



DEMI-JOURNEE D'ETUDES DU 14/11/2024

**DIFFICULTES DES USAGER·ERE·S AVEC
LES SERVICES PUBLICS NUMERIQUES**

» **EVE ROBERT**, Directrice générale adjointe du Pôle Solidarité, Département de la Seine-Saint-Denis

» **PASCAL DELAPLACE**, Directeur général de la Caf de la Seine-Saint-Denis

- » **Usager·ère·s en difficulté avec les démarches administratives en ligne en Seine-Saint-Denis,**
 - » **Focus sur des publics fragiles (RSA, C2S, Aspa, services sociaux...)**
- » **MIRJANA PAVASOVIC**, Cheffe de projet ODDS, direction Données, études, connaissances (DDEC), Département de la Seine-Saint-Denis

1. Objectifs de l'étude et la méthodologie

- » *Comprendre et quantifier les canaux de communication utilisés par les publics fragiles dans les échanges avec les administrations ;*
- » *Poser des hypothèses sur ces profils des usager·ère·s en difficulté avec le numérique ;*
- » *Analyser les freins individuels et institutionnels à l'utilisation des services numériques.*

Usager·ère·s en difficulté avec les démarches administratives en ligne

Services sociaux

37 812 usager·ère·s fréquentant des services sociaux de la Seine-Saint-Denis en 2022.



RSA

92 904 foyers bénéficiaires du RSA à la Caf Seine-Saint-Denis au 2ème semestre 2022 - T1 2023.

Aspa

1 185 nouveaux bénéficiaires de l'Aspa à la Cnav Ile-de-France au 2ème semestre 2022.

C2S

17 847 bénéficiaires de la C2S de la Cnam Seine-Saint-Denis au 1er semestre 2022.

Méthodologie de l'étude

Analyse des bases
de données



Déploiement du
questionnaire
(320 réponses
en Mai 2023)



Tests des services en ligne :
dossier surendettement,
déclaration revenus RSA et
situation France Travail,
demande de places en
crèches...

Définition des sous-groupes en fonction du canal de communication

8

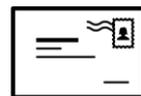
Si primo-demande



ou



ou



Canaux de communication
exclusivement
matérialisés/directs

ou



Canaux de communication
mixtes



ou

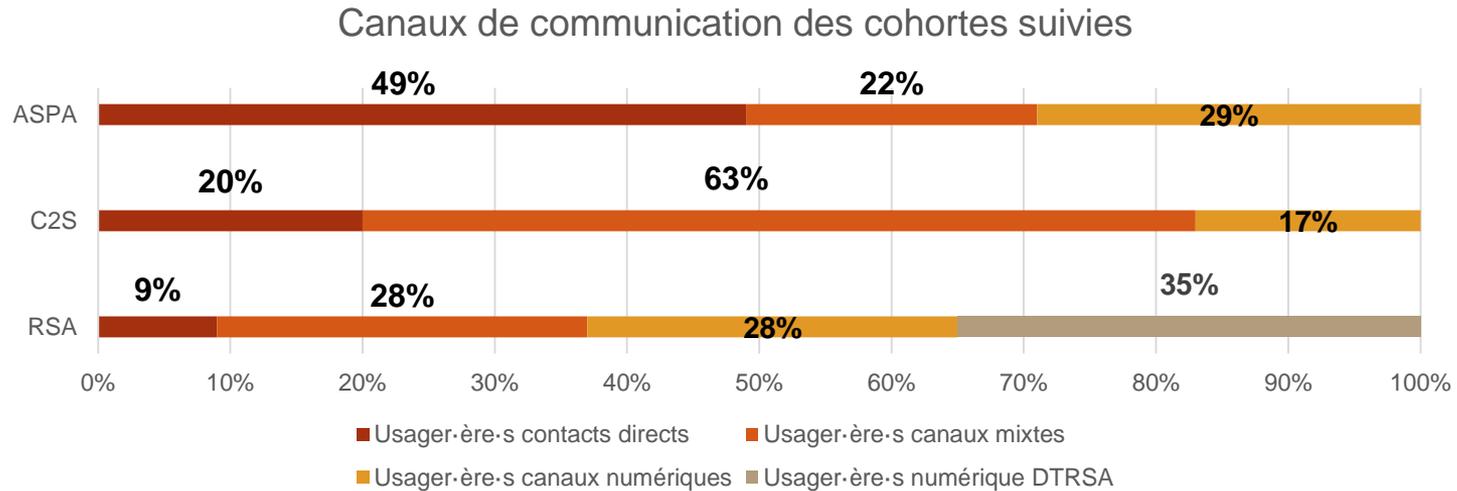


Canaux de communication
exclusivement
numériques

2. Quels sont les canaux de communication les plus utilisés chez les bénéficiaires du RSA, C2S et de l'ASPA ?

Canaux de communication utilisés par les bénéficiaires du RSA, de l'Aspa et les assuré·e·s de la C2S

10



Parmi les 37 812 usager·ère·s des services sociaux de Seine-Saint-Denis en 2022, **18% ont rencontré au moins une difficulté** liée à l'usage des services numériques.

- » La dépendance aux canaux de communication **mixtes** (accueil, téléphone, numérique)
- » L'usage des canaux exclusivement **numériques** est assez réduit ainsi que les canaux **directs**
- » **Les avancées dans l'utilisation des services numériques par les publics fragiles s'expliquent par le processus global de dématérialisation** des services publics :
 - » moins d'accueils, incitations à l'utilisation du numérique, l'orientation des usager·ère·s vers un réseau de partenaires de la médiation numérique ou accompagné·e·s par les institutions elles-mêmes...
 - » Manque de visibilité sur les aidants

3. Profils des usager·ère·s potentiellement en difficulté avec les services numériques



Profils des usager·ère·s utilisant les canaux de communication direct (accueil, téléphone, courrier)

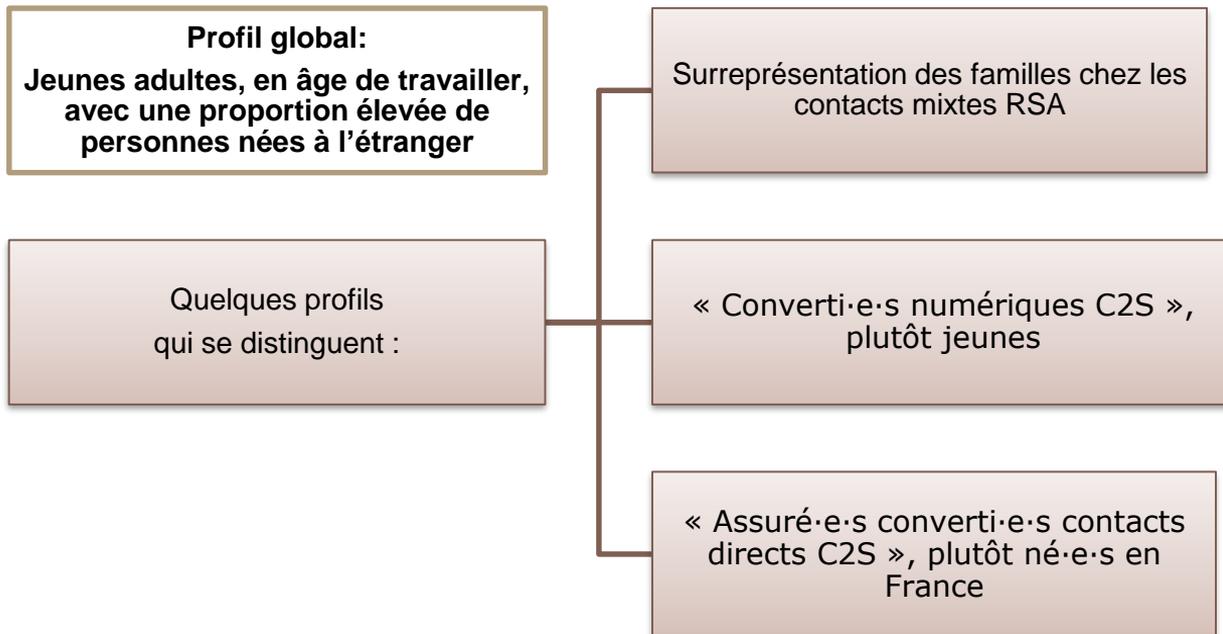
13

- » Une surreprésentation des personnes de **50 ans et plus** parmi les cohortes observées
 - » Présence des profils plus jeunes parmi les assuré·e·s C2S (groupe « assuré·e·s accompagné·e·s »)
- » Statut selon le lieu de naissance :
 - » Parmi les bénéficiaires du RSA, une surreprésentation des personnes nées à l'étranger
 - » Une corrélation positive entre la nationalité et l'usage du numérique chez les usager·ère·s des services sociaux
- » Situation familiale :
 - » Une légère surreprésentation des personnes seules chez les bénéficiaires du RSA (59% versus 55%) et les usager·ère·s des services sociaux (27% versus 16%) ainsi que les couples sans enfants dans les services sociaux (6%; 3%)
- » Situation professionnelle :
 - » Une surreprésentation des retraité·e·s et des actif·ive·s sans emploi (services sociaux)

Attention ! Les jeunes sont minoritaires dans nos bases de données.

Bénéficiaires du RSA, de l'Aspa et de la C2S utilisant les canaux de communication mixtes

14





Bénéficiaires du RSA, de l'Aspa et de la C2S utilisant les canaux de communication exclusivement numériques

15

- » Surreprésentation des jeunes
- » Légèrement plus de personnes nées en France



Questions de la maîtrise de langue française dans l'utilisation des services numériques, de la traduction des sites et de l'apprentissage de la langue.

Attention ! La part des personnes nées à l'étranger est majoritaire dans les cohortes de base

Personnes en difficultés avec les services numériques parmi les publics fragiles, selon nos hypothèses

16

- » Plutôt des personnes de 50 ans et plus
- » Personnes plus jeunes qu'au niveau national
- » Facteur de l'isolement social et de l'activité
- » Né·e·s à l'étranger majoritaires dans nos cohortes, parmi les utilisateur·trice·s de canaux numériques mais également « directs »
 - » La maîtrise de français ou la connaissance des institutions ou des droits sociaux comme des facteurs clés dans les stratégies de l'utilisation ou de l'évitement des canaux de communication numériques

4. Freins à l'utilisation des services numériques

*Résultats de l'enquête exploratoire auprès des
professionnel·le·s*

Quels sont les principaux freins à la réalisation de démarches administratives en ligne par un individu ?

18

Compétences
numériques

Accès au
matériel

Savoir lire et
écrire

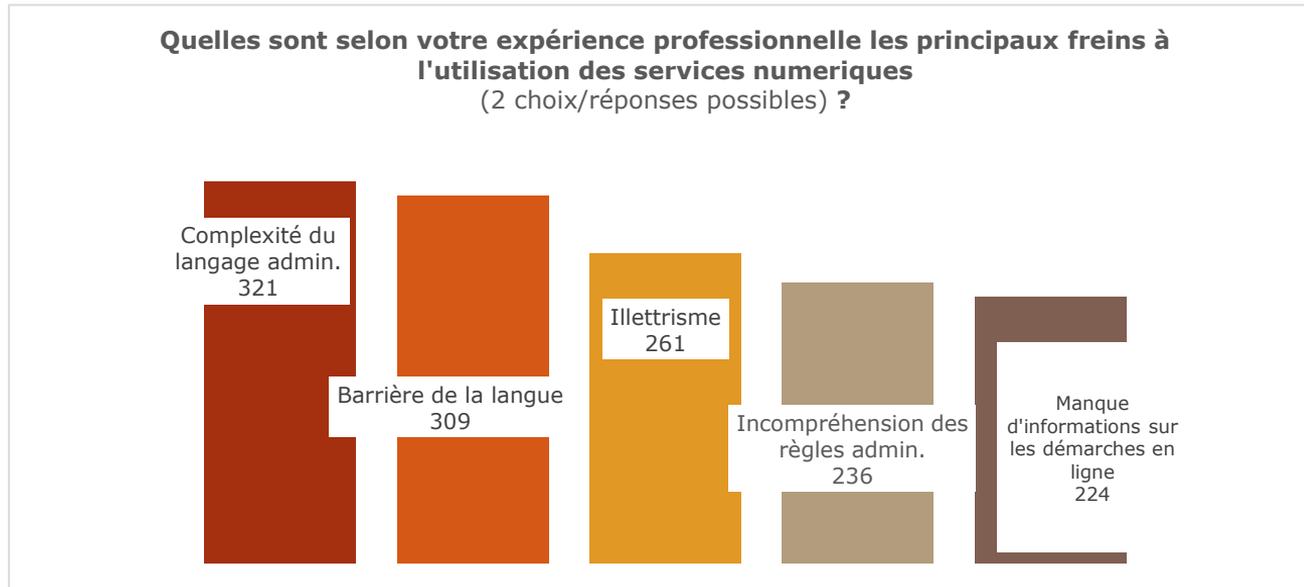
Maitriser la
langue

Etre informé-e

Compétences
administratives

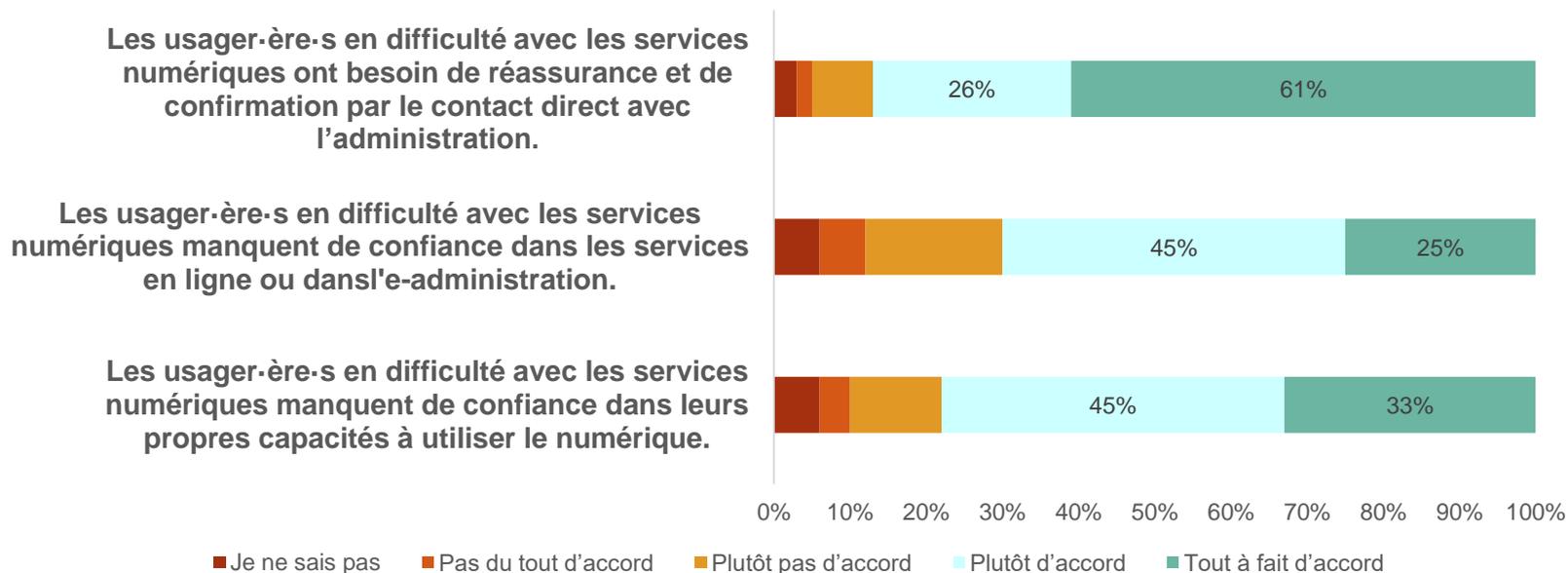
Facteurs individuels,
par exemple « confiance en soi »

Freins à l'utilisation des démarches administratives en ligne qui ne se réduisent pas uniquement à la question de l'illectronisme



Source : Questionnaire diffusé par l'ODDS en 2023; 321 réponses de professionnel.le.s exerçant au sein des institutions de l'ODDS.

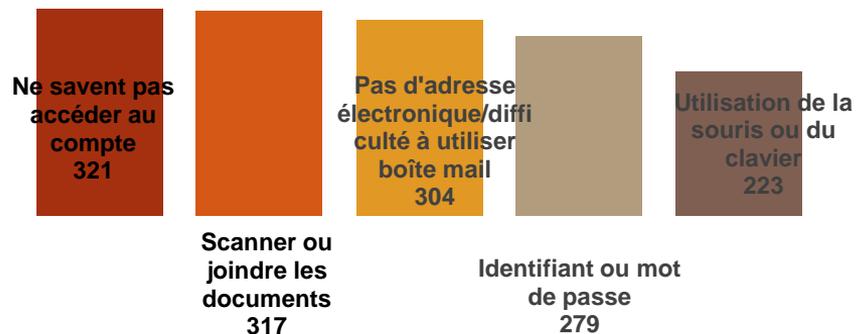
Freins à l'utilisation des démarches administratives en ligne qui ne se réduisent pas uniquement à la question de l'illectronisme



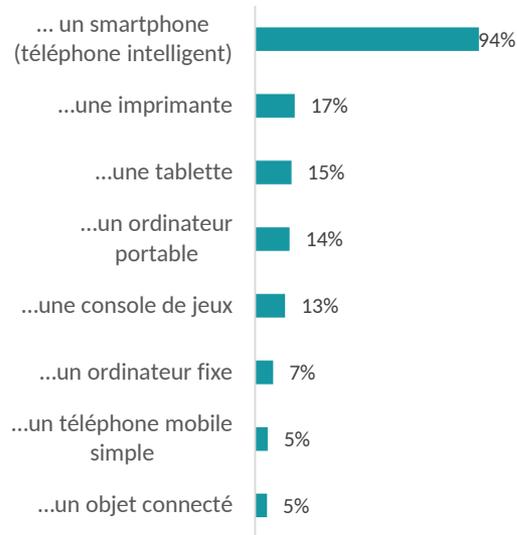
Source : Questionnaire diffusé par l'ODDS en 2023; 321 réponses de professionnel.le.s exerçant au sein des institutions de l'ODDS.

Freins en lien avec les compétences numériques et le matériel informatique

Freins en lien avec les compétences numériques (2 choix/réponses possibles)



Proportion de personnes possédant...



Source : DEIAT/AMI Numérique inclusif – n-clique 2023 ; Champ : Bénéficiaires ayant répondu à cette question (n=1108)

Source : Questionnaire diffusé par l'ODDS en 2023.

Conditions institutionnelles pour favoriser l'autonomie administrative numérique des usager·ère·s

22

Configuration des services en ligne

Simplification de la procédure administrative

Accompagnement des usager·ère·s

Formation des usager·ère·s et des agents

Structure de médiation numérique

Services en ligne adaptés aux personnes en situation de handicap

Freins à l'utilisation des démarches administratives en ligne qui ne se réduisent pas uniquement à la question de l'illectronisme

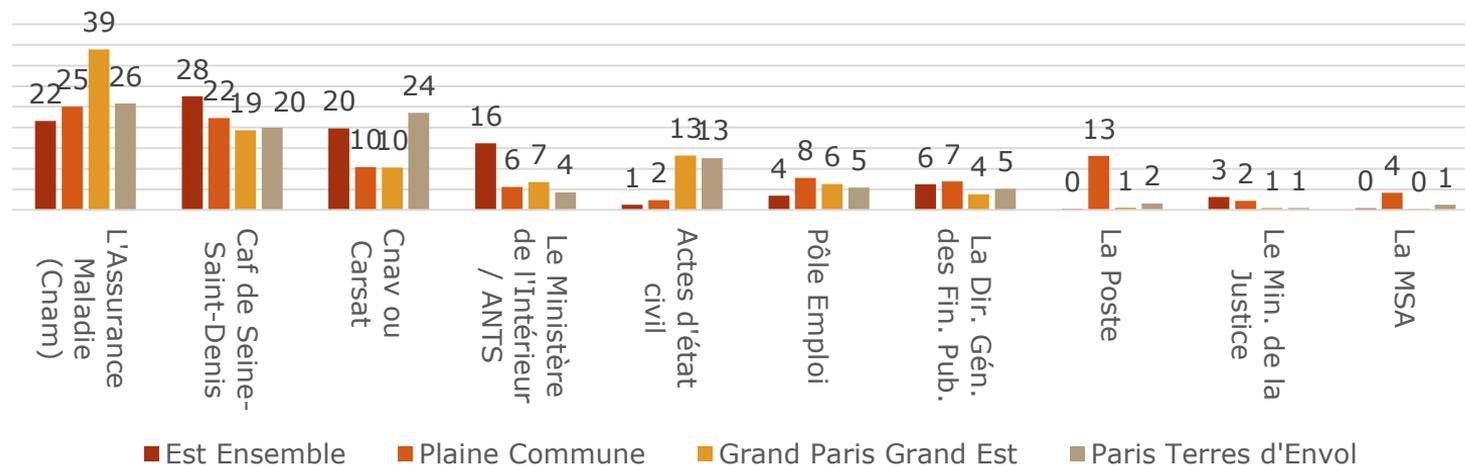
TESTS DES SERVICES EN LIGNE

23

- » **Accès au compte en ligne :**
 - » Connaitre son identifiant et mot de passe
 - » Savoir naviguer entre sa boîte mail et son compte
- » Difficultés à **retrouver la démarche** sur le compte en ligne
- » Utilisation d'un **langage administratif**, peu de pictogrammes ou d'images, sauf sur certains sites
- » Difficultés à **joindre les documents** (taille et type des pièces jointes, dysfonctionnement des services...)
- » Pas **d'enregistrement systématique** des informations sur certains sites
- » Accessibilité difficile aux personnes en situation de **handicap**
- » **Délais, contacts, adresses des accueils** non renseignés

Un territoire de l'inclusion numérique ?

Répartition des accompagnements par EPT et par institution (%)



- 26 structures de France Services en octobre 2023
- 71 « Points numériques Caf » de la Seine-Saint-Denis en 2022 porté par les associations et centres sociaux en 2022
- 85 partenaires financés par la Cnam
- Le rôle des CCAS, des villes et des services sociaux dans l'inclusion numérique

**QUESTION DE L'INFORMATION ET DE LA FORMATION DES USAGER·ERE·S ET
DES PROFESSIONNEL·LE·S**

25

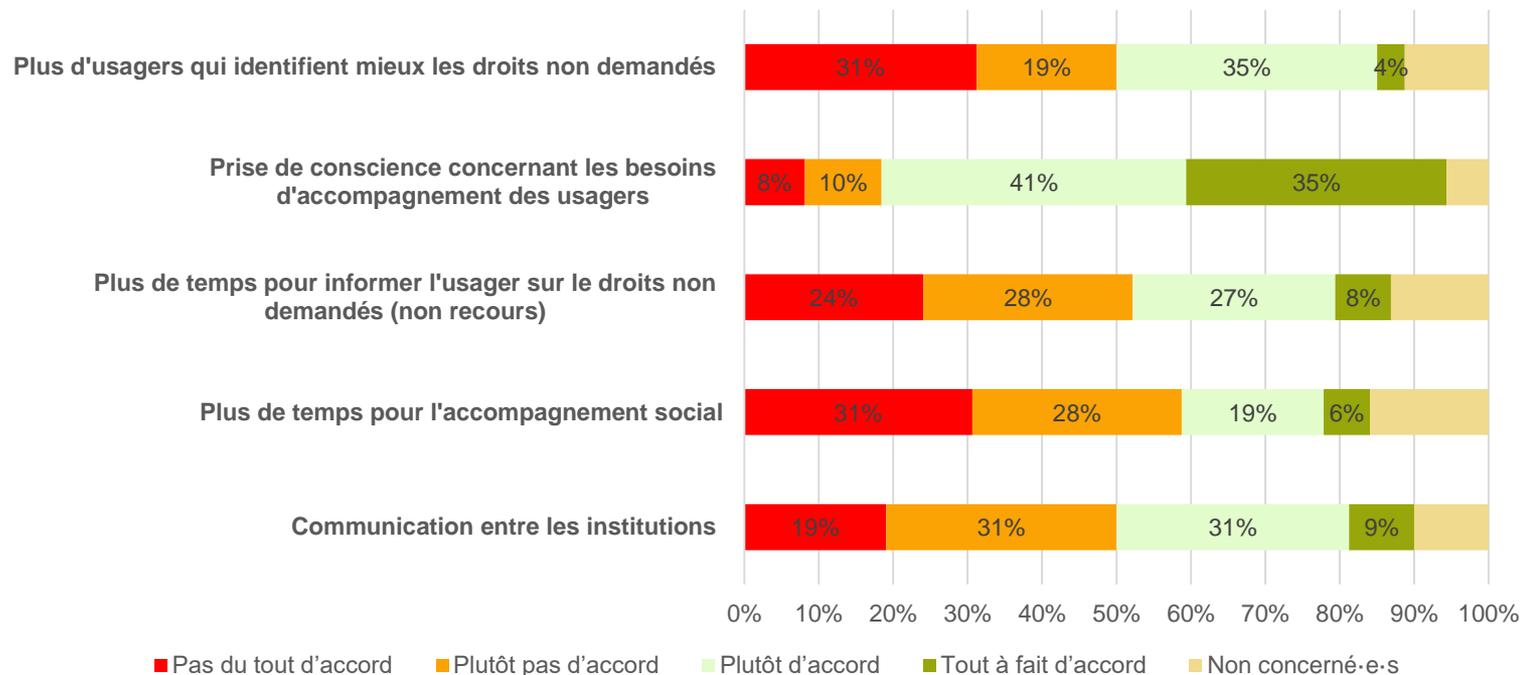
- » 71% des professionnel·le·s considèrent que les usager·ère·s ont besoin d'un accompagnement individuel (avec ou à la place de l'utilisateur)

- » Questions suite aux résultats du questionnaire :
 - » Les professionnel·le·s bénéficient-ils ou elles de la formation ou de l'information sur les évolutions des services numériques ?
 - » Participent-ils ou elles à la conception des interfaces numériques ?
 - » Comment travaillent-ils·elles en coordination avec différent·e·s acteur·rice·s de l'inclusion numérique ?

5. Impact de la dématérialisation des services publics sur les métiers sociaux et la qualité de service rendu à l'utilisateur

Résultats de l'enquête exploratoire auprès des professionnels

Impact de la dématérialisation sur le parcours de l'utilisateur et le service rendu



Source : Questionnaire diffusé par l'ODDS en 2023. Champ : 320 réponses.

- » Une approche systémique qui prend en compte...
 - » ...les besoins de l'utilisateur (des inégalités sociales, des compétences, de l'accompagnement...)
 - » ...les professionnel·le·s (information, travail en réseau...)
 - » ...la configuration des services en ligne
 - » ...les répercussions sur les métiers (la communication inter administrative, la relation avec l'utilisateur)

- » **Illectronisme en Seine-Saint-Denis : 180 000 personnes en difficulté face au numérique en 2019**
- » **David VEAL**, Chargé d'études de l'action régionale, Service des études et de la diffusion, Insee, direction régionale d'Île-de-France

1. DÉFINITION

2. ILLECTRONISME ET PROFILS

SOCIODÉMOGRAPHIQUES

3. L'ILLECTRONISME PAR TERRITOIRE

4. CONCLUSION

01 DÉFINITION

SOURCE : ENQUÊTE TIC AUPRÈS DES MÉNAGES

CHAMP : INDIVIDUS ÂGÉS DE 15 ANS OU PLUS

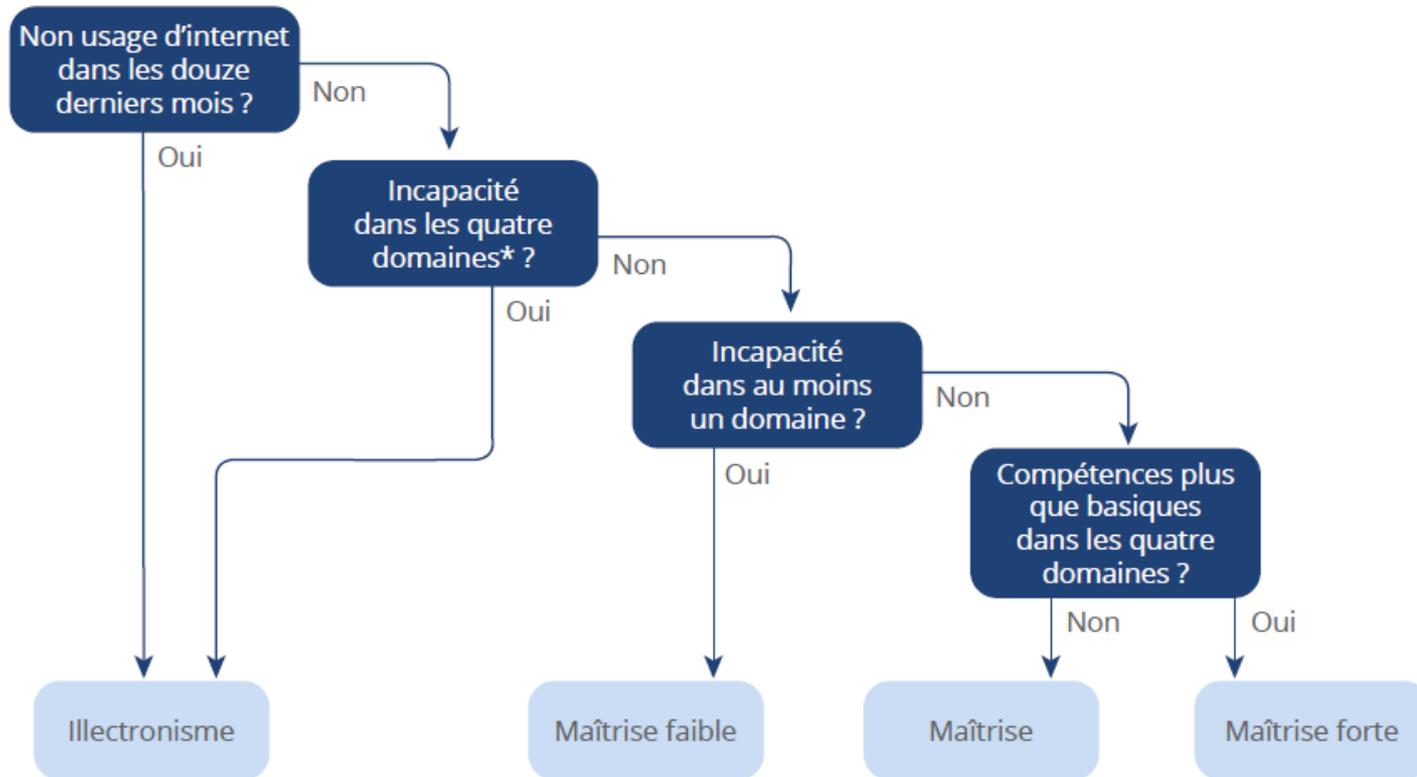
4 COMPÉTENCES DU NUMÉRIQUE

- Recherche d'informations
- Communication
- Résolution de problèmes
- Usage de logiciels

5ÈME COMPÉTENCE DEPUIS 2021

- Protection de la vie privée

► Définition des concepts de maîtrise du numérique



1,3 MILLIONS DE FRANCILIENS EN SITUATION D'ILLECTRONISME

En 2019

12 % en IDF



17 % en province



VS

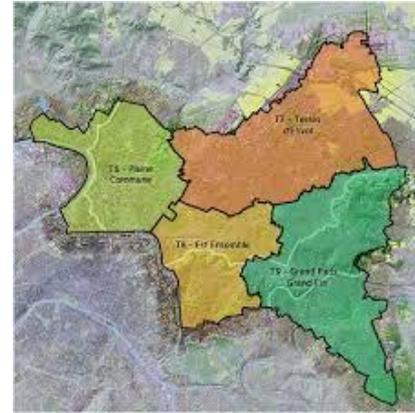
180 000 SÉQUANO-DYONISIENS EN SITUATION D'ILLECTRONISME

En 2019

12 % en IDF



15 % en Seine-Saint-Denis



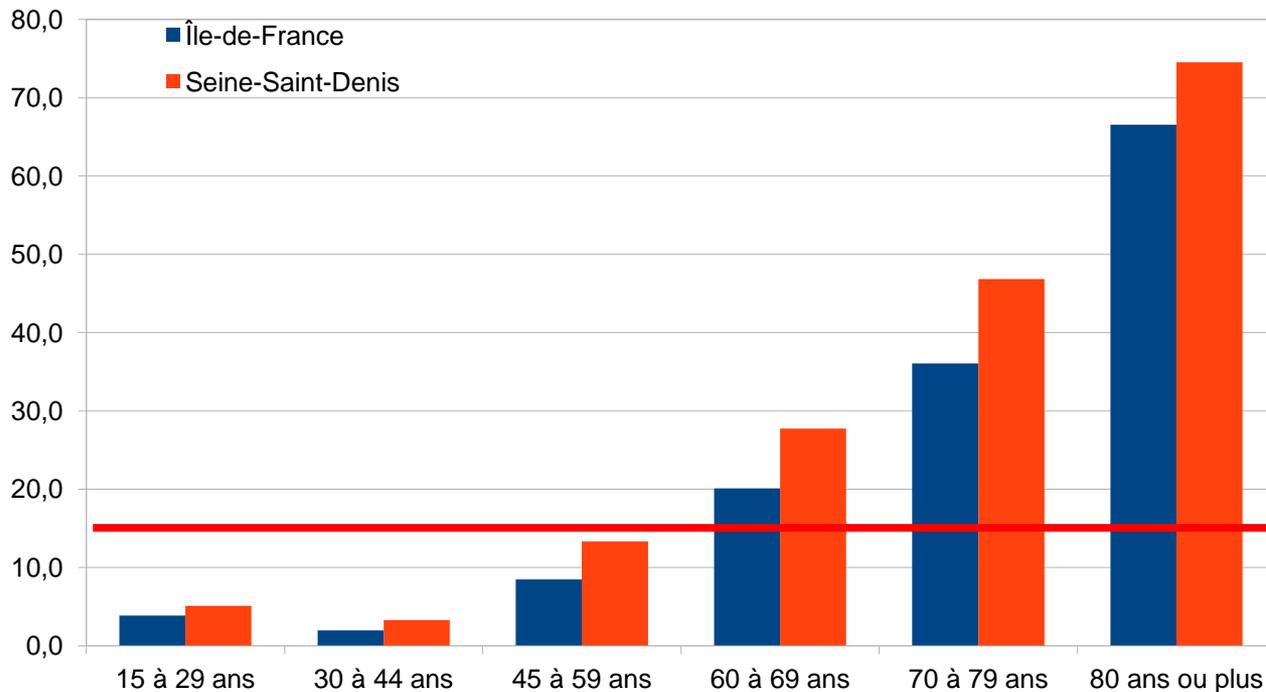
VS

02

**ILLECTRONISME ET PROFILS
SOCIODÉMOGRAPHIQUES**

LES TAUX D'ILLECTRONISME PROGRESSENT AVEC L'ÂGE

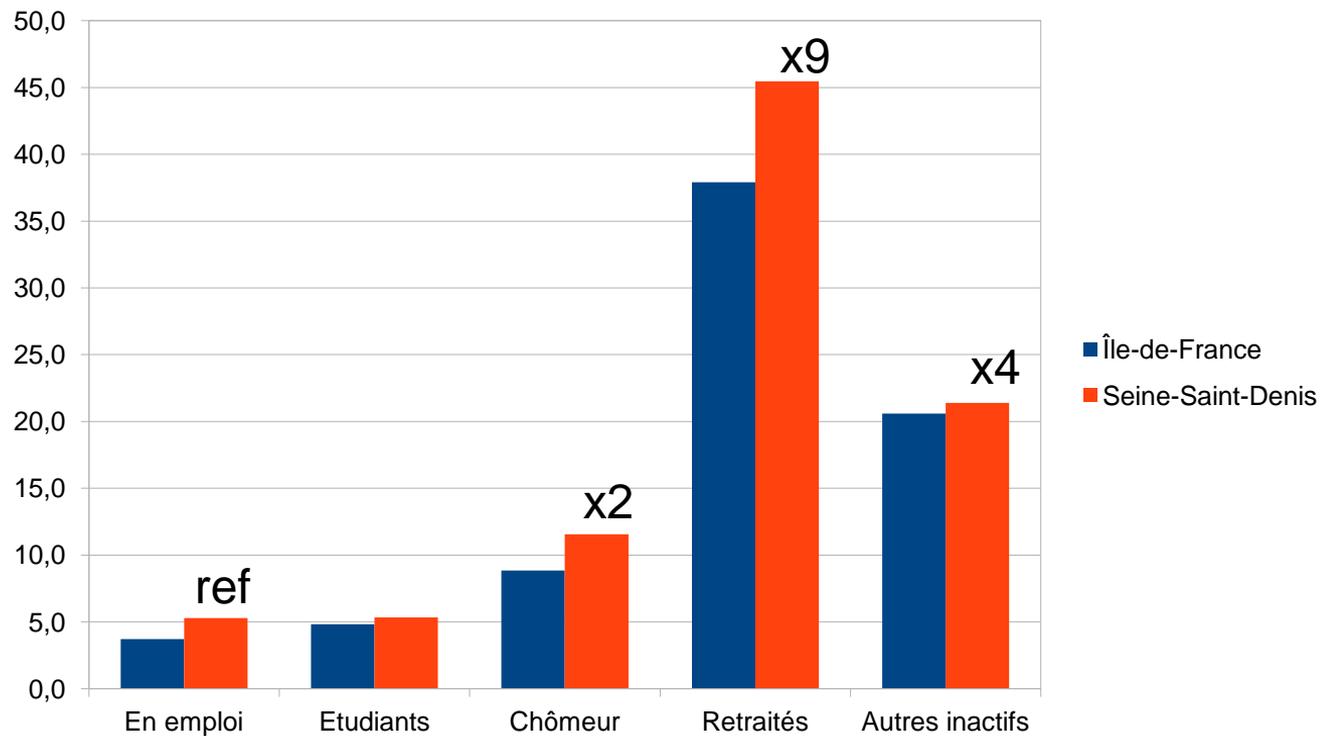
Taux d'illectronisme par âge en Île-de-France et en Seine-Saint-Denis, en 2019 (en %)



Moyenne SSD : 15 %

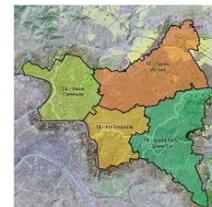
L'EMPLOI ET LES ÉTUDES, DES REMPARTS CONTRE L'ILLECTRONISME

Taux d'illectronisme par type d'activité en Île-de-France et en Seine-Saint-Denis, en 2019 (%)



LE BACCALAURÉAT PRÉMUNIT CONTRE L'ILLECTRONISME

Taux d'illectronisme pour les titulaires ou non du baccalauréat



Sans baccalauréat

23 %

24 %

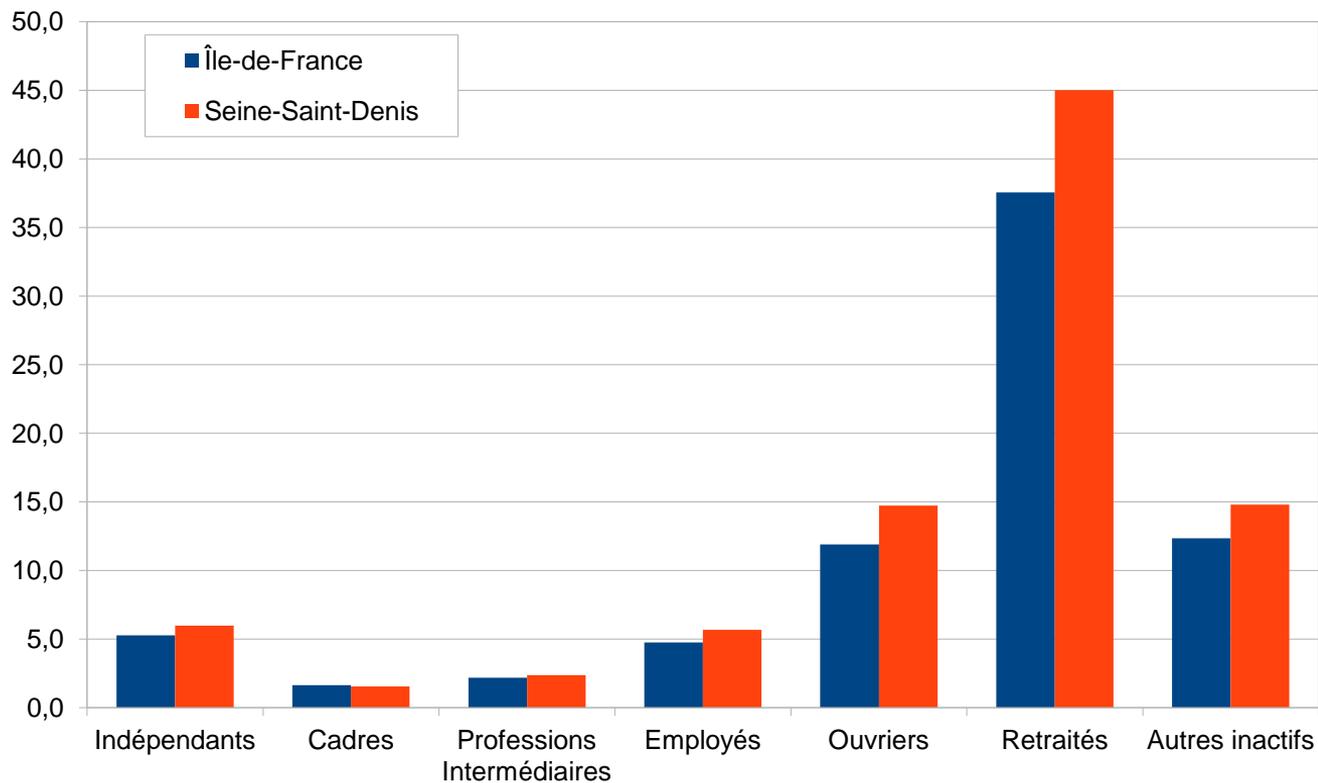
Avec baccalauréat

5 %

4 %

LES OUVRIERS PLUS TOUCHÉS PARMIS LES ACTIFS

Taux d'illectronisme par catégorie socio-professionnelle en Île-de-France et en Seine-Saint-Denis, en 2019 (%)



03

L'ILLECTRONISME PAR TERRITOIRE

QUELS RÉSULTATS AU NIVEAU INFRA-RÉGIONAL?

- Pas assez d'individus enquêtés

MÉTHODE ESTIMATION PAR PETITS DOMAINES :

- Modélisation de l'illectronisme par régression logistique
- Scoring sur le recensement de la population
 - **Avantage** : visualisation des résultats à un niveau fin
 - **Inconvénient** : hypothèse que le modèle régional s'applique uniformément sur l'ensemble des territoires

PROBABILITÉ D'ÊTRE EN SITUATION D'ILLECTRONISME

Une cadre, 29 ans, en emploi,
et diplômée



1 % de risque

Un ouvrier, 50 ans, au chômage,
sans diplôme



45 % de risque

→ **Calcul du score d'illectronisme pour chaque individu puis regroupement par territoire francilien**

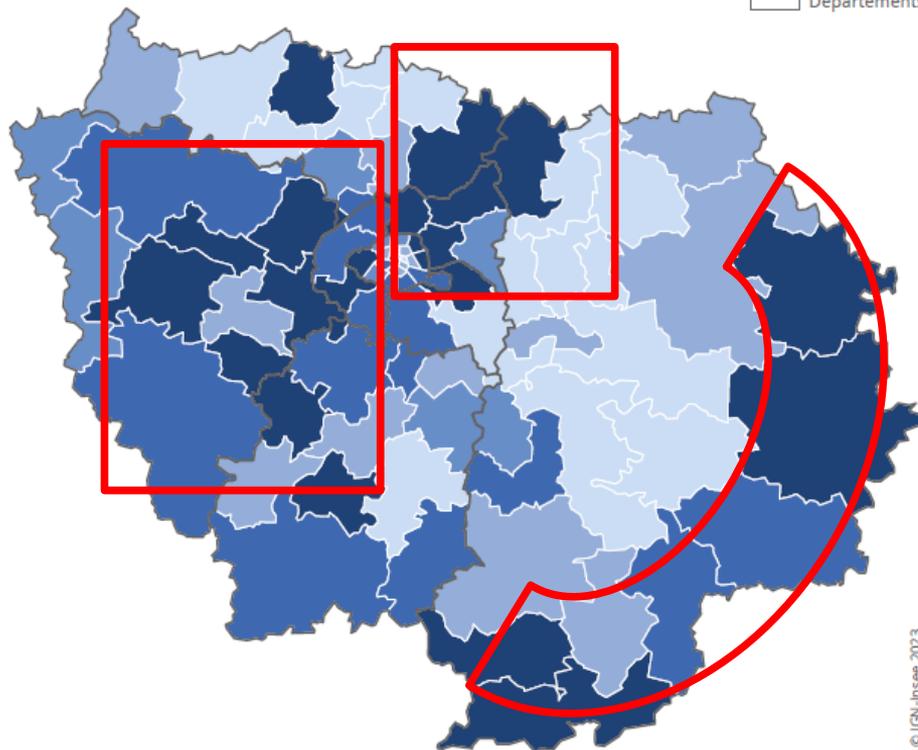
CARTOGRAPHIE DE L'ILLECTRONISME PAR EPT/EPCI

taux d'illectronisme en %



10 11 12 13

Départements



	Effectif illectronisme	Taux illectronisme
Plaine Commune (T6)	53031	15,7
Paris Terres d'Envol (T7)	46833	16,7
Est Ensemble (T8)	49292	14,8
Grand Paris Grand Est (T9)	34308	11,0

04 CONCLUSION

EN RÉSUMÉ :

- La SSD a le taux d'illectronisme le plus élevé d'IDF mais inférieur à la province
- L'illectronisme progresse fortement à partir de 45 ans
- En raison d'une population moins diplômée, n'ayant pas grandi avec le numérique ou n'ayant pas un travail de bureau
- Notamment parmi les ouvriers, les retraités et les inactifs
- La population de Grand Paris Grand Est (T9) est moins touchée par l'illectronisme



Illectronisme en Île-de-France : 1,3 million de personnes en difficulté face au numérique

Insee Analyses Île-de-France n° 170 • Mai 2023



En 2019, près de 12 % de Franciliens âgés de 15 ans ou plus sont en situation d'illectronisme, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année ou qu'ils ne possèdent aucune compétence dans l'utilisation des outils numériques. Ce taux est le plus faible de toutes les régions de France métropolitaine, en raison essentiellement de la jeunesse relative de la population francilienne. En effet, l'illectronisme est surtout marqué parmi les personnes les plus âgées. En Île-de-France comme sur l'ensemble du territoire français, les situations d'illectronisme sont par ailleurs moins fréquentes lorsque les personnes sont en emploi, en particulier si elles sont cadres ou ont une profession intermédiaire, et si elles ont un diplôme.

Les taux d'illectronisme les plus élevés s'observent à l'ouest de la région où la population âgée est relativement plus importante, ainsi qu'au nord de Paris en raison d'une population souvent moins diplômée et moins en emploi.

À l'heure de la dématérialisation, de plus en plus de démarches de la vie courante s'effectuent sur Internet, comme la recherche d'emploi ou des démarches administratives par exemple. Si cette dématérialisation peut permettre la simplification de nombreux procédés, elle n'en constitue pas moins une réelle contrainte pour les personnes rencontrant des difficultés avec les outils numériques et en particulier celles se trouvant en situation d'illectronisme.

Les formations techniques des demandeurs d'emploi visent à améliorer leur insertion dans le marché du travail et la mise à disposition de services d'assistance à l'utilisation du numérique dans les maisons France Services sont autant d'initiatives qui permettent de réduire la fracture numérique et de répondre aux enjeux d'égalité d'accès aux droits et d'insertion sociale que pose le phénomène de l'illectronisme.

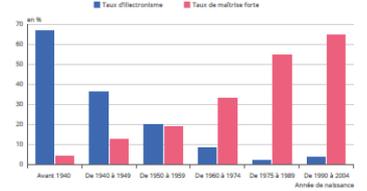
L'Île-de-France : la région avec le plus faible taux d'illectronisme

En 2019, près de 1,3 million de Franciliens âgés de 15 ans ou plus sont en situation

d'illectronisme. Il s'agit de personnes qui ne disposent que de quatre compétences du numérique ou qui n'ont pas utilisé Internet depuis moins d'un an. Elles représentent 12 % de la population de 15 ans ou plus en Île-de-France, soit le

taux le plus faible de toutes les régions de France métropolitaine (17 % en moyenne). En particulier, Île-de-France est la région comportant le plus de personnes dont la maîtrise du numérique est forte et encadré.

1. Taux d'illectronisme et de maîtrise forte des outils numériques en Île-de-France par année de naissance, en 2019



Note : estimation par méthode de aging.
Lecture : 12 % des Franciliens âgés entre 1990 et 2004 sont en situation d'illectronisme en 2019.
Champ : Franciliens âgés de 15 ans ou plus.
Source : Insee, Enquête sur les technologies de l'information et de la communication auprès des ménages 2019, recensement de la population 2018.

3. Équipement, usage d'Internet et capacité numérique selon le poids des Français en 2019

Indicateur	France	Île-de-France
Équipement en ordinateur	94,1 %	94,1 %
Équipement en smartphone	90,1 %	90,1 %
Usage d'Internet	87,1 %	87,1 %
Capacité numérique	72,1 %	72,1 %

4. Maîtrise de l'outil numérique par département en 2019

4. Proportion de Franciliens ayant une maîtrise forte des outils numériques par DPT, IRT et par année de naissance, en 2019

1. Illectronisme en Île-de-France en 2019

2. Définitions

3. Illectronisme en Île-de-France en 2019

4. Définitions

5. Illectronisme en Île-de-France en 2019

6. Définitions

7. Illectronisme en Île-de-France en 2019

8. Définitions

9. Illectronisme en Île-de-France en 2019

10. Définitions

11. Illectronisme en Île-de-France en 2019

12. Définitions

13. Illectronisme en Île-de-France en 2019

14. Définitions

15. Illectronisme en Île-de-France en 2019

16. Définitions

17. Illectronisme en Île-de-France en 2019

18. Définitions

19. Illectronisme en Île-de-France en 2019

20. Définitions

21. Illectronisme en Île-de-France en 2019

22. Définitions

23. Illectronisme en Île-de-France en 2019

24. Définitions

25. Illectronisme en Île-de-France en 2019

26. Définitions

27. Illectronisme en Île-de-France en 2019

28. Définitions

29. Illectronisme en Île-de-France en 2019

30. Définitions

31. Illectronisme en Île-de-France en 2019

32. Définitions

33. Illectronisme en Île-de-France en 2019

34. Définitions

35. Illectronisme en Île-de-France en 2019

36. Définitions

37. Illectronisme en Île-de-France en 2019

38. Définitions

39. Illectronisme en Île-de-France en 2019

40. Définitions

41. Illectronisme en Île-de-France en 2019

42. Définitions

43. Illectronisme en Île-de-France en 2019

44. Définitions

45. Illectronisme en Île-de-France en 2019

46. Définitions

47. Illectronisme en Île-de-France en 2019

48. Définitions

49. Illectronisme en Île-de-France en 2019

50. Définitions

51. Illectronisme en Île-de-France en 2019

52. Définitions

53. Illectronisme en Île-de-France en 2019

54. Définitions

55. Illectronisme en Île-de-France en 2019

56. Définitions

57. Illectronisme en Île-de-France en 2019

58. Définitions

59. Illectronisme en Île-de-France en 2019

60. Définitions

61. Illectronisme en Île-de-France en 2019

62. Définitions

63. Illectronisme en Île-de-France en 2019

64. Définitions

65. Illectronisme en Île-de-France en 2019

66. Définitions

67. Illectronisme en Île-de-France en 2019

68. Définitions

69. Illectronisme en Île-de-France en 2019

70. Définitions

71. Illectronisme en Île-de-France en 2019

72. Définitions

73. Illectronisme en Île-de-France en 2019

74. Définitions

75. Illectronisme en Île-de-France en 2019

76. Définitions

77. Illectronisme en Île-de-France en 2019

78. Définitions

79. Illectronisme en Île-de-France en 2019

80. Définitions

81. Illectronisme en Île-de-France en 2019

82. Définitions

83. Illectronisme en Île-de-France en 2019

84. Définitions

85. Illectronisme en Île-de-France en 2019

86. Définitions

87. Illectronisme en Île-de-France en 2019

88. Définitions

89. Illectronisme en Île-de-France en 2019

90. Définitions

91. Illectronisme en Île-de-France en 2019

92. Définitions

93. Illectronisme en Île-de-France en 2019

94. Définitions

95. Illectronisme en Île-de-France en 2019

96. Définitions

97. Illectronisme en Île-de-France en 2019

98. Définitions

99. Illectronisme en Île-de-France en 2019

100. Définitions



- » **Les transformations à l'œuvre suite à la dématérialisation des démarches administratives dans le secteur social**

- » **NADIA OKBANI**, Maîtresse de conférences en science politique à l'Université de Toulouse Jean Jaurès

- » Réformes de l'Etat : « modernisation de l'action publique » par les outils numériques :
 - » « Action publique 2022 » vise **100% de dématérialisation des services**
 - » Proximité, accessibilité, simplification, restauration de la confiance, adaptation aux besoins, « Lutte contre le non-recours » dans les Caf (Deville, 2019)
- » Diffusion dans les administrations, les organismes de sécurité sociale, les collectivités territoriales
 - » de **la diversification des modes de contact à une imposition de la démarche en ligne** comme **la norme** de procédure administrative
 - » Reconfiguration des accueils, réduction du nombre de guichets et réajustement des missions



- » **Logique managériale de préservation des agents de gestion des droits**
 - » Contexte de réduction des coûts, des effectifs et de l'offre d'accueil
 - » Limiter les ressources institutionnelles de « *gestion des flux* » (accueil du public) au profit de la « *gestion des stocks* » (traitement des dossiers)
- » **Accueil au guichet**
 - » Orientation vers l'espace « libre-service » et les démarches en ligne
 - » Accueil sur rendez-vous avec un technicien-conseil : accès complexe et conditionné
- » **Publics précaires à distance des agents de gestion des droits sociaux,**
 - » « **Activation** » des publics (Duvoux, 2003), **responsabilisés dans la gestion de leur dossier**: mobilisation des ressources personnelles des publics et exigence de conformation à des pratiques et comportements attendus
 - » Des obstacles ou aménagements dissuasifs (Martin, 2011; Deville, 2016)

Fracture sociale, administrative et numérique : des classes populaires en difficulté

51

Si la dématérialisation des démarches convient à la majorité de la population, ce n'est pas le cas des classes populaires précarisées qui éprouvent des difficultés avec les procédures administratives :

- » Instabilité des revenus, générant une dépendance aux prestations sociales et à l'administration sociale, des entrées et sorties
- » Rapport complexe à l'administration (Siblot, 2006; Dubois, 1999)
- » Difficultés avec l'écrit (Lahire, 2021) et le langage administratif (Spire et Weidenfeld, 2011)
- » Préférence pour le contact physique dans le rapport avec la Caf (Dubois, 1999)

29% de la population n'a pas recours à l'administration en ligne (Baromètre du numérique 2021)

- » Personnes âgées, faibles revenus, peu ou pas diplômées, milieu rural
- » Statuts: retraités, sans emploi, ouvriers, artisans, agriculteurs

Un accès aux droits sociaux conditionné à des compétences administratives et numériques

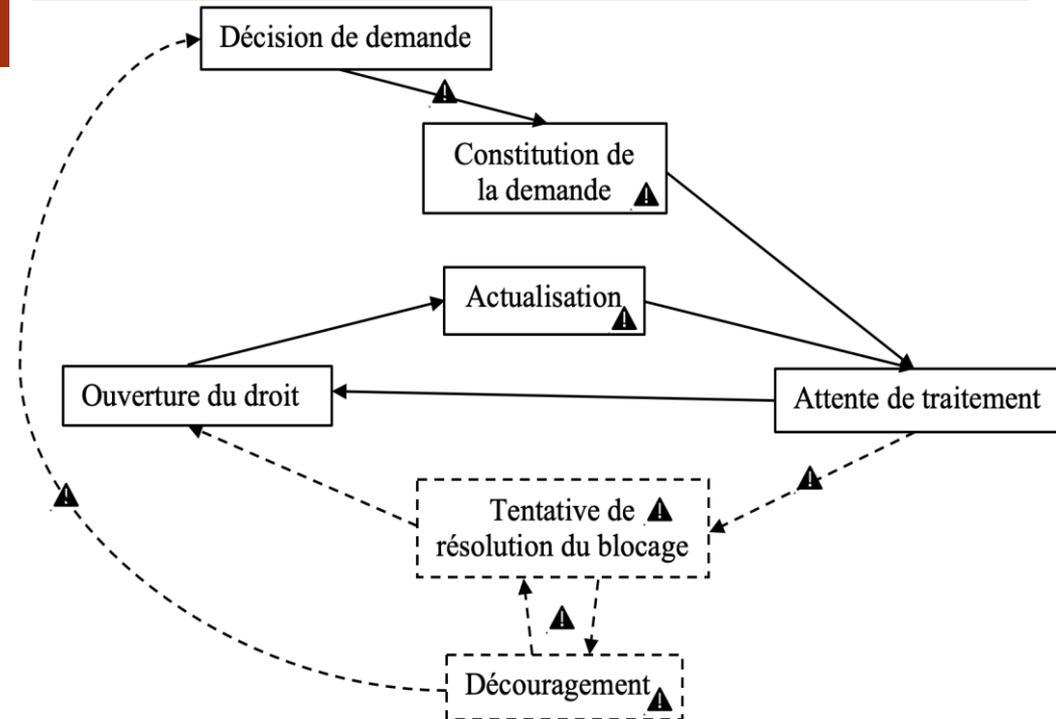
52

- » **Accès à l'équipement** et à une connexion, usages
- » **Prédispositions liées au profil**
- » **Complexité**
 - » **des démarches administratives** : maîtrise de la langue française, l'écrit, classifications administratives, prestations sociales, procédures
 - » **d'usage du numérique** : ordinateur, plateforme officielle, scan et envoi de pièces justificatives, gestion de boîte mail
- » **Publics précaires en difficulté**
 - » Plus fréquemment au guichet et orientés vers les démarches en ligne
 - » **Compétences et travail administratif** - ordinairement exercés par des professionnels des services publics - **renvoyés aux administrés**, dans une **logique d'individualisation de la responsabilité de gestion des dossiers**
 - » Nécessité de demander de l'aide à son entourage
 - » suppose confiance, dépendance à la disponibilité et aux compétences des proches-aidant.e.s

Risques de non-accès aux droits et de dégradation de la situation

- » Découvert bancaire, aggios, surendettement,
- » Impayé de loyer, risque d'expulsion locative,
- » Non-accès aux soins, dégradation de la santé et santé mentale

Cycle d'ouverture du droit et risques de renoncement



Légende :

—> : procédure d'ouverture et de maintien dans le droit

▲ : risque de renoncement face aux difficultés rencontrées

- - -> : démarche fluctuante constituant un risque de renoncement

- » **Report tacite ou explicite du travail administratif sur les acteurs sociaux locaux et « *Division locale du travail* » d'accès aux droits** (Deville, 2019), **entre le secteur public et privé associatif**
 - » Collectivités territoriales: MDS (département), CCAS (ville), CIAS (intercommunalité)
 - » France Services
 - » Associations de proximité ou caritative, de médiation administrative ou numérique
 - » Sous-traitance ou transfert du travail administratif variablement reçu et investi par les différents professionnels et l'action publique locale

Réticences du travail social face au numérique dans la relation d'accompagnement

55

- » Contexte social et professionnel peu propice
 - » Forte demande sociale, difficulté de réponse, **désaffection du métier**
 - » Intérêt pour les outils numériques professionnels mais peu dans la relation d'accompagnement : perçu comme « Asocial »
 - » **Travailleuses sociales en partie en difficulté avec le numérique**
 - » Sous équipement, accueils peu adaptés, peu de formation, question de génération
- » Complexification des relations professionnelles avec les opérateurs de service public
 - » Pas ou peu de contact direct par téléphone pour débloquer des situations
 - » Perçu comme un risque de “désorganisation” de la production
 - » Des passages obligatoires vers des plateformes en ligne
 - » Temporalités des réponses freine le suivi des publics
- » **Les démarches administratives en ligne** figurent parmi « **le sale boulot** » par rapport à l'accompagnement des familles à la parentalité, aux mesures de protection « *tâches nobles* » du métier (Hugues, 1962)

Arbitrages individuels des travailleuses sociales face au “sale boulot” travail administratif

56

- » **Pouvoir discrétionnaire face au cadrage flou**
- » Conceptions et pratiques d’accompagnement variables d’une structure et direction à l’autre
- » Accompagnement complet / « *ça dépend s’ils ont leur mot de passe* » / « *renvoi vers une autre structure* »
- » **Peu de directives structurées** par les directions
 - Ne pas prendre en charge / uniquement pour les publics que l’on suit / uniquement pour les publics qui ne s’en sortiront pas
- » **Conditions de travail et charge**
- » **Compétences et appétences face aux démarches en ligne**
- » **Conception du métier et des priorités**
- » Sens du travail et défense d’intérêts professionnels : jusqu’où va l’accès aux droits? accès aux droits comme support à la relation?
- » Rhétorique de l’« autonomie » qui renvoie la responsabilité administrative aux publics

Conditions d'accueil variables et confusions entre accès aux droits et inclusion numérique

57

- » **Compétences administratives, numériques, relationnelles variables**
- » Travailleur social, conseiller France service, médiateur administratif, médiateur numérique, conseiller numérique, service civique, bénévole
- » **Conditions d'accueil hétérogènes** (confidentialité, lisibilité, temporalité)
- » Tensions entre professionnels : de même métier et de différents métiers → « **choc des cultures** »
- » **Logiques institutionnelles de gestion des droits: chacun ses publics et missions**
- » **Confusions prégnantes entre accès aux droits et inclusion numérique**
- » Diversité d'acteurs (nationaux et locaux) et de conceptions du problème
- » Flou entretenu par des acteurs du numérique, en concurrence dans l'obtention de marchés publics
- **Division du travail d'accès aux droits entre le secteur public / privé**
 - » Sous-traitance de l'accès aux droits par le secteur associatif (Hély, 2012)
 - » **Marchandisation de l'accompagnement aux démarches en ligne**, par des acteurs privés par effet d'opportunité : « Mes-Allocs.fr », Wizbii
 - » → Illégal: L554-2 du Code de la sécurité sociale

Transformations des conditions d'accès aux droits qui modifient ...

La conduite des *politiques sociales*

- » Démarche en ligne comme norme et conditionnalité de l'accès à la relation administrative : Etat distant
 - » Reconfiguration de la « *division locale du travail* » d'accès aux droits: tensions et confusions dans le contexte de territorialisation de l'action publique
- **Des inégalités territoriales importantes et des enjeux d'articulation des actions et acteurs dans une politique locale d'accès aux droits**

Les pratiques professionnelles du *travail social*

- » Transfert du « *sale boulot* » **administratif en ligne** : altération de la charge de travail, des pratiques professionnelles, de la nature de la relation, arbitrages dans l'accompagnement, tensions professionnelles

Les parcours d'accès aux droits de publics précaires et les dossiers "complexes"

- » **Travail administratif et gestion du dossier renvoyée à la responsabilité individuelle de l'administré**
- » Activation des publics : accès aux droits conditionné à des compétences administratives et numériques
- » Interaction technique et numérique avec peu de marge de négociation constituer un obstacle
- » Obstacles qui rallongent, complexifient, voire freine l'accès aux droits de certains publics
- » **Dématérialisation par institution et par prestation : peu d'approche globale des droits**

Réactions, questions – réponses





PAUSE : 16h-16h10

- » **L'inclusion numérique aujourd'hui en France : ce que nous disent les études récentes au regard de la politique publique nationale portée par l'État**
- » **THOMAS MACALUSO**, en charge des études et évaluations des politiques publiques du « Programme Société Numérique » de l'ANCT



L'inclusion numérique aujourd'hui en France

Capture rectangulaire

Apports de la recherche à la
politique publique nationale

Quel enjeu pour l'inclusion numérique ?

La large diffusion des infrastructures et équipements numériques nous conduit à penser l'enjeu de l'inclusion numérique **moins par une approche centrée sur le manque** (d'accès, d'équipement) mais **plus en termes d'apport des technologies numériques** pour les individus

il s'agit de s'intéresser aux capacités des individus à utiliser le numérique pour **accroître leur bien-être** et **favoriser leur pouvoir d'agir**, on parle de « **capabilité numérique** »

La nature capacitante ou non-capacitante des technologies numériques dépend grandement des **conditions d'existence des individus**

Les individus **peu ou pas diplômés** sont les moins susceptibles de tirer des profits concrets du numérique et sont donc les plus touchés par **l'éloignement numérique**

➔ L'inclusion numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique ou technologique : **il s'agit d'abord d'un phénomène social**



ANCT, CREDOC, Université Rennes 2
CREAD-M@rsouin, La société numérique
française : définir et mesurer
l'éloignement numérique, 2023



Chiffres clefs de l'éloignement numérique

* Capture rectangulaire

1/3

Des français de 18 ans et plus sont éloignés du numérique*

25%

Des français manquent de maîtrise pour utiliser pleinement le numérique (1^{er} frein à l'usage)**

63%

des Français non-diplômés estiment que le numérique complique ou n'a pas d'effet sur leur vie quotidienne**

* ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023

** Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, 2023



Quelle place pour la médiation numérique ?

« La **médiation numérique** se situe dans l'éducation informelle [...] où il s'agit avant tout de **favoriser l'appropriation des technologies numériques** par un accompagnement des personnes [...] Cette médiation **ne s'impose pas**, elle propose un parcours qui permet d'apprivoiser ces outils et, en cela, ne participe pas à la construction d'un discours en faveur du « tout technologique » mais plutôt d'une **démarche d'émancipation par la culture**, numérique dans ce cas »

(Plantard, 2017)

Les trois grands traits distinctifs de la médiation numérique :

- ❑ un rôle d'**accompagnement des publics** dans leurs usages des technologies numériques
- ❑ la diffusion d'une **culture numérique** et l'engagement dans un **processus d'autonomisation** par ces mêmes publics
- ❑ une **démarche d'émancipation** issue de l'éducation populaire, ancrée dans la réflexivité du sujet sur ses propres pratiques



ANCT, CREDOC, Université Rennes 2
CREAD-M@rsouin, La société numérique
française : Les professionnels de la
médiation numérique au défi de
l'éloignement numérique, [à venir]



La médiation numérique dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives

La dématérialisation des démarches administratives s'est progressivement imposée comme une nouvelle norme du service public

Si cette dématérialisation a permis une simplification des démarches pour certains publics, elle ne bénéficie toutefois pas à toutes les catégories de la population

La dématérialisation confronte certains publics à des **pratiques du numérique complexes** pour eux

Les demandes d'accompagnement liées à la réalisation de démarches administratives en ligne auprès des médiateurs numériques constituent une véritable « **épreuve de professionnalité** » pour ces acteurs

Mise en tension entre ce qu'ils considèrent **devoir faire** et ce qu'ils **font en réalité**



ANCT, CREDOC, Université Rennes 2
CREAD-M@rsouin, La société numérique
française : Les professionnels de la
médiation numérique au défi de
l'éloignement numérique, [à venir]



Relation administrative numérisée : entre médiation numérique et médiation administrative

1 Français sur 2 déclare connaître des difficultés dans la réalisation de démarches administrative en ligne*

La dématérialisation des démarches administratives produit une **désintermédiation de la relation individu-administration** impliquant la maîtrise de la langue, de l'écrit, et plus largement les procédures administratives

Il s'agit de disposer de **compétences administratives** qui ne sont pas initialement liées au numérique : identifier le bon interlocuteur, traduire sa situation dans des catégories administratives, identifier le statut des documents...

→ L'enjeu de l'accompagnement des publics vis-à-vis de la dématérialisation des démarches administratives repose sur **une juste articulation entre la médiation numérique et la médiation administrative**

* Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, 2022



ANCT, CREDOC, Université Rennes 2
CREAD-M@rsouin, La société numérique
française : Les professionnels de la
médiation numérique au défi de
l'éloignement numérique, [à venir]



La médiation numérique : quels effets sur quels publics ?

Peu de données ou d'étude nationale sur les effets de la médiation sur la réduction des inégalités numériques, et sur la montée en compétence de ses publics

Enquête d'envergure nationale auprès des **publics des conseillers numériques** : diffusion d'un questionnaire permettant de **mesurer l'évolution du rapport au numérique**

Plusieurs impératifs : un questionnaire court et accessible, remplissable en autonomie

Plusieurs canaux de réponse : papier, numérique, téléphonique

1 327 répondants à l'échelle nationale (21% papier, 79% en ligne), le papier ayant permis de toucher des publics plus éloignés du numérique

Questionnaire en libre accès sur lesbases.anct.gouv.fr



Forzy, Dubus, Gaffiot, Caro (2024). La médiation numérique : quels effets sur quels publics ?



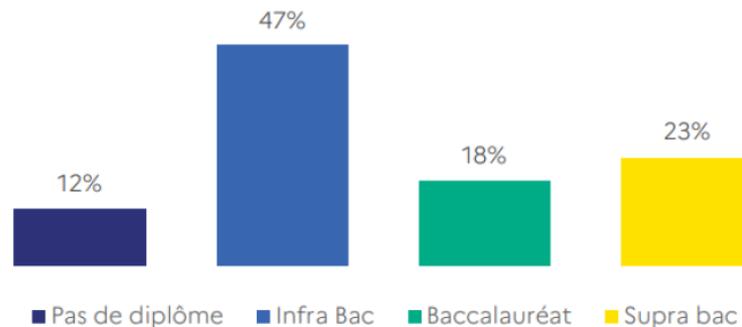
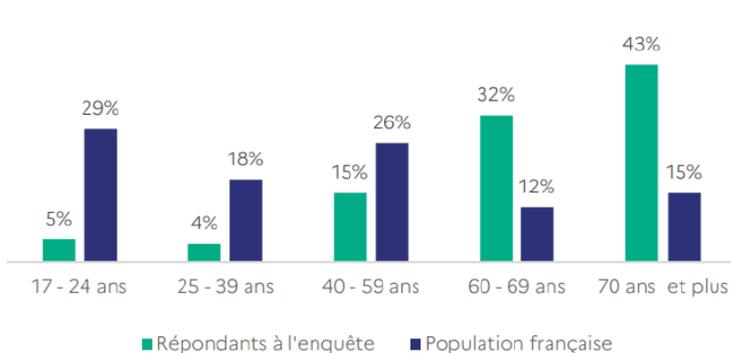
Les publics des conseillers numériques

Une prédominance des publics de **plus de 60 ans** et de **retraités**

Un public très **largement féminin** et **peu diplômé**

Une majorité des bénéficiaires issus de **territoires périurbains et ruraux**

Capture rectangulaire





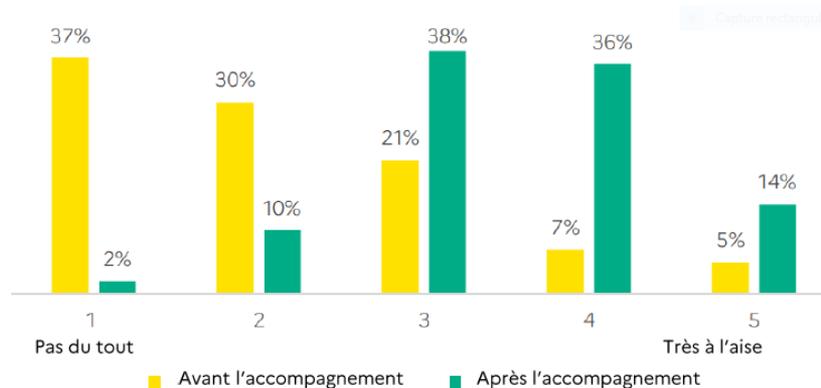
Les effets des accompagnements

97% des répondants ont le **sentiment d'avoir progressé** dans leurs usages numériques

83% des répondants se sentent **plus à l'aise** avec les technologies numériques

60% des répondants estiment être **moins stressés** pour utiliser des outils numériques

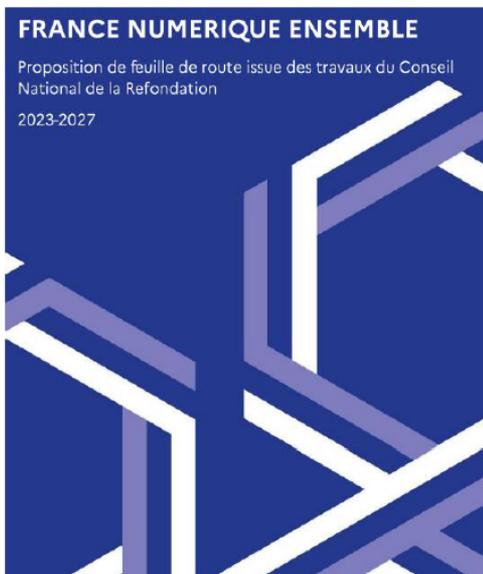
Degré d'aisance avec le numérique exprimé avant et après accompagnement



→ La médiation numérique améliore les **compétences numériques** et le **rapport aux technologies numériques** des individus éloignés du numérique



La politique publique nationale : France Numérique Ensemble



FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE

Proposition de feuille de route issue des travaux du Conseil National de la Refondation

2023-2027

Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique

Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs

Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière

Axe 4 : Collecter selon la logique du *dites-le-nous une fois* et partager des données structurées pour mieux adapter la politique publique

Signataires : associations d'élus (Départements de France, AMF, APVF, Intercommunalités de France, France urbaine, Ville et Banlieue, Villes internet, Open Data France) ; La Poste ; CDC ; Mednum ; Pix ; France Travail ; PIMMS ; Familles rurales ; Uniformation ; Hubs...etc.

FRANCE NUMERIQUE



Objectifs 2027

8 M	Personnes accompagnées
25 000	Lieux d'inclusion numérique
20 000	Aidants numériques formés
2 M	Equipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes

- » **Présentation de l'expérimentation « Territoire Zéro Non Recours » 2024-2026 en Seine-Saint-Denis**
- » **ALINE BUSSIÈRE**, Chargée de mission « TZNR »,
Direction de la Prévention et de l'Action Sociale du
Département de la Seine-Saint-Denis

Rappel du contexte :

- » Prévue à l'article 133 de la loi « 3DS » de 2022
- » Mise en place d'une communauté apprenante nationale
- » Candidature conjointe Département et Ville de Saint-Denis
- » Lancement du projet en janvier 2024 pour 3 ans
- » Un pilotage collectif et partenarial

4 grands axes d'actions :

- » Mise en place d'un centre de ressources et d'appui aux acteurs de la lutte contre le non-recours
- » Structuration d'une équipe locale contre le non-recours à l'échelle de deux quartiers de Saint-Denis
- » Déploiement d'une offre de formation interinstitutionnelle numérique, coordonnée et largement accessible
- » Mise en place d'un observatoire départemental des difficultés administratives

- » **Dématérialisation et inégalité d'accès aux services publics** – RECOMMANDATIONS DE LA DEFENSEUR DES DROITS

- » **VINCENT LEWANDOWSKI**, Chef de pôle Promotion de l'égalité et de l'accès aux droits, Jeunesse, formation et prospective, Défenseure des Droits

Réactions, questions - réponses



Merci pour votre participation !