci-dessus (principe d'égalité et principe de continuité) ? Peut-on parler d'égalité lorsque le numérique, s'il tend à être un passage obligé, implique un nombre de prérequis difficilement réalisables pour une partie de la population ?

2. Des modalités d'accès aux services publics en cours de transformation

Les institutions de service public s'adaptent et se réorganisent en permanence aux besoins de leurs assurés, aux nouvelles technologies, parfois à la demande politique en fonction de

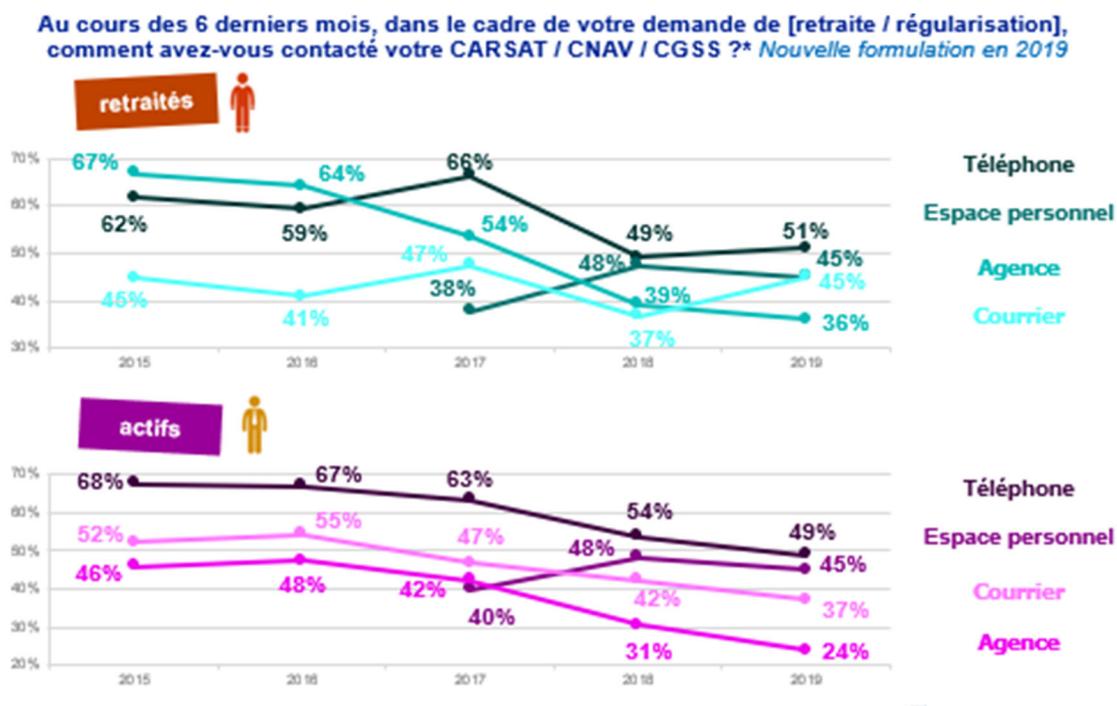
²³ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCnil.do?id=CNILTEXT000032613157>. Délibération n°2016-111 du 29 mai 2016 portant avis sur un projet de décret autorisant les téléservices tendant à la mise en œuvre du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (demande d'avis n° 1938305).

grands objectifs fixés selon des programmes d'action pluriannuels. Parmi les changements opérés ces dernières décennies, l'introduction et le développement du numérique constitue l'un des changements majeurs. Il s'inscrit dans une évolution à long terme, intéressant à la fois des sujets aussi diversifiés que ceux de l'accès aux services publics, la diversité des canaux de dialogue, la proximité avec les usagers, la sécurisation ou la confidentialité des informations personnelles.

Dans cette partie, nous examinerons successivement ces différentes modalités et leur impact sur la relation aux services publics et leurs représentations.

2.1 Le téléphone : un canal difficile d'accès

Avec la dématérialisation des services publics, la question de l'accès aux services *via* le téléphone a pris une nouvelle dimension. L'exemple de la Cnav (graphique ci-dessous) montre que l'utilisation du téléphone comme mode de contact avec les caisses de retraite diminue entre 2015 et 2019 (baromètre action sociale 2019). Sur cette courte période, son utilisation est passée de 62 % à 51 % (en diminution de 19 %) pour les retraités et de 68 % à 49 % pour les actifs (- 28%). Malgré cette baisse importante et alors que les changements sont rapides, le téléphone reste un mode de contact privilégié des usagers. A noter sur la même période la diminution de la fréquentation des agences, plus rapide encore (-46 % pour les retraités et - 48 % pour les actifs). Avec respectivement 36 % et 24 % des modes de contacts établis avec les caisses de retraite, le déplacement en agence est désormais en dernière position. Cette tendance s'explique par le changement du mode opératoire d'accueil en agence, limitant l'accueil spontané et procédant par le « tout rendez-vous ». On remarque l'apparition depuis 2017 du mode de contact dématérialisé *via* l'espace personnel qui, en deux ans, se place en deuxième position. On peut faire l'hypothèse que, mécaniquement, cette nouvelle solution ait contribué à la diminution des modes de contacts classiques. Nous n'avons pour le moment pas suffisamment de recul et d'années d'observation pour savoir si l'outil numérique sera en mesure de se substituer aux moyens d'accès traditionnels. Si les usagers ne s'emparent pas plus de l'outil numérique, il faudra veiller à maintenir les canaux traditionnels de communication.



Source : Baromètre action sociale France, Cnav, 2019
 Champ : ensemble : Retraités : 7 598 / Actifs : 5 660

Pour autant, ce mode de contact est encore majoritaire dans bien des administrations et son utilisation est parfois problématique. En effet, de nombreux témoignages soulignent des dysfonctionnements de l'accompagnement via ce média qui permettrait pourtant d'assister et de guider les usagers à distance. En outre, le coût des communications téléphoniques, souvent surtaxées²⁴ (jusqu'en 2020, les numéros de la Cnav et des Impôts étaient surtaxés de 6 centimes par minutes, l'Urssaf de 12 centimes par minute) et les délais d'attente parfois importants peuvent décourager les personnes, les empêchant de trouver un interlocuteur en capacité de les aider. Ce risque est supérieur encore pour celles qui éprouvent le plus de difficultés avec le numérique. Cet aspect économique semble important, car c'est un coût qui se cumule à d'autres pour les usagers les plus désemparés (qui sont généralement aussi les plus modestes). C'est une vulnérabilité économique imbriquée avec une vulnérabilité numérique, qui a été à l'origine d'un texte de loi « pour un État au service d'une société de confiance » prévoyant qu'« *au plus tard le 1er janvier 2021, les services de l'État et les établissements publics qui dépendent de l'État mettent à la disposition du public un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé* ».

Lors de l'enquête INSer, les acteurs associatifs ont rappelé à de multiples reprises que même lorsque l'utilisateur parvenait à obtenir gratuitement un interlocuteur, ce dernier n'était pas toujours en capacité d'accéder à son dossier et donc à traiter sa demande. La conversation s'oriente alors le plus souvent vers la délivrance d'informations générales déconnectées de la demande individuelle. C'est en substance ce que nous assure ce directeur d'un café social situé à Paris :

Les personnes viennent ici essentiellement soit pour demander la retraite ou pour des coupures de prestations qui sont liées à la retraite. En gros, c'est tout ce qui est autour de la retraite et la protection sociale, c'est-à-dire la CMU, la complémentaire santé, etc. On s'est aperçu que par exemple pour monter un dossier de CMU, il fallait avoir les attestations de la pension pendant un an. Donc qu'est-ce qu'on fait ? On demande à la Cnav. La Cnav, d'habitude, les gens se déplaçaient dans des bureaux, ils demandaient avec un petit mot délivré à Monsieur, par exemple, une attestation de paiement ventilé sur une année. Les lieux ont fermé, donc qu'est-ce qu'on fait ? On utilise maintenant le 3960. 3960, il faut être pendu au téléphone pendant 20 minutes, et payer²⁵. Il faut que la personne soit là. Quand elle est là, il y a une suspicion par le téléconseiller qui est de l'autre côté : est-ce que c'est vraiment lui ? Donc il lui pose des questions difficiles. On lui dit : monsieur, il ne comprend pas très bien le français, donc posez-lui des questions faciles. Ça finit des fois par dire : je ne suis pas sûr que ce soit ce monsieur, donc je mets fin à la discussion. Ou bien ils nous disent : ok, j'ai compris, qu'est-ce qu'il veut ce monsieur ? Et une fois qu'on a appelé on nous dit : dans 10 jours, il la recevra [l'attestation]. Donc il faut attendre 10 jours, et après la personne revient vers nous parce qu'elle a reçu l'attestation et on va reprendre le dossier pour pouvoir le compléter, l'instruire et l'envoyer. Bien ! On est passé par Internet parce qu'on trouvait que c'était beaucoup plus facile. Mais malgré le consentement de chacun en leur expliquant que les choses sont en train de changer, on est en toute illégalité. (Souhel Asram, 66 ans, directeur d'association d'accès aux droits et au logement des migrants âgés)

Ce propos critique interroge la qualité de l'accueil téléphonique, qui est de façon générale souvent mise en cause tant dans la sphère publique que privée. Des situations de tension sont régulièrement rapportées, d'autant plus qu'il s'agit pour les opérateurs de répondre à des usagers perdus face aux démarches administratives. Pour améliorer la situation de part et

²⁴ Depuis le 1er janvier 2021, composer le 3960 ne coûte pas plus cher que le prix d'un appel normal. La Cnav n'est d'ailleurs pas le seul organisme à supprimer son numéro surtaxé, puisque Pôle emploi, la CAF ou encore la SNCF ont eux aussi opté pour la gratuité.

²⁵ Entretien réalisé en 2019.

d'autre du combiné, il semble nécessaire de mieux comprendre les logiques qui génèrent les incompréhensions et engendrent ces tensions. D'un côté s'impose le respect des règles et des consignes qui assurent la bonne marche de l'institution en garantissant des traitements identiques à tous. Mais de l'autre, il paraît nécessaire de prendre en considération le facteur humain et la part variable des situations individuelles. Parfois privés de la possibilité de trouver les aides nécessaires à leurs démarches auprès de tiers, les usagers peuvent se sentir délaissés et démunis, ce qui peut accentuer leur désarroi. On pense ici notamment aux travaux de Bourdieu et Passeron sur la violence symbolique. Dans leur ouvrage « La reproduction » paru en 1970, les auteurs ont développé le concept de violence symbolique proposant une explication du maintien d'un ordre social inégalitaire par l'incorporation par les dominés (socialement parlant) de normes sociales légitimant leur propre domination. La violence symbolique ainsi conceptualisée résulte de la légitimité qu'accordent les dominés, par processus d'incorporation, aux normes et dictats des dominants ; la légitimité est à la fois la condition, le produit et l'enjeu de la violence symbolique. Celle-ci peut s'exprimer au sein des institutions sociales comme le marché du travail, du logement, de l'enseignement, mais aussi des organismes sociaux.

2.2 Le mail et les échanges électroniques : des outils pour initiés

Les difficultés et les hésitations d'usages peuvent entraîner des erreurs lors de la saisie des informations, qu'il s'agisse d'une demande, d'une réponse, de cases à cocher, etc. En faisant un mauvais choix ou une mauvaise manipulation, les conséquences peuvent conduire à la perte des droits. Nombreuses sont les personnes qui pensent que les échanges électroniques ne concernent que des informations au sens strict et que le papier reste la voie de communication utilisée pour les documents importants tels que les décisions de refus ou les décisions entraînant des modifications dans leurs droits. Ainsi, la maîtrise de la globalité des usages d'Internet passe en particulier par la compréhension des enjeux liés au consentement en matière d'échanges dématérialisés avec l'administration.

Les personnes ne comprennent pas toujours qu'elles ont consenti à avoir des échanges dématérialisés avec les organismes sociaux. Dès lors, la substitution du courrier postal auquel elles sont habituées par une communication exclusive par mails provoque des quiproquos. Ces personnes, comme une grande partie de la population, ne connaissent pas la possibilité qui leur est ouverte, dans certains cas, de refuser les échanges dématérialisés avec les services publics et peuvent avoir le sentiment d'avoir été forcées à utiliser ce canal de communication.

Si l'utilisation d'une adresse mail fait partie du quotidien et n'a plus aucun secret pour ceux qui y sont habitués, il n'en est pas de même pour tout le monde. Lors des entretiens nous avons (re)découvert l'importance du mail, de sa création pour s'identifier et créer un espace personnel et sécurisé, jusqu'à son utilisation. « Porte d'entrée », « sésame », « condition *sine qua non* à l'existence numérique », les discours des aidants convergent en ce sens, en soulignant une dépendance et une obligation de l'adresse e-mail, ce dont témoignent les deux extraits choisis :

Il y a quand même un changement énorme avec Internet justement sur le fait qu'il n'y a plus de guichets. [...] Il y a de moins en moins de personnes au guichet puisqu'on les renvoie sur des ordinateurs qui sont là en disant : « Faites votre demande en ligne. Vous avez un problème ? Faites un mail ». « Faites un mail. C'est évident ». Donc après, on m'appelle : « Allo, bonjour. J'aurais besoin de faire un mail. Je n'ai pas d'e-mail mais je dois faire un mail ». Là depuis 4-5 mois, je m'occupe de la retraite d'une personne d'origine portugaise. On a créé son espace pour faire sa demande de liquidation sur le site de la Cnav, ça a été compliqué, très compliqué. Elle a complètement explosé les délais. A chaque fois on était en contact, on a demandé « Mais c'est normal ? On n'a pas d'information ». Et en fait, c'était black-out total : plus aucune information. « Votre dossier est en cours ». Le délai moyen est entre 2 et

4 mois et demi. Nous, on est à 6 mois ! Et la dame en attendant, elle continue à faire des ménages. Elle gagne 500 euros par mois. Bon, elle aura encore moins à la retraite mais ce n'est pas grave. Donc cette dame, elle m'appelait 2 fois par semaine : « Est-ce que vous avez des nouvelles ? » A chaque fois, je devais aller me connecter sur ma tablette pour aller vérifier son e-mail pour savoir s'il y avait des nouvelles. Elle dépendait complètement de moi pour sa demande de retraite. [...] Finalement je m'étais déplacée sur place. Et là, je suis tombée sur une dame absolument géniale qui n'était pas toute jeune donc qui connaissait bien son métier. Au téléphone vous avez des opérateurs parfois ils sont recrutés comme ça à la va-vite parce qu'il n'y a plus personne, ils n'y connaissent rien du tout et vous disent n'importe quoi. Peut-être qu'effectivement avec Internet, il y a des choses qui sont finalement plus cadrées parce que c'est automatisé. Il y aura peut-être moins de problèmes. Mais, je pense qu'il y a toujours des difficultés puisque derrière, il y a le traitement des dossiers, il se fait pareil. (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public et assistance administrative à domicile)

Tous les aidants numériques se mordent les doigts sur cette première étape primordiale. C'est le sésame ! Et en plus, il va falloir que la personne comprenne le mode de fonctionnement, qu'elle comprenne la différence et l'analogie avec les adresses physiques. L'adresse mail, qu'est-ce que ça représente, pourquoi elle est sur Yahoo, sur Gmail ou autre, pour pouvoir envoyer ces mails ? Et après toute la partie confidentialité, ce qu'on peut faire ou on ne peut pas faire. Ce qui est demandé aussi par les opérateurs publics, tout ce qui est phishing il faut faire attention. Forcément nous, on crée une adresse email, on a aussi une responsabilité de prévenir les gens de ne pas faire n'importe quoi, de ne pas donner des informations confidentielles non plus, même s'il y a marqué « gouvernement français » sur l'intitulé du mail... Et sur le mot de passe, comment le garder, le conserver ? En quoi il est important d'aller vérifier régulièrement sa boîte mail ? Ça va vraiment être un gros focus de nos formations et après, c'est comprendre comment fonctionne un formulaire. Donc, on a : d'abord se rendre sur un site, comment trouver les sites sérieux gouvernementaux et ne pas se retrouver sur une pseudo version, ou qui ne va mener à rien ; donc c'est vraiment retrouver les bonnes informations et savoir se diriger sur Internet. Et puis compléter un formulaire, les listes, ça peut paraître vraiment basique, mais les listes déroulantes, la civilité. Savoir aussi se dire qu'à partir du moment où on inscrit quelque chose, c'est gravé, mais il y a toujours aussi possibilité de revenir en arrière et que le droit à l'erreur est possible. Là, on est plus sur la partie mise en confiance. [...] Les gens arrivent avec beaucoup d'informations très négatives sur ce qu'est le numérique, sur ce qu'il faut faire, ce qu'on peut faire ou non. Il y a pas mal de peur et de craintes sur lesquelles il faut travailler, et je vous parlais d'acculturation, de sensibilisation, on est véritablement sur ça, dans les premiers moments. (Julie Silos, 32 ans, Responsable d'activités et des sites d'accueil numérique, Emmaüs connect)

2.3 Les points d'accueil numérique

Des « points numériques » ont été mis en place pour faire face aux difficultés rencontrées lors du déploiement de la dématérialisation. Ces points numériques (près de 400 en France au début 2019) devaient compenser la disparition, à partir de 2017, de certains accueils physiques. L'accompagnement aux démarches en ligne y est réalisé par des volontaires en service civique, ce qui a permis de mobiliser rapidement des effectifs nécessaires en personnel. Cependant, la courte durée d'engagement de ces volontaires (de 6 mois à un an) impose une rotation importante de ces jeunes, limite la durée de leur formation et donc leur capacité d'approfondissement des connaissances pour l'accompagnement des usagers. Ce dispositif a été privilégié par des services publics telles que les Préfectures et sous-Préfectures. D'autres institutions, dont les organismes sociaux, ont tenté de mettre en place des stratégies d'accompagnement différentes : des bornes en libre-service permettant de délivrer des documents ou d'accéder aux démarches de l'organisme ; la mise en place d'ordinateurs, d'imprimantes et de scanners parfois accompagnée d'une aide humaine pour la

réalisation des démarches dématérialisées ; la mise en place d'un accueil personnalisé sur rendez-vous pour les situations complexes. Le Défenseur des droits saluait d'ailleurs l'initiative de la Cnaf qui a créé les « rendez-vous des droits », permettant de visualiser l'ensemble des droits d'un usager et de faire le lien avec les services d'autres organismes sociaux comme Pôle Emploi ou l'Assurance maladie.

Certains services d'accompagnement peuvent également être externalisés. La Cnaf a ainsi développé des partenariats d'accueil, comme le souligne Nicolas Delagrangue, manager à la Caf. La Caisse des allocations familiales de Seine-Saint-Denis a noué un vaste partenariat institutionnel et associatif, afin de « *faciliter et d'aider ces familles, ces allocataires, à accéder à leur compte pour utiliser les services dématérialisés de la Caf* ». Le partenariat englobe les acteurs locaux comme le Conseil Départemental, la Préfecture, la CPAM et la Cnav. En outre, des conventions ont été établies avec plusieurs dizaines d'associations en vue de créer une labellisation « d'aidants numériques ». Nous restituons un passage volontairement assez long de l'entretien que nous avons eu avec lui afin de bien représenter les liens entre modalités d'accueil et aide nécessaire, mais aussi les intérêts communs pour les organismes sociaux à mutualiser leurs efforts de formation en direction de partenaires de plus en plus indispensables.

L'extrait laisse également entrevoir le glissement qui semble subtilement s'opérer dans les missions d'accueil et d'information des usagers : les organismes de services publics poursuivent leurs missions en modifiant les modalités et les outils d'accès aux services. Pour autant, tout se passe comme s'ils ne se considéraient pas *pleinement* en charge des conséquences de ces changements, lesquelles reviendraient, un peu naturellement, aux relais sociaux :

Je peux imprimer une attestation pour mon quotient familial. Et ça, c'est l'extérieur. Et puis, à l'intérieur, on accueille, voire on reçoit sur rendez-vous. Donc vous voyez, c'est un autre niveau de service. Je peux faire de l'accueil pour accéder à des PC, soit en libre-service, soit en étant accompagné par des agents d'accueil. Si la demande et le dossier nécessitent, on propose des rendez-vous. Et donc, ça permet notamment ces rendez-vous de traiter la situation. Donc ça, c'est une des réponses. On a nos bornes. Et puis, on a aussi tout un partenariat qu'on a mis en place en Seine-Saint-Denis, donc on doit avoir en tout 77 partenaires avec lesquels on a conventionné, chaque année, des partenaires. C'est principalement des associations ou des centres sociaux qui peuvent apporter un premier niveau de réponse aux habitants du quartier dans lequel ils se trouvent pour leur compte allocataire. Et ils sont aussi formés, ces partenaires. C'est des petites formations qu'on fait dans l'année de temps en temps, mais on le fait régulièrement. Ils sont formés pour pouvoir faciliter et aider ces familles, ces allocataires, à accéder à leur compte pour utiliser les services dématérialisés de la Caf. Et toujours au niveau partenariat, on travaille aussi avec le Conseil Départemental, la préfecture, et puis nos homologues comme la CPAM ou la Cnav. On a des conventions avec la Cnav, donc chez vous, pour partager des approches autour du numérique. Par exemple, on a une problématique commune avec la Cnav, la CPAM, et le Conseil Départemental, sur ce qu'on appelle « les aidants numériques », les médiateurs du numérique. Qui sont tous ces gens-là, que ça soit au sein des associations, que ça soit des professionnels comme des travailleurs sociaux. À un moment donné, qu'on le veuille ou non, pour accéder à ces droits, il faut passer par le numérique. Et donc, tous ces professionnels, je dirais, qui acquièrent un petit peu de compétence autour du numérique, comme les travailleurs sociaux, mais aussi tous ceux qui sont dans le numérique : les services civiques, les emplois d'avenir, je pense notamment ou dans les maisons de services publics. Et puis, troisième catégorie d'aidants numériques, c'est la famille. On parlait des parents qui demandent à leurs enfants de les aider. Donc toutes ces populations-là, on essaie aussi de leur donner un peu un bagage. On essaie aussi de travailler en commun pour que ces aidants numériques, à un moment donné, soient les mêmes. Je veux dire, quand je vais dans une maison de services au public,

l'habitant, il a des questions de Pôle Emploi, il a des questions sur ses indemnités journalières de CPAM ou des questions sur la prestation d'aide au logement de la CAF, c'est souvent le même médiateur qui répond à tout ça. Donc on a nos mêmes personnels qui ne sont pas nos personnels, mais on a nos mêmes collègues d'une certaine manière. Et eux, il faut qu'on les accompagne aussi pour pouvoir être des aidants numériques compétents. Donc on y travaille aussi avec d'autres partenaires pour essayer de bien les reconnaître, de bien les former, etc. C'est aussi les écrivains publics qui sont de plus en plus sollicités par les personnes âgées ou les futurs retraités – je sais que ça vous parle – qui veulent accéder à leur compte retraite et qui ne savent pas. Donc il faut que ces gens-là soient en capacité d'aider les citoyens à accéder à leurs droits par le numérique. (Nicolas Delagrange, 46 ans, manager à la Caf)

S'il importe que les administrations proposent des sites plus attractifs et plus intuitifs qu'actuellement, l'enjeu paraît plus global avec le développement et la mise à disposition de bornes interactives en libre-service dans des permanences d'accueil, la possibilité de bénéficier sur place de l'aide et des conseils d'agents administratifs et, parallèlement, avec l'extension d'un réseau multi partenarial. Il s'agit de multiplier les lieux ouverts aux usagers, leur permettant d'entrer en correspondance avec des opérateurs multiples, comme les Points d'Information Médiation Multiservices (PIMMS), les Maisons de service au public (MSAP) ou certaines associations. Ces lieux seraient progressivement étendus à l'ensemble des organismes sociaux. Ce type de partenariat gagnerait à être mieux identifié, car il souffre encore aujourd'hui de la lente montée en charge des dispositifs d'aide et d'accompagnement. Ceux-ci ont parfois été mis en place postérieurement à l'offre de service dématérialisée, consécutivement aux situations de blocage rencontrées par les usagers et non pensés en amont du déploiement de la dématérialisation.

2.4 Le multimodal plébiscité et l'accueil physique jugé indispensable

Le rapport sur la transition numérique dans les Hauts-de-France²⁶ ou encore le rapport du Défenseur des droits de 2019²⁷ soulignent la nécessité de maintenir un accès multimodal²⁸ aux services publics. Cette précaution vaudrait pour les plus vulnérables, leur garantissant différentes modalités d'information et de contact avec les administrations. Mais pour des publics peu à l'aise avec les nouvelles technologies, les plateformes téléphoniques demeurent une voie privilégiée par les administrations. Le Défenseur des droits et l'Institut national de consommation (INC) ont conduit une enquête publiée en 2016²⁹ auprès des plateformes téléphoniques de trois organismes sociaux (Cnaf, Cnam et Pôle Emploi) afin de mesurer leur capacité d'accueil, d'écoute et de réponse aux sollicitations des usagers. Parmi les conclusions, on peut lire que l'enquête « démontre que la majorité des appelants est trop rapidement réorientée vers le site Internet de l'organisme, même s'ils n'y ont pas accès. Elle montre également que les plateformes informent peu les usagers sur les dispositifs alternatifs mis en place par les organismes pour les accompagner ».

²⁶ Chabert L. et al., (2018) « La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux ? », Mémoire de Master à l'Université de Lille.

²⁷ Défenseur des droits (2019), p. 44 .

²⁸ Le multimodal désigne le recours à différentes formes de communication avec l'administration : le téléphone, le site Internet, le rendez-vous en guichet, le courrier etc.

²⁹ Enquête réalisée en 2016.

https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=19608

De façon plus générale, pour servir au mieux et accompagner les usagers du service public dans toute leur diversité, la mobilisation de l'ensemble des canaux d'accès semble nécessaire et c'est ce dont témoignent l'ensemble des personnes rencontrées. L'autre constante relevée tout au long de notre étude, et quel que soit le public rencontré (usagers, institutionnels, acteurs du monde social associatifs ou non), concernait l'importance de l'humain. Qu'il s'agisse de la relation des usagers aux services publics ou plus largement de la révolution digitale qui gagne et traverse l'ensemble de la société, le consensus sur le maintien physique et la place centrale des femmes et des hommes est le dénominateur commun à l'ensemble des discours. Il ne s'agit pas seulement d'usage ni de compétence, mais de relation humaine et sociale :

Le Wi-Fi je ne peux pas. Il y a des fois, c'est un peu compliqué. On s'en sort un peu, mais bon, il faut demander aux copains comment ça se passe. Mais à l'ancienne c'était beaucoup mieux. [...] Le contact humain et tout ça, on comprend. C'est-à-dire qu'il vous explique : ça les papiers là, ce n'est pas ceux-là c'est ceux-là. Avec Internet, il faut envoyer, il faut prendre les mails, il faut faire une copie, il faut l'imprimer... Houlà... (Wahid, 61 ans, bientôt à la retraite, a travaillé dans le bâtiment et dans la restauration)

L'analyse des entretiens peut donner le sentiment que certaines personnes et certaines situations requièrent davantage d'accompagnement : ainsi les questions de l'illettrisme, de la sans-domiciliation ou du handicap apparaissent aujourd'hui avec une acuité particulière au sein des missions d'accueil et d'égalité de droits dans le traitement des dossiers confiés au service public. Mais selon les contextes locaux, un principe de réalité peut s'appliquer. Comme le souligne ce responsable d'une Caf de Seine-Saint-Denis, il serait difficilement imaginable que les allocataires rattachés à ce territoire ne puissent plus bénéficier d'un accueil physique. Il en expose ici les raisons :

On n'a pas fait d'étude, mais grosso modo, comme ça de mémoire, parce que je ne me suis pas rafraîchi les chiffres avant notre rencontre. Mais je dirais qu'on a peut-être 20 - 25 % de ce qu'on qualifie de grands débutants autour du numérique. C'est-à-dire des gens qui ne savent pas utiliser la souris, donc on est vraiment à 20 - 25 %. Je n'ai pas de chiffre exact à vous donner puisqu'on n'a pas fait d'étude qui soit suffisamment représentative. Donc voilà, c'est beaucoup. On a environ 380 000 allocataires en Seine-Saint-Denis. Par rapport à votre question, on a des gens, comme je disais, qui vont venir très régulièrement dans l'année à l'accueil pour faire des démarches simples, toujours les mêmes. Ils ne veulent pas le faire en dehors. Après, il y a des gens qui sont défiants, même des discours un peu extrémistes face au numérique. Mais bon, ça, c'est normal, il faut que tout le monde puisse s'exprimer. [...] Je dirais, ceux qu'on voit dans les accueils, c'est ceux qui ont vraiment besoin de la Caf parce que leur dossier n'est pas traité suffisamment rapidement. On a aussi cette réalité-là. Et puis, on a aussi, ce qui est la majorité, des personnes qui sont en difficulté avec le français ou en difficulté avec l'Internet, et on est obligé de les accueillir. On ne peut pas faire comme les impôts en disant : « Maintenant, c'est une déclaration en ligne, et puis vous vous débrouillez quoi ». On est obligé d'offrir le service et d'avoir un accueil pour pouvoir accompagner toutes ces personnes-là, qui ont des vrais besoins. Après, je vous dis, ces personnes, ça peut être des jeunes, des moins jeunes, des hommes, des femmes. (Nicolas Delagrangé, 46 ans, Responsable de district, Caf de Saint-Denis)

Ainsi, un accès physique aux services publics, à des accueils, des permanences apparaissent être indispensables pour qu'une communication puisse s'établir avec les usagers.

La disparition progressive des commodités (commerces et services) compose une dimension des inégalités d'accès. Même en région parisienne, le phénomène suscite l'incompréhension

et l'angoisse de ceux qui déplorent la fermeture de services et d'équipements de proximité. Notre corpus comprend de nombreux exemples qui illustrent défavorablement ces évolutions. C'est de cette manière qu'Alice témoigne de la distance accrue aux services publics :

C'est comme les bureaux de proximité : c'était quand même mieux, on pouvait se renseigner à Guignes. Pour une raison ou une autre, c'est tout, même si on payait nos impôts à Melun, on allait se renseigner à Guignes. [Le bureau de proximité a fermé quand ?] Il y a un an ou deux, peut-être deux/trois ans, je ne m'en rends pas compte. Si on avait besoin d'un renseignement, on allait là-bas. On ne comprend pas tout des fois. C'est comme La Poste : il y a beaucoup de gens qui vont à La Poste. Quand on y va, il y a tout le temps du monde. Ils veulent la fermer ! Il y a longtemps qu'on entend dire qu'elle va fermer, mais c'est toujours plein là-dedans, on y va, il y a toujours deux ou trois personnes. Les gens, ils ont besoin d'une Poste. Tout le monde n'a pas une voiture pour aller à Verneuil, à Guignes. (Alice Walter, 84 ans, retraitée, ancienne employée de banque résidant en Seine-et-Marne).

Le rapport à la distance évolue avec l'âge et comme le rappelle cette directrice d'une association parisienne, pour les personnes âgées les déplacements peuvent peu à peu être redoutés. En ce sens, elle plébiscite les services publics de proximité, y compris à l'échelle des quartiers de la capitale :

Je pense que le service public, son enjeu principal, c'est d'arriver à être dans l'accessibilité. Et pour être dans l'accessibilité, il faut être dans la proximité. C'est-à-dire qu'on ne se rend pas compte, mais pour une personne âgée, ne serait-ce que de prendre le métro ou le bus et d'aller au service social de polyvalence qui se trouve à une demi-heure, trois quarts d'heure, parce qu'on va prendre beaucoup plus de temps pour marcher. Ça, c'est beaucoup plus compliqué que d'aller dans ce service social de polyvalence en bas de la rue, maison de quartier, régie de quartier. Moi, j'ai le sentiment qu'il y a des services de proximité qui disparaissent et que c'est centralisé sur des grandes institutions. On le voit, les services qui fusionnent, tout se rassemble, etc. ça, je pense que c'est une crainte pour l'avenir et qu'il faut qu'on reste vraiment sur la proximité du local, un ancrage local. (Maeva Lebord, 30 ans, directrice d'une association d'accompagnement social auprès de migrants âgés)

Parmi les inquiétudes qui reviennent régulièrement avec le développement des démarches en ligne, on relève celle de la disparition progressive du contact humain et, plus généralement, la moindre diversité des modes d'accès aux services publics. L'idée qu'en cas de doute, d'erreur, d'information lacunaire ou de problème technique les usagers n'aient plus d'interlocuteurs pour avancer et accomplir leurs démarches est vécue au mieux comme problématique, au pire comme insupportable. Le Défenseur des droits préconise « la conservation de modalités d'accès multiples aux services publics », seule solution pouvant éviter une « rupture de la continuité du service public, dont la valeur constitutionnelle est pourtant garantie »³⁰. Revenant sur le caractère facultatif des procédures dématérialisées, il estime que les administrations qui les rendraient obligatoires outrepasseraient les possibilités qui leur sont ouvertes par le droit en vigueur et entraveraient, ainsi, l'accès aux services concernés.

Au-delà de cette réalité, il reste que l'attachement au contact humain et au relationnel ainsi que la confiance accordée au face-à-face restent prédominants. Cette donnée traverse actuellement les âges et les strates de la société, mais pas de la même manière. C'est bien

³⁰ Défenseur des droits (2019), p. 29.

l'un des objectifs du rapport de faire ressortir que tous les individus n'ont pas les mêmes ressources et donc les mêmes attentes. Si les uns disposent d'une palette étendue de moyens d'accès aux services publics de par leurs compétences, leurs connaissances et leur équipement, les autres se retrouvent bloqués par diverses difficultés. C'est ce que nous allons voir dans la partie suivante.

III. Les changements induits par la dématérialisation : les dimensions de la « fracture numérique »

Cette partie se propose de revenir sur les principales difficultés rencontrées par les usagers, telles qu'ils les décrivent eux-mêmes, mais aussi telles que les professionnels des sphères institutionnelles ou associatives les perçoivent lors de leur mission d'accompagnement. Ces difficultés reviennent d'autant plus régulièrement qu'elles peuvent porter atteinte à l'idée d'un progrès unanimement partagé. Les craintes de voir la transition numérique conduire à la privation de leurs droits, d'exclure ou de rendre invisibles certains usagers alimentent le plus souvent le discours des auteurs d'articles et de rapports qui redoutent un recul du service public. On retrouve ainsi dans des travaux consacrés à la révolution numérique et le développement de la communication électronique des difficultés de cet ordre constituant des obstacles aux procédures dématérialisées (Pasquier 2018, Crédoc 2017, Défenseur des droits, 2019). Les entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête INSer permettent alors de traduire concrètement les difficultés et les questionnements du point de vue des usagers et des professionnels des secteurs institutionnels ou associatifs.

1. Les infrastructures et les équipements

Si la volonté de numérisation des services publics annoncée en 2013 par le gouvernement alors en place (« le choc de simplification ») porte en lui la promesse de profondes améliorations d'accès aux droits pour tous, les préoccupations de nombreux acteurs se sont rapidement concentrées sur la disparition des services publics sur certains territoires.

Les démarches en ligne nécessitent *a minima* une connexion Internet de qualité suffisante et l'accès à des équipements informatiques. Ces deux conditions, évidentes, ne sont pour autant pas réunies sur l'ensemble du territoire et dans l'ensemble des ménages en France, créant des inégalités face aux possibilités d'usage des services publics en ligne. Et lorsque le moyen d'accès aux services privilégié (c'est-à-dire celui qui est conseillé, vers lequel on oriente) passe par Internet, le risque d'une rupture d'égalité devant le service public demeure. En 2015, l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) publiait un rapport³¹ dans lequel étaient soulignés les efforts restant à faire afin que 541 communes françaises puissent sortir de la « zone blanche ». On définit ainsi les zones totalement dépourvues de connexion Internet et mobile. Ces zones représentent un peu moins de 1 % de la population, ce qui est faible en valeur relative, mais concerne environ 500 000 personnes vivant sur ces territoires qui sont dans l'incapacité d'accéder à Internet depuis leur domicile. Ces zones blanches sont aussi des zones géographiquement enclavées, qui rendent difficile l'accès physique aux services publics. Au-delà de ces zones blanches, il existe des zones « grises » qui correspondent aux lieux où les connexions Internet sont de faible qualité et où la bande passante ne permet pas l'envoi de données (textes, documents divers, images...). Dans ces zones, les habitants sont également en difficulté pour accomplir leurs démarches : ils évoquent le temps nécessaire pour charger des pages Internet (surtout lorsque les sites sont récents), l'impossibilité de joindre des pièces demandées dans les correspondances avec les administrations ou les fréquentes interruptions de service. Blanches ou grises, ces zones recourent des territoires démographiquement « peu denses ». Cette notion de plus en plus utilisée par l'Arcep, regroupe 22 500 communes rurales, soit 18 % de la population et 63 % du territoire. Les zones peu denses sont prises en compte dans les décisions d'attribution de

³¹ Arcep : « Rapport sur l'effort d'investissement des opérateurs mobiles », décembre 2015. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-investissements-op-mobiles_dec2015.pdf

fréquences mobiles aux opérateurs. Ces derniers ont en effet des obligations de couverture spécifiques dans ces zones qui constituent des secteurs de déploiement prioritaire.

Devant le faible engouement des opérateurs privés à combler la couverture de leur réseau³², l'Arcep et le Gouvernement ont pris de nouvelles mesures en 2018 : le *New Deal* mobile engage les opérateurs à accélérer la couverture mobile des territoires ruraux. Ces engagements ont été retranscrits dans leurs licences actuelles afin de les rendre juridiquement opposables. Parmi les nouvelles obligations des opérateurs, le « dispositif de couverture ciblée » vise à améliorer de manière localisée et significative la couverture de zones dans lesquelles un besoin d'aménagement numérique du territoire a été identifié par les collectivités et le gouvernement. Ce dispositif a pour objectif de répondre, de manière ciblée et adaptée, à l'ensemble des attentes des citoyens et des territoires en matière de connectivité mobile. Il relève d'un changement majeur de méthode : après une identification par les collectivités territoriales, le ministre en charge des Communications électroniques arrête une liste des zones à couvrir. Les communes concernées par le programme « zones blanches – centres bourgs », dont le site n'avait pas encore été mis à disposition par les collectivités, sont désormais prises en compte.

Le terrain de l'enquête INSer a été réalisé en région parisienne, densément peuplée et globalement bien équipée en réseau Internet. Nous savons cependant que certaines communes de la grande couronne francilienne (Yvelines, Seine-et-Marne) sont sous-équipées. Cette ergothérapeute et ses collègues qui interviennent à domicile dans le secteur de la Seine-et-Marne en sont témoins par expérience :

On va se dire est-ce qu'il faut travailler pour le plus grand nombre ou est-ce qu'il faut travailler pour le plus petit nombre ? J'imagine que quand les décideurs et les financeurs mettent en place des mesures, est-ce qu'il faut ne pas former les gens au numérique parce qu'il y a des gens qui ne se formeront jamais au numérique ? Ça peut être une question. Mais est-ce qu'on a pris en compte tout le monde ? Ou est-ce qu'on va créer un nouveau métier d'assistant numérique pour les gens qui n'ont pas Internet, pas accès à un réseau ? Parce qu'on a aussi des secteurs qui sont non couverts, où il n'y a pas de réseau. En Seine-et-Marne moi j'ai une collègue qui me dit « Ah bah non, moi chez moi je n'ai pas Internet » parce qu'en Seine-et-Marne il y a des endroits où il n'y a pas Internet (Béatrice Simon³³, 53 ans, ergothérapeute, responsable autonomie dans une association d'aide à domicile, Seine-et-Marne).

La question des zones grises et blanches n'est pas anecdotique. Elle se traduit par une fracture territoriale, touchant en outre davantage les communes dont la population diminue. Et la probabilité qu'une part élevée de la population d'une commune soit privée d'un Internet de qualité est d'autant plus importante que le nombre d'habitants de cette commune est faible. Ainsi, dans les communes de moins de 1 000 habitants, plus d'un tiers des habitants n'ont pas accès à un Internet de qualité, ce qui représente près de 75 % des communes de France et 15 % de la population (Défenseur des droits, 2019). La juxtaposition des questions d'éloignement géographique, de mobilité (transports en commun, voiture), de la baisse de l'accueil physique des services publics et d'un accès au numérique restreint, accentue la fracture territoriale.

Du côté des relais sociaux, le constat est identique, surtout pour les professionnels qui sont amenés à se déplacer. Sans local pour recevoir les assurés, il faut s'adapter et s'équiper pour être connecté en permanence lorsque l'on est itinérant :

³²<https://www.phonandroid.com/4g-decouvrez-carte-zones-blanches-free-orange-sfr-bouygues-devront-couvrir-2020.html>

³³ Rappel de la note 17, les entretiens ont été anonymisés et chaque extrait est attribué à un pseudo.

Partout, sur tous les courriers qu'ils envoient, c'est Internet en gros : Internet, Internet. Oui mais si vous n'avez pas Internet, vous n'avez pas Internet. Parfois il y a une journée complète où il n'y aura pas de réseau du tout, le problème des zones blanches, effectivement, qui fait que comment vous voulez avoir un suivi des démarches ? Quand vous faites un dossier, hop, ça vous plante le truc au milieu, vous allez tout recommencer. Par exemple le formulaire de Pôle emploi, il est super compliqué. Il fait au moins huit pages pour s'inscrire. [...] Il y a 10 ans, jamais je n'aurais imaginé avoir une tablette aujourd'hui avec moi, avec Internet partout. Parce que j'ai une puce dans ma tablette en fait, qui me permet de... J'ai des personnes qui n'ont pas du tout Internet et je ne vais pas me connecter chez chaque personne chez qui je vais. Donc j'ai ma puce avec mon abonnement pour ma tablette. Et donc, je me déplace partout avec. Ça ne passe pas toujours d'ailleurs, parfois ça coince un peu. (Séverine Lechapelier, 47 ans, Écrivain public et assistance administrative à domicile)

A côté de la qualité de l'accès à Internet, les problèmes rencontrés par les individus peuvent concerner le matériel informatique. En France, une personne sur cinq n'a pas d'ordinateur et une sur quatre n'a pas de smartphone (Crédoc, Baromètre numérique de 2017). Par ailleurs, le coût que représente l'équipement numérique et son renouvellement régulier (usure, inadéquation de l'équipement, abonnement Internet...) est conséquent pour des individus ayant des niveaux de vie bas.

Nous avons vu que le taux d'équipement en ordinateur, tablette ou smartphone avait tendance à diminuer avec l'âge des individus. Le cas de madame Walter, 84 ans, dont l'entourage amical est plutôt dépourvu d'équipement numérique, illustre bien ce propos. Et cela n'est pas sans conséquence :

Il y a pas mal de gens qui n'en ont pas [d'ordinateur] ! Moi, j'ai des amis qui n'en ont pas hein. [Et comment font ces personnes, vos amis justement ?] Ah ben j'en ai un, il fait par lettres ses impôts. Donc il paie une amende ou il paie un pourcentage, je ne sais pas, mais il le sait. Mais il n'a pas d'ordinateur, il ne peut pas le faire par ordinateur ! (Alice Walter, 84 ans, retraitée, ancienne employée de banque résidant en Seine-et-Marne)

Comme le confie ce directeur associatif, la simplification administrative n'est pas encore garantie, du moins pas pour tous car les équipements doivent être multiples : ordinateur, connexion internet mais aussi scanner et imprimante sont souvent indispensables :

Et puis il y a le coût ! C'est-à-dire que si l'administration demande par exemple de produire des documents, pour les avoir sous les yeux, il faut les imprimer. Les imprimer où ? C'est-à-dire que pour ces personnes, peut-être qu'un de ces jours elles vont être obligées aussi d'avoir à la fois la tablette, l'imprimante pour pouvoir imprimer un document qu'elles avaient en sortant de chez elles, qu'elles demandaient directement à l'administration, qu'elles remettaient à une autre administration, etc. (Souhel Asram, 66 ans, directeur d'association d'accès aux droits et au logement des migrants âgés)

Le taux d'équipement des ménages en outils numériques est corrélé au niveau de revenus ainsi qu'à la catégorie socio-professionnelle (Crédoc, 2017). Lorsque les personnes n'ont pas besoin d'utiliser un ordinateur dans leur vie professionnelle, cela joue également sur l'équipement au domicile des ménages. Parmi les personnes interrogées, ce sont celles appartenant à la catégorie des relais sociaux qui mentionnent le plus souvent ces arguments. En prise au quotidien avec les difficultés du public qu'ils accompagnent, ces professionnels sont idéalement placés pour témoigner des blocages récurrents, comme l'indiquent les trois extraits suivants.

Mme Lebord rappelle qu'on évacue parfois trop souvent la cherté des équipements nécessaires, d'autant qu'à part le téléphone, certains n'apparaissent pas comme prioritaires (tablettes, ordinateurs, imprimante). Le coût de l'équipement en technologie numérique est également un sujet pour les relais sociaux.

Il y a quand même la précarité économique qui fait que matériellement c'est quand même difficile d'accéder aux outils numériques. Un Smartphone aujourd'hui, ça coûte cher. Un ordinateur, ça coûte cher, une tablette, ça coûte cher. Même nous, au café social, on a eu du mal à s'équiper quand on a voulu faire ce projet-là d'inclusion numérique. Heureusement on a bénéficié d'une subvention « inclusion numérique » de la ville de Paris, qui nous a permis d'acheter des ordinateurs portables pour l'accueil. Mais sinon, on a eu du mal, même nous, à s'équiper. (Maeva Lebord, 30 ans, directrice d'une association d'accompagnement social auprès de migrants âgés).

En convoquant son expérience, Mme Lechapelier précise que les ménages les plus modestes sont particulièrement concernés par les démarches administratives d'accès aux droits et l'obtention de prestations sociales, de plus en plus souvent accessibles et à réaliser sous la forme dématérialisée.

J'ai vu à peu près 200 familles différentes. Et je dirais que dans ces 200 familles pour moi le taux d'informatisation - je ne reparle même pas en fait de savoir l'utiliser, je parle du taux de possession d'une ligne Internet - à mon avis, il n'est pas à 30 %. Et on est encore dans une région où, le 78, qui est relativement favorisée. Comme je suis à mon compte, les gens me règlent directement. Ça veut dire que ces gens ont quand même un minimum de moyens. Les autres [les plus précaires, ndla], c'est plutôt en CCAS que je les vois, en permanence sociale gratuite. (...) Sur ma commune ici, c'est beaucoup de personnes d'origine étrangère. Et donc là, c'est des problématiques très différentes : mutuelle - donc CMU, complémentaires ou ACS -, des problématiques de pôle emploi, des problématiques de CAF beaucoup - droits sociaux, d'APL, des trucs comme ça. Et donc, maintenant on leur demande tout sur Internet. (Séverine Lechapelier, 47 ans, Écrivain public et assistance administrative à domicile)

Pour Mme Silos, l'accès au téléphone et à Internet est primordial, mais il reste indissociable de l'équipement et de la formation des personnes :

Ces personnes-là [les précaires, ndla] sont des personnes qui paient le plus cher pour la téléphonie et pour Internet parce qu'elles n'ont pas de compte bancaire donc pas la possibilité d'avoir accès au même forfait que tout un chacun. [...] Donc nous, on a vraiment commencé avec l'accès au numérique. On a fait un partenariat avec SFR qui nous permet de vendre des recharges téléphoniques à bas prix. Sauf qu'avec ce mouvement de digitalisation, de dématérialisation qui est un mouvement latent très profond de la société et qui apporte un lot d'opportunités et d'avantages aussi importants, on s'est aperçu que certes l'accès était primordial, mais il y avait d'autres choses. Il y avait aussi le matériel et la formation. Et c'est pour ça, quand je vous parle d'offre « 360 », ou d'offre complète, c'est pour pouvoir accéder à Internet il faut un Device. Donc que ce soit un téléphone portable, que ce soit un ordinateur, que ce soit une tablette, il faut de la connexion. (Julie Silos, 32 ans, Responsable d'activités et des sites d'accueil numérique, Emmaüs connect).

2. Les usages

Nous abordons ici les difficultés liées aux usages. Être connecté, avoir un smartphone ou une tablette avec la fibre ne suffit pas à utiliser les services dématérialisés : c'est un prérequis nécessaire mais pas suffisant. Si les données du Baromètre du numérique (édition 2015 confirmées dans l'édition 2019) montrent que le nombre d'individus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur Internet progresse sur l'ensemble de la période (68 % des Français estiment aujourd'hui qu'avoir accès à Internet est important pour « se sentir intégré dans la société » ; cela représente 14 points de plus qu'en 2009), les plus de 70 ans et les personnes sans diplôme sont clairement en retrait (moins de 20 % d'utilisateurs). Si un Français sur cinq considère que le numérique simplifie les relations avec l'administration publique, plus d'un sur trois estime toutefois qu'Internet rend ces relations plus complexes. Pour le quart d'entre eux, les démarches administratives sont trop complexes et 20 % reconnaissent manquer d'aisance avec les outils du numérique (Baromètre 2019).

Comme nous l'avons vu en introduction, environ 13 millions de personnes en France se déclarent mal à l'aise avec le numérique. Cette population est très hétérogène : il peut s'agir de jeunes qui, même s'ils sont à l'aise avec les réseaux sociaux, peuvent être en difficulté pour les démarches administratives ; parmi les actifs, ceux qui n'utilisent pas Internet dans leur vie professionnelle peuvent éprouver des difficultés avec son utilisation dans la vie personnelle. La situation est plus compliquée pour les retraités, les non-diplômés et les bas revenus : alors que le taux de connexion à Internet est de 85 % pour l'ensemble de la population³⁴, il est de 57 % chez les plus de 70 ans, de 54 % parmi ceux qui n'ont aucun diplôme (contre 94 % des diplômés du supérieur) et de 40 % parmi les personnes ayant des bas revenus. Le critère d'âge préoccupe globalement l'ensemble du secteur de l'accompagnement numérique qui constate que plus les personnes sont âgées, plus elles ont des difficultés avec le numérique. Pour autant, il faut se garder d'une analyse trop rapide car les seniors peuvent être parfaitement socialisés mais peu enclins à l'usage du numérique ou au contraire socialement ou géographiquement isolés, mais très actifs sur les réseaux ; des personnes vivant seules (âgées ou à la tête d'une famille monoparentale) peuvent percevoir dans le numérique une opportunité ou bien le vivre comme une contrainte supplémentaire.

Il est utile de rappeler ici que l'idée très répandue selon laquelle les jeunes seraient « naturellement » à l'aise vis-à-vis du numérique et de ses outils doit être nuancée et vérifiée. Les jeunes sont aussi confrontés aux difficultés du numérique et particulièrement pour accomplir les nombreuses démarches auxquels ils doivent faire face (formation, université, emploi, logement, sécurité sociale...).

Les jeunes, c'est la génération, c'est les « digital native » ça veut dire c'est la génération qui est née dedans, on va dire. Mais ils ne sont pas formés à faire des formalités sur Internet, même à déclarer leurs impôts. Pour eux, c'est compliqué la première fois. Ils sont formés à jouer avec... à jouer sur des jeux vidéo, et puis à faire leurs textos, des textos à leurs potes, à regarder des vidéos, etc., ou écouter de la musique. Mais ils sont formés digitalement, mais pas forcément pour faire les démarches. Par contre, il faut apprendre plus vite ou apprendre plus vite si on leur montre, qu'ils se concentrent cinq minutes, ça va aller vite. Puis après, il faut en retenir et ce qu'ils vont retenir, cognitivement, ça va leur servir pour la démarche d'après. Donc effectivement, ça peut être compliqué pour les jeunes qui démarrent dans la vie, mais pas autant que pour le public fragile dont je parlais plus tôt. (Emmanuelle Aghien, 58 ans, directrice adjointe d'un centre social.)

³⁴ Enquête des Petits Frères des Pauvres réalisée en 2018

L'autonomie numérique ne présage donc pas d'une autonomie administrative dématérialisée ou non ; cet apprentissage peut dans certains cas nécessiter un accompagnement personnalisé.

3. L'efficacité des usages : la conception et le déploiement des sites Internet

L'accès effectif aux procédures dématérialisées peut également être mis à mal par des conceptions et un déploiement des sites inadaptés à l'ensemble du public. Même quand l'accès à Internet est possible techniquement ou matériellement pour les usagers du service public, des problèmes divers, des obstacles techniques, des défauts de conception ou d'ergonomie des sites Internet dédiés peuvent survenir.

Parmi les situations les plus problématiques, la Cimade³⁵ a signalé les nombreuses difficultés posées aux demandeurs de titre de séjour (rendez-vous par Internet obligatoire, places limitées, remise à zéro le dimanche à minuit, blocages...). Des contraintes fortes qui pèsent sur les assurés au final, mais qui doivent être anticipées en amont par les acteurs institutionnels :

Une autre difficulté, ça peut être que proposer un service en ligne pour demander une prestation Caf, les prestations répondent à des règles législatives qui sont définies par des décrets. Comme les prestations de la CPAM ou même de la Cnav. Le fait de traduire ces règles législatives dans un programme informatique que je traduis en langage compréhensible et simple pour un usager lambda fait qu'il y a beaucoup de conditions pour que ça marche, pour faire simple. Donc une des difficultés, c'est de rendre ce service en ligne conforme à la législation, mais également compréhensible par quelqu'un qui n'est pas de la législation, qui est vous et moi, donc citoyen. Ce qui veut dire que la navigation pour demander une prestation doit être pensée selon des règles ergonomiques. Il faut informatiquement que les moteurs qui calculent les droits soient constamment mis à jour. On déporte beaucoup les résolutions et les demandes de prestations vers l'informatique pour faire simple. Vers la navigation, l'ergonomie, les moteurs de calcul qui sont derrière. Ce qui fait un gros investissement de part de la branche famille, mais, je pense, de toutes les branches de la sécurité sociale, pour avoir des dispositifs informatiques qui soient modernes, puissants, sécurisés. Donc il y a aussi cet enjeu-là, de vraiment sécuriser. (Nicolas Delagrance, 46 ans, Responsable de district, CAF de Saint-Denis)

A la Cnav, une réflexion est menée afin d'adapter sur Internet les démarches les plus complexes car toutes les demandes de retraite ne peuvent pas être réalisées en ligne. Ainsi les personnes en incapacité ou bénéficiaires du dispositif de retraite progressive ne peuvent pas demander leur retraite en ligne. Il en était de même jusqu'à récemment pour les personnes qui font une demande de réversion après le décès de leur conjoint. Les objectifs de la Cnav en termes de dépôt de retraite personnelle en ligne sont néanmoins relativement élevés, avec une forte progression pour les années à venir (2019 : 30 % ; 2020 : 40 % ; 2021 : 50 % ; 2022 : 55 %). Lorsque l'on évoque l'ergonomie des sites, il est davantage question de navigation : se diriger facilement, trouver rapidement les informations recherchées, cocher des cases pour aller précisément sur des pages correspondant à telle ou telle situation précise. Autant d'opérations qui paraissent enfantines aux uns mais hasardeuses ou extrêmement compliquées pour d'autres. Et c'est justement pour ces derniers qu'il y a le plus d'efforts à faire car moins on maîtrise Internet, et moins on se sent en capacité de comprendre et de « se déplacer » dans ces sites.

³⁵ <https://www.lacimade.org/publication/a-guichets-fermes/>

Ça aussi, c'est un autre truc des administrations. Ils ne s'en rendent vraiment pas franchement compte, pour moi, les types qui sont derrière l'ordinateur sont des trentenaires qui sont geek à fond et qui ne se rendent pas compte de la réalité. Alors, de temps en temps, ils font un petit lifting au site : « Oh, il est tellement plus joli comme ça et puis c'est plus pratique ». Eux, ils pensent que c'est plus pratique. Sauf qu'en fait, quand la personne a enfin réussi à comprendre le site, et bien d'un coup on lui change tous ses repères, c'est la catastrophe. Ils ne s'y retrouvent plus. Récemment, c'est la sécurité sociale qui a changé un petit peu son site. Je ne sais plus ce que je cherchais dessus, mais j'ai eu du mal à le retrouver. (Séverine Lechapelier, 47 ans, Écrivain public et assistance administrative à domicile)

En 2017, le SGMAP (secrétariat général pour la modernisation de l'action publique) a défini 10 principes pour des démarches exemplaires et inclusives³⁶, insistant notamment sur la nécessité de concevoir les sites en se mettant à la place des usagers ou sur l'utilisation d'un langage clair et précis. Il s'agissait d'améliorer la qualité et d'harmoniser les services en ligne de l'État qui s'étaient multipliés de façon hétérogène au cours de la décennie précédente. Ces principes s'adressent aux concepteurs et développeurs des services en ligne (DSI, chefs de projets...). Il s'agit d'outils et de méthodes conseillés pour mettre en œuvre une démarche en ligne « exemplaire ». L'idée est davantage de proposer « un cap commun » que de dessiner un cadre contraint pour les administrations. Pour les énumérer rapidement, une démarche en ligne exemplaire :

- est facile à trouver, simple et fluide (guide par étape, information sur l'avancement)
- utilise un langage clair et précis (compréhensible, non jargonneux, sans sigle, sans surprise, annonçant le temps estimé)
- est officielle (identifiée et certifiée, labellisée Cerfa, reprenant les logos officiels)
- accompagne l'utilisateur (celui-ci doit pouvoir contacter l'administration d'au moins deux façons différentes : sms, courriel, guichet, téléphone, formulaire...) avec une aide personnalisée lorsqu'elle doit être obligatoirement remplie en ligne
- respecte les règles de l'art (critères ergonomiques et graphiques, adaptées à tous les terminaux et systèmes d'exploitation)
- ne demande pas d'informations déjà connues de l'administration (identification par FranceConnect, respect de la protection des données personnelles)
- fait œuvre de transparence (statistiques des utilisations, résultats d'enquêtes, présence d'un algorithme, d'intermédiaires)
- est pilotée par une personne qui connaît les besoins des usagers (responsable qualité de la démarche : elle centralise, coordonne les actions et peut proposer des améliorations)
- permet un traitement et un suivi 100% numériques (aucune ressaisie ni impression, accusé de réception numérique)
- s'améliore en continu (en tenant compte de l'avis des usagers, des agents et des partenaires).

Afin de mettre en œuvre ces principes, une homologation « Cerfa numérique » comprenant 35 critères de qualité doit permettre aux services publics de réaliser des sites faciles à comprendre et ergonomiques. Comme listé ci-dessus, le « Cerfa numérique » préconise notamment la sauvegarde automatique des saisies au fur et à mesure de la démarche, la nécessité d'avoir toujours deux moyens de contact différents, l'utilisation d'un langage simple

³⁶ Ces dix principes sont disponibles sur le site de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) qui a repris certaines missions du SGMAP supprimé fin 2017. <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/les-10-principes-dune-demarche-en-ligne-exemplaire>

et clair, ou encore la possibilité pour l'utilisateur de s'informer sur la suite de son dossier après le dépôt d'une demande. Mais cette démarche n'est pas obligatoire.

Précisons enfin que pour éviter les blocages et respecter les droits des assurés, ceux-ci peuvent saisir le Défenseur des droits lorsque les sites ne reprennent pas l'ensemble des procédures prévus dans les textes et qu'un dispositif existant n'a pas son équivalent numérique. Les représentants des relais sociaux que nous avons rencontrés lors de notre étude ont mentionné le fait que les sites sont le plus souvent conçus et développés sans tenir compte des pratiques et des avis d'utilisateurs représentatifs de l'ensemble des profils internautes.

4. Les modalités d'apprentissage

Comme nous l'avons vu, les services publics se transforment : ils évoluent dans leur rapport aux usagers et les usagers eux-mêmes sont conduits à s'adapter à cette transformation. Cela passe parfois par un nouvel apprentissage qui ne deviendra effectif que par la pratique. Or le non-équipement et le manque d'utilisation régulière, notés par cette directrice adjointe d'un centre social, sont parfois compensés par une grande volonté d'apprendre et de progresser :

Je dirais que le problème qu'on rencontre le plus souvent, c'est des gens qui ne sont pas équipés chez eux et donc, ils vont oublier tout ce qu'ils vont apprendre... enfin, pas tout, mais s'ils ne viennent pas s'entraîner après, parce qu'on a des créneaux libres d'utilisation de la salle informatique, s'ils ne sont pas assez motivés pour cela, après deux mois de vacances d'été, ils auront oublié beaucoup de choses, entre autres leur mot de passe de leur messagerie, et puis comment on fait une démarche... heureusement, on peut les prendre sur plusieurs sessions. Après, c'est vrai que le public très âgé peut avoir un peu plus de difficultés à intégrer les informations et à les retenir. Par contre c'est un public pour la plupart très assidu, toujours à l'heure, très ponctuel. Et qui note tout et qui a quand même une grande volonté d'apprendre, un acharnement même. Donc en fait, ceci rattrape un peu cela, on va dire. [...] Il y a un rythme à prendre d'apprentissage des méthodes, mais ça se fait. Ce n'est pas décourageant du tout en fait. (Emmanuelle Aghien, 58 ans, directrice adjointe d'un centre social.)

Cet apprentissage peut être plus ou moins simple et reflète les complexités de l'individu. Concernant les personnes âgées, l'ergonomie du numérique n'est pas toujours adaptée, comme en témoigne Mme Lebord, directrice d'association :

Après, il y a l'aspect ergonomique. Je veux dire une personne qui tremble, quand même, sans parler de Parkinson. Je veux dire, on a énormément de personnes ici qui tremblent. On ne peut pas leur demander de cliquer un endroit ou de... elles n'y arriveront pas. Et il y en a beaucoup qui nous demandent de les aider à paramétrer leur téléphone ou à... ne serait-ce qu'écouter un message vocal, elles n'y arrivent pas, elles tremblent trop, enfin, les touches sont trop petites. Je veux dire, il y a un paradoxe entre personnes âgées et ergonomie des nouvelles technologies. Ce n'est pas du tout adapté. Donc en effet, c'est important de le préciser économiquement et ergonomiquement, ce n'est pas du tout adapté. [...] D'ailleurs, nous, on a revu notre cycle de formation avec les EPN. La 1ère année, on a fait sur l'ordinateur et on s'est rendu compte que personne n'avait d'ordinateur dans nos adhérents et que... la souris, c'était vraiment incompréhensible, ce truc de souris et de bouger sans toucher l'écran. Tous les adhérents avaient touché l'écran. Donc, on s'est dit : « L'année prochaine, on cible tablette et Smartphone ». Et ça marche déjà beaucoup mieux.

Enfin, je sais que dans les mairies, par exemple, ils ont mis des écrans à l'accueil où tu vas cliquer dessus directement. (Maeva Lebord, 30 ans, directrice d'une association d'accompagnement social auprès de migrants âgés).

Qu'elles soient générationnelles, sociales, culturelles, géographiques ou idéologiques (certains peuvent volontairement se tenir à distance des outils numériques), les raisons de l'éloignement de la pratique et des usages de l'Internet constituent une mosaïque plurielle, portant en elles-mêmes des inégalités sociales préexistantes. Le rapport du Défenseur des droits rappelait en 2019 qu'un « service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes pour respecter les droits de manière égale sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de population. La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit donc de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public ».

L'enquête INSer montre que la dématérialisation des services publics pourrait faire apparaître de nouvelles difficultés d'accès aux droits liées à la maîtrise de l'outil numérique. Les entretiens confirment que l'équipement technologique pose moins problème que les difficultés d'usages, de pratiques, d'apprentissage ou de compréhension (recherche d'information, organisation de la demande, suivi des étapes, finalisation de la démarche...) qui pèsent davantage et enrayent la mise en place de la dématérialisation. Se sentir dépassé, craindre de mal faire, de ne pas maîtriser son sujet ni de pouvoir s'expliquer comme la parole le permet conduit une part des usagers à exprimer de la défiance vis-à-vis des nouveaux outils et offres de service numériques.

Même si la révolution numérique semble aller de soi et s'impose comme une tendance « naturelle » aux yeux d'un grand nombre de personnes et particulièrement des acteurs institutionnels, on peut s'interroger sur l'existence d'un « impensé numérique » (Bonnetier, Brotcorne, 2018). Dans leur étude, les autrices soulignent une double tendance associée au processus de digitalisation des services publics : la sous-estimation des effectifs de population en difficulté face au numérique d'une part, et la surestimation des bénéfices attendus par le numérique de l'autre. Il s'agit de ne pas perdre de vue l'intérêt général et le sens du bien commun en n'agissant qu'individuellement, en direction de ceux qui sont connectés. Elles écrivent que « *si la numérisation est perçue comme une évidence par les acteurs de terrain, comme un processus allant, en quelque sorte « par défaut », dans le sens du bien commun par le biais d'une addition de réponses apportées aux exigences de performance et d'efficacité des uns et des autres³⁷, alors comment pourraient-ils imaginer qu'elle ne soit pas inclusive « par nature » ? Les témoignages des personnes ressources interrogées laissent apparaître une confusion entre aspect invasif et inclusif des technologies numériques. Que ces professionnels occupent un poste de travail dans le marketing, dans le développement informatique ou dans l'accessibilité, l'idée est la même : les personnes vulnérables, susceptibles d'être mises à l'écart de la société du tout numérique sont minoritaires, en voie de disparition. Leur importance est constamment diminuée, ce qui entretient la représentation d'un monde numérique dans lequel chacun finirait par avoir sa place ».*

³⁷ Selon Dominique Cardon, « la Silicon Valley nous vend un modèle qui est une utopie politique, celle de la désintermédiation-ubérisation, dans une sorte d'alliance entre le capitalisme et l'individualisme contemporain, qui court-circuiterait les institutions, les Etats et les formes de représentation classique ». Entretien avec Dominique Cardon, « Google impose un monde », Le Monde, Dominique Cardon, décembre 2015

La partie suivante s'intéressera au non-recours en lien avec le processus de dématérialisation et les différentes formes qu'il peut revêtir, mais aussi les différentes formes de soutien sollicitées par les usagers.

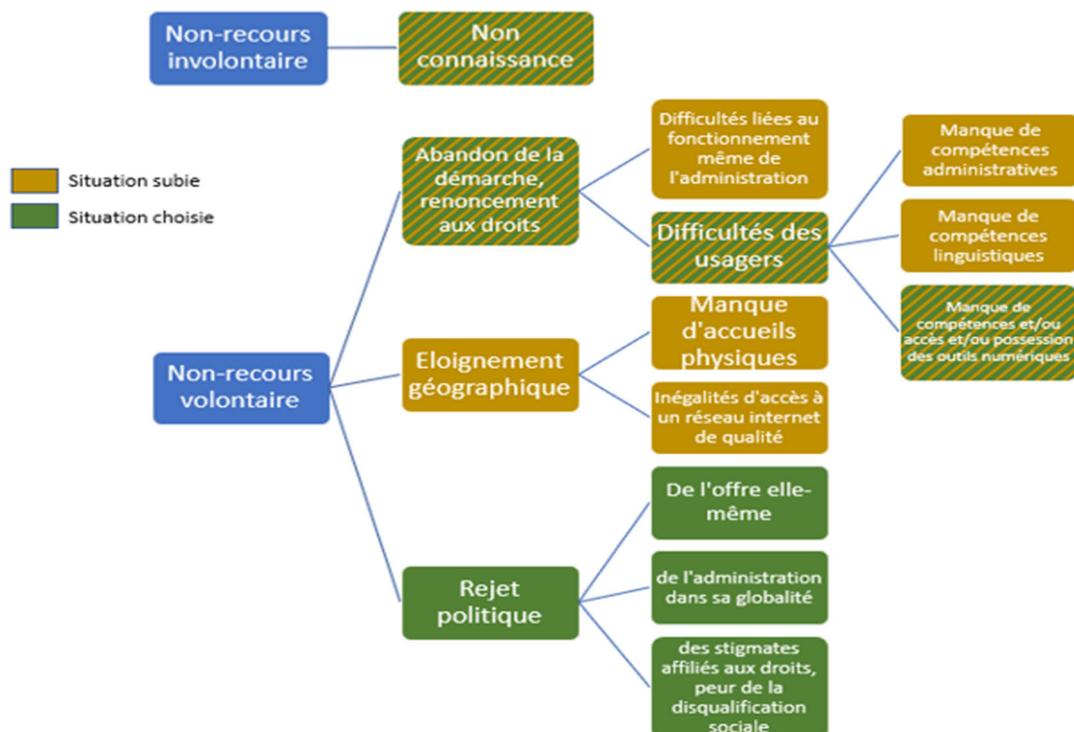
IV. Risques d'exclusion et non-recours : quels soutiens mobilisés pour une autonomie numérique ?

L'introduction du numérique conduit les individus n'ayant pas les outils ou ne les maîtrisant pas à chercher un appui extérieur, notamment vers la sphère familiale, pour ne pas être exclu du dispositif. Alors que certaines études témoignent d'un affaiblissement des solidarités sociales et familiales (Castel, 1995 ; Paugam, 2009) voire du comportement individualiste des générations du baby-boom, dont les premiers membres ont aujourd'hui 75 ans et sont pleinement entrés dans la retraite (Chauvel, 1998 ; Chauvel et Imbert, 2002), de nombreuses interrogations se posent quant aux formes de soutiens et de solidarités mobilisés et mobilisables face à l'e-administration et au tout numérique. Nous livrons ici une réflexion sur le risque d'accentuation des inégalités à travers la dématérialisation. Dans un premier temps, nous proposerons une typologie du non-recours lié à l'intensification de la dématérialisation des services publics fondée sur les entretiens réalisés essentiellement auprès des professionnels (les entretiens réalisés auprès des assurés n'ayant pas systématiquement permis de questionner les expériences de ce phénomène). Puis, nous examinerons plus en détail les aides mobilisées par les assurés : en nous appuyant sur l'ensemble des entretiens réalisés, nous analyserons les difficultés causées par la dématérialisation pour faire valoir un droit et les solutions envisagées pour contourner les obstacles du numérique.

1. Les différentes formes du non-recours lié à la dématérialisation

La diversité des discours collectés dans le cadre de l'enquête INSer a permis d'élaborer une typologie des différentes formes de non-recours (ci-dessous). Dans ses travaux, Warin pose une distinction entre non-recours volontaire et non-recours involontaire, qui dépend de la connaissance des individus sur leurs droits (Warin, 2016). Le non-recours involontaire fait principalement référence à un non-recours lié à une méconnaissance ou non-connaissance des droits et prestations existantes. Le non-recours volontaire, quant à lui, couvre plusieurs situations ayant pour point de départ le fait que les individus sont bien informés du ou des droits auxquels ils peuvent prétendre. Pour une meilleure compréhension de la construction sociale du non-recours lié à la dématérialisation, nous nous inspirons ici de ces deux formes de non-recours (non-recours volontaire ou involontaire) en y intégrant une seconde distinction selon que les situations de non-recours sont subies ou choisies. Cette nuance permet de mieux saisir les composantes du non-recours volontaire et les éléments qui peuvent se cacher derrière le « choix » du non-recours par les usagers âgés.

Schéma 2 : Typologie des formes de non-recours identifiées dans le cadre de l'enquête INSer



Le non-recours involontaire, subi ou choisi, peut être relaté différemment selon les cas. Si la dématérialisation peut parfois permettre une meilleure diffusion de connaissance des droits, elle peut aussi créer une distance : nombreuses sont les administrations à avoir réduit l'accueil direct au public sans laisser la possibilité d'utiliser un vecteur autre que l'outil numérique ou le téléphone (pour la prise de rendez-vous par exemple). Ces procédés, qui ont parfois fait l'objet de critiques car considérés comme déshumanisants, ont transformé la relation des usagers aux services publics et en ont éloigné davantage certains, déjà en proie à des difficultés dans la connaissance et l'accès à leurs droits. Par ailleurs, cet éloignement a pu engendrer des difficultés supplémentaires dans la résolution des cas complexes³⁸ qui ne sont pas toujours identifiés ni pris en compte dans les processus dématérialisés.

Un individu peut se retrouver dans une situation de non-recours involontaire mais de façon choisie : l'utilisateur décide alors de rester dans une situation de non-connaissance de ses droits tout en étant conscient qu'il existerait *a priori* une prestation dans sa situation³⁹. À l'inverse, un individu peut également être en situation de non-recours et en pleine connaissance de ses droits (non-recours volontaire) mais de façon subie si celui-ci est dû, par exemple, à son éloignement géographique des services, aux difficultés liées au fonctionnement même de l'administration, ou encore au manque de compétences linguistiques, administratives ou

³⁸ Les cas complexes font référence aux cas qui n'ont pas été pensés lors de construction de l'interface numérique des services publics ; leur situation n'est référencée dans aucune des possibilités proposées, ce qui peut parfois bloquer l'accès aux services et personnels des services publics.

³⁹ Certains usagers rencontrés nous ont fait part de situation choisie de rester dans l'ignorance de leurs droits. Il s'agit, dans une grande majorité des cas, de personnes ayant déjà une expérience de renoncement aux droits et qui, en raison de ce vécu, abandonnent à l'avance l'idée d'entreprendre une démarche d'information sur les autres droits auxquels elles peuvent prétendre.

numériques. Dans le développement qui suit, nous examinerons plus en détails ces différentes formes de non-recours « volontaire ».

1.1 Le non-recours par abandon

La première situation de non-recours volontaire relevée dans notre corpus est relative à l'abandon de la démarche et au renoncement à un droit (Koubi, 2013 ; Warin, 2016 ; Chabert *et al.*, 2018). Cette dernière couvre elle-même une multitude de situations qui amènent les usagers à un découragement : la difficulté et/ou la lenteur de la procédure administrative (éventuellement les erreurs de l'administration comme la perte de documents, ou encore la difficulté à comprendre les rouages et le langage administratif), la non-maîtrise de la langue française et/ou l'illettrisme, ou encore la non-maîtrise des outils numériques. Dans l'extrait suivant par exemple, Madame Lombard (directrice de maison de quartier) décrit les difficultés liées au manque de compétences linguistiques et administratives (Alberola *et al.*, 2013 ; Koubi, 2013) que rencontrent les populations auprès desquelles elle intervient et les conséquences de ces difficultés sur le risque de non-recours :

« La première difficulté, c'est la non-maîtrise de la langue française. C'est super compliqué ben de comprendre : quand il y a beaucoup d'écrits, ben ils ne lisent pas donc voilà. Quand je dis 'la non-maîtrise', ce n'est pas forcément des gens qui ne sont pas Français ou qui ne parlent pas français, c'est des gens qui sont rebutés par la lecture ou le trop d'écrits et qui ne vont pas aller jusqu'au bout, donc ils ne vont pas saisir les subtilités ou des choses comme ça. Donc ça c'est vraiment la première difficulté : leur faire comprendre que ça se passe, que c'est organisé comme ça et comme ça. Et donc du coup, le corollaire c'est l'absence de connaissance du système administratif français. On ne sait pas qui fait quoi, pourquoi c'est le département, pourquoi c'est ça, pourquoi ? Voilà. Ça, c'est illisible. Ça, c'est une autre difficulté. »
(Gaëlle Lombard, directrice de maison de quartier).

Cette situation liée à un manque de compétences numériques fait référence à la fracture numérique de « second degré » (Charmarkeh, 2015). Certaines caractéristiques telles que le milieu social, une origine étrangère, le niveau d'instruction ou encore l'âge peuvent venir renforcer cette fracture. Dans le cadre de cette enquête, les usagers rencontrés ont tous 55 ans ou plus, et partent donc de fait avec une caractéristique qui renforce la probabilité d'être confronté à des difficultés d'utilisation des TIC⁴⁰.

Plusieurs entretiens mettent en lumière le renoncement aux droits lié au manque de compétences numériques, forme de non-recours volontaire pouvant être tantôt choisi (lorsque les personnes font le choix de ne pas se doter d'outils numériques ni d'accès à Internet), tantôt subi. Les usagers se retrouvent en situation de non-recours volontaire et subi (car en connaissance de leurs droits), puisque le système de l'e-administration cause des difficultés d'accès aux droits. Koubi relève le fait que les formulaires ordonnés « ne traitent pas l'urgence et leurs formats (...) ne permettent pas de résoudre les cas spécifiques ou les situations inhabituelles. Dès lors, les difficultés rencontrées entraînent parfois l'abandon de la demande en cours de procédure et un repli sur soi générateur de non-recours aux droits. Qu'il s'agisse de personnes qui accumulent les sources de déséquilibre ou de celles qui doivent soudain faire face à une série de problèmes inextricables, les contacts avec les services compétents et les solutions envisageables (...) ne peuvent pas être effectués par des procédés numériques » (Koubi, 2013 : 48).

⁴⁰ Il convient toutefois de rappeler que les catégories des retraités ou des personnes âgées ne constituent pas des catégories homogènes : elles constituent des catégories complexes et hétérogènes d'individus vivant de façon différenciée les épreuves du vieillissement et leur rapport aux TIC ou aux téléservices.

Ces difficultés d'usage (ou de non-usages) des outils numériques peuvent donc engendrer du non-recours mais également ralentir l'accès aux droits.

Nous pouvons recourir au concept de déprise pour interroger les pratiques du numérique par les personnes âgées. Le phénomène de déprise que l'on observe avec le vieillissement peut se traduire chez certains usagés âgés par l'abandon progressif d'objets technologiques jusque-là utilisés ou encore le refus d'investir de nouveaux centres d'intérêt tels que le numérique (Caradec, 2001). Enfin, le manque de confiance et le malaise causé par le numérique peuvent être renforcés par les situations de « long recours » aux droits et à l'information (Chabert *et al.*, 2018) : ces expériences de « longueur de traitement des dossiers » sont en effet susceptibles de pénaliser les usagers dans l'accès à leurs droits, contribuant à rendre l'e-administration inutile voire contre-productive à leurs yeux, et à engendrer un « sentiment d'étrangeté » vis-à-vis des outils numériques (Caradec, 2001).

Pour montrer comment la dématérialisation peut engendrer de nouvelles difficultés dans l'accès au droit, nous prenons appui sur l'exemple de Madame et Monsieur Clément (68 et 65 ans, retraités), interrogés ensemble sur leurs relations aux services publics et leurs expériences face à la dématérialisation. Si Monsieur Clément est plutôt très à l'aise avec l'informatique, ce n'est pas le cas de son épouse, qui déclarait repousser régulièrement des démarches (notamment les démarches de santé) à cause de ses difficultés à joindre certains services avec les nouveaux outils mis à disposition. Afin de ne pas se retrouver dans une situation plus critique de nonaccès aux droits, le couple a décidé de se perfectionner dans la maîtrise de ces outils et s'est inscrit à un atelier numérique. Dans l'extrait suivant, le couple exprime les difficultés engendrées par l'e-administration pour la prise de rendez-vous en ligne. Ils rappellent ici les difficultés des utilisateurs âgés à se repérer ou à naviguer sur les sites Internet du fait de contraintes cognitives, de problèmes liés à la vision ou à la motricité (Alberola *et al.*, 2016 ; Quillion-Dupré *et al.*, 2016 ; Pitaud, 2019). Le couple évoque également leur ras-le-bol face aux plateformes téléphoniques automatisées vers lesquels les publics sont désormais invités à se tourner. Ces dernières, qui filtrent les demandes des usagers via une série de choix automatisés pas toujours accessibles à un public vieillissant et malentendant, sont susceptibles d'engendrer un non-recours volontaire par abandon, du fait de la difficulté à obtenir un interlocuteur en mesure de répondre à la demande (bien souvent, les agents de ces plateformes délivrent une information générale) ou par lassitude du temps d'attente :

« Monsieur Clément : Dans les choix que les répondeurs téléphoniques vous proposent, ben des fois, vous êtes... vous n'arrivez pas à situer votre demande. (...). [Enquêteur : Quand vous dites que parfois vous abandonnez, ça veut dire que vous abandonnez sur le moment et que vous repasserez un appel, ou il vous est arrivé de...] On abandonne complètement. On ne revient plus.

Madame Clément : Ah non, je laisse tomber ! Je vous dis là... ben pour le... je devrais passer justement à l'hôpital là, au niveau du cardio. Ça fait 5-6 mois que j'ai le truc, mais ça m'énerve. Ça m'énerve donc j'ai dit : « ben je laisse tomber ». Et c'est quand je ne me sens pas bien des fois que je me suis dit : « ah non, il faut que je le fasse, il faut que je le fasse ». Puis ben je ne le fais pas parce que je galère et puis, parce que ça m'énerve et que voilà quoi. [Enquêteur : C'est peut-être une question un peu personnelle mais vous ne voulez pas demander l'aide de votre mari ?] Je pourrais, mais des fois, j'en ai... je me sens un peu... dire : « tu es bête ! Ben tu n'es pas capable de le faire toi-même et... » Non puis des fois, tu me fais voir mais comme je dis, ma petite tête de linotte...

Monsieur Clément : Oui et puis moi, je ne suis pas pédagogue.

Madame Clément : Non, je ne me souviens plus après. Je ne me souviens plus, donc plutôt que de planter l'ordi ou plutôt que de... ben je ne fais rien. Il faut pratiquer. Et

pourtant, je note tout quand même à l'informatique. Mais bon... on n'a plus 20 ans, on n'enregistre plus de la même façon donc automatiquement, ben tu en as qui vont... vont comprendre tout de suite la démarche. Moi, il me faut du temps, il faut que je me pose, il faut... voilà » (Madame et Monsieur Clément, 68 et 65 ans, retraités, ex-chef d'atelier et ex employée de ménage).

1.2 Le non-recours par manque de conscience de sa condition numérique

Dans une volonté d'autonomie, certains usagers pensant maîtriser les outils informatiques tentent d'effectuer leurs démarches en ligne seuls. Cependant, ils peuvent se retrouver en difficultés voire en situation de non-recours s'ils ont fait une erreur. Comme d'autres assurés rencontrés, Monsieur Dos Santos (retraité de 70 ans) veut essayer d'effectuer ses démarches en ligne seul : il ne veut surtout pas peser sur les autres ni déranger son entourage. Pas très à l'aise avec l'informatique mais curieux d'apprendre, il s'est inscrit à un atelier du numérique. Lors de la rencontre, il était plutôt satisfait : il déclarait avoir réussi à faire sa déclaration de revenus en ligne sans aucune aide extérieure. Pas certain toutefois d'être allé jusqu'au bout de la démarche, il avait préféré déposer une déclaration papier, par précaution. Au cours de l'entretien, l'enquêteur constata toutefois que si Monsieur Dos Santos avait bien réussi à aller sur le site des impôts seul, il n'était finalement pas parvenu à se connecter à son espace personnel ni, de fait, à réaliser sa déclaration en ligne. Cette mésaventure montre bien ici comment l'approximation de la connaissance informatique peut générer du non-recours aux droits.

Ces situations de non-recours volontaire subi en raison du manque de compétences numériques ont une incidence sur le rapport des usagers à l'administration mais également à eux-mêmes. Dans son analyse des usages de l'informatique connectée par les classes populaires, Granjon constate que « le désœuvrement ressenti face à l'outil se transforme ainsi en manque de considération que l'utilisateur populaire peut se porter à lui-même » (Granjon, 2009 : 32). Pour l'auteur, cette expérience négative peut être vécue comme une forme d'inaptitude à participer à la vie commune, générant un « sentiment d'amoindrissement de leur supposée valeur sociale » (Granjon, 2009).

Si les professionnels interrogés reconnaissent une forme de non-recours aux droits sociaux liée à l'abandon des démarches, certains interrogent l'influence de la dématérialisation comme amplificatrice des difficultés déjà existantes, estimant que cet abandon n'est pas seulement lié aux difficultés causées par le numérique mais bien du fait de l'accumulation des obstacles (Koubi, 2013 ; Alberola *et al.*, 2016 ; Revil et Warin, 2020) dont l'outil numérique fait partie (outils et compétences insuffisants, dépendance d'un tiers...). En effet, la quasi-totalité des personnes rencontrées estiment que le tout numérique dans l'administration, au détriment d'un service de proximité et humanisé, vient accentuer des situations difficiles déjà existantes⁴¹. On retrouve cette idée dans le discours de nombreux relais associatifs qui, comme Madame Assour (présidente d'association), pensent que « *la dématérialisation des services publics, ça améliore l'accès aux droits pour ceux qui maîtrisent, ça facilite la tâche. Mais pour ceux qui ne maîtrisent pas, c'est un vrai problème. Donc, s'ils ne sont pas accompagnés ou aidés, je trouve que ça fait l'effet inverse de ce qu'on dit.* » Ce discours est également partagé par des professionnels exerçant au cœur même des institutions, qui portent une politique de développement de l'e-administration. Ainsi, Mesdames Bouchez et Zerda, professionnelles travaillant à la CAF et qui ont participé au même entretien, se répondent et se complètent sur

⁴¹ Certains travaux rappellent ainsi qu'« Internet est parfois accusé de 'déshumaniser' le rapport aux services publics car, le plus souvent, il n'y a ni voix, ni présence physique dans la relation. Au niveau de l'accessibilité du service et de l'égalité de traitement, certains considèrent que l'administration électronique accentuerait les inégalités sociales » (Roux, 2010 : 25).

l'idée que la dématérialisation des services vient accentuer une fracture sociale déjà existante par les difficultés d'accès qu'elle engendre.

« **Madame Bouchez** : En fait, la CAF a vraiment réalisé... je ne dirais pas un peu tard mais effectivement le 100 % dématérialisé a fait vraiment ressortir une fracture numérique. Et nous, ce que l'on ne veut surtout pas faire vis-à-vis de nos usagers, c'est que cette fracture numérique se transforme en fracture sociale. (Madame Bouchez, 44 ans, responsable adjointe stratégie partenariat à la CAF).

Madame Zerda : Oui parce qu'elle est quand même assez intimement liée. Donc le déploiement numérique, c'est aussi finalement un peu l'arbre qui cache la forêt puisque derrière cette problématique, se cache la question de l'accès aux droits des publics, se cache la question de la compréhension citoyens - enfin des citoyens - des administrations et du service public qui les environnent, se pose la question des difficultés sociales, linguistiques que peuvent rencontrer les publics. Donc on touche finalement à une problématique qui remet en question, on va dire, le service rendu à l'utilisateur. » (Madame Zerda, 44 ans, chargée du déploiement numérique à la CAF)

1.3 Le non-recours par rejet politique

Enfin, la dernière forme de non-recours que nous présentons ici porte sur le non-recours par rejet politique. Le non-recours par rejet politique peut constituer une réponse face à des stigmates auxquels la prestation proposée peut renvoyer : image négative et dévalorisante que la prestation renvoie à l'utilisateur qui mènerait vers une « disqualification sociale ». Cette peur de disqualification est régulièrement évoquée quant au Revenu de Solidarité Active (Warin, 2016). Dans ce cas de figure, les individus jugent que la disqualification sociale qu'ils risquent en ayant recours à une prestation est plus importante que le besoin de recourir à cette prestation, bien que cela puisse parfois les mettre en difficulté.

Mais l'e-administration mise en place ces dernières années, avec la réduction du nombre de canaux de contact, a contribué à dégrader aux yeux de certains usagers l'image qu'ils pouvaient avoir des services publics dans leur ensemble ou d'une administration en particulier, générant une nouvelle forme de non-recours par rejet politique : le non-recours idéologique, c'est-à-dire le rejet de l'offre publique en raison de la non-adéquation de celle-ci à leur système de valeurs. Il s'agit ici davantage d'une posture idéologique : les individus y affichent leur désaccord avec l'offre de service et les outils déployés ou encore avec la structure organisationnelle et ses mutations, rejetant la déshumanisation et la transformation des relations aux services publics. Ce comportement est proche de ce que Alexopoulou (2020) appelle, dans sa typologie, les « décontractés » des utilisateurs ou non-utilisateurs numériques âgés : cette situation concerne des personnes en capacité de réaliser leur démarche via un outil numérique mais qui refusent ou qui sont réticentes à le faire. Elle se retrouvent alors dans une situation de refus du vecteur numérique, bien qu'autonomes sur les outils nécessaires.

Les expériences du non-recours du point de vue des professionnels amènent aussi à nuancer le non-recours par rejet politique en distinguant le non-recours « par peur de stigmatisation » et le non-recours « volontaire réfractaire » (qui n'est pas toujours en lien direct avec la dématérialisation). Les extraits d'entretiens suivants visent à préciser les « nuances » du non-recours par rejet politique. Interrogées sur le profil des personnes en situations de non-recours, Mesdames Mercier et Flamand (chargée d'inclusion numérique et agente à la direction du réseau de la Cnaf) évoquent « *les borderline, ceux qu'on appelait les marginaux avant, ces gens qui ne veulent pas dépendre du système. Ils ont existé avant et ils existeront toujours dans le numérique* », c'est-à-dire les usagers en situation de rejet de l'offre et de l'administration elle-même. Monsieur Pasquier (chargé de suivi des populations fragiles dans le service social d'une Mairie d'un arrondissement parisien) revient, lui, sur une logique liée à cette « peur de stigmatisation » affiliée à la prestation à laquelle l'individu peut prétendre :

« Les gens craignent un sentiment de disqualification sociale. (...) Je pense qu'il y a des gens qui se défendent de la dégradation de leur situation sociale en niant un peu cette situation et notamment en ne faisant pas ce premier pas à l'information, qui est effectivement probablement très blessant, très dégradant. » (Monsieur Pasquier, chargé de suivi des populations fragiles dans le service social d'une Mairie d'un arrondissement parisien)

Toutes ces formes de non-recours renvoient à des comportements et stratégies différentes développées par les individus pour tenter d'accéder et de faire valoir leurs droits en dépit de divers obstacles. Face aux difficultés causées par la dématérialisation, les usagers âgés mettent en place diverses stratégies de contournement pour faire valoir leurs droits malgré les obstacles ou contraintes posés par le numérique. Chabert et ses coauteurs identifient deux comportements adoptés par les assurés afin d'éviter de tomber dans des situations de non-recours : **les « stratégies sur le moment »** (technique d'évitement, multimodalité, délégation à un tiers de confiance) qui sont pratiquées essentiellement par les personnes non équipées en matériel informatique et celles ne possédant pas assez de compétences informatiques ; **les « stratégies d'anticipation »** (il s'agit ici d'être accompagné par un membre de l'entourage et non de « faire faire » à un tiers, ou encore de recourir à une formation), mises en place par les individus souhaitant apprendre à utiliser les outils numériques pour réaliser leurs démarches de manière autonome (Chabert *et al.*, 2018). Nous proposons d'examiner, dans la partie suivante, l'une des composantes des « stratégies sur le moment », parfois repérée également dans les « stratégies d'activation » pour contourner les obstacles liés à la dématérialisation, celle du recours à un tiers.

2. Les différents soutiens face à la dématérialisation

Les proches ou les relais associatifs sont souvent présentés, dans l'opinion publique ou les discours politiques, comme des solutions auxquelles les assurés peuvent recourir pour accéder à leurs droits : les enfants, tout particulièrement, sont considérés comme des « aidants naturels » tandis que les associations sont vues comme des soutiens reconnus pour des populations fragiles. Nous proposons donc, dans cette seconde partie, de nous intéresser à ces aidants numériques. Nous examinerons dans un premier temps le rapport aux aidants familiaux et la manière dont les proches peuvent intervenir pour permettre de contourner le risque de non-recours suscité par la dématérialisation, puis nous nous intéresserons au soutien apporté par les relais associatifs. Pour finir, nous reviendrons sur les nombreuses questions que soulève le recours à un tiers (professionnel ou non), notamment celle de la confidentialité des données personnelles pour les individus comme pour les professionnels et celle de la liberté de gérer ses démarches administratives et de décider soi-même, liberté remise en question lorsque l'on dépend d'un tiers pour faire valoir ses droits.

2.1 Le recours aux proches

Avec l'intensification de la dématérialisation des services publics, les retraités figurent parmi les populations les plus fragiles (Donnat, 2007 ; Le Douarin, 2009 ; Alberola *et al.*, 2016). Certains assurés se sentent démunis voire impuissants face à l'outil numérique, fragilisés par la généralisation des démarches en ligne et le recul des autres modalités d'accès aux informations et aux droits. Outre les problèmes liés à l'accès (absence d'ordinateur, absence de connexion ou réseau de faible qualité), la dématérialisation suscite des craintes multiples chez les assurés, ainsi que le rappellent nombre de professionnels interrogés : sentiment d'incompétence, notamment chez les plus âgés pour qui le numérique est un langage à part entière ; complexe voire blocage ; peur de mal faire ou de faire une erreur informatique ou encore peur de l'arnaque lorsque les individus veulent recourir à un service en ligne rémunéré. Ces individus peu rassurés par le « tout numérique », comme l'illustrent les extraits d'entretiens suivants, se tournent alors vers un tiers de confiance⁴² pour obtenir aide et sécurisation⁴³.

« Il faut un truc plus pour les personnes âgées, vous voyez ? Un petit truc comme... Ou alors, il faut mettre un truc, il faut faire un endroit spécial pour elles, pour mieux, parce que les personnes âgées, c'est quand même particulier. Mais elles me demandent, elles ont confiance en moi, alors souvent, elles me demandent : « Et comment je fais ça ? Et comment je fais ça ? » puisque c'est un vrai problème pour elles. Il y a un vrai problème pour les personnes à partir de, allez, je vais dire 70 ans, à partir de 70 ans, il y a certaines personnes qui ne... qui ne sont pas du tout, qui ne veulent pas... En fait ce n'est pas qu'elles ne veulent pas, c'est qu'elles ont peur. C'est que ça leur fait peur. Donc, elles ont vraiment besoin d'être rassurées. » (Isabelle Rome, 51 ans, recherche un emploi (informatique, administration des entreprises)

⁴² Le recours au tiers de confiance, qu'il soit professionnel ou non, pose en retour la question de la méfiance (ou la perte de confiance) envers les administrations ou le personnel des services publics.

⁴³ L'usage des services en ligne rencontre auprès des usagers une crainte vis-à-vis du respect des libertés individuelles. « La sécurisation des échanges, notamment contre le risque de piratage d'informations confidentielles, et la maîtrise de ses données personnelles sont une autre préoccupation majeure des internautes sur les sites publics » (Roux, 2010 : 26). Le Conseil national du numérique rappelle d'ailleurs le risque d'un « renforcement des inégalités entre les individus en capacité de gérer, protéger, valoriser et monétiser leurs données et ceux qui, par manque de littératie, de temps ou d'argent abandonneraient ces fonctions au marché » (Conseil national du numérique, 2015 : 2).

« Je vais vous donner l'exemple d'un monsieur qui m'a appelée... Alors lui c'était un ancien cadre supérieur donc il a très bien gagné sa vie, il a fait plein de coopérations à travers le monde, donc quelqu'un qui a la tête bien faite. Et en fait, il avait perdu ses papiers, il devait les faire refaire et donc il avait été sur un site qui lui demandait de l'argent. Et en fait, c'est ça aussi, c'est « quel est le bon site ? » (...) Donc, ce monsieur m'a appelée parce qu'il voulait être sûr que c'était un vrai site. Et on l'a fait ensemble. Et à la fin, en fait il m'a dit 'en fait je n'aurais pas pu y arriver sans vous'. Parce qu'il fallait aller télécharger des documents, qu'il fallait les scanner au fur et à mesure. Et en fait, c'est un mode de fonctionnement qui demande trop d'informations. Et à cet âge-là, 80 ans, ils n'ont plus forcément cette souplesse pour réussir à comprendre le mécanisme. (Silence) Et il y a vraiment beaucoup d'angoisse pour ceux qui n'arrivent pas à maîtriser ça. » (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

Les enfants (ou les petits-enfants, habitués au numérique) apparaissent souvent comme les principaux soutiens, bien avant le conjoint, les voisins ou les relais associatifs. Lorsqu'elle a besoin d'une information ou de renseignements sur une démarche à entreprendre (pour elle ou son conjoint), Madame Alvarez (79 ans, ancienne ouvrière à la retraite, peu scolarisée) se rend à la Mairie : « Quand c'est simple, on le fait nous-mêmes. Quand c'est un peu plus compliqué, qu'il y a des formulaires à remplir, etc., on demande aux enfants. » D'autres assurés donnent entière délégation à leurs enfants adultes lorsqu'il s'agit de démarches administratives, se plaçant de ce fait en situation de dépendance à autrui (Chabert *et al.*, 2018). Dans leur étude sur la transition numérique, Chabert et ses collègues observaient que la délégation était essentiellement utilisée par les personnes non équipées en outils informatiques ainsi que par les individus peu confiants en leurs capacités. Dans le corpus INSer, nous constatons que si les personnes qui délèguent leurs démarches administratives à leurs enfants sont généralement des assurés d'origine étrangère qui maîtrisent mal le français écrit et le système administratif français (population surreprésentée dans le corpus usagers), cette tendance s'observe aussi chez les assurés les plus âgés. Avec l'avancée en âge, le phénomène de déprise peut effectivement expliquer que certains individus ayant privilégié durant toute leur vie le face à face ou le papier pour gérer leurs démarches administratives ne souhaitent pas utiliser les outils numériques qui s'imposent aujourd'hui à tous, par manque d'envie ou par souci de concentrer leurs forces sur des activités qui font sens à leurs yeux et qu'ils privilégient. Ils refusent de s'investir dans l'e-administration ou ne se sentent pas concernés par ce virage numérique⁴⁴ et concèdent ces démarches à leurs enfants. C'est par exemple le cas de Madame Walter, ancienne employée de banque âgée de 84 ans qui, bien qu'elle maîtrise parfaitement le français écrit et la structure organisationnelle et qu'elle utilise quotidiennement l'informatique (pour des jeux en ligne ou pour consulter sa messagerie), compte sur l'intervention de ses filles pour ses démarches administratives.

« J'ai un peu peur de l'ordinateur. Mais je sais m'en servir ! (...) Pour mes impôts, c'est mes enfants qui font ça par Internet, voilà. Donc, moi je les laisse faire, je leur donne tous les renseignements et puis c'est eux qui le font hein, parce qu'alors moi, moi je ne sais pas, voilà. Et s'il y a une interrogation [une requête informatique] aux impôts, c'est pareil : ils le font par Internet, mais moi, ce n'est pas moi hein. Moi je n'ose pas. Je n'ose pas parce que j'ai peur de me tromper. Mes impôts, j'aurais peur de me tromper en remplissant les feuilles. (...) Alors moi, je ne fais pas moi-même, c'est mes filles qui m'aident hein. Oui parce que j'ai peur de rentrer quelque chose de faux. Vous voyez, j'ai peur de me tromper en rentrant quelque chose, donc je préfère que ce soit elles. Je leur donne mes coordonnées, je leur donne mes chiffres, je leur donne tout, mais je

⁴⁴ On retrouve ici aussi bien les individus « résistants au changement » que les individus éprouvant un sentiment d'étrangeté ou d'inutilité face aux TIC (Caradec, 2001).

préfère qu'elles le fassent elles-mêmes. » (Alice Walter, 84 ans, retraitée, ancienne employée de banque).

Monsieur Majri, directeur adjoint d'une agence retraite, confirme observer fréquemment cette tendance à la délégation à un proche parmi les futurs retraités qu'il rencontre.

« L'accès au numérique, ça nécessite déjà d'avoir Internet soit chez soi, soit au travail. Donc, ça demande d'avoir l'accès à une connexion et un coût, puisque ce n'est pas... c'est un service qui est payant chez soi, donc... il y a ce genre de choses. Et puis même si on l'a, il faut savoir l'utiliser. Alors après, on a des assurés qui l'utilisent, mais via le biais de personnes de leur famille : des enfants ou alors des voisins qui vont faire les démarches pour eux. » (Boris Majri, 38 ans, directeur adjoint d'une agence retraite)

Ainsi, les populations immigrées et les publics âgés partagent cette peur commune de ne pas savoir faire avec les outils numériques et de se tromper. À cette crainte forte s'ajoute, pour les populations étrangères, le fait de ne pas pouvoir ou savoir-faire à cause de l'obstacle de la langue. Certains assurés d'origine étrangère, arrivés plus récemment sur le territoire français et qui maîtrisent peu voire pas du tout le français écrit ni le numérique, s'appuient sur leurs enfants mineurs pour prendre un rendez-vous téléphonique avec une administration, compléter un formulaire ou encore écrire un courrier. Madame Samba (63 ans, nourrice en activité) demande par exemple régulièrement aux plus jeunes de ses enfants (adolescents) ou à la fille de son aînée (âgée de 18 ans) de lui apprendre à se familiariser avec Internet. Mais pour cette femme peu scolarisée dans son pays d'origine et mal à l'aise avec l'écriture, le langage numérique demeure très difficile. Le contact téléphonique avec les administrations ou le face-à-face restent, pour elle, des modes d'accès aux droits facilitateurs⁴⁵.

« Mes enfants, des fois je leur pose [la question de leur montrer comment fonctionne Internet] mais, avec eux je n'aime pas trop parce que quand il [l'informatique] ne peut pas faire ce que tu veux, moi ça m'énerve. Moi je n'ai pas ce temps-là. Alors je laisse. Soit je peux appeler, si je ne peux pas, je me débrouille. (...) Bon, des fois aussi il y a ma petite-fille aussi : je lui demande et elle me donne un coup de main. Des fois, elle m'aide. Ce n'est pas tous les jours que je l'appelle. Des fois bon, quand je trouve que c'est trop dur, que c'est une affaire où elle peut me donner conseil, je l'attends. Mais si c'est facile, je le dis aux enfants et puis on trouve une solution. Voilà. Et puis bon, on marche comme ça. Et quand elle arrive, je lui fais le compte rendu, elle dit 'ben c'est bien, parce que toi aussi, il faut te débrouiller'. (Rires) » (Honorée Samba, 63 ans, nourrice en activité)

Si certains, comme Madame Samba, essaient d'apprendre à la fois le français écrit et le langage informatique, les difficultés n'en demeurent pas moins persistantes. En plus des obstacles liés aux modalités d'apprentissages (évoqués dans la partie III), la disparition des accueils spontanés et la généralisation des répondeurs téléphoniques – difficiles à maîtriser pour ces populations tout comme pour les publics âgés – génèrent une plus grande distance entre les services publics et les usagers ; cette distanciation crée une « perte d'autonomie » et, d'une certaine manière, une entrée dans une « dépendance administrative » puisque pour obtenir une information ou faire valoir un droit, ces individus s'appuient sur un tiers (tiers qui n'est pas toujours un « sachant » par ailleurs, notamment lorsqu'il s'agit d'un enfant mineur).

⁴⁵ Un récent rapport de la Cour des comptes signale que les modes de contacts traditionnels restent toujours largement utilisés, malgré une baisse des visites et des appels (Cour des comptes, 2019).

On retrouve ici des éléments propres à la « logique de la médiation » (Caradec, 2001), où l'usage des téléservices se trouve expliqué par l'intervention d'un tiers. Dans sa typologie, Caradec précise que l'intervention d'un tiers peut faciliter ou entraver l'usage des TIC.

Dans le cas de Mme Samba, l'enfant est sollicité pour montrer et apprendre au parent âgé. Mais en concédant ces démarches aux enfants, comme observé dans la majorité de nos entretiens, les usagers âgés vont au-delà de la logique de médiation puisque le proche intervient « à la place de » et non en accompagnement. Selon les situations, « l'aidant numérique » oscille donc entre un soutien ponctuel au proche parent (face à une technique complexe par exemple) et une intervention voire une ingérence dans ses démarches administratives.

Face à la perspective de la généralisation des démarches en ligne à l'horizon 2022, certains assurés, à l'instar de Madame Walter, se disent peu inquiets, assurant qu'ils pourront toujours compter sur le soutien absolu des enfants. D'autres, comme Madame Gaillard, Monsieur Dos Santos ou Madame Maillard, estiment qu'ils parviendront à se débrouiller seuls (ou avec un soutien ponctuel des proches). Déterminés à apprendre, ces individus, que l'on pourrait situer entre les « personnes âgées ayant un accès emprunté » et les « décontractés » pour reprendre la typologie d'Alexopoulou (2020), se disent confiants pour l'avenir, d'autant qu'ils pourront toujours solliciter un proche (un enfant ou un petit-enfant) pour un soutien ponctuel. Il s'agit généralement de personnes ayant acquis un niveau de connaissance et de pratique informatique basique (traitement de texte, gestion d'une messagerie informatique). Ces individus ont également développé une curiosité face aux évolutions technologiques, ce qui les rend moins hermétiques au numérique. Cependant, ils ne sont pas toujours très à l'aise avec les recherches en ligne sur les sites administratifs et restent très attachés au papier.

« J'ai... la chance d'avoir une fille qui se débrouille bien en informatique et puis j'ai eu quelques leçons à la mairie. » (Bernadette Gaillard, 79 ans, retraitée, femme au foyer)

« Normalement cette année on devrait la faire [déclaration d'impôts] en ligne. Ma fille m'a dit : « papa, si tu veux, tu viens chez moi, on va la faire ensemble ». Et puis moi j'ai essayé de la faire moi. Avec la tablette. Mais je crois que je n'ai pas réussi. Alors, j'ai quand même déposé la déclaration en papier au sein de l'impôt au cas où ça n'aurait pas marché sur... avec Internet-là. (...) Ben quand j'ai besoin, quand j'ai vraiment... J'essaie toujours de me débrouiller tout seul. Mais quand c'est vraiment nécessaire, ben j'appelle ma fille. Oui, je n'aime pas aller ailleurs de la famille, en dehors de la famille. (...) Ma fille, elle connaît aussi bien ma vie que moi. Aussi bien celle qui est à côté que les autres. Non, ben je n'ai rien à leur cacher. Non, elles sont aussi bien au courant que moi. De toute façon, je les mets au courant de tout au cas où il m'arriverait quelque chose... (...) Les voisins, non, j'éviterais de les embêter. Et puis mes filles... si je peux éviter, j'éviterais aussi, mais si je n'ai pas le choix ben... je n'aurais pas le choix. (...) Vous savez, ce que je peux faire par moi-même je le fais. Et quand je ne peux pas, je paye quelqu'un qu'il me le fasse. » (Fernando Dos Santos, 70 ans, retraité, chef d'équipe dans le bâtiment)

« Je m'en sortirai parce que j'aime bien l'informatique et puis que j'arriverai à m'en sortir. Moi, c'est juste ça que je crains un peu : de tout numériser comme ça d'un seul coup, du jour au lendemain. Enfin, pas du jour au lendemain, en deux ans (...). Ce qui me fait peur c'est qu'à partir de l'année prochaine, il n'y aura plus de papier du tout apparemment. Je me dis que ça va peut-être des fois présenter des galères, peut-être. Bon comme je suis très technologie, bien sûr que je m'y mettrai ! Mais je suis encore de l'ancienne garde, je veux avoir du papier. (...) [Concernant la déclaration de revenus] J'ai tellement eu peur de ne pas y arriver que j'ai fait la déclaration papier pour la dernière fois. Mais l'année prochaine, on est coincés. » (Claudine Maillard, 73 ans, retraitée, ancienne secrétaire)

Pour comprendre cet attachement au papier, il convient de porter une attention particulière au rapport à la temporalité (Pitaud, 2019) : les TIC, qui vantent la rapidité et l'immédiateté, sont présentés comme des outils efficaces pour « gagner plus de temps » ; or, ce « gain » de temps n'est pas forcément une priorité pour les personnes âgées, dont on peut supposer qu'elles recherchent davantage assurance et sécurité dans leurs démarches administratives. Le papier en revanche procure un sentiment de sécurisation : il est déposé dans une boîte aux lettres ou remis à un agent, ce qui met l'utilisateur à l'abri d'un problème technique (le document n'est pas en errance sur le cloud ; il n'est pas virtuel) ; il permet par ailleurs à l'assuré de garder une trace palpable.

L'enfant apparaît donc comme l'un des acteurs clé du système en place : il est le premier relai vers lequel se tournent les assurés âgés pour contourner les difficultés liées au numérique. La tendance à se tourner vers les proches est confirmée par les professionnels rencontrés : ce rôle central de l'enfant aidant semble totalement intégré par les professionnels, comme une évidence, un soutien perçu par certains comme presque « naturel »⁴⁶. Lors de la phase préparatoire à l'enquête INSer, un institutionnel estimait même « qu'on a toujours un enfant ou un voisin sur qui compter ». Cette idée se retrouve dans les discours de nombreux professionnels rencontrés, y compris chez les institutionnels comme Madame Zerda, chargée du déploiement numérique à la Caf. Dans l'extrait suivant, Madame Zerda livre sans jugement de valeur son constat : les usagers font régulièrement appel à leurs enfants pour un soutien dans les démarches administratives ; dès lors que le numérique présente des obstacles, les plus fragiles d'entre eux mettent en place des stratégies visant à contourner ces limites en impliquant leurs proches.

« On sait que les aidants, parmi les aidants, les enfants aident. (...) Pour des personnes un peu moins aguerries, elles demandent... je pense, je suppose qu'elles demandent en général à un travailleur social de prendre rendez-vous pour elles, ou à quelqu'un de leur entourage. (...) Les gens ont trouvé des stratégies donc ils sont allés, soit auprès de leur entourage, demander de l'aide. Donc, ils ont trouvé une stratégie qui leur permette maintenant de prendre rendez-vous plus facilement. » (Sydney Zerda, 44 ans, chargée du déploiement numérique à la Caf).

Les entretiens qualitatifs réalisés auprès des différents publics (usagers, institutionnels et relais associatifs) ont donc montré la prédominance, dans la pensée collective, de l'idée selon laquelle un individu en difficulté face au numérique peut trouver du soutien auprès d'un proche (généralement un enfant). Cette idée se traduit en actes puisque dès lors que le numérique présente des obstacles, les individus plus fragiles mettent effectivement en place des stratégies visant à contourner ces limites en impliquant leurs proches. Mais la transformation des missions de certaines associations face à la montée du numérique, le développement d'une filière d'aides à la personne en environnement numérique (Caisse des dépôts, 2019⁴⁷)

⁴⁶ « Les **aidants** dits **naturels** ou informels sont les personnes non professionnelles qui viennent en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage pour les activités de la vie quotidienne » (Haute Autorité de Santé, Recommandations de bonne pratique, février 2010).

⁴⁷ Le rapport souligne le besoin d'aide aux démarches administratives des personnes âgées (dépendantes ou non, en Ehpad ou en domicile « ordinaire ») mais aussi des aidants familiaux. Il évoque également l'accompagnement à distance du parcours de soin et de vie via le numérique, la télémédecine, le partage de l'information et la coordination entre les services et les professionnels du maintien à domicile grâce au numérique. Il défend la généralisation de plateformes numériques de services santé – autonomie et précise que « le développement des plateformes numériques de services, quand elles s'adressent notamment à des personnes en situation de fragilité vivant à domicile, dépendra également des capacités des fournisseurs de solutions numériques à assurer un cadre de sécurité (cybersécurité), un cadre éthique et un cadre de confiance indispensable au développement des usages

ou encore l'émergence de sites marchands offrent d'autres alternatives face au numérique, les assurés pouvant ainsi se tourner vers des professionnels (mairie, assistante sociale, associations, sites marchands...) pour incarner cette figure de l'« aidant numérique ». Dans certains cas, l'aide des professionnels se combine à l'aide des proches (logique complémentaire) ; dans d'autres cas elle vient compenser la perte ou l'absence de soutien des proches (logique de compensation).

2.2 Le recours aux relais sociaux

Le terrain réalisé lors de l'étude INSer montre que les relais sociaux sont sollicités par des usagers qui n'ont souvent d'autre alternative que de se tourner vers eux. Cette partie détaille le travail accompli par ces relais, espaces publics numériques, ateliers municipaux et associations locales ou régionales pour tenter de lever les obstacles rencontrés lors de l'accompagnement des usagers, l'ampleur de leur tâche et les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Le discours de leurs représentants n'est jamais « anti »-développement numérique : ils sont favorables à la diffusion de nouveaux outils de communication et d'information. Mais dans l'ensemble, ils regrettent le peu de moyens dont ils disposent au regard de leur sollicitation, et plus généralement le manque de soutien de l'État et de reconnaissance des administrations. Ils ont le sentiment que leur devoir évolue vers de nouvelles missions, venant de plus en plus souvent en appui voire en remplacement d'actions auparavant accomplies par les organismes de services publics.

Il convient de préciser que toutes ces structures ne se ressemblent pas : elles diffèrent par leur statut, leur fonctionnement, leur capacité à rassembler des bénévoles, les missions qu'elles se sont fixées, les appuis ou relais politiques, institutionnels. Certaines – les plus grosses ou les plus anciennes – ont une aura particulière. Parmi elles, Emmaüs connect se distingue par sa prise de conscience précoce du phénomène d'illectronisme et de ses conséquences, alors même que l'activité de soutien et d'accompagnement numérique est encore récente. Pôle dérivé de l'association principale et historique « Emmaüs », l'activité d'Emmaüs connect apparaît déjà comme très structurée :

Il faut savoir se servir de ces différents appareils, ou a minima un, mais en tout cas il faut savoir s'en servir. Et nous, c'est vraiment sur ça que l'on construit notre proposition et notre offre. Quand vous venez chez nous, et donc, quand une personne vient s'inscrire, on prend une heure avec cette personne pour comprendre un peu la situation et ce qu'elle fait. Donc ça, c'est véritablement ce qu'on fait dans les points d'accueil des rendez-vous d'inscription. La personne vient. On fait un diagnostic social et un diagnostic numérique de la personne. Et selon cet entretien, on l'oriente vers les services qui sont le plus adaptés. Ça peut être l'accès, la vente de recharge, le matériel ou ça peut être la formation. Et la formation on a plusieurs types, on a soit des ateliers d'initiation [...] monter en compétences et devenir autonome sur ses premières démarches. Savoir manipuler une souris, utiliser un clavier, aller sur Internet, faire ses premières recherches sur Internet, mais aussi se créer une adresse mail, puisque c'est la porte d'entrée, l'adresse mail pour de nombreuses démarches en ligne. On a également les permanences connectées, ce sont des cours quasi individuels d'une heure et demie. [...] On est sur des populations qui ont des difficultés et qui ont besoin d'être encadrées. Quand des personnes viennent chez nous c'est 50 % de cours d'informatique, 50 % redonner confiance et créer du lien social. (Julie Silos, 32 ans, Responsable d'activités et des sites d'accueil numérique, Emmaüs connect)

des publics et des professionnels » (p. 44). Il prône d'ailleurs la mise en place d'une plateforme nationale : articulée aux agences régionales de santé, aux collectivités et aux acteurs de proximité, cette plateforme « pourra seule assurer une réponse simultanée et de qualité sur tout le territoire répondant ainsi au risque de fracture territoriale et d'inégalité d'accès au service » (p. 64).

Les aidants professionnels rencontrés déclarent être particulièrement sollicités par les individus qualifiés d'« isolés », c'est-à-dire des personnes seules, sans conjoint ni enfant ou en situation de rupture avec leurs descendants. Pour cette population singulière, souvent démunie, les professionnels jouent un rôle central dans l'accès aux droits sociaux.

« Il y en a qui font appel à moi parce que soit elles sont seules justement, il n'y a pas du tout d'entourage. Soit il y a des enfants mais les enfants ne sont pas disponibles, ils sont débordés. Ou alors, il y a mésentente familiale donc « surtout pas les enfants ». (...) J'ai une personne que je suis depuis 8 ou 9 ans, qui a 93 ans et qui est DMLA très importante, elle ne voit plus bien. Alors elle, elle n'a pas d'enfant, ce sont ses nièces qui de loin surveillent un petit peu. Mais, enfin ils disent n'importe quoi. Je touche du bois mais s'il m'arrive un truc : les gens sont complètement coincés en fait, ils dépendent de moi. » (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

« Isolement ça veut dire qu'ils sont seuls confrontés à la difficulté. Il n'y a pas de relais à la maison pour de l'entraide ou de l'échange. Ou même de copains qui vont être... » (Gaëlle Lombard, directrice d'une maison de quartier)

« Pour des personnes un peu moins aguerries, elles demandent... je pense, je suppose qu'elles demandent en général à un travailleur social de prendre rendez-vous pour elles, ou à quelqu'un de leur entourage. (...) Peut-être que pour des personnes isolées, ça peut vraiment être un problème. » (Sydney Zerda, 44 ans, chargée du déploiement numérique à la Caf)

Les professionnels administratifs ou associatifs sont également contactés par des individus dont les enfants ne sont pas impliqués (par souhait du parent ou non) dans les démarches administratives. C'est le cas, par exemple, de Madame Oppon. Cette ancienne conseillère en insertion professionnelle âgée de 67 ans n'hésite pas à se tourner vers les professionnels. Elle déclare ne pas vouloir « se prendre la tête », et estime que ses enfants ne sont pas assez informés. Elle préfère donc solliciter des professionnels qualifiés et potentiellement plus disponibles que les proches.

« Je n'hésite pas à demander, parce que comme je sais que moi, ça me prend tellement la tête, quand j'ai besoin, je vais voir des services sociaux, je vais voir des personnes qui peuvent m'aider. (...) Les enfants, ce n'est pas leur truc (rires). Je demande plutôt aux amis, les services sociaux... Quand je sais que quelqu'un est informé sur un aspect par exemple, je vais vers la personne. À la mairie, je vais dans les associations, je vais me renseigner. » (Yvette Oppon, 67 ans, retraitée, ancienne conseillère en insertion professionnelle)

Les populations peu à l'aise avec l'écrit administratif, qu'elles soient immigrées ou non, ou celles ne possédant pas de matériel informatique (ordinateur, connexion) font également souvent appel aux professionnels. Cette posture qui vise à avoir régulièrement des contacts avec les services publics via des tiers préexistait à la dématérialisation ; dans le cas de Madame Charffi ou de Monsieur Layadi par exemple, les difficultés à réaliser les démarches ne sont pas liées à l'introduction des outils numériques et au développement des téléservices.

« [L'écrivain public] m'a fait ma demande la retraite, elle m'a rempli le dossier de la CMU, elle me fait tout hein ! » (Nadjoua Charffi, 63 ans, au chômage)

« J'ai demandé un écrivain (...) Ben si j'ai besoin de quelque chose, s'il y a des choses que je n'ai pas compris ou quoi, je... Parce que pour moi c'est compliqué. C'est des choses que je ne comprends pas et je ne peux pas aller faire une erreur pour un dossier qui retourne encore... Alors je préfère être sûr avec quelqu'un qui lit déjà... » (Hassan Layadi, 57 ans, au chômage, cuisinier)

Mais la perspective de 2022, dans un contexte de disparition (ou d'éloignement) des accueils spontanés, inquiète fortement ces individus ne maîtrisant pas suffisamment les outils informatiques⁴⁸ : Madame Samba ou encore Madame Walter, qui possède pourtant du matériel informatique et saura compter sur le soutien de ses filles, s'interrogent.

« Mes enfants des fois je leur pose mais, avec eux c'est... je n'aime pas trop (...) Des fois j'arrive [à contacter les services publics] mais d'autres fois, c'est difficile. Comme... l'ordinateur, là en tout cas je ne maîtrise pas, il faut que je dise la vérité. Donc soit je suis obligée de me rendre, soit j'attends l'assistante sociale pour qu'elle puisse m'aider. (...) [Comment ferez-vous en 2022 ?] On va demander de l'aide, s'ils peuvent nous aider. Parce que... on ne pourra pas, je ne pense pas que c'est une solution. C'est la solution qu'ils ont décidée, mais en tous cas nous on ne pourra pas. Moi je ne peux pas. S'il faut aller soit à la mairie j'irai à la mairie, soit s'il faut appeler quelqu'un pour m'aider, il y a l'assistante sociale. S'il faut le faire, on va le faire. L'assistante bon, si je peux l'appeler et qu'elle peut m'aider, elle va venir m'aider. Parce que ça là vraiment... moi je ne peux pas... Non... On ne peut pas. » (Honorée Samba, 63 ans, nourrice en activité)

« Mais comment font ceux qui n'ont pas d'ordinateur ? Parce qu'il y a des gens comme moi qui n'ont pas d'ordinateur puis qui n'en auront pas hein. Alors comment feront ces gens-là ? » (Alice Walter, 84 ans, retraitée, ancienne employée de banque)

Le soutien des professionnels peut consister en une aide à la prise de rendez-vous ou au tri des papiers, comme le signale Madame Brochet (aide administrative simple). Mais les professionnels peuvent aussi intervenir de manière bien plus importante. Ainsi que le soulignent Madame Beaudieu, coordinatrice bénévole d'une association, ou encore Monsieur Delagrangue, manager à la Caf, les personnes relais ont parfois en charge de rédiger, pour les populations les plus fragiles, les demandes d'accès aux droits et veiller au suivi administratif. La tâche s'avère délicate pour ces professionnels, pas toujours formés ni outillés à l'exercice.

« L'aide administrative, ça fait partie de nos missions. Alors c'est de l'aide administrative simple. Très souvent c'est du classement de papiers. Par contre, c'est vrai que sur une certaine partie de la population qui est exclue de tout ça, qui ne le comprend pas etc., les aides à domicile souvent font par exemple de la prise de rendez-vous. Ou alors de l'accompagnement - évidemment, elles en font - mais elles aident beaucoup dans ce sens-là. Il y a beaucoup de tâches administratives simples mais il y a pour certaines personnes, ça peut aller jusqu'à de l'accompagnement vraiment... Du vrai accompagnement : de la prise de rendez-vous, de la gestion de plein de choses. » (Claire Brochet, 41 ans, directrice d'une association)

« On a un public quand même plutôt démuné. Alors, démuné soit intellectuellement, enfin bon par rapport aux dossiers administratifs, et puis un public démuné aussi économiquement parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur... Bon, et donc on aide : on est le stylo de ces personnes. » (Mireille Beaudieu, 70 ans, coordinatrice bénévole d'une association)

« À un moment donné, qu'on le veuille ou non, pour accéder à ces droits, il faut passer par le numérique. (...) Les écrivains publics qui sont de plus en plus sollicités par les personnes âgées ou les futurs retraités qui veulent accéder à leur compte retraite et qui ne savent pas. Et donc, c'est les écrivains publics qui font ça, mais les écrivains publics ne sont pas formés. Ça se démultiplie partout et il faut que ces gens-là soient

⁴⁸ Nous pourrions penser que ces individus qui se disent inquiets ont été informés par un tiers associatif ou un professionnel. Or, nous avons été surpris de constater que certains assurés qui n'ont recours à aucun professionnel étaient déjà informés (par les médias notamment) de la généralisation des démarches en ligne à l'horizon 2022.

en capacité d'aider les citoyens à accéder à leur droit par le numérique. » (Nicolas Delagrangé, 46 ans, manager à la CAF)

D'autres assurés n'ayant pas (ou plus) d'enfants à proximité se tournent vers les professionnels administratifs (tout particulièrement les mairies) ou les associations lorsqu'ils ressentent un besoin d'aide face au numérique. Malgré une distance qui ne permet pas un soutien régulier, les enfants peuvent toutefois intervenir dans les échanges avec le professionnel. Madame Lechapelier⁴⁹, assistante administrative, est de plus en plus souvent en relation avec les enfants de ses clients âgés (parfois sous tutelle) afin d'assurer la coordination avec les proches et permettre ainsi un meilleur accompagnement à distance. Dans l'extrait suivant, elle décrit les correspondances qu'elle entretient notamment avec les enfants de clients sous tutelle afin d'assurer la coordination avec les proches et offrir un meilleur accompagnement à distance. Pour elle, le numérique permet d'échanger régulièrement et en toute transparence avec les enfants à distance, souvent « dépassés » par les démarches administratives de leurs parents :

« J'ai eu plusieurs cas récemment de personnes âgées qui sont en grande perte d'autonomie avec des problèmes cognitifs. Alzheimer pour ne pas le nommer. Et donc, avec tout plein de démarches, pour le coup pas du tout sur Internet mais téléphone, démarchage, etc. qui font que... Il faut les mettre sous tutelle. Et là c'est des enfants qui prennent la main. Et là, parfois les enfants sont dépassés. Je vous parle de gens qui ont 50-60 ans, ils ne sont pas des personnes âgées. Maintenant on les appelle « séniors » dans la société mais pas âgées. Et qui en fait, alors certainement aussi par le fait qu'il y a le côté émotionnel, quand ça touche votre famille, il y a l'émotion qui prend le pas, qui fait parfois qu'on n'arrive plus à avoir une vision claire de ce qu'il faut faire. Et donc, ils demandent de l'aide pour toutes les démarches, pour les impôts, pour les aides sociales, etc. (...) Devenir parents de son parent, c'est ça, c'est compliqué. Donc... voilà ! Et puis souvent, enfin le cas auquel je pense le fils, il est du côté de Rennes. Et donc, c'est la distance. Pendant plusieurs années j'ai suivi un couple, leur fille était dans les Canaries. Et donc elle avait eu la tutelle. Et donc, moi je passais tous les 15 jours chez les personnes pour vérifier qu'il n'y ait rien de travers, qu'il n'y ait pas de démarchage illicite, des trucs comme ça. Et on se transmettait par... Là pour le coup Internet c'était fabuleux, pour communiquer : moi je scanne tous les documents, j'envoie aux enfants, voilà ! Ça, c'est des enfants qui sont dans l'Internet on va dire. » (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

Dans l'extrait précédent, Madame Lechapelier souligne les difficultés que peuvent rencontrer les seniors face au numérique, qu'il s'agisse d'entreprendre des démarches personnelles ou

⁴⁹ L'entretien réalisé avec Madame Lechapelier a été particulièrement riche, raison pour laquelle nous en exposons des extraits à plusieurs reprises dans ce rapport. Cette professionnelle qui exerce auprès des personnes âgées depuis 10 ans s'est montrée très sensible aux travaux sociologiques (elle a elle-même publié quelques biographies par le passé). Très intéressée par le sujet de l'enquête INSer, elle a accepté facilement de nous rencontrer afin de nous livrer le fruit de ses réflexions sur la dématérialisation des services publics, sujet sur lequel elle avait d'ailleurs déjà eu l'occasion de s'interroger et qui avait même été à l'origine d'un courrier qu'elle avait adressé à la Ministre en charge des personnes âgées afin de l'alerter des conséquences de la dématérialisation pour les populations âgées et des effets pervers de l'e-administration. Le jour de l'entretien, Madame Lechapelier s'était présentée avec quelques notes et s'était montrée particulièrement volubile. Bien que son discours traduise un point de vue subjectif et préconstruit, ce qui nécessite un travail de déconstruction et d'objectivation de notre part, il aborde le sujet de la dématérialisation sous des angles différents qui permettent de nuancer et d'affiner notre réflexion. La retranscription de cet entretien offre à lire une pensée organisée et permet d'extraire des passages clairs et synthétiques pour illustrer et accompagner nos analyses.

celles de proches⁵⁰ (parents, membres de la fratrie). Elle précise aussi les raisons qui peuvent pousser certains individus à se tourner vers des aidants professionnels, tout particulièrement lorsque les soutiens familiaux ne vivent pas à proximité. Cet élément est également mentionné par Madame Clément. Cette ancienne employée âgée de 65 ans, qui se décrit comme mal à l'aise avec les outils informatiques, s'est inscrite à un atelier numérique avec son compagnon pour se perfectionner. Bien qu'encore hésitante avec Internet (elle estime avoir encore des progrès à faire), elle se dit déterminée à y arriver par elle-même ; elle rechigne d'ailleurs à demander de l'aide à son conjoint pour ses prises de rendez-vous par exemple. Elle sait aujourd'hui pouvoir compter sur le secours de ses enfants dans le cadre de démarches administratives. Mais le couple envisage de déménager et de s'éloigner des enfants. La perspective de cette distanciation géographique par rapport aux enfants remet en question l'organisation de l'aide face au numérique : en s'éloignant des enfants, le couple perd potentiellement une forme de soutien familial. Consciente de ce risque, Madame Clément imagine qu'elle s'adressera alors à la mairie pour compenser la perte de soutien des enfants.

« Je pense que j'irais peut-être à la Mairie me renseigner où est-ce qu'il faut que... Ou s'il y a quelqu'un, si des fois il y a une permanence. Mais oui, je pense que peut-être je me retournerais plus vers la mairie si vraiment au niveau de mes enfants... Si après on déménage, justement, c'est ça aussi qu'il faut penser. (...) Oui moi, je disais la mairie. » (Louise Clément, 65 ans, retraitée, ancienne employée de ménage)

Enfin, on observe chez certains assurés une forme de complémentarité entre les proches, qui fournissent un soutien basique dans certaines démarches ou dans la prise de contacts avec les administrations (notamment lorsqu'il y a des difficultés de langage ou d'écriture en français), et les professionnels (qui interviennent pour faciliter les demandes d'accès à un droit). Par exemple, Madame Doukouré (arrivée d'Afrique en 2013) et Madame Da Silva (née au Portugal) sollicitent leurs enfants lorsqu'elles ont besoin d'entrer en contact avec les administrations : la première, qui n'a jamais été scolarisée, fait appel à ses enfants et parfois à une assistante sociale pour envoyer des emails aux administrations ou prendre des rendez-vous téléphoniques ; la deuxième, mal à l'aise avec l'écriture, demande à ses enfants de rédiger ses courriers. Toutes deux combinent ainsi aide informelle (familiale) et aide formelle.

« Prendre un rendez-vous oui, comment je fais ? J'appelle. Téléphone. On me dit de faire un SMS ou bien d'envoyer des mails donc moi je ne sais pas faire, je donne aux enfants. Je lui [son fils] explique, il le fait. C'est comme ça. (...) Ce n'est pas facile de faire ça (Rires) par Internet. Il faut apprendre parce qu'il y a des choses, si tu n'apprends pas, tu ne peux pas savoir. Moi je n'ai pas été à l'école. C'est grâce à mes enfants et en France ici aussi que je parle français comme ça. Mais j'ai du mal à écrire, à lire, je ne sais pas pourquoi ça ne rentre pas dans ma tête. Je ne sais pas. (...) Des fois c'est mes enfants, des fois c'est mon assistante [sociale] qui prend rendez-vous. » (Bintou Doukouré, 55 ans, femme au foyer)

« J'avais un écrivain public à la mairie. (...) C'est lui qui m'a aidée avec les courriers, pour faire les courriers, je ne sais pas les faire. (...) Et j'ai une petite-fille qui a 20 ans aujourd'hui et qui a été avec moi. » (Marta Da Silva, 67 ans, retraitée, ancienne employée de rayon en supermarché)

⁵⁰ Un rapport de la Caisse des dépôts souligne le besoin d'aide aux démarches administratives des personnes âgées (dépendantes ou non, en Ehpad ou en domicile « ordinaire ») mais aussi des aidants familiaux et la nécessité d'adapter ces aides au public (Caisse des dépôts, 2019).

Cette complémentarité entre les aidants familiaux et les professionnels est d'ailleurs encouragée par certains institutionnels qui, à l'instar de Madame Astruc (directrice d'une agence retraite) ou encore Madame Zerda (chargée du déploiement numérique à la Caf), invitent les assurés à demander à leurs proches de les aider dans leur prise de contact avec les relais sociaux ou les administrations. Les extraits d'entretiens suivants confirment le rôle central joué par les aidants dans l'accès aux administrations : dans le premier cas, le professionnel administratif oriente les assurés les plus précaires vers des aidants (formels ou informels) susceptibles de les accompagner dans une démarche parallèle (pour un accès à des allocations complémentaires par exemple) ; le deuxième extrait montre, quant à lui, comment la relation de service public a évolué avec la dématérialisation, les assurés étant désormais invités à se tourner de préférence vers les aidants plutôt que vers les services d'accueil des grandes administrations pour les démarches « simples » (l'institutionnel invite en effet l'assuré à se tourner vers les relais sociaux avant même de s'adresser aux services d'accueil). Cette nouvelle relation entre le public et les administrations instaurée par le numérique semble redistribuer les rôles, donnant aux aidants une place centrale dans l'accès à l'information et aux droits sociaux.

« On va les guider en leur disant de s'adresser aux PIMMS ou à des associations. On leur dit de s'adresser aussi à des proches ou des gens qui peuvent avoir accès à Internet... » (Mylène Astruc, directrice d'agence retraite)

« Il n'est pas nécessaire d'aller à la CAF pour mettre à jour son dossier. On peut aller voir son assistante sociale dans la mairie du quartier, qui nous connaît, et qui peut faire effectivement les déclarations trimestrielles. On peut également aller chez la voisine. » (Sydney Zerda, 44 ans, chargée du déploiement numérique à la CAF)

Les entretiens réalisés avec les usagers et les professionnels permettent finalement de dresser une typologie des comportements vis-à-vis des démarches administratives. On retrouve tout d'abord les individus qui ne demandent pas d'aide et qui sont autonomes avec les outils numériques. On distingue ensuite les individus qui ne savent pas faire seuls avec les outils numériques mais qui ne se tournent vers personne (ni proches, ni professionnels), s'exposant alors à un risque accru de non-recours. Cette catégorie de population, que l'on ne saurait mesurer, peut être qualifiée d'« invisible » dans le sens où elle échappe bien souvent aux études mais aussi à l'administration dans son ensemble ainsi qu'aux relais associatifs. Plusieurs logiques renvoyant à divers profils peuvent être identifiées ici : les retraités qui ne sont pas conscients de leur condition numérique (Alexopoulou, 2020), les jeunes retraités conscients de leurs difficultés mais qui refusent de les avouer à leur entourage de peur que celles-ci ne soient perçues comme un « marqueur d'âge » (questions des représentations de la vieillesse, de la configuration identitaire et des relations aux proches, qui affecte tous les milieux sociaux), les retraités âgés autonomes aux revenus modestes restés à distance des administrations tout au long de leur parcours (notamment les individus ayant toujours vécu seul, sans conjoint ni enfant) et qui refusent de demander une aide quelconque de peur d'être considéré comme un fardeau, les usagers (jeunes retraités ou plus âgés) résidant dans des zones blanches (notamment en milieu rural) et qui ne demandent aucune aide car ils ont le sentiment d'être délaissés par le système ou encore les personnes plus âgées en situation d'exclusion sociale qui ne se reconnaissent pas dans les transformations récentes et se pensent désormais « hors société ». Nous faisons donc l'hypothèse que les individus âgés qui rencontrent des difficultés avec les outils numériques mais ne demandent aucune aide sont généralement les individus les moins dotés en revenus, en niveau d'instruction, en capital culturel et en réseau social ; des travaux complémentaires sont néanmoins essentiels pour identifier plus finement leurs caractéristiques. Quant aux individus qui font appel à un tiers, on peut les classer en trois catégories : ceux qui font exclusivement appel à un enfant ou à un proche (voire qui délèguent leurs démarches administratives à cet aidant), ceux qui préfèrent s'en remettre à un aidant professionnel, et enfin ceux qui combinent aide formelle et aide

informelle (les logiques n'étant pas exclusives). Les publics qui se tournent essentiellement vers les professionnels sont généralement des personnes âgées isolées (sans enfant ni proche), éprouvant des difficultés avec le langage administratif (qu'elles soient immigrées ou non) ou qui rencontrent des difficultés matérielles (absence d'ordinateur ou de connexion, notamment pour les personnes les plus âgées). D'autres ont un entourage qu'elles pourraient mobiliser mais préfèrent bénéficier de l'aide d'un expert plutôt que de celle d'un enfant. Les personnes qui privilégient l'aidant familial sont plus généralement des personnes entourées (avec un réseau familial solide et à proximité) qui préfèrent solliciter un proche de confiance. Face à la perspective de 2022, de nombreux assurés – inquiets ou non – ont déclaré qu'ils demanderont de l'aide à un tiers. Or usagers et professionnels rappellent que l'aide d'un tiers a ses limites, que ce tiers soit un enfant ou non.

2.3 Les limites de l'aide d'un tiers

Le recours aux enfants pour des démarches administratives interpelle les différents publics rencontrés dans le cadre de l'enquête INSer, et ce pour plusieurs raisons. Bien qu'ils soient parfois aidés par leurs enfants, plusieurs usagers signalent tout d'abord les gênes que soulève le recours aux enfants : embarras à demander et peur de déranger les proches, ainsi que le résumé Monsieur Dos Santos ou encore Mme Maillard.

« Mes filles, vous savez, elles sont tout le temps occupées. Alors, ce n'est pas facile hein. Parce qu'elles ne me le refuseraient pas. Mais je vois bien qu'elles ont autre chose à faire. (...) [Au sujet du crédit d'impôt pour isolation] J'ai demandé à ma fille pour qu'elle regarde là-dessus, parce qu'il faut passer par Internet. J'ai essayé de me débrouiller. J'ai été dans un magasin de bricolage et d'aménagement de l'habitat parce qu'on m'a dit que ce magasin s'en occupait, et on m'a dit : 'oui, mais ça il faut le faire par Internet'. Donc j'ai demandé à ma fille pour qu'elle me le fasse. « De toute façon, il va me contacter dans les prochains jours » ; je n'ai toujours rien, je ne sais pas. Là, je n'ose pas lui demander si elle l'a vraiment fait, ou pas parce qu'elle va peut-être se poser la question que je doute qu'elle ne l'a pas fait. » (Fernando Dos Santos, 70 ans, retraité, chef d'équipe dans le bâtiment)

« Je ne demande jamais aucun service. Je ne veux pas demander de service. Là, j'ai besoin que quelqu'un me fixe mon aspirateur, il reste au sol jusque tant que. Mais je n'irai pas demander à mon gendre. Je n'irai pas demander à quelqu'un de me le fixer. Je ne peux pas demander ! [Et si c'était pour une démarche administrative ou quelque chose comme ça... ?] Ben je demande à mon petits-fils. Mon petits-fils ce n'est pas pareil : je demande facilement automatiquement, je n'hésite pas pour lui demander. Autrement, je ne demande pas. Mais ça, c'est ma nature. C'est... j'ai toujours été comme ça. Je n'arrive pas. Je n'arrive pas. J'ai peur qu'un jour, on me le reproche et je n'y arrive pas. (...) Je me fais livrer les repas par une commune voisine. Quand je suis partie deux jours, ben je les aurais bien pris et puis congelés mais il aurait fallu le rentrer. Je n'ai pas voulu aller demander, bêtement. Alors que [sa fille habite la même rue]. Il aurait suffi que je dise : « tiens, tu pourras venir me rentrer ». Mais non, je n'ai pas demandé. Je n'arrive pas à demander. Je n'arrive pas à demander. » (Claudine Maillard, 73 ans, retraitée, ancienne secrétaire)

Le recours aux enfants pour des démarches administratives interroge aussi car les enfants sollicités peuvent commettre des erreurs lourdes de conséquences pour les assurés, comme le souligne Madame Alvarez dans l'extrait d'entretien suivant. De nombreux professionnels rencontrés ont d'ailleurs tenu à alerter sur les risques encourus par les assurés faisant appel à un enfant : dans l'extrait suivant, Madame Lechapelier (écrivain public et assistance administrative à domicile) et Madame Zerda (chargée du déploiement numérique à la Caf) insistent sur le fait qu'une connaissance imparfaite de l'enfant (ou du petit-enfant, notamment lorsqu'il est mineur) est susceptible de causer des préjudices voire une perte de droits définitive, une erreur dans les démarches pouvant être perçue comme une fausse déclaration.

« [Les enfants] ne sont pas toujours disponibles. Il y a toujours... chacun a sa vie. Et des fois, il faut quand même avoir confiance et tout ça. Bon c'est ça qui est... Oui. Parce que des fois, ils disent : 'C'est ça', ils disent de mettre sept et en fait c'est trois... Bon, ben ça... peut-être des fois, ils disent oui et non. Là, ce n'est pas facile hein. »
(Maria Alvarez, 79 ans, retraitée, ancienne ouvrière dans le textile)

« Récemment j'ai eu une dame avec ses trois enfants qui s'est retrouvée sans rien parce qu'elle n'avait pas coché la bonne case, elle n'avait pas compris : fausse déclaration, donc on vous coupe tout... Une autre c'est pôle emploi aussi : elle avait mal rempli sa déclaration. Et autant sur les impôts, il y a un droit à l'erreur, autant sur la CAF, il n'y a aucun droit à l'erreur. 'Nul n'est censé ignorer le français. Nul n'est censé ignorer la loi. Vous devez tout savoir'. Donc je dirais, c'est vraiment les personnes les plus fragiles des deux côtés de la société... Vous avez les âgés et puis donc cette population qui maîtrise mal le français et puis qui n'a pas non plus les moyens d'avoir un ordinateur... (...) Alors, j'en ai une comme ça qui a Internet avec un e-mail qui lui a été ouvert sur un téléphone... mais elle ne sait pas le lire tout ce qui arrive dessus. Alors elle fait lire à sa fille de 10 ans. Pff. C'est... la pauvre cocotte, enfin, c'est lui donner beaucoup de responsabilités à cet âge-là. Et donc c'est sa fille qui a coché la mauvaise case, qui a fait que les allocations se sont arrêtées, qu'il n'y a plus de RSA... À 10 ans, on ne lui demande pas de savoir ce que c'est que le RSA et à quoi tu as droit et qu'est-ce que tu veux déclarer ou pas. » (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

« Je n'invente rien du tout : on sait que les aidants, parmi les aidants, les enfants aident. Un enfant de 12 ans peut effectivement rapidement cliquer et rapidement faire une déclaration trimestrielle, mais faire prendre le risque à son parent de... » (Sydney Zerda, 44 ans, chargée du déploiement numérique à la Caf)

L'aide d'un tiers pour les démarches administratives d'accès au droit – donc des démarches individuelles – pose ensuite la question de la sécurité des données et de la préservation de l'intimité, y compris financière.

Le secteur de l'accompagnement numérique est en train de se construire : il est encore hétérogène et reste (pour le moment) essentiellement issu de la sphère sociale, publique ou privée mais lorsque c'est le cas, majoritairement associative, donc à but non lucratif. A l'image de leurs publics, ils rencontrent des difficultés diverses, parmi lesquelles la responsabilité et les risques associés qu'ils sont amenés à prendre dans l'accomplissement de leur mission. En effet, les démarches numériques nécessitent généralement une messagerie personnelle, un numéro d'identifiant et un code secret. Or, le recours à un tiers – qu'il soit professionnel ou non – implique de partager ces données pourtant confidentielles. Par ailleurs, recourir à un tiers pour ses démarches administratives signifie que ce dernier aura inévitablement accès aux informations personnelles contenues dans le dossier, ce qui, là encore, pose un problème éthique aux aidants. Nombreux sont d'ailleurs les enquêtés (usagers comme professionnels) à avoir souligné cette difficulté liée à la confidentialité des données. Madame Lechapelier, professionnelle que nous avons déjà citée précédemment, alerte notamment sur le risque de fraude et la sensibilité des données. Madame Brochet, responsable d'une association offrant des prestations à domicile, déplore quant à elle la rapidité avec laquelle la dématérialisation des services publics s'est mise en place : l'association dans laquelle elle exerce n'a pas pu mener de réflexion sur le sujet de la sécurisation des données. Elle estime d'ailleurs qu'il serait contraire à l'éthique d'adopter une démarche aussi intrusive même pour venir en aide à un usager, ce qui questionne alors le rôle et la responsabilité des professionnels.

« Aujourd'hui, n'importe qui peut dire qu'il fait mon travail mais quelle assurance vous avez que derrière, la personne ne va pas aller vider vos comptes, comme je l'ai constaté parfois dans certaines familles. Et donc, c'est en ça que vraiment ça devrait

devenir service public, parce que c'est une question de sécurité des informations et de sécurité de la personne qui va faire les choses. On est sur quelque chose de très sensible. (...) Parfois il y en a certaines voisines qui aident en mettant leur adresse e-mail. Alors moi je trouve que d'un point de vue de la confidentialité, c'est... (...) Il faut être sûr de à qui on confie de son intimité quelque part même parce qu'il y a des gens qui nous confient des choses qu'ils ne disent pas à leurs enfants.» (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

« Je pense que ça serait quand même très compliqué à accompagner ce type de prestation pour plein de raisons : moi je ne me vois pas éthiquement demander à un salarié d'aller créer les codes pour aller sur impots.gouv.fr d'un usager. Je ne vois pas comment moi, prestataire à domicile, je pourrais accompagner ce genre de prestation pour un usager. Parce que le tout numérique... Avoir les codes de banque et les... Moi, ça m'interroge : comment vont faire ces gens-là qui sont réellement isolés : pas de famille etc. ? Est-ce que ça a été pensé ça ? C'est un défi que nous allons devoir relever. Quand je dis 'nous', c'est la société. Comme quoi la préparation est importante. » (Claire Brochet, 41 ans, directrice d'une association)

Avec la multiplication des espaces numériques personnels, les personnes aidées confient leurs coordonnées et identifiants permettant l'accès à leurs informations personnelles à ceux qui assurent leur accompagnement lors de ces tâches. Si certains vont acquérir une certaine autonomie numérique, d'autres auront recours aux membres de la structure aidante de façon permanente :

On leur dit « il y a tout intérêt à créer un espace de la retraite, un espace assuré avec votre numéro, avec votre code » etc. A partir de là, on va pouvoir se renseigner sur le compte, demander des attestations. On le fait, mais il faut avoir une adresse mail qui permet à la requête de communiquer. Et après il y a aussi la caisse de retraite complémentaire. Il y a ameli.fr. On se retrouve avec chaque personne en train de constituer carrément un répertoire d'espace assuré à la Cnav, d'assuré maladie, assuré à la complémentaire, à une mutuelle, etc. [...] Imaginez on crée cet outil pour gagner en rapidité dans le traitement des dossiers. Mais, ça nous met nous en toute illégalité. Nous détenons des informations confidentielles que la personne elle-même n'est pas censée transmettre. Et on le fait au nom de la personne car mieux vaut avoir ça que rien du tout. (Souhel Asram, 66 ans, directeur d'association d'accès aux droits et au logement des migrants âgés)

Enfin, certains professionnels s'interrogent sur les conséquences de la dématérialisation sur les missions de service public. Plusieurs cas évoqués précédemment laissent déjà percevoir, à travers les verbatim restitués, une réflexion quant à une mutation des services publics. Pour ces professionnels, la nécessité de recourir à un tiers dans des démarches d'accès aux droits du fait de la dématérialisation témoigne d'un désengagement par les services publics des populations les plus précaires, remettant alors en cause la notion même de « service public ». Certains, comme Madame Council, estiment par exemple que les services publics se désengagent et délèguent indirectement leurs missions aux relais sociaux.

« On fait un travail qui normalement devrait être fait par les services publics, qui n'est plus fait par les services publics, mais nous n'avons pas de délégation de pouvoirs. Nous ne sommes pas un service public. Donc ça on l'affiche pour que les personnes puissent comprendre que en fait nous ne faisons pas le travail d'une assistante sociale, ce n'est pas dans nos attributions, mais que d'un côté... enfin notre côté philanthrope et par conscience sociale, nous permettons d'aider à avoir des situations administratives, sociales et de santé correctes à ceux qui n'en n'ont plus. » (Olga Council, directrice d'une association)

D'autres professionnels dénoncent un « virage numérique » trop rapide et regrettent que les administrations n'aient pas toujours su pallier les difficultés des usagers malgré quelques initiatives jugées insuffisantes (mise à disposition ponctuelle d'un agent en CCAS par exemple), plaçant de ce fait les relais associatifs dans une position intermédiaire inconfortable car trop souvent dépossédés de leurs leviers d'action (manque de moyen, de formation, d'interlocuteurs institutionnels identifiés...).

« On ne peut pas arrêter le progrès entre guillemets, donc le changement se fait. Avec ou sans certains. Et ceux qui ne suivront pas, ben le système compte sur un voisin qui va aider, sur la famille... » (Cyril Yang, 38 ans, directeur général d'une association)

« On compte beaucoup sur le travail aussi des professionnels - des travailleurs sociaux, du conseil départemental, etc. - pour orienter plus facilement vers la CAF les publics en difficulté sociale. » (Sydney Zerda, 44 ans, chargée du déploiement numérique à la Caf)

« Malheureusement - enfin malheureusement, non pas malheureusement d'ailleurs, ce n'est peut-être pas le bon terme - je pense que les usagers sont beaucoup aidés par les familles. On entend parler souvent des aidants, de l'aide aux aidants etc., je ne sais pas si c'est un bien très honnêtement. Je pense qu'aussi, ça doit avoir un certain impact sur les aidants... (...) La prise en charge d'un proche n'est pas simple. Dans aucune des situations hein, parce que si on parle de prise en charge, c'est que forcément il y a une perte d'autonomie et que déjà l'aidant doit vivre ça et en plus il doit, voilà. Donc je pense que ça ne fait qu'ajouter de la complexité à la situation. Et... j'ai presque envie d'utiliser le terme pression : c'est une pression supplémentaire qui pourrait être allégée et évitée si... Pour les aidants, je pense que c'est rajouter un truc... De toute façon les démarches administratives déjà n'étaient pas simples, on est d'accord. (Rires) Alors avec le numérique, sans avoir personne en face, c'est... (silence). » (Claire Brochet, 41 ans, directrice d'une association)

« Nos professionnels et nous, des fois, ça nous fait un peu quand même râler aussi. Qu'il y ait des conventions, un partenariat où du coup ces institutions mettent à disposition des professionnels – ce n'est pas monétisé mais quand même – le fait d'avoir des permanences de professionnels dans nos équipes, tout ça, c'est une façon de dire : « Ben écoutez, voilà, je compense un petit peu, je mets quelque chose » (...) Donc c'est sûr que c'est un peu facile, ce sera un peu facile pour les organismes en question de se dire : « Ben oui mais de toute façon, les citoyens, il faut vous aider les uns les autres ». Mais en même temps, on est bien obligé de s'adapter. » (Solenne Mazières, 41 ans, cheffe du bureau des dispositifs sociaux du CCAS de Paris)

D'autres encore mentionnent la question de la sécurisation des démarches en ligne, soulignant la place centrale des services publics face au risque d'escroquerie ou de diffusion de données personnelles.

« Alors il faut faire très très attention en fait comment ça [l'aide professionnelle] se développe. C'est en ça que ça devrait être un service public parce que le service public, il y a quelque chose de sécurisé là-dedans. Alors que quand vous faites appel à une société extérieure, elle a un but lucratif. Et puis vous ne savez jamais si vous tombez sur un escroc ou pas. Ça, c'est un des problèmes d'Internet. (...) Et donc c'est en ça que vraiment ça devrait devenir service public, parce que c'est une question de sécurité... des informations et de sécurité de la personne qui va faire les choses. On est sur quelque chose de très, de très sensible. Pour autant sans passer sur la tutelle. (...) Et donc c'était exactement ce que j'avais écrit à la ministre dans mon fameux courrier en disant « Est-ce qu'il faut mettre sous tutelle tous les gens qui n'ont pas Internet ? » » (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

En dépit des limites soulevées par les enquêtés au sujet de l'aide d'un tiers, quelques professionnels évoquent les avantages à se tourner vers un tiers extra-familial pour que les individus puissent conserver leur autonomie.

2.4 Une autonomie à préserver

Certains enquêtés estiment que le recours aux professionnels est un bon moyen, pour les personnes âgées démunies face au numérique, de conserver la maîtrise de leur situation et donc leur autonomie. Il s'agit en fait de maintenir une « bonne distance avec le proche », permettant ainsi de se préserver de l'intrusion potentiellement trop forte de ce dernier. Madame Lechapelier, que nous avons déjà évoquée à plusieurs reprises, explique dans l'extrait d'entretien suivant comment le fait d'externaliser l'aide hors de l'entourage permet de maintenir l'autonomie : faire appel à un aidant professionnel permet, selon elle, de ne pas recourir aux proches et de maintenir ainsi ces derniers en dehors du processus décisionnel et de la gestion des ressources.

« C'est aussi une question de garder son autonomie en fait. Donc, se faire aider pour les papiers, c'est laisser ses enfants en dehors de ses réalités financières, de... voilà ça ne les regarde pas de savoir combien vous gagnez, etc. Pour rester libre parce qu'en fait souvent, dès que les enfants se mettent dans l'administratif, ils prennent la main et la personne âgée d'un coup en fait elle est ringardisée : « de toute manière, toi tu ne comprends rien. Allez oups ». Et donc à ce moment-là, elle est infantilisée et c'est une perte d'autonomie qui est très dure à vivre. (...) Quand je vais voir les personnes au début, je leur dis toujours que ça leur permet - évidemment, le service est payant - mais que ça leur permet de garder leur autonomie par rapport à leur entourage. Et je trouve que c'est très important. Garder son esprit de décision. » (Séverine Lechapelier, 47 ans, écrivain public & assistance administrative à domicile)

Le verbatim présenté ci-dessus présente un point de vue personnel (celui de l'enquêtée) fortement lié à son parcours et à ses intérêts personnels. Il convient donc de garder une certaine objectivité face à son discours : poser le recours à un aidant professionnel comme une nécessité voire une norme reste discutable, tout comme l'ingérence des enfants qu'elle qualifie de fréquente et qui déposséderait « souvent » les individus de leurs décisions. Cependant, cela n'enlève rien à la pertinence du propos vis-à-vis de la volonté des individus de conserver leur autonomie et leur indépendance, qui se retrouve aussi dans les discours de certains usagers.

Madame Clément, dont nous avons déjà évoqué le cas précédemment, a fait part de son rapport compliqué au numérique : abandon fréquent des démarches (notamment celles relatives aux soins médicaux), sentiment de frustration et d'incapacité etc. Elle reste toutefois déterminée à impliquer le moins possible les membres de son entourage (enfants et conjoint) afin de conserver son autonomie et sa liberté. Elle s'est d'ailleurs inscrite à un atelier du numérique afin de se perfectionner et gagner en autonomie. Dans l'extrait suivant, elle évoque les cas de son frère et de sa sœur, dépendants de leur conjoint dans leurs démarches, pour insister sur l'importance d'être autonome.

« Il y en a un [frère], sa femme travaillait chez un notaire [comprendre qu'elle maîtrise à la fois les démarches administratives et les outils numériques, ndla] donc c'est elle qui fait tout. Mais le jour où... on ne sait pas ce qui peut se passer, donc... alors là, il est complètement paumé. J'ai ma sœur, c'est pareil : c'est son mari qui fait tout, mais son mari a 12 ans de plus qu'elle alors qu'il s'est mis... voilà parce que ça lui plaît. Elle, il ne faut pas lui en parler. Ben ils iront soit voir sa fille ou soit voir quelqu'un... ils seront dépendants de quelqu'un quoi. Et moi, je n'aime pas être dépendante de quelqu'un donc, j'aime bien... J'ai été habituée. Comme... Ben quand on part très jeune de la maison, on s'habitue à... voilà. Et je ne supporterais pas de dire : « ben tiens... » Je demande des conseils, mais voilà, je veux de moi-même dire « il faut que j'y arrive ».

(...) C'est vrai que le fait d'être deux ça aide quand même beaucoup. Surtout comme François [le conjoint], bon il est beaucoup plus sur Internet que moi. Donc ben il va le faire ou il va m'expliquer. Mais je n'ai pas toujours la patience donc... Voilà ! » (Louise Clément, 65 ans, retraitée, ancienne employée de ménage)

On retrouve une attitude similaire chez Monsieur Dos Santos, retraité de 70 ans, dont nous avons déjà évoqué la situation plus haut. Son discours est caractéristique du désir de ne pas être un fardeau pour ses proches, et tout particulièrement vis-à-vis de ses enfants. Cette aspiration à conserver son autonomie jusqu'au bout pourrait éventuellement le conduire à envisager de recourir à des services d'aide payants en cas de besoin. Dans leur étude sur les aides formelles et informelles pendant la vieillesse, Davin, Paraponaris et Verger avaient déjà identifié cette volonté d'indépendance à l'égard des enfants, qu'ils observaient plus particulièrement chez les personnes ayant un capital scolaire élevé (Davin *et al.*, 2009). Le souhait de cette autonomie entre les générations semble se généraliser aux catégories moins scolarisées et tend à être érigée en « norme sociale » (Auger, 2016). Derrière la question de l'aide demandée ou non aux proches (et en l'occurrence aux enfants), se cachent donc des questions plus fondamentales sur le rôle des enfants en cas de perte d'autonomie (cf. par exemple le discours de M. Dos Santos évoqué précédemment).

Ainsi, les individus gênés à l'idée de demander de l'aide aux proches peuvent envisager plus facilement de recourir à un service marchand, à l'instar de Madame Maillard, dont la fille habite pourtant à côté de chez elle.

« Je n'arrive pas à demander. Je n'arrive pas à demander. Si, une aide en payant quelqu'un. J'ai fait des petits travaux dehors, quelqu'un me l'a fait parce que je le payais. Là, c'est différent. » (Claudine Maillard, 73 ans, retraitée, ancienne secrétaire)

Enfin d'autres assurés réfractaires au numérique se tournent vers des professionnels rémunérés pour « faire faire ». C'est le cas de Madame Picard : cette ancienne attachée de presse de 67 ans, qui ne veut pas perdre de temps avec les démarches en ligne, rémunère un retraité pour gérer ses démarches.

« [Enquêteur : Quand vous dites « j'ai quelqu'un à la maison qui le fait pour moi », ce n'est pas que vous avez besoin d'aide, c'est que c'est quelqu'un qui sait faire, qui gère.] C'est que je n'ai vraiment pas que ça à foutre et que... il est très sympa et que lui, il bosse moins parce qu'il a pris sa retraite... On ne peut pas tout faire. Moi je préfère vraiment faire autre chose que... vous voyez, un autre truc. Mais je le paye. » (Madame Evelyne Picard, 67 ans, attachée de presse encore en activité)

Mais la quête d'une autonomie numérique est parfois veine. Responsable d'une association qui a étendu ces dernières années ses missions à l'assistance numérique, Madame Berger rappelle que certains individus ne seront probablement jamais autonomes face à l'outil informatique (illettrés, analphabètes, personnes âgées) :

Ça peut faire beaucoup de monde au final, qui se retrouve impacté par la dématérialisation. Écarté de l'accès aux droits. [...] Nous, on était plutôt pour le maintien du libre choix du mode d'accès aux services publics. Que ce soit de manière physique, par courrier, par téléphone, ou par Internet, pour ceux qui le peuvent. Parce qu'on n'en a pas parlé, mais ok, on fait des cours informatiques, mais pour ceux qui sont en capacité de le faire. C'est-à-dire qu'il y a quand même des gens qui sont à ce point, illettrés ou totalement analphabètes dans leur propre langue, qui ne seront pas en capacité demain, même si on leur crée une adresse mail, de s'en servir tout seul ; il ne faut pas se leurrer. Donc, on est obligé de faire de l'assistance numérique individuelle aussi pour ces personnes-là. Et là se posent aussi de vraies questions, d'ailleurs on parle de la protection des données avec le RGPD. Ça interroge les pratiques

professionnelles, tous les professionnels n'ont pas été eux-mêmes formés, ne sont pas toujours équipés par rapport à l'informatique et à ce nouveau type d'accompagnement, finalement. Qu'est-ce qu'on fait en termes de protection des données avec un public qui se trouve avec douze mille identifiants, codes secrets, question secrète, réponse à la question secrète !? (Mina Berger, 42 ans, responsable associative des programmes d'accès aux droits et d'inclusion sociale).

Cette question semble partagée par nombre de relais sociaux rencontrés à l'instar de Monsieur Souhel qui estime que si certains usagers parviendront à acquérir une autonomie numérique, d'autres auront recours aux membres de la structure aidante de façon permanente :

On leur dit « il y a tout intérêt à créer un espace de la retraite, un espace assuré avec votre numéro, avec votre code » etc. A partir de là, on va pouvoir se renseigner sur le compte, demander des attestations. On le fait, mais il faut avoir une adresse mail qui permet à la requête de communiquer. Et après il y a aussi la caisse de retraite complémentaire. Il y a ameli.fr. On se retrouve avec chaque personne en train de constituer carrément un répertoire d'espace assuré à la Cnav, d'assuré maladie, assuré à la complémentaire, à une mutuelle, etc. [...] Imaginez on crée cet outil pour gagner en rapidité dans le traitement des dossiers. Mais, ça nous met nous en toute illégalité. Nous détenons des informations confidentielles que la personne elle-même n'est pas censée transmettre. Et on le fait au nom de la personne car mieux vaut avoir ça que rien du tout. (Souhel Asram, 66 ans, directeur d'association d'accès aux droits et au logement des migrants âgés)

Pour éviter que l'exclusion numérique n'aggrave les situations d'exclusion sociale, la nécessité de l'accompagnement dans l'usage d'Internet pour des populations spécifiques s'est affirmée relativement rapidement auprès des administrations. Mais elle s'est réalisée *a posteriori* des premières mesures de dématérialisation. Pour la plupart des acteurs professionnels œuvrant au sein des relais sociaux, l'État a pris trop tardivement la mesure de ces difficultés et surtout ne les a pas anticipées. C'est à la rentrée 2018 que le secrétaire d'État chargé du numérique a présenté le « Plan national pour un numérique inclusif » et, de façon concomitante que le terme d'« illettronisme » est apparu de façon régulière, combinant les mots « électronique » et « illettrisme » et désignant l'inhabileté numérique, l'illettrisme numérique ou électronique. L'objectif de ce plan « *est de former 1,5 millions de personnes au numérique par an afin de réduire les inégalités* ». Cet objectif relève un véritable défi, car ainsi que le rappelle le baromètre 2019 de la Cnav, 82 % des personnes interrogées déclaraient ne pas être intéressées par les offres de formation au numérique proposées par les caisses de retraite. Si certaines personnes n'en ont pas besoin, nous pouvons néanmoins formuler l'hypothèse que ces aides devraient s'installer dans la durée car de nombreux usagers n'ont probablement pas encore mesuré l'intérêt de cette offre (notamment les usagers peu conscients de leur condition numérique) et pourraient la solliciter dans les mois ou les années à venir.

Responsable adjointe d'un centre social, Mme Aghien a le sentiment que les mesures de prévention de l'exclusion numérique ont été prises avec retard et que cela a produit des formes d'exclusion et des difficultés qu'il est difficile de corriger :

Je crois qu'on ne réagit que maintenant en fait. On parle beaucoup maintenant d'exclusion numérique, de précarité numérique, alors on trouve des jolis termes. Mais en fait, on n'a pas réagi suffisamment tôt parce que là, les gens, ça y est... je suis sûre qu'il y a beaucoup de personnes qui n'ont pas accès à leurs droits à cause de ça ou qui ont payé trop d'impôts, alors qu'ils n'avaient pas à en payer autant. Oui, on commence à s'en rendre compte généralement, mais enfin, les services publics en tout cas, les institutions commencent à réaliser que c'est compliqué pour les gens. Mais c'est un peu tard parce qu'on est allé super loin. [...] Je ne dirais pas que c'est foutu, mais encore il y a plein de choses à faire encore, mais voilà, il y a eu des dégâts quand

même. [...] On ne reviendra jamais à un ancien système. Ce n'est pas possible, ça va à une telle vitesse. Je crois que comme toujours, on va s'adapter, on va continuer à aller aussi vite, mais voilà, on va essayer d'équilibrer avec des dispositifs, des partenariats, des financements qui vont un petit peu pallier les manques. (Emmanuelle Aghien, 58 ans, directrice adjointe d'un centre social).

Et pour les catégories les plus précaires, les moins à l'aise avec l'Internet, ceux qui n'écrivent pas le français, si l'accompagnement est indispensable et doit s'installer dans le temps avec suivi, les cours d'informatique n'apparaissent pas suffisamment efficaces. C'est l'avis de cette responsable associative, à la tête de deux cafés sociaux parisiens qui proposent un accueil au quotidien pour les parisiens ayant besoin d'aide dans leurs démarches administratives. Plus grave à ses yeux, en rendant caduque la démarche et la rencontre physiques entre les usagers et les agents de service public, la dématérialisation rompt les liens entre l'administration et les citoyens. Ceux qui se déplaçaient aux guichets et étaient ainsi pleinement acteurs de leurs démarches pour l'accès au statut de retraité, à un droit ou une prestation, sont désormais dépossédés de l'acte. C'est précisément sur les conséquences tant sur un plan social que symbolique de l'évolution en cours que nous interroge l'extrait suivant :

Je pense qu'on leur proposera toujours [de faire à leur place, ndla], parce que sinon ce serait les condamner à rester... Mais après, il y a aussi un principe de réalité : ce public, il est à 90 % analphabète, et quand on ne sait pas lire et écrire, on ne peut pas se déclarer tout seul sur le site de la Caf. Même si on repère les couleurs, les logos, et qu'on arrive à peu près à naviguer en autonomie, ce qui est déjà un succès pour nous, on ne peut pas taper des chiffres, on ne peut pas taper son nom. Enfin, c'est extrêmement limité. Donc, je pense qu'il y a une grande partie, je dirais, au moins 80 % du public du café social qui ne pourra jamais être autonome sur l'outil numérique. Et on frappe pour lui, à la place de. Et c'est extrêmement dangereux, parce qu'en faisant ça, les administrations publiques leur ont retiré le peu d'autonomie qu'elles avaient, quand elles allaient se déplacer à la Cnav pour chercher leur dossier de retraite et qu'elles revenaient ici pour le rendez-vous, elles étaient fières d'avoir effectué la démarche. Parce qu'elles prenaient part à leur passage à la retraite. Alors qu'aujourd'hui, on l'imprime, on le fait sur l'ordinateur bam-bam, la personne, elle est en face et ça se fait sans eux. On les exclut complètement de leur propre démarche. Et je dirais même pire, ils ne comprennent pas ce qui se joue. C'est pour ça que quand on fait une actualisation Caf, nous, on l'explique toujours. On montre l'écran à la personne, mais je pense que la plupart du temps, les gens ne comprennent même pas ce qu'on fait, même si on leur dit et à la fin, on leur imprime le justificatif. (Maeva Lebord, 30 ans, directrice d'association d'accompagnement social des migrants âgés)

2.5 La certitude que rien ne remplacera le facteur humain

Nous avons vu que les sujets liés à la dématérialisation prenaient une grande ampleur pour les personnes vulnérables (personnes pauvres, âgées, peu diplômées, en difficulté avec le français). Mais ce public qui requiert (et obtient) une attention particulière n'est pour autant pas le seul à regretter la disparition progressive, parfois brutale, de la présence physique aux guichets. La maîtrise des techniques et des outils les plus modernes de la communication numérique n'obère pas le besoin de contact humain. Exprimer une demande en face à face, interagir directement avec l'autre, être informé, rassuré, surtout lorsqu'il s'agit d'un professionnel qui saura utiliser et conduire une information jusqu'à sa destination finale, sont autant de modalités susceptibles de satisfaire l'ensemble de la population et non pas uniquement les exclus du numérique. Il reste que les personnes que nous avons rencontrées n'avaient le plus souvent pas d'alternative au recours à une assistance et c'est dans ce contexte que l'entretien s'est déroulé. Déseparés, se sentant perdus ou délaissés, ne parvenant plus à entrer en contact avec l'administration ou sachant pas comment débloquer une situation, il est arrivé que certains réagissent avec un trop plein d'émotion (larmes, agressivité). C'est une situation qui fait partie du quotidien des « relations de guichet »

(Dubois, 2015) mais qui semble s'intensifier lorsque les usagers sont confrontés au sentiment de ne pas comprendre, de ne pas savoir faire ou de ne pas être entendus. C'est ainsi, sans agressivité mais avec émotion, que Wahid, 61 ans et au chômage, évoquait sa recherche d'information sur son départ prochain à la retraite :

Avant c'était bien. Vous aviez un pépin, vous alliez dans le service où vous souhaitez faire votre dossier. Vous rentriez, vous preniez un ticket, vous attendiez votre tour. Il y avait quelqu'un qui vous recevait, vous expliquait. Et ça, aujourd'hui on ne l'a plus. Moi, pour avoir un rendez-vous avec la Cnav, je vous jure que j'ai mis 47 minutes au téléphone ! Alors qu'auparavant non, c'était bien. Vous aviez quelqu'un à l'écoute, vous ramenez les papiers, il vous expliquait bien « ça et ça oui, ça non ». Maintenant c'est par Internet, c'est par téléphone. Et si on ne connaît pas Internet ? Alors ? (Wahid, 61 ans, proche de la retraite, a travaillé dans le bâtiment et dans la restauration)

Pour une partie de ces personnes déconnectées des services publics, la rupture de contact est productrice de précarité. Au final, que ce soit pour l'accueil, l'information, l'aide ou l'accompagnement, le facteur humain assure un niveau minimum de liens sociaux. Pour beaucoup c'est précisément ce que la dématérialisation massive ne permet pas de garantir :

Je pense qu'on peut avoir toutes les bonnes volontés du monde, on n'arrivera pas d'ici 5 ans à former toutes les personnes âgées qui sont à leur domicile et quand elles seront obligées d'aller cliquer pour toucher leur retraite, on aura des gens dans une grande détresse. C'est évident ça. Enfin, nous qui travaillons sur le terrain, on voit les situations... Moi je pense qu'il y aura des détresses qu'on mettra du temps à détecter ou il faudra injecter d'autres moyens pour aller les aider. C'est déjà un peu le cas, par rapport aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer... (Béatrice Simon, 53 ans, ergothérapeute responsable autonomie d'une association d'aide à domicile)

Pour cette responsable associative, prendre le temps de l'écoute et bénéficier des moyens humains suffisants sont des conditions nécessaires à la réussite des actions d'accompagnement d'un public éloigné du numérique :

Je pense que ce qui fonctionne c'est la proximité et c'est le rapport humain. Et donc pour nous ça fonctionne, parce qu'on a un taux d'encadrement qui est d'un pour deux environ. Quand on a un bénévole, un aidant numérique qui prend le temps de discuter avec la personne, de comprendre quelles sont ses craintes et de pouvoir lever ces barrières. Et ce ne sont pas des messages génériques sur le mot de passe sécurisé, mettez une majuscule, un caractère spécial et trois chiffres. [...] C'est juste des gens qui prennent du temps pour écouter les attentes et les peurs. On revient à ce lien humain qui est dans la phase de sensibilisation et d'acculturation primordiales. (Julie Silos, 32 ans, Responsable d'activités et des sites d'accueil numérique, Emmaüs connect)

C'est également l'avis de cette responsable numérique institutionnelle, qui a assisté à certains ateliers d'accompagnement au numérique et en relate les bienfaits, pour les assurés, mais aussi pour elle-même en tant que professionnelle et citoyenne :

Dans la mesure du possible, sous forme de discussion, de manière très décontractée, on arrive à dire des choses importantes. Mais surtout, je crois que le maître-mot c'est de se mettre à la portée des gens. D'être dans le relationnel, dans le vrai, le langage vrai. Parce que je peux arriver avec une théorie et dire « voilà, vous avez ci, vous avez ça », mais ce n'est pas ce que les gens veulent. Ils veulent du relationnel. [...] Je pense même à l'émergence de métiers nouveaux. Là on est sur quelque chose qui correspond en plus à une demande : les gens ont envie d'apprendre. Il faut ne pas croire que les gens sont des imbéciles. Faut-il encore le faire de manière adaptée.

C'est beaucoup de discussions aussi [durant les ateliers, ndla]. On parle beaucoup. Parce que le contenu est important, mais si déjà la personne sait prendre rendez-vous, si elle arrive à consulter son compte - il faut rester très modeste hein : on a parfois affaire à des gens qui n'ont jamais tenu une souris dans la main. Et la victoire c'est de parvenir, sur un atelier, à les faire cliquer. Et là, ah mais c'est magnifique ! Parce que les gens sont très contents, ils sont très heureux, ils sont fiers d'eux. Il faut les valoriser aussi, leur dire « c'est très bien, alors là, faites attention. Sur ce coup-là, vous ne prenez aucun risque ». Parce qu'il y a aussi cette question de rassurer : la peur. La peur de se tromper, de mal faire... C'est assez passionnant, il faudrait de nouveaux métiers. (Sydney Zerda, 44 ans, chargée de déploiement numérique dans une Caf de la grande couronne parisienne)

Comme souvent au cœur de l'aide sociale, les acteurs des relais sociaux savent bien que leurs actions ne touchent qu'une partie de ceux qui seraient en droit de bénéficier d'une aide. La préoccupation que certains publics échappent aux circuits classiques et prescripteurs de la prise en charge de l'accompagnement social est bien présente dans les discours. Comment inscrire un public plus large dans les schémas d'aide ? Comment étendre l'offre à de nouveaux profils, comment les approcher, les informer pour les former ? Dans l'extrait suivant, la représentante d'Emmaüs connect (association dont le cœur de cible n'était pas dirigé vers une population retraitée) reconnaît peu à peu les besoins spécifiques d'une population âgée, une population qui n'a pas parfois jamais été en contact avec les outils numériques au cours de sa vie professionnelle, mais qui y est désormais confrontée quasi quotidiennement :

L'évolution, nous on va de plus en plus vers les seniors aussi puisqu'on s'est aperçu qu'on en accueille davantage, parce qu'on essaie de changer un petit peu nos modes de prescription, ou en tout cas d'ouvrir pour les populations seniors. On s'est aperçu que c'était une population qui avait un véritable besoin en informatique. Que pour l'instant, le circuit de prescription actuel ne permettait pas à tous les seniors en difficulté d'arriver jusqu'à nos centres. Parce que toutes les personnes, tous les seniors, qui n'ont pas forcément les moyens de s'offrir des cours d'informatique, et qui ont un besoin dans le numérique, n'ont pas de référents sociaux. Donc, on essaie de voir si on peut, on essaie de se rapprocher par exemple, des mairies qui, quand ils voient qu'il y a un besoin pour une personne senior, peut aussi orienter vers nos services et c'est un peu la seule exception que l'on fait actuellement. (Julie Silos, 32 ans, Responsable d'activités et des sites d'accueil numérique, Emmaüs connect)

D'autres profils et d'autres attentes pourraient également émerger car si l'exclusion numérique constitue en premier lieu un risque pour les populations déjà considérées comme vulnérables, elle pourrait également toucher des populations qui n'étaient pas identifiées jusqu'alors comme précaires ou nécessitant un accompagnement *a priori* :

Il faut penser aux publics « bien dotés » entre guillemets, qui lisent, écrivent, n'ont pas ou jamais tellement rencontré de difficultés à accéder à leurs droits parce qu'ils avaient l'habitude, ils avaient bien identifié les lieux, ils s'y rendaient facilement, ils devaient compléter une attestation. Et là, le frein informatique et le frein communicationnel - je ne sais pas si c'est le mot mais - est-ce que finalement l'information est suffisamment claire et est-ce qu'elle ne peut pas aussi rendre vulnérables des publics qui jusque-là, ne rencontraient pas de difficultés ? (Sydney Zerda, 44 ans, chargée de déploiement numérique dans une Caf de la grande couronne parisienne).

Ce peut être le cas de la fraction du public retraité qui n'a jusque-là jamais été en contact avec les services sociaux ou municipaux et qui en découvre les dispositifs d'aide, avec les premiers effets des changements d'accueil et de contacts des services publics. Mais Mme Lebord souligne le cas de personnes d'origine immigrée qui sont rarement identifiées ni inscrites dans le tissu social local (en dehors des associations d'aide spécifiques). Pour elles, les effets sont

doublement négatifs : déjà peu visibles socialement, la dématérialisation réduit davantage encore leur espace social et le champ de leurs déplacements quotidiens.

Ce qu'on nous dit c'est « ma retraite, c'est toute ma vie de travailleur qui se joue et qu'on va enfin comptabiliser. Et puis, ça va décider de ce que je vais avoir pendant des années ». Enfin, évidemment ils jouent un truc symbolique hyper fort. Mais j'irais plus loin. Évidemment que pour les 30 à 50 ans, c'est une simplification de la vie et qu'on gagne du temps, que quand on travaille, c'est facile de faire ça sur son Smartphone dans le métro. Mais pour les personnes âgées, j'irais jusqu'à dire que c'était un outil de lutte contre l'isolement. Parce que ça faisait partie des activités de la journée, d'aller à la poste, chercher quelque chose, remplir un recommandé ; à la Cnav, chercher son attestation de retraite à l'accueil. Ça faisait partie de « Je vais voir du monde, je sors, je change de quartier, je rencontre des agents du service public, je fais la queue avec des femmes, des enfants, des familles ». Aujourd'hui, si tout se fait au café social, on les enferme dans un circuit parallèle d'accès au droit, où tout se ferait ici, Caf, Pôle emploi, Cnav, sur l'ordinateur. Bon, elles ne vont plus fréquenter autre chose que Belleville, autre chose que le café social et autre chose que leurs concitoyens immigrés... Je pense que c'est un facteur d'exclusion hyper dangereux. (Maeva Lebord, 30 ans, directrice d'association d'accompagnement social des migrants âgés)

Pour finir, soulignons ce paradoxe sur la capacité des uns et des autres à accueillir un public diversifié. La responsable adjointe d'un centre social exprime ses difficultés à faire de l'accompagnement à l'outil informatique (et aux démarches en ligne) avec un public peu ou pas francophone :

Concernant le public, en difficulté avec la langue française, à partir du moment où ils ne savent pas encore lire et écrire, nous ne pouvons pas les accueillir. Et c'est dommage, mais on ne peut pas, on était obligé de les inscrire en atelier linguistique, de faire un an ou deux ans et après seulement de les intégrer là... Ça, c'est une difficulté, c'est vrai qu'il faut quand même maîtriser au moins le minimum avant de pouvoir utiliser l'outil. (Emmanuelle Aghien, 58 ans, directrice adjointe d'un centre social)

A l'inverse, l'association de M. Asram accueille tout public en difficulté avec le numérique, quel que soit son niveau de français. Quand l'oralité perd du terrain au profit de l'écrit, qui plus est de l'écrit à caractère administratif, les difficultés deviennent identiques pour l'ensemble de la population :

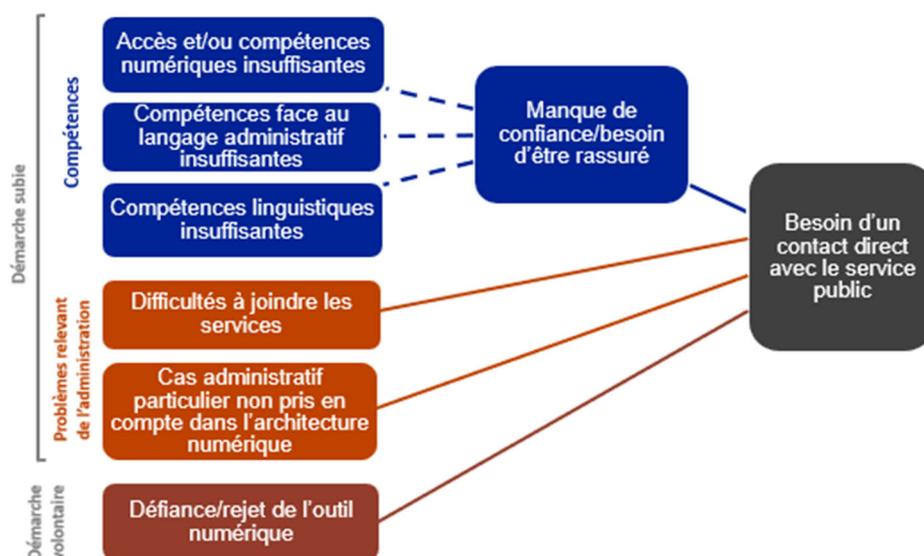
[Quel public êtes-vous amené à rencontrer ou à aider ?] Essentiellement des personnes, on va dire « âgées » déjà. Qu'elles soient migrantes ou non, ça n'a aucune importance pour nous, on a pas mal évolué par rapport à cette question. On ne retient que l'aspect précarité – isolement. C'est-à-dire que pour nous, une personne française qui est isolée, qui a une petite pension, pour nous elle a toute sa place au café social. C'est-à-dire que nous occuper du migrant âgé nous a permis de nous occuper d'une situation particulière où il y a vieillesse, il y a précarité. Vieillesse et précarité, il n'y a pas que les migrants qui les vivent. [...] Toute personne qui se trouve dans ce profil-là est bienvenue au café social parce que nous pouvons lui rendre les mêmes services. Je dirais entre un français qui habite le quartier, qui touche le minimum vieillesse, qui est aussi isolé et l'immigré qui habite dans un hôtel... quand ils viennent, ils trouvent la même assistance sociale, ils viennent souvent pour les mêmes demandes. (Souhel Asram, 66 ans, directeur d'association d'accès aux droits et au logement des migrants âgés)

L'âge, l'appartenance sociale, le niveau de diplôme ou le lieu de résidence sont des critères qui peuvent avoir des conséquences sur la pratique d'Internet, ainsi que la plus ou moins

grande aisance des personnes à utiliser les outils du numérique. Nous avons vu que les questions d'usage et de non-usage étaient plus complexes à définir que la seule considération des caractéristiques sociales. La singularité des parcours individuels (professionnel, migratoire, familial, maladie, handicap...) peut maintenir les personnes éloignées des usages du numérique. L'aisance qu'ont les personnes avec la culture de l'écrit, leur capacité à lire ou écrire le français mais aussi comprendre le langage administratif, être en mesure de répondre à un message ou une attente des services publics, respecter des délais, le tout sans être en interaction directe avec un représentant de l'administration dépend considérablement des parcours et des expériences individuelles. Dans les cas de doute ou d'hésitation sur « la bonne réponse » à apporter (auxquels tout le monde a été un jour confronté), certains n'oseront pas répondre ou préféreront ne pas prendre le risque de se tromper.

Le schéma suivant propose une synthèse des difficultés rencontrées par les usagers et des situations face aux outils numériques évoquées tout au long de ce rapport. Au-delà des difficultés liées aux infrastructures et aux équipements, nous pouvons identifier deux logiques selon la nature des obstacles : les usagers peuvent s'inscrire dans une démarche « subie » lorsque les difficultés qu'ils rencontrent face aux téléservices relèvent de problèmes liés aux administrations ou de compétences personnelles ; ils peuvent s'inscrire dans une démarche « volontaire » en cas de défiance ou de rejet de l'outil numérique. Dans le cas d'une démarche subie, l'analyse met en évidence un manque de confiance des assurés et un besoin d'être rassuré. Que les individus s'inscrivent dans l'une ou l'autre démarche, leurs comportements traduisent la plupart du temps le besoin d'un contact direct avec leur service public.

Schéma 3 : Convergence des difficultés vers la nécessité d'un contact humain



Certaines personnes en difficulté se dirigent vers les relais sociaux, dont une grande partie réalise leurs missions avec l'appui de bénévoles. Or la période de crise sanitaire que la société traverse depuis mars 2020 a suscité de grandes inquiétudes au sein de l'ensemble des strates sociales. La sphère associative n'est pas épargnée et l'on constate déjà une désaffection inédite de l'engagement des travailleurs bénévoles. Certaines associations observent une baisse allant jusqu'aux deux-tiers de la fréquentation de leurs effectifs bénévoles : « "Le confinement a posé le problème de l'exclusion numérique : car lorsqu'on est confiné, comment accède-t-on à l'extérieur ? Par Internet. Si on n'a pas Internet chez soi, qu'on n'a pas

d'ordinateur ou qu'on ne sait pas s'en servir, on se retrouve complètement isolé. C'est en période de crise sanitaire qu'on voit l'importance de l'inclusion numérique" explique Azzedine retraité bénévole au sein de l'antenne Emmaüs Connect de Saint-Denis. Rappelons que dans cette association, les bénéficiaires peuvent aussi s'équiper en matériel à prix solidaires : recharge Internet, téléphones, smartphones, etc. "Bien souvent, ils n'ont pas de compte bancaire, or il faut un compte en banque pour avoir un forfait mobile et nous pouvons leur fournir des recharges", remarque Mme Thalouarne, assistante opérationnelle. L'association a lancé fin septembre 2020 un appel aux bénévoles : "Aujourd'hui, on observe une chute de l'engagement avec deux tiers de bénévoles en moins depuis le confinement", explique la co-directrice d'Emmaüs Connect, Marie Cohen-Skalli »⁵¹.

L'étude INSer montre que la dématérialisation en cours des services publics suscite de nombreuses réactions et interrogations dont la crainte de difficultés nouvelles d'accès aux droits, d'une augmentation du risque de non-recours susceptibles d'accroître la fracture numérique. Parmi les nouvelles formes de non-recours directement liées à la dématérialisation des services publics (s'ajoutant aux formes de non-recours traditionnellement identifiées), on retiendra le non-recours des usagers par abandon du fait d'un manque d'autonomie numérique, celui des usagers peu conscients de leur condition numérique ou encore le rejet qu'expriment des individus réfractaires aux TIC en désaccord avec l'offre publique (non-recours par rejet politique). L'analyse des difficultés d'utilisation des téléservices évoque diverses catégories d'usagers âgés en difficulté : aux usagers dépendants qui font appel à des relais (parfois eux-mêmes démunis), s'ajoutent des usagers autonomes (renvoyant à divers profils de population) dont certains glissent dans une forme de « dépendance administrative » du fait même de la dématérialisation des services publics (Mazet, 2019). L'introduction du numérique conduit alors les individus n'ayant pas les outils ou ne les maîtrisant pas à mettre en place différentes stratégies : évitement, pratique partielle avec appui d'un proche (figure de l'« aidant numérique ») pour ne pas être exclu du dispositif ou délégation à un tiers. Ces stratégies présentent des limites, voire des effets pervers. Elles sont à interpréter comme les réponses des assurés face à l'intensification de la dématérialisation. Ces comportements traduisent également une méfiance accrue vis-à-vis des institutions, liée par exemple à la variabilité des réponses formulées par les administrations ou encore à l'arrêt du multimodal.

La crise sanitaire, sociale et économique liée à la Covid-19 a d'ailleurs donné plus de visibilité à ces problématiques et nous conduit à nous interroger sur la liberté d'accès aux services et aux droits. En effet, la crise sanitaire suggère un renforcement des inégalités d'accès pour les publics les plus fragiles et potentiellement les plus éloignés des services publics : le confinement a indéniablement accentué les difficultés des plus précaires, qui ont l'habitude de « faire avec » des tiers (professionnels ou proches) pour faire valoir leurs droits. Certaines banques ont même refusé d'entreprendre des démarches par téléphone pendant la crise : en exigeant des démarches par Internet, elles ont rendu impossible l'accès au compte bancaire de certains usagers. Le contexte sanitaire a ainsi porté au premier plan la question de l'alternative à l'usage d'Internet pour la réalisation des démarches, mais plus généralement du lien aux autres, qu'il s'agisse des proches, de la famille, des amis, des relations et nombreuses activités sociales.

⁵¹ Ces éléments ont été extraits du site de France culture, à l'occasion d'un reportage sur l'illectronisme en période de Covid : <https://www.franceculture.fr/emissions/le-reportage-de-la-redaction/illectronisme-aux-cotes-de-ceux-qui-aident-les-laises-pour-compte-du-numerique>

Cette question semble d'autant plus légitime que l'on assiste d'une part à un développement de l'offre de service globale et des possibilités étendues des démarches au moyen du numérique, et d'autre part, à une diminution des autres modes d'accueil. Le contexte d'intensification de l'e-administration, marqué par la multiplication des démarches en ligne et la réduction du multimodal, pose comme on vient de le voir la question des soutiens mobilisés et disponibles. Au-delà des membres de l'entourage, qui jouent un rôle central dans l'accompagnement aux démarches numériques et l'accès aux droits pour certains usagers âgés, une forte attente pèse sur les structures associatives⁵². Le recours aux travailleurs sociaux et relais associatifs comme personnes ressources et facilitatrices soulève néanmoins un certain nombre d'interrogations. Si les structures associatives peuvent servir de relai local et venir en renfort aux services publics, dans quelles conditions assurer la prise en charge et la réalisation de cette nouvelle mission ? Les associations peuvent-elles se substituer à l'expertise des agents des services publics ?

Derrière la question des soutiens (formels ou informels) mobilisés pour faire face aux difficultés posées par la dématérialisation, se dessinent d'autres interrogations d'ordre plus systémique sur la transformation de la relation aux administrations. L'intensification de l'e-administration interroge aussi sur les changements engendrés dans la relation entre les usagers (âgés ou non) et leurs services publics (Mazet, 2019 ; Revil et Warin, 2020) et la nature même de ces transformations. Dans « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », Revil et Warin estiment que « le problème principal que pose la dématérialisation des relations administratives et du travail social, outre de réduire les espaces et les temps pour des relations individuelles en face à face ou par téléphone, est aussi collectif et fondamentalement politique. (...) Les ressortissants ne sont plus en mesure de poser directement des questions à des agents pour bien comprendre ce qui leur est proposé, les conditions pour en bénéficier, et donc *in fine* cela ne leur permet pas/plus d'avoir toutes les cartes en main pour décider s'ils acceptent ou non de 'prendre' ce qui leur est proposé » (Revil et Warin, 2020 : 130-131). L'enquête INSer rappelle que, certains usagers âgés se sentent moins valorisés face aux TIC, moins acteurs de leurs décisions et perdent en autonomie administrative. Revil et Warin s'interrogent ainsi sur « un retrait d'ampleur par des services publics de la relation personnalisée ».

Interrogeant la nature même de ces transformations, le virage numérique, souvent présenté comme « transitoire », face auquel seules les générations les plus âgées seraient confrontées, pourrait concerner une population bien plus vaste. L'autonomie numérique étant étroitement liée à l'autonomie administrative, il convient de rappeler que l'âge n'est pas forcément un

⁵² Face au développement de l'e-administration tel que mis en place en France, divers travaux prônent un accompagnement personnalisé des personnes les plus éloignées du numérique (les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou les habitants de zones rurales) afin de limiter le décrochage numérique causé par le décrochage linguistique, l'illettrisme ou encore les difficultés posées aux personnes en situation de handicap. Dans son avis relatif au projet de loi pour une République numérique, le Conseil national du numérique rappelle d'ailleurs que « sans des médiations au plus près des populations en souffrance, le numérique ne sera qu'un accélérateur des formes d'inégalités et d'exclusions » (Conseil national du numérique, 2015 : 1). L'une des orientations suggérées par la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté de 2018 visait, quant à elle, à s'appuyer sur les travailleurs sociaux. Dans la continuité de cette réflexion, Revil et Warin invitent à la création de « nouveaux espaces » du travail social où « le travail social aurait pour mission principale d'accompagner celles et ceux qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accéder à leurs droits » (Revil et Warin, 2020 : 129).

critère discriminant, les plus jeunes n'étant pas forcément autonomes administrativement⁵³ (Les Petits Frères des Pauvres, 2018).

Enfin, l'injonction d'une autonomie numérique pose à son tour une série de questionnements. Certaines démarches sont difficilement envisageables à distance : au-delà de l'aspect technique, le rapport humain reste primordial dans la relation entre les services publics et les usagers. Certaines démarches conservent leur impact symbolique, comme c'est le cas du passage à la retraite. Parmi les résultats de l'étude INSer, le plébiscite pour le maintien de l'ensemble des modalités de contact entre les usagers et leurs institutions se dégage nettement, de façon à laisser le choix aux usagers de recourir ou non au numérique.

⁵³ Le rapport du Défenseur des droits de 2016 indique que les plus jeunes (18-24 ans), les personnes qui s'estiment en situation de handicap et celles qui ont le plus de difficultés financières constituent les catégories de population qui rencontrent le plus de difficultés à trouver des informations sur Internet dans le cadre de démarches administratives (Défenseur des droits, 2016).

V. Conclusion générale

L'étude INSer a posé son regard sur les transformations, provisoires ou pérennes, induites par l'introduction du numérique dans la relation aux services publics et, de manière plus large, leurs conséquences. Parmi ses objectifs, il importait de restituer la façon dont chacun considère aujourd'hui le rôle des services publics, les attentes que les différents acteurs en ont, en lien avec les représentations collectives associées, les principales difficultés relevées dans le rapport à ces services et aux administrations, les conséquences en termes d'accès aux droits ou de stratégies de contournement (soutiens mobilisés). Parmi les changements produits par la dématérialisation, la délégation d'une partie des missions de service public confiées en majeure partie au secteur associatif se devait aussi d'être interrogée.

Rappelons que si le rapport ne relève pas l'ensemble des bienfaits et avantages de la dématérialisation et des apports du numérique, il ne les ignore pas pour autant. Le numérique, dont le potentiel et les prolongements s'expriment au cœur de notre vie quotidienne, est unanimement reconnu comme vecteur de lien social. C'est particulièrement le cas pour les personnes qui connaissent des contraintes (provisoires ou permanentes) de mobilité. A.-M. Guillemard écrit que « le numérique recèle de multiples ressources au service de la préservation de l'autonomie, du bien-être et de l'inclusion sociale, en particulier pour les aînés » (Guillemard, 2019). Dans l'épisode actuel de pandémie que traversent nos sociétés, l'usage régulier d'Internet s'est imposé comme le moyen de maintenir les liens sociaux et familiaux. Toutefois ses usages ne se limitent pas là. Internet n'a jamais autant constitué une fenêtre sur le monde : s'informer, se divertir, se sentir proche des siens, accéder à la santé, à ses droits... son utilisation devient incontournable et consubstantielle au sentiment d'appartenance sociale. Dans ce rapport cependant, le choix a été fait de porter l'attention sur les dysfonctionnements, les oublis et les améliorations à apporter au modèle d'une e-administration. Ainsi les solutions proposées, quand elles sont évoquées, sont également accompagnées de leurs limites (difficulté d'adaptation, manque d'équipement, de conseil, sécurisation...). C'est aussi ce choix qui nous a conduit, lors de notre terrain d'étude, à rencontrer des personnes qui pointent les effets négatifs de l'expérience de la dématérialisation et ne se sentent guère encouragées à persévérer.

Notre questionnement pose les enjeux de la relation entre les individus et les institutions sociales qui les représentent et devant leur garantir un accès aux droits. Le rapport revient sur la façon dont les services publics sont perçus par les différents acteurs rencontrés lors de l'étude. Les résultats issus des analyses inductives exploratoires soulignent, du côté des assurés, le rôle amplifié de l'entourage dans l'aide aux démarches : les tiers sollicités « accompagnent » des aînés pas ou peu à l'aise avec les outils numériques (quand ces outils sont présents et efficaces à domicile) ou « font à leur place » ; cette relation d'aide informelle soulève alors une série de questions quant à la confidentialité des informations personnelles.

Notre étude rejoint des constats déjà identifiés sur les principales difficultés rencontrées par les assurés lors de leurs contacts quotidiens avec les services publics : développer l'acculturation au numérique commence, pour les ménages modestes, par l'accès à l'équipement et aux abonnements à Internet. S'ajoutent les questions de conception, d'ergonomie, de refonte régulière des sites, d'accès au savoir-faire, aux usages, aux structures d'accompagnement trop peu nombreuses ou aux créneaux trop restreints. En outre, les inégalités territoriales, loin de se réduire et aussi préoccupantes qu'en soient les retombées, ne semblent pas systématiquement attirer l'attention. Il ressort cependant de l'ensemble de ces constats la crainte d'assister à un cumul des situations d'exclusion dans les années à venir.

Dans un tel contexte, le risque de non-recours aux droits est bien réel, plus particulièrement là où les administrations limitent l'accès multimodal à leurs services. Or, il paraît fondamental de veiller à ne pas limiter l'accès aux droits aux seuls outils numériques, particulièrement lorsqu'il s'agit de droits à haute portée symbolique comme la retraite. On a vu que les nouvelles pratiques et modalités de mise en contact des citoyens avec les services publics entraînent une implication supplémentaire de leur entourage proche : 18 % des 60 ans et plus déclarent avoir été aidés par un enfant ou un petit-enfant, en termes d'apprentissage informel, de débrouille ou de formation sur l'Internet (CSA Research, 2018) ou, à défaut, une mobilisation accrue inédite du secteur associatif.

Parmi les personnes en difficulté avec l'e-administration identifiées comme groupes de population vulnérable, les retraités et les personnes en situation précaire ont bénéficié d'une attention particulière dans ce rapport. Il apparaît que les outils du numérique rencontrent des résistances allant au-delà des critères d'âge, de classe sociale, de diplôme ou de territoire. L'un des enseignements de cette recherche permet de hiérarchiser les problèmes rencontrés par les usagers : les questions d'accès et d'équipement au numérique apparaissent ainsi moins difficiles à surmonter que les obstacles liés aux usages. Inciter le développement de ces derniers ne suffit pas, il convient de les rendre possible, notamment en s'appuyant sur les mesures d'accompagnement, de formation et de soutien que les relais sociaux peuvent proposer. Toutefois les plans de formation arrivent parfois bien trop tard dans le parcours de vie des plus âgés – ou de certaines générations – et ne font probablement pas sens au regard de leur connaissance à l'égard du monde de l'informatique. Les relais, dont l'appellation décrit parfaitement la position intermédiaire entre les assurés et les institutions de services publics, ont vu leur rôle évoluer ces dernières années, en même temps que la nature des contacts et des interactions entre les citoyens et les administrations. Pour faciliter l'adaptation des usagers aux services en ligne, le secteur associatif a dû se renouveler. Ne s'estimant pas suffisamment aidé, soutenu ni reconnu, il semble être en proie à de profondes interrogations sur le sens de son action et, pour une partie du secteur, sur sa capacité à s'adapter à cette transition. Avec l'émergence de ces nouvelles missions, une concurrence accrue s'est développée entre les structures « traditionnelles » et d'autres, plus récentes et plus promptes à capter la nouvelle manne financière générée par le transfert de certaines activités de service public (accueil, accompagnement, conseil, formation), désormais externalisées et prises en charge par les structures relais. Agir sur les usages et les pratiques apparaît comme un axe prioritaire de l'autonomie numérique, ce qui nous conduit à considérer les tensions qui pèsent sur les acteurs intermédiaires.

Les témoignages des usagers expriment de façon récurrente la demande du maintien d'une présence physique aux guichets. L'attente de conseils et de services « humanisés » renforce la nécessité de maintenir une interaction avec des agents du service public. Il n'est pas seulement question de l'acculturation aux outils du numérique, car il apparaît que certaines personnes ne pourront jamais acquérir une autonomie suffisante pour le bon déroulement de leurs démarches. A certains égards, ce qui était vrai pour le format papier le reste avec les supports de communication numériques. Et le recours à l'interlocuteur qui explique et conseille en face à face (ou par téléphone) reste donc indispensable. Dans un tel contexte, le rôle et le contour des missions de la sphère associative, sa capacité à prendre le relais sur l'accompagnement sans faire « à la place de » (des assurés et des services de l'administration) apparaissent également avec une grande acuité.

Si la dématérialisation propose une relation simplifiée aux services publics pour une partie de la population, ce rapport montre que celle-ci peut aussi placer certains individus dans une position de grande difficulté, engendrant un éloignement des services (au sens propre comme au figuré), révélant tantôt une méconnaissance ou une non-utilisation des outils numériques, tantôt une inquiétude voire une grande méfiance vis-à-vis de ces outils.

L'idée selon laquelle nous traverserions une période de transition qui, certes, conduirait à des difficultés d'accès aux droits ou des délais supplémentaires pour les éloignés du numérique, est assez répandue : nous assisterions à une phase d'adaptation entre assurés et services publics, entre assurés et professionnels de l'accompagnement social, permettant aux uns et aux autres les ajustements nécessaires afin de ne pas perdre en qualité de service, de présence sur le territoire, et d'assurer le maintien d'une égalité de traitement pour tous les citoyens. Cette thèse est notamment défendue (et espérée) par des acteurs institutionnels. Les entretiens menés montrent que la volonté politique semble faire le pari d'une transition rapide. Tout en reconnaissant des difficultés, ils les considèrent, pour la plupart, comme passagères. Cette vision plutôt optimiste de la transition numérique trouve peu d'écho parmi les représentants associatifs comme parmi les assurés eux-mêmes. Pour les auteurs du rapport, il conviendrait de nuancer le caractère « temporaire » des contraintes et blocages posés par la dématérialisation. Plusieurs raisons y concourent : d'une part, parce que même si la fracture numérique devait se résorber d'elle-même avec le renouvellement des générations, le temps nécessaire à l'obtention de taux nivelés d'utilisation des TIC selon les âges pourrait prendre plusieurs années tant la sous-utilisation des outils par les plus de 60 ans⁵⁴ est importante par rapport au reste de la population. A cela s'ajoute la possibilité d'un désapprentissage : il est tout à fait possible de ne plus savoir faire ce que l'on savait faire quelques temps plus tôt : une moindre fréquentation des sites, le départ à la retraite ou les refontes incessantes des sites Internet peuvent créer de nouvelles situations de déconnexion administrative, citoyenne ou encore familiale, et ce, à tout âge. Enfin, et c'est peut-être l'un des constats les plus importants de l'étude, l'âge n'est pas le seul déterminant de la non-utilisation des outils du numérique. Les compétences linguistiques⁵⁵, le niveau de diplôme, de revenus, le lieu de vie et de nombreux cas particuliers sont également en jeu dans les usages et les pratiques des TIC. Les inégalités constatées ne se résument pas à l'accès aux équipements ou à la connexion : il est également question d'usage et de pratiques, de savoir-faire, de connaissance et de confiance. Dès lors, il s'agit de considérer les inégalités en distinguant les usagers qui savent tirer profit de l'ensemble de ces technologies pour satisfaire leurs démarches (qui plus est de façon plus rapide et simplifiée) et ceux qui, à l'inverse, sont confrontés à des difficultés voire à une incapacité d'accès aux ressources numériques. En se projetant dans le futur, les uns feraient partie intégrante de la société tandis que les autres en seraient écartés, constat que le terme de fracture numérique cherche à résumer. C'est pour ces derniers que l'on peut parler d'exclusion numérique, y compris de l'accès à tout ou partie de leurs droits fondamentaux, s'ils ne sont pas en mesure de bénéficier de l'aide de tiers vis-à-vis desquels pourraient s'établir de nouvelles formes de dépendance. Pour les relais sociaux, la meilleure façon d'inciter à l'utilisation des outils du numérique consiste à faire la preuve des avantages. De cette démonstration pourra naître la motivation nécessaire à l'apprentissage et la valorisation qui en découlera (montée en compétence, enrichissement des connaissances). Pour les associations, ce serait accéder à une nouvelle étape, bien plus intéressante, lors de laquelle il s'agirait de « faire avec » (les assurés) et non plus « faire à la place ».

Une réflexion reste à mener autour d'une approche que le sociologue A. Sayad appelait la « sociologie du petit » à propos des questions sociales posées par la présence immigrée en France (Sayad, 1991). Cette population, faiblement représentée socialement et portée par des enjeux économiques limités, est longtemps restée éloignée du rayon d'actions des pouvoirs

⁵⁴ Cette borne d'âge est régulièrement fixée lors des enquêtes nationales. Rappelons, comme nous l'avons souligné en introduction, qu'une personne de 60 ans et plus sur trois se déclare éloignée d'Internet et que 80% de ceux qui ne se connectent jamais à Internet ont plus de 60 ans (CSA Research, étude pour les Petits Frères des Pauvres, 2018).

⁵⁵ Ces compétences recouvrent l'ensemble des compétences permettant de s'exprimer dans sa langue maternelle ou dans une langue étrangère ; elles sont regroupées selon les grandes fonctions : « lire », « écrire », « parler », « écouter ».

publics (logement, travail, citoyenneté...). Estimant que « l'intérêt pour ces populations se limite aux situations problématiques », et cherchant à pratiquer une *sociologie du "petit"* sans que cette *sociologie* soit "*petite*", des interrogations similaires pourraient trouver leur sens en considérant les difficultés posées par les conséquences de la dématérialisation sur l'ensemble des populations pas ou peu connectées (sans se limiter aux seules populations immigrées). A la suite du terrain réalisé au cours de l'étude INSer et à la lecture analytique des témoignages recueillis, il semble que les services publics pris dans leur globalité ont agi avec empressement : en mettant en œuvre des procédures de dématérialisation sans toujours s'assurer que toutes les dispositions étaient prises pour garantir aux plus vulnérables l'accès à leurs services à égalité avec les personnes capables d'effectuer sans souci leurs démarches en ligne, en déshumanisant par endroit les rapports des assurés à leur administration, ils ont, au cours de cette étape, délaissé les impératifs d'accompagnement humain.

Nous retenons de cette étude que les inégalités numériques sont avant tout sociales. Un prolongement de ce travail nous conduirait à approfondir leur ampleur et leur nature précise. Elles concernent aujourd'hui de manière plus visible les personnes les moins dotées en capital économique, social ou culturel. On peut craindre pour l'avenir un accroissement des inégalités et il faut espérer que les politiques sociales sauront prendre la mesure du risque d'exclusion qui pourrait en découler pour une frange de la population. Mais au-delà de cette perspective, nous avons pu distinguer çà et là au cours de la recherche les prémices d'une possible reconfiguration des inégalités. Dans une société où la communication numérique deviendrait déterminante et strictement incontournable pour accéder à ses droits, où son usage serait une condition sine qua non pour être considéré comme actif socialement, nous pouvons faire l'hypothèse de l'apparition de catégories de population nouvellement touchées par un risque d'exclusion. Qu'elles soient actives, diplômées, bénéficiant de hauts revenus ou non, ces personnes pourraient connaître une nouvelle forme de déclassement, en partie définie selon leur aptitude et leur capacité d'adaptation aux TIC. Ainsi, au regard du numérique, une bonne intégration sociale ne serait plus forcément garante d'une autonomie sociale.

Cette transition numérique est probablement moins anodine que certains ne l'imaginent. Comme d'autres révolutions technologiques fondamentales, elle pourrait constituer une transition anthropologique et marquer notre société durablement (Serres, 2012). Il est bien sûr trop tôt pour en saisir l'ensemble des conséquences, sociales notamment, mais il est temps de proposer des actions de prévention et d'accompagnement à la hauteur des enjeux. Comme nous l'avons rappelé en début de rapport, les services publics les mieux identifiés par les assurés et ceux envers lesquels ils ont le plus confiance sont les acteurs locaux, au premier plan desquels, les mairies. Connaissant bien leur territoire, c'est à cette échelle et avec le soutien des associations locales que celles-ci pourraient relayer une action publique d'envergure en coordonnant les initiatives visant à développer l'accompagnement numérique des citoyens. Un effort important dans ce sens reste à réaliser, de façon à limiter le transfert de charge – en cours – vers le secteur associatif gratuit ou vers un service marchand et éviter un basculement vers des structures privées qui ne sauraient garantir un égal accès aux services publics et aux droits sociaux.

Bibliographie

Alberola Élodie, Croutte Patricia, Hoibian Sandra, « La 'double peine' pour des publics fragilisés face au tout-numérique », *Annales des Mines – Réalités industrielles*, 2016/3, p : 32-36

Alexopoulou Sofia, « The portrait of older people as (non) users of digital technologies: A scoping literature review and a typology of digital older (non) users », *Gerontechnology*, 2020, 19:3

Arcep, « Enquête annuelle sur la diffusion, en France, des technologies de l'information et de la communication », 2015

Attour Amel, Longhi Christian, « Fracture numérique, le chaînon manquant. Les services d'e-administration locale dans les communes françaises », *Les cahiers du numérique*, 2009/1, Vol. 5, p. 119-146

Auger Fanny, « L'aménagement de l'habitat chez des couples de nouveaux retraités Baby-Boomers : vivre le présent, anticiper l'avenir ? », 2016, Thèse de doctorat en Sociologie, sous la direction de V. Caradec et S. Petite

Ben Youssef Adel, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, vol. 127-128, n° 5, 2004, pp. 181-209

Bigot Régis, Croutte Patricia, Hoibian Sonia, Müller Jörg, « Veux-tu être mon ami ? L'évolution du lien social à l'heure numérique », Cahier de recherche du Crédoc, N°C312, 2014, disponible en ligne : <https://www.credoc.fr/publications/veux-tu-etre-mon-ami-l-evolution-du-lien-social-a-l-heure-numerique>

Bonnetier Carole, Brotcorne Périne, « Services d'intérêt général et numérique : une Rencontre/conciliation qui ne va pas de soi », *Action et recherche culturelle*, 2018, Analyse n°13, pp. 1-16.

Bourdaloie Hélène, Nathalie Boucher-Petrovic, « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale. Entre dominations et logiques d'émancipation », *tic&société*, 2014, Vol. 8, n° 1-2, pp. 128-175

Bourdieu Pierre, *Choses dites*, Editions de Minuit, 1987

Bourdieu Pierre, Passeron Jean-Claude, *La reproduction*, Editions de Minuit, 1970

Brotcorne Périne, Valenduc Gérard, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1, Vol. 5, pp. 45-68

Caisse des dépôts, « Maintien à domicile : vers des plateformes numériques de services », Document externe, 2019

Caisse nationale d'assurance vieillesse, « Baromètre du numérique », 2015 et 2019

Caradec Vincent, « 'Personnes âgées' et 'objets technologiques' : une perspective en termes de logiques d'usage », *Revue française de sociologie*, 2001, 42-1, pp. 117-148

Castel Robert, *Les métamorphoses de la question sociale*, Gallimard, 1995

Chabert Laurane, Valatchy Margot, Davenne Audrey, Grellié Hugo et Le Matt Quentin, « La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux ? Etude des usages de personnes âgées et de personne en situation de précarité en région Hauts-de-France », Université de Lille, 2018, rapport de Master 2 sous la direction de Chamahian Aline et Caradec Vincent

Charmarkeh Houssein, « Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 2015, 6

Chauvel Louis, *Le destin des générations*, Presses universitaires de France, 1998

Chauvel Louis, Imbert Pierre-André, « Les nouvelles générations sacrifiées », Note du Club démocratie-égalité, 2002

Conseil national du numérique, Avis n°2015-3 relatif au projet de loi pour une République numérique, 15 novembre 2015

Cour des comptes, « La relation de service des caisses de sécurité sociale avec les assurés à l'ère numérique : des transformations à amplifier », Sécurité sociale 2019, Chapitre X, octobre 2019, pp. 379-413

Cousteaux Anne-Sophie (dir.), *L'économie et la société à l'ère du numérique*, 2019, coll. Insee Références

CREDOC, « Le Baromètre du numérique », Edition 2017. Disponible en ligne : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R337.pdf>

CSA Research, « L'exclusion numérique des personnes âgées », étude réalisée pour Les Petits Frères des Pauvres, 2018, 34p. Disponible en ligne : <https://www.csa.eu/fr/survey/lexclusion-numerique-des-personnes-agees>

CSA Research, « Enquête sur l'illectronisme en France », étude réalisée pour Le syndicat de la presse sociale, 2018, 39p. Disponible en ligne : <https://www.csa.eu/fr/survey/l-illectronisme-en-france>

Davenel Yves-Marie, « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers », 2016, disponible en ligne : https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2016/04/Étude_Le-numérique-au-sein-de-lAction-Sociale-dans-un-contextede-démaérialisation.pdf

Davin Bérengère, Paraponaris Alain, et Verger Pierre. « Entre famille et marché : déterminants et coûts monétaires de l'aide formelle et informelle reçue par les personnes âgées en domicile ordinaire », *Management & Avenir*, vol. 26, no. 6, 2009, pp. 190-204.

Défenseur des droits, Rapport annuel d'activité, 2016

Défenseur des droits, « Enquête sur l'accès aux droits - Vol. 2 : Relation des usagers avec l'administration », Rapport 2017, 41p. Disponible en ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf>

Défenseur des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », Rapport 2019, 71p. Disponible en ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>

Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État, 2017, <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/les-10-principes-dune-demarche-en-ligne-exemplaire>

Donnat Olivier, « Pratiques culturelles et usages d'Internet », *Culture Etudes*, novembre 2007

Dubois Vincent, La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère, Economica, coll. Études politiques, Seuil, 2015, 368 p.

Emmaüs Connect, Cahier 3, éditos, 12 avril 2016 (<https://www.inclusion-numerique.fr/edito/>)

Emmaüs Connect, « Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives », 2019

France Stratégie, « Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique », Rapport au secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre chargé du numérique, 2018.

Franchomme Magalie, Laboureur Marie (dir.), « Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France », DRJSCS Hauts-de-France - Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale, octobre 2018, 140p.

Gleizes François, Grobon Sébastien, Legleye Stéphane, «3% des individus isolés de leur famille et de leur entourage : un cumul de difficultés socioéconomiques et de mal-être», *Insee Première*, 2019, n°1770

Goffman Erving. *Asiles*, 1968, Paris, éd. de Minuit

Granjon Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les cahiers du numérique*, 2009/1, Vol. 5, p. 19-44

Guglielmi Gilles, *Introduction au droit des services publics* – Paris LGDJ, collection "Systèmes", 1994, 178 pages.

Guillemard Anne-Marie, « Réduire la fracture numérique des aînés », in *Les personnes âgées et le numérique*, Mylène Deschênes et al. (Dir), Dalloz, 2019, pp. 95-103

Hamel Marie-Pierre, Warin Philippe, « Non-recours (*non-take up*) », *Dictionnaire des politiques publiques. 4^e édition précédée d'un nouvel avant-propos*, Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.), 2014, pp. 383-390

Hargittai Eszter, « Second-Level Digital Divide : Differences in People's Online Skills », *First Monday*, vol. 7, n° 4, avril 2002.

Haute Autorité de Santé, Recommandations de bonne pratique, février 2010

Hodge Heidi, Carson Doris, Carson Dean, Newman Lareen et Jaimee Garrett, « Using Internet technologies in rural communities to access services: The views of older people and service providers », *Journal of Rural Studies*, 2017, Volume 54, pp. 469-478

Koubi Geneviève, « Services en ligne et droits sociaux », *Informations sociales*, n°178, 2013/4, p. 44-51

Le Douarin Laurence, Caradec Vincent, « Les grands-parents, leurs petits-enfants et les « nouvelles » technologies... de communication », De l'imaginaire au virtuel, Erès, Dialogue - Recherches sur le couple et la famille, 2009/4, n°186, pp. 25-35

Legleye Stéphane, Rolland Annaïck, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », Insee première, 2019, n°1780

Les Petits Frères des Pauvres, « L'exclusion numérique des personnes âgées », 2018

Mazet Pierre, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, 2019. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

Mordier Bénédicte, « L'accès des seniors aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : vers une plus grande démocratisation », *Retraite et société*, 2016/3 (n° 75), p. 99-114

Pasquier Dominique, « Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ? », *Réseaux*, 2018/2-3 (n° 208-209), p. 9-23. DOI : 10.3917/res.208.0009. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-2-page-9.htm>

Paugam Serge, *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, 2009

Paugam Serge, *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*. Presses Universitaires de France, « Le Lien social », 2014

Pitaud Philippe, « Personnes âgées, technologies numériques et rupture du lien social : risques de l'exclusion ou leurres de l'inclusion ? », in *Autonomie locali e servizi sociali, Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare*, 2/2019, pp. 289-304

Quillion-Dupré Lisa, Monfort Emmanuel et Vincent Rialle, « Mieux comprendre l'usage et la transmission des technologies d'information et de communication aux personnes âgées », *NPG Neurologie - Psychiatrie - Gériatrie*, vol. 16, Issue 96, 2016, pp. 305-312

Revil Hélène, Warin Philippe, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, n°28, juin 2020, p. 121-133

Rolland Annaïck, « L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2018. Enquêtes sur les TIC auprès des ménages », *Insee Résultats*, mars 2019

Roux Laëtizia, « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? », *Informations sociales*, 2010/2, n°158, pp. 20-29

Sayad Abdelmalek, *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*, De Boeck, 1991.

Serres Michel, *Petite poucette*, Le Pommier, 2012.

Siblot Yasmine, « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations. Analyse d'un sens pratique du service public », *Sociétés contemporaines*, 2005/2 (n° 58), p. 85-103

Spire Alexis, « L'application du droit des étrangers en préfecture », *Politix*, 2005, vol. 24, n°69, p. 11-37

Vendramin Patricia, Valenduc Gérard, *Internet et inégalités. Une radiographie de la « fracture numérique »*, Éditions Labor, Bruxelles, 2003.

Warin Philippe, « Le non-recours : définition et typologies », Odenore, 2010, disponible en ligne : https://odenore.msh-alpes.fr/sites/odenore/files/Mediatheque/Documents_pdf/documents_travail/wp1.pdf

Warin Philippe, *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble, 2016

ANNEXES

1 - Les grilles d'entretien

A – des usagers

1

Usagers

Étude INSER (URV – CNAV) L'Inclusion Numérique dans les Services Publics

Grille d'entretien Usagers

Protocole

Repérage en agence Cnav / repérage des usagers des lieux associations ou des permanences type point émeraudes, Clics, EPN...

Rappeler l'objectif de l'entretien et le traitement anonyme de l'entretien enregistré.

La phrase d'accueil pourrait être présentée ainsi : « Bonjour, je m'appelle Victor(ia), je mène une étude sur l'utilisation des nouvelles technologies de communication pour la Caisse nationale d'assurance vieillesse. Auriez-vous quelques minutes à m'accorder, j'aimerais avoir votre avis sur ces questions ?

Concernant les personnes vivant en couple, pour contrôler les effets de domination de l'un des conjoints sur l'autre, il est préférable d'effectuer des entretiens séparés. On acceptera si le couple insiste de façon appuyée.

Préambule – Faire connaissance – Mettre à l'aise

J'aimerais que nous fassions connaissance. Pouvez-vous vous présenter ?

Relance : votre âge, votre situation actuelle, si vous avez travaillé dans le passé, que faisiez-vous ?
Pour les retraités : à quel âge avez-vous pris votre retraite ?

[Si non abordé] : vivez-vous en couple ?

Relance : Si oui, présentation du conjoint (profession, âge, vie de couple, durée...)
S'il n'y a pas de couple, depuis combien de temps ? Type de rupture...

[Si non abordé] : avez-vous eu des enfants ?

Relance : Combien ? Où vivent-ils ? Ont-ils eux-mêmes des enfants (voire des petits-enfants) ?
Votre conjoint a-t-il eu des enfants qui ne sont pas les vôtres ?

Je vais vous poser quelques questions sur votre situation résidentielle

On enchaîne sur :

Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur votre lieu de vie ? Les personnes avec qui vous vivez... ?
Vous sentez-vous proche du centre-ville et des services administratifs ?

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des problèmes de santé ?

[Si oui] Ces problèmes de santé ont-ils eu des conséquences sur vos activités quotidiennes ?

Thème 1 : Relation et connaissance des services publics

Dans cette première partie, on cherche à savoir avec quels services publics les personnes ont eu affaire. Comment ils les considèrent, quelle image en ont-ils, les éventuelles difficultés ou non, la fréquence à laquelle ils effectué ou ont effectué des démarches. Et surtout s'il y a eu une évolution d'après eux (« c'était mieux avant » ?)

Lorsque l'on parle des services publics, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?

On ne demande pas de définition, ni d'éléments très précis. On ne précise pas nous-même le panorama des « services publics » dont il est question ici. On pourra faire une relance. Cela donne une indication sur ce qu'ils y englobent. On tente d'approcher les attentes des personnes.

- De quels services s'agit-il, quelles missions quels types de démarches ?

- Si besoin de précision : Par services publics on entend les services gratuits dispensés à l'ensemble de la population comme l'hôpital, l'école, mairie, la sécurité sociale...

Par le passé, comment se sont déroulées vos différentes démarches avec les services publics ?

Dans un premier temps, on ne précise pas nous-même le panorama des « services publics ». Au besoin on pourra faire une relance. Ça donne une indication sur ce qu'ils englobent dans cette expression.

Vous avez été bien reçu, guidé, bien compris ? De quelles démarches s'agissait-il ? Est-ce que cela a pris du temps, est-ce que cela a été difficile ? Avez-vous le sentiment que c'était tout le temps pareil [discours globalement négatif ou positif : essayer de leur faire citer des exemples]

[Pour ceux qui vivent ou ont vécu en couple] : Y a-t-il ou y avait-il une répartition des tâches administratives au sein du couple ?

Quelle est votre opinion concernant les services publics ces dernières années ?

[Si l'enquêté est vague sur les périodes énoncées, demander des marqueurs temporels].

- Depuis quand avez-vous remarqué des changements ?

[On se sert de cette question pour aller plus loin : si le discours exprime de la crainte, faire parler sur les risques, sur les contours de cette évolution, le public concerné, les institutions ou organismes les plus en prise avec le risque de l'exclusion etc.]

- Trouvez-vous que cela va dans le bon sens ? Est-ce que cette évolution peut créer des difficultés ? Pour qui ?

Si la personne vit seule (rupture conjugale ou changement de statut) :

Pouvez-vous me dire ce qui a changé dans votre quotidien depuis que vous ne vivez plus en couple ?

On aborde les éventuelles conséquences sur les démarches et la relation aux services publics :

- « Y a-t-il des démarches administratives que vous faisiez déjà seul(e) auparavant ? »

Pour les retraités :

Comment se sont déroulées les démarches administratives lors de votre passage à la retraite ?

Comment se sont passés vos échanges avec la Caisse de retraite ?

On pose en général pour la Caisse de retraite mais il pourra s'agir du RG ou des Caisses complémentaires car la distinction n'est pas toujours évidente pour tout le monde.

Thème 2 : Démarches administratives, aide nécessaire et mobilisable

Avez-vous déjà eu besoin d'aide pour effectuer une démarche administrative ?

On essaye de savoir si c'était facile ou non de demander de l'aide. Il y a des cas où l'on n'ose pas, on ne veut pas déranger, on a peur d'être un poids ou de prendre du temps aux autres.

- Qui vous a aidé et comment cela s'est-il déroulé ?

- Est-ce toujours facile pour vous de demander de l'aide ?

[Si le cas ne s'est pas présenté] : En cas de besoin dans vos démarches, savez-vous où trouver de l'aide, vers qui vous tourner ?

Si vous aviez besoin de faire des démarches en ligne, à qui demanderiez-vous de l'aide ? (famille, amis ou voisinage, travailleur social ou structure près de chez vous ?).

Vous êtes-vous déjà rendu compte que vous aviez droit à une aide, un service, une prestation que vous n'aviez pas demandé ?

On essaye de savoir si la personne a déjà été en situation de non-recours, quel que soit le droit en question.

Avez-vous un ordinateur, une tablette, un téléphone... ?

Et une connexion internet ?

Si non : Pourquoi ?

On cherche à savoir quelles activités sont exercées par l'enquêté et à quelle fréquence ?

Avez-vous déjà eu à effectuer une démarche administrative (demander, remplir ou envoyer un formulaire) en utilisant les nouvelles technologies ?

[Si oui] : Pouvez-vous me dire comment cela s'est passé ?

[Si non] : Pour quelles raisons n'avez-vous pas effectué de démarche en ligne ?

On ne se lance pas dans une terminologie complexe. On laisse les personnes dire et employer les termes qu'elles connaissent et on analysera a posteriori leur degré de connaissance et de maîtrise des outils et de la technicité nécessaire.

[Si non] : Vous avez toujours pu effectuer vos démarches sans passer par internet ?

Est-il arrivé que vous ne fassiez pas telle ou telle démarche parce qu'il fallait utiliser internet, une boîte mail ?

Thème 3 : L'état d'esprit quant à l'avenir : les projets, les craintes, les résolutions, les décisions ou les incertitudes

Nous allons aborder ici la façon dont les personnes envisagent (ou non) les démarches à l'avenir. Confiantes, déstabilisées...

À l'avenir par quels moyens pensez-vous effectuer vos démarches administratives ?

- Avez-vous l'intention de modifier votre manière d'effectuer vos démarches / d'entrer en contact avec les services publics ?

[Si pas d'ordinateur ou de connexion] : Pensez-vous vous équiper (à terme) ?

- Pensez-vous demander davantage d'aide ? Si oui, pensez-vous solliciter vos proches, aller dans un lieu prévu pour cela (association, espace numérique, autre) ?

Si la personne envisage de ne pas faire de demande on tente d'en connaître les raisons.

Les pouvoirs publics ont décidé qu'en 2022, les services publics (impôts, mairies, sécurité sociale – assurance retraite, maladie et allocations familiales...) ne fonctionneront plus qu'avec les outils numériques (mails, internet). Qu'en pensez-vous ?

On aborde ici de façon concrète l'évolution en cours. On essaie de ne pas orienter le jugement, mais on met sur la voie pour que la personne puisse parler ou imaginer les implications pour elle. S'il faut préciser, on reste objectif : « certaines personnes pensent que c'est bien parce qu'on gagne du temps et qu'on n'est plus obligé de se déplacer. D'autres disent qu'ils préfèrent voir quelqu'un au guichet pour échanger ».

En cas de silence prolongé et de difficulté à exprimer une idée :

- Que pensez-vous de l'obligation à effectuer ses démarches en ligne, sur internet ? Est-ce que vous trouvez que c'est une bonne chose ou au contraire que ça complique la vie ? Pour vous ou votre entourage ? Vous avez peut-être un exemple à nous donner sur des démarches que vous avez faites pour vous ou des proches.

- Est-ce que l'internet simplifie ou complexifie l'usage des services publics ?

- En tant qu'utilisateur des services publics, trouvez-vous que c'est une bonne chose ou au contraire une erreur de favoriser les démarches en ligne ?

Pour finir, j'ai une question plus générale. Comme dit en début d'entretien, je travaille à la Cnav, et je souhaiterais savoir ce que la retraite évoque pour vous ?

On cherche à capter les représentations associées à l'image du retraité, mais plus globalement cette période de la vie, fortement symbolique : la question de l'accès au droit, le droit au repos, la question de la vieillesse si l'enquête l'aborde...

Questionnaire de fin d'entretien

Il me reste quelques informations à compléter :

À remplir par l'enquêteur autant que possible, surtout si l'information a déjà été donnée au cours de l'entretien.

Age |__|__|

Sexe H / F

Retraité O / N

Emploi / profession (dernier occupé ou plus longtemps exercé) déclaratif !

|_____|

Statut d'occupation (locataire / propriétaire / logé à titre gratuit) :

[Si locataire demander logement social ou privé](#)

|_____|

Combien de personnes vivent avec vous ? |__|__|

Actuellement, pour vous et votre conjoint (ou "pour vous-même" s'il n'y a pas de conjoint), diriez-vous que financièrement... [\(Lire les modalités\)](#)

Vous êtes à l'aise ou très à l'aise	1
Ça va à peu près (y.c. un peu juste)	2
C'est difficile (y.c. c'est très juste)	3
Vous n'y arrivez pas (très pauvre)	4

Remarques et observations :

[Déroulement de de l'entretien, proxi, lieu, contexte, difficultés...](#)

Étude INSER (URV – CNAV) L'Inclusion Numérique dans les Services Publics

Grille d'entretien associations et relais sociaux

Protocole

Rappeler l'objectif de l'entretien et le traitement anonyme de l'entretien enregistré.

Préambule – Faire connaissance

Bonjour, comme nous vous l'avons expliqué lors de notre premier contact, la Cnav réalise une étude sur la transition numérique, au sein de ses services mais aussi de façon plus globale dans la relation de service entre les citoyens et l'administration publique. Nous avons souhaité vous rencontrer car nous pensons que vous avez un témoignage intéressant à livrer sur ces questions, de par votre action et votre expérience.

Pouvez-vous tout d'abord nous présenter votre structure, ses missions ainsi que votre fonction et vos actions ?

Quel poste occupez-vous dans la structure ? Quelles sont vos missions ? Combien de personnes travaillent au sein de votre structure ?

Thème 1 : Relation et connaissance des services publics

Dans cette première partie, on cherche à savoir quelle image nos interlocuteurs se font des services publics. Comment ils les considèrent, quelles sont les différents contacts qu'ils ont eu avec les institutions, l'évolution qu'ils pourraient décrire.

Lorsque l'on parle des services publics, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?

On ne demande pas de définition, ni d'éléments très précis. On ne précise pas nous-même le panorama des « services publics » dont il est question ici. On pourra faire une relance. Cela donne une indication sur ce qu'ils y englobent.

- De quels services s'agit-il, quelles missions quels types de démarches ?
- Si besoin de précision : Par services publics on entend les services gratuits dispensés à l'ensemble de la population comme l'hôpital, l'école, mairie, la sécurité sociale...

Quelle est votre opinion concernant les services publics ces dernières années ?

[Si l'enquête est vague sur les périodes énoncées, demander des marqueurs temporels].

- Depuis quand avez-vous remarqué des changements ?

[On se sert de cette question pour aller plus loin : si le discours exprime de la crainte, faire parler sur les risques, sur les contours de cette évolution, le public concerné, les institutions ou organismes les plus en prise avec le risque de l'exclusion etc.]

Est-ce que cette évolution peut créer des difficultés ? Pour qui ? Trouvez-vous que cela va dans le bon sens ?

Thème 2 : Expérience, aide nécessaire

Nous allons maintenant aborder votre activité d'accompagnement ou d'aide des personnes lors de leurs démarches administratives via internet.

On ne se lance pas dans une terminologie complexe. On laisse les personnes dire et employer les termes qu'elles connaissent et on analysera a posteriori leur degré de connaissance et de maîtrise des outils et de la technicité nécessaire.

Pouvez-vous nous expliquer quelles ont été les raisons de la mise en place des dispositifs d'accompagnement à l'utilisation des NTIC dans votre structure ?

Votre offre de service a-t-elle évolué ces dernières années ? Si oui, comment et pourquoi ?

Quels publics êtes-vous amené à rencontrer (ou aider) ?

On parle de façon générale, on parle des caractéristiques. On reprend le vocabulaire des interviewés : s'ils parlent de personnes, de vieux, d'assurés...

-

Ce public est-il diversifié ou assez homogène ?

- Y a-t-il des personnes qui ont besoin de plus d'aide que d'autres ? Des personnes que vous ne voyez jamais alors que vous savez par ailleurs qu'ils auraient besoin d'aide ?

- Quelles sont leurs principales difficultés/raisons de leur venue ? S'agit-il de demandes d'attestation, de remplir ou d'envoyer un formulaire, de les accompagner pas à pas, de les rassurer (confidentialité, mots de passe, difficultés de français, lecture ou compréhension...). Ou bien s'agit-il de l'utilisation des nouvelles technologies (pratique des outils, de l'internet).

- Est-ce un public qui vient de manière ponctuelle ?

- Évolution du public rencontré : que pouvez-vous dire de la part des seniors (plus de 60 ans) ?

Quelles sont les principales difficultés rencontrées par votre structure dans vos missions d'accompagnement en lien avec l'utilisation du numérique ?

Thème 3 : L'avenir : les craintes, les résolutions, les décisions ou les incertitudes

Nous allons aborder ici la façon dont les interviewés envisagent (ou non) l'évolution de la situation. Font-ils l'hypothèse que la transition s'effectuera dans la durée et que les choses se « normaliseront » progressivement ? Quelles solutions pour limiter diminuer, éviter l'exclusion ? Sont-elles confiantes, inquiètes ou déstabilisées ?

Selon vous, en dehors de la dématérialisation des services, y a-t-il d'autres dispositifs à mettre en place pour améliorer l'accès aux droits sociaux des personnes ?

Si un interviewé dit que tout est déjà en place va bien, il faudra relancer sur :

Pour vous tout est en place pour assurer l'inclusion numérique de tous les individus ?

Selon vous, le risque lié à l'exclusion numérique a-t-il été suffisamment pris en compte ?

Dans la durée ? Selon vous les dispositifs sont-ils pérennes ? Couvrent-ils une palette suffisamment large du public et de situations sociales ?

Pour finir, j'ai une question plus générale. Comme dit en début d'entretien, je travaille à la Cnav, et je souhaiterais savoir ce que la retraite évoque pour vous ?

On cherche à capter les représentations associées à l'image du retraité, mais plus globalement cette période de la vie, fortement symbolique : la question de l'accès au droit, le droit au repos, la question de la vieillesse si l'enquête l'aborde...

Questionnaire de fin d'entretien

Il me reste quelques informations à compléter :

Age |__|__|

Sexe H / F

Poste occupé dans la structure :

|_____|

Ancienneté dans le poste |__|__| ans

Ancienneté dans l'institution |__|__| ans

Remarques et observations :

Déroulement de de l'entretien, proxi, lieu, contexte, difficultés...

Propositions à discuter

Je vais vous proposer plusieurs affirmations et j'aimerais que vous réagissiez à leur lecture. Quels commentaires avez-vous envie de faire, spontanément ?

- La dématérialisation met en difficulté les publics les plus vulnérables.
- La dématérialisation fait d'internet un élément central pour l'accès aux droits, limitant ainsi de fait une relation directe entre l'utilisateur et le travailleur social.
- Une appropriation du numérique par les seniors est un levier de valorisation et de reconquête de l'estime de soi.
- La médiation et le soutien aux lieux d'apprentissage sont des moyens de faire du numérique un vecteur de lien social.
- Inclusion numérique ou exclusion numérique ?

Les entretiens auprès des acteurs professionnels (institutionnels et relais sociaux) se concluaient par une série de phrases ou d'affirmations visant à recueillir leurs réactions. La dernière posait la question suivante : « Inclusion numérique ou exclusion numérique ? » Les réponses variaient inévitablement selon l'interlocuteur, les missions, les parcours et l'expérience. Mais elles ont soulevé de nombreux commentaires, souvent vindicatifs, mettant l'accent sur le décalage entre l'objectif annoncé, l'inclusion, et la réalité souvent toute autre, dure parfois, à laquelle les travailleurs sociaux sont confrontés : l'exclusion. Cette dernière, sous sa forme numérique, peut être perçue comme le prolongement d'une exclusion sociale ou économique préexistante et en constituer sa version « moderne ».

Étude INSER (URV – CNAV)
L'Inclusion Numérique dans les Services Publics

Grille d'entretien institutions

Protocole

Rappeler l'objectif de l'entretien et le traitement anonyme de l'entretien enregistré.

Préambule – Faisons connaissance

Bonjour, comme nous vous l'avons expliqué lors de notre premier contact, la Cnav réalise une étude sur la transition numérique*, au sein de ses services mais aussi de façon plus globale dans la relation de service entre les citoyens et l'administration publique. Nous avons souhaité vous rencontrer car nous pensons que vous avez un témoignage intéressant à livrer sur ces questions, de par votre action et votre expérience.

*si besoin d'exemple on peut dire passage d'une administration « papier » à une administration « en ligne »

Pouvez-vous tout d'abord nous présenter votre institution, ainsi que ses missions, votre fonction et vos actions ?

Relance : Quel poste occupez-vous dans la structure ? Quelles sont vos missions ? Combien de personnes travaillent au sein de votre structure ?

Thème 1 : Relation et connaissance des services publics

Dans cette première partie, on cherche à savoir quelle image nos interlocuteurs se font des services publics. Comment ils les considèrent, quelles sont les différents contacts qu'ils ont eu avec les institutions, l'évolution qu'ils pourraient décrire.

Lorsque l'on parle des services publics, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?

On ne demande pas de définition, ni d'éléments très précis. On ne précise pas nous-même le panorama des « services publics » dont il est question ici. On pourra faire une relance. Cela donne une indication sur ce qu'ils y englobent.

- De quels services s'agit-il, quelles missions quels types de démarches ?

- Si besoin de précision : Par services publics on entend les services gratuits dispensés à l'ensemble de la population comme l'hôpital, l'école, mairie, la sécurité sociale...

Thème 2 : Expérience, offre de services

Nous allons maintenant aborder la question du déploiement des services

numériques au sein de votre structure. Mais avant cela pouvez-vous nous dire...

On ne se lance pas dans une terminologie complexe. On laisse les personnes dire et employer les termes qu'elles connaissent et on analysera a posteriori leur degré de connaissance et de maîtrise des outils et de la technicité nécessaire.

Quelle est votre opinion concernant l'offre de services publics que vous proposez ?

[Si l'enquête est vague sur les périodes énoncées, demander des marqueurs temporels].

- Avez-vous remarqué des changements ces dernières années ?

[On se sert de cette question pour aller plus loin : si le discours exprime de la crainte, faire parler sur les risques, sur les contours de cette évolution, le public concerné, les institutions ou organismes les plus en prise avec le risque de l'exclusion etc.]

- Est-ce que ces changements peuvent générer des difficultés ? Pour qui ?

Pouvez-vous nous présenter votre offre de services ?

Parmi cette offre quelles sont les dispositifs les plus récents ?

Comment peut-on y accéder ?

Quels sont les modes de communication et d'information d'accès à ces services ? Avez-vous adapté votre offre aux outils du numérique ? Si oui comment ?

Et comment peut-on y accéder lorsque l'on n'a pas d'accès internet, pas d'équipement ou pas le savoir-faire ?

Selon vous quelle est la perception du public sur votre offre de service digitale ?

Quel public vous semble le plus éloigné de votre offre de services ?

Selon vous pour quelles raisons ? Avez-vous développé des actions spécifiques en leur direction ?

Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque l'on parle d'exclusion numérique ?

Thème 3 : les résolutions, les décisions ou les incertitudes

Nous allons aborder ici la façon dont les interviewés envisagent (ou non) l'évolution de la situation. La transition va-t-elle s'effectuer dans la durée ? Quelles solutions pour limiter, diminuer, éviter l'exclusion ? Sont-elles confiantes, déstabilisées...

Selon vous, en dehors de la dématérialisation de l'offre de services, y aurait-il d'autres actions à mettre en place pour améliorer l'accès aux droits sociaux des personnes ?

Si un interviewé dit que tout est déjà en place va bien, il faudra relancer sur :

Pour vous tout est en place pour assurer l'inclusion numérique de tous les individus ?

Dans la durée ? Selon vous les dispositifs sont-ils pérennes ? Couvrent-ils une palette suffisamment large du public et de situations sociales ?

Pour finir, j'ai une question plus générale. Comme dit en début d'entretien, je travaille à la Cnav, et je souhaiterais savoir ce que la retraite évoque pour vous ?

On cherche à capter les représentations associées à l'image du retraité, mais plus globalement cette période de la vie, fortement symbolique : la question de l'accès au droit, le droit au repos, la question de la vieillesse si l'enquête l'aborde...

Questionnaire de fin d'entretien

Il me reste quelques informations à compléter :

Age |__|__|

Sexe H / F

Poste occupé dans la structure :

|_____|

Ancienneté dans le poste |__|__| ans

Ancienneté dans l'institution |__|__| ans

Remarques et observations :

Déroulement de de l'entretien, praxi, lieu, contexte, difficultés...

Propositions à discuter

Je vais vous proposer plusieurs affirmations et j'aimerais que vous réagissiez à leur lecture ? Quels commentaires avez-vous envie de faire, spontanément ?

- La dématérialisation met en difficulté les publics les plus vulnérables.
- La dématérialisation fait d'internet un élément central pour l'accès aux droits, limitant ainsi de fait une relation directe entre l'utilisateur et les agents du service public.
- Une appropriation du numérique par les seniors est un levier de valorisation et de reconquête de l'estime de soi.
- La médiation et le soutien aux lieux d'apprentissage sont des moyens de faire du numérique un vecteur de lien social.
- Inclusion numérique ou exclusion numérique ?

Les entretiens auprès des acteurs professionnels (institutionnels et relais sociaux) se concluaient par une série de phrases ou d'affirmations visant à recueillir leurs réactions. La dernière posait la question suivante : « Inclusion numérique ou exclusion numérique ? » Les réponses variaient inévitablement selon l'interlocuteur, les missions, les parcours et l'expérience. Mais elles ont soulevé de nombreux commentaires, souvent vindicatifs, mettant l'accent sur le décalage entre l'objectif annoncé, l'inclusion, et la réalité souvent toute autre, dure parfois, à laquelle les travailleurs sociaux sont confrontés : l'exclusion. Cette dernière, sous sa forme numérique, peut être perçue comme le prolongement d'une exclusion sociale ou économique préexistante et en constituer sa version « moderne ».

2 – Tableaux des caractéristiques des enquêtés

Les usagers

Pseudonyme de l'enquêté(e)	Sexe de l'enquêté(e)	Age	En couple (oui/non)	Département de résidence	Statut professionnel	Ancien emploi (déclaratif)	Statut d'occupation du logement	Nombre d'individus dans le ménage
Alice Walter	F	84	non	77	Retraite	Secrétariat	Propriétaire	1
Bernadette Gaillard	H	79	oui	77	Retraite	Femme au foyer	Propriétaire	2
Armand Gaillard	H	79	oui	77	Retraite	Cadre technique presse	Propriétaire	2
Bintou Doukouré	F	56	non	94	Mère au foyer		Occupante à titre temporaire	2
Christiane Pons	F	59	oui	94	Travailleuse sociale		Locataire	2
Cintha Sismi	F	35	non	75	Chômeur	Vendeuse	Hébergé	3
Claudine Maillard	F	73	non	77	Retraite	Employée	Propriétaire	1
Evelyne Picard	F	67	oui	75	Chef d'entreprise (1 pers)		Propriétaire	2
Félix Gomez	H	69	non	93	Gestionnaire administratif		Locataire	1
Fernando Dos Santos	H	70	non	77	Retraite	Chef d'équipe dans le bâtiment	Propriétaire	1
Hassan Layadi	H	57	oui	93	Chômeur	Cuisinier	Propriétaire	6
Honorée Samba	F	64	non	94	Nourrice à domicile + ménage		Occupante à titre temporaire	2
Isabelle Rome	F	51	non	75	Chômeur	Développeuse en informatique	Locataire HLM	2
Jean M'Balla	H	70	oui	75	Retraite	Agent des services techniques mairie de Paris	Locataire HLM	2
Jean Salet	H	64	non	77	Retraite	Infirmier	Locataire	1
José Pereira	H	64	oui	93	Chômeur	Ouvrier en bâtiment	Locataire	2
Josette Oppon	F	67	oui	93	Retraite	Conseillère d'orientation mission locale	Locataire HLM	3
Malik Amara	H	63	oui	75	Chômeur	Chauffeur/livreur	Locataire	1
Maria Alvarez	F	79	oui	77	Retraite	Ouvrière	Propriétaire	2
Marta Da Silva	F	67	non	93	Employée de rayon en supermarché		Locataire HLM	1
Maryne Bonjean	F	78	non	75	Retraite	Laborantine	Propriétaire	1
Meriem Sacha	F	65	non	75	Retraite	Blanchisseuse	Locataire	1
Mireille Floch	F	75	oui	77	Retraite	Chargée de relations publiques dans un théâtre	Propriétaire	2
Louise Clément	F	65	oui	77	Retraite	Agent d'entretien	Propriétaire	2
François Clément	H	68	oui	77	Retraite	Chef d'atelier en métallurgie	Propriétaire	2
Nadjoua Charffi	F	63	non	93	Chômeur	Agent d'entretien	Locataire	2
Nicole Personne	F	75	oui	94	Retraite	Secrétariat	Locataire HLM	2
Patrick Lallemand	H	69	non	75	Retraite	Intermittent caméraman	Locataire HLM	1
Paul Dantchou	H	68	oui	93	Retraite	Technicien pneumatique électrique	Hébergé	1
Rani Kapoor	F	65	oui	92	Retraite	Restauratrice	Propriétaire	2
Wahid Menhari	H	61	non	75	Chômeur	Restauration	Locataire	1
Youcef Hadida	H	69	non	75	Retraite	Conseiller juridique / agent de sécurité	Hébergé	1
Yuri Modrie	H	63	oui	93	Ouvrier dans la confection		Locataire HLM	2

Les relais sociaux

Pseudonyme de l'enquêté(e)	Sexe de l'enquêté(e)	Age	Poste occupé	Ancienneté dans le poste (en années)	Département
Anne Portain	F	60	Ecrivain public	3	93
Béatrice Simon	F		Chef de service autonomie	6	77
Stéphanie Catred	F	46	Juriste	16	75
Pierre Rogel	H	51	Responsable développement	19	75
Claire Brochet	F	41	Directrice du pôle "Services à la personne"	5	77
Cyril Yang	H	38	Directeur	1,2	IdF
Emmanuelle Again	F		Directrice adjointe	12	93
Gaëlle Lombard	F				93
Gildas Astruc	H	74	Directeur	7	IdF
Ida Sanson	F				93
Jacques Chareure	H	62	Ecrivain public	4	93
Souhel Lasram	H				75

Jean Deaubon	H	47	Directeur	6,5	75
Arthur Daguet	H	43	Co directeur	20	94
Maeva Lebord	F	32	Directrice adjointe café social	5	75
Mina Berger	F	42	Responsable inclusion	8	93
Mireille Beaudieu	F		Bénévole coordinatrice	8	75
Julie Bonat	F	30		1	75
Olga Counil	F		Directrice	9	75
Philippe Cabane	H	43	Coordinateur	10	75
Séverine Lechapelier	F	48	Ecrivain public	10	78
Virginie Assour	F	47	Présidente-fondatrice	1	75

Les institutionnels

Pseudonyme de l'enquêté(e)	Sexe de l'enquêté(e)	Age	Poste	Ancienneté dans le poste (en années)	Département	Réseau Cnav (oui/non)
Boris Majri	H	38	Directeur adjoint d'agence	10	75	Oui
Florence Dunor	F		Conseil assurés		75	Oui
Joachim Pascquier	H	35	Chargé suivi public fragile	10	75	Non
Lucie Ribère	F	44	Directrice adjointe direction PA/PH	2	93	Non
Malika Knor	F		Responsable d'une agence numérique		75	Oui
Mathilde Landes	F	35	Directrice d'agence		75	Oui
Coralie Mercier	F	40	Chargée de mission politique sociale	8	75	Non
Amélie Flamand	F	48	Conseillère en politique sociale et familiale	13	75	Non
Mylène Astruc	F		Directrice d'agence	5	93	Oui
Nicolas Delagrande	H	46	Manager	2	93	Non
Sandra Henart	F		Responsable d'un espace libre service	0,2	75	Oui
Solène Mazières	F	41	Chef de bureau des dispositifs sociaux	1,5	75	Non
Sandrine Bouchez	F	45	Responsable adjointe pôle stratégie et partenariats	1	78	Non
Sydney Zerda	F	44	Chargée de déploiement numérique	3	78	Non

