



DRJSCS

Direction Régionale de la Jeunesse,  
des Sports et de la Cohésion Sociale



## → La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux

Etude des usages de personnes âgées et de personnes en situation  
de précarité en région Hauts-de-France

Octobre 2018



Université de Lille - Master 2 Stratégies de Développement Social - Année universitaire 2017/2018

Laurane Chabert - Margot Valatchy - Audrey Davenne - Hugo Grellié - Quentin Le Matt

Sous la direction de Alice Chamahian et de Vincent Caradec



## REMERCIEMENTS

Nous adressons nos remerciements à toutes les personnes nous ayant aidés dans la réalisation de ce rapport.

En premier lieu, nous exprimons notre gratitude à Mesdames Maud Allanic, Anne Duchemin et Catherine Girard de nous avoir encadrés, orientés, aidés et conseillés. Qu'elles trouvent dans ce travail un apport profitable dans leur engagement contre l'illectronisme.

Nous adressons également notre gratitude à Madame Magalie Franchomme ainsi qu'à Madame Marie Laboureur, qui nous ont guidés dans nos réflexions et ont toujours été présentes pour nous rencontrer et répondre à nos questions.

Nous remercions particulièrement Monsieur Adrien Sansone pour son soutien précieux en nous accompagnant dans la réalisation de la cartographie.

Nous souhaitons également remercier Madame Isabelle Zeller, qui a été la première personne rencontrée pour cette étude, et qui a lui donné le ton par ses remarques et conseils pertinents.

Nous remercions également Monsieur Simon Maréchal, pour sa nature généreuse et encline au partage.

Merci aussi à Monsieur Emmanuel Vandamme, pour avoir partagé avec nous sa conception humaniste du numérique.

Merci à Madame Blandine Commun, pour sa bienveillance et pour avoir pris le temps de nous faire découvrir la ville de Chantilly avant de reprendre le train.

Enfin, nous souhaitons également remercier l'Institut d'Urbanisme de Lille. Après la surprise à l'annonce du sujet, nous avons découvert l'illectronisme dans le cadre d'une étude profondément enrichissante qui nous a beaucoup apporté.

A tous les intervenants, nous présentons nos sincères remerciements.



<b>Remerciements .....</b>	<b>2</b>
<b>Sommaire .....</b>	<b>4</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>9</b>
<b>Premier chapitre - La transition numérique, enjeux sociaux et questionnements sociologiques.....</b>	<b>13</b>
<b>1. La transition numérique et la modernisation des services publics.....</b>	<b>13</b>
1.1 Quelques jalons pour une histoire de la dématérialisation des procédures administratives en France, en lien avec le contexte européen .....	13
1.1.1 L'essor d'une e-administration de l'information et de la communication .....	14
1.1.1.1 Définir l'administration en ligne .....	14
1.1.1.2 Les débuts de l'internet public.....	15
1.1.2 Du choix à l'obligation : une accélération de la dématérialisation.....	17
1.2 L'e-administration en France, un service public en évolution .....	19
1.2.1 Panorama des démarches administratives en ligne .....	19
1.2.2 Quelques données sur les usages de l'e-administration .....	21
1.3 L'illectronisme : la construction politique d'un problème social.....	23
1.3.1 D'une inégalité culturelle à une mise sur agenda politique.....	23
1.3.2 Une notion peu opératoire pour l'analyse sociologique.....	25
<b>2. La lutte contre l'illectronisme en Hauts-de-France : origines et enjeux .....</b>	<b>26</b>
2.1 Une préoccupation de l'Etat en Région.....	26
2.1.1 Une stratégie nationale de transformation de l'action publique .....	27
2.1.2 Un outil régional : le SIIILAB.....	28
2.2 Les enjeux de l'inclusion numérique dans l'accès aux droits des personnes vulnérables .....	29
2.2.1 Un plan d'inclusion numérique global composé de multiples acteurs .....	29
2.2.2 Une étude tri-dimensionnelle pour un « état des lieux régional de l'illectronisme et des ressources existantes en Région » .....	30
2.2.3 La commande : recueillir et analyser la parole des publics vulnérables face à la transition numérique .....	31
<b>3. De la commande au questionnement sociologique .....</b>	<b>32</b>
3.1 Les multiples visages de la fracture numérique.....	32
3.1.1 Une fracture en voie de résorption en termes d'équipement et de couverture ? .....	33
3.1.2 Une fracture persistante en termes d'usages.....	35
3.2 Deux publics « vulnérables » face à la transition numérique .....	37
3.2.1 La notion de vulnérabilité en question .....	38
3.2.2 L'ambivalence des personnes âgées face au numérique.....	40

3.2.2.1 Les personnes âgées : un ensemble hétérogène .....	41
3.2.2.2 Le rapport des personnes âgées au numérique.....	42
3.2.3 Les inégalités numériques et le quotidien administratif des personnes en situation de précarité..	45
3.2.3.1 Les personnes en situation de précarité, entre incertitude et instabilité.....	45
3.2.3.2 Les personnes en situation de précarité, un public vulnérable face à la dématérialisation .....	46
3.3 La transition numérique, un risque pour le recours aux droits sociaux ?.....	48
3.3.1 L'émergence de la question du non-recours aux droits sociaux.....	48
3.3.2 La dématérialisation des procédures administratives, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux : hypothèses de départ .....	50
<b>4. Méthodologie d'enquête .....</b>	<b>54</b>
4.1 Le protocole d'enquête .....	54
4.1.1 Le choix de la méthode qualitative .....	54
4.1.2 Présentation du terrain.....	55
4.1.3 Présentation de l'échantillon .....	58
4.2 La réalisation de l'enquête de terrain.....	61
4.2.1 Le déroulé des entretiens .....	61
4.2.2 Les différences entre les zones d'enquête .....	63

## **Deuxième chapitre - Vivre la transition numérique au quotidien... 66**

<b>1. Être équipé en outil(s) numérique(s) .....</b>	<b>66</b>
1.1 Quel équipement pour quel public ?.....	67
1.1.1 Des enquêtés majoritairement équipés et connectés .....	67
1.1.2 Population âgée vs population en situation de précarité : des situations d'équipement contrastées.....	70
1.2 Les leviers et les freins à l'équipement.....	72
1.2.1 Les logiques d'équipement .....	73
1.2.2 Les freins à l'équipement.....	76
1.3 Quels outils pour quels usages ?.....	78
<b>2. Être usager du numérique .....</b>	<b>81</b>
2.1 Quels usages pour quels publics ? .....	82
2.1.1 Le constat d'une hétérogénéité en matière d'usages et de compétences.....	82
2.1.1.1 Catégories d'usages numériques et échelle d'usage .....	82
2.1.1.2 Des niveaux de compétence spécifiques à chaque usage et des situations d'illelectronisme contextuelles.....	84
2.1.2 Des usages du numérique perçus comme facultatifs par les personnes âgées.....	85
2.1.2.1 La situation de déprise des personnes non-usagères numériques.....	86
2.1.2.2 Le numérique au service d'une retraite active .....	87
2.1.3 Une expérience contrainte du numérique pour les personnes en situation de précarité.....	89
2.2 Les enjeux de l'usage du numérique pour les enquêtés.....	92
2.2.1 L'injonction à l'usage et le stigmate du non-usage.....	92
2.2.2 Une quête d'autonomie.....	93
2.2.3 L'ambivalence vis-à-vis du numérique.....	94

<b>3. Être citoyen numérique .....</b>	<b>96</b>
3.1 L'e-administration dans le parcours administratif des enquêtés.....	96
3.1.1 Une définition fonctionnelle et imprécise de l'administration.....	96
3.1.2 Quelles démarches pour quels publics ?.....	97
3.1.3 Le rapport ambivalent des enquêtés à l'e-administration.....	99
3.1.4 La difficile confiance dans les démarches administratives en ligne.....	102
3.2 Les enquêtés face à l'objectif 2022.....	104
3.2.1 Une échéance peu connue .....	104
3.2.2 Un agenda officiel en décalage avec les horizons numériques des enquêtés .....	106

## **Troisième chapitre - Recours et non-recours : facteurs de risque et stratégies ..... 110**

<b>1. Recours et non-recours aux droits sociaux dans le contexte de l'e-administration .....</b>	<b>110</b>
1.1 Situations d'usagers : des expériences numériques de recours aux droits.....	110
1.1.1 Le long-recours .....	113
1.1.2 Un usage contraignant de l'e-administration .....	115
1.2 Les facteurs de risque de non-recours .....	118
1.2.1 L'absence d'équipement et de maîtrise des outils numériques .....	118
1.2.2 L'isolement territorial et relationnel.....	121
1.2.3 Une réinterprétation de la typologie de Philippe Warin .....	123
<b>2. Stratégies d'usagers face au risque de non-recours.....</b>	<b>125</b>
2.1 Stratégies sur le moment : des formes d'évitement de l'e-administration.....	125
2.1.1 Un usage multimodal de l'administration .....	125
2.1.2 Déléguer ses démarches administratives .....	128
2.2 Stratégies d'anticipation : une quête de l'autonomie numérique.....	133
2.2.1 L'entourage comme ressource pour un accompagnement ponctuel.....	133
2.2.2 La formation : des modalités différentes pour des résultats différents .....	138
2.2.3 Des stratégies individuelles pour un apprentissage autonome.....	142

## **Quatrième chapitre - Conclusion et préconisations pour une transition numérique inclusive ..... 145**

<b>1. Encourager l'apprentissage numérique des publics vulnérables.....</b>	<b>147</b>
1.1 Des publics en difficulté face au numérique.....	147
1.2 Des initiatives déjà existantes à développer .....	150
Préconisation n°1 : Permettre au plus grand nombre d'accéder à un équipement et à une connexion	150
Préconisation n°2 : Développer des espaces permettant l'accès à des équipements numériques gratuitement.....	151
Préconisation n°3 : Favoriser un accès plus large aux formations.....	152
Préconisation n°4 : Améliorer la qualité des formations numériques.....	153

2. Favoriser l'accessibilité et développer la confiance des publics vulnérables à l'égard de l'e-administration .....	154
2.1 Des publics en difficulté face à l'e-administration.....	154
2.2 Faciliter le parcours administratif des usagers.....	156
Préconisation n°5 : Continuer le développement d'un « Etat plateforme » .....	156
Préconisation n°6 : Clarifier et simplifier la communication et l'information e-administratives .....	157
Préconisation n°7 : Faciliter la compréhension du langage administratif .....	158
Préconisation n°8 : Garantir un usage multimodal de l'administration pour les usagers. ....	159
Préconisation n°9 : Prendre en compte l'avis des usagers pour garantir des services publics numériques adaptés à tous.....	160
Préconisation n°10 : Faire du numérique un outil facilitant l'accès aux droits sociaux.....	161
3. Soutenir les territoires isolés dans leur transition numérique .....	162
3.1 Des situations territoriales paradoxales : entre des besoins importants et de faibles ressources.....	162
3.2 Assurer un maillage territorial des acteurs de « l'assistance e- administrative » .....	164
Préconisation n°11 : Renforcer les dispositifs publics d'accueil permanent du public.....	164
Préconisation n°12 : Encourager les dispositifs mobiles d'accompagnement du public aux démarches administratives .....	165
Préconisation n°13 : Renforcer les mesures à destination des territoires et populations en difficulté .....	166
<b>Annexes .....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Le guide d'entretien .....	171
Liste des personnes âgées enquêtées.....	174
Liste des personnes en situation de précarité enquêtées.....	176





## INTRODUCTION

« L'ILLECTRONISME, c'est comme l'illettrisme mais lié à l'univers numérique, c'est une priorité de mon action pour une raison : si on ne s'occupe pas des 20 % de français qui ne savent pas utiliser, des 40 % qui n'aiment pas utiliser, ça sert à rien que je vienne vous parler d'intelligence artificielle, de start-up, de développement, de transformation numérique de l'Etat, de nouveaux services en ligne, parce que ça veut dire que je parle d'un truc qui ne concerne pas quasiment 30 à 40 % des français, on peut pas faire ça. Donc notre responsabilité c'est de les accompagner. Et il y a une diversité : y'a les plus de 80 ans pour qui c'est très compliqué, y compris de les former. Dans ce cas-là, il faut s'assurer qu'il y a bien des centres d'appels et des lieux physiques pour les accompagner dans la maîtrise du numérique. Et puis y'a une opportunité : les 60 à 80, qui n'ont pas été formés au numérique, mais qui, si on les forme quelques heures, sont capables de le faire. C'est pour ça qu'on a lancé une grande stratégie nationale sur l'inclusion numérique avec les collectivités, les associations, parce qu'on ne pourra pas continuer ce vent de progrès qui si on n'amène pas tous les français avec nous. »

Ainsi s'est exprimé Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat chargé du numérique, sur l'antenne de France Inter le 13 avril 2018. Son intervention faisait suite à l'inquiétude d'une auditrice quant aux conséquences de la dématérialisation des démarches administratives pour une personne de sa famille, âgée et peu familière des outils numériques.

De cette déclaration, diffusée à une heure de grande écoute, nous pouvons dégager plusieurs éléments intéressants. M. Mahjoubi évoque d'abord la notion d'illectronisme, dont il donne une brève explication et qu'il illustre par des chiffres forts : ce sont potentiellement 40 % des Français qui risquent d'être lésés par ces transformations de l'administration s'ils ne sont pas accompagnés.

C'est ensuite de la nécessité d'une intervention des pouvoirs publics dont il parle, avec une attention particulière portée aux personnes de 60 ans et plus, qu'il s'agit de former au numérique lorsque c'est possible, et à qui il convient d'offrir une solution alternative lorsque ce ne semble pas être le cas (est ici mentionnée la conservation d'un accueil physique à destination des personnes âgées de plus de 80 ans pour les accompagner dans la maîtrise du numérique).

Il conclut enfin sur le cadre dans lequel s'intègrent ces interventions, avec le déploiement d'une « Stratégie nationale pour un numérique inclusif » en décembre 2017. C'est au sein de ce plan d'action, qui associe des acteurs divers tels que les collectivités territoriales, le monde associatif et les différents services de l'Etat, que s'insère le travail de recherche que nous allons présenter dans ce rapport.

A l'initiative de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) des Hauts-de-France, une commande a été adressée à l'Université de Lille et nous a été confiée dans le cadre du parcours Stratégies de Développement Social du Master Intervention et Développement Social. L'objectif était de « recueillir la parole des publics vulnérables face à la transition numérique ».

Après avoir proposé une analyse socio-historique du contexte lié à la transition numérique, nous avons alors eu pour mission de réaliser une série d'entretiens semi-directifs, une technique d'enquête qualitative à laquelle notre formation en sociologie nous a préparée. Ces entretiens se sont déroulés auprès de deux populations jugées vulnérables vis-à-vis de la dématérialisation des démarches administratives (les personnes âgées ainsi que les personnes en situation de précarité) et dans trois zones d'enquête aux caractéristiques socio-géographiques distinctes : la communauté d'agglomération de Lens-Liévin, la Métropole amiénoise et le Pays-de-Thiérache. Pour bien comprendre les enjeux qui sous-tendent cette étude, citons les propos que nous a tenus Leïla, une jeune femme de 32 ans, dans lesquels elle exprime ses craintes vis-à-vis de la dématérialisation :

« Pour 2022, on m'avait déjà expliqué qu'au fur et à mesure qu'ça se met en place c'est pour... être au courant quoi. Mais... c'est difficile ! Franchement, moi qui a été à l'école et tout, déjà pour moi c'est difficile, et pour ceux qui ont pas été à l'école, ceux qui savent pas utiliser les sites et tout ? C'est à ça aussi qu'il faut faire attention, qu'il faut penser... Pour les personnes âgées, les personnes qui parlent pas le français... c'est ça aussi, ça va être difficile pour eux ! [...] Franchement, maintenant de plus en plus de choses devront se faire via Internet. On n'aura plus personne devant nous pour poser des questions, on trouvera pas de réponse sur le site. C'est plus clair quand on parle avec quelqu'un, on nous donne plus d'informations claires et on se sent mieux en confiance. »

En exprimant ainsi ses craintes quant au contexte de dématérialisation, Leïla nous permet de rendre compte des enjeux qui sous-tendent notre étude. Âgée de 32 ans et en difficulté dans ses démarches administratives en ligne, elle illustre d'abord la nécessité de ne pas exclure les générations plus jeunes des préoccupations soulevées par l'illectronisme. Elle révèle également les réserves que nombre de nos enquêtés partagent quant à la prégnance du numérique, à la fois perçu comme une contrainte et comme un risque. A travers les inquiétudes ici exprimées, ce sont alors d'autres problématiques qui émergent : l'accès aux droits et de la menace du non-recours, les situations de dépendance des personnes incapables d'être autonomes sur Internet, etc.

Le mouvement de fond de modernisation des services publics et de transition numérique de l'Etat soulève donc des enjeux multiples pour des publics jugés « vulnérables » vis-à-vis de l'injonction numérique. La présente étude a pour ambition d'exposer les effets de cette transition numérique de l'Etat sur les usagers vulnérables de la Région Hauts-de-France. Afin de mieux cerner les attentes et les besoins de ces catégories d'usagers et les inclure dans

une transition numérique nationale, ce travail de recherche entend proposer un décryptage de leurs expériences d'usage numérique, du regard qu'ils portent sur la dématérialisation des services publics et des effets que cette dernière peut avoir sur leur quotidien, et plus particulièrement sur leur recours aux droits sociaux.

Au fil de notre développement, nous répondrons aux trois questions principales qui sous-tendent notre étude :

En quoi le contexte de dématérialisation des services publics fait-il apparaître le problème de l'illectronisme ?

Comment se déclinent les expériences d'usages numériques des publics vulnérables à l'épreuve de la dématérialisation ?

Dans quelle mesure la dématérialisation administrative peut-elle représenter un facteur de risque de non-recours aux droits sociaux ?

Afin d'y parvenir, nous organiserons notre propos en quatre grands temps, qui feront apparaître à la fois l'ancrage théorique de notre objet de recherche et les résultats de l'important travail empirique réalisé auprès des usagers vulnérables, premiers concernés par ces évolutions des services publics à l'heure de la digitalisation. Les trois premiers chapitres répondront successivement aux questions susmentionnées. Le quatrième clôturera ce travail en proposant une synthèse des enseignements de notre recherche, ouvrant ensuite sur un ensemble de préconisations.

Nous consacrerons un premier chapitre à la présentation socio-historique et théorique des différentes dimensions de notre sujet. Nous présenterons ainsi le contexte d'émergence et l'évolution de l'e-administration en France. Nous reviendrons sur la construction politique de l'illectronisme, dont nous verrons qu'il préoccupe la DRJSCS ainsi qu'un ensemble d'acteurs locaux croissant, motivant notamment la mise en place d'un plan régional de lutte contre ce

« nouveau problème social ». Enfin, nous porterons un regard sociologique sur le sens des notions de « fracture numérique », de « vulnérabilité » et de « non-recours », qui sont au cœur de notre étude, et qui nous permettront de faire apparaître les questionnements sociologiques ainsi que les hypothèses primaires soulevés par notre commande. Une dernière partie sera également dédiée aux détails de la méthodologie d'enquête employée et permettra d'opérer une transition vers les chapitres d'analyses de notre matériau empirique qui suivront.

Notre deuxième chapitre marquera l'ouverture de l'analyse des résultats issus de notre enquête de terrain, accordant une place centrale aux témoignages des usagers que nous avons rencontrés. Ce chapitre déclinera les diverses façons dont les personnes âgées et les personnes en situation de précarité vivent la transition numérique au quotidien. Pour ce faire, nous décomposerons notre analyse en trois temps, en se focalisant d'abord sur la dimension

de l'équipement numérique, ensuite sur la dimension des expériences d'usages numériques. Enfin, nous ferons ressortir la façon dont l'usage de l'e-administration s'insère dans le parcours administratif de nos enquêtés et les perceptions de ces derniers face à la dématérialisation progressive de leurs services publics.

Notre troisième chapitre fera apparaître les situations de recours à l'administration électronique en mettant en évidence ses points positifs mais également les risques de non-recours qu'elle peut engendrer pour nos enquêtés. Face à ces risques, nous exposerons les multiples stratégies développées par nos publics afin de préserver l'accès à aux services et à leurs droits sociaux.

Enfin, un quatrième chapitre conclusif nous permettra de synthétiser les principaux constats et enseignements issus de cette étude et de proposer une série de préconisations allant dans le sens d'une transition numérique inclusive sur notre territoire des Hauts-de-France.

## PREMIER CHAPITRE - LA TRANSITION NUMERIQUE, ENJEUX SOCIAUX ET QUESTIONNEMENTS SOCIOLOGIQUES

Nous avons choisi de consacrer ce chapitre d'ouverture à la présentation de l'ensemble des éléments, aussi bien contextuels que théoriques et méthodologiques, ayant enrichi et permis le bon déroulement de ce travail de recherche. Nous commencerons donc par présenter, dans une première partie, les transformations que la transition numérique a engendrées au sein des services publics. Pour y parvenir, nous reviendrons sur l'émergence et l'affirmation de l'e-administration en France, tout en insistant sur son caractère évolutif. Cette amorce socio-historique nous permettra ensuite de mieux nous interroger sur l'apparition de la notion d'illectronisme comme « construction politique d'un problème social ». Au regard de ce contexte, nous pourrons revenir dans une deuxième partie sur la commande qui nous a été confiée par la DRJSCS ainsi que sur les enjeux d'une meilleure compréhension des risques sociaux liés à la fracture numérique au sein de la Région Hauts-de-France. Puis, notre troisième partie nous permettra de réinterpréter les termes de ce sujet d'étude au regard des diverses notions qui lui ont servi d'ancrage. La présentation de ce cadre théorique nous permettra alors d'élaborer le questionnement sociologique et d'évoquer les hypothèses directrices qui ont influencé notre façon de percevoir et d'aborder le terrain. Nous pourrons alors clôturer ce premier chapitre en exposant la méthodologie d'enquête employée, et ce afin de présenter l'assise empirique des analyses qui suivront.

### 1. La transition numérique et la modernisation des services publics

Pour amorcer une étude concernant les effets de la transition numérique sur le recours aux droits sociaux, il semble essentiel de donner un aperçu du contexte socio-historique dans lequel s'inscrit l'influence des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur nos services publics, en particulier dans le cadre de la mise en place d'une « e-administration ». Voyons donc comment les TIC se sont immiscées dans le paysage administratif français, avant de comprendre dans quelle mesure la transition numérique au cœur des services de l'Etat a pu être le terreau fertile d'une construction politique du problème de l'illectronisme.

#### 1.1 Quelques jalons pour une histoire de la dématérialisation des procédures administratives en France, en lien avec le contexte européen

La démocratisation des technologies de l'information et de la communication redéfinit le fonctionnement de notre société et modifie nos modes de vie. Les TIC se sont immiscées dans une large majorité des sphères sociales au sein desquelles nous évoluons. Aussi, qu'ils

aient été adoptés tantôt volontairement, tantôt sous la contrainte, force est de constater que les outils numériques (c'est-à-dire l'ensemble des objets permettant de se connecter à internet) ont envahi le quotidien. Une véritable « transition numérique » est donc à l'œuvre et s'impose avec de plus en plus de force, aussi bien dans l'espace privé que public, en portant des promesses d'efficience et de modernisation à l'ensemble des secteurs qu'elle touche.

Nous montrerons ici comment la transition numérique a gagné le secteur des services publics français, et dans quelle mesure cette évolution peut être concordante avec les préconisations de l'échelon européen en la matière.

### 1.1.1 L'essor d'une e-administration de l'information et de la communication

Commençons donc par définir ce qu'on entend par « e-administration », avant de revenir sur les étapes marquantes de son apparition progressive.

#### 1.1.1.1 Définir l'administration en ligne

Depuis l'apparition des TIC, rater le « tournant numérique » reviendrait presque à s'exclure automatiquement de la course à la performance au sein d'une société toujours plus connectée. Or, les profonds changements induits par le numérique dans le secteur marchand sont également à l'œuvre au sein de l'administration publique. En France, cette dernière a « pris le train » de la révolution technologique dès le milieu des années 1990 et n'a fait qu'accorder une place toujours plus grande au numérique au sein de son fonctionnement. Les Français ont ainsi découvert ce que l'on appelle « l'e-administration ». Désignée également par ses synonymes « administration en ligne », « administration électronique », ou encore « cyber administration », l'e-administration est définie par l'OCDE comme étant « l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outils visant à mettre en place une administration de meilleure qualité ».<sup>1</sup>

De manière très concrète, l'administration électronique permet aux usagers d'accéder aux prestations de services publics et administratifs en se servant des TIC, et de procéder à leurs démarches et à leurs échanges avec l'administration par le biais d'Internet.

La mise en place de cette administration électronique répond à deux ambitions principales. D'une part, celle de l'amélioration des relations entre les usagers et l'administration : la dématérialisation des démarches administrative devrait simplifier et améliorer les services rendus aux usagers. L'administration en ligne permettrait notamment d'améliorer la fluidité des contacts avec l'administration et d'accroître la réactivité de l'administration vis-à-vis des demandes formulées par les usagers. Elle garantirait également une transparence et une uniformité dans la transmission d'informations aux usagers. Mais aussi et surtout, cette e-

---

<sup>1</sup> OCDE (2004), L'administration électronique : un impératif, Études de l'OCDE sur l'administration électronique, Éditions OCDE, Paris

administration aurait pour principal avantage d'être accessible à n'importe quel moment et n'importe où, à condition de pouvoir se connecter à Internet. De façon presque paradoxale, les promoteurs de ce nouveau modèle administratif avancent l'idée que les technologies numériques facilitent un contact plus direct entre les citoyens et les services publics, et cela, tout en restant derrière un écran d'ordinateur et sans avoir de contacts physiques avec un agent administratif.

D'autre part, l'e-administration porte l'ambition d'une meilleure efficacité des services publics : l'automatisation des démarches administratives, mettant l'utilisateur à contribution, permettrait de supprimer certaines caractéristiques des tâches administratives traditionnelles, « coûteuse[s] en temps et en main d'œuvre »<sup>2</sup>. Ainsi, l'e-administration permettrait une diminution drastique de l'usage du papier et du courrier postal, elle supprimerait les opérations de saisie, il n'y aurait plus de transmission physique d'un service à l'autre, etc. Ces deux ambitions portées par l'e-administration, pouvant se résumer à une volonté « d'optimisation » du service public, sont résumées par C. Boudreau en ces termes :

« Avec l'automatisation des traitements et le recours à des services en ligne, il est devenu possible pour les organisations publiques de traiter rapidement un grand nombre de demandes sans pour autant augmenter leurs effectifs, donc de 'faire plus avec moins'.[...] La qualité des services est aussi mise de l'avant pour justifier les projets de gouvernement numérique. Avec les nouvelles technologies de l'information, il devient possible non seulement de 'faire plus avec moins', mais aussi de 'faire mieux' »<sup>3</sup>.

#### 1.1.1.2 Les débuts de l'internet public

Nous pouvons distinguer deux phases ayant ponctué l'utilisation progressive d'Internet et des TIC comme supports de l'administration et des services publics.

La première phase s'ouvre dans la deuxième moitié des années 1990 et s'étend jusqu'au début des années 2000 : cette période représente ce qu'Henri Oberdorff appelle les « débuts de l'internet public »<sup>4</sup>. En effet, c'est à cette époque que la France prend véritablement le « train » de la révolution technologique engendrée par l'essor des TIC. L'Etat veut alors se positionner à la fois en exemple, en coordinateur et en accélérateur de cette révolution. De ce fait, les premiers sites internet ministériels sont mis en ligne en 1996<sup>5</sup>. Si leur apparition est symbolique, ces sites restent toutefois informatifs, puisque leur seule visée est de promouvoir l'action gouvernementale.

---

<sup>2</sup> Algan Y., Bacache-Beauvallet M. Perrot, A. (2016), « Administration numérique », Notes du conseil d'analyse économique, (n° 34), p. 1-12

<sup>3</sup> Boudreau C. (2009), « Qualité, efficacité et efficacité de l'administration numérique à l'ère des réseaux : l'exemple québécois », Revue française d'administration publique, (n° 131), p. 527-539

<sup>4</sup> Oberdorff H. (2006), « L'administration électronique ou l'e-administration », Recherches et Prévisions, n°86. La nouvelle administration. L'information numérique au service du citoyen. p. 9-18

<sup>5</sup> Circulaire du 16 septembre 1996 relative aux schémas directeurs ministériels des systèmes d'information et des télécommunications



Les premiers jalons de l'e-administration sont véritablement posés à partir de janvier 1998 avec le lancement du PAGSI (Plan d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information) qui consacre un de ses axes prioritaires au développement de l'utilisation d'Internet et des TIC afin d'améliorer les performances de l'administration (notamment grâce à la diffusion en ligne des informations publiques et le recours plus fréquent aux téléservices). C'est dans cette optique qu'est lancé le site « Admifrance », sur lequel l'utilisateur peut désormais avoir accès aux informations et aux formulaires administratifs. Ce site est par la suite remplacé en 2000 par le portail « service-public.fr », permettant à présent la communication par courriel avec les administrations publiques.

Cette première phase consiste donc uniquement à faciliter les relations et la communication entre l'administration et ses usagers.

La deuxième phase commence au début des années 2000 et va s'étendre jusqu'au début des années 2010: Durant cette période, l'administration électronique se développe selon le principe que « chaque usager [doit pouvoir], s'il le souhaite, effectuer en ligne tout ou partie de ses démarches et contacts avec les services publics »<sup>6</sup>.

Cette période est également marquée par le lancement de plans d'action, le plus important étant nommé ADELE (ADministration ELEctronique) et s'étalant de 2004 à 2007. L'un des objectifs principaux de ce plan vise à ce que l'ensemble des démarches administratives puisse être accompli à distance, par téléphone mais aussi et surtout par Internet à l'horizon 2006. L'année 2006 sera d'ailleurs consacrée symboliquement comme l'année du développement de l'administration en ligne.

En parallèle, la même année, le Parlement européen et le Conseil de l'Union Européenne vont inclure « la compétence numérique »<sup>7</sup> dans la liste des « compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie ». Ainsi, selon les autorités européennes, la compétence numérique devient une des compétences essentielles pouvant contribuer « à la réussite de l'individu vivant dans une société de la connaissance ». Cette importance donnée, dès 2006, à la maîtrise du numérique laisse déjà entrevoir le rôle majeur qu'il peut avoir dans l'intégration sociale d'un individu, rôle qui ne cesse de se renforcer à mesure que la transition numérique s'accélère dans notre pays.

Considérer la compétence numérique comme incontournable dans le parcours de formation de l'individu est certainement révélateur d'un changement de paradigme en préparation durant la deuxième moitié des années 2000. En effet, il est annonciateur d'une nouvelle phase au sein de laquelle la non-maîtrise des outils et des usages numériques est devenue un facteur discriminant. Car il est important ici de souligner le caractère optionnel de cette e-administration durant

---

<sup>6</sup> Oberdorff H. (2006), « L'administration électronique ou l'e-administration », Recherches et Prévisions, n°86. La nouvelle administration. L'information numérique au service du citoyen. p. 9-18

<sup>7</sup> Ainsi définie par le Parlement Européen : « implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) au travail, dans les loisirs et dans la communication ».

la première décennie des années 2000 : durant cette période, la dématérialisation nouvelle et progressive de certaines démarches est présentée comme un nouveau service que l'administration propose à ses usagers. L'e-administration ne viendrait ici que répondre au principe de mutabilité s'appliquant aux services publics depuis les lois Rolland de 1938. Ce principe impose aux services publics de s'adapter aux évolutions de la société et aux progrès techniques pour répondre au mieux aux besoins des usagers. L'administration électronique sert alors l'intérêt général en proposant de nouveaux services de qualité supérieure aux usagers souhaitant et pouvant y accéder. La non-maîtrise des outils numérique n'était donc pas un facteur discriminant dans l'accès aux services publics. Ce constat n'est désormais plus valide.

### 1.1.2 Du choix à l'obligation : une accélération de la dématérialisation

Présentée comme une astucieuse articulation de rationalisation et de perfectionnement des services publics, l'e-administration est devenue un des principaux leviers de réforme et de modernisation de l'Etat dans un contexte de restrictions budgétaires accrues. Il n'est donc pas étonnant de constater que les divers plans de réforme de l'action publique (répondant pour la plupart aux critères du New Public Management) lancés dès la fin des années 2000 accordent tous une place grandissante à l'administration électronique. Ainsi, la RGPD (Révision Générale des Politiques Publiques) lancée par le président de la République Nicolas Sarkozy, entendait réduire la dépense publique tout en renforçant l'efficacité de l'action publique, notamment en misant sur la dématérialisation des démarches administratives :

« La mise en œuvre du non remplacement d'un fonctionnaire sur deux ne se traduit pas par un démantèlement du service public : elle est rendue possible grâce à des réformes intelligentes, évoquées ci-dessus, qui en renforcent l'efficacité et la performance (la mutualisation des fonctions support, la dématérialisation des procédures) »<sup>8</sup>.

Cette volonté de moderniser l'Etat grâce au numérique se maintient d'une majorité présidentielle à l'autre puisqu'en en décembre 2012, un comité interministériel de modernisation de l'action publique (Cimap) fixe trois actions prioritaires, parmi lesquelles figurent la simplification de l'action administrative et l'accélération de la transition numérique. Par la suite, le « choc de simplification » annoncé par le président de la République François Hollande en 2013 va lancer un ensemble de mesures favorisant la dématérialisation des services publics dès 2016. On observe dès lors une véritable expansion de l'e-administration avec de plus en plus de démarches disponibles en ligne (notamment sur le site « [service-public.fr](http://service-public.fr) » qui, depuis mars 2016, permet à l'utilisateur de trouver l'ensemble des informations concernant les services publics, mais également d'effectuer ses démarches en ligne grâce à ses identifiants personnels)<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Séminaire sur la Révision Générale des Politiques Publiques (Dossier Synthèse des discours des Ministres) - 29 novembre 2011

<sup>9</sup> « [service-public.fr](http://service-public.fr) » n'était qu'un site d'information et l'utilisateur devait se rendre que le site « [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) », (créé en 2009) pour pouvoir réaliser ses démarches en ligne à partir d'un espace numérique personnalisé. Depuis mars 2016, ces deux sites ont été fusionnés.

Il semblerait donc que nous soyons entrés depuis le début des années 2010 dans une troisième phase marquée par l'accélération du développement de l'e-administration. Cette tendance a été entérinée en octobre 2017, lors du lancement du nouveau programme de réforme de l'action publique, « Action Publique 2022 », porté par le gouvernement d'Edouard Philippe. Ce dernier annonce une série de réformes du fonctionnement administratif afin de réduire les dépenses publiques et d'atteindre un « objectif assumé de -3 points de PIB d'ici 2022 ». Pour y parvenir, le gouvernement entend donner la priorité à la transformation numérique des administrations. L'ambition du nouveau gouvernement est bien plus radicale que celles portées par les réformes précédentes, puisqu'elle vise un objectif de dématérialisation complète et systématique des démarches administratives à l'horizon 2022. On observe ici la transition d'une e-administration jusqu'alors optionnelle à une e-administration obligatoire, s'imposant progressivement comme la nouvelle « norme administrative ». C'est bien cette évolution qui fait apparaître un changement de paradigme, la non-maîtrise de la compétence numérique devenant un facteur de discrimination pour l'accès aux services publics. En effet, la dématérialisation totale des démarches administratives intervenant à court terme place devant le fait accompli les non-utilisateurs des services publics en ligne, en faisant émerger avec force la thématique de l'illectronisme qui est au cœur de notre étude et des préoccupations de la DRJSCS.

Il est par ailleurs intéressant de constater que ce choix d'une dématérialisation totale, qui rend obligatoire le recours aux services publics en ligne, accentue les recommandations portées par l'échelon européen en la matière. Les ambitions européennes concernant le développement de l'e-administration sont plus compliquées à décoder. En effet, les recommandations européennes concernant la dématérialisation des démarches administratives sont souvent noyées au sein de programmes de développement numérique généraux, visant à encourager le développement économique de l'Union européenne. Il semblerait que le développement de l'e-administration soit considéré comme un levier pour la croissance économique et la stimulation de la compétitivité de l'Union européenne, notamment à travers la mise en place d'un « marché unique numérique ». Cependant le dernier plan d'action édité par la Commission européenne en 2016 sur le développement de l'administration en ligne semble porter une attention particulière au respect de l'accessibilité et du caractère inclusif de l'administration :

« D'ici à 2020, l'Union européenne devrait être dotée d'administrations et d'institutions publiques ouvertes, efficaces et inclusives, qui fourniront à tous les citoyens et entreprises de l'UE des services publics numériques de bout en bout conviviaux, personnalisés et sans frontières. [...] les administrations publiques devraient concevoir des services publics numériques qui sont inclusifs par défaut et qui répondent à divers types de besoins, tels que ceux des personnes âgées et des handicapés »<sup>10</sup>.

Même si l'Union européenne encourage l'accélération de la transition numérique des administrations, elle reste attentive à une qualité des services publics devant être accessibles à

---

<sup>10</sup> Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne — Accélérer la mutation numérique des administrations publiques, avril 2016

l'ensemble des usagers. Ceci laisse entendre une volonté européenne de maintien de plusieurs formes de communication entre l'utilisateur et son administration, de manière à favoriser son inclusion : guichet, téléphone, etc.

Soulignons par ailleurs que le gouvernement français semble au fait de l'enjeu que représente l'inclusion numérique. Afin d'inclure l'ensemble des usagers au sein de cette transition numérique de l'Etat, le gouvernement a lancé un « plan d'inclusion numérique » en décembre 2017. Cette prise de conscience est résumée par le président de la République Emmanuel Macron en ces termes :

« Le numérique ne doit pas être réservé aux plus agiles ni aux plus favorisés, ni aux plus urbains. Chacun doit y trouver les moyens de gagner en autonomie, d'avoir la capacité d'agir, d'entreprendre et de choisir sa vie »<sup>11</sup>.

## 1.2 L'e-administration en France, un service public en évolution

Nous l'avons compris dans le développement précédent, l'e-administration est en perpétuelle expansion depuis quelques années. Cette transition numérique administrative s'effectue à un rythme soutenu et il est difficile de se repérer dans ce nouveau paysage administratif digitalisé.

Dans la partie qui suit, il s'agira donc de clarifier l'évolution du processus de dématérialisation de l'administration.

### 1.2.1 Panorama des démarches administratives en ligne

Si l'objectif de la dématérialisation totale est fixé pour 2022, le chemin est encore long avant d'atteindre cet objectif de façon effective. En effet, selon le Figaro<sup>12</sup> (qui se base sur les données du secrétariat d'Etat au numérique), aujourd'hui 80 % des démarches administratives se font encore sur papier. Le journal annonce également que 500 démarches administratives devraient être dématérialisées dès 2018, et que 3 000 démarches devront être numérisées afin de tenir l'objectif de dématérialisation complète d'ici 2022. Ces chiffres laissent entendre que pour l'heure, le degré de dématérialisation est loin d'être identique d'un service administratif à l'autre. D'ailleurs, Henri Oberdorff l'affirme dès 2006 : « Évidemment, aujourd'hui, le paysage administratif est loin d'être uniforme. Certaines administrations sont à la pointe du changement, d'autres montrent encore de nombreuses réticences à s'engager dans cette forme d'administration »<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> « Ensemble pour un numérique inclusif », dossier de presse du lancement du Plan d'inclusion numérique, décembre 2017

<sup>12</sup> Caillaud C. « Un site pour la dématérialisation de 100 % des démarches administratives », Le Figaro, 2 mars 2018

<sup>13</sup> Oberdorff H. (2006), « L'administration électronique ou l'e-administration », Recherches et Prévisions, n°86. La nouvelle administration. L'information numérique au service du citoyen. p. 9-18

Nous pouvons citer ici quelques démarches administratives les plus récurrentes déjà disponibles en ligne et qui servent de base de mesure au Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) dans le cadre de la réalisation du tableau de bord annuel des services publics numériques<sup>14</sup>. Cet outil permet de suivre, depuis 2012, la perception qu'ont les Français des démarches administratives dématérialisées, et l'évolution de leurs taux d'utilisation par rapport aux autres mode de réalisation de démarches. On y retrouve notamment :

- La déclaration des revenus
- Le paiement des impôts
- Le recensement de la population
- L'achat d'un timbre fiscal pour le passeport
- La déclaration de cession d'un véhicule
- La demande d'une carte européenne d'assurance maladie
- Le changement de coordonnées
- Le changement de coordonnées : carte grise
- L'inscription sur les listes électorales
- La demande d'extrait de casier judiciaire
- Le paiement des amendes
- La demande de bourse et de logement étudiant
- La déclaration trimestrielle RSA
- La demande de la prime d'activité
- La demande d'aide au logement
- La demande et renouvellement de logement social
- L'inscription à Pôle emploi
- La déclaration de création d'une association
- La modification et dissolution d'une association

Bien entendu, cette liste n'est que partielle ; dresser un panorama exhaustif de l'e-administration reste une tâche extrêmement laborieuse. Cependant, la visualisation et l'évaluation de l'ensemble des démarches dématérialisées devraient être facilitées dès la fin du mois de juin 2018 avec la mise en service d'un « tableau de bord des télé-services disponibles ». Ce dernier sera mis à disposition des citoyens, qui pourront signaler des dysfonctionnements et faire part de leurs avis sur chaque démarche.

Dans l'immédiat, en matière de calendrier prévisionnel<sup>15</sup>, nous pouvons recenser quelques démarches allant être dématérialisées dans les prochains mois. Tout d'abord, le secteur éducatif sera concerné par la dématérialisation dès la rentrée 2018, puisque les formalités de rentrée scolaire (y compris les demandes de bourses) seront accessibles depuis un portail et une application permettant par ailleurs la liaison parents-professeurs. Ce modèle devrait se calquer sur celui

---

<sup>14</sup> Tableau de bord des services publics numériques - édition 2017, en ligne sur le portail de la modernisation de l'action publique.

<sup>15</sup> Brault E. « Vers la digitalisation complète des démarches administratives d'ici 2022 », publié le 2 février 2018. Disponible sur le site internet de la Caisse des dépôts des territoires

de l'enseignement supérieur, notamment pour les demandes de bourses (les demandes de bourses et de logements étudiants ont été dématérialisées en 2014).

D'autres échéances du calendrier de la dématérialisation sont indiquées par la Caisse de dépôts des territoires. On retrouve notamment:

- Les demandes de permis de construire, dématérialisées à partir de novembre 2018.
- Les demandes relatives à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) et l'Aide Complémentaire Santé (ACS), qui devraient être accessibles en ligne au plus tard avant la fin de l'année 2018.
- Les déclarations d'emploi des travailleurs handicapés devraient être dématérialisées au 1er janvier 2020.

### 1.2.2 Quelques données sur les usages de l'e-administration

Nous l'avons montré, la dématérialisation se fait progressivement et suit un rythme variable selon les démarches. Malgré des taux d'usage des services numériques en hausse, les écarts de dématérialisation effective restent importants. Nous voudrions ici proposer quelques illustrations chiffrées de ce constat.

De manière générale, l'usage de l'e-administration en France est en augmentation constante. Ainsi, selon l'édition 2017 du Baromètre du numérique, en 2016, 2 Français sur 3 (67 % de la population) ont eu recours à l'e-administration, ce qui représente une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente.

**Graphique 1 : Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois**



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Le Baromètre du Numérique 2017 se base également sur les dernières données publiées par Eurostat en 2016 pour indiquer que cette moyenne française d'usage de l'e-administration est supérieure à la moyenne européenne qui est de 48 %. La France se place au 8ème rang des pays européens utilisateurs de l'e-administration, certes loin derrière les pays nordiques (88 % d'usage de l'e-administration au Danemark) mais devant l'Allemagne (55 %) ou le Royaume- Uni (53 %).

Au-delà d'une dynamique de croissance générale de l'usage de l'e-administration, il faut souligner de grandes disparités d'usages parmi les différentes démarches administratives dématérialisées. Les résultats du tableau de bord des services numériques les font apparaître clairement :

- Certaines démarches ne se réalisent quasiment plus que par voie dématérialisée: c'est le cas notamment des demandes de bourses ou logements étudiants auprès du Crous (100 % d'entre- elles sont faites en ligne depuis que ce service est devenu exclusivement numérique en 2014), des demandes d'aide « surface » de la politique agricole commune (100 % d'entre-elles sont faites en ligne en 2016), ou des demandes d'extraits de casier judiciaires (96 % d'entre-elles sont faites en ligne en 2016). Notons également que la mise en service du site ANTS (Agence Nationale des Titres de Sécurité) a engendré la dématérialisation intégrale des démarches concernant les cartes grises, les permis de conduire ou encore l'immatriculation des véhicules.

- Pour d'autres démarches, le basculement vers la dématérialisation intégrale est beaucoup plus lent et les taux de réalisation de ces démarches en ligne sont beaucoup plus faibles: en 2016, moins d'un français sur deux déclare ses revenus en ligne, 20 % des français se sont inscrits sur les listes électorales en ligne, et seulement 26 % des demandes ou renouvellements de logement social ont été effectués sur internet.

- Enfin, malgré une croissance des taux de dématérialisation pour l'ensemble des démarches, nous pouvons noter certaines augmentations significatives : les demandes d'aide au logement ont été réalisées à 61 % en ligne en 2016, en marquant une augmentation de 16 points par rapport à 2015. On note également que 34 % des changements de coordonnées ont été effectués en ligne en 2016, contre 23 % en 2015. Enfin, 75 % des demandes de carte européenne d'assurance maladie ont été faites en ligne, contre 66 % en 2015.

Concernant l'utilisation de comptes personnels administratifs en ligne, le tableau de bord des services publics numérique affiche un taux de 47 % d'utilisateurs en 2016. Parmi eux, certains déclarent avoir consulté une fois ce type de comptes (10 %) et d'autres déclarent avoir consulté ce type de compte plusieurs fois (37 %). (Cf. graphique ci-après)



## Graphique 2 : Consultation en ligne de ses comptes personnels



Source: Tableau de bord des services publics numériques

Notons également que 69 % des déclarations trimestrielle du RSA ont été réalisées par internet, contre 63 % en 2015. Et 66 % des inscriptions à Pôle emploi ont été faites en ligne en 2016, contre 59 % en 2015.

Nous pouvons conclure ici en rappelant que, sur la trentaine de démarches analysées par le tableau de bord des services publics numériques, 29 voient leur taux de dématérialisation augmenter entre 2015 et 2016 et 24 d'entre-elles voient leur taux de dématérialisation dépasser les prévisions annuelles pour 2016. Par ailleurs, le taux de satisfaction des particuliers usagers de l'e-administration s'élève à 90 % en 2016.

La France semble donc un être terreau fertile en matière de développement de l'e-administration avec une adoption des services publics dématérialisés en augmentation progressive et constante d'une année à l'autre.

### 1.3 L'illectronisme : la construction politique d'un problème social

Dans ce contexte d'évolution des services publics émerge alors une préoccupation nouvelle, celle de la lutte contre l'illectronisme. Directement inspiré de la notion d'illettrisme, ce néologisme veut rendre compte des difficultés vis-à-vis des outils numériques, qu'il s'agisse de leur manipulation en tant que telle mais aussi de la capacité à accéder à leurs contenus et à les comprendre. Au sein de cette sous-partie, il s'agira dans un premier temps de revenir sur l'émergence de cette expression, puis nous montrerons en quoi elle n'est pas pleinement satisfaisante pour l'analyse sociologique.

#### 1.3.1 D'une inégalité culturelle à une mise sur agenda politique

L'expression n'est pas nouvelle : les premières mentions de l'illectronisme remontent en fait au tournant du nouveau millénaire - ce qui est relativement ancien, compte tenu de l'installation récente de l'ordinateur domestique dans la majorité des ménages français. C'est surtout Lionel Jospin qui contribue en 1999 à rendre publique cette expression, à l'occasion d'un discours portant sur la mise en œuvre du programme PAGSI (que nous avons mentionné précédemment) :



« Un Etat moderne est un Etat qui garantit les principes et porte les valeurs que la société s'est choisi. Un Etat qui veille au respect, dans l'espace numérique, de valeurs essentielles de liberté, d'égalité et de fraternité. L'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un 'fossé numérique'. L'internet ne doit pas nourrir de nouvelles inégalités dans l'accès au savoir. Il revient au service public de veiller au développement équilibré de ces technologies sur le territoire national et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. A travers l'École, en particulier, l'Etat peut prévenir 'l'illectronisme', avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme »<sup>16</sup>.

C'est ensuite Elisabeth Noël<sup>17</sup> qui en apporte une définition plus précise, dans le cadre d'une table-ronde organisée sur le thème de la lutte des bibliothèques contre l'illectronisme. Selon elle, s'il s'agit bien d'un manque de compétences dans l'utilisation des ressources numériques, il est cependant important de distinguer les deux dimensions que nous avons cité plus haut : d'une part la manipulation des outils et d'autre part la capacité à accéder aux contenus de l'information numérique et à les comprendre<sup>18</sup>.

Si l'expression n'est pas nouvelle, force est toutefois de constater que le sens qui lui est donné ainsi que les enjeux qui l'entourent ont sensiblement évolué ces deux dernières décennies. Alors que l'illectronisme était auparavant pensé comme le terreau de nouvelles inégalités en termes d'accès à l'information et à la culture (il n'est ainsi pas anodin que les réseaux de bibliothèques se soient emparés de la question), les choses ont évolué progressivement. A mesure que la dématérialisation des services publics s'est opérée, atteignant son paroxysme avec l'annonce de l'objectif 2022 d'une administration intégralement dématérialisée, la lutte contre l'illectronisme a pris un sens différent. Ce n'est plus tant (ou pour mieux dire plus seulement) un enjeu d'égalité des chances et des opportunités, mais bel et bien d'égalité dans l'accès aux droits, avec l'apparition d'une forme de discrimination numérique<sup>19</sup> aux dépens des populations les plus vulnérables.

De cette lecture historique il nous faut tirer plusieurs enseignements. Tout d'abord, on l'a vu avec la mise en contexte historique, l'illectronisme est relatif à un contexte, et notamment celui de l'injonction de plus en plus forte à utiliser un outil numérique dans le cadre de ses démarches administratives. Cela ne devient donc un problème que parce que le contexte sociétal le constitue comme tel, et fait d'une différence (dans l'équipement et la maîtrise des outils numériques) une source d'inégalités. De fait, le problème de l'illectronisme n'a rien de normal, ou d'évident : il est social. Il est alors aisé d'imaginer qu'une part des résistances à

---

<sup>16</sup> Déclaration de M. Lionel Jospin, Premier ministre, sur la mise en oeuvre et les orientations de développement du PAGSI depuis son lancement en 1997 et la préparation du passage électronique à l'an 2000, à Hourtin le 26 août 1999

<sup>17</sup> Membre de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib)

<sup>18</sup> Desjardins J. (2000), « Les Bibliothèques contre l'« illectronisme » ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), n° 4, p. 120-122

<sup>19</sup> Nous reprenons ici l'expression d'Olivier Galibert, qu'il utilise lui dans le monde de l'entreprise dans le chapitre suivant d'un ouvrage collectif : « La discrimination numérique dans l'organisation : Etude des représentations des exclus de l'intranet au sein d'une grande entreprise française » (2012)

l'encontre du processus de dématérialisation provient d'un sentiment de décalage et d'incompréhension vis-à-vis de ce nouveau contexte numérique. Nous verrons ce qu'il en est pour nos enquêtés dans la partie analytique de ce mémoire.

Un second enseignement, c'est que l'illectronisme en tant que notion est le fruit d'un discours politique, d'abord dans son émergence avec Lionel Jospin, puis dans son imposition dans le discours public, avec les gouvernements successifs. Il s'agit donc de voir si la charge politique qui est celle de cette expression pose problème dans son utilisation dans les sciences sociales.

### 1.3.2 Une notion peu opératoire pour l'analyse sociologique

« C'est le fait ne pas maîtriser les outils numériques. Les personnes peuvent savoir lire, écrire, mais bloquent devant un ordinateur. Aujourd'hui, l'informatique est incontournable, notamment pour les démarches administratives. Une case mal cochée ou l'absence d'adresse mail peuvent avoir de lourdes conséquences. »

Ainsi Hervé Fernandez, directeur de l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme, décrit-il l'illectronisme. Si cette citation, souvent reprise, permet de mettre en lumière l'aspect handicapant du phénomène, elle nous paraît toutefois insatisfaisante en ce sens qu'elle ne permet pas d'en faire ressortir une définition opératoire : ne pas maîtriser les outils numériques, de quoi s'agit-il ? De quel degré de maîtrise parle-t-on, de la manipulation de la souris jusqu'au logiciel de traitement de texte, en passant la création d'un mot de passe suffisamment complexe ?

La définition présentée par E. Noël (et que nous avons mentionnée plus haut) est plus convaincante, en ce qu'elle rend compte de l'aspect pluriel de l'illectronisme : ce n'est pas seulement le fait de ne pas être équipé d'un outil numérique, ce n'est pas non plus uniquement l'incapacité à l'utiliser, mais c'est également l'incapacité à accéder à ses contenus et à les comprendre. Il est en effet important de considérer l'ensemble des freins auxquels se confrontent les individus dans leur quête d'un apprentissage numérique.

Cependant, cette vision des choses en termes de degrés de maîtrise n'est pas tout à fait satisfaisante, à la fois parce qu'elle ne rend pas suffisamment compte de l'hétérogénéité des situations, mais aussi parce qu'elle ne tient pas compte de l'inscription sociale de l'utilisation du numérique. Quelles représentations les individus s'en font-ils ? Dans quel contexte et environnement l'administration numérique s'intègre-t-elle ?

A la notion d'illectronisme, nous préférons alors souvent celle d'usage tout au long de ce mémoire, et ce sera celle-là que nous privilégierons lorsque nous analyserons le rapport des enquêtés au numérique. Lorsque nous mentionnerons l'illectronisme (ce dès la partie suivante), ce sera d'une part pour parler de la politique publique mise en place pour lutter contre, et d'autre part pour caractériser certaines situations d'usage (nous utiliserons dans

ce cas l'expression de « situations d'illectronisme », puisque le phénomène ne peut être compris que dans un contexte particulier).

Qu'entend-on alors par cette notion d'usage et en quoi est-elle plus satisfaisante en termes sociologiques ? Traditionnellement utilisée depuis les années 80 en France pour étudier le nouveau contexte que représentait l'essor des technologies de l'information et de la communication, l'usage se distingue de la pratique en ce qu'il constitue une manière de faire (ou pour ainsi dire une utilisation) singulière, tandis que la pratique est interprétée dans une dynamique davantage collective. En d'autres termes, nous nous intéressons avec cette notion d'usage à la manière dont un individu va s'approprier un objet technique, ici un outil numérique.

Cette appropriation dépend de trois conditions, selon S. Proulx et P. Breton<sup>20</sup> : il faut d'abord qu'il y ait une maîtrise technique et cognitive de l'objet technique. Ici, nous retrouvons un sens similaire à celui de l'illectronisme. Il faut ensuite que cette maîtrise soit significative dans le quotidien des individus (on peut ici y intégrer l'importance que représentent les démarches administratives, en termes à la fois numérique et symbolique). Enfin, les auteurs notent qu'elle peut faire l'objet de détournement et de réinventions de la part des usagers. Avec ce dernier élément en tête, nous analyserons ainsi la manière dont nos enquêtés mettent en place des stratégies pour surmonter leurs difficultés et éviter de tomber dans des situations de non-recours. C'est là une autre dimension de la notion d'usage, qui nous invite non seulement à étudier la diversité des façons de faire, mais également à nous pencher sur la situation des individus qui en sont eux exclus. Il s'agit alors de nous demander pour quelles raisons ils faillissent à l'un ou l'autre élément de cette définition de l'usage.

## 2. La lutte contre l'illectronisme en Hauts-de-France : origines et enjeux

Bien que la notion d'illectronisme soit peu opératoire pour l'analyse sociologique, elle est néanmoins une préoccupation majeure de l'Etat. Nous allons donc développer un propos en deux parties. Dans un premier temps nous verrons en quoi la lutte contre l'illectronisme est une préoccupation de l'Etat en Région, puis, dans un second temps nous aborderons les enjeux de l'inclusion numérique dans l'accès aux droits des personnes vulnérables.

### 2.1 Une préoccupation de l'Etat en Région

La lutte contre l'illectronisme est donc une préoccupation majeure de l'Etat en Région. Nous allons voir dans un premier temps que cette lutte est une étape de la stratégie nationale de transformation de l'action publique et dans un second temps nous présenterons l'outil grâce auquel cette inclusion est mise en œuvre en Hauts-de-France.

---

<sup>20</sup> Breton P., Proulx S. (2012), L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication. Paris, La Découverte

### 2.1.1 Une stratégie nationale de transformation de l'action publique

La lutte contre l'illectronisme est une étape dans le mouvement de transformation de l'action publique engagé par l'Etat. Avec l'objectif affiché d'offrir à la fois un meilleur service aux usagers et de réduire les dépenses publiques, le gouvernement de Jean-Marc Ayrault crée, en octobre 2012, le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique<sup>21</sup> (SGMAP) qui succède au programme de Révision générale des politiques publiques (RGPP) mis en place par le gouvernement Fillon en décembre 2007<sup>22</sup>.

Le SGMAP a laissé place, depuis novembre 2017, à la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et à la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC) mais le chantier de modernisation de l'Etat a continué. Ainsi, la transformation numérique de l'Etat et le développement des services publics dématérialisés sont progressivement devenus des éléments au cœur de la stratégie pour la transformation de l'action publique, jusqu'à figurer en octobre 2017 comme l'un des 6 principes clé du programme gouvernemental « Action Publique 2022 »<sup>23</sup>. L'ambition est de dématérialiser l'ensemble des démarches administratives à l'horizon 2022. Les objectifs de « Action Publique 2022 » restent sensiblement les mêmes que les programmes qui lui ont précédé : améliorer la qualité de service pour les usagers, offrir un environnement de travail modernisé pour les agents et accompagner la baisse des dépenses publiques. Si le développement du numérique a pris une place centrale dans la transformation de l'Etat, c'est qu'il est perçu, par le législateur, comme un moyen de conjuguer ces trois objectifs.

Au vu de ces éléments, la non maîtrise du numérique et la non possibilité, pour certains usagers des administrations, de bénéficier des potentialités qu'offrent le numérique font l'objet d'une attention particulière qui s'est traduite par la mise en place d'un plan gouvernemental pour l'inclusion numérique en décembre 2017 : « Ensemble pour un numérique inclusif »<sup>24</sup>. La logique développée par le secrétariat d'Etat chargé au numérique est que, pour mener pleinement la transformation numérique en garantissant l'accès aux droits tout en faisant des économies, il faut que l'Etat soit capable d'accompagner les 13 millions de personnes en difficulté face à ces technologies. Il s'agit « (d')assurer l'égalité des citoyens et des territoires dans le cadre de notre pacte républicain mais aussi participer à une stratégie économique vertueuse »<sup>25</sup>. Car mener une politique d'inclusion numérique ne représente pas pour l'Etat qu'une dépense, c'est aussi un gain potentiel. Selon le secrétariat d'Etat chargé au numérique, investir dans l'inclusion numérique permettra d'augmenter le niveau d'usage des

---

<sup>21</sup> Décret n° 2012-1198 du 30 octobre 2012 portant création du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

<sup>22</sup> Circulaire du 7 juillet 2008 relative à l'organisation de l'administration départementale de l'Etat

<sup>23</sup> « Lancement d'Action Publique 2022 », dossier de presse du 13 octobre 2017

<sup>24</sup> « Ensemble pour un numérique inclusif », dossier de presse du lancement du Plan d'inclusion numérique, décembre 2017

<sup>25</sup> Citation de Mounir Mahjoubi, secrétaire d'Etat chargé du numérique

procédures dématérialisées, ce qui pourrait faire économiser à l'Etat 465 millions d'euros par an.

Ce plan d'inclusion numérique porte ainsi une ambition nationale devant être déclinée sur l'ensemble du territoire. Pour mener à bien son action dans les Hauts-de-France, l'Etat a confié son action d'inclusion numérique à la Direction Régionale de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS), qui s'est dotée d'un outil : le Laboratoire pour l'Innovation et l'Investissement Social (SIILAB).

### 2.1.2 Un outil régional : le SIILAB

Dans la région des Hauts-de-France, c'est donc la DRJSCS qui pilote le plan d'inclusion numérique. Rattachée au ministère des solidarités et de la santé, la DRJSCS est un service déconcentré de l'Etat créé en 2010 « qui porte au niveau régional l'ensemble des politiques publiques en matière sociale, sportive, de jeunesse, d'éducation populaire et de vie associative. »<sup>26</sup>.

La DRJSCS, en partenariat avec Les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) a porté le projet du SIILAB. Ce concept de Laboratoire pour l'Innovation et l'Investissement Social est devenu, en 2017, l'un des 12 lauréats nationaux de l'appel à projet « Laboratoires d'innovations territoriales ». Cet appel à projet a été publié par le fond « Transition numérique de l'État et modernisation de l'action publique » afin d'accélérer la modernisation de l'Etat dans le cadre du « programme des investissements d'avenir » (PIA).

Au-delà de l'inclusion numérique, le SIILAB se veut un outil collaboratif au service des administrations et de la société civile pour améliorer les politiques publiques. Il s'agit avant tout d'un lieu physique, d'une salle équipée d'outils numériques tels que des téléviseurs connectés, une carte interactive, du mobilier amovible permettant l'organisation de conférences, de réunions ou d'ateliers pour les administrations de l'Etat et leurs partenaires. Le SIILAB compte aussi sept chantiers organisés en différents axes de travail. Il réunit 16 partenaires : des acteurs publics, privés et différents organismes de l'Etat avec l'objectif affiché de travailler dans une démarche horizontale et partenariale. La plupart des axes de travail proposés par le SIILAB portent sur l'économie sociale et solidaire. Ainsi, parmi les axes développés par le laboratoire, l'axe 2 porte sur la « facilitation des démarches touchant les entreprises de l'ESS », il est piloté par la DIRECCTE et l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF). L'axe 4 portant sur la « valorisation numérique des listes des entreprises de l'économie sociale et solidaire en mode Open Data Régional » est piloté par la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire (CRESS) et la DRJSCS. L'axe 6 : « E-learning : formation ESS ouverte à tous » est quant à lui piloté par la Chaire inte-

---

<sup>26</sup> Portail des DRJSCS en ligne : <http://drdjscs.gouv.fr>

runiversitaire et interdisciplinaire en Économie Sociale et Solidaire (Chair ESS) et par l'Union des Employeurs de l'économie Sociale et solidaire (UDES).

L'axe qui mobilise notre attention est l'axe 3 « Inclusion numérique et lutte contre l'illectronisme en Hauts-de-France ». Il est piloté à la fois par la DRJSCS et par le Centre Social d'Action Communal (CCAS) de la ville d'Amiens. Il s'agit là aussi de réunir différentes institutions (services de l'Etat, collectivités territoriales, organismes de protection sociale, acteurs de la recherche et de la formation, associations), dont l'Université de Lille.

Après avoir vu en quoi la lutte contre l'illectronisme était partie intégrante d'une stratégie nationale de transformation de l'action publique et à travers quel outil elle était mise en place en Hauts-de-France, nous allons exposer le contexte de la commande qui nous a été adressée en abordant les enjeux de l'inclusion numérique dans l'accès aux droits des personnes vulnérables en Hauts-de-France.

## 2.2 Les enjeux de l'inclusion numérique dans l'accès aux droits des personnes vulnérables

L'inclusion numérique revêt de nombreux enjeux pour nos commanditaires que nous allons détailler dans cette partie du mémoire. Dans un premier temps nous aborderons le plan d'inclusion numérique en Hauts-de-France et les différents acteurs qui le compose, dans une deuxième partie nous nous pencherons sur les 3 études régionales faisant « l'état des lieux de l'illectronisme et des ressources existantes en région » et nous exposerons, dans un troisième temps, la commande qui nous a été confiée: recueillir et analyser la parole des publics vulnérables face à la transition numérique

### 2.2.1 Un plan d'inclusion numérique global composé de multiples acteurs

Le plan régional pour l'inclusion numérique en Hauts-De-France, piloté, à travers le SIILAB, par la DRJSCS, repose sur trois enjeux :

- L'accessibilité à l'outil numérique, c'est-à-dire les ordinateurs, smartphones, tablettes mais aussi la connexion internet.
- La formation à l'usage du numérique, pour les usagers et pour les travailleurs sociaux.
- La simplification de l'usage, à la fois du numérique et des démarches administratives.

Elaboré selon ces trois enjeux, ce plan régional comporte six orientations de travail que nous exposons ci-après :

**Tableau 1 : Orientations du Plan régional pour l'inclusion numérique en Hauts-de-France**

Orientation de travaux	Description
1- Un état des lieux régional	Commande de trois études auprès de l'Université de Lille et de l'IRTS Hauts-de-France à Loos
2- La formation du public : les nouveaux métiers du numérique	Animé par Emmaüs Connect et la DRJSCS, il est prévu l'édition d'un kit de l'autonomisation numérique et administrative de l'utilisateur.
3- La formation des travailleurs sociaux: Inclure le numérique dans l'enseignement	Animé par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) et la DRJSCS, il est prévu l'édition d'un cahier des charges d'introduction de modules de formation sur le numérique dans les formations du travail social.
4- Simplifier les dispositifs: dites-le en une fois, faites-le en une fois	Animé par le CCAS d'Amiens, il s'agit dans un premier temps de dématérialiser les dispositifs de domiciliation.
5- Rendre facile à lire et à comprendre les démarches administratives	Animé par l'Union Départementale des Associations de Parents et Amis de Personnes Handicapées Mentales (UDAPEI / Les Papillons Blancs) et le CCAS d'Amiens, cet atelier ne prévoit pas encore de dispositifs particuliers.
6- Prendre en compte le numérique dans les stratégies d'accueil	Animé par le CCAS de Roubaix et les Centres sociaux connectés, cet atelier ne prévoit pas encore de dispositifs particuliers

### 2.2.2 Une étude tri-dimensionnelle pour un « état des lieux régional de l'illectronisme et des ressources existantes en Région »

Ainsi, notre étude fait partie de la première orientation du plan régional pour l'inclusion numérique et vise donc à la mise en place d'un état des lieux régional. Elle s'inscrit dans une démarche inter-collaborative, avec des étudiants de Master 2 de l'UFR de Géographie et d'Aménagement de l'Université de Lille ainsi qu'avec des étudiants de l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) préparant le Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale. Trois études ont donc été lancées. La première, menée par les étudiants en Géographie de l'Université de Lille, consiste à réaliser un diagnostic territorial des ressources permettant de lutter contre l'illectronisme en Hauts-de-France. Il s'agit dans cette étude de recenser l'ensemble des dispositifs, actions ou services existants, proposés par différents acteurs à différentes échelles :

locales, départementales, régionales. Elle participe « de manière quantitative à l'état des lieux de l'existant »<sup>27</sup>. La deuxième étude, menée par les étudiants de l'IRTS, se penche sur la transition numérique et ses impacts sur les travailleurs sociaux dans les territoires d'Amiens, de Valenciennes et de Calais. Elle se concentre sur les difficultés et les besoins des professionnels des structures d'accompagnement social (CHRS, CAO, CAF) qui accompagnent des personnes ayant entre 25 et 60 ans.

Ces différentes études se veulent complémentaires pour mener à bien un état des lieux régional. Il s'agit à la fois d'effectuer une étude quantitative sur les dispositifs existant en matière de lutte contre l'illectronisme, de faire le point sur l'état des savoirs et des pratiques des travailleurs sociaux qui sont en première ligne dans l'accès aux droits des publics et enfin de recueillir et d'analyser la parole des publics vulnérables.

### 2.2.3 La commande : recueillir et analyser la parole des publics vulnérables face à la transition numérique

La commande qui nous a été confiée, recueillir et analyser la parole des publics vulnérables face à la transition numérique, repose sur la réalisation d'une quarantaine d'entretiens semi-directifs auprès de personnes en situation de fragilité sociale. Par personnes en situation de fragilité sociale, nous entendons des personnes en situation de précarité mais aussi des personnes âgées. Pour nos commanditaires, ces publics sont les plus susceptibles de connaître des situations d'illectronisme, soit parce qu'ils ne font pas partie des « digital natives » et ont donc potentiellement plus de chances de ne pas avoir les compétences nécessaires pour maîtriser les outils numériques, soit parce qu'ils sont dans des situations financières et sociales difficiles qui ne leur permettraient pas d'accéder à des équipements ou à une connexion. Dans le contexte de transformation numérique, ces populations vulnérables, confrontées à l'illectronisme, seraient donc les plus susceptibles de ne pas avoir recours à leurs droits et d'être exclues. Il s'agit donc pour nous d'interroger ces publics sur leurs pratiques du numérique et de l'administration en ligne mais aussi sur leurs représentations et leurs expériences pour mettre en lumière leurs difficultés. Il s'agit aussi d'identifier les éléments facilitant leurs usages. Aussi, il nous a été demandé de donner des éléments de préconisations, permettant de lutter contre l'illectronisme, afin de développer l'accès aux droits de ces publics. Il a été convenu avec nos commanditaires que cette étude s'effectuerait sur trois terrains d'enquête : la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin, la Métropole amiénoise et la Thiérache française, afin d'avoir une vue d'ensemble et d'analyser les différents enjeux selon les territoires.

Ainsi, nous avons vu que la lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France revêtait de multiples enjeux et concernait à la fois les publics perçus comme les plus vulnérables mais aussi ceux susceptibles de les accompagner, les travailleurs sociaux. Nous avons vu aussi que

---

<sup>27</sup> « Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France » (2018), mémoire issu du Master 2 Urbanisme et aménagement de l'Université de Lille



le plan d'inclusion numérique régional mis en place par la DRJSCS associait de nombreux acteurs publics-privés, associatifs. Ce plan d'action comporte une étude tri-dimensionnelle faisant l'état des lieux de l'illectronisme et des ressources existantes dans la région. Notre enquête s'inscrit dans cette orientation de travail. L'enquête qui nous a été confiée, recueillir et analyser la parole des publics vulnérables face à la transition numérique, doit nous permettre d'analyser au mieux les enjeux de la lutte contre l'illectronisme du point de vue des usagers. Nous allons donc voir comment cette notion de lutte contre l'illectronisme peut être traduite de manière sociologique afin d'être plus opérante dans nos analyses.

### 3. De la commande au questionnement sociologique

Le développement de cette troisième partie fera apparaître progressivement les problématiques sociologiques transversales à l'ensemble notre étude. Afin de les mettre en évidence, nous analyserons et questionnerons les dimensions principales de notre sujet de recherche au regard de la discipline sociologique. Nous commencerons donc par présenter la notion de fracture numérique en soulignant son aspect protéiforme. Nous interrogerons ensuite le sens de la notion de vulnérabilité. Enfin, nous présenterons nos hypothèses de départ en questionnant l'impact que pourrait avoir la transition numérique sur le recours aux droits sociaux.

#### 3.1 Les multiples visages de la fracture numérique

Corollaire de la problématique de l'illectronisme précédemment explicitée, ce que l'on désigne sous le nom de fracture numérique est également l'une des notions clés du cadre théorique dans lequel s'insère cette étude. En effet, depuis son apparition dans les années 1990, cette notion de « fracture numérique » ou de « fossé numérique »<sup>28</sup> a réussi à s'imposer de manière incontournable dans le débat public, en particulier depuis l'accélération soudaine de la transition numérique durant cette dernière décennie. En effet, pour les divers acteurs qui la dénoncent (représentants politiques, acteurs associatifs et secteur médiatique entre autres), la fracture numérique est aujourd'hui présentée comme un véritable « fléau » à l'origine d'un nouveau clivage social. Cependant, malgré l'apparent consensus autour du sens accordé au terme de fracture numérique, force est de constater que la notion reste assez imprécise sur le plan conceptuel. Cette imprécision conceptuelle qui caractérise la fracture numérique amène notamment A. Rallet et F. Rochelandet<sup>29</sup> à la présenter comme une « notion à géométrie variable ». Les travaux en sciences sociales qui se sont multipliés autour de cette notion et les nombreuses définitions qui en découlent n'ont fait que prouver à quel point la notion de fracture numérique est multidimensionnelle. Ce caractère multidimensionnel est d'autant plus important à expliciter que, selon l'acception

<sup>28</sup> Traduction de l'expression anglaise digital divide

<sup>29</sup> Rallet A., Rochelandet F. (2003), « La fracture numérique » : une faille sans fondement ?, communication au 2ème Workshop Marsouin, ENST Bretagne.

retenue, la notion de fracture numérique ne désignera pas les mêmes types d'inégalités sociales, et ne conduira pas aux mêmes modes d'intervention pour y remédier.

Nous reviendrons donc ici sur l'état de la fracture numérique en France. Pour ce faire, nous commencerons par questionner la résorption éventuelle de la fracture numérique en matière d'équipement avant de montrer sa persistance en matière d'usages.

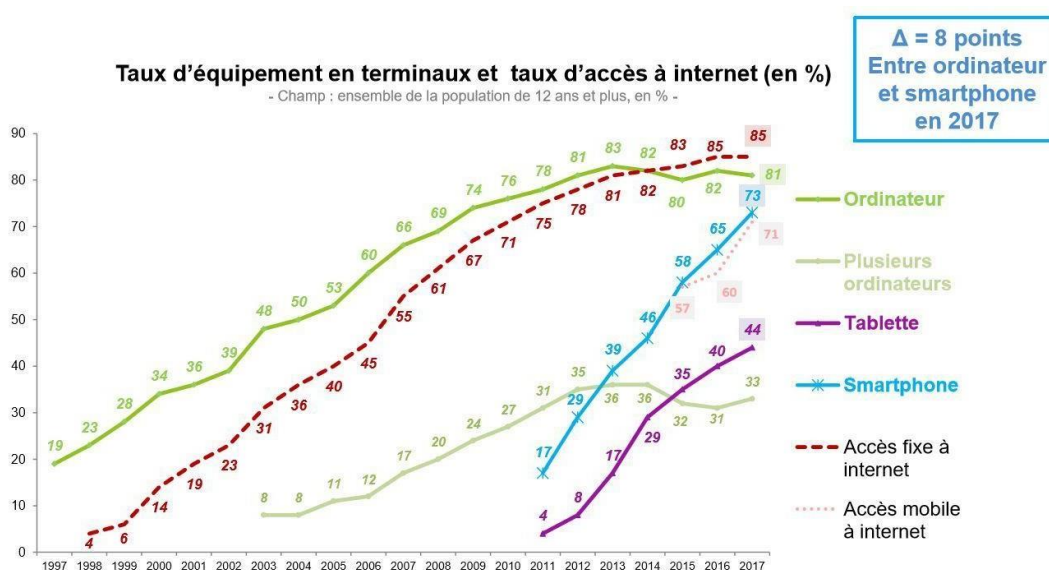
### 3.1.1 Une fracture en voie de résorption en termes d'équipement et de couverture ?

Initialement, les travaux de recherche s'étant attelés à analyser le concept de fracture numérique avaient proposé une définition « techniciste » du phénomène.

En effet, selon cette première acception, la fracture numérique se résume en une partition sociale plaçant d'un côté des « inclus du numérique » ayant accès aux TIC et de l'autre les « exclus du numérique » qui n'en ont pas accès. Dans ce cadre, l'accès au numérique est essentiellement appréhendé dans son aspect matériel. Autrement dit, l'ampleur de cette fracture numérique est simplement analysée au regard des taux d'équipement en outils numériques et des taux d'accès à Internet. Et, aujourd'hui encore, la fracture numérique reste bien souvent commentée dans cette perspective techniciste, puisqu'il est relativement simple de la mesurer sous cet angle.

Or, si l'on s'intéresse aux statistiques proposées par le Baromètre du numérique 2017 concernant l'évolution des taux d'équipement numérique en France, on peut clairement voir apparaître des pourcentages en augmentation constante, laissant entendre une résorption croissante de la fracture numérique et des inégalités en matière d'accès au numérique en France.

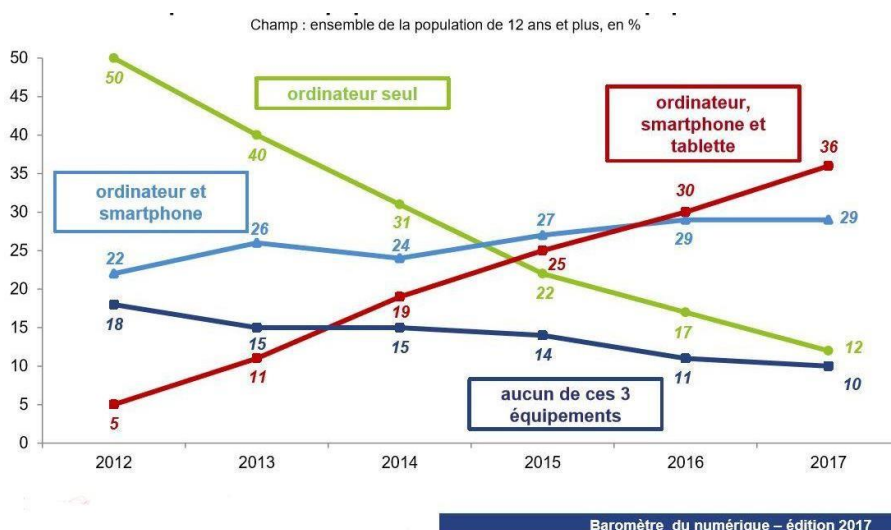
**Graphique 3 : Taux d'équipement en terminaux et taux d'accès à internet (en %)**



Le constat est statistiquement clair : en 2017, plusieurs indicateurs tendent à prouver une réduction des inégalités d'accès aux équipements numériques en France. Nous pouvons notamment citer ici le taux moyen de connexion internet de 85 %, celui de l'équipement en ordinateur de 81 %, ou encore la hausse exponentielle de l'équipement en smartphone. A. Vitalis et N. Duhaut<sup>30</sup> expliquent ce phénomène de réduction des inégalités en matière d'équipement par le fait que ces biens sont devenus indispensables au sein de notre société en pleine transition numérique. Ainsi les auteurs expliquent que même « pour les populations les plus défavorisées, on constate souvent que l'équipement informatique et l'abonnement à internet sont devenus des dépenses incompressibles, indispensables à la recherche d'un emploi, et plus généralement au maintien d'une existence sociale ».

Ce sont ces résultats qui amènent certains chercheurs tels que Laetitia Roux<sup>31</sup> à parler du « mythe de la fracture numérique » pour désigner la problématique de l'écart d'accès matériel au numérique qui serait en réalité en voie de disparition dans notre pays. Il nous semble ici important de nuancer ce constat, qui semble trop radical, car ces taux en constante progression ne doivent pas occulter les pourcentages persistants « d'exclus du numérique » témoignant des efforts à fournir en matière d'aide matériel à l'accès au numérique. Comme l'indique le graphique ci-dessous, encore 10 % de la population française ne possédait ni tablette, ni smartphone, ni ordinateur en 2017.

**Graphique 4 : Répartition de la population en fonction de l'équipement**



Par ailleurs, il faut également souligner que ce premier niveau de la fracture numérique, en matière d'inégalités d'équipement et d'accès au numérique, se pose aujourd'hui en des termes nouveaux à mesure que l'évolution technologique s'accélère. En effet, si les inégalités se posent de moins en moins pour ce qui concerne l'accès à une connexion internet, elles

<sup>30</sup> Vitalis A., Duhaut N. (2004), « NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau ». Revue française d'administration publique, no 110 (2), pp. 315-326

<sup>31</sup> Roux L. (2010). « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? », Informations sociales, no 158 (2), pp. 20-29

se cristallisent cependant de plus en plus autour de la qualité de connexion internet et des inégalités de couverture numérique sur le territoire : de la persistance de zones blanches (souvent rurales) dépourvues de toute connexion internet, à la couverture de zones (souvent urbaines) en fibre optique, les écarts d'aménagement du territoire en qualité de réseau internet restent importants. Sur ce point, le gouvernement s'est engagé « à garantir d'ici 2020, un accès au haut débit (>8 Mbit/s) ou au très haut débit et une généralisation de la couverture mobile de qualité (permettant l'ensemble des usages de la 4G) sur l'ensemble du territoire ». L'ambition affichée serait de « doter tous les territoires de la République d'infrastructures numériques de pointe, en offrant des accès à très haut débit (>30 Mbit/s) » d'ici 2022<sup>32</sup>. Nous pouvons toutefois nous interroger sur la possibilité effective de faire disparaître les inégalités en matière de couverture numérique et de qualité de réseaux sur le territoire dans la mesure où le progrès technique ne cesse de créer de nouvelles inégalités et de provoquer l'obsolescence prématurée de technologies existantes. Citons ici en exemple l'apparition du réseaux fibre optique, offrant une couverture très haut débit essentiellement aux zones urbaines.

Ainsi, le constat d'une augmentation constante des taux d'équipements numérique en France ne semble pas être suffisant à lui seul pour conclure d'une résorption de la fracture numérique. D'ailleurs, cette fracture numérique ne serait pas actuellement au cœur du débat public si elle se présentait sous l'angle peu inquiétant de la résorption.

C'est en complétant ce premier niveau de fracture numérique en matière d'équipement par un second niveau de fracture numérique en matière d'usages que l'on voit apparaître la notion dans toute sa multidimensionnalité.

### 3.1.2 Une fracture persistante en termes d'usages

Depuis quelques années, un courant plus critique des sciences sociales s'attache à pointer les limites d'une approche exclusivement techniciste de la fracture numérique. En effet, ce premier niveau de fracture numérique, pris isolément, semble insuffisant pour percevoir et comprendre les inégalités engendrées par la fracture numérique. Ainsi, A. Ben Youssef expose la faiblesse de l'analyse techniciste en ces termes : « Tout se passait comme s'il suffisait à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la barrière numérique »<sup>33</sup>. Autrement dit, il ne suffirait pas d'avoir un accès matériel aux technologies numériques pour être exempt des inégalités sociales engendrées par le numérique. Cette nouvelle acception de la fracture numérique met en lumière les inégalités sociales que peut engendrer la différenciation des usages des outils numériques, une fois que les inégalités matérielles d'accès

---

<sup>32</sup> « Petit guide pour l'aménagement numérique du territoire », l'Agence du Numérique (novembre 2017). Disponible en ligne

<sup>33</sup> Ben Youssef A. (2004), « Les quatre dimensions de la fracture numérique ». Réseaux, 127-128, p.183

aux TIC se résorbent. C'est ce que E. Hargittai désigne sous l'appellation de « fracture numérique au second degré » (second order digital divide)<sup>34</sup>.

Ainsi, il est important de prendre en compte l'existence d'une très forte hétérogénéité dans la capacité des individus à utiliser des outils numériques et internet, tout comme dans leur capacité à avoir des usages « efficaces » des technologies numériques (en sachant véritablement tirer profit de ces dernières). Autrement dit, dans le cadre contemporain d'une société de l'information et de la communication, la fracture numérique diviserait « les nantis (have) et les démunis (have not) de l'information »<sup>35</sup>. En des termes différents mais équivalents, A.Rallet et F. Rochelandet opposent ainsi les « inforiches » et les « infopauvres »<sup>36</sup>. De ce fait, la problématique de l'accès matériel aux outils numériques ne doit en aucun cas occulter la diversité des usages aux formes et aux objectifs très variés. Ces diverses formes d'usage, qui requièrent souvent des connaissances et de compétences multiples, sont elles-mêmes définies selon les diverses caractéristiques socio-culturelles des individus. Les variables sociodémographiques telles que l'âge, le niveau de diplôme ou encore la catégorie socio-professionnelle sont ici déterminantes des usages numériques des individus. Ainsi, en 2013, le CREDOC publiait une étude<sup>37</sup> faisant apparaître clairement l'influence de ces variables sociodémographiques sur les inégalités d'usage des TIC et mettant en évidence les populations concernées par les discriminations sociales qu'elles engendrent : « les personnes qui n'utilisent pas internet appartiennent aujourd'hui à des catégories de la population bien spécifiques : 78 % ont plus de 60 ans, 90 % n'ont pas le bac, 44 % disposent de revenus inférieurs à 1500 € par mois dans leur foyer ».

Le Baromètre du numérique 2017 laissait également entrevoir quelques exemples d'inégalités en matière d'usage. Ainsi, les constats suivants y étaient énoncés :

« La moitié des actifs estime aujourd'hui ne pas profiter assez des opportunités offertes par le numérique dans leur vie professionnelle. Selon la profession occupée, cette part varie du simple au triple, 78 % des ouvriers étant concernés, contre 24 % des cadres supérieurs ».

« Plus de la moitié des Français (52 %) déclare ne pas profiter assez des opportunités offertes par les nouvelles technologies dans leur vie de tous les jours. L'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne reste un enjeu, avec 90 % des diplômés du supérieur ou des 25-39 ans qui ont recours à l'administration en ligne, mais seulement 59 % des bas revenus et 30 % des non diplômés ».

---

<sup>34</sup> Hargittai E. (2002), « Second-order digital divide: differences in people's online skills », *First Monday*, vol. 7, n°4, University of Illinois at Chicago

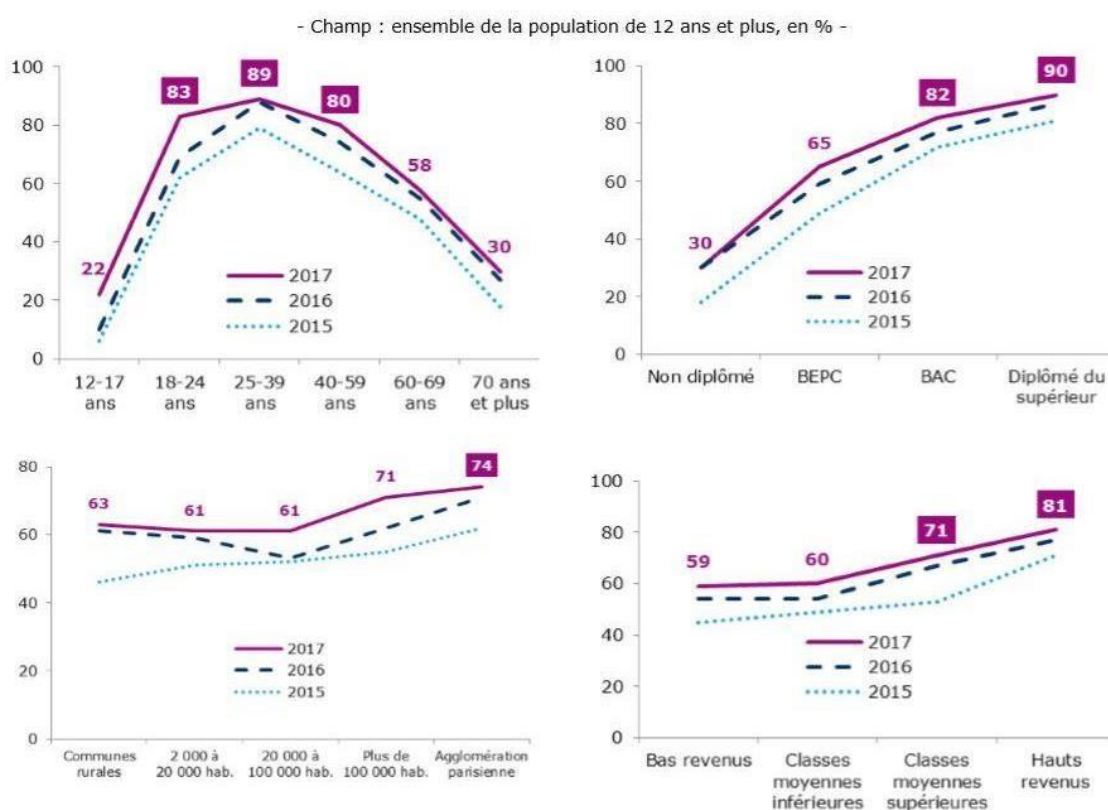
<sup>35</sup> Brotcorne P., Valenduc G. (2009). « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ? ». *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, pp.45-68.

<sup>36</sup> Rallet A., Rochelandet F. (2007), « ICTs and Inequalities: The Digital Divide », in Brousseau E. et Curien N. (eds), *Internet and Digital Economics*, Cambridge University Press

<sup>37</sup> Bigot R., Crouette P., Daudey E. (2013), *Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » : La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française.*

Par ailleurs, P. Brotcorne et G. Valenduc rappellent que les inégalités en matière d'usages peuvent avoir des répercussions dans plusieurs domaines, notamment dans le travail et le développement professionnel ou l'exercice de la démocratie, entre autres. En nous basant sur les quelques exemples statistiques figurant dans le Baromètre du numérique 2017, on remarque que les publics qui apparaissent comme plus « vulnérables » vis-à-vis des inégalités engendrées par ce second niveau de fracture numérique sont notamment les personnes âgées et les personnes appartenant aux catégories sociales les plus précaires, qui sont au cœur de cette étude. Le tableau suivant permet ainsi de rendre compte de ces inégalités en termes d'usages, ici rapportées à l'utilisation de l'administration en ligne.

**Graphique 5 : Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur Internet durant l'année 2017**



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Nous pouvons notamment noter que les personnes les plus diplômées, les ménages à plus hauts revenus ou encore la classe d'âge des 25-39 ans sont les principales catégories d'utilisateurs de l'e-administration

### 3.2 Deux publics « vulnérables » face à la transition numérique

Cette étude des effets de la transition numérique sur le recours aux droits sociaux a pour particularité de se centrer essentiellement sur les usages de deux publics spécifiques que sont les personnes âgées et les personnes en situation de précarité. La volonté de

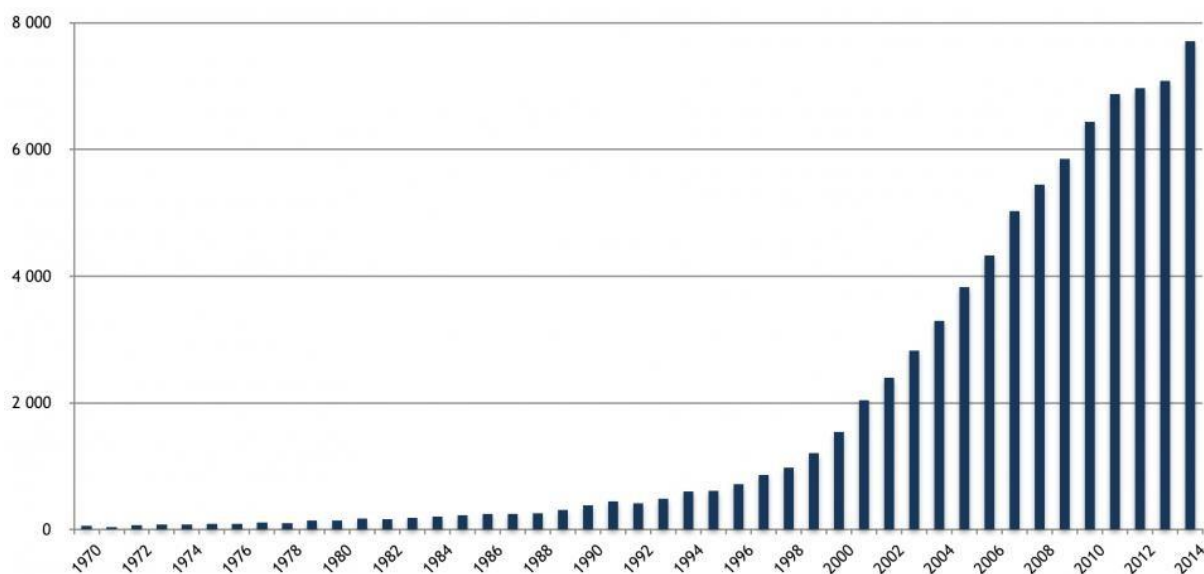


s'intéresser plus particulièrement à la situation de ces publics provient en partie du fait que ces derniers peuvent être considérés comme vulnérables. Dans la mesure où cette vulnérabilité semble être au cœur de l'expérience sociale de ces publics, il semble nécessaire, dans un premier temps, d'appréhender les contours de cette notion, ce qui nous permettra ensuite de saisir, dans un deuxième et troisième temps, la vulnérabilité des personnes âgées, puis celle des personnes en situation de précarité, vis-à-vis du numérique et de l'administration (dans sa forme traditionnelle ou électronique).

### 3.2.1 La notion de vulnérabilité en question

A l'image de la notion de fracture numérique, la notion de « vulnérabilité » s'est considérablement généralisée dans le débat public en France ces dernières décennies. Ainsi, dans un article<sup>38</sup> qu'elle consacre à l'analyse socio-historique de la notion, l'historienne Axelle Brodriez-Dolino illustre son importante démocratisation dans les publications universitaires en proposant une courbe ascendante du nombre d'occurrences du terme « vulnérabilité » dans Google Scholar entre son apparition dans les années 1970 et 2014.

**Graphique 6 : Nombre d'occurrences du terme « vulnérabilité » dans Google Scholar par an, 1970-2014**



Source : Brodriez-Dolino A. (2016), *Le concept de vulnérabilité*, La vie des Idées.

Malgré la massification récente de son emploi, la vulnérabilité reste caractérisée par son aspect polysémique et une certaine imprécision que les sociologues s'attachent à éclaircir au fil de leurs travaux depuis les années 2000. Qu'entend-on donc par le terme de « vulnérabilité » ? Ses racines latines rattachent le mot au nom « blessure » (vulnus, vulneris) et au verbe

<sup>38</sup> Brodriez-Dolino A. (2016), « Le concept de vulnérabilité », La vie des Idées. URL : <http://www.laviedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite.html>

« blesser » (vulnerare). Aussi, selon la définition du dictionnaire Larousse, est vulnérable celui « qui peut être blessé, frappé », « qui peut être facilement atteint, qui se défend mal ». Le terme est usuellement présenté comme étant un synonyme des mots « fragile » et « sensible ».

Dans le champ des sciences sociales, H. Thomas<sup>39</sup> fait ressortir deux dimensions autour desquelles la notion de vulnérabilité s'articule : d'une part « la fêlure » (zone sensible et fragile, exposée à une éventuelle atteinte) et d'autre part la « blessure » (par laquelle se matérialise l'atteinte). Cette représentation de la vulnérabilité concorde d'ailleurs avec celle de M-H. Soulet<sup>40</sup> qui présente la vulnérabilité comme « une potentialité à être blessé ».

L'utilisation de la notion dans le cadre de l'analyse sociologique, notamment appliquée à l'étude de la pauvreté et de la précarité, s'intègre dans un ensemble de termes apparus successivement. A. Brodiez-Dolino désigne ce phénomène par l'expression « zapping terminologique » en faisant ainsi la liste des termes employés au fil de l'histoire pour désigner les personnes en difficulté sociale : « indigents » et « pauvres » (XIXe-premier XXe siècle), « économiquement faibles » (années 1940-1950), « marginaux » (années 1960-1970), « précaires » (années 1980) et « exclus » (années 1990). L'auteur montre que l'emploi successif de ces termes s'inscrit dans des « réalités datées » et reflète l'image que la société se faisait de ces publics précaires et de l'action sociale de manière générale à ces différentes époques. L'apparition de la notion de « vulnérabilité » obéit ainsi à la même logique. En effet, selon A. Brodiez-Dolino, la vulnérabilité est venue remplacer le terme d'« exclusion sociale » qui avait été défini au milieu des années 1960 pour désigner spécifiquement le « sous-prolétariat » ou la grande pauvreté. Dans le contexte socio-économique des années 2000, en effet, le concept d'exclusion sociale est apparu dépassé et inadapté aux publics socialement fragilisés (intégrant des franges de plus en plus larges de la société). La notion de vulnérabilité a semblé alors plus adaptée pour désigner des publics n'étant pas en situation de désaffiliation à la société, mais qui restent exposés à des risques de désaffiliation sociale plus nombreux et plus importants. Il faut ici remarquer que la notion de vulnérabilité est congruente avec une vision de la vie sociale en termes de « risque » telle qu'elle a été développée par le sociologue allemand U. Beck, en 1986. La notion de vulnérabilité serait ainsi plus englobante que ses prédécesseurs et sa particularité résiderait dans cinq dimensions selon M-H. Soulet :

- La vulnérabilité se caractérise par sa potentialité : les individus sont exposés à des risques qui pourront potentiellement se concrétiser, ou pas.
- La vulnérabilité est universelle : nous sommes tous potentiellement vulnérables.

---

<sup>39</sup> Thomas H. (2008), « Vulnérabilité, fragilité, précarité, résilience, etc. De l'usage et de la traduction de notions éponges en sciences de l'homme et de la vie », Recueil Alexandries n° 13, en ligne.

<sup>40</sup> Soulet M-H. (2005), « La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique », Pensée plurielle, vol. no 10, no.2, pp. 49-59.



- La vulnérabilité est relationnelle et contextuelle : nous sommes vulnérables dans un contexte donné et en fonction des ressources et des protections dont nous bénéficions.
- La vulnérabilité est donc, par conséquent, individuelle : face à un même risque, les individus seront plus ou moins affectés, en fonction des ressources dont ils disposent pour y faire face.
- Enfin, la vulnérabilité est réversible : en agissant sur les facteurs de risques et le contexte, il serait possible de remédier à une situation de vulnérabilité. Dans cette perspective, alors que la lutte contre l'exclusion sociale supposait uniquement une logique réparatrice de « réinsertion » de l'individu exclu, la lutte contre les vulnérabilités suppose également une logique préventive en renforçant l'individu dans ses capacités et ses ressources. Il faut également remarquer ici que cette logique s'intègre complètement dans le mouvement d'évolution des politiques sociales contemporaines au sein d'un nouvel « État social actif » se désengageant peu à peu du secteur de l'assistance et de l'action sociale. Les individus sont alors enjoins à se responsabiliser et à s'autonomiser en prenant une part « active » dans l'amélioration de la situation de vulnérabilité dans laquelle ils se trouvent.

Face à cette définition, l'emploi de la notion de vulnérabilité semble effectivement adéquat pour qualifier les publics concernés par cette étude. Comme nous le verrons dans le développement qui suit, les personnes âgées et les personnes en situation de précarité semblent toutes exposées, et ainsi vulnérables, de façon individuelle, relationnelle et contextuelle, au risque potentiel de la transition numérique, en particulier en ce qui concerne les services publics.

### 3.2.2 L'ambivalence des personnes âgées face au numérique

Aujourd'hui, il est encore communément admis que les personnes âgées sont majoritairement récalcitrantes aux usages d'internet et des outils numériques. Il est vrai que les usages numériques sont moins ancrés dans les pratiques des personnes âgées par rapport aux plus jeunes catégories d'âge<sup>41</sup>. Toutefois, présupposer que ce public se détourne automatiquement de la « chose numérique » revient à commettre une erreur d'analyse. En effet, il serait tout d'abord incorrect d'analyser de manière aussi générale une catégorie d'âge fortement hétérogène.

Commençons donc par présenter les caractéristiques de cette classe d'âge en tant que catégorie d'analyse sociologique, avant d'aborder ses rapports ambivalents au numérique.

---

<sup>41</sup> Donnat O. (2009), « Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008 », Culture études, vol. 5, no. 5, pp. 1-12.

### 3.2.2.1 Les personnes âgées : un ensemble hétérogène

La catégorie des « personnes âgées » regroupe des individus appartenant à la tranche d'âge assez large des 60 ans et plus selon la définition qu'en donnent les statisticiens. A noter cependant que nous avons fait le choix de nous intéresser uniquement aux individus ayant plus de 65 ans dans le cadre de cette enquête<sup>42</sup>. Cette catégorie d'âge est perçue de façon très ambivalente puisqu'elle oppose la définition statistique plus restreinte des 60 ans et plus à la définition du langage courant, plus large, et ciblant généralement les plus avancés en âge (souvent les 80 ans et plus).

Par ailleurs, au-delà des difficultés d'analyse induites par l'ambivalence de la définition de cette classe d'âge, le sociologue qui s'intéresse à la variable de l'âge au sein de ses analyses doit être prudent. En effet, il semble assez évident que cette classe d'âge soit composée d'individus assez divers en termes de milieux sociaux et donc de comportements sociaux et culturels. Pour reprendre le constat que formulait Pierre Bourdieu en 1984<sup>43</sup>, à propos des catégories d'âges (en particulier celle de la jeunesse), il faudrait dire que « la 'jeunesse' n'est qu'un mot. [...] L'âge est une donnée biologique socialement manipulée et manipulable ». L'auteur explique également que « c'est par un abus de langage formidable que l'on peut subsumer sous le même concept des univers sociaux qui n'ont pratiquement rien de commun ». Autrement dit, derrière le rassemblement d'individus dans la catégorie d'âge des « personnes âgées », il est impossible de considérer cette population comme homogène du point de vue de ses pratiques, valeurs ou modes de vie. Nous sommes, au contraire, en présence d'une population très hétérogène, qui rend souvent vaine une analyse des pratiques sociales sous le seul angle de l'effet d'âge, à tel point que certains sociologues en viennent à critiquer l'utilisation des classes d'âge dans les analyses sociologiques. C'est le cas notamment de B. Ennuyer qui explique que « La catégorisation par l'âge est un facteur de ségrégation sociale et la négation de la richesse de l'être humain. La variable âge, à elle seule, n'est pas une catégorie pertinente pour l'analyse de la société, et encore moins pour mener une politique publique spécifique, qu'elle soit locale ou nationale ! »<sup>44</sup>.

En résumé, s'intéresser aux rapports qu'entretient la catégorie des personnes âgées au numérique suppose d'observer une diversité de pratiques et de comportements qui sont influencés par d'autres variables sociologiques telles que le milieu social d'appartenance, le niveau de diplôme, ou encore, le sexe.

---

<sup>42</sup> Nous expliciterons les raisons d'un tel choix lors de la présentation de notre protocole d'enquête dans une partie suivante.

<sup>43</sup> Bourdieu P. (1984), « La 'jeunesse' n'est qu'un mot », Questions de sociologie, Paris, Les Éditions de Minuit, p. 143-154.

<sup>44</sup> Ennuyer B. (2016), « Conclusion. Les enjeux individuels et collectifs de l'avancée en âge dans la société de demain » dans M-F FUCHS (dir) 2016 comment l'esprit vient aux vieux: penser et vivre un vieillissement durable.

### 3.2.2.2 Le rapport des personnes âgées au numérique

Notre société se représente de deux grandes façons le rapport que les personnes âgées entretiennent aux technologies de l'information et de la communication. Comme le rappelle V. Caradec, il existe « un premier discours [présentant] les 'personnes âgées' comme dépassées par les innovations récentes, incapables de s'adapter, et donc foncièrement rétives à la modernité »<sup>45</sup>. Cette perception assez ancienne des personnes âgées face au numérique s'appuie notamment sur les statistiques présentant des taux d'équipement plus faibles en outils numériques et en connexion internet par rapport au reste de la population. Parallèlement, un deuxième discours plus récent et assez médiatisé « diffuse l'idée que les 'seniors' – tel est le terme qui est alors utilisé – sont intéressés, voire enthousiastes, à l'égard des nouvelles technologies – et singulièrement à l'égard d'Internet »<sup>46</sup>.

Ces deux représentations antagonistes sont certainement trop globalisantes pour permettre de saisir l'hétérogénéité des rapports au numérique des personnes âgées. Toutefois, les dernières statistiques du Baromètre du numérique 2017 tendent à illustrer l'intérêt croissant que les personnes âgées portent aux TIC. En effet, en 2008<sup>47</sup>, 37 % des sexagénaires disposaient d'une connexion internet à domicile et ce taux n'était que de 14 % pour les plus de 70 ans (comparativement à un taux moyen d'accès fixe à internet de 61 %). Près d'une décennie plus tard, le Baromètre du numérique 2017 affiche un taux de connexion internet à domicile des sexagénaires de 83 % (se rapprochant ainsi du taux d'accès fixe à internet moyen de 85 %), et de 57 % chez les 70 ans et plus.

Il semblerait que cette croissance fulgurante du taux d'équipement en connexion internet des personnes âgées puisse s'expliquer notamment au regard d'un effet de génération important. En effet, L. Le Douarin formule cette idée en ces termes : « Cette analyse en termes de génération montre combien ce n'est pas l'âge qui explique le rapport aux TIC mais la socialisation précoce à ces outils »<sup>48</sup>. Autrement dit, l'attrait grandissant de la catégorie des personnes âgées pour les TIC doit être interprété au regard de leur appartenance générationnelle. Ainsi, les nouveaux retraités et les individus appartenant aux franges les plus jeunes de cette classe d'âge semblent être plus familiers avec le numérique puisqu'ils ont souvent eu recours à « l'informatique » dans le cadre professionnel. Ce constat est également renforcé par un effet de période, dans le cadre d'une société en pleine transition numérique et accordant une place grandissante aux outils numériques dans le fonctionnement de la vie quotidienne. L'injonction à devenir usagers numériques est ainsi de plus en plus forte dans le contexte sociétal actuel. De ce point de vue, nous pouvons faire

---

<sup>45</sup> Caradec V. (novembre 2003), La pluralité de fils explicatifs des usages des TIC dans la population âgée, Communication au Colloque « Seniors et Nouvelles technologies. Autonomie et place dans la cité », Ville de Nancy/Université de Nancy 2.

<sup>46</sup> Ibid.

<sup>47</sup> Le Baromètre du numérique - Edition 2015. Rapport publié par le CREDOC

<sup>48</sup> Le Douarin L. (2012), « TIC : grands-parents et leurs petits-enfants : vers un conflit des générations technologiques ? », dans Chamahian A. et Lefrançois C. (dir.), Vivre les âges de la vie, Paris, L'Harmattan, pp. 253- 276.

l'hypothèse que les prochaines générations de retraités seront de plus en plus familières avec les TIC et qu'elles sauront de mieux en mieux tirer profit de leurs divers usages.

Nous pouvons par ailleurs constater des taux d'équipement et d'usages diversifiés du numérique non négligeables en 2017, avec notamment :

- Chez les sexagénaires : 54 % d'équipement en smartphone, 58 % ont accompli une démarche administrative sur Internet au cours des 12 derniers mois, 35 % ont participé à des réseaux sociaux au cours des 12 derniers mois. Pour l'ensemble de la population, ces trois pourcentages s'élèvent respectivement à 73 %, 67 % et 67 % de la population française en 2017.

- Chez les 70 ans et plus : 31 % d'équipement en smartphone, 30 % ont accompli une démarche administrative sur Internet au cours des 12 derniers mois, et seulement 13 % ont participé à des réseaux sociaux au cours des 12 derniers mois.

A noter que l'ensemble de ces pourcentages est en augmentation par rapport aux années précédentes. Cependant, le calendrier de la transition numérique (en particulier dans un contexte administratif avec l'objectif 2022) devance les impacts de cet effet de génération susmentionné et place une partie des personnes âgées peu familières avec le numérique dans une situation de vulnérabilité. Le « risque » numérique est bien concret pour ces personnes qui se retrouvent de fait confrontées à une menace d'exclusion sociale.

Enfin, il semble cohérent que parmi le public des personnes âgées, les usagers numériques appartiennent aux tranches d'âges les plus jeunes de cette catégorie. En effet, l'usage du numérique pour cette catégorie d'âge peut parfois être au service d'une « retraite active » et d'un maintien de contacts et d'engagements dans le monde extérieur à l'heure du retrait du monde professionnel. Aujourd'hui, il peut parfois être difficile d'avoir un engagement associatif<sup>49</sup> sans savoir utiliser les logiciels de bureautiques, sans avoir d'adresse mail, sans être usager numérique. Ainsi, H. Bourdeloie et N. Boucher-Petrovic<sup>50</sup> expliquent qu'« à ce stade du parcours de vie, (les TIC) répondent en effet à un désir d'ouverture, de 'reliance sociale' (Jouët, 2011) et de maintien de soi ». Cette utilisation du numérique semble également participer d'une construction et/ou d'un maintien d'une image positive de soi à une étape de la vie où le besoin de reconnaissance sociale ne peut plus être satisfait au sein de la sphère professionnelle. Être usager numérique, c'est l'occasion pour certaines personnes âgées de « rester dans le coup », de se forger une identité en rupture avec leur catégorie d'âge. Bourdeloie et Boucher-Petrovic l'expliquent de la manière suivante : « Il s'agit de ne pas sentir qu'on appartient à la catégorie des personnes âgées et se trouver de facto stigmatisé ». Les au-

---

<sup>49</sup> Selon l'enquête de France Bénévolat sur « L'évolution de l'engagement bénévole associatif en France, de 2010 à 2016 », les personnes de plus de 65 ans représentent en effet la classe d'âge la plus susceptible d'être engagée bénévolement dans une association (34,6 % d'entre elles étaient concernées en 2016, pour une moyenne nationale de 25 %).

<sup>50</sup> Bourdeloie H., Boucher-Petrovic N. (2014), « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale », TIC & Société Vol. 8, N° 1-2.

teures semblent ici reprendre une analyse qui avait été avancée quelques années auparavant par L. Le Douarin : « Certains individus veulent marquer leur distance par rapport à leur âge chronologique ou à la catégorie d'âge dans laquelle ils sont susceptibles d'être enfermés »<sup>51</sup>.

Nous verrons plus loin dans l'analyse de nos résultats d'enquête que cette attractivité des usages numériques permettant la « reliance sociale » se double d'un rejet des usages favorisant un « retrait du monde » et une déshumanisation de la société.

Quoi qu'il en soit, être usager du numérique suppose d'avoir reçu un apprentissage nécessaire à la compréhension et à la maîtrise des outils numériques. Ce constat pose une problématique importante pour les personnes âgées d'aujourd'hui (notamment les plus âgées d'entre elles) qui ont évolué une grande partie de leur vie sans outil numérique. L'enjeu de la transition numérique est bien de s'adapter à la trajectoire de ces personnes en leur permettant d'être accompagnées vers l'apprentissage des TIC. Se pose alors ici la question de l'apprentissage tout au long de la vie, alors même que le retour en formation des personnes âgées n'est pas toujours compris par l'entourage et la société de façon générale. Comme le souligne A. Chamahian, le retour en formation des adultes vieillissants peut parfois être source de tensions intergénérationnelles : « [...] selon l'orientation donnée au retour en formation à l'âge adulte, celui-ci peut être source de tensions entre les générations, notamment s'il remet en question la conception traditionnelle du cours de vie, où à chaque âge correspondent des rôles spécifiques. C'est en ce sens que nous avons souligné l'incompréhension des proches vis-à-vis de ces adultes en reprise d'études, le statut d'étudiant ne leur permettant plus d'assumer entièrement certains rôles familiaux : celui d'aidant ou celui de grand-parent ».<sup>52</sup>

On comprend donc que le retour en formation des personnes âgées, dans le but d'une remise à niveau numérique, peut provoquer une remise en question importante, notamment en matière de rôle social et de liens intergénérationnels. Ces derniers peuvent par exemple se retrouver inversés dans la relation d'apprentissage : d'un enseignement traditionnellement descendant (des parents vers les enfants ou des grands-parents vers les petits-enfants), le nouveau contexte numérique ouvre sur d'autres formes de savoirs, notamment ascendante, c'est-à-dire des enfants « natifs » du numérique vers les générations qui ne le sont pas. L. Le Douarin le résume ainsi : « D'une certaine façon, ces outils bouleverseraient les liens intergénérationnels en inversant le sens de la transmission, les jeunes générations instruisant les anciennes. « Socialisation ascendante », « socialisation inversée

---

<sup>51</sup> Le Douarin L. (2012), « TIC : grands-parents et leurs petits-enfants : vers un conflit des générations technologiques ? », dans Chamahian A. et Lefrançois C. (dir.), *Vivre les âges de la vie*, Paris, L'Harmattan, pp. 253- 276

<sup>52</sup> Chamahian A. (2011), « Reprendre des études à l'âge adulte : les effets sur les liens intergénérationnels à l'université et dans la famille », *Recherches familiales*, vol. 8, no. 1, pp. 91-100.

», « rétro-socialisation » ou encore « socialisation en retour », ces notions cherchent à rendre compte du renversement de sens de la transmission ». <sup>53</sup>

Les relations des personnes âgées au numérique sont donc caractérisées par leurs ambivalences, avec :

- Des taux d'usages et d'équipement numériques plus faibles que la moyenne nationale mais animés par une dynamique de croissance constante.
- Une perception positive des usages numériques favorisant la « reliance sociale » et un rejet des usages numériques aliénants.
- Des jeunes retraités actifs dépendants des TIC dans leur vie quotidienne et des personnes plus avancées en âge ne percevant aucune utilité du numérique.
- Une volonté d'apprendre qui se confronte à une incompréhension de l'aspect réversible des parcours de vie (permettant un retour en formation à l'heure de la retraite).

### 3.2.3 Les inégalités numériques et le quotidien administratif des personnes en situation de précarité

Nous l'avons vu avec l'analyse de la fracture numérique et de la population âgée, si l'âge est un facteur d'inégalités face à la transition numérique, la catégorie socio-professionnelle, les revenus et le niveau de diplôme en sont d'autres tout aussi importants, marquant alors un cumul de handicaps. En effet, la fracture numérique résulte d'inégalités dans l'équipement et la connexion (liées notamment à des disparités en termes de ressources financières) mais aussi d'inégalités d'usages (particulièrement s'agissant de l'administration, comme nous le verrons).

Nous allons ainsi maintenant voir en quoi l'on peut qualifier les personnes en situation de précarité de vulnérables dans le cadre de notre sujet. Nous tenterons dans un premier temps de définir et de circonscrire ce que nous entendons par cette expression de précarité, moins évidente que ne le laisse penser le sens commun. Puis, dans un deuxième temps, nous analyserons plus spécifiquement le rapport qu'elles entretiennent avec l'administration d'une manière générale, pour enfin nous interroger sur les conséquences éventuelles de la dématérialisation.

#### 3.2.3.1 Les personnes en situation de précarité, entre incertitude et instabilité

Si l'âge n'est qu'une frontière arbitraire, il en va tout autant de la précarité, dont la définition revêt alors une dimension éminemment sociale et culturelle. En d'autres termes, elle est relative à un contexte sociétal particulier : la précarité d'hier n'est pas celle d'aujourd'hui,

---

<sup>53</sup> Le Douarin L. (2012), « TIC : grands-parents et leurs petits-enfants : vers un conflit des générations technologiques ? », dans Chamahian A. et Lefrançois C. (dir.), *Vivre les âges de la vie*, Paris, L'Harmattan, pp. 253- 276.

qu'il s'agisse du budget, du vécu, etc. C'est en ce sens que nous parlons de personnes en situation de précarité, plutôt que de populations précaires, ou a fortiori pauvres.

Par ailleurs, l'utilisation du terme de précarité n'est pas simple en sciences sociales, tant il est imprégné d'un sens commun qui le renvoie à des réalités bien distinctes. C'est ainsi qu'il est tantôt assimilé au marché de l'emploi (nous verrons pourtant que la notion recouvre des situations plus complexes que les seuls contrats dits précaires ou atypiques), tantôt à la pauvreté (dont il ne s'agirait finalement que d'un synonyme, voire d'un euphémisme). Si la pauvreté est mesurable par un certain nombre d'indicateurs, ce n'est pas le cas de la précarité puisque cette dernière est éminemment subjective : au-delà des conditions de vie, elle met aussi en jeu des représentations et un sentiment d'insécurité. C'est finalement ça la précarité : un risque pour l'individu de tomber dans une situation de pauvreté. Gardons ici à l'esprit les enseignements tirés de la définition de la vulnérabilité présentée précédemment.

La précarité est un risque en ce qu'elle est liée à une incertitude (vis-à-vis de sa situation), qui elle-même résulte d'une instabilité. Il faut ici noter que cette dernière ne concerne pas la seule dimension professionnelle, mais regroupe tout problème socio-économique pouvant peser sur l'individu (qu'il s'agisse d'une instabilité de logement, des liens sociaux, du niveau de vie, etc.). Néanmoins, force est de constater que la question de l'emploi reste au centre de l'analyse de la précarité, et cela dans un contexte d'effritement de la condition salariale depuis les années 1990, qui a eu pour conséquences une instabilité croissante du marché de l'emploi et l'apparition du chômage de masse<sup>54</sup>.

Face à l'hétérogénéité des situations que peut englober la notion de précarité, comment construire notre échantillon ? Nous avons considéré les catégories sociales les plus susceptibles d'être concernées par cette instabilité (notamment s'agissant de l'emploi), et nous nous sommes tournés vers les milieux populaires, au sein desquels nous regroupons essentiellement les catégories socioprofessionnelles administratives des employés et des ouvriers.

### 3.2.3.2 Les personnes en situation de précarité, un public vulnérable face à la dématérialisation

Cette perspective de la précarité comprise en termes d'instabilité et d'incertitude va à présent nous permettre de montrer en quoi il s'agit là d'un public que l'on peut qualifier de vulnérable face à la dématérialisation des démarches administratives. A travers la mobilisation de différents auteurs, nous reviendrons d'abord sur les inégalités relatives au numérique, puis nous détaillerons les relations entretenues par les milieux populaires à l'administration, pour conclure sur les conséquences de sa dématérialisation.

Le déploiement des technologies de l'information et de la communication est parfois associé à un progrès technique qui bénéficierait au plus grand nombre, permettant notamment l'inclusion et l'ascension sociale des individus des catégories sociales les plus modestes. Dans

---

<sup>54</sup> Castel R. (1995), Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat, Paris, Fayard

cette perspective, la fracture numérique concerne alors une minorité exclue d'un changement social qui est interprété comme positif. Cette vision dualiste et quelque peu fantasmée des choses, que nous avons précédemment critiquée, pose également problème en ce qu'elle considère la transition numérique comme un instrument au service de la justice sociale. Or, elle occulte de fait l'interprétation de la fracture numérique comme la conséquence des inégalités sociales<sup>55</sup>.

Il est alors important de considérer ce phénomène comme un ensemble hétérogène de situations, dont l'absence d'équipement et de connexion ne forme alors qu'une partie. Au-delà de la diffusion inégale des TIC, il faut en effet considérer les différences dans les usages qui en sont faits, et dont nous avons montré qu'ils sont notamment corrélés aux variables sociodémographiques caractéristiques du milieu social que sont la catégorie socioprofessionnelle, le revenu et le niveau de diplôme. Nous avons vu avec le graphique 3 du présent mémoire le rôle de ces variables dans l'usage différencié qui est fait de l'administration en ligne selon les individus.

Pour analyser cette moindre utilisation par les personnes en situation de précarité de l'e-administration en particulier, nous allons à présent étudier les rapports des milieux populaires avec l'administration dans son ensemble. Y. Siblot nous renseigne en effet sur une certaine ambivalence dans les représentations qu'ils s'en font<sup>56</sup>, une double perception qu'elle explique par l'imposition d'une certaine forme de domination symbolique à leur égard d'une part, et la reconnaissance d'un statut social, de droits et de prestations, d'autre part.

Les milieux populaires entretiennent ainsi une relation particulière aux administrations, d'abord parce qu'elle est plus fréquente que dans les autres groupes sociaux, à la fois en raison des nécessités économiques qui sont les leurs, mais également « du fait des obligations réglementaires qui concernent des groupes surreprésentés parmi les classes populaires (étrangers, chômeurs) »<sup>57</sup>. Le contexte économique de la précarisation et celui de la modernisation des services publics (désormais encouragés à réduire leur budget et à augmenter les contrôles) tendent d'ailleurs à amplifier cette situation ces dernières décennies. Aussi, la mise en place de services dits adaptés aux populations des quartiers défavorisés (soit ceux classés ZUS - Zone Urbaine Sensible - par la politique de la ville) tend à dualiser les services publics, au risque d'une certaine forme de stigmatisation des classes populaires<sup>58</sup>. De plus en plus fréquent et contraint, le contact avec l'administration peut être vécu comme une forme

---

<sup>55</sup> Granjon F. (2009), « Inégalités numériques et reconnaissance sociale : Des usages populaires de l'informatique connectée ». Les Cahiers du numérique, vol. 5, p.20

<sup>56</sup> Siblot Y. (2006), Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires, Paris : Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.)

<sup>57</sup> Siblot Y. (2005), « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations : Analyse d'un sens pratique du service public », Sociétés contemporaines, no 58,(2), p.85

<sup>58</sup> Siblot Y. (2006), Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires. Paris: Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).



de domination culturelle et symbolique (en raison par exemple de la méconnaissance des codes, et en conséquence d'une intériorisation d'une situation d'infériorité envers les administrations).

Toutefois, les personnes en situation de précarité disposent d'un certain nombre de ressources qui leur permettent de gérer plus aisément leur quotidien administratif. C'est ainsi que Y. Siblot cite notamment le recours au guichet qui, s'il représente un déplacement parfois contraint, leur permet toutefois de surpasser des difficultés rencontrées face à l'écrit. Également, l'existence d'une prise en charge collective de « la paperasse », en particulier au sein de la famille ou auprès du voisinage, est un autre moyen de « se débrouiller » dans ses démarches administratives<sup>59</sup>. L'auteure note ainsi que l'accès à ces différentes ressources permet aux personnes des milieux populaires de solliciter successivement l'une ou l'autre, et alors d'éviter une situation d'assistance unilatérale qui pourrait conduire à une remise en question de sa position sociale.

Dans un tel contexte, un enjeu majeur du mémoire sera donc de se demander si la dématérialisation des démarches administratives a pour conséquence une évolution du rapport des classes populaires aux administrations, et cela notamment dans une perspective d'accès aux droits. Ouvre-t-elle la voie à une amélioration de leur condition sociale ? Au contraire, faut-il davantage y voir le terreau de nouvelles inégalités ? Compte tenu du contexte qui est celui détaillé plus haut de la fracture numérique, il est en effet à craindre que ce mouvement de digitalisation conduise un certain nombre de personnes dans une situation de « double peine », avec l'entremêlement de difficultés liés à l'administration et à l'informatique<sup>60</sup>.

### 3.3 La transition numérique, un risque pour le recours aux droits sociaux ?

#### 3.3.1 L'émergence de la question du non-recours aux droits sociaux

Comme nous l'avons mentionnée précédemment, le numérique et son développement créent une fracture en termes d'équipement et d'usage. Cette fracture numérique conjuguée à l'administration en ligne, est potentiellement créatrice de difficultés, qui peuvent mener à des situations de non-recours aux droits sociaux. Cette notion du non-recours, qui est au cœur de notre commande, demande à être étudiée sous ses différents aspects afin de parvenir à analyser le risque que le numérique peut faire peser sur le recours aux droits sociaux. Nous développerons donc un propos en deux parties, d'abord le développement de la notion de non-recours aux droits sociaux, ensuite la dématérialisation des procédures administratives comme menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux.

---

<sup>59</sup> Siblot Y. (2006), *Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris: Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).

<sup>60</sup> Alberola E., Crouette P., Hoibian S. (2016), « La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique », *Annales des Mines - Réalités industrielles*, vol. août 2016, no. 3

Le phénomène du non-recours a d'abord été étudié en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis sous l'appellation « non take-up of social benefits ». Il désignait à la base une non-utilisation volontaire des ressources publiques « par des usagers informés, rationnels et calculateurs »<sup>61</sup>. Peu à peu le phénomène a été analysé de manière institutionnelle, lié à la complexité des législations et des fonctionnements administratifs. Il s'agissait de définir le non-recours comme un phénomène provenant de la construction et de la mise en œuvre des politiques sociales. La définition qu'en donne P. Warin, vient synthétiser ces deux approches. Selon lui, le non-recours concerne « les personnes qui n'obtiennent pas les droits et les offres publics auxquelles elles peuvent prétendre »<sup>62</sup>. Cette définition prend en compte, à la fois, le choix des ayants droits (non-recours volontaire) mais aussi les contraintes qui peuvent peser sur eux (non-recours subi). Il s'agit de partir de l'éligibilité des bénéficiaires et de mettre « en lumière le différentiel entre population potentiellement éligible aux aides et population éligible effectivement bénéficiaire »<sup>63</sup>. Nous allons voir que les raisons de ce différentiel peuvent être multiples.

Le non-recours peut être le résultat de politiques sociales de ciblage. Le ciblage résulte d'un choix de « réserver tout ou partie des dispositifs de protection et d'aide à une partie de la population, en priorité la plus vulnérable à la précarité socio-économique »<sup>64</sup>. Contrairement aux prestations issues des assurances sociales, comme la retraite, qui sont perçues comme des contreparties légitimes, issues de cotisations sociales, le recours à des prestations, dites de solidarité nationale, peut-être vécu comme une forme d'assistance. Ainsi les bénéficiaires de ces aides peuvent être stigmatisés et avoir tendance à renoncer à des prestations pour ne pas se sentir assistés. Plus encore que la stigmatisation, le manque d'information semble être l'une des causes principales du non-recours. W. Van Oorschot estime à travers des études menées aux Pays-Bas que « le facteur connaissance joue un rôle majeur par principe quelles que soient les prestations, la pratique administrative ou la population ciblée, parce qu'il constitue un seuil à franchir : atteindre une connaissance de base et percevoir sa (possible) propre éligibilité sont des conditions absolument nécessaires au recours. »<sup>65</sup> Il estime ainsi dans son étude menée aux Pays-Bas que « 50 à 80 % du non-recours »<sup>66</sup> s'expliquerait par un manque de connaissance de l'offre publique. Cette non-connaissance de l'offre publique associée à des procédures et à des règlements complexes, ainsi qu'à des erreurs commises par l'administration peuvent accentuer le risque de non-recours à des prestations sociales. Ainsi dans son étude sur l'accès aux droits, le défenseur des droits montre que certaines difficultés rencontrées par les usagers dans l'accès aux droits (demande indue de pièces justificatives, difficultés à contacter quelqu'un, mauvaise information, dossier perdu)

---

<sup>61</sup> Hamel M-P., Warin P. (2014), « Non-recours (non-take up) », Dictionnaire des politiques publiques. 4e édition précédée d'un nouvel avant-propos, Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.), pp. 383-390.

<sup>62</sup> Ibid.

<sup>63</sup> Ibid.

<sup>64</sup> Warin P. (2016), Le non-recours aux politiques sociales, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble

<sup>65</sup> Van Oorschot W. (1996), « Les causes du non-recours », in Recherches et prévisions, n°43, p. 44

<sup>66</sup> Ibid.

peuvent amener au non-recours aux droits. Face aux difficultés rencontrées, le défenseur des droits note que « 12 % des personnes abandonnent leurs démarches, ce qui se traduit par une situation de nonaccès à leurs droits »<sup>67</sup> Nous nous apercevons ainsi, selon les évaluations du non-recours, que celui-ci revêt, en France, un caractère massif : Si l'on se penche sur le seul exemple du Revenu de Solidarité Active (RSA), selon une estimation de septembre 2016, réalisée pour le compte de l'Assemblée nationale, 36 % des personnes qui y avaient droit n'avaient pas effectué les démarches pour le percevoir<sup>68</sup>.

P. Warin dresse ainsi une typologie explicative des causes de non recours cherchant à « saisir les raisons du non-recours dans les processus de demande et de traitement de la demande »<sup>69</sup> :

- Le non-recours par non-connaissance : l'ayant droit manque d'informations ou ne maîtrise pas suffisamment la démarche pour accéder à sa prestation
- Le non-recours par non-proposition : l'agent n'est pas suffisamment compétent pour activer la démarche. L'institution dispose de ressources contraintes et refuse l'octroi de ressources. L'utilisateur peut aussi faire l'objet de discriminations de la part de l'institution.
- Le non-recours par non-réception : il peut s'agir d'un oubli ou d'une négligence de la part du demandeur. L'administration peut aussi être en cause du fait d'une lenteur ou d'une erreur.
- Le non-recours par non-demande : l'utilisateur exerce un calcul coût-avantage, il est en désaccord avec les principes, les conditions ou les modalités de l'offre. Il peut aussi manquer de capacités à réaliser ses démarches (manque de connaissances, de savoir-faire, de confiance ou de soutien par exemple).

Après avoir vu le développement du non-recours et exposé la synthèse et la typologie qu'en a fait P. Warin, nous allons nous questionner dans une seconde partie sur la dématérialisation et son impact pour le recours aux droits sociaux.

### 3.3.2 La dématérialisation des procédures administratives, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux : hypothèses de départ

Le plan gouvernemental « Action Publique 2022 », visant à une dématérialisation des démarches administratives, vient modifier les rapports à l'administration de la population, en substituant progressivement le guichet au profit d'une interface numérique. Ce changement dans les rapports entre usagers et administrations vise à améliorer la qualité de service pour les usagers, par l'accélération des échanges, un meilleur accès à l'information et à une baisse des dépenses pour les usagers (plus de timbre ni d'enveloppe). Cependant, cette modernisa-

---

<sup>67</sup> Défenseur des droits (2017), « Enquête sur l'accès aux droits - Vol. 2 : Relation des usagers avec l'administration »

<sup>68</sup> ODENORE (2016), « Evaluation du non-recours aux minima sociaux et aux soins des personnes en situation de précarité sociale »

<sup>69</sup> Warin P. (2016), Le non-recours aux politiques sociales, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble

tion amène des modifications dans les modes d'accès aux droits. Ces modifications seront-elles susceptibles de créer ou de réduire le risque de non-recours pour les personnes en situation de vulnérabilité sociale ? Certains pointent la potentielle marginalisation que risque de faire subir l'administration dématérialisée à certains administrés. C'est le cas de Jacques Toubon, Défenseur des droits depuis le 17 juillet 2014, qui pense que l'administration numérique « tend à favoriser la marginalisation des personnes précaires, des personnes âgées, des jeunes les plus vulnérables, des personnes en situation de handicap et des personnes étrangères »<sup>70</sup>.

Faire ses démarches administratives nécessite déjà en soi des compétences et des savoirs faire : il faut maîtriser le langage spécifique des administrations, les règles spécifiques à chacune d'elles mais aussi en premier lieu connaître ses droits. Ces démarches peuvent prendre plus ou moins de poids dans la vie des individus. Elles peuvent relever de la routine pour un individu disposant de compétences administratives et connaissant ses droits mais elles peuvent aussi être vécues comme une véritable contrainte. Selon Y. Siblot, le poids des démarches administratives renvoie en premier lieu à « l'importance des prestations qui lui sont liées ». Ainsi, plus les démarches ont un impact financier important, plus elles semblent être ressenties comme un poids pour les personnes. Y. Siblot indique aussi que l'ampleur de ces démarches et l'emprise qu'elles ont sur la vie des individus « est également liée à l'inégale maîtrise des procédures, au degré de difficulté éprouvé face à elles »<sup>71</sup>. Il semble donc que moins l'on maîtrise les procédures administratives, plus elles rendent la vie difficile. Pourtant, ce sont les personnes les moins diplômées, les moins dotées en ressources financières qui se retrouvent le plus souvent en difficulté face aux administrations. Selon le Défenseur des droits, une personne précaire sur quatre éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes<sup>72</sup>. Il serait ainsi probable que le numérique vienne y ajouter de la difficulté, car ce sont aussi les plus précaires qui sont les moins équipées et qui éprouvent le plus de difficultés avec le numérique<sup>73</sup>.

La situation des personnes âgées, qui sont aussi parmi les plus en difficulté face au numérique, pose question. Bien que de nombreuses politiques publiques s'attachent à favoriser l'indépendance des personnes âgées, l'administration électronique semble pourtant les exposer à un risque de perte d'autonomie. Alors que bon nombre d'entre elles étaient capables de « faire leurs papiers », les personnes âgées, en difficulté face au numérique, seront-elles obligées de faire appel à un accompagnement ? C'est en tout cas l'une des pistes préconisées par la Cour des comptes, qui prend exemple sur les Pays-Bas qui proposent aux « personnes fragiles, notamment aux personnes âgées, de désigner par une déclaration ad-

---

<sup>70</sup> Menguy B., « Les procédures dématérialisées ont le vent en poupe », La Gazette des Communes, 15 mai 2017

<sup>71</sup> Siblot Y. (2006), Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires. Paris: Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).

<sup>72</sup> Défenseur des droits (2017), « Enquête sur l'accès aux droits - Vol. 2 : Relation des usagers avec l'administration »

<sup>73</sup> Le Baromètre du numérique - Edition 2017. Rapport publié par le CREDOC

ministrative simple ou une procuration, un tiers de confiance (profession réglementée : avocat, notaire, etc.) ou un parent proche, souvent un descendant, pour réaliser à sa place ses obligations déclaratives numérisées »<sup>74</sup>. Notre population d'enquête est-elle prête et a-t-elle les moyens de confier la réalisation de ses démarches administratives à des acteurs marchands ou même associatifs ? Ces personnes ont-elles envie de déléguer leurs démarches à leurs proches, alors même que ces démarches peuvent être perçues comme personnelles ? Comment faire avec ceux qui se retrouvent dans des situations d'isolement, qui n'ont personne à qui déléguer leurs démarches ? Ce sont là des questions de capacité, de moyens financiers, de choix mais aussi de confiance qui entrent en compte.

Plus généralement, la dématérialisation obligatoire des démarches administratives, à l'horizon 2022, vient priver la population d'une ressource essentielle dans l'accès aux droits : « le face-à-face au guichet »<sup>75</sup>. Bien que cette ressource semble être utilisée le plus souvent par les classes populaires, elle peut concerner l'ensemble de la population, dont les personnes âgées. Cette relation de face à face peut parfois rassurer les usagers : qu'ils soient pris dans des situations d'urgence, qu'ils veuillent s'assurer qu'un dossier est bien traité ou pour obtenir une information ou encore une réponse. Le « face-à-face » valorise « l'oralité des relations interpersonnelles »<sup>76</sup>, il est mobilisé par convenance ou quand l'écrit est plus difficile à maîtriser et à comprendre.

Au vu de ces éléments, au lieu d'améliorer la qualité du service, le développement de l'administration en ligne ne risque-t-il pas de susciter de la méfiance, du rejet ou de provoquer une incapacité réelle pour effectuer des démarches ? Cela risque-t-il, à terme, d'accentuer le non-recours ? Dans quelles mesures la dématérialisation risque-t-elle de rendre dépendantes les populations les plus vulnérables ?

Paradoxalement à ses effets négatifs, cette dématérialisation pourrait être vécue comme une réponse à certains modes de vie. En effet, les individus confrontés à l'emploi précaire, à une nécessaire mobilité pour trouver un travail, peuvent avoir des rythmes de vie ne correspondant pas à celui de l'administration classique. Ils peuvent donc trouver dans l'e-administration, une opportunité pour accéder à leurs droits en tout lieu et en tout temps. Il en est de même pour les personnes vivant dans des zones dépourvues de services publics. L'accès aux guichets ou à l'information peut être difficile. L'administration électronique est-elle, dans ce cas, un moyen de rapprocher les usagers des administrations, répondant ainsi à une critique souvent faite à l'Etat d'abandonner certains territoires ? L'e-administration peut-elle alors favoriser le recours aux droits ? Il s'agit là aussi de se poser la question de l'acquisition des compétences numériques, afin que la transition numérique puisse être réellement un progrès.

---

<sup>74</sup> Enquête « Relations aux usagers et modernisation de l'État » réalisée par la Cour des comptes, janvier 2015

<sup>75</sup> Siblot Y. (2006), *Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris: Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).

<sup>76</sup> Siblot Y. (2006), *Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris: Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).

La question de la formation semble ainsi primordiale. Elle comporte différents enjeux. D'une part, il s'agit de fixer les objectifs et les ambitions d'une formation numérique, qui permette à chacun de pouvoir utiliser pleinement le potentiel des outils informatiques, afin de les intégrer dans les usages administratifs. Comment dispenser une formation numérique qui puisse permettre aux individus de connaître, de recourir et de défendre leurs droits efficacement ?

D'autre part, il s'agit de se pencher sur le rôle des accompagnants et notamment des travailleurs sociaux. En effet, avec la dématérialisation, les accompagnants sont aussi exposés au risque de ne pas maîtriser les outils numériques. Leur rôle étant déterminant auprès des personnes les plus vulnérables, il s'agit de s'assurer qu'ils soient formés, afin que leurs pratiques facilitent le recours aux droits sociaux. Comment mener une formation numérique efficace, qui permette aux accompagnants d'informer, de guider et de favoriser l'ouverture des droits sociaux ?

Nous avons donc traduit la commande en un questionnement sociologique en abordant successivement les différents aspects de la fracture numérique, en définissant les publics « vulnérables » face à la transition numérique et enfin nous nous sommes demandés si la transition numérique était un risque pour le recours aux droits sociaux. Afin de répondre à ce questionnement et mettre en œuvre la recherche empirique, nous avons donc mis en place une méthodologie d'enquête.

## 4. Méthodologie d'enquête

---

Nos hypothèses de départ, présentées tout au long de la partie précédente, ont influencé notre façon d'aborder le terrain. En orientant notre questionnement autour des effets de la transition numérique et plus particulièrement de la dématérialisation des démarches administratives sur les situations des personnes vulnérables en termes de risque de non-recours aux droits, les hypothèses ont orienté notre recherche d'informations et la formulation des questions que nous voulions soumettre aux enquêtés. Cette partie présentera, dans un premier temps, le protocole d'enquête et décrira, dans un second temps, la réalisation de l'enquête de terrain.

### 4.1 Le protocole d'enquête

Dans cette partie, nous aborderons successivement le choix de la méthode d'enquête utilisée pour mener à bien notre étude, les terrains étudiés ainsi que l'échantillon d'enquête récolté.

#### 4.1.1 Le choix de la méthode qualitative

Pour mener à bien notre travail de recherche, nous avons choisi d'utiliser la méthode qualitative. Pour commencer notre travail de terrain, nous avons pu faire quelques observations informelles au sein d'ateliers de formation au numérique proposés par le secteur associatif. Cela nous a permis de recueillir des informations sur la manière dont les usagers sont formés au sein de ces ateliers et sur les différents cours qui leur sont donnés (allant des bases de l'utilisation d'un ordinateur jusqu'à la réalisation des démarches administratives en ligne). Nous avons également pu nous rendre compte du type de formation que reçoivent les gérants de ces ateliers, pouvant être bénévoles ou professionnels. Nous avons ensuite réalisé notre travail de terrain à l'aide d'entretiens semi-directifs. L'entretien semi-directif donne une certaine marge de liberté aux enquêteurs et aux enquêtés. En utilisant des questions ouvertes lors du déroulement de l'entretien, l'enquêteur peut laisser parler l'enquêté librement tout en recentrant l'entretien sur les thématiques importantes et intéressantes pour répondre aux questionnements que suscite la commande. L'entretien semi-directif permet de comprendre le sens que l'enquêté donne à ses pratiques et aux événements auxquels il est confronté. Ici, il s'agit en particulier de la dématérialisation progressive des démarches administratives et de l'utilisation de ces services en ligne chez les enquêtés. La mobilisation de l'entretien semi-directif au sein de notre enquête nous a alors permis de recueillir de riches informations nous aidant à saisir la position que prennent les enquêtés face à la dématérialisation des démarches administratives. L'entretien semi-directif nous donne à voir des points de vue singuliers sur la réalisation des démarches administratives en ligne. Ces divers points de vue récoltés, analysés et reliés à des données existantes, nous permettent de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses de départ et d'en faire émerger de nouvelles.

Le déroulement de l'entretien semi-directif est en partie dirigé par des thèmes définis préalablement dans un guide d'entretien. Pour cette enquête, notre guide d'entretien a été construit en deux axes principaux : le rapport aux services publics dématérialisés et le niveau d'équipements et d'usages numériques des enquêtés<sup>77</sup>. Le premier axe est composé de trois grands thèmes : les usages et les non-usages de l'administration en ligne, les difficultés face à l'utilisation de l'administration électronique et enfin les accompagnements et les stratégies que les enquêtés peuvent mettre en place au vu des difficultés rencontrées. Ce premier axe nous a permis de récolter le ressenti et le vécu des enquêtés autour de la dématérialisation des démarches administratives. Le second axe est découpé en cinq grands thèmes : le niveau d'équipement en outils numériques des enquêtés, leurs trajectoires d'usages face aux équipements qu'ils possèdent, les usages quotidiens que les enquêtés ont de leurs outils, leur niveau d'indépendance face aux outils numériques et, enfin, leurs représentations d'une société de plus en plus numérisée. Ce second axe nous a permis d'élargir le discours des enquêtés sur leur rapport au numérique en général. L'ensemble des résultats de l'enquête seront décrits de façon détaillée dans les parties suivantes.

Pour cette étude, nous avons réalisé, au total, 47 entretiens semi-directifs. L'ensemble des entretiens réalisés ont été enregistrés puis retranscrits. La retranscription des entretiens nous a permis d'analyser de façon détaillée chaque entretien avant de comparer les résultats des entretiens les uns avec les autres.

#### 4.1.2 Présentation du terrain

Nous avons réalisé notre étude au sein de la région des Hauts-de-France. Cette région compte 6 006 156 habitants pour une superficie de 31 813,6 km<sup>2</sup>.<sup>78</sup> C'est une région fortement touchée par le phénomène de pauvreté puisqu'elle connaît un taux de pauvreté de 18,3 %, un taux de chômage des 15-64 ans de 16,9 % (pour une moyenne nationale de 14 %) et un revenu médian de 18 812 euros.

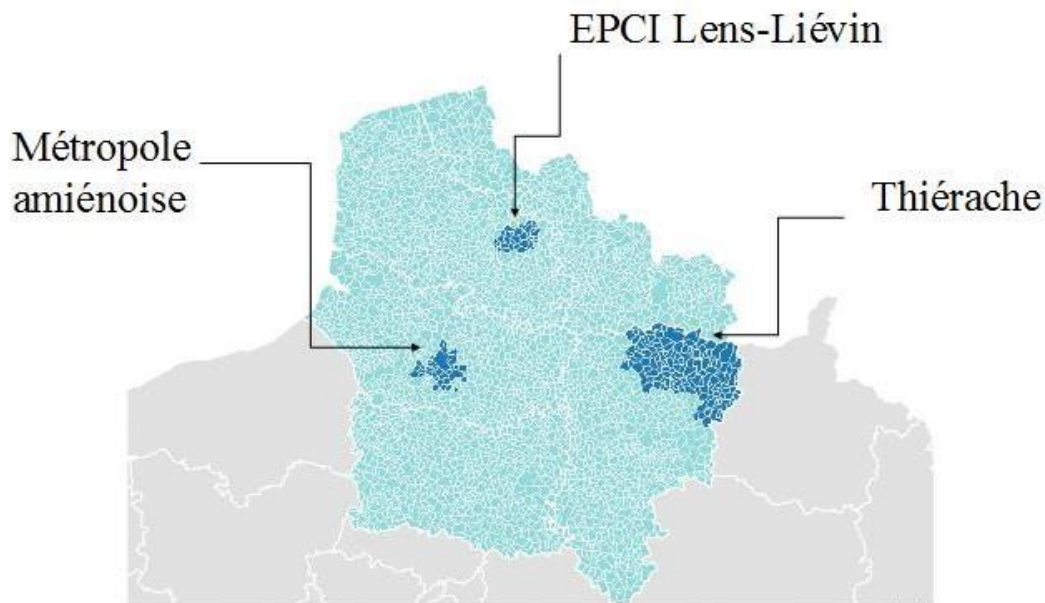
Au sein de cette région, trois territoires d'enquête ont été retenus : deux territoires urbains que sont l'EPCI Lens-Liévin et la Métropole amiénoise ainsi qu'un territoire rural qu'est la Thiérache. Le but de cibler des territoires à la fois urbains et ruraux est de pouvoir constater s'il existe des différences en termes d'accès aux services publics et principalement aux démarches administratives en ligne. Les territoires étudiés au sein de notre enquête se situent à différents endroits de la région des Hauts-de-France :

---

<sup>77</sup> Annexe N°1

<sup>78</sup> Toutes les données chiffrées évoquées dans cette sous-partie sont tirées des statistiques de l'INSEE et concernent l'année 2014 (INSEE statistiques - comparateur de territoires - 2014)





En ce qui concerne les territoires urbains, l'EPCI Lens-Liévin compte 242 586 habitants pour une superficie de 239,4 km<sup>2</sup> et la Métropole amiénoise compte 175 201 habitants pour une superficie de 310,3 km<sup>2</sup>. Ce sont également des zones géographiques grandement touchées par la pauvreté : l'EPCI Lens-Liévin connaît un taux de pauvreté de 25,7 %, un taux de chômage des 15-64 ans de 22,2 % et un revenu médian de 16 382,4 euros, là où la Métropole amiénoise connaît un taux de pauvreté de 20,5 %, un taux de chômage des 15-64 ans de 18,4 % et un revenu médian de 19 066,5 euros. Ces deux territoires sont davantage touchés par une forte pauvreté des familles avec enfants ainsi que des jeunes ménages. Nous remarquons que l'EPCI Lens-Liévin est un territoire plus pauvre que la Métropole amiénoise. En effet, l'économie industrielle de l'EPCI Lens-Liévin est davantage touchée par la crise et le chômage que l'économie tertiaire de la Métropole amiénoise.

En ce qui concerne le territoire rural de la Thiérache, il faut préciser que cette zone administrative (puisque nous ne considérons pas ici la Thiérache géographique et historique, qui regroupe également des territoires belges) est particulière puisqu'elle regroupe actuellement quatre EPCI dans un même territoire : la Thiérache du centre, les Portes de la Thiérache, les trois Rivières et la Thiérache Sambre et Oise. Il s'agit en effet d'un Pôle d'équilibre territorial et rural (PETR), c'est-à-dire un établissement public visant à favoriser la coopération entre intercommunalités rurales : ce syndicat prend ici le nom de « Pays de Thiérache ».

L'ensemble de ces EPCI compte 72 784 habitants pour une superficie de 1 657,8 km<sup>2</sup>. Ce sont également des zones frappées par la pauvreté, en particulier par la pauvreté des ménages âgés : le taux de pauvreté concernant ce public varie entre 14 et 21 % et est ainsi deux fois supérieur à la moyenne régionale, qui est de 10,9 %. Notre travail de terrain dans la zone de la Thiérache s'est concentré dans les territoires de Vervins et d'Hirson. Ces deux territoires connaissent respectivement un taux de pauvreté de 25,3 % et de 33,2 %, un taux de

chômage des 15-64 ans de 21,8 % et de 27,7 % ainsi qu'un revenu médian de 16 764 euros et de 15 129 euros.

A la suite de l'identification des zones cibles, nous avons élaboré une liste de contacts ressources susceptibles de nous mettre en relation avec d'éventuels enquêtés. Après avoir contacté, par mail ou par voie téléphonique, et/ou rencontré les responsables des structures retenues, nous nous sommes rendus dans plusieurs d'entre elles : associations d'aide alimentaire, centres d'hébergement, résidences autonomie, CCAS, centres sociaux et centres de formation au numérique, entre autres.

Ainsi, sur un total de 47 entretiens réalisés, nous en avons effectué 25 dans l'EPCI de Lens-Liévin, 15 dans la Métropole amiénoise et 7 au sein de la Thiérache. Ces entretiens se sont répartis de la manière suivante entre les deux publics cibles :

**Tableau 2 : Répartition des entretiens selon les zones et les publics**

	<b>Entretiens réalisés auprès de personnes âgées</b>	<b>Entretiens réalisés auprès de personnes en situation de précarité</b>	<b>Total</b>
<b>Lens</b>	12	13	25
<b>Amiens</b>	5	10	15
<b>Thiérache</b>	5	2	7
<b>Total</b>	22	25	47

Pour parvenir à ce résultat, nous nous sommes spécifiquement rendus dans les structures suivantes :

**Tableau 3 : Liste des structures ressources de la Communauté d'agglomération de Lens-Liévin**

<b>Structures rencontrées</b>	<b>Nombre d'entretiens réalisés</b>
CHRS - Meurchin	2
Secours populaire - Avion	3
Association droit au travail - Lens	2
Maison de l'habitant - Avion	1
Résidence autonomie - Lens	4
Comité des sages - Lens	7
Centres sociaux - Lens	6
<b>Total</b>	<b>25</b>

**Tableau 4 : Liste des structures ressources de la Métropole amiénoise**

<b>Structures rencontrées</b>	<b>Nombre d'entretiens réalisés</b>
Ateliers numériques Synapse 3i - Amiens	5
Chantier d'insertion Synapse 3i - Amiens	5
Old's cool - Amiens	5

**Tableau 5 : Liste des structures ressources du Pays de Thiérache**

<b>Structures rencontrées</b>	<b>Nombre d'entretiens réalisés</b>
Point information jeunesse - Vervins	4
Domicile de l'enquêté - Hirson	3
Total	7

Nous nous sommes donc déplacés dans onze structures différentes, qui nous ont permis de réaliser 44 entretiens auprès des publics ciblés par l'enquête. Nous avons également utilisé notre réseau d'interconnaissance pour effectuer trois autres entretiens avec des personnes âgées au sein de la Thiérache.

Le nombre de 47 entretiens s'explique en partie par le fait que nous avons voulu équilibrer les entretiens menés dans chaque territoire en fonction des deux publics étudiés.

#### 4.1.3 Présentation de l'échantillon

La présentation de l'échantillon d'enquête se basera principalement sur les différentes caractéristiques des personnes interrogées.

Pour commencer, sur ce total de 47 entretiens réalisés, 25 ont été menés auprès de personnes en situation de précarité et 22 auprès de personnes âgées. Comme indiqué dans la partie précédente, pour interroger ces différentes personnes, nous sommes allés à la rencontre de diverses structures nous ayant mis en relation avec les enquêtés. Cette technique a été essentielle dans le ciblage des personnes en situation de précarité. En effet, en ciblant des structures comme des centres d'hébergement ou encore des associations d'aide alimentaire, il a été plus facile pour nous de parvenir à atteindre ce public dans le cadre de notre enquête.

Sur 47 personnes interrogées, 10 sont des hommes et 37 sont des femmes. Si l'on procède par découpage des deux publics rencontrés, sur 25 personnes en situation de précarité interrogées, 5 sont des hommes et 20 sont des femmes et sur 22 personnes âgées interviewées,

5 sont des hommes et 17 sont des femmes. Notre échantillon d'enquête se compose donc essentiellement de femmes chez les deux publics étudiés.

Dans l'ensemble, nous avons interrogés des personnes âgées de 25 à 86 ans. Les personnes en situation de précarité rencontrées sont âgées de 25 à 63 ans et les personnes âgées interviewées de 65 à 86 ans. En nous basant sur les analyses statistiques de l'Insee, nous avons classé l'ensemble des enquêtés selon les catégories d'âge suivante :

**Tableau 6 : Répartition des enquêtés selon l'âge et le public**

	Personnes en situation de précarité	Personnes âgées	Total
18-24 ans	/	/	0
25-39 ans	4	/	4
40-59 ans	18	/	18
60-69 ans	3	11	14
70 ans et plus	/	11	11

Nous remarquons que la séparation entre les deux publics en termes d'âge peut être floue. En effet, nous avons sélectionné un critère d'âge arbitraire pour nous concentrer sur les plus de 65 ans. Ce choix arbitraire, inhérent à toute étude sociologique d'une classe d'âge particulière, peut se révéler risqué : certaines personnes en situation de précarité, et notamment les personnes de 60 ans et plus, se retrouvent proches des personnes âgées rencontrées du point de vue de l'âge (et peut-être parfois dans leur rapport au numérique). Cependant, s'ils partagent probablement un ensemble de représentations et de pratiques propres à leur appartenance générationnelle commune, les plus de 65 ans ont cela de particulier qu'ils ont une expérience semblable : celle de la retraite.

De plus, nous avons interrogé trois personnes d'origine étrangère parmi les personnes en situation de précarité. Ces enquêtés étaient d'origines algérienne, turque et congolaise. Au sein de notre analyse, nous allons pouvoir mettre en avant les difficultés spécifiques que rencontrent ces personnes avec l'administration en général, puis avec l'administration en ligne en particulier.

Nous avons répertorié les catégories socio-professionnelles (CSP) des enquêtés de la manière suivante :

**Tableau 7 : Répartition des enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle**

	Personnes en situation de précarité	Personnes âgées (à la retraite)	Total
Cadres	/	4	4
Professions intermédiaires	/	6	6
Employés	2	8	10
Employés sans emploi	3	/	3
Ouvriers	7	2	9
Ouvriers sans emploi	6	/	6
Inactifs	7	2	9

Nous avons fait le choix de découper certaines CSP en deux afin de montrer la différence entre les enquêtés en emploi (cadres, professions intermédiaires, employés et ouvriers), ceux en recherche d'emploi (employés et ouvriers sans emploi) et ceux étant inactifs (inactifs).

Pour donner quelques exemples, parmi les cadres, nous avons rencontré des personnes exerçant des métiers de la fonction publique, parmi les professions intermédiaires, des infirmiers ou des commerciaux, parmi les employés, des auxiliaires de vie et des comptables, parmi les ouvriers, des ouvriers du bâtiment et des ouvriers en tapisserie et, pour finir, parmi les inactifs, de nombreuses personnes étaient des mères au foyers. Les enquêtés étaient actuellement en emploi ou à la retraite, selon le public rencontré.

Sur l'ensemble de notre échantillon d'enquête, nous avons interrogé de nombreux employés et ouvriers. Toutefois, nous remarquons que la catégorie des personnes âgées interrogées est plus aisée sur le plan économique que celle des personnes en situation de précarité interviewées. Sur 22 personnes âgées rencontrées, 10 sont des anciens cadres ou professions intermédiaires alors que sur 25 personnes en situation de précarité rencontrées, 18 sont des employés et ouvriers, avec ou sans emploi, et 7 d'entre elles sont inactives. Ces constats nous seront utiles dans l'analyse du type et du taux d'équipement en outils numériques des enquêtés.

Nous avons également recensé les diverses situations familiales des enquêtés, données à voir de la manière suivante :

**Tableau 8 : Répartition des enquêtés selon la situation familiale et conjugale**

	Personnes en situation de précarité	Personnes âgées	Total
Mariés avec enfants	7	8	15
En couple avec enfants	5	/	5
Divorcés avec enfants	5	1	6
Célibataires avec enfants	3	3	6
Veufs avec enfants	1	7	8
Célibataires sans enfant	4	2	6
Veufs sans enfant	/	1	1

Sur l'ensemble des 47 personnes rencontrées, 40 ont des enfants, dont 21 personnes âgées et 19 personnes en situation de précarité et 20 ont un conjoint, dont 8 personnes âgées et 12 personnes en situation de précarité. Ce constat nous aidera à analyser le type d'accompagnement dont peuvent bénéficier les enquêtés dans le contexte de la transition numérique. Mais, il ne faut pas oublier les 7 personnes seules, 3 personnes âgées et 4 personnes en situation de précarité, sans enfants et sans conjoint, qui peuvent se retrouver dans une situation d'isolement. Ce fait nous permettra d'analyser les situations et les stratégies que ces personnes seules peuvent mettre en place pour dépasser leurs difficultés face à l'injonction à utiliser toujours plus les outils numériques.

## 4.2 La réalisation de l'enquête de terrain

Après avoir détaillé plus avant notre méthodologie, il s'agit à présent d'analyser la manière dont l'enquête en elle-même s'est déroulée. Quelles ont été les difficultés rencontrées, quels sont les enseignements à en tirer, etc. ? Nous mentionnerons d'abord nos interactions avec les enquêtés, puis nous nous poserons ensuite la question des biais éventuels au sein de notre enquête de terrain.

### 4.2.1 Le déroulé des entretiens

De manière quasi-systématique, nos entretiens avec les enquêtés ont été précédés d'un discours sceptique de leur part quant à leur capacité à nous être utiles à travers leur témoignage. Comment pourraient-ils nous renseigner sur l'e-administration, après tout,

alors qu'ils débutent à peine l'usage des outils numériques, voire lorsqu'ils n'en possèdent aucun ? Nous avons beau leur préciser que c'était justement là tout l'intérêt du recueil de leur témoignage, il était parfois difficile de les convaincre de s'asseoir autour d'une table pour en discuter. Ils étaient ainsi plusieurs à nous recommander plutôt d'en parler avec telle autre personne, au prétexte qu'elle maîtrise bien mieux la « chose » numérique.

Ce sentiment d'illégitimité à s'exprimer, partagé par nombre de nos enquêtés, nous semble révélateur d'une forme de dévalorisation sociale : ils ne se sentent pas concernés par une évolution technologique dont ils subissent pourtant les effets au quotidien. Il n'était ainsi pas rare que notre discours d'introduction provoque des remarques amères en direction des pouvoirs publics (il leur était par exemple reproché de vouloir économiser de l'argent au dépens de la qualité des services publics).

C'était notamment le cas des personnes en situation de précarité, souvent plus réticentes à s'exprimer devant des étudiants. Nous nous sommes retrouvés confrontés à pareille situation en nous déplaçant dans une antenne du Secours Populaire Français des alentours de Lens. Nous avons été invités par son secrétaire général (absent le jour de notre venue) à venir nous présenter dans la salle d'attente de la structure, un jour de collecte, de manière à inciter les bénéficiaires à participer à un entretien. Cette méthode d'approche s'est révélée moins fructueuse que lorsque nous avons un intermédiaire pour nous présenter, sans doute parce qu'elle représentait une intrusion de notre part. De fait, nous n'avons recueilli qu'un seul rendez-vous ce jour-là.

Néanmoins, cette visite s'est révélée particulièrement riche en ce qu'elle a été le théâtre d'une longue discussion collective (par les mêmes personnes refusant un entretien individuel) sur l'actualité administrative et numérique. C'est sans doute au cours de cette journée que ce double sentiment à la fois de rejet de l'e-administration et de dévalorisation de soi a trouvé son paroxysme au sein de notre enquête. Cette rencontre a permis de mettre en lumière les conséquences de la dématérialisation en termes d'images de soi (avec une insistance sur une forme d'ignorance, ou d'incompétence) et des institutions politiques, dont l'exclusion par le numérique ne formerait qu'un élément d'un désintérêt plus profond pour les milieux populaires. Les personnes âgées, quant à elles, se montraient bien moins réticentes à l'idée d'un entretien en face-à-face. En revanche, certaines d'entre elles partageaient ce sentiment d'illégitimité à discuter du numérique avec nous, dans la mesure où « ce n'est pas de leur génération », « elles n'y connaissent rien », ou encore parce que « leurs enfants s'occupent de tout ». Inversement, c'est parfois cette méconnaissance qui encourageait certaines personnes à vouloir en parler avec nous ; c'est par exemple le cas d'un petit groupe d'une résidence-autonomie de Lens, qui désirait en apprendre plus sur l'informatique en profitant de notre présence.

Toutes ces réactions devront nous accompagner tout au long de ce mémoire, en ce qu'elles sont révélatrices d'une certaine représentation de nos deux publics face à cette thématique

de la dématérialisation. Car si nous questionnons surtout les usages (et non-usages) des populations vulnérables, leurs équipements et les stratégies qu'elles mettent en place, il restera en effet important d'interroger les rapports qu'elles entretiennent avec ce nouveau contexte social, en particulier dans la partie où nous ferons état du non-usage comme une source de stigmatisme.

#### 4.2.2 Les différences entre les zones d'enquête

Il s'agit maintenant de réfléchir sur quelques particularités du terrain, en nous demandant si elles représentent des biais aux résultats qui sont les nôtres et qui seront détaillés dans les prochains chapitres.

C'est d'abord la question de la durée des entretiens, qui nous a longtemps préoccupé tant nous la trouvions courte (un entretien durait en moyenne une demi-heure). Cette inquiétude de notre part s'est ensuite progressivement résorbée en raison d'un allongement de leur durée, que l'on explique à la fois par une aisance de plus en plus importante vis-à-vis du guide d'entretien et du sujet d'enquête, mais aussi parce que nous avons au départ surtout interrogé des personnes en situation de précarité. Or, nous avons précisé précédemment que ce sont les personnes âgées qui se montrent souvent les plus loquaces ; avec elles, les entretiens durent majoritairement une heure ou plus, ce qui correspond à l'objectif que l'on avait au départ. Du reste, il apparaît finalement qu'un entretien d'une durée plus courte n'est pas un problème en soi, d'abord parce qu'il peut inclure suffisamment d'éléments d'analyse, mais aussi parce que leur brièveté s'explique aisément : nous proposons en effet à des individus de s'exprimer sur un sujet qu'il maîtrise mal, puisque c'est justement ce manque de savoir-faire numérique dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives qui nous intéresse.

Un deuxième élément de préoccupation concerne la surreprésentation féminine au sein de notre enquête. Comme on l'a vu précédemment, parmi les 47 enquêtés que contient notre échantillon, 37 sont des femmes. Comment expliquer un tel ratio, et faut-il s'en inquiéter ?

S'agissant du public des personnes âgées, cette surreprésentation est moins préoccupante, puisqu'elle correspond à une réalité démographique et sociale. Notons par exemple qu'en 2015, les établissements d'hébergement pour personnes âgées accueillent 73,6% de femmes<sup>79</sup>. Pour notre second public, il est plus difficile d'en affirmer les raisons, mais l'on peut supposer que les structures que nous avons utilisées comme relais sont également plus propices à accueillir des femmes : ici, nous songeons surtout au cas des centres sociaux.

Il est en outre possible qu'elles représentent un public plus réceptif à notre étude et qu'elles se sentent davantage concernées par cette thématique de la dématérialisation, soit en rai-

---

<sup>79</sup> Enquête EHPA 2015 de la Drees - Ministère des solidarités et de la santé



son d'un manque de maîtrise des outils numériques plus important de leur part, soit du fait d'un rapport particulier à l'administration. S'agissant de ce second point, il est important d'inscrire les démarches administratives dans un ensemble plus global des tâches domestiques, qui sont majoritairement dévolues aux femmes<sup>80</sup>. Toutefois, si les tâches administratives font effectivement l'objet d'une spécialisation de genre, elles sont davantage partagées que les autres<sup>81</sup>. Ainsi, en observant le rapport des habitants d'un quartier populaire aux administrations, Y. Siblot nous enseigne sur une forme d'ambivalence dans la réalisation des tâches administratives : si elles peuvent s'inscrire dans un rapport hiérarchique défavorable au sein du ménage (les femmes s'en occupent souvent davantage, à l'exception des tâches jugées les plus valorisantes), elles peuvent cependant représenter une ressource, en ce qu'elles permettent aux femmes d'accéder à des allocations, des statuts, tout autant qu'elles permettent l'accès à une forme de reconnaissance symbolique. En outre, la maîtrise de ces démarches administratives peut faciliter le développement de compétences (ou simplement entraîner une prise de conscience d'un certain-savoir) transposables sur le marché de l'emploi, notamment dans les secteurs sociaux et administratifs<sup>82</sup>. Dans un tel contexte, comment interpréter la dématérialisation et l'émergence de nouvelles compétences axées sur le numérique ?

Venons-en à présent à une autre réflexion, cette fois autour de la répartition des enquêtés au sein des trois zones d'enquête. Il n'aura pas échappé au lecteur le plus avisé qu'il existe un certain déséquilibre, que nous allons ici justifier et analyser.

Ainsi, si nous avons pu réaliser 25 entretiens à Lens et ses environs, tandis que dans le vaste territoire qu'est la Thiérache, le total tombe à 7 (quant à la métropole amiénoise, rappelons que nous avons pu y faire 15 entretiens). Cette situation est le résultat de multiples différences entre les zones d'enquête, que cela soit en termes d'accès ou de ressources disponibles. S'agissant de la facilité d'accès, il était en effet bien plus aisé pour les étudiants de l'Université de Lille que nous sommes de nous rendre à Lens plutôt qu'à Amiens ou a fortiori en Thiérache, cela surtout dans un contexte de grève SNCF. Le nombre de trajets dû donc être limité, ce qui fut sans conséquence pour la Métropole amiénoise dans la mesure où nous avons facilement pu trouver des contacts ressources pour y trouver des enquêtés (la plupart d'entre eux étant partenaires de la DRJSCS). En Thiérache cependant, les particularités du territoire que nous avons mis en avant dans la partie précédente (une grande superficie et une densité de population particulièrement faible) ne nous ont pas permis de trouver autant d'individus intégrant notre échantillon et susceptibles de nous répondre.

---

<sup>80</sup> Y compris parmi les couples de salariés. Voir à ce sujet la publication sur le site de l'INSEE de Sophie Pontieux et Amandine Schreiber (« Dans les couples de salariés, la répartition du travail domestique reste inégale », 2006).

<sup>81</sup> Siblot Y. (2006), « « Je suis la secrétaire de la famille ! » La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource », *Genèses*, vol. no 64, no. 3, pp. 46-66.

<sup>82</sup> Siblot Y. (2006), « « Je suis la secrétaire de la famille ! » La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource », *Genèses*, vol. no 64, no. 3, p.60.

Nous avons donc dû nous contenter d'un nombre restreint d'enquêtés dans cette dernière zone. Néanmoins, nous jugeons qu'il s'agit là d'un nombre suffisant pour faire ressortir des éléments distinctifs, sur lesquels nous reviendrons dans l'analyse. En outre, s'agissant de la question de l'isolement géographique (au cœur de notre motivation à se rendre en Thiérache), nous avons pu nous rendre compte qu'elle n'était pas cantonnée à ce seul territoire, puisqu'elle est également ressortie dans plusieurs entretiens avec des habitants de Lens et de ses environs. Il est donc important de ne pas considérer l'isolement territorial comme un phénomène exclusivement rural, en ce qu'il peut aussi concerner les territoires urbains et les quartiers mal desservis par les transports publics.

## DEUXIEME CHAPITRE - VIVRE LA TRANSITION NUMERIQUE AU QUOTIDIEN

Ce deuxième chapitre va nous permettre de débiter la présentation de nos analyses d'entretiens. Il s'agira ici de montrer les effets de la transition numérique sur le quotidien de nos enquêtés, afin de mieux comprendre les situations de recours ou de non-recours aux droits ainsi que les stratégies mises en place par nos enquêtés, que nous aborderons dans le troisième chapitre de ce travail. Nous avons donc choisi de décomposer ce chapitre en trois axes pour aborder sous des angles différents le rapport au numérique de nos enquêtés afin d'en saisir le plus d'éléments possible. Dans une première partie, nous montrerons la place des outils numériques dans le quotidien des enquêtés. Nous verrons notamment le taux d'équipement de nos enquêtés, ce qui les pousse à s'équiper et quels usages ils font de chaque outil. Dans une deuxième partie, nous aborderons les différents usages numériques qu'ont les enquêtés. Nous verrons d'abord que ces usages sont différents selon les publics ainsi qu'au sein d'une même catégorie. Puis nous présenterons dans un second temps les enjeux de cet usage du numérique pour nos enquêtés. La troisième partie de ce chapitre sera consacrée à la relation de nos enquêtés avec l'e-administration. Il s'agira d'abord de présenter la manière dont la dématérialisation des démarches s'est insérée dans l'usage de l'administration de nos enquêtés. Puis, nous verrons comment les enquêtés se positionnent face à l'objectif gouvernemental de la dématérialisation complète des démarches administratives pour 2022.

### 1. Être équipé en outil(s) numérique(s)

Cette première partie analytique va nous permettre de présenter notre échantillon d'enquête sous l'angle des situations d'équipement, ce qui nous permettra de mieux comprendre, dans la suite de ce travail, les différents enjeux qui sous-tendent notre étude. Premièrement, nous allons faire un état des lieux de l'équipement de nos enquêtés dans lequel nous verrons notamment que posséder un équipement n'est pas le fait de l'ensemble de nos enquêtés et que des différences apparaissent entre les personnes en situation de précarité et les personnes âgées.

Dans un second temps nous verrons que ces situations d'équipement découlent de leviers et de freins auxquels sont confrontés nos enquêtés, et qui expliquent le choix de certains de s'équiper ainsi que l'absence d'équipement d'une partie de nos enquêtés. Enfin, nous terminerons cette première partie par un point sur les usages de nos enquêtés. Nous remarquerons que nos enquêtés ont des usages bien spécifiques en fonction des outils et nous mettrons en avant les raisons de ces arbitrages.

## 1.1 Quel équipement pour quel public ?

Nous allons voir ici, que face aux équipements numériques, nos enquêtés connaissent des situations très diverses. Nous allons donc établir une forme de recensement des outils numériques que possèdent nos enquêtés, en les mettant en regard avec les statistiques nationales du Baromètre du numérique 2017. Cet état des lieux va nous permettre de repérer une différence, en termes d'équipement, entre les deux publics étudiés. Il sera alors nécessaire d'analyser ces différences et de comprendre pourquoi, du point de vue des équipements, nos enquêtés se positionnent différemment.

### 1.1.1 Des enquêtés majoritairement équipés et connectés

En 2017, le Baromètre du numérique estimait que 90 % des français possédaient au moins un outil numérique (ordinateur, tablette, smartphone) à leur domicile et que ce chiffre ne cessait d'augmenter depuis plusieurs années. Cette évolution constante du taux d'équipement de la population française conduit certains à considérer que la fracture numérique est en constante diminution. Cependant, notre étude nous invite à relativiser cette affirmation pour mieux saisir sa complexité. Nous allons donc proposer ici un état des lieux des équipements que possèdent nos enquêtés afin de montrer qu'être équipé n'est pas forcément une évidence pour tous.

Tout d'abord, il est important de préciser ce que sont, dans cette recherche, les outils numériques ou l'équipement numérique. Nous avons fait le choix de définir les outils numériques comme tout outil permettant de se connecter à internet pour des usages diversifiés : ludiques (recherches personnelles, réseaux sociaux, jeux, etc.) et plus officiels (démarches administratives, consultation des comptes bancaires, etc.). Ces outils comprennent donc principalement les ordinateurs fixes ou portables, les tablettes ainsi que les smartphones.

Si l'on croise les chiffres posés par le Baromètre du numérique 2017 avec les caractéristiques de nos enquêtés, nous pouvons voir des formes de recoupement. En effet, nous avons rencontré 47 personnes et, parmi elles, seulement six personnes ne sont équipées d'aucun outil, ce qui implique qu'une large majorité de nos enquêtés possède au moins un outil numérique à son domicile.

Tableau 9 : Panorama des outils numériques de nos enquêtés

Outils numériques des enquêtés	Nombre d'enquêtés en possédant un
Ordinateur (portable ou fixe)	32
Smartphone	30
Tablette	15

L'outil qui a le plus de succès quantitativement chez nos enquêtés est l'ordinateur, qu'il soit portable ou fixe puisque 32 d'entre eux en possèdent un. Si nous rentrons plus dans les détails, nous pouvons noter qu'ils sont 13 à posséder un ordinateur portable, 7 un ordinateur fixe et que pour 12 d'entre eux, la distinction n'a pu être faite lors des entretiens.

Quant au smartphone, souvent considéré comme un outil numérique incontournable puisqu'aujourd'hui trois quart des français en possèdent un<sup>83</sup>, il est possédé par un peu plus de la moitié de nos enquêtés. Cependant, il est surtout intéressant de remarquer que 11 de nos enquêtés équipés au moins d'un outil numérique ne le sont pas en smartphone alors que cet outil semble de plus en plus en vogue ces dernières années. Ce constat peut s'expliquer par les caractéristiques des deux publics étudiés, des personnes en situation de précarité et des personnes âgées. D'une manière générale, la possession d'un smartphone est moins présente dans les foyers à bas revenus ainsi que chez les publics âgés.

Ensuite, le dernier outil numérique possédé par nos enquêté est la tablette, qui concerne 15 d'entre eux. Le développement de l'acquisition d'une tablette, mais aussi d'un ordinateur portable, est souvent lié à la mobilité que ces outils permettent. Ils peuvent facilement être transportés lors des déplacements et des séjours en vacances, comme l'exprime Lilianne :

« Enquêteur : Pourquoi vous avez fait le choix d'avoir un ordinateur portable ?

Lilianne : Bah parce qu'arrivé un moment, bah l'autre il commençait quand même à avoir un certain âge. [...] Et puis quand on a changé, on s'est dit 'bah on va partir sur un portable, voilà, plus...' Et l'avantage c'est que ... bah vous voyez, là, le mois prochain je pars en cure, donc l'ordi on l'emmène. » (70 ans, employée retraitée)

Aussi, nos enquêtés mettent en avant la mobilité que permettent ces outils dans le cadre des formations au numérique. Ils peuvent alors apporter leur matériel lors des ateliers afin d'apprendre à utiliser leur propre outil.

<sup>83</sup> Le Baromètre du numérique - Édition 2017. Rapport publié par le CREDOC

Enfin, parmi nos enquêtés équipés, 21 sont en possession d'une imprimante qui vient en complément de l'outil numérique. Avoir une imprimante ne nécessite pas une utilisation régulière de cette dernière puisque plusieurs enquêtés nous ont fait part d'une utilisation très ponctuelle de celle-ci. Pourtant, ne pas en posséder peut être problématique, surtout dans le cadre du développement de l'e-administration.

Nos enquêtés sont plus nombreux à posséder plusieurs outils, qu'ils soient en situation de précarité ou des personnes âgées. Parmi les multi-équipés, ceux qui possèdent deux outils sont les plus représentés. Dans ce cas, les personnes cumulent généralement un ordinateur, portable ou fixe, avec un smartphone. Concernant le triple équipement ou plus, nous verrons par la suite que les résultats sont différents en fonction du public étudié.

Les personnes rencontrées dans le cadre de notre étude sont donc une large majorité à être équipée d'au moins un outil numérique à leur domicile mais il est important de ne pas éclipser les six enquêtés qui en sont dépourvus. Ces enquêtés qui ne sont pas équipés sont tous issus des catégories socio-professionnelles les plus modestes, qu'ils fassent partie de notre population « âgée » ou non. En effet, parmi eux, deux sont inactifs, deux sont actuellement sans-emploi et deux sont des employés retraités ou retraités anciennement inactifs. Ce constat n'est pas surprenant, les enquêtes en population générale montrent que lorsque les revenus ou le niveau de diplôme baissent, le taux d'équipement diminue, que la personne soit encore en activité ou à la retraite.

Enfin, la question de la connexion à Internet doit aussi être prise en compte puisque huit enquêtés n'en disposent pas à leur domicile actuellement. En effet, aux six enquêtés non-équipés s'ajoutent deux enquêtés équipés mais non-connectés.

**Tableau 10 : Caractéristiques des enquêtés non-connectés**

	CSP	Non-connectés mais équipés	Non-connectés et non-équipés	Total
<b>Personnes en situation de précarité</b>	<b>Sans-emploi</b>	1	2	<b>5</b>
	<b>Inactifs</b>		2	
<b>Personnes âgées</b>	<b>Anciennement inactifs</b>	1	1	<b>3</b>
	<b>Employés retraités</b>		1	
	<b>Total</b>	<b>8</b>		

Nous pouvons voir ici que deux enquêtés sont équipés en outil numérique sans pouvoir les connecter à Internet depuis leur domicile. Selon le Baromètre du numérique 2017, cette absence de connexion au domicile se retrouve principalement chez les personnes âgées (43% des personnes sans connexion ont 70 ans ou plus), chez les personnes vivant seules ainsi que chez celles n'ayant pas de diplôme. Pourtant, dans le cadre de l'enquête que nous avons menée, les personnes âgées sont moins nombreuses à ne pas avoir de connexion internet (3 sur 22 enquêtés). Les cinq autres personnes à ne pas être connectées sont en situation de précarité. Ici, le constat du Baromètre du numérique prend tout son sens puisque les huit enquêtés sans connexion que nous venons d'évoquer sont tous des personnes sans emploi, inactives ou encore des personnes âgées anciennement inactives ou appartenant à la catégorie socio-professionnelle des employés. Leur situation socioprofessionnelle laisse donc supposer que leurs revenus sont relativement faibles, ce qui rejoint les chiffres suivants : parmi les personnes ne disposant pas d'une connexion internet à leur domicile, 35% ont des bas revenus et 35% font partie des classes moyennes inférieures<sup>84</sup>.

Cet état des lieux des équipements et de la connexion de nos enquêtés nous a permis de mettre en lumière la diversité des situations d'équipement de nos enquêtés. Aussi, nous avons pu noter les outils qui étaient les plus possédés par nos enquêtés, tout en mettant en regard ces chiffres avec ceux du Baromètre du numérique. Cependant il ne nous a pas laissé voir les différences entre les personnes âgées et celles en situation de précarité de notre enquête, même si des distinctions en lien avec l'origine sociale de nos enquêtés sont apparues, notamment pour expliquer l'absence d'équipement numérique et de connexion internet. Il semble alors important de s'attarder plus longuement sur les différences en termes d'équipement en fonction de nos deux publics afin de mettre en avant l'influence de l'âge et de l'origine sociale sur le niveau d'équipement.

### 1.1.2 Population âgée vs population en situation de précarité : des situations d'équipement contrastées

Les situations d'équipement en outils numériques de nos enquêtés ne sont pas homogènes et laissent apparaître une diversité de situations, notamment en fonction des publics rencontrés. En effet, nous avons pu voir précédemment que les personnes âgées de notre étude sont légèrement plus équipées que celles en situation de précarité. Pour rappel, sur les 22 personnes âgées rencontrées, 20 possèdent au moins un équipement numérique à leur domicile, tandis que sur les 25 personnes en situation de précarité, 21 sont équipées. Nous allons donc expliciter ici les points de différence entre nos deux publics, notamment en montrant que, dans notre enquête, le multi-équipement est caractéristique des personnes âgées, et qu'au sein de chaque population la possession de certains outils (ordinateur, smartphone, tablette) est plus forte.

---

<sup>84</sup> Le Baromètre du numérique - Édition 2017. Rapport publié par le CREDOC

Tout d’abord, nos résultats d’enquête nous ont permis de voir que les personnes âgées ont tendance à avoir une diversité d’équipements à leur domicile :

**Tableau 11 : Comparaison du multi-équipements de chaque public**

	Personnes âgées	Personnes en situation de précarité
En possession d’un seul outil	5	6
En possession de deux outils	9	11
En possession de trois outils ou plus	6	4
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>21</b>

Ce tableau nous montre bien que les personnes âgées sont plus nombreuses à cumuler trois outils ou plus et elles sont légèrement moins nombreuses que les personnes en situation de précarité à être équipées d’un seul outil. Pourtant, d’une manière générale, le triple équipement est caractéristique des générations les plus jeunes. En effet, plus de 4 personnes sur 10 âgées de 18 à 59 ans possèdent un ordinateur, une tablette et un smartphone à leur domicile, tandis que les personnes de plus de 60 ans ne sont généralement équipées que d’un ordinateur. Dans le cadre de notre recherche, le multi-équipement des personnes âgées est à mettre en lien avec leur origine sociale plus aisée. Il est donc important de prendre en compte l’influence des revenus puisque, selon le Baromètre du numérique, les personnes des classes moyennes supérieures et les hauts revenus sont respectivement 44 % et 47 % à posséder trois équipements, alors que cela ne concerne que 26 % des bas revenus et 29 % des classes moyennes inférieures.

Lorsque les enquêtés possèdent un seul outil numérique, la possession d’un ordinateur est légèrement plus présente chez les personnes âgées que chez les personnes en situation de précarité, qui, elles, sont plus nombreuses à posséder un smartphone. Parmi elles, six ne possèdent qu’un smartphone comme outil numérique, pour une seule personne âgée. Ici, la dimension financière est importante puisque l’ordinateur implique un investissement financier à l’achat plus important. Nous pouvons là encore souligner l’origine sociale de nos enquêtés qui influence le type et le taux d’équipement.

D’une manière générale, le smartphone est plus présent dans les équipements numériques des personnes en situation de précarité qui sont 17 à en posséder un, que pour les personnes âgées qui ne sont que 13. Ce chiffre recoupe les statistiques nationales puisque les personnes qui possèdent un smartphone sont majoritairement plus jeunes (neuf sur dix des



18-39 ans). Le Baromètre du numérique note également l'influence des variables de l'origine sociale, du diplôme et du revenu dans le taux d'équipement de la population. Parmi les personnes âgées qui composent notre échantillon, elles sont en effet déterminantes puisque les anciens cadres et professions intermédiaires sont plus nombreux à détenir un smartphone comparé aux ex-employés, ouvriers et inactifs. En revanche, si les personnes âgées viennent d'une position sociale plus élevée que notre public des personnes en situation de précarité, elles restent en moyenne moins équipées que ce second public en raison de la variable de l'âge, qui reste fondamentale.

Concernant la seule possession d'une tablette nous ne pouvons avancer des différences notables entre les deux populations étudiées. Cependant nous pouvons voir que les personnes âgées sont sensiblement plus nombreuses à en posséder. Cet outil numérique est souvent vanté pour ses vertus ergonomiques à destination des personnes âgées (en raison de la simplicité d'utilisation qui serait la sienne, ou encore sa capacité à s'adapter à des situations de handicap). C'est par exemple le cas de La Poste et de son programme « Ardoiz » de livraison de tablettes à destination de seniors.

Dans le cadre de notre étude, c'est surtout la possibilité de pouvoir l'avoir toujours à côté de soi sans avoir à se déplacer qui est mise en avant. En effet, pour certains de nos enquêtés de plus de 65 ans dont l'ordinateur se trouve à l'étage du domicile, il est bien plus pratique de se servir de la tablette qui est faite pour être transportée. Pourtant, au-delà de cet aspect pratique, l'usage de la tablette est souvent difficile pour nos enquêtés qui jugent que son utilisation régulière doit aller de pair avec une certaine agilité des mains. Cela explique donc la non-utilisation de cet outil de la part de certains de nos enquêtés malgré le fait qu'ils en soient équipés, « La tablette je l'ai mais c'est pareil, je m'en sers pas (rires). J'ai tout ce qu'il faut mais seulement je m'en sers pas. » (Jocelyne, 79 ans, retraitée, ancienne commerciale). Enfin, la possession de deux outils, quels qu'ils soient, est majoritaire chez nos deux publics confondus comme nous avons pu l'évoquer précédemment.

Les personnes âgées et les personnes en situation de précarité sont donc équipées de manière différente que ce soit dans le type ou le niveau d'équipement. Nous avons pu voir qu'ici ce n'est pas tant la variable de l'âge qui a une influence sur ces situations d'équipement contrastées, mais plutôt celle de l'origine sociale. Après avoir pu établir cette comparaison entre nos deux publics, nous avons fait le choix de nous intéresser aux éléments qui conduisent nos enquêtés à s'équiper, ou, au contraire, ceux qui représentent un frein.

## 1.2 Les leviers et les freins à l'équipement

Aujourd'hui, le poids du numérique est très important dans notre société, ce qui explique le taux relativement élevé (90 % de la population française) de personnes possédant au moins un outil numérique à son domicile. Pourtant, notre enquête nous a permis de voir que

l'absence d'équipement n'est pas une situation complètement marginale et concernait quelques-uns de nos enquêtés. Nous allons donc voir ici qu'« être équipé » ou ne pas l'être est le résultat de leviers et de freins auxquels sont confrontés nos enquêtés.

### 1.2.1 Les logiques d'équipement

A partir de notre enquête nous avons pu relever plusieurs logiques sociales d'équipement qui expriment les différentes manières dont nos enquêtés en sont venus à s'équiper. Nous verrons d'abord que ce choix peut être fait de manière volontaire lorsque les enquêtés perçoivent les apports positifs des outils numériques, puis nous montrerons que ce choix peut aussi être fait de manière contrainte dans certains cas.

Dans un premier temps, nous allons voir que la décision de s'équiper chez une partie de nos enquêtés résulte d'un choix positif et volontaire qui a été impulsé par divers leviers. Tout d'abord, la présence incessante du numérique et d'Internet est la conséquence d'une forme d'évolution de notre société que les enquêtés ont bien perçue. En effet, pour de nombreux enquêtés, s'équiper se justifie par la volonté de s'adapter aux évolutions de la société et par une certaine curiosité envers ces nouvelles technologies et toutes les possibilités qu'elles offrent. La promotion d'Internet et des équipements numériques a laissé percevoir aux enquêtés l'ensemble des facilités offertes par ces outils, comme par exemple pouvoir faire n'importe quelle recherche sur un sujet qui les intéresse, à tout moment sans avoir à se déplacer. C'est aussi prendre conscience des apports des nouvelles formes de communication telles que Skype ou les réseaux sociaux qui permettent de garder le contact simplement et de vivre plus facilement l'éloignement géographique des proches, comme l'exprime Francine :

« Et puis un beau jour j'ai dit 'si ! ça va me rendre service' parce que je corresponds toujours avec une amie espagnole depuis cinquante ans et puis des amies vietnamiennes, des amies qui sont aux Etats-Unis. Donc j'ai dit 'ça va être pratique ça!' [...] Voilà, et c'est cette chose-là qui m'a engagée à acheter une tablette, pour correspondre avec l'étranger. » (75 ans, retraitée, ancienne employée)

L'existence de ces outils et de ces nombreuses applications ont poussé certains de nos enquêtés à faire le choix de s'équiper puisqu'ils ont supposé qu'Internet simplifierait leurs différentes tâches à faire, serait « très utile » comme nous le dit l'une de nos enquêtés (Jocelyne, 79 ans, retraitée, ancienne commerciale), qui est très active dans de nombreuses associations et qui perçoit les apports positifs d'Internet dans ses activités. Pour ces personnes ayant des responsabilités dans le monde associatif, le développement d'Internet a vraiment été bénéfique autant d'un point de vue financier que pratique :

« Moi je reçois ma liste des adhérents, j'ai tous les gens qui ont leur ordinateur [...] enfin quand on fait une plénière ou quand on fait une conférence, on leur envoie leur courrier par

ordinateur. C'est plus simple pour nous, puis c'est moins coûteux évidemment. » (Liliane, 70 ans, trésorière d'une association).

Pour ces enquêtés, cette impression de nécessité à s'équiper et à utiliser Internet n'est pas vécue comme une contrainte puisqu'ils y perçoivent des aspects positifs. Ce constat s'est remarqué essentiellement au sein de notre échantillon d'enquêtés retraités qui discernent, dans l'accès à l'équipement, de nouvelles possibilités.

L'influence de l'entourage est également importante pour comprendre le choix de s'équiper en outils numériques. En effet, pour les personnes âgées, les proches ont souvent leur rôle à jouer en matière d'équipement. Ils peuvent soit équiper eux-mêmes leurs parents, soit les convaincre d'acquérir un équipement en leur présentant tous les avantages qu'ils pourront en tirer. Cette influence n'est pas nécessairement explicite comme nous venons de l'évoquer, mais elle peut également se faire de manière implicite lorsque l'ensemble de l'entourage est équipé, en parle de manière positive, et instinctivement la personne qui ne l'est pas va faire le choix de s'équiper également.

A contrario, vouloir s'équiper peut aussi résulter d'une absence d'entourage et serait alors le moyen de faire face aux situations d'isolement. Ici, l'acquisition d'un ordinateur ou d'une tablette par exemple aurait une fonction occupationnelle pour oublier la solitude et permettre de maintenir une forme de lien avec le monde. Comme le souligne Juliette :

« Moi j'étais seule à l'époque et c'était vraiment une fenêtre ouverte sur le monde aussi quoi. C'est con à dire, mais on a un truc à chercher on va sur Google. Et ça remplit du temps aussi quand on est seul, ça remplit un certain vide. » (46 ans, ouvrière)

Elle poursuit toutefois sa réflexion en soulignant les limites de ces outils qui certes, permettent de rester en lien avec le monde, mais présentent le risque de se couper d'autres relations :

« C'est un piège mais c'est tellement mieux. Maintenant avec le recul je m'en suis aperçue parce que je suis tombé dans le piège, j'étais dedans à fond à fond à fond. Ça m'a coupée un petit peu des relations avec les autres. » (46 ans, ouvrière)

Cette virtualité que procure l'ordinateur pour lutter contre la solitude peut aussi engendrer les effets inverses de ceux attendus.

Enfin, certains enquêtés ont fait le choix de s'équiper pour faire face à des problèmes de santé, mais cela reste assez minoritaire dans le cas de notre étude. Ici, les enquêtés repèrent l'intérêt des outils numériques et les avantages qu'ils peuvent en retirer pour faire face à leurs problèmes de santé. Nous pouvons évoquer la situation de Jean (69 ans, ouvrier retraité) qui s'est équipé d'un smartphone à cause de sa vue qui baissait. Le smartphone lui permet aujourd'hui de pouvoir lire le journal, faire des recherches, des démarches, etc. grâce à la fonction grossissante.

Dans un second temps nous allons voir que l'accès à l'équipement n'est pas forcément perçu par nos enquêtés comme un véritable choix, mais plutôt comme une contrainte. En effet, le poids du numérique et la promotion de ses bienfaits peuvent représenter une forme de « pression sociale » pour les individus qui vont alors vouloir s'équiper pour répondre à la norme sociale et s'y conformer. De ce fait, beaucoup de nos enquêtés nous ont dit qu'ils s'étaient équipés car ils avaient remarqué que tout le monde avait un ordinateur aujourd'hui, comme nous le dit Anne : « Bah je voyais que tout le monde en avait un donc je me suis dit 'pourquoi pas, on va essayer quoi' ». (61 ans, ouvrière). Ne pas s'adapter aux évolutions serait prendre le risque de se placer en marge de la société, et s'équiper en outil numérique permettrait de continuer à faire partie de la société sans en être exclu. C'est par exemple ce qu'a ressenti Thierry qui avait l'impression de ne pas « être à la page », comme s'il se sentait fautif d'avouer à son entourage son absence d'équipement :

« Puis on m'a toujours dit « vas sur tel truc, mais si moi j'ai pas d'ordinateur, t'es un peu coincé et un peu gêné quand on me demandait mon mail...(rires) j'étais un peu coincé, finalement on est un peu arriéré, on est dans la marge, on est mis de côté. » (47 ans, inactif).

Ce constat est aussi présent dans le discours des personnes âgées rencontrées, pour qui s'équiper en numérique serait un moyen de montrer à la société que la vieillesse ne signifie pas « vivre dans un autre temps » et qu'il est possible de maîtriser les nouvelles technologies. C'est ce qui semble transparaître lorsqu'un des enquêtés explique pourquoi il a fait le choix de s'équiper, pour lui ça permet de « rester disons en lien avec le monde dans lequel on vit quoi. C'est déjà pas mal hein. Ça permet de garder un peu sa place, même si elle peut être rétrogradée » (Yves, 72 ans, cadre retraité). Les mots utilisés par l'enquêté sont forts puisqu'être une personne âgée signifierait de ne plus avoir sa place dans la société, et pour la garder il faudrait alors s'adapter pleinement aux évolutions, sous peine d'être mis sur la touche.

Cette « pression sociale » qui contraindrait une partie de nos enquêtés à s'équiper se retrouve également lorsque l'individu se rend compte que l'absence d'équipement peut entraîner des situations problématiques pour le recours à ses droits sociaux par exemple, particulièrement dans le contexte de la dématérialisation des procédures administratives. Ces enquêtés se sentent obligés de s'équiper face au développement d'Internet, comme Lise (50 ans, ouvrière sans-emploi) qui a acheté un ordinateur portable car elle sentait que l'évolution numérique de la société la contraignait à s'équiper, pour elle « ça devient obligatoire ». L'utilisation des termes relatifs à l'obligation apparaît régulièrement dans le discours de nos enquêtés à propos du choix d'acquérir un équipement, comme par exemple les propos de Céline, « Bah parce que ben, par rapport aux papiers, comme on en a moins, puis le démarchage faire sur Internet, on n'a pas d'autres choix. On est obligés, limite on nous force à acheter des choses comme ça. » (26 ans, employée sans emploi). Les enquêtés ont donc bien conscience de l'orientation numérique que prennent les démarches administratives et

c'est ce qui explique leur décision de s'équiper afin de se « mettre dedans » comme le dit l'un d'entre eux (Robert, 55 ans, ouvrier).

Comme nous venons de le voir, dans un contexte de présence croissante du numérique, nous repérons deux grandes logiques sociales d'équipement. La première s'exprime plutôt sur le monde d'un choix positif de la part de personnes qui perçoivent l'intérêt et les avantages des outils numériques. La deuxième s'exprime sur le mode du non-choix ou de la contrainte à laquelle on ne peut résister. Quelle que soit la logique sociale d'équipement dans laquelle s'inscrivent ces enquêtés, dans notre échantillon ils sont nombreux à s'être équipés. Pourtant, les freins à l'équipement ont un poids important et permettent d'expliquer les raisons de l'absence d'équipement de certains de nos enquêtés.

### 1.2.2 Les freins à l'équipement

Lors de notre précédent propos, nous avons fait émerger l'idée qu'être équipé était devenu, aujourd'hui, une sorte de norme. Pourtant, dans notre échantillon quelques enquêtés ne le sont toujours pas et il est nécessaire de comprendre pourquoi. Il faut alors repérer les principaux freins à l'équipement que connaissent aujourd'hui un certain nombre d'individus. Parmi ces freins, c'est essentiellement la barrière financière et le manque de compétences qui justifient l'absence d'équipement au sein de notre échantillon.

Nous avons pu voir précédemment, en nous appuyant sur les chiffres du Baromètre du numérique 2017, que le taux d'équipement et le niveau de revenu étaient en corrélation. En effet, plus le niveau de revenu diminue, plus le niveau d'équipement baisse, et c'est ce qui nous permet de placer la dimension financière comme un frein à l'équipement chez certains de nos enquêtés. Lors du panorama réalisé plus haut sur les équipements de nos enquêtés nous avons montré que les personnes non-équipées de notre enquête, pour les deux populations étudiées, étaient toutes issues des catégories socio-professionnelles les plus modestes, et plusieurs d'entre elles ont mis en avant la question financière pour expliquer leur absence d'équipement. Pour ces personnes, s'équiper représente un investissement bien trop coûteux. Elles ont certes conscience des diverses possibilités qu'offrent ces outils mais l'achat de l'un d'eux ne devient pas une priorité pour des personnes en difficulté financière comme peut nous l'expliquer une enquêtée :

« Puis en plus faut les moyens pour acheter un ordinateur, parce que c'est pas donné un ordinateur. Moi le petit budget que j'ai, je peux pas me permettre quoi. J'ai quand même un mari qui est malade, des enfants qui sont encore à l'école, faut gérer le loyer, les factures et tout, c'est pas possible. Ça, l'Etat devrait donner un petit truc pour acheter des ordinateurs ». (Christine, 50 ans, en recherche d'emploi)

Cet extrait d'entretien montre bien le désarroi dans lequel se trouvent certaines personnes qui se retrouvent bloquées entre leur impossibilité à s'acheter un équipement numérique et l'injonction qui leur est faite à utiliser le plus possible Internet. C'est pourquoi quelques-uns

de nos enquêtés, comme Christine, souhaiteraient avoir une aide financière à l'équipement proposé par l'Etat, surtout dans le contexte actuel où utiliser un ordinateur devient presque une obligation. Cette incitation de plus en plus forte à utiliser Internet notamment dans le cadre des démarches administratives peut placer ces individus dans des situations de dépendance totale à autrui. Nous pouvons ici évoquer la situation de Caroline qui n'est pas équipée et qui dépend totalement de sa fille pour la réalisation des démarches dématérialisées:

« Enquêteur : Dites-moi comment vous faites vos démarches administratives ?

Caroline : Bah c'est-à-dire que ma fille me les fait. Elle est assistante sociale, donc... voilà, c'est pour ça! (rires) En fait elle me dit 'ne va pas faire n'importe quoi parce que...'. J'en serais bien capable hein. » (55 ans, inactive)

Pourtant, la plupart de ces enquêtés, qui ne peuvent pas s'équiper en raison du coût trop élevé de ces outils, ont l'envie d'apprendre à les maîtriser s'ils le pouvaient et perçoivent les potentialités qu'ils ont à offrir. Jeanne, (81 ans, retraitée, anciennement inactive) nous explique qu'elle saurait facilement apprendre à utiliser un ordinateur car ce sont des choses qui l'intéressent, mais pourtant « c'est l'achat qui me bloque » dit-elle, puis elle enchaîne sur une note d'humour, mais qui laisse bien transparaître son malaise, « bah faut espérer gagner au loto et puis peut être qu'on pourrait s'en acheter un ! ».

Pour ces enquêtés qui se retrouvent dans une impasse, ne pas pouvoir s'équiper peut accentuer les formes d'isolement. Un enquêté considère qu'obliger les individus à passer par internet pour faire des démarches alors qu'ils ne sont pas équipés, va favoriser les situations d'exclusion, pour lui « on les met en prison directement », et que les non-équipés auront tendance à se renfermer sur eux-mêmes. Pour ce même enquêté, l'informatique sera réservé à une certaine élite, c'est-à-dire ceux qui pourront s'équiper.

Même si la dimension financière représente un frein important à l'équipement, nous retrouvons dans le discours de nos enquêtés d'autres aspects qui expliquent leurs réticences à s'équiper. En effet, ne pas savoir utiliser un ordinateur ou tout autre outil numérique explique aussi le choix de ces enquêtés non-équipés. Pourquoi vouloir investir dans un matériel coûteux si l'on sait qu'on ne saura pas l'utiliser ? C'est ce que se disent certains de nos enquêtés qui ne veulent pas prendre le risque de faire un investissement à perte. Il est vrai que parfois des enquêtés possèdent un outil numérique, bien souvent une tablette, mais ne l'ont jamais utilisé ou ont cessé de le faire car ils ne parvenaient pas à maîtriser cet outil. Le regard qu'ont certains enquêtés sur leurs propres compétences est lié à un manque de confiance en eux. Ces derniers sont persuadés qu'ils ne sauront pas utiliser un ordinateur ou une tablette ou qu'ils le casseront dès qu'ils tenteront de s'en servir, notamment à cause de la fragilité de l'outil. Sabine (50 ans, en recherche d'emploi) nous raconte qu'elle aimerait bien acquérir un smartphone mais elle hésite toujours car elle a peur de ne pas réussir, elle a peur de « faire une bêtise ».

Ce manque de confiance dans leurs propres compétences représente bel et bien une barrière pour s'équiper, mais cela pourrait être surmonté grâce à une formation. En effet, l'auto-formation n'est pas chose facile et n'est pas toujours efficace, particulièrement pour des individus n'ayant pas confiance en eux sur le plan du numérique. C'est pourquoi, ces enquêtés souhaiteraient pouvoir bénéficier d'une formation au numérique qui déboucherait ensuite sur l'acquisition d'un outil numérique. C'est ce que nous explique l'une de nos enquêtés, « Y'a pas mal de personnes de plus de 50 ans qui n'ont pas d'ordinateur, qui sont un peu perdues quoi, que y'a personne qui est là pour les aider actuellement quoi. » (Christine, 50 ans, en recherche d'emploi). Si la personne apprend à utiliser le numérique et à découvrir toutes ses possibilités, alors elle sera plus encline à faire le choix d'investir dans un équipement, même si bien sûr le frein financier aura encore du poids.

Le non-équipement qui caractérise certains de nos enquêtés découle, comme nous venons de le voir, de plusieurs facteurs tels que l'aspect financier, le manque de compétences et l'absence de formations. La dimension financière constitue le frein le plus cité par nos enquêtés et celui qui représente la première barrière pour accéder à un équipement. Dans bien des cas, ces freins que nous venons de citer ne sont pas indépendants les uns des autres et ils se cumulent, rendant alors l'accès à l'équipement d'autant plus difficile. Cette accumulation d'obstacles est clairement à mettre en lien avec les difficultés d'usage et les situations de non-usage total de nos enquêtés, pouvant alors les placer dans des situations où le risque de non-recours prend tout son sens, comme nous le verrons dans la suite de ce travail.

### 1.3 Quels outils pour quels usages ?

Nous avons pu voir précédemment qu'un nombre important de nos enquêtés était multi-équipé puisque sur les 41 enquêtés possédant au moins un outil numérique, ils sont 31 à en posséder plusieurs. Si l'ordinateur et le smartphone restent aujourd'hui les outils privilégiés pour se connecter à Internet, comment sont-ils utilisés? Existe-t-il un usage spécifique à chacun de ces outils ? Nous verrons dans la suite de ce propos que le smartphone est davantage utilisé pour les usages ludiques de nos enquêtés, principalement pour des raisons de sécurité et de pratique.

Puis nous montrerons que l'ordinateur est, quant à lui, préféré pour les activités dites « de travail ».

Nous avons pu remarquer, en analysant nos entretiens, que lorsqu'un enquêté possède plusieurs équipements, généralement, l'usage de chaque équipement est bien spécifique. Bien souvent, les outils mobiles comme les smartphones et dans une moindre mesure les tablettes (puisque le taux d'équipement de nos enquêtés en tablette est moins élevé) seront plus mobilisés pour un usage ludique comme les réseaux sociaux, les jeux, la lecture de l'actualité ou encore les recherches personnelles. Ce résultat de notre enquête est représentatif des usages du smartphone à l'échelle nationale puisque selon le Baromètre du

numérique 2017, cet outil est le plus privilégié pour les usages que nous venons d'évoquer. Par exemple, cette sur-utilisation du smartphone pour les réseaux sociaux est directement liée au lien que l'on peut faire entre la mobilité de cet outil et l'usage journalier des réseaux sociaux. Cet outil est considéré comme plus pratique par nos enquêtés et permet plus de mobilité, comme l'évoque Anne, « Bah disons que je suis dans le bus ou je suis ailleurs, c'est bien quand même, c'est pratique » (61 ans, ouvrière). Cette mobilité permet donc d'être dans l'instantané et de pouvoir accéder à tout ce qu'on veut dans l'instant. Cependant, l'immédiateté que procure le smartphone peut également avoir des effets pervers comme nous l'explique Véronique :

« Enquêteur : Par contre, là du coup avec les sites pour trouver des emplois, les boîtes d'intérim tout ça, on donne tous notre mail et bein maintenant tous les jours on a des messages, on est submergé de mails. Et bein maintenant je coupe plus souvent mon téléphone. Parce que ça me stress. Après c'est peut-être la situation qui fait... le fait de chercher du travail et de pas trouver, mais ça me stresse énormément. Donc je me dis c'est bien mais...

Enquêteur : C'est le fait d'être sollicitée tout le temps ?

Véronique : Oui, parce que si je le loupe c'est peut-être là mon avenir, entre guillemets. Alors qu'avant c'était un peu un objet plaisir on va dire, c'était relié à des choses...mais là que c'est relié au travail ou à la recherche d'emploi, ça me stresse beaucoup. » (53 ans, ouvrière sans-emploi)

La situation de Véronique nous montre bien que parfois cette forme d'obligation qu'engendre le smartphone, qui est perpétuellement connecté à Internet, à être joignable et disponible, peut devenir une source de stress et mal-être.

Si l'usage du smartphone est essentiellement ludique c'est parce qu'il a tendance à procurer un sentiment d'insécurité bien plus important que l'ordinateur. En effet, plusieurs enquêtés nous ont fait part de leurs réticences à utiliser leur smartphone pour des démarches administratives qui engageaient la communication de leurs données personnelles ou encore pour la consultation de leurs comptes bancaires. Cette insécurité vis-à-vis du smartphone peut renvoyer à sa mobilité, qui était aussi la raison de son adoption par de nombreux enquêtés, puisqu'il peut être plus facilement perdu. Vanessa nous explique que c'est la peur de perdre son smartphone qui l'empêche de réaliser ses procédures administratives en ligne et de communiquer ses données :

« Je veux pas enregistrer tout sur mon portable [smartphone], si un jour je le perds ou quelque chose... C'est pas sécuritaire, mais le fixe c'est mieux. » (49 ans, ouvrière).

En plus de du sentiment d'insécurité qu'ils procurent, le smartphone ou encore la tablette, ne sont pas privilégiés pour les activités dites « de travail », qui englobent donc les démarches administratives, les e-mails, ou tout autre usage qui n'est pas ludique, du fait du manque d'aisance dans l'utilisation que peuvent avoir les enquêtés sur ces outils. En effet, le



tactile de ces outils ainsi que leur petite taille rend plus difficile, pour certains, la réalisation de certaines choses, comme nous l'explique un enquêté, « La tablette, moi, elle me sert juste pour, on va dire, consulter des journaux ou consulter le... comment dire, les e-mails. Mais autrement, dès qu'il s'agit de taper, c'est quand même plus facile d'être sur un ordinateur, hein » (Serge, 70 ans, consultant retraité). Le cas de Serge n'est pas unique et illustre bien les raisons qui poussent les individus à préférer l'utilisation de l'ordinateur pour les démarches plus « officielles » où il est nécessaire de ne pas faire d'erreurs dans la communication des informations.

Cependant, nous avons pu remarquer que nos enquêtés les plus jeunes avaient davantage tendance à utiliser leur smartphone pour la réalisation de tous types de démarches notamment pour des raisons de pratique, comme l'explique Nicolas: « j'avais un ordinateur mais comme j'en n'avais pas l'utilité, c'était un petit netbook, bah je l'ai revendu, comme maintenant avec les applications sur le téléphone. [...] Après, pour mes comptes, comme j'ai l'application de ma banque, ça c'est pas mal, c'est bien fait aussi. Après voilà, pour facilement faire un peu de tout, appels, etc. » (35 ans, ouvrier).

Lorsque les enquêtés possèdent plusieurs outils, l'ordinateur est donc privilégié pour les activités moins ludiques et notamment pour la réalisation des démarches administratives. La question de la sécurité est ici importante car les enquêtés perçoivent l'ordinateur comme offrant un environnement plus sécurisé afin de réaliser les démarches qu'ils jugent importantes. Les enquêtés l'expriment de manière explicite, comme c'est le cas de Vanessa, « Quand c'est administratif c'est plutôt fixe [l'ordinateur], sinon pour les journaux, Facebook, Google, c'est le téléphone maintenant. » (49 ans, ouvrière). De plus, vouloir évoluer dans un environnement sécurisé n'est pas la seule explication à prendre en compte pour comprendre l'appétence de nos enquêtés pour l'ordinateur lorsqu'il s'agit d'un usage non ludique. Cette préférence s'explique aussi par le confort qu'il procure pour certains enquêtés : un écran large ainsi que l'utilisation de touches pour écrire et non du tactile, entre autre. Ce confort est non négligeable, notamment pour des démarches importantes pour lesquelles les enquêtés ne seraient déjà pas très à l'aise et où les difficultés d'usages de l'outil viendraient ajouter de la complexité.

Enfin, pour certains enquêtés, l'utilisation exclusive de l'ordinateur pour se connecter à Internet alors même qu'ils possèdent un smartphone, découle d'un choix personnel ainsi que d'un manque de compétences. Chez certains enquêtés, et notamment chez les personnes âgées, l'usage du smartphone est strictement réservé pour les appels ou pour les envois de SMS, alors même que cet outil dispose d'une connexion internet. Ce choix est parfois volontaire, lorsque l'enquêté considère que son « téléphone c'est un téléphone, voilà c'est tout » (Lilianne, 70 ans, employée retraitée) et qui, par principe, ne souhaite pas s'en servir pour d'autres usages. Mais cela s'explique aussi lorsque l'enquêté ne sait pas se servir de son smartphone autrement que pour ses fonctions basiques.

Cette première partie analytique a permis de mieux connaître la diversité de notre échantillon du point de vue des équipements et de la façon de les utiliser, afin de mieux comprendre les questions d'usage, de non-usage, de recours ou de non-recours aux droits ou encore des stratégies mobilisées, que nous allons aborder par la suite. En effet, avoir un aperçu global du niveau d'équipement de nos enquêtés, avec une distinction en fonction des publics, ainsi qu'une compréhension des leviers et des freins à l'équipement sont autant d'éléments qui permettent de comprendre comment ces outils numériques pénètrent, plus ou moins facilement, la vie quotidienne de nos enquêtés et, de ce point de vue, comment ils se positionnent face à la transition numérique. Nous avons ensuite vu que les outils numériques utilisés par nos enquêtés sont différents en fonction de l'usage qu'ils vont en avoir, et particulièrement pour des raisons de sécurité. Tout au long de cette partie nous nous sommes concentrés sur les équipements de nos enquêtés et sur les différences observées entre les personnes en situation de précarité et les personnes âgées. Nous avons légèrement commencé à aborder la question des usages, sur lesquels nous allons arrêter plus longuement maintenant afin de comprendre les usages globaux du numérique de nos enquêtés et les difficultés qu'ils rencontrent.

## 2. Être usager du numérique

---

Après nous être focalisés sur les situations d'équipement de notre échantillon d'enquêtés ainsi que sur les modalités qui entourent leur choix d'équipement, arrêtons-nous à présent sur les

« habitudes numériques » de nos enquêtés. Si la partie précédente esquisse l'idée que nos enquêtés font souvent des usages différenciés de chaque type d'outils numériques (chaque type d'outil étant associé à certains usages spécifiques), il convient maintenant de mieux comprendre ces situations d'usages numériques rapportées par les personnes que nous avons rencontrées. En effet, bien que les perceptions et les usages spécifiquement liés à l'e-administration soient à l'origine de cette étude, il nous semblait impossible d'en proposer une analyse correcte sans préalablement chercher à comprendre de quelle façon nos enquêtés peuvent être amenés à être

« usagers numériques » au quotidien. Avant de nous intéresser plus spécifiquement à l'usage des services publics numériques (qui fera l'objet d'une partie suivante) nous devons nous arrêter sur un ensemble de pratiques numériques plus large et nous demander dans quel cadre notre échantillon d'enquêtés fait-il, ou pas, usage des TIC de manière générale ? Le développement suivant s'attache à décrypter la question des usages ou des non-usages numériques des personnes que nous avons interrogées. Nous commencerons par présenter les divers usages que nos publics font des outils numériques dans leur vie quotidienne, en insistant sur l'hétérogénéité de notre panel en matière d'usages et de compétences numé-

riques. Nous pourrons ensuite expliquer les enjeux qui se cachent derrière le fait d'être ou non un « usager numérique » pour nos enquêtés.

## 2.1 Quels usages pour quels publics ?

Les expériences d'usage des TIC relatées par nos enquêtés sont caractérisées par leur hétérogénéité. Nos enquêtés peuvent avoir recours aux outils numériques pour répondre à une assez large variété de besoins, et leur niveau de compétences face au numérique peut varier d'un usage à un autre. Nous approfondirons sur ce constat d'hétérogénéité dans l'usage du numérique dans un premier temps. Puis nous montrerons que les usages numériques ne sont pas liés aux mêmes « impératifs » en fonction des publics. Nous reviendrons d'abord sur la situation des personnes âgées qui associent plus volontiers l'usage des TIC à un choix, avant de les confronter aux personnes en situation de précarité, pour qui l'usage du numérique s'apparente plus souvent à une nécessité.

### 2.1.1 Le constat d'une hétérogénéité en matière d'usages et de compétences

Nous commencerons par présenter ici les différentes catégories d'usages numériques mentionnées par nos enquêtés et nous expliquerons que ces derniers se positionnent à des niveaux différents sur une échelle quantitative d'usage du numérique. Nous verrons par la suite que les niveaux de compétences numériques de nos enquêtés sont variables d'une catégorie d'usage à l'autre, en démontrant ainsi que les situations d'illectronisme doivent nécessairement être interprétées au regard d'un contexte d'usage spécifique.

#### 2.1.1.1 Catégories d'usages numériques et échelle d'usage

Lors de nos entretiens, nos enquêtés avaient l'occasion de nous expliquer les diverses situations au cours desquelles ils font l'usage des TIC. Ces usages répondent tous à des logiques spécifiques, ce qui nous a permis de les répertorier en quatre catégories d'usages du numérique.

Tout d'abord, nos enquêtés peuvent avoir des usages « communicationnels » des TIC : nous regroupons dans cette catégorie l'ensemble des usages des outils numériques permettant à nos enquêtés de rester en contact avec leur entourage, qu'il soit familial, amical ou professionnel. Dans ce cadre, nos enquêtés font principalement mention de l'usage de boîtes mail et d'applications d'échanges de messages ou d'appels vidéo telles que Skype ou Messenger. Nos enquêtés peuvent également mentionner une présence plus ou moins active sur des réseaux sociaux. Nicolas (35 ans, ouvrier) nous explique ceci : « Bah des fois le soir je vais sur Facebook, tout ça, parler avec mes cousins comme ils sont loin »

Ensuite, nos enquêtés peuvent avoir des usages « ludiques » des TIC : nous regroupons dans cette catégorie l'ensemble des usages permettant diverses formes de divertissement. Les personnes rencontrées sont nombreuses à expliquer qu'elles prennent des photos et des

vidéos à l'aide de leur smartphone ou de leur tablette. Elles utilisent également leurs outils numériques pour regarder des films, écouter de la musique ou encore pour jouer. Cet usage ludique des TIC est souvent associé à un besoin de détente. Parfois, l'usage ludique se trouve être l'unique usage du numérique pour certains de nos enquêtés. C'est le cas de Jeanne, qui vit en résidence autonomie, et qui explique qu'en l'absence de connexion internet dans sa structure, elle ne peut qu'utiliser sa tablette pour un usage ludique : « Moi j'ai la tablette comme je vous dis, donc je joue au scrabble, au rummikub, je sais faire des photos avec... c'est vrai que je sais bien m'en servir, le sudoku tout ça ! Mais à part ça, je peux jouer qu'aux jeux, puisqu'ici y'a pas Internet ! Les jeux c'est mes enfants qui les ont mis avec leur Internet de chez eux. » (81 ans, retraitée, anciennement femme au foyer).

Nos enquêtés ont également des usages « fonctionnels » des TIC : nous regroupons dans cette catégorie l'ensemble des usages permettant la réalisation des démarches et des gestes de la vie quotidienne. Que cela résulte d'un choix ou d'une obligation, beaucoup d'enquêtés nous expliquent qu'ils passent par Internet pour payer différentes charges fixes (loyer, facture d'eau, d'électricité ou d'opérateur téléphonique), garder contact avec leur bailleur social, gérer leur compte bancaire en ligne, effectuer des achats en ligne ou encore, faire leurs courses via le système de drive : « Quand je dois payer mon loyer, je le fais sur ordinateur [...] tout ce qui est paiement, loyer, tout ça c'est par Internet ». (Anne, 61 ans, ouvrière)

« Y'a pas mal de choses qu'on fait sur internet. Quand j'étais sur Internet c'est sur euh, regarder, par exemple mes comptes. Y'a aussi mes factures EDF, Veolia tout ça... » (Bruno, 45 ans, ouvrier sans-emploi)

Enfin, nos enquêtés ont régulièrement des usages administratifs des TIC : nous regroupons dans cette catégorie l'ensemble des usages de l'e-administration et des services publics en ligne. Cette dimension étant au cœur de cette étude, nous y reviendrons plus en détail dans la partie qui suit, Etre citoyen numérique, en page 107 de ce mémoire.

Les quatre catégories d'usages numériques évoqués par notre échantillon d'enquêtés ne sont pas systématiquement citées dans chaque entretien. Autrement dit, nos enquêtés n'ont pas tous les mêmes habitudes numériques et ils se positionnent différemment vis-à-vis de l'usage des outils numériques. En effet, en matière d'usage, tous nos enquêtés se positionnent à des niveaux différents, sur une échelle allant du non-usage strict des TIC, au cumul des quatre catégories d'usage susmentionnés et à la capacité de jongler avec plusieurs types d'outils numériques. Dans le premier cas, nous retrouvons bien souvent les enquêtés qui ne possèdent aucun équipement numérique, qui ne sont pas ou très peu familiers des TIC et qui n'ont jamais suivi de formation au numérique ou qui commencent à peine à se former. Les personnes situées à cette extrémité de l'échelle ont donc un niveau de compétences numériques très faible, voire inexistant pour certains. On retrouve ces profils aussi bien chez le public des personnes âgées que chez le public des personnes en situation de précarité. A l'autre extrémité de l'échelle, on trouve des individus ayant un niveau de compétences nu-

mériques correct, voire bon, qui peuvent avoir suivi des formations numériques et qui sont relativement autonomes dans leur usage des TIC. Là encore, ces profils sont présents chez nos deux publics.

Entre ces deux types de profils extrêmes d'usagers (ou de non-usagers) numériques, se situe une majorité d'enquêtés, qui sont tous usagers numériques, mais qui possèdent des niveaux de compétences numériques nuancés et qui maîtrisent quelques usages numériques spécifiques (répondant souvent à des besoins ou à des logiques bien définis). Cet entre-deux se décline donc sous une assez grande variété de nuances au sein de notre échantillon, correspondant à autant de degrés de familiarité et d'aisance différents vis-à-vis du numérique.

Le positionnement de chaque enquêté sur cette échelle d'usage du numérique se trouve, de fait, conditionné par le degré d'équipement. Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes les moins équipées sont souvent celles qui se trouvent dans une situation d'illectronisme la plus profonde (autrement dit, dans une situation de non compréhension et de non-usage du numérique). Cela est d'autant plus vrai si ce non équipement se double d'un isolement relationnel et d'un manque de ressources en matière d'accompagnement, puisque dans ce cas, les individus sont limités en matière d'alternatives à mettre en œuvre pour contourner le blocage numérique. C'est le cas par exemple de Saïda (48 ans, inactive) qui n'est pas du tout équipée et qui ne sait rien faire avec les TIC, hormis ses démarches d'actualisation pour Pôle emploi (qu'elle a appris à faire par cœur sur les bornes d'accès en agence). Par ailleurs, le manque d'équipement va aussi conditionner l'envie d'apprendre à utiliser les outils. Les personnes se trouvant dans cette situation, et particulièrement celles n'étant pas équipées pour des raisons financières, sont nombreuses à s'interroger sur l'intérêt de se former alors qu'elles ne seront pas en capacité de reproduire ce qui a été appris sur un outil numérique qui leur est propre.

#### 2.1.1.2 Des niveaux de compétence spécifiques à chaque usage et des situations d'illectronisme contextuelles

En essayant de positionner nos enquêtés sur cette échelle d'usages, nous nous sommes aperçus que, pour la majorité de nos enquêtés, le degré d'aisance dans l'usage du numérique était variable d'un type d'usage à un autre. Ainsi, il n'est pas rare d'avoir des enquêtés pouvant parfaitement maîtriser les usages communicationnels et ludiques des TIC, tout en éprouvant de grandes difficultés vis-à-vis des usages fonctionnels et administratifs. De ce fait, classer nos enquêtés selon leur niveau global de compétences numériques s'est avéré être une tâche assez compliquée. Bien que nous ayons tenté d'élaborer un classement de nos enquêtés en fonction de leur degré de familiarité et d'aisance avec le numérique, il faut admettre les limites d'un tel exercice. Ce dernier reste approximatif, tant les situations de nos enquêtés en matière d'usage sont hétérogènes (en particulier pour ceux qui sont situés entre les deux extrémités de l'échelle).

Pour autant, cette hétérogénéité des situations d'usages de nos enquêtés confirme l'idée qu'il est difficile de définir et donc de déceler une situation d'illectronisme. En effet, les non-usagers numérique de notre échantillon ne sont pas les seuls confrontés à des difficultés vis-à-vis du numérique, et être usager numérique n'est pas automatiquement synonyme d'une maîtrise parfaite de toutes les catégories d'usages numériques. Aussi, dans chaque situation, le degré d'autonomie dans l'usage est l'un des déterminants d'une situation d'illectronisme. Certains enquêtés ont recours aux outils numériques pour certains types d'usages sans pour autant être en capacité de se débrouiller seuls pour d'autres. C'est souvent le cas des enquêtés qui se sont équipés par « obligation » pour répondre à l'injonction sociétale actuelle à utiliser les TIC. Le cas de Robert est particulièrement illustratif de ce genre de situation. Cet ouvrier de 55 ans a des usages assez variés du numérique. Pourtant, même s'il est autonome pour quelques-uns de ces usages (ludiques et fonctionnels notamment), il a systématiquement besoin d'un accompagnement (de ses pairs ou d'un éducateur du CHRS dans lequel il réside) pour effectuer l'ensemble de ses démarches administratives en ligne. Nous pouvons également évoquer le cas de Julianne (65 ans, retraitée, ancienne employée) qui est capable de faire seule des recherches sur Internet pour son loisir, mais qui éprouve le besoin d'être accompagnée (par ses enfants ou par une amie) lorsqu'elle est dans l'obligation de faire des démarches administratives en ligne. Comme Julianne et Robert, nombreux sont les enquêtés (appartenant aux deux types de publics) qui ne sont pas autonomes sur certains types d'usages, surtout ceux se rapportant à l'e-administration. Toutes ces personnes sont donc en situation d'illectronisme pour certaines catégories particulières d'usage numérique.

Nous pouvons donc affirmer que l'illectronisme n'est jamais un fait absolu, il doit toujours être rapporté à un contexte particulier, puisqu'il varie selon les catégories d'usage, d'un enquêté à l'autre. C'est ce qui rend la notion aussi délicate à employer dans une analyse sociologique. Il n'existe pas un illectronisme générique, mais plutôt une multitude de situations individuelles d'illectronisme.

Cette hétérogénéité des usages s'applique donc à nos deux publics. Pourtant, ces derniers se distinguent quant à la manière dont ils envisagent l'usage du numérique. Pour le public des personnes âgées, l'utilisation des TIC est majoritairement facultative, alors que le public des personnes en situation de précarité va davantage considérer l'usage des TIC comme une nécessité. C'est cette distinction que nous détaillons dans les sous-parties qui suivent.

### 2.1.2 Des usages du numérique perçus comme facultatifs par les personnes âgées

L'analyse des entretiens réalisés auprès des personnes âgées nous permet de tirer un constat principal : pour l'ensemble des personnes appartenant à ce public, le fait d'être usager numérique ou non résulte systématiquement d'un choix. Aucune des personnes âgées rencontrées n'a été contrainte de se familiariser avec les TIC contre son gré. Nous présenterons la situation des non-usagers numérique en l'étudiant au regard de la notion de déprise,

avant de nous intéresser aux usagers numériques exploitant les TIC au profit d'une retraite active.

### 2.1.2.1 La situation de déprise des personnes non-usagères numériques

Il est intéressant de remarquer que les personnes âgées qui n'utilisent pas les TIC ne justifient pas leur non-usage par un manque d'intérêt pour le numérique. Elles sont souvent curieuses vis-à-vis des nouvelles technologies et des avantages qu'elles comportent (notamment en matière d'économie de déplacement pour les personnes dont la mobilité tend à être réduite). Pour ces personnes qui n'utilisent pas les TIC, le principal frein mentionné est le manque de formation et de compétences numériques. Michèle (84 ans, retraitée, ancienne employée) ne veut pas se former au numérique parce qu'elle estime que les formations au numérique existantes ne sont pas adaptées aux personnes de son âge : « Parce qu'il faut nous l'expliquer parfois deux, trois fois. La même chose. Et ça, y'en a pas beaucoup qui le font. Voilà. Le cerveau est plus lent hein... ». La dernière partie de cette citation nous donne une indication importante sur l'accessibilité du numérique pour les personnes vieillissantes. En effet, certaines personnes estiment également qu'il leur est impossible d'apprendre à utiliser les TIC « à leur âge ». Michèle continue en expliquant ceci :

« [...] arrivé à un certain âge, on a une certaine paresse. [...] On voudrait bien [apprendre], mais on n'a plus le courage. On est arrivé pratiquement à la fin de vie et...

Par exemple, lorsque je vais chez mon fils à Paris, j'ai ma belle-fille là qui me dit : 'vous voulez voir les photos de toutes les vacances ?'. Elle m'a mis en face de l'ordinateur, elle m'a dit 'vous appuyez là, là et là et ça va aller'. Je l'ai fait. Je l'ai fait. C'est pas la question qu'on y arriverait pas, mais je trouve que c'est un manque de vitalité... voilà. » (84 ans, retraitée, ancienne employée).

Pour ces personnes ayant évolué une grande partie de leur vie sans outils numériques, l'usage de ces derniers est perçu comme facultatif. Dans son cas, Michèle explique que la perte de ses capacités d'apprentissage et la baisse « d'énergie vitale » liée à l'entrée dans le grand âge l'ont découragée à se lancer dans l'usage du numérique, et ce discours correspond fortement à la théorie de la « déprise », forgée par J-F. Barthe, S. Clément et M. Drulhe en 1988<sup>85</sup>. Reprise par V. Caradec, le sociologue en propose la définition suivante : « [...] la déprise désigne le processus de réorganisation des activités qui se produit au cours de l'avancée en âge, au fur et à mesure que les personnes qui vieillissent doivent faire face à des contraintes nouvelles : une santé défaillante et des limitations fonctionnelles crois-

---

<sup>85</sup> Barthe J-F, Clément S., Drulhe M. (1988), « Vieillesse ou vieillissement ? Les processus d'organisation des modes de vie chez les personnes âgées », Les Cahiers de la Recherche sur le Travail Social, n° 15, Caen, p. 11-31.

santes, une fatigue plus prégnante, une baisse de leurs « opportunités d'engagement », une conscience accrue de leur finitude. »<sup>86</sup>.

Ce processus de déprise n'intervient pas systématiquement pour l'ensemble des personnes âgées. D'ailleurs, nous avons eu l'occasion de rencontrer une majorité des personnes âgées (certaines d'entre elles ayant plus de 80 ans) étant usagère du numérique. Cependant, il est essentiel de prendre en compte que ces difficultés liées au processus de vieillissement touchent une part non négligeable de personnes âgées. Et pour les individus concernés, le numérique n'apparaît pas forcément comme une prise prioritaire sur le monde qui les entoure.

#### 2.1.2.2 Le numérique au service d'une retraite active

Dans le cas inverse, lorsque l'on s'intéresse aux discours des personnes âgées usagères du numérique, nous sommes interpellés par la récurrence de deux catégories d'usages du numérique : les usages communicationnels et les usages ludiques. Ces deux catégories reviennent beaucoup plus souvent que les catégories d'usages fonctionnels et administratif (bien qu'elles soient tout de même ponctuellement mentionnées) dans le discours de nos enquêtés de plus de 65 ans.

Chez cette catégorie d'utilisateur numérique, s'équiper, se former et utiliser les TIC résultent d'un besoin de garder un lien et une présence active avec le monde extérieur à l'heure de la retraite. Ainsi, les personnes âgées vont avoir recours aux TIC lorsqu'elles maintiennent des activités associatives :

« Je vous ai dit, la déclaration de nos associations, si on change de personnes, trésorière ou secrétaire ou des choses comme ça, on va être obligé de faire tout par internet ». (Jocelyne, 79 ans, commerciale retraitée)

« [...] je fais encore partie de deux ou trois associations, on s'envoie plus que des courriels ! » (Bernadette, 81 ans, cadre retraitée).

Pour ces personnes, les nouvelles technologies représentent également un moyen de garder un lien avec leur entourage, particulièrement lorsque le cercle familial et/ou amical est éloigné. Bernadette nous a, par exemple, expliqué que ce genre d'application était pour elle un des meilleurs aspects des TIC, car ils permettent de ne pas être isolée de ses proches qui vivent loin d'elle : « C'est un bel outil, faut reconnaître, c'est formidable... moi quand je parle en Skype avec mon neveu qui vit à l'île de la Réunion, j'dis que c'est sensationnel ça par exemple... » (81 ans, cadre retraitée). Marie, elle, explique qu'elle reçoit les photos de ses enfants et de ses petits-enfants grâce aux réseaux sociaux : « Facebook ça me permet de voir les photos. C'est mes enfants qui envoient des photos de mes petits-enfants... » (Marie, 66 ans, profession intermédiaire retraitée). Pour Martine, l'instantanéité permise par les ré-

---

<sup>86</sup> Caradec V. (2008), « Vieillir au grand âge », Recherche en soins infirmiers, vol. 94, no. 3 pp. 28-41.



seaux sociaux pour maintenir le lien avec sa famille à distance est aussi très positive : « Sur Facebook, j'ai vu toutes les photos de ma nièce qui est allée en Namibie, qui est allée en croisière. Alors... ça, ça m'a plu beaucoup parce qu'elle était au loin, puis au jour le jour, je voyais... » (Martine, 72 ans, retraitée, ancienne employée).

Par ailleurs, beaucoup de personnes expliquent qu'elles ont recours aux outils numériques pour des usages ludiques. Dans ce cas, l'objet numérique devient source de divertissement pour les personnes âgées. Par exemple, Bernadette et Francine l'expliquent ainsi :

« Bah ça va peut-être vous surprendre mais je fais des jeux ! le solitaire... j'aime bien parce que ça fait travailler la réflexion, et ça fait manipuler. souvent je fais ça le soir, c'est marrant ça me détend... haha je vais lire aussi le courrier Picard, mais c'est un peu fatigant, même si on agrandit c'est difficile à lire... après qu'est-ce que je fais d'autre heu... bah je vais sur google chercher des trucs, sur google map... j'y passe chaque jour une heure... » (Bernadette, 81 ans, cadre retraitée)

« Eh bah, j'ai une application pour voir un peu les nouvelles, France Info. Donc, j'ai un peu ces nouvelles-là. Puis après qu'est-ce que je regarde encore ? J'ai Google. Quand j'ai besoin d'une recette de cuisine, je vais voir Monsieur Google (rires) Donc je m'en sers quand même hein. Oh, puis ma sœur me dit 'tu serais peut-être bien un peu accro' parce que je vais voir si j'ai de messages (rires) » (Francine, 75 ans, retraitée, ancienne employée).

Les nouvelles technologies peuvent aussi permettre de « tirer un trait d'union »<sup>87</sup> intergénérationnel lorsqu'elles impliquent une entraide entre enfants et parents ou entre petits-enfants et grands-parents dans l'apprentissage des usages numériques. C'est le cas notamment de Jocelyne qui précise : « Je me fais beaucoup aider de mes enfants et de mes petits-enfants surtout pour la manipulation de l'ordinateur ». (79 ans, commerciale retraitée).

En résumé, lorsque le public des personnes âgées évoque ses usages numériques, c'est bien souvent pour mettre en avant ses loisirs ou pour montrer comment le numérique lui permet de garder un lien avec le monde extérieur. Car pour les usagers du numérique appartenant à cette classe d'âge, le numérique est souvent perçu comme une opportunité de rester « connecté » au monde, comme une « fenêtre » virtuelle ouverte sur le monde :

« Bon, je crois pas que ça soit une mauvaise chose, je crois qu'au contraire, c'est une bonne chose, ça c'est Internet, parce que ça permet de... d'avoir... de communiquer, d'avoir assez rapidement des informations... des informations du monde entier. Je trouve que c'est une porte... une fenêtre ouverte, une grande fenêtre.... [...] je me souviens tout au début des fax j'étais, 'ah' ! Je disais : 'c'est merveilleux, voilà. Maintenant, vous appuyez sur un

---

<sup>87</sup> Le Douarin L. (2012), « TIC : grands-parents et leurs petits-enfants : vers un conflit des générations technologiques ? », dans Chamahian A. et Lefrançois C. (dir.), *Vivre les âges de la vie*, Paris, L'Harmattan, pp. 253- 276.

bouton, c'est pareil, vous tapotez et vous avez aussi le monde entier sur votre écran hein'. » (Huguette, 72 ans, infirmière retraitée)

L'expérience d'usage numérique des personnes âgées est donc généralement fondée sur un choix : celui d'adopter ou non les TIC. Ce choix entraîne également une sélection des domaines de la vie quotidienne concernés par l'usage de ces outils numériques. En l'occurrence, les domaines du ludique et du communicationnel sont les principaux touchés par les usages numériques de ce public. Il faut prendre en compte que, si cette expérience d'usage numérique est choisie et non subie par les personnes âgées, c'est bien parce qu'il existe encore une certaine tolérance à l'égard d'un éventuel rejet du numérique par ce public. Au sein de notre société, il est encore considéré comme « normal » qu'une personne âgée ne soit pas capable d'utiliser les outils numériques. Nous pouvons citer ici l'exemple de Jeanne, qui ne fait qu'un usage ludique de sa tablette et qui ne fait aucun usage fonctionnel ou administratif du numérique. Elle relate la façon dont sa banquière a accepté de lui envoyer ses relevés de compte par courrier au lieu de lui imposer une gestion de son crédit en ligne :

« [...] j'ai fait le plan Banque Accord. Et puis je recevais plus du tout les papiers de remboursement. Et ce matin quand je suis allée à Auchan, la dame a dit qu'elle allait me les renvoyer. Ils ont dit 'c'est une dame âgée, elle a pas la possibilité de faire ça sur ordinateur' et puis mes enfants sont loin, ils peuvent pas m'aider ! » (Jeanne, 81 ans, retraitée, anciennement inactive)

Nous allons maintenant voir que le public des personnes en situation de précarité a une perception assez divergente de l'usage du numérique au quotidien.

### 2.1.3 Une expérience contrainte du numérique pour les personnes en situation de précarité

Si le public des personnes âgées à une approche plutôt positive des usages numériques dans leur vie quotidienne, cela est moins vrai pour le public des personnes en situation de précarité. Alors que les personnes âgées qui mentionnent majoritairement les usages ludiques et communicationnels durant leurs entretiens, les personnes en situation de précarité usagères du numérique vont mentionner les quatre catégories d'usages de numérique, tout en portant un accent particulier sur les usages fonctionnels et administratifs. Pour nos enquêtés en situation de précarité, aucun aspect de la vie quotidienne n'échappe au numérique et la maîtrise de ses différents usages est une véritable nécessité. Dans leurs cas, savoir utiliser les outils numériques est clairement perçu comme la condition sine qua non pour l'accès à de multiples services et « opportunités ».

En premier lieu, l'usage du numérique conditionne pour eux l'accès à un emploi. Parmi les personnes que nous avons rencontrées, beaucoup sont sans emploi (sur un groupe de 25 personnes en situation de précarité, 15 sont au chômage ou inactives). Ces personnes nous

ont donc expliqué la place primordiale que prenait le numérique dans leurs démarches pour trouver du travail : « Maintenant les démarches pour rechercher un emploi ou quoi que ce soit, tout va être sur Internet ». (Salima, 41, inactive). Nous pouvons citer ici l'exemple de Mireille, qui a été licenciée récemment, et qui explique qu'elle s'est décidée à se former pour acquérir des compétences numériques qu'elle pourra présenter comme un atout dans sa recherche d'emploi :

« Et puis même maintenant, quand on cherche un emploi, ou pour n'importe quoi quand on travaille, [...] pour beaucoup maintenant on est obligé d'avoir accès à un ordinateur. [...] C'est pour ça, dès que j'étais au chômage, j'ai dit : 'je fais cette formation', j'ai vu qu'il y avait une formation... j'ai posé la question, on m'a dit qu'il existait le PCIE, donc j'ai dit : 'je vais faire cette formation, comme ça c'est un plus pour un emploi et puis c'est un plus aussi pour...' Ça ne servira pas simplement pour un emploi, ça me servira aussi dans ma vie de tous les jours ». (Mireille, 59 ans, ouvrière sans-emploi)

Le fait d'être capable de suivre ses démarches en ligne auprès de Pôle emploi, de savoir répondre à des offres d'emploi en ligne, ou encore, d'être en capacité de se créer un CV à partir de logiciels informatiques, sont autant de compétences numériques obligatoires pour naviguer sur le marché de l'emploi de nos jours, et nos enquêtés le vivent au quotidien. Comme le rappelle Emmaüs Connect<sup>88</sup>, plus de 30 % des offres d'emploi ne sont disponibles que sur Internet aujourd'hui. Dans un tel contexte, une mauvaise maîtrise du numérique représente un risque majeur en matière d'exclusion du monde de l'emploi. Par ailleurs, dans certain cas, nos enquêtés sont pris au dépourvu par les compétences numériques requises pour postuler à un emploi. C'est le cas par exemple de Lise, qui s'est fait licencier au bout de 20 ans de carrière dans la même usine, et qui doit aujourd'hui acquérir de nouvelles compétences numériques pour prétendre postuler sur le même type d'emploi (des compétences qui n'étaient évidemment pas requises lors de son premier recrutement il y a 20 ans). L'échange ci-dessous reprend l'ensemble des thématiques concernant l'usage du numérique dans le cadre de l'accès à l'emploi :

« Enquêteur : vous utilisiez l'ordinateur ou pas dans le cadre de votre ancien emploi ?

Lise: non, quand je travaillais... je travaillais sur une machine j'avais un écran et un clavier, donc je savais par cœur mettre en route, quel programme faire et après j'avais plus à y toucher. [...] fallait pas me demander d'aller faire autre chose hein ! c'est pour ça que je fais aussi cette formation-là, pour être plus à l'aise avec l'ordinateur, comme je recherche du travail moi je voudrais encore être conductrice de machine comme je faisais, donc oui je pense que ça peut m'aider, au lieu d'aller chercher quelqu'un dès qu'il y a un problème et demander 'hey tu peux v'nir ? tu peux v'nir...'

---

<sup>88</sup> Rapport d'activités d'Emmaüs Connect 2013

Enquêteur : vous sentez, là ,dans le cas de votre recherche d'emploi que c'est de plus en plus demandé le fait d'être à l'aise avec l'ordinateur ?

Lise: Ah oui, bah y'a de plus en plus de machines avec les ordinateurs ! ah oui !

Enquêteur : Donc c'est le fait presque de se « remettre à niveau » pour vous, par rapport aux nouvelles machines qui arrivent et tout ça ?

Lise: « aussi aussi, oui. C'est pas que personnel ! »

Enquêteur : Et est-ce que même dans la démarche de recherche d'emploi vous trouvez que c'est important du coup de bien maîtriser internet pour postuler à des offres ?

Lise : ah oui, parce-que ça je ne sais pas faire ça par exemple. Envoyer un CV. Parce que des fois les offres d'emploi faut envoyer un CV, mais je sais pas faire. En fait on a un CV mais ils nous l'ont fait en cellule de reclassement, ils nous ont pas fait voir comment on faisait [...] et puis tous les collègues ils ont le même hein ! pfff... donc pour l'instant je sais pas envoyer un CV, je sais pas répondre à une offre d'emploi ». (Lise, 50 ans, ouvrière sans-emploi)

Au-delà des opportunités professionnelles, la maîtrise des usages numériques conditionne également de plus en plus l'obtention de prestations sociales, qui sont souvent « vitales » pour un public devant faire face à la faiblesse de leurs ressources financières. Nous aurons l'occasion de revenir en détail sur la relation que nos enquêtés entretiennent avec les services publics dématérialisés et les risques de non-recours qu'engendre cette nouvelle relation dématérialisée entre les usagers et l'administration en ligne. Cependant, nous pouvons souligner ici que la dématérialisation des démarches de la Caisse d'Allocations Familiales est souvent évoquée par nos enquêtés en situation de précarité. Ces derniers font également mention de certains usages fonctionnels du numérique qu'ils sont obligés d'intégrer dans leur vie quotidienne, notamment

concernant le paiement des charges fixes (factures), la relation avec les bailleurs sociaux, la gestion de leur compte bancaire en ligne, etc. Si beaucoup d'enquêtés estiment que le numérique est de plus en plus intrusif dans leur quotidien, ils sont aussi nombreux à intérioriser l'injonction qui leur est faite concernant l'usage du numérique. C'est bien parce que le numérique conditionne l'accès à des enjeux vitaux en matière d'emploi, de prestations sociales ou de démarches de la vie quotidienne que nos enquêtés en situation de précarité intériorisent l'injonction d'usage du numérique. Ils estiment qu'ils n'ont pas d'autre choix que de s'adapter à cette transition numérique s'ils veulent se protéger de la menace d'exclusion sociale.

Bien entendu, chaque enquêté rencontré possède un parcours d'usages numériques qui lui est propre et comportant des caractéristiques spécifiques. Dans un souci de synthèse, nous avons choisi de ne faire ressortir ici que les principaux traits communs à l'ensemble des personnes appartenant à un même public. Les constats qui viennent d'être tirés sont donc

généraux. Cependant, même s'ils tendent à homogénéiser quelque peu les usages numériques des deux publics concernés par cette étude, le constat tiré n'en reste pas moins vrai pour notre échantillon : les personnes âgées ont, dans l'ensemble, des expériences d'usages numériques positives et les usagers numériques de ce public ont des postures volontaristes vis-à-vis des TIC. Au contraire, les personnes en situation de précarité ne semblent pas posséder la même marge de manœuvre face à l'adoption des TIC pour fonctionner au quotidien. La tolérance qui persiste à l'égard des personnes âgées non-usagères du numérique disparaît totalement pour les personnes en situation de précarité. Ces derniers subissent et intériorisent l'injonction à utiliser le numérique pour une part grandissante de leurs démarches quotidiennes, et ce pour se protéger d'un risque d'exclusion social puissant.

## 2.2 Les enjeux de l'usage du numérique pour les enquêtés

Au-delà des expériences d'usage divergentes entre nos deux publics, l'analyse des propos tenus au cours des entretiens révèle également un certain nombre de perceptions partagées par l'ensemble des enquêtés, notamment autour d'enjeux communs soulevés par l'usage des outils numériques. Nous les avons organisés en trois points que nous développons ci-après. Nous reviendrons tout d'abord sur l'injonction à être usager numérique dans notre société aujourd'hui, ainsi que sur la sensation stigmatisante que ressentent les non-usagers du numérique de notre échantillon. Nous expliquerons ensuite comment l'usage du numérique est perçu comme un marqueur d'indépendance. Enfin, nous montrerons que nos enquêtés gardent une posture ambivalente vis-à-vis du numérique et de sa diffusion dans notre société.

### 2.2.1 L'injonction à l'usage et le stigmatisme du non-usage

Bien qu'elle pèse moins lourdement sur le public des personnes âgées que sur le public des personnes en situation de précarité, l'injonction à être usager numérique est ressentie par l'ensemble des personnes que nous avons rencontrées. Dans leur discours, cela se traduit souvent par des formulations basées sur l'idée d'obligation (« On sera bien obligé de s'y faire », « C'est comme ça maintenant », « On a plus trop le choix », « Faudra bien qu'on s'y mette ! ») qui reviennent régulièrement durant les entretiens. Certains de nos enquêtés ont du mal à accepter cette injonction sociétale : « Ça fait un bouleversement dans la vie hein... l'incompréhension, d'admettre que c'est l'avenir, c'est pas facile des fois je ronchonnais je dis 'c'est pas possible, ils vont nous casser les bonbons avec tout ça' (rires) ». (Thierry, 47 ans, inactif). Les enquêtés qui ont le plus de mal à accepter cette injonction sociétale et qui ont le plus de difficultés avec le numérique (qui sont non-usagers ou qui utilisent peu les TIC), expriment le sentiment d'être stigmatisés dans une société de plus en plus connectée. Ainsi, Suzanne explique :

« [...] non faut ralentir un peu. Attendez, faut le temps qu'on s'y mette ! Et puis tous ces gens comme moi, ou mes parents. J'suis désolée à 96 ans bah...Voilà. On les a collés dans un pla-

card. C'est moche. C'est moche. Comme ils disent on n'a plus notre place ici. Mais c'est vrai. Moi j'ai senti aussi hein. J'avais l'impression qu'on n'avait plus notre place dans la société. » (Suzanne, 65 ans, retraitée, ancienne employée)

Pour ces personnes, notre société leur donne la sensation d'être « arriérées » comme le dit Thierry (47 ans, inactif). Cette sensation d'être « has-been » lorsque l'on est non-usager numérique se retrouve également dans les propos de Caroline (55 ans, inactive) qui explique qu'elle aimerait se former par rapport à son petit-fils, pour être une « mamie branchée ».

Cette impression de « ne plus avoir sa place » dans une société en pleine transition numérique soulève la question de l'inclusion numérique et des efforts à fournir pour éviter que les personnes en difficultés vis-à-vis du numérique ne soient pas marginalisées. Ici, la question de l'accompagnement paraît essentielle et nous la développerons dans le chapitre suivant. Francine insiste sur l'importance de l'accompagnement pour les publics à travers la transition numérique : « Bah, il faudra s'y mettre. Il n'y a pas d'autres soucis, hein. Tout ce que je demande moi, c'est qu'on ne... les personnes de mon âge et plus âgées, parce qu'il y a plus âgés que moi, on soit pas rejetées. Qu'on soit aimable avec nous pour nous renseigner ». (Francine, 75 ans, retraitée, ancienne employée).

Évoquer l'importance de l'accompagnement pour les personnes en difficulté face au numérique, c'est finalement reconnaître que cette sensation d'exclusion et de stigmatisation est renforcée par un sentiment de dépendance à autrui. En effet, aujourd'hui, ne pas avoir de compétences numériques revient à être dépendant d'un tiers aidant pour l'ensemble des domaines de la vie quotidienne nécessitant l'usage des TIC. L'usage du numérique peut donc être perçu à travers le prisme d'une quête d'autonomie.

### 2.2.2 Une quête d'autonomie

Pour l'ensemble de nos enquêtés, être capable de faire usage du numérique représente un véritable enjeu d'autonomisation. En effet, nos publics comprennent que la transition numérique bouleverse leur fonctionnement quotidien, notamment pour la réalisation des démarches de la vie quotidienne et des démarches administratives. Dans ce cadre, devenir usager numérique et obtenir les compétences numériques nécessaires pour la réalisation de ces diverses démarches revient à se sortir d'une situation de dépendance à autrui. Nous pouvons citer ici l'exemple de Caroline (55 ans, inactive), que nous avons rencontrée lors d'un atelier de formation numérique. Elle y participait contre l'avis de sa fille, dont elle est actuellement dépendante pour la réalisation de l'ensemble de ses démarches administratives en ligne. Au cours de notre entretien, elle laissait entendre qu'elle était reconnaissante de l'aide que pouvait lui apporter sa fille, mais qu'aujourd'hui, elle entend se former pour réussir à reprendre la main sur ses démarches et pouvoir se débrouiller seule. Dans cette entreprise, Caroline se confrontait à l'incompréhension de sa fille, qui ne conçoit pas que sa mère puisse vouloir et réussir à se former à ce stade de sa vie. Bien qu'elle ne l'exprime pas

ouvertement, les propos tenus par Caroline laissent entendre que se former au numérique serait pour elle un premier pas vers le retour à l'autonomie et une réappropriation de son pouvoir de décision concernant sa vie.

D'autres enquêtés expriment de manière plus directe leur attachement à l'autonomie face à l'usage du numérique :

« Enquêteur : Donc pour vous c'est important de toujours faire vous-même...

Catherine : Oui. Ouais. Parce que si on fait à ma place, ça rentrera pas. Parce que moi je suis quelqu'un comme ça, quand je fais un travail, si je le fais pas de mes mains, ben... ça ce sera pas dans un carré de ma tête ». (Catherine, 60 ans, retraitée, ancienne employée).

« [...] moi j'ai envie d'apprendre, que si vous êtes autonome, c'est plus mieux, vachement mieux. Être autonome sincèrement, c'est bien parce qu'on peut vous demander un papier. Vous venez, tac tac, sur Internet et c'est plus vite... c'est vite fait même. C'est vite fait ». (Collette, 63 ans, ouvrière)

C'est cet attachement à leur autonomie qui amène nos enquêtés à exprimer avec force leur incompréhension vis-à-vis de la « norme numérique » qui s'impose peu à peu dans de nombreuses facettes de leur vie quotidienne. Selon nos enquêtés, c'est bien cette digitalisation de la société qui place beaucoup de personnes, qui étaient parfaitement autonomes auparavant, dans des situations nouvelles et inconfortables de dépendance à autrui pour l'usage des TIC.

L'usage du numérique est donc perçu par nos enquêtés comme une clé indispensable aujourd'hui pour être indépendant.

### 2.2.3 L'ambivalence vis-à-vis du numérique

La dernière caractéristique commune de nos publics réside dans leur ambivalence à l'égard de la diffusion massive des usages numériques au sein de notre société. En effet, de nombreux enquêtés se contredisent dans leur perception du numérique. Souvent, dans un même entretien, la personne interrogée va à la fois mettre en avant les usages numériques qu'elle considère

« positifs », tout en remettant en cause les effets pervers d'une transition numérique jugée trop rapide et aliénante. Le discours de Cécile est illustratif de cette ambivalence :

« Cécile : De toute façon, c'est l'avenir. Ça va être comme ça. Enquêteur : Vous ne pouvez pas y échapper ?

Cécile : Je pense que si on reste à la traîne, on aura plus accès à rien. Et puis c'est vrai que quand on y a un peu goûté, on veut aller de l'avant après. Comme moi, je sais qu'au début, je savais pas du tout, et maintenant je vais sur les sites, j'apprends des choses, mon chanteur

préférée, mes châteaux de la Loire, et comme je vous dit, j'aime mieux lire là plutôt que de prendre un livre. Je lis l'histoire, je fais des quizz. C'est formidable ça. C'est 'Questions pour un champion' tous les jours quoi ! (rires).

Enquêteur : Finalement, l'administration en ligne, ça fait partie de ça ?

Cécile : Oui, mais c'est le mauvais côté quoi ! C'est un peu le... 'fin c'est pas le mauvais côté mais c'est l'obligation. Après, c'est parce que c'est tout nouveau, tout ce qui est nouveau on craint un peu quoi ». (Cécile, 56 ans, employée sans emploi)

Cette opposition entre les aspects positifs et négatifs du numérique est également visible dans les propos de Bernadette (81 ans, cadre retraitée) : « ah bah, j'dis que c'est un bel outil, mais il faut pas qu'il n'y ait plus que ça ! ».

Nos enquêtés ont tendance à distinguer d'une part, les usages numériques qui vont permettre « d'aider l'être humain » en facilitant l'accès à la connaissance, l'ouverture sur le monde ou le maintien du contact humain, et d'autre part, les usages numériques qui participent à la « déshumanisation de la société ». Dans ce cas, les enquêtés pointent souvent du doigt les systèmes d'achat en ligne, la fermeture des guichets administratifs ou toute autre forme de contournement du contact humain qui conduiraient selon Maurice à la « mort de la société » :

« Internet en réalité, c'est la mort ! c'est la mort de la société. Il n'y aura plus de contact. Le contact doit rester à échelle humaine hein... je ne veux pas dire que c'est totalement mauvais, mais ce n'est pas fiable ! On en vient toujours au même point, c'est une machine, et la machine est moins fiable que l'humain ». (Maurice, 65 ans, ouvrier retraité)

Si nos enquêtés reconnaissent le progrès et les potentialités que portent les TIC, ils sont aussi très critiques face au risque de perte du contact humain et certains enquêtés soulignent le rôle que chacun doit pouvoir jouer pour faire barrage aux effets pervers du numérique :

« C'est comme tout vous savez, tout ce qui est nouvelle technologie, faut faire un tri ! Il faut garder ce qui peut aider l'être humain moi j'dis, après tout ce qui est vraiment pour rendre l'être humain anonyme en quelque sorte, ça il faut faire une croix dessus hein, faut pas tomber dans le piège ! Dans les supermarchés, [...] je regarde les caisses automatiques. Qui est-ce qui y va ? les jeunes. Après ils vont aller défiler parce-qu'on a supprimé 10 000 postes de caissières ?! mais tombez pas dans le panneau, n'y allez pas ! Faites la queue 2 minutes ! Tombez pas dans le panneau ! ça c'est mon point de vue, il vaut ce qu'il vaut (rires) ». (Bernadette, 81 ans, cadre retraitée).

Pour résumer, nos enquêtés doivent faire face à une injonction à l'usage du numérique et ils sont nombreux à intérioriser la nécessité de se former pour pouvoir être autonomes dans notre société actuelle. Ce pragmatisme vis-à-vis de l'aspect incontournable du numérique dans une société animée par le progrès technologique ne les empêche pourtant pas de dé-



noncer les effets pervers du numérique, en essayant tant bien que mal de s’y opposer. C’est autour de l’usage de l’e-administration que se cristallise souvent l’enjeu d’autonomie pour nos enquêtés et c’est pourquoi nous lui avons consacré la partie suivante.

### 3. Être citoyen numérique

---

Ici, nous aborderons la place que tient l’administration électronique dans le parcours administratif global des enquêtés, avant de nous intéresser aux points de vue des enquêtés sur l’objectif du gouvernement : la dématérialisation totale des démarches administratives pour l’année 2022. C’est en cela que nous parlons de citoyenneté numérique : l’accès aux services publics et la reconnaissance des droits se faisant à présent en ligne, le numérique devient alors véritablement un levier de la citoyenneté.

#### 3.1 L’e-administration dans le parcours administratif des enquêtés

Dans cette partie, nous verrons tout d’abord que les enquêtés ont une définition fonctionnelle et imprécise de ce qu’est l’administration en ligne, puis nous présenterons quelles sont les démarches en ligne effectuées chez les deux publics étudiés, enfin nous donnerons à voir les diverses perceptions de notre échantillon d’enquête vis-à-vis de l’administration électronique.

##### 3.1.1 Une définition fonctionnelle et imprécise de l’administration

Selon l’INSEE, l’administration publique est « l’ensemble des unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou d’effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales ». Avec le mouvement actuel de digitalisation de la société, l’administration, telle qu’elle est définie par l’INSEE, s’étend au numérique. Apparaissent alors de plus en plus de démarches administratives pouvant ou devant s’effectuer sur Internet.

Or, les enquêtés donnent une définition bien plus large à l’administration et en particulier aux démarches administratives qu’ils réalisent en ligne. En effet, lors des entretiens, lorsque que nous leurs demandions quelles démarches administratives ils effectuaient sur Internet, les enquêtés englobaient des démarches ne relevant pas des services publics. Ainsi, Bruno nous dit :

« Les démarches comme Pôle emploi [...] au niveau des impôts. Y’a pas mal de choses qu’on fait sur Internet. Quand je vais sur Internet, c’est sur euh, regarder, par exemple mes comptes. Certains sites comme Pôle emploi, j’l’ai dit. Y’a aussi mes factures EDF, voilà, tout ça » (45 ans, ouvrier sans-emploi)

En effet, suite à cette question, la majorité des enquêtés ont fait allusion au site de leur banque sur lequel ils consultaient leurs relevés de compte ou réalisaient des virements, au site où ils payaient leur loyer, au site de leur opérateur téléphonique où ils consultaient leurs factures ainsi que d'autres sites sur lesquels ils pouvaient également consulter des factures, tels que le site de l'EDF. La plupart des enquêtés font donc un amalgame entre ce que nous avons qualifié, dans la partie précédente, de démarches de vie quotidienne et de démarches administratives à réaliser auprès des services publics.

La définition que donnent les enquêtés à l'administration en ligne est donc imprécise et fonctionnelle. Imprécise parce qu'ils y ajoutent de multiples démarches ne relevant pas des services publics, et fonctionnelle car ils y insèrent des démarches de vie quotidienne telles que la consultation de factures diverses ou de relevés de comptes bancaires.

### 3.1.2 Quelles démarches pour quels publics ?

Dans cette partie, nous nous intéresserons tout d'abord aux différences d'usage de l'e-administration entre les deux publics étudiés puis nous aborderons la question des démarches administratives régulières et occasionnelles, réalisées ou non par le biais d'Internet.

Parmi l'ensemble des enquêtés utilisant les services publics en ligne, nous avons remarqué que les deux publics étudiés en avaient des usages différents. Les personnes âgées interrogées effectuent davantage de démarches liées à la sécurité sociale et sont nombreuses à nous donner l'exemple des assurances :

« J'ai mon compte à la sécurité sociale, donc là je peux aller voir. Par contre, là, je n'ai plus rien de la sécurité sociale, j'ai plus de papiers, ils m'envoient tout sur l'ordinateur [...]. J'ai mon compte, je l'ai ouvert donc je vais sur attestation d'assurance et puis voilà » (Huguette, 72 ans, infirmière retraitée)

Les personnes en situation de précarité rencontrées, elles, cumulent les démarches liées à la sécurité sociale et les démarches liées à l'emploi. Lors des entretiens, elles ont été tout de même plus nombreuses à nous parler des démarches rattachées à l'emploi. Une grande majorité d'entre elles évoque les sites de la CAF, notamment pour l'obtention du RSA ou de la prime d'activité, et de Pôle emploi pour leur inscription et leur actualisation devant être faite tous les trois mois :

« Je vais sur mon ordi et je tape ce que je dois aller chercher. Par exemple la CAF, je dois remplir, vous savez, tous les trois mois et puis je remplis directement sur l'ordinateur [...]. La déclaration trimestrielle donc le RSA, bon bah nous c'est la prime d'activité mais bon c'est pareil, c'est par internet [...]. L'inscription Pôle emploi, tout ce qui est tous les trois mois, se réactualiser, je le fais par Internet » (Anne, 61 ans, ouvrière)

Nous constatons que pour certaines démarches administratives, les plus régulières et par conséquent les plus simples, l'administration en ligne est plutôt bien intégrée dans les pra-

tiques des enquêtés. Il est important de préciser ici que les personnes en situation de précarité rencontrées ont plus de démarches administratives régulières à effectuer que les personnes âgées. En effet, Jocelyne nous informe : « Bah en ce moment j'ai plus grand-chose à faire parce que c'est la vie courante quoi » (79 ans, commerciale retraitée). Tandis que pour les personnes en situation de précarité, les démarches concernant la CAF et Pôle emploi amènent à une actualisation tous les trois mois, sans quoi les individus concernés risquent de ne plus avoir recours à leurs droits. C'est dans ce contexte que les personnes en situation de précarité seraient davantage amenées à utiliser l'e-administration par rapport aux personnes âgées.

Cependant, lorsqu'il s'agit de démarches occasionnelles, l'administration en ligne est souvent rejetée par les enquêtés en ayant usage. Les démarches occasionnelles évoquées lors des entretiens par les enquêtés sont les suivantes : la demande de carte grise, d'acte d'état civil, d'extrait de casier judiciaire, de carte européenne, de passeport et de carte d'identité ainsi que le paiement des amendes, le changement de coordonnées et les inscriptions sur les listes électorales. Ce rejet se traduit par la difficulté que rencontrent les enquêtés à réaliser ces démarches sur Internet, notamment par manque d'habitude et de maîtrise du site en question,

Au contraire des démarches régulières évoquées précédemment. L'utilisation de l'administration numérique est autant rejetée pour les démarches occasionnelles obligatoirement à effectuer en ligne et celles où l'utilisation d'Internet reste encore optionnelle. Ce rejet se manifeste par l'intervention d'un tiers pour les démarches en ligne obligatoires et par l'abandon de la démarche en ligne en question pour celles relevant encore d'un choix personnel de l'enquêté, préférant alors la réaliser d'une autre manière (guichet, téléphone, courrier). Les propos de Leïla et de Marie illustrent bien ces idées :

« Maintenant on peut plus faire la carte grise au guichet de la préfecture, on est obligé de passer par le site et moi je savais pas comment faire [...] j'ai dû passer par un service à la mairie [...] j'ai ramené tous mes documents et c'est la personne elle-même qui a fait la demande » (Leïla, 32 ans, inactive)

« Le passeport, ça a été compliqué et pour finir, on a du faire par téléphone parce que je m'en sortais pas quoi ! » (Marie, 66 ans, infirmière retraitée)

La déclaration des impôts peut être considérée comme une démarche régulière ou occasionnelle en raison de sa réalisation tous les ans. Cette dernière devra obligatoirement être effectuée en ligne à partir de l'année 2019. Cependant, actuellement, peu des enquêtés réalisent de manière autonome leur déclaration de revenu sur Internet. En effet, la plupart des enquêtés interrogés la réalisent encore sur papier et ceux commençant à la faire en ligne ont recours à l'aide d'un tiers pour cela. C'est ce que nous explique Lilianne : « Je dis à mon mari 'on va faire la déclaration' et il met en ligne et puis voilà, il me dit 'là tu marques ça, etc.' » (70 ans, retraitée, ancienne employée)

C'est notamment au vu des difficultés qu'engendrent ces démarches occasionnelles en ligne que le maintien de différents modes de contacts avec l'administration, autre que celui passant par Internet, est souhaité par les enquêtés.

En règle générale, l'administration en ligne reste peu utilisée par les enquêtés dans le sens où ceux qui l'utilisent, le font uniquement pour quelques démarches et non de façon systématique pour l'ensemble des démarches administratives qu'ils ont à réaliser. Pour les enquêtés, l'utilisation de l'e-administration s'intègre plus facilement pour des démarches classiques et répétitives que pour des démarches plus spécifiques, pour lesquelles la sollicitation d'un aidant extérieur est davantage présente. Ce fait est principalement dû à l'habitude qu'ont les enquêtés à effectuer certaines démarches sur Internet ainsi qu'à leur aisance face l'outil numérique et à leur maîtrise du site administratif en question.

### 3.1.3 Le rapport ambivalent des enquêtés à l'e-administration

Lors de notre étude, nous avons constaté que les enquêtés entretiennent un rapport ambivalent à l'e-administration, qui renvoie à la fois aux aspects positifs et négatifs qu'ils associent à cette dernière.

Pour commencer, nous remarquons que les enquêtés perçoivent une certaine praticité dans l'administration en ligne. En effet, ils sont nombreux à évoquer la rapidité que permet l'utilisation d'Internet dans la réalisation des démarches administratives. Pour les enquêtés, cette rapidité comprend deux aspects différents. Il s'agit tout d'abord de recevoir plus rapidement la prestation ou le document administratif demandé en passant par la voie électronique. C'est ce que nous explique Marie : « Il y a le bon côté parce qu'il y a des choses qu'on a plus vite [...] ça ne passe pas par La Poste, ça ne met pas trois jours pour arriver, voilà, c'est vrai que de ce côté-là, ça va plus vite » (66 ans, infirmière retraitée). Il s'agit ensuite du gain de temps que procure l'administration numérique. Robert évoque alors le fait que l'administration en ligne permet d'éviter les déplacements : « Moi je le ferai directement par Internet, ça irait plus vite. Parce que le temps que vous vous déplacez, que vous prenez votre véhicule, que vous trouvez une place [...] Alors qu'avec internet, c'est plus facile quoi » (55 ans, ouvrier). Le fait de ne pas devoir systématiquement se déplacer pour effectuer une démarche administrative est également profitable aux personnes âgées rencontrées en incapacité de se déplacer. En ce qui concerne le gain de temps, Jocelyne nous parle aussi de l'absence de contraintes en termes d'horaires et de jours dans l'usage de l'administration numérique : « C'est l'idéal parce que ça va déjà beaucoup plus vite, c'est dans l'heure, dans la journée alors que par courrier c'est plus long » (79 ans, commerciale retraitée). Pouvoir effectuer ses démarches administratives en ligne amoindrit ces deux types de contraintes, présentes dans les modes de recours classiques à l'administration (guichet, téléphone, courrier), et permet la rapidité de la démarche à réaliser.

En parallèle de la praticité perçue par les enquêtés de l'administration en ligne, certains d'entre eux évoquent le fait que l'utilisation d'internet pour la réalisation des démarches administratives procure une certaine assurance quant au traitement de la demande. C'est notamment le cas pour Sabine :

« Ah je trouve que c'est quand même plus utile [...] nous on peut chercher déjà tout de suite à faire en ligne et puis voir quand on reçoit les e-mails, pour savoir si ça a bien été traité [...] car ils disent pas s'ils ont bien reçu ou pas, alors s'ils perdent les papiers, nous on le sait pas alors on essaye d'aller sur place ou sur Internet pour voir notre démarche » (50 ans, ouvrière sans-emploi)

Cependant, les perceptions positives qu'ont les enquêtés de l'e-administration n'entraînent pas chez eux une utilisation systématique de l'outil Internet pour la réalisation des démarches administratives. Il y a donc ici un paradoxe entre les visions positives de l'administration en ligne des enquêtés et l'utilisation partielle voire inexistante de cette dernière chez les enquêtés concernés.

Parallèlement à ces appréciations positives des démarches administratives en ligne, les enquêtés mettent en avant des aspects plutôt négatifs. Parmi ces points négatifs, nous retrouvons l'idée de la perte de contact humain que provoque l'e-administration. C'est ce dont nous parle Thierry : « Vous voyez quand vous êtes au contact des personnes vous discutez deux trois minutes puis après on vous explique ce qu'il faut [...] donc déjà si on supprime ça déjà y'a moins de contacts » (47 ans, inactif). L'e-administration empêcherait donc les individus de recevoir les informations ou les explications dont ils ont besoin pour effectuer leurs démarches. En ce sens, les enquêtés déplorent la fermeture de certains guichets et le manque de contacts avec les agents administratifs. Cette perte de lien humain est aussi associée à l'isolement et au renfermement des individus sur eux-mêmes que l'administration numérique va venir amplifier :

« Regardez par Internet, déjà les gens vont plus sortir, ils vont être seuls, ils vont faire leurs démarches sur Internet. Que avant vous sortiez, vous alliez à la mairie, vous alliez n'importe où vous sortiez, y'avait un contact » (Marc, 59 ans, invalide du travail). L'idée de perte de contact humain est également assimilée à la suppression d'emplois que va automatiquement engendrer l'administration en ligne. Chez de nombreux enquêtés, cette suppression de postes est perçue comme une « catastrophe » pour les individus concernés : « Après c'est vrai que ça supprime des postes euh, humains, du coup, ouais, c'est un drame là par contre, c'est un drame ! » (Juliette, 46 ans, ouvrière). Cette dernière est aussi source d'inquiétude chez les enquêtés qui ne pourront plus avoir recours au guichet pour faire face aux complexités des démarches administratives qu'ils doivent réaliser.

En plus de la perte de contact humain et des idées qui y sont associées, les enquêtés évoquent la peur de se tromper et l'irréversibilité des démarches administratives en ligne. Mireille nous raconte ainsi sa demande en ligne pour obtenir une carte nationale d'identité :

« Par contre, le reste de la démarche, j'ai galéré, je l'ai refait deux, trois ou quatre fois, j'ai fini par y arriver à le faire. Mais enfin, on a toujours une appréhension d'avoir... d'avoir peur de se tromper [...] Et vous n'avez pas l'information, à l'internet vous ne pouvez pas passer au champ suivant. Voilà le problème aussi, voilà le problème : quand il y a la réponse qu'on ne sait pas, on ne peut pas continuer, on est bloqué dans la démarche [...] On ne sait pas exactement toutes les questions qui vont être posées. Parce que vous les avez en... d'affilée. Donc déjà, si on savait toutes les questions, on irait déjà prendre les renseignements avant de faire le document. Ce qui permettrait déjà de ne pas perdre son temps et puis de recommencer trois fois [...] Ça irait mieux qu'on puisse sortir les papiers, les remplir à la main et remettre sur l'informatique [...] Puisque là, les gens, ils sont... on est baladé comme ça dans des trucs qu'on ne connaît pas. En plus, si on fait une erreur, quand on écrit mal ou un truc, vous vous rendez compte ? C'est très important ! » (59 ans, ouvrière sans-emploi)

Ainsi, certains enquêtés ont la sensation de ne pas pouvoir se tromper en réalisant leurs démarches administratives sur Internet, au contraire des documents administratifs à remplir sur papier. Cette sensation est liée à la peur de fournir de mauvaises informations à l'administration. De plus, en effectuant ses démarches administratives en ligne, il est impossible de poursuivre la démarche si des informations sont manquantes. Cela est dû au fait que les informations demandées par l'administration électronique s'affichent les unes après les autres et empêchent les individus d'avoir une vue d'ensemble sur le document à remplir, et donc sur les données à fournir, avant même la réalisation de la démarche en question. Le processus à suivre pour la réalisation des démarches administratives en ligne pourrait alors engendrer la non prise en compte de la demande de l'individu. Ici, les enquêtés dénoncent la perte de temps que l'e-administration génère. Cette idée entre en contradiction avec la rapidité de la démarche en ligne évoquée parmi les aspects positifs de l'administration numérique.

En parallèle, de ces différents aspects négatifs donnés par les enquêtés sur l'administration électronique, nous retrouvons également l'idée que cette dernière nuit aux personnes manquant d'équipements et/ou de compétences numériques : « Le problème c'est l'accès et la capacité d'utilisation et si donc il y a pas cette capacité d'utilisation, de fait, il faut qu'il y ait quelqu'un qui puisse suppléer quoi. Sinon, ça risque d'être un peu problématique » (Serge, 70 ans, consultant retraité). En effet, les personnes non équipées et/ou maîtrisant peu les outils numériques risquent de se retrouver en difficulté face à la réalisation de leurs démarches administratives. Par conséquent, l'e-administration rendra nécessaire l'accompagnement des personnes en difficultés. Ces dernières seront alors désireuses de formations, afin d'apprendre à utiliser les outils numériques et ainsi de pouvoir réaliser de manière autonome leurs démarches administratives, ou tomberont dans des situations de dépendance à autrui pour effectuer ces démarches. Les difficultés rencontrées par les en-

quêtés face à la dématérialisation des démarches administratives deviennent alors pour eux source d'angoisse et de stress :

« Oui, moi ça me fait peur quand même. Oui, oui, oui, parce que bon, l'habitude du papier, moi j'ai toujours fait des courriers et tout ça pendant un certain temps. Là, ma fille, bon, m'a fait pour la CPAM. Ouais mais ça me fait un peu peur. C'est pour ça qu'en fait j'espère pouvoir me débrouiller par la suite, parce que je sais que ça va être comme ça » (Caroline, 55 ans, inactive)

C'est dans ce contexte, perte de contacts humains, irréversibilité des démarches administratives en ligne et difficultés que peut engendrer l'e-administration, que les enquêtés demandent le maintien de formes de recours à l'administration différents de celui passant par internet.

### 3.1.4 La difficile confiance dans les démarches administratives en ligne

Tout au long de notre enquête de terrain, nous avons également relevé un manque de confiance, des enquêtés, vis-à-vis de l'usage d'Internet pour la réalisation des démarches administratives. Ce manque de confiance se traduit par un attachement, toujours présent, aux documents papiers chez un nombre important de nos enquêtés. Ce constat peut se décliner sous plusieurs formes :

Premièrement, les enquêtés manquent de confiance envers le bon fonctionnement de l'outil numérique. C'est pourquoi la plupart de nos enquêtés impriment leurs documents administratifs pour les conserver et les classer par peur du mauvais stockage de documents importants sur les outils numériques. Voilà comment Bruno s'exprime :

« Enquêteur : Et comment vous conservez vos documents administratifs ? Bruno : Bah je les imprime et je les mets dans des dossiers

Enquêteur : Et vous stockez tout en papier ?

Bruno : Parce que j'arrive pas encore bien, c'est des trucs que j'sais pas encore bien, c'est stocker sur des fichiers

Enquêteur : Et si vous y arriviez, vous feriez comme ça ?

Bruno : Je le ferai mais en même temps, j'pense que j'pourrai pas m'empêcher de l'sortir sur papier

Enquêteur : Pourquoi ?

Bruno : J'sais pas, parce qu'il suffit qu'un jour y ait un problème sur ma tour ou bien mon disque dur ou bien quoi, que tout s'efface et j'perds tout. Non, on sait jamais. Le moder-

nisme c'est bien mais faut toujours se méfier, on n'est pas à l'abri de rien » (45 ans, ouvrier sans-emploi)

Deuxièmement, les enquêtés ont peur du mauvais fonctionnement du site administratif qui entraînerait la difficile réception de leur demande. Ici, l'exemple des cartes grises est régulièrement utilisé par les enquêtés : « On a fait par rapport à la préfecture pour la carte grise avec mon mari, on a bien galéré ! » (Lise, 50 ans, ouvrière sans-emploi). Ils conservent alors leur document administratif en version papier comme preuve que la démarche a bien été réalisée par le biais d'Internet : « C'est embêtant parce qu'on reçoit plus de papier [...] au moins on avait la preuve comme quoi on avait écrit. Parce que sur Internet, j'sais pas, ça peut se perdre [...] et puis en plus y'a beaucoup de piratages » (Christine, 50 ans, ouvrière sans-emploi). Cette idée est en contradiction avec l'un des aspects positifs de l'e-administration évoqué précédemment : Internet comme assurance du traitement de la demande.

Troisièmement, certains enquêtés craignent de devoir entrer des données personnelles et privées sur les sites de l'administration. Cette crainte est davantage présente chez les enquêtés ayant vécu la mauvaise expérience de fournir des informations les concernant sur un site internet qui n'était pas celui de l'administration recherchée. Nous pouvons reprendre ici l'exemple de Mireille (59 ans, ouvrière sans-emploi) qui, en faisant une demande d'acte de naissance en ligne, n'est pas tombée sur le vrai site de l'administration concernée. Cette dernière refuse maintenant de donner des informations personnelles à travers internet.

Quatrièmement, les enquêtés manquant de compétences numériques, éprouvent un certain manque de confiance en eux dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne :

« Et puis quand on manipule pas encore bien l'internet, on a peur de faire une fausse manip » (Saïda, 48 ans, inactive). Cela entraîne parfois une préférence pour la réalisation des démarches administratives sur papier, lorsque cela est encore possible, et l'impression systématique des documents administratifs ayant été effectués en ligne.

Cinquièmement, certains enquêtés évoquent la peur du « bug général » de l'outil Internet, ce qui engendre chez eux, la conservation régulière des documents administratifs en version papier :

« Vous, vous mettez ça dans vos dossiers sur Internet mais un jour, on sait pas pourquoi, y'aura un big bang terrible et y'aura plus rien ! Bah si vous avez pas pris de papier [...] croyez-moi, papier, papier ! Donc moi j'imprime, bon, pas les banalités mais les choses qui peuvent encore avoir de l'importance » (Bernadette, 81 ans, cadre retraitée)

Il est important de préciser que de nombreux enquêtés ont une vision ambivalente de l'administration en ligne, entre perceptions positives et perceptions négatives. De plus, ce qui concerne ces différentes perceptions de l'e-administration chez les enquêtés, aucune différence majeure entre nos deux publics n'apparaît.



## 3.2 Les enquêtés face à l'objectif 2022

La dématérialisation administrative que nous connaissons actuellement va continuer de s'accroître dans les années à venir sous l'impulsion du gouvernement qui planifie une dématérialisation totale des procédures pour 2022. Nous allons voir ici que cet objectif gouvernemental est très peu connu de nos enquêtés. Ils se trouvent parfois dans des situations d'incompréhension et ont l'impression d'être laissés-pour-compte face à cette échéance, qu'ils auraient aimé pouvoir connaître et pour laquelle ils auraient souhaité être consultés. Ensuite, nous aborderons la question de la perception qu'ont nos enquêtés de cet objectif 2022. Nous verrons notamment l'inquiétude qu'ils ressentent, aussi bien personnellement que pour les autres, en particulier vis-à-vis des risques de perte d'autonomie et de non-recours aux droits que cela pourrait engendrer.

### 3.2.1 Une échéance peu connue

La transition numérique des services publics connaît aujourd'hui une phase d'accélération sans précédent puisque, d'ici 2022, l'ensemble des procédures administratives devront être faites sur Internet sans toujours proposer une alternative de recours pour les usagers. Mais en réalité, cet objectif défini par le gouvernement n'est pas nécessairement connu par les usagers, comme le laissent entrevoir nos résultats d'entretiens. En effet, parmi les personnes que nous avons rencontrées plusieurs n'étaient pas au fait de cette échéance, ce qui laisse supposer qu'à l'échelle nationale cette méconnaissance de l'objectif 2022 est également présente. Les usagers sont pris de court face à cette prochaine obligation qui, pour eux, semble trop soudaine et trop mal communiquée afin d'être anticipée, comme l'évoque Thierry : « Et j'aurais voulu dire qu'ils auraient dû faire progressivement, nous avertir 'on va faire ça', alors que la paf ! Et beaucoup de gens sont coincés, ils en pleurent ». (47 ans, inactif). C'est souvent lors de l'entretien, lorsque la question de l'objectif 2022 est abordée, que les enquêtés découvrent que dans quatre ans, l'ensemble de leurs procédures administratives devront être faites par voie dématérialisée. Mais au-delà de cette méconnaissance, les enquêtés ne semblent pas non plus surpris de cette modernisation du service public. Beaucoup considèrent cette évolution comme normale, s'inscrivant dans une évolution globale de la société ainsi que dans un rapport au numérique en constante intensification. En effet, depuis plusieurs années certains services publics comme la CAF ou la déclaration d'impôts ont progressivement introduit la possibilité, puis l'obligation, d'effectuer certaines démarches par internet. De ce fait, les enquêtés ont pris conscience de cette orientation numérique sans pour autant avoir eu d'information officielle sur l'objectif 2022. C'est principalement la démarche concernant la déclaration d'impôt qui a bénéficié d'une couverture médiatique relativement importante, notamment en raison du rapprochement de l'échéance, mais qui n'a pas non plus laissée présager l'étendue de la dématérialisation aux autres démarches.

Ce manque d'information de nos enquêtés a été également ressenti à propos des démarches dématérialisées en tant que telles. En effet, ils ont eu peu d'informations, voire aucune, sur la manière dont doivent être faites les démarches en ligne, comme par exemple savoir sur quel site se rendre pour faire telle démarche. Nous pouvons ici prendre l'exemple de Mireille (59 ans, ouvrière sans-emploi) qui nous précisait son besoin d'être mieux informée sur les sites où elle doit se rendre pour faire ses différentes démarches puisqu'il lui était arrivé plusieurs fois de se trouver sur un site payant, pensant qu'elle était sur un site du service public. Elle souhaiterait alors que chacun soit informé de l'adresse exacte de chaque site internet pour toutes les démarches dématérialisées afin d'éviter de rentrer des données personnelles sur des sites payants ou malveillant pouvant mettre à mal la sécurité des usagers du service public:

« Et je suis tombée sur un site, donc j'ai mis les trucs dessus. Et au bout d'un moment on me demandait de payer. Donc j'ai dit 'si on me demande de payer, c'est que ce n'est pas le site qui va avec'. Donc ça, les gens ne sont pas... on n'est pas assez informé sur le vrai site. Parce qu'on nous fout des sites... Quand vous nous posez une question sur internet, par exemple pour me faire ma carte d'identité, vous allez en avoir...pff, des pages ! Et puis on ne sait pas lequel qui est vrai. [...] Alors je trouve que c'est...que ce n'est pas assez sécurisé pour que les gens aillent faire les papiers sur internet.» (Mireille, 59 ans, ouvrière sans emploi)

Ces informations devraient être adaptées à tous et disponibles sur un document papier à disposition de tous les citoyens pour que chacun soit informé du déroulé exact d'une procédure administrative. En effet, même si certaines informations concernant la dématérialisation des démarches et le processus à suivre sont apparus très légèrement dans les médias, les enquêtés considèrent que ce n'était pas assez conséquent et explicite : « C'est pas suffisant, parce que bon c'est bien de nous dire par exemple « faut faire les déclarations d'impôts en ligne », mais ils nous expliquent pas comment il faut faire quoi ! » (Chantal, 65 ans, employée retraitée). Ces informations n'étaient pas non plus adaptées à tous, notamment pour ceux n'ayant pas la télévision ou ne s'informant pas régulièrement sur les actualités, comme l'a relevé une enquêtée qui aurait souhaité recevoir un courrier à son domicile la prévenant de cette évolution des démarches vers le tout numérique.

Cette méconnaissance des objectifs gouvernementaux procure aux enquêtés le sentiment d'être mis de côté et de ne pas avoir été consultés. En effet, le fait de tenir compte de l'avis des usagers sur cette dématérialisation aurait pu faciliter ce changement. Prendre en compte leurs difficultés et leurs propositions aurait permis de rendre les sites de l'administration plus compréhensibles pour l'ensemble de la population, de proposer des formations de manière plus universelle et d'inclure tout le monde dans cette transition. De plus, cette implication des usagers aurait eu également une valeur symbolique qui est celle d'impliquer les citoyens dans la transition numérique afin qu'ils y soient moins frontalement opposés. Les gens auraient alors eu l'impression de porter cette transition et de ne pas se voir imposer une nouvelle volonté gouvernementale. C'est ce que met en avant Céline lors-

que nous lui avons demandé comment elle avait vécu ce passage à l'administration numérique : « Bah... ça s'est fait comme ça, on n'avait pas trop l'choix non plus, on nous a pas demandé notre avis non plus quoi. » (26 ans, employée sans-emploi)

Aujourd'hui, les enquêtés se sentent oubliés des pouvoirs publics et ont l'impression de ne pas être inclus dans ce changement. Ils n'ont que très peu d'information sur le calendrier de la dématérialisation administrative et se trouvent dans des situations très incertaines mais aussi d'incrédulité. Ils sont beaucoup à ne pas croire à la dématérialisation totale en 2022, et tout en sachant que de nombreuses démarches se feront via Internet d'ici-là, ils ont la certitude que d'autres modes alternatifs de contact seront conservés afin d'éviter l'exclusion de nombreuses personnes.

### 3.2.2 Un agenda officiel en décalage avec les horizons numériques des enquêtés

Le calendrier officiel du gouvernement posant la date de 2022 comme date à partir de laquelle l'ensemble des procédures administratives seront dématérialisées ne laisse pas les usagers indifférents. Nous avons pu voir précédemment que cette échéance était méconnue pour beaucoup de nos enquêtés et révélait un décalage fort par rapport aux horizons numériques des enquêtés. En effet, le discours de nos enquêtés fait apparaître de nombreuses inquiétudes notamment liées à un manque d'anticipation de cette échéance qui ne leur permet pas de se former au numérique suffisamment en amont, mais aussi de fortes inquiétudes pour certaines catégories de la population qui risqueraient de se retrouver dépendantes d'autrui ou dans des situations de non-recours aux droits sociaux.

Pour nos enquêtés, la dématérialisation totale des démarches administratives est apparue trop brutalement et l'année 2022 semble être beaucoup trop proche pour des personnes ayant d'importantes difficultés d'usage du numérique. En effet, nombre d'entre eux ont l'impression que le gouvernement ne leur a pas laissé le temps de se former suffisamment afin de se préparer à cette échéance. Le manque de communication de l'Etat place certains enquêtés dans des situations d'incertitude profonde car leur absence de formation ne leur permettra pas de pouvoir être autonomes face aux démarches dématérialisées. Ici, les enquêtés auraient souhaité que des formations leur soient proposées afin que l'ensemble de la population puisse avoir la possibilité d'anticiper au mieux cette échéance en étant formés, comme nous l'indique Chantal : « Il aurait fallu plus de formation pour nous » (65 ans, employée retraitée). C'est notamment le cas pour les personnes âgées qui ne maîtrisent pas l'outil numérique et qui sont relativement isolées, soit parce qu'elles n'ont pas d'enfants soit parce que ces derniers n'habitent pas dans la région. Elles nous le font comprendre, lors des entretiens, en nous disant qu'elles ne pourront compter sur personne et qu'elles seront seules face à cette nouvelle complexité. Elles estiment alors que l'Etat aurait dû anticiper ces situations d'isolement en leur proposant des formations. La situation semble totalement paradoxale, puisque cette transition numérique se fait sans prendre en compte les besoins des usagers qui se sentent alors « oubliés ».

C'est pourquoi, certains enquêtés ont fait le choix de s'auto-former en se forçant dès aujourd'hui à utiliser Internet pour faire leurs démarches administratives, même dans le cas des démarches qui peuvent encore être effectuées par papier. Pour eux c'est la seule façon d'être prêt lorsqu'ils n'auront plus d'autres choix. Cette contrainte qu'ils s'imposent est double puisque, bien souvent, ils ne bénéficient pas du gain de temps promis par l'e-administration lorsqu'ils font leurs démarches car les difficultés rencontrées sont nombreuses. Cette stratégie qu'ils mettent en place face à cette dématérialisation sera plus développée dans le troisième chapitre de ce travail.

Nous avons également été confrontés à des situations surprenantes lorsque des enquêtés, rencontrant des difficultés importantes avec le numérique et étant parfois même non-équipés, semblaient très sereins face à l'échéance 2022. Ces enquêtés n'ont encore jamais fait de démarches par voie dématérialisée mais estiment qu'ils seront prêts, alors même qu'ils n'ont pas encore prévu concrètement de se former d'ici-là. Nous pouvons alors légitimement nous demander si en 2022 ces personnes seront en mesure de recourir à leurs droits sociaux de manière autonome.

Face à cette objectif 2022, nous avons pu voir précédemment qu'un certain nombre de nos enquêtés considéraient cette évolution comme le cours normal des choses et faisant partie de l'évolution de la société. Pourtant, lorsqu'on ramène ce fait à leur situation personnelle (surtout lorsqu'ils ne sont pas équipés ou qu'ils sont non-usager), le caractère obligatoire de ce changement devient plus problématique ainsi que la rapidité avec laquelle il s'opère :

« C'est compliqué je trouve pour ma génération. Parce que bah, d'un seul coup, Paf, on est tombé dedans. Et comme vous dites, toutes ces démarches qui vont être par la suite obligatoirement faites par internet c'est pas simple, [...] il y a du bon quand même dans ces méthodes. Mais c'est un changement, je trouve, qui est rapide » (Francine, 75 ans, employée retraitée).

Le fait de ne plus avoir le choix et d'être contraints suscite chez eux de nombreuses inquiétudes. Ils craignent alors de ne plus pouvoir être autonomes dans leurs démarches et de devoir dépendre de leur entourage ou d'associations de soutien par exemple. En effet, certains enquêtés font preuve de lucidité et comprennent qu'ils seront incapables de faire leurs démarches par internet d'ici à 2022, ou du moins qu'ils seront en difficulté : « Par exemple, là même si j'apprenais et que je connaissais, mais je ne pense pas que je pourrais faire bien les démarches. Sur internet je n'arriverai pas à bien remplir les choses exactement. » (Collette, 63 ans, ouvrière).

Quelques personnes âgées de notre enquête atténuent leur inquiétude car elles savent qu'elles pourront compter sur l'aide de leurs enfants ou de leur entourage pour les assister dans les démarches comme c'est le cas de Jocelyne : « Oui mais bon à ce moment-là je pourrai quand même toujours me faire aider. Et avoir mes enfants c'est très important pour moi, ça m'aide énormément. » (79 ans, commerciale retraitée). Pour ces personnes, la situation

semble moins problématique et ces enquêtés paraissent même soulagés de pouvoir être accompagnés dans leurs démarches. Mais cette dépendance à autrui n'est pas une solution envisageable pour tous puisque certains enquêtés sont davantage attachés à l'acquisition de leur autonomie et ne veulent pas que leur entourage ait la main sur leurs démarches ainsi que sur leurs données personnelles. Par ailleurs, cette dépendance à autrui ne sera pas non plus une solution pour les enquêtés isolés qui ne pourront compter sur l'aide d'un proche, accentuant alors le risque de se trouver dans des situations de non-recours. Céline est une enquêtée en situation de handicap qui perd la vue progressivement et a bien conscience du risque auquel elle va être exposée lorsque l'obligation sera faite de passer par internet : « Bah c'est pareil, le jour où j'perds la vue, y'a pas forcément les trucs qui...les synthèses vocales qui seront forcément intégrées dans internet donc limite j'pourrais plus faire mes papiers. » (26 ans, employée sans-emploi).

Cette inquiétude pour soi se couple aussi d'une inquiétude pour autrui qui est régulièrement ressortie de nos entretiens. En effet, les discours de nos enquêtés laissent souvent apparaître une crainte pour les personnes âgées, que ce soit de la part des personnes en situation de précarité mais aussi de certaines personnes âgées qui s'inquiètent pour les plus âgées qu'elles. Ils indiquent également une crainte pour ceux qui ne sont pas équipés ou ceux qui ne maîtrisent pas bien la langue française. Pour Mireille par exemple, l'ensemble de ces personnes ne pourront pas se débrouiller seules si on ne leur apporte aucune aide, et elle ne comprend donc pas cette obligation qui est faite de devoir passer par internet pour faire ses démarches :

« Je sais qu'ils ont en parlé, mais bon, il y a des gens qui ne le feront pas. Les personnes âgées, ils n'allaient pas les mettre sur l'ordinateur. Il faudra qu'il y ait des endroits pour que ces personnes-là on puisse les aider à le faire (...) Ouais, parce qu'il n'y a pas que des personnes âgées, il y a des personnes qui sont illettrées, il y a des personnes qui sont dyslexiques. Je suis désolée, mais ces gens-là ils ne vont pas pouvoir aller faire ça sur internet s'ils n'ont pas des aides ». (59 ans, ouvrière sans-emploi)

Nombreuses sont les personnes en situation de précarité qui s'inquiètent pour les plus âgées qu'elles ou pour les non-équipées alors qu'elles-mêmes sont dans des situations complexes les plaçant en difficultés face au numérique. Il est intéressant de remarquer que certains enquêtés n'ont pas réellement conscience de leur situation mais ont conscience des situations problématiques d'autrui qui sont pourtant similaires aux leurs. Cette inquiétude pour les autres est également présente chez ceux qui maîtrisent l'e-administration et qui y voient des apports positifs (gain de temps, praticité), comme Lilianne qui, elle, n'a aucun problème avec les démarches en ligne mais qui nous dit : « Oui, je suis mitigée, mais je vous dis, pas pour moi, mais pour les autres, parce que moi je pense aux...à tous ces gens que je côtoie de mon association. Je me dis « ces gens-là vont être complètement paumés en fait. » » (70 ans, employée retraitée). C'est pourquoi l'ensemble de nos enquêtés, maîtrisant ou non l'e-administration, préconise la conservation d'une forme de multimodalité afin de « penser à

tout le monde » (Denise, 65 ans, employée retraitée) pour que personne ne soit mis de côté par cette transition numérique.

Cette transition numérique laisse apparaître une autre forme de crainte de la part de nos enquêtés, qui porte non plus sur les difficultés que pourrait rencontrer telle ou telle catégorie d'usagers, mais sur les évolutions de la société et du lien social. En effet, l'e-administration totale serait synonyme d'une perte du contact humain et d'un renfermement des individus sur eux-mêmes. Ce sentiment explique la raison pour laquelle certains enquêtés sachant utiliser l'e-administration la délaissent au profit de la voie physique, afin d'entretenir le contact avec autrui. De plus, ce besoin relationnel s'exprime aussi par le besoin de rompre avec une situation de solitude qui pèse pour certains de nos enquêtés. Se rendre au guichet pour parler de sa situation serait alors un moyen de se sentir moins seul et de pouvoir discuter avec des gens, pour les personnes les plus isolées :

« Moi le contact c'est ça qui me plaît parce que des fois je suis seul dans la maison, des fois je vois personne. Vous savez j'ai un chat mais c'est pas évident, des fois on essaye de téléphoner aux gens mais les gens sont peut-être pas toujours prêts à vous accueillir téléphoniquement, de discuter tout ça, donc c'est vrai que les démarches...moi je suis favorable au contact » (Thierry, 47 ans, inactif).

Cette peur de la perte du contact humain s'exprime aussi d'une autre manière lorsque certains enquêtés évoquent le risque de suppression de postes dans le cadre de l'e-administration, puisque la dématérialisation serait synonyme d'un moindre besoin en ressources humaines. Ce sont surtout les enquêtés venant de se faire licencier qui ont exprimé le plus clairement cette crainte puisque plus sensibles à cette problématique du fait de leur récente situation.

Nous avons donc pu voir que les personnes rencontrées dans le cadre de notre étude sont tous sujets à des inquiétudes à propos de la dématérialisation totale des procédures administratives. Ces inquiétudes portant à la fois sur leur propre situation mais aussi sur celles des autres, ne laissent pas apparaître une adhésion totale à cette évolution. Même si en soit les enquêtés ne sont pas fermement opposés à cette dématérialisation, c'est bien évidemment le caractère obligatoire qui apparaît problématique, pour l'ensemble des raisons que nous avons évoquées tout au long de cette partie. Pourtant, nous avons quand même pu percevoir une forme de résignation de la part de nos enquêtés, pour qui ce passage au tout-dématérialisé est « un état de fait, il faudra s'adapter », pour reprendre les mots d'une enquêtée. Le mot « adaptation » revient régulièrement dans le discours des enquêtés, qui nous disent qu'ils s'adapteront malgré les difficultés réelles qu'ils rencontrent face au numérique aujourd'hui. La question est alors de savoir si en 2022, dans quatre ans, ces personnes seront effectivement en capacité de s'adapter à ce changement afin de ne pas tomber dans le non-recours ou s'ils mettront en place des stratégies diverses pour y faire face.

## TROISIEME CHAPITRE - RECOURS ET NON-RECOURS : FACTEURS DE RISQUE ET STRATEGIES

Comme nous avons pu le voir, la transition numérique vient modifier la relation entre les usagers et l'administration. Nous analyserons dans cette partie l'influence de l'e-administration sur le recours et le non-recours aux droits sociaux puis nous verrons les stratégies mises en place par les enquêtés pour accéder à leurs droits, dans le contexte de dématérialisation progressive des services publics.

### 1. Recours et non-recours aux droits sociaux dans le contexte de l'e-administration

Il s'agit ici d'analyser les pratiques de recours et de non-recours aux droits sociaux dans le contexte de l'e-administration. Ainsi, dans un premier temps, nous verrons la manière dont les expériences numériques de recours aux droits sont vécues par les usagers et, dans un second temps, quels sont les facteurs de risque de non-recours.

#### 1.1 Situations d'usagers : des expériences numériques de recours aux droits

La dématérialisation des démarches administratives est pensée par le gouvernement comme un atout pour les usagers. Elle vise l'amélioration du recours aux droits de la population, en offrant des services plus accessibles et la possibilité d'obtenir de nombreuses informations en ligne. Cette ambition semble pourtant être sujette à de nombreuses frictions qui viennent freiner voire empêcher le recours aux droits sociaux. Nous aborderons dans cette partie la manière dont cette ambition est réellement vécue par nos enquêtés. Nous développerons un propos en trois temps : dans un premier temps, l'adoption partielle qui est faite de l'e-administration, dans un deuxième temps, l'e-administration vécue comme un long recours et dans un troisième temps un usage contraignant de l'e-administration.

##### 1.1.1 Une adoption partielle de l'e-administration

L'adoption de l'e-administration dans les expériences de recours aux droits correspond en partie au rythme de vie des individus, notamment en ce qui concerne les travailleurs précaires. En effet, les parcours de vie des travailleurs précaires, vivant des situations d'intérim ou de contrats précaires, sont souvent marqués par « la nature provisoire et discontinue des missions »<sup>89</sup>. Leurs parcours se révèlent marqués par l'incertitude qui pèse sur leurs modes de vie : « Les repères spatio-temporels (emploi du temps, itinéraire, temps de transport)

<sup>89</sup> Glaymann D. (2007), « Vivre en intérim », L'intérim, Paris, La Découverte, p. 56-86



sont bousculés continuellement pour soi comme pour ses proches »<sup>90</sup>. Bien que les salariés précaires travaillent rarement à temps plein, ils ne maîtrisent pas complètement leur emploi du temps. Soumis aux aléas des missions qui leurs sont proposées, leurs horaires de travail ne correspondent pas toujours à ceux des administrations. Ils peuvent ainsi voir dans l'administration électronique une réponse pour recourir à leurs droits. C'est le sens du témoignage de Nicolas, rencontré au sein du CHRS de Meurchin, âgé de 35 ans et ouvrier du bâtiment en intérim : Internet lui sert à la fois à « regarder les offres d'emploi sur les différentes boîtes d'intérim », mais aussi à faire ses démarches d'actualisation « comme Pôle emploi ». Bien qu'il apprécie le guichet, afin de rencontrer un agent « pour compléter un dossier ou si on a un doute », il nous a loué les bienfaits de l'e-administration. Pour lui, ces avantages sont doubles. Premièrement, ils sont liés à la mobilité puisque l'e-administration peut être utilisée par exemple « dans un bus, dans le train ». Deuxièmement, ce sont aussi des avantages liés à son mode de vie :

« Quand on est vraiment pas mal occupé, si on fait des journées complètes, on se rend compte, on se dit 'mince, j'ai oublié ça' et bah on a vite fait de se connecter sur Internet et c'est pas mal. » (Nicolas, 35 ans, ouvrier du bâtiment)

Au-delà des intérimaires, c'est l'ensemble des salariés, qui peuvent trouver des avantages à l'usage de l'e-administration. C'est le cas de Vanessa (49 ans, ouvrière), embauchée à mi-temps, en CDDI (contrat à durée déterminée d'insertion) pour 24 mois, dans un chantier d'insertion. Elle voit dans l'e-administration un moyen de gagner du temps, au vu d'un emploi du temps contraint par son travail. Pour elle, l'attente au guichet « c'est long » et son statut de salarié ne rend pas pratique le déplacement aux guichets : « tout le monde travaille, même moi. Pour demander d'arrêter de travailler, aller là-bas, attendre, ça prend beaucoup de temps c'est pour ça. Donc c'est pour gagner du temps. »

Cette adoption de l'e-administration peut aussi être un moyen de pallier un accès difficile aux administrations physiques et d'alléger le poids des contraintes administratives. C'est le cas pour des mères de famille comme Leïla (32 ans, 4 enfants) qui « essaye d'aller sur le site (CAF, Pôle emploi) », car elle trouve que « c'est pas facile quand on a des enfants. Le véhicule nous on peut le prendre mais en centre-ville on peut pas se garer comme on veut. » C'est aussi le cas pour Anne, 61 ans, ouvrière dans un chantier d'insertion à Amiens. Elle effectue « pleins de choses » sur l'ordinateur, ce qui lui évite « d'aller courir à droite à gauche ». Elle privilégie l'usage de l'administration électronique à la fois par choix mais aussi à cause des « travaux et des grèves ». En effet, nous l'avons rencontrée, alors qu'il y avait de nombreux travaux dans la ville d'Amiens ainsi qu'une grève du transport ferroviaire. Plus généralement, selon elle, « il y a toujours quelque chose », ce qui la pousse à avoir largement recours à l'administration en ligne. Le difficile accès aux administrations physiques et l'accès facilité à l'e-administration sont aussi évoqués par Régine, 40 ans, résidant à Avion

---

<sup>90</sup> Ibid.



(près de Lens). Elle dit privilégier l'administration électronique, à la fois, pour « éviter de se déplacer », de « faire la queue », mais aussi pour pallier les difficultés de circulation et de stationnement dans la ville : « faut payer le parking, faut trouver une place et puis faut se déplacer dans Lens ». Ces trois exemples, emblématiques de l'ensemble des témoignages recueillis, montrent l'intérêt de la dématérialisation pour résoudre les difficultés de déplacement et permettre une meilleure articulation des contraintes professionnelles et familiales.

Au-delà des facilités d'accès et des modes de vie, dans certains cas, l'administration numérique peut permettre d'étendre le recours à l'information. Ainsi, Marie-Ange (65 ans, retraitée, ancienne employée) voit dans le numérique un bon moyen pour s'informer des dépenses de soin et de santé de son mari qui est en affection longue durée. Bien que l'ensemble des soins soient pris en charge par la sécurité sociale, elle apprécie avoir accès à l'information depuis le compte ameli<sup>91</sup> de son mari : « c'est vrai que c'est instructif. Parce que sur l'année vous avez tout le coût de ses soins et c'est vrai que si on ne peut pas voir, on ne le sait pas. » Cet accès facilité à l'information peut aussi permettre de mieux suivre l'état d'éventuels remboursements. C'est le cas de Lilianne (70 ans, retraitée, ancienne employée) qui ne va « plus à la Sécu » et qui « suit les évolutions » sur son compte ameli pour contrôler ses remboursements. Cet accès facilité aux informations via le numérique peut même permettre un meilleur recours aux droits. C'est à travers le cas particulier de Céline que nous avons pu observer cela. Céline a 26 ans, nous l'avons rencontrée au Secours Populaire d'Avion. Elle a occupé diverses fonctions d'employée et se trouve au chômage depuis quelques temps. Elle est malvoyante et il semblerait que sa maladie la conduise à terme à ne plus voir du tout. Nous l'avons rencontrée une première fois avec son compagnon, dans le cadre d'un échange informel avec des personnes accompagnées par le Secours Populaire. Elle exprimait une forte virulence vis-à-vis des services publics qui, selon elle, ne faisaient pas « grand-chose pour aider les gens »<sup>92</sup>. Lors de l'entretien, elle nous a fait part de ses difficultés à faire reconnaître sa maladie auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Elle a été reconnue travailleur handicapé au bout de cinq ans et après avoir dû « taper du poing sur la table ». Elle nous a aussi exprimé son regret de ne pas être assez informée de ses droits et d'éventuelles aides « hors Internet », nous confiant que face aux administrations, nous sommes « livrés à nous-mêmes. » Ce constat d'une administration et d'un service public ne l'informant pas suffisamment l'a poussé à effectuer des recherches sur Internet afin d'élargir l'accès à des aides associatives qui ne lui étaient pas proposées. Ses démarches lui ont notamment permis d'obtenir un chien guide d'aveugle :

« J'ai fait des démarches pour avoir le chien. Ça c'est pareil c'est moi-même, parce que tout des trucs comme ça, c'est pas connu. Et heureusement sur certains points comme ça,

---

<sup>91</sup> Le compte ameli est un service sur Internet ouvert aux assurés ayants droits du régime général et des régimes partenaires

<sup>92</sup> Echange informel réalisé dans la salle d'attente du Secours Populaire d'Avion.

bah j'vais dire heureusement qu'y'a Internet. Parce que les associations c'est pas connu. »  
(Céline, 26 ans, employée sans-emploi)

Pour résumer, l'adoption partielle de l'e-administration, telle que nous avons pu l'observer sur le terrain d'enquête, répond à plusieurs logiques. D'une part, il s'agit d'une adoption de l'administration en ligne qui permet d'articuler activités professionnelles, familiales et démarches administratives. D'autre part, cela peut être une réponse lorsque les administrations paraissent difficilement accessibles par les transports. Enfin, l'usage du numérique peut permettre d'accéder plus facilement à des informations sur ses droits et sur différentes prestations, ce qui peut amener à élargir le recours aux droits et l'accès à des prestations. Cependant, au-delà de ces aspects positifs, l'e-administration semble aussi laisser des individus dans des situations de « long-recours ».

### 1.1.2 Le long-recours

Nous l'avons vu, le plan « Action Publique 2022 » a pour ambition d'améliorer la qualité des services publics pour les usagers, cela passe notamment par le développement de l'administration dématérialisée. Cette administration dématérialisée peut supposer un contact téléphonique pour d'éventuelles demandes d'informations, mais surtout l'usage du numérique, pour la transmission de données. Par rapport aux courriers, le numérique permet donc potentiellement de supprimer le délai entre l'envoi et la réception d'un document. Cependant, c'est la question du traitement qui reste en suspens. L'administration numérique peut être vue comme un moyen d'accéder plus rapidement aux droits, mais certains enquêtés ont relevé des difficultés avec la longueur de traitement de certains dossiers. L'origine de cette longueur de traitement n'est cependant pas clairement identifiable. Provient-elle de l'administration en général ou est-elle renforcée par la dématérialisation ? A l'épreuve des chiffres, cette question de la longueur de traitement semble toujours prégnante, malgré le développement de l'administration en ligne. Les données de la CAF viennent mettre en lumière cette situation de longueur de traitement. La proportion de pièces traitées<sup>93</sup> dans un délai « inférieur ou égal à 15 jours » à la CAF nous donne une information sur le traitement de « l'ensemble des pièces de l'ensemble des courriers, quel que soit le support »<sup>94</sup>. Ces données révèlent qu'entre 2014 et 2016, sur la moyenne des départements du Nord, du Pas-de-Calais, de la Somme et de l'Aisne, le taux de pièces traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours est passé de 91,94 % à 80,95%. Bien que ces chiffres ne concernent pas forcément l'usage dématérialisé de l'administration, sur le terrain d'enquête, nous retrouvons ces difficultés avec les usages en ligne de l'administration.

Il nous a été difficile de retrouver au sein de la littérature sociologique un concept précis pouvant expliquer ces situations de longs recours. La notion s'y rapprochant le plus est celle

---

<sup>93</sup> Il s'agit de tous les documents administratifs pouvant être transmis à la CAF par papier, fax, courrier électronique ou au guichet.

<sup>94</sup> Disponible sur le site de la CAF : <http://data.caf.fr/dataset/delai-de-traitements-15-jours-ouvres>

de « non-recours frictionnel » qui est définie par W. Van Oorschot et P. Math comme résultant « du temps nécessaire à la procédure de demande d'une prestation. Ce laps de temps peut-être du ressort de l'individu, de l'organisme ou bien des deux. Il peut être dû à divers facteurs liés au processus de demande, par exemple, le temps mis pour obtenir de l'information sur un dispositif, pour rassembler les données nécessaires aux formulaires ou pour s'habituer à l'idée d'être éligible. Mais il peut aussi résulter du temps administratif nécessaire et des retards pouvant survenir lors de la procédure. »<sup>95</sup>

Cependant ce qui est mis derrière la notion de non-recours frictionnel fait souvent l'objet de réinterprétations, qui ne nous permettent pas de nous appuyer fermement sur cette définition. Philippe Warin interprète le non-recours frictionnel de Marth et Van Oorschot comme étant dû au « non versement complet de prestations alors que des droits sont ouverts »<sup>96</sup>. Pour la Plate-forme de l'Observation Sanitaire et Sociale, cette même définition est interprétée comme « le délai entre le moment où la demande est faite et où la prestation est effectivement perçue<sup>97</sup> ». Il ne s'agit pas de savoir laquelle de ces interprétations se rapproche le mieux de la définition du

« non-recours frictionnel » de Van Oorschot et Math, mais d'utiliser un terme précis qui permette de décrire les situations telles que nous les avons rencontrées sur le terrain. Nous proposons d'utiliser la notion de long-recours. Ce long recours serait caractérisé par une durée excessive dans le traitement d'une démarche administrative. Cette durée de traitement excessive pénalise les usagers soit financièrement, soit dans l'accès à des droits ou à des statuts.

Certains enquêtés voient leurs expériences numériques de recours aux droits comme étant plus longues et moins performantes que les relations interpersonnelles au guichet. C'est le cas de Bruno, ouvrier au chômage de 43 ans que nous avons rencontré à la Maison de l'Habitant d'Avion (Lens). Concernant ses relations avec la CAF, surtout en termes d'accès à des informations, il nous a indiqué que le problème avec « Internet [...] c'est que quand on fait une demande, des moments ça peut être traité beaucoup plus longtemps [...] Y'a des moments en allant sur place ça passe un peu plus vite, voir tout de suite. ». En comparaison du guichet, toujours perçu comme un moyen d'accéder immédiatement à l'information, l'e-administration se révèle pour certains usagers plus lente et donc moins efficace.

Quant à Salima, 41 ans, femme au foyer que nous avons rencontrée dans un centre social de Lens, elle met en opposition le discours officiel sur la rapidité de l'administration numérique avec son expérience. Le recours à l'administration électronique lui paraît long. Selon elle « ils

---

<sup>95</sup> Van Oorschot W., Math A. (1996), « La question du non-recours aux prestations sociales », Recherches et Prévisions, n°43

<sup>96</sup> Warin P. (2010), « Le non-recours : définition et typologies », ODENORE

<sup>97</sup> « Le non-recours aux droits et aux services », Plate-Forme de l'Observation Sanitaire et Sociale (Septembre 2016)

disent que ça va plus vite mais il faut avoir du temps parce qu'il faut des relances. » Notamment pour la CAF, c'est le délai de traitement des pièces qui lui pose problème et les éventuels « aller-retour » lorsqu'il manque des pièces : « On attend 10 jours ; 10 jours, ils nous disent, il manque... Parce qu'il manque toujours une paperasse (rires). Il manque tel papier ou tel papier. »

Ce recours est caractérisé comme « long » quand ces longueurs de traitement pénalisent les personnes les plus précaires, dans l'obtention de prestations. C'est le cas pour Robert (55 ans, ouvrier) qui est employé une vingtaine d'heures par semaine. Il est éligible à la prime d'activité, qui est une prestation versée aux travailleurs modestes, leur permettant de compléter ses revenus. Cette demande s'effectue une première fois, en ligne, et est réétudiée tous les trois mois lors d'une déclaration trimestrielle des revenus. Robert effectue systématiquement cette démarche en ligne et est confronté à un problème quant à la longueur du recours. Entre le moment où il fait sa demande et le moment où celle-ci est effectivement versée, il peut se passer plus de sept semaines. Cette longueur de traitement est une source de difficulté supplémentaire pour les personnes en situation de précarité :

« Enquêteur : Est-ce que vous avez déjà eu des problèmes pour avoir un document, une prestation ?

Robert : Heu ouais. C'est pas vraiment un problème mais le temps que mon dossier passe en commission bah j'avais toujours pas de réponse, si c'était accepté ou si c'était refusé. Après, avec la CAF, comme j'attendais que mon dossier passe en commission, j'ai été payé que le 18 » (55 ans, ouvrier)

Au-delà d'un long recours aux droits traduisant une certaine inefficacité et étant source de difficultés pour les plus précaires, l'administration en ligne est aussi source de contraintes pour nos enquêtés.

### 1.1.3 Un usage contraignant de l'e-administration

Si le recours aux droits sociaux par l'e-administration peut être vécu comme un progrès, nous venons de montrer qu'il peut être problématique car vécu comme bien trop long. Nous souhaitons à présent rendre compte d'autres situations d'usagers qui donnent à voir la dimension contraignante de l'e-administration.

La numérisation des services et des administrations est en grande partie entrée dans la vie de nos enquêtés, ce qui pose problème à un certain nombre d'entre eux. En effet, une partie de nos enquêtés expriment le caractère subi de leurs démarches en ligne. C'est le cas d'Huguette (72 ans, infirmière retraitée) qui assimile la SNCF à un service public. Ainsi, en voulant prendre le train, elle s'est heurtée, dans un premier temps, au refus de l'agent au guichet de la renseigner, celui-ci l'a renvoyé vers le site internet :

« La dernière fois que j'ai pris le train, je suis allée à la gare chercher mon billet, on a dû regarder sur Internet parce que quand on est allé chercher des renseignements à la gare, la dame gentiment au guichet nous a dit de... Qu'elle ne pouvait pas nous les donner, qu'il fallait qu'on regarde sur internet. Donc là on a cherché sur Internet les horaires de trains et tout. »

Au-delà du principe même du renvoi vers le site internet pour recevoir l'information, Huguette n'a pas apprécié la tournure commerciale du site internet de la SNCF. Selon elle, sur le site internet « il faut regarder comme si on allait l'acheter le billet, alors qu'on devrait pouvoir... On peut regarder pour se renseigner, voilà, c'est tout. ».

D'autres enquêtés voient dans les expériences numériques le développement de nouvelles contraintes. Pour Salima (41 ans, femme au foyer), le passage à certaines démarches dématérialisées vient rendre plus complexe l'organisation de son foyer. Elle prend exemple sur le nouveau système dématérialisé de la cantine scolaire à Lens qui l'empêche de gérer les imprévus, lui imposant de nouvelles contraintes. Elle compare l'efficacité entre les deux systèmes :

« Je prenais, admettons 20 tickets, je les mettais à la maison, je savais que quand il fallait que je mette mes enfants à la cantine, je prenais un ticket, je donne à mes enfants, je leur dis : « Voilà, ce matin tu vas à la cantine, tu dis au professeur que tu vas à la cantine, tu re-mets ton ticket ». Tandis que maintenant [...] si j'inscris mes enfants aujourd'hui, et que j'ai un imprévu, admettons pour lundi, pour mardi bah elle sera pas prise en compte. Donc ça prend effet seulement la semaine suivante. Donc on ne peut pas gérer les imprévus, donc c'est bête. »

Les mauvaises expériences numériques de recours aux droits peuvent aussi être dues aux dysfonctionnements de sites internet rendant la démarche d'autant plus fastidieuse. C'est le cas, par exemple, de Marie (66 ans, infirmière retraitée) qui a souhaité effectuer une demande de passeport en ligne et qui s'est heurtée à un blocage au moment d'entrer son adresse :

« Il y a toujours quelque chose qui allait pas, mon adresse elle allait pas alors que mon adresse elle était bonne, quand je la rentrais elle passait pas, elle rentrait pas mon adresse, alors pourquoi, ça j'en sais rien, j'ai toujours pas compris mais elle allait jamais. »

Leïla (32 ans, inactive) rapporte aussi des dysfonctionnements qu'elle attribue aux sites internet (CAF, Pôle emploi) : « J'essaie d'aller sur le site, mais... C'est pas toujours facile, parce que des fois ça bloque. Ça dit "service indisponible"... ». Ces dysfonctionnements peuvent aussi provenir des outils de l'utilisateur et de ses difficultés à les utiliser. Ainsi, Marie (66 ans, infirmière retraitée) expose ses difficultés à imprimer à cause de la vétusté de son matériel. Son imprimante dysfonctionne et la gêne dans la réalisation de ses démarches administratives :

« C'est vrai que j'ai beaucoup de difficultés pour imprimer en ce moment, c'est l'imprimante qui commence à vieillir aussi mais là je bloque souvent sur l'imprimante. »

D'autres fois, c'est la manière de communiquer avec l'administration qui n'est pas comprise par les usagers et qui fait de l'usage numérique une contrainte. L'expérience de Lise (50 ans, ouvrière sans-emploi) est à ce titre intéressante. Elle a été confrontée à des difficultés pour effectuer une demande de carte grise. Ainsi, au moment de remplir le formulaire, une information était manquante ou erronée et était inscrite « en rouge », afin de lui signaler qu'il y avait un problème. Elle n'a pas réussi à interpréter que cette couleur rouge signifiait qu'elle devait rectifier une erreur. Elle dit avoir mis trois jours à effectuer la démarche :

« J'avais remplis alors pour moi c'était bon, et à la fin j'sais plus c'était marqué un truc en rouge heu... Bah du coup j'ai recommencé, à chaque fois c'était pareil, pareil, pareil... Et en fait je sais plus, j'avais inversé un nom ou quelque chose comme ça... Enfin c'était pas grand-chose quoi. »

D'autres éléments, comme la gestion des mots de passe, peuvent entraver le recours à l'e-administration. C'est ce qu'exprime Hervé (82 ans, cadre retraité) :

« La caisse de prévoyance si si, là j'y arrive mais ça m'a demandé au moins un an avant que je puisse y accéder, parce que j'arrivais pas. Parce qu'ils demandaient mon numéro, un numéro de code. La première fois je l'ai donné et j'avais pas noté puis je l'ai oublié (rires). Alors après j'ai dû rechanger mais j'faisais peut-être des mauvaises manipulations mais ça m'a demandé presque un an avant que je puisse y accéder, maintenant ça va. »

Jean (69 ans, retraité, ancien employé) rencontre aussi ces problèmes à accéder au site de la CAF à cause des difficultés engendrées par les mots de passe :

« J'ai le compte mais c'est plus compliqué parce qu'il faut le compte, alors après il faut donner le numéro... Comment on appelle ça... Le code secret. Et maintenant ils ont encore ajouté un nouveau numéro donc y'a trois choses à faire. »

Ces difficultés amènent d'ailleurs Jean à abandonner la démarche en ligne au profit du guichet quand il n'y arrive pas ou que le site lui indique un « code erroné ».

Le manque de sécurité peut également entraver le recours à l'administration numérique. Nous l'avons vu, sur Internet les usagers se sentent parfois en insécurité. Nombreux sont ceux qui nous ont exprimé des craintes, voire des réticences, à mettre leurs coordonnées, leurs documents personnels sur Internet, par peur d'une usurpation d'identité, comme Mirielle (59 ans, ouvrière sans-emploi) qui pense que sur Internet « n'importe qui en ayant une certaine coordonnée de vous [des informations personnelles], il va vous avoir un certificat de naissance ». Yves (72 ans, cadre retraité) est « un peu réticent par rapport à ce mode de communication » par « peur de se voir tomber dans des pièges ou livrer des choses qu'on ne devrait pas ». Ce sentiment d'insécurité sur Internet, qu'il soit fantasmé ou réel, est en tout

cas un élément entravant l'usage de l'administration en ligne. Ainsi lorsqu'on demande à Yves ce qu'il lui faudrait pour qu'il s'oriente davantage vers des démarches administratives en ligne, il répond : « avoir une assurance de dormir tranquille (rires) ».

L'analyse approfondie des situations d'usages donne à voir des expériences contrastées de recours aux droits sur Internet. Certains de nos enquêtés témoignent d'un progrès et d'un avantage dans l'organisation de leur vie quotidienne, là où d'autres estiment que l'administration numérique amène à un long recours aux droits et à l'information ; enfin, certains vivent des expériences sous contraintes, qui les obligent et finalement les empêchent d'utiliser au mieux les démarches numériques avec en prime un sentiment d'insécurité. Nous allons maintenant voir les facteurs pouvant mener au non-recours, dans le cadre de l'administration numérique.

## 1.2 Les facteurs de risque de non-recours

Dans cette partie nous allons nous focaliser sur le non-recours et plus précisément sur les facteurs de risque de non-recours. Nous avons fait le choix ici de parler en termes de facteurs de risque de non-recours puisque même si les résultats de notre enquête nous ont permis d'observer deux situations de non-recours (que l'on présentera plus loin), nous avons surtout observé des situations qui pourraient engendrer du non-recours lorsque l'objectif 2022 sera appliqué. Le contexte de notre étude précède de plusieurs années la dématérialisation obligatoire, ce qui nous amène à évoquer cette problématique du non-recours en termes probabilistes. En effet, certaines caractéristiques des enquêtés (équipements, degré de maîtrise, isolement, etc.) sont des éléments qui entraînent une probabilité plus élevée pour ces personnes d'être concernées par le non-recours lorsqu'elles seront contraintes d'utiliser l'e-administration. Nous allons donc ici nous appuyer sur les résultats présentés tout au long de ce mémoire afin de montrer en quoi les situations des enquêtés rencontrés pourront être problématiques en 2022 pour le recours aux droits sociaux. Nous terminerons cette partie en revenant sur la typologie du non-recours de Philippe Warin, que nous réinterpréterons dans ce contexte du développement de l'e-administration.

### 1.2.1 L'absence d'équipement et de maîtrise des outils numériques

L'analyse des situations de non-recours sera appréhendée sous l'angle de facteurs de risque puisque nous n'avons pu relever que deux situations de non-recours lors du travail de terrain. Cela s'explique notamment par la possibilité pour les enquêtés de diversifier les modes de contact avec l'administration pour accéder à leurs droits. Cependant, il est important d'insister sur le fait qu'en 2022, ces différents moyens de communication avec l'administration ne seront plus aussi aisément mobilisables et il sera obligatoire de passer par la voie dématérialisée. C'est dans ce cadre que de nombreuses situations d'enquêtés nous ont posé question quant à l'accessibilité aux droits en 2022, ce qui nous a amené à parler de facteurs de risque de non-recours. Nous allons donc montrer ici que l'absence

d'équipement et le manque de maîtrise des outils numériques représentent bel et bien des facteurs de risque de non-recours pour nos enquêtés.

Nous avons pu voir précédemment qu'une part de nos enquêtés, certes minime mais tout de même non négligeable, n'était pas équipée en outils numériques. Aujourd'hui, ces enquêtés réalisent autant que possible leurs démarches administratives en se rendant au guichet, par voie téléphonique ou par voie postale. Cependant, nous l'avons montré au cours de ce travail, de plus en plus de démarches doivent se faire sur Internet et l'objectif est, pour 2022, que l'ensemble des procédures administratives soient dématérialisées. Ces enquêtés non équipés se trouvent donc confrontés à une impossibilité de faire certaines démarches s'ils ne mobilisent pas l'aide d'un proche ou s'ils n'ont pas la possibilité de recourir à une autre alternative qu'Internet : « C'est ma fille qui gère, les impôts c'est ma fille, les déclarations de revenus c'est ma fille, la déclaration trimestrielle c'est ma fille. Pôle emploi on me le fait. » (Christine, 50 ans, ouvrière sans-emploi). La situation de cette enquêtée nous permet d'explicitier les problématiques qu'elle rencontre et la dépendance à sa fille pour accéder à l'ensemble de ses droits.

L'exemple de Christine permet d'illustrer la situation de tous ceux, qui, dans notre échantillon, ne sont pas équipés. A partir de là, nous pouvons aisément nous questionner sur les conséquences de ces situations lorsqu'en 2022 ces enquêtés seront obligés de faire leurs démarches sur Internet. C'est pourquoi cette absence d'équipement nous est clairement apparue comme étant un facteur de risque pour le non-recours aux droits. Ce facteur de risque est pris en compte par certains de nos enquêtés puisque lors de notre propos sur les leviers à l'équipement nous avons vu que certains d'entre eux avaient fait le choix de s'équiper pour ne pas se retrouver dans des situations de non-recours. Mais, de nombreux obstacles à l'équipement sont à l'œuvre chez nos enquêtés, et malgré cette prise de conscience sur le risque de non-recours, ces enquêtés sont pour le moment dans l'impossibilité de s'équiper.

Pourtant, le fait d'être équipé ne signifie pas forcément de pouvoir accéder à ses droits seurement. En effet, nous l'avons vu, certains enquêtés sont équipés mais rencontrent des difficultés dans la maîtrise de leur(s) outil(s) numérique(s), voire ne le(s) maîtrise(nt) pas du tout. Dans ce cas, soit les enquêtés ne réalisent aucune démarches administratives en ligne et passent essentiellement par la voie physique (guichet) ou téléphonique. Dans ce cas de figure, le risque de non-recours est le même que pour ceux qui ne sont pas équipés. Soit, ils parviennent à se rendre sur le site internet pour effectuer leurs démarches mais sont dans l'incapacité de les mener à bien à cause de leurs faibles compétences numériques :

« Regardez, là je vous donne la preuve, c'est que là pour l'inscription de ma fille qui était au collège, la demande de bourse, il fallait la faire sur Internet et machin et tout. Moi, tellement que ça m'a saoulé, que je comprenais pas leur truc... leur système de demande de bourse sur Internet, j'étais allée sur le site et j'avais rien compris, puisqu'à chaque fois il me disait 'c'est



pas bon' ou bien 'le service est momentanément indisponible' et tout, bah j'ai arrêté. Et là, cette année elle n'a pas eu ses bourses à cause de ça. » (Salima, 41 ans, inactive)

Le manque de maîtrise représente donc un facteur de risque de non-recours puisque dès aujourd'hui ces enquêtés ne sont pas en mesure de finaliser leurs démarches en ligne et, lorsque la démarche se fait uniquement par voie dématérialisée certains n'ont déjà plus recours à leurs droits. En 2022, lorsque l'ensemble des démarches devront être faites par Internet, ils seront bien plus nombreux à être dans la même situation que Salima aujourd'hui et, ne pas accéder aux droits auxquels ils peuvent prétendre. L'exemple de Dominique (50 ans, inactive) permet d'appuyer le fait que la non-maîtrise des outils numériques représente un facteur de risque. En effet, cette dernière, par un manque de compétences informatiques, n'a pas pu lire les alertes reçues sur son compte CAF. Cela a donc entraîné le blocage de ses prestations d'aide au logement et de RSA. Dans un contexte de dématérialisation totale des démarches, cet exemple isolé pourrait devenir bien plus fréquent.

Notons toutefois que ce risque de non-recours est conscientisé chez certains enquêtés, comme c'est le cas de Saïda (48 ans, inactive) :

« Enquêteur : Est-ce que vous pensez qu'en quatre ans vous arriverez à être capable de vous débrouiller pour vos démarches sur Internet ? Ou ça vous semble complètement impossible ?

Saïda : Hum ça sera encore compliqué pour moi je pense. »

Nous pouvons alors supposer que les enquêtés, qui ont conscience du risque de non-recours qu'ils encourent, vont essayer de se former d'ici là pour minimiser les conséquences, comme l'explique une enquêtée : « Je pense que si on reste à la traîne, on aura plus accès à rien. » (Cécile, 56 ans, employée sans-emploi). Pourtant, la conscience du risque ne se retrouve pas dans les discours de tous ceux qui maîtrisent mal les outils numériques. En effet, à plusieurs reprises certains enquêtés ne semblaient pas inquiets de la dématérialisation totale des démarches alors même qu'ils ne maîtrisaient pas du tout leurs outils numériques. Nous pouvons alors nous demander si ces enquêtés pourront recourir à l'ensemble de leurs droits en 2022.

Ce manque de compétences observé chez un certain nombre d'enquêtés peut avoir comme effet collatéral l'impossibilité d'accéder aux informations. De ce point de vue, W. Van Oorschot<sup>98</sup> estime que le manque d'informations représente entre 50 et 80 % du non-recours aux droits. Aujourd'hui, ce manque d'informations risque potentiellement de s'accroître. En effet, de nombreuses informations sur les droits se trouvent sur Internet, mais beaucoup d'individus sont en incapacité d'aller les chercher en raison de leur faible maîtrise des outils numériques.

---

<sup>98</sup> Van Oorschot W. (1996), « Les causes du non-recours », in Recherches et Prévisions, n°43

L'ensemble des exemples que nous venons de mettre en avant viennent appuyer notre analyse en termes de facteurs de risque de non-recours. Mais l'absence d'équipement et le manque de compétences numériques ne sont pas les seuls facteurs à engendrer des situations de non-recours puisque l'isolement territorial et relationnel, comme nous allons le voir, sont également des éléments à prendre en compte pour que cette analyse du risque de non-recours soit complète.

### 1.2.2 L'isolement territorial et relationnel

Parmi les facteurs de risque de non-recours qui sont ressortis de notre enquête, il est important d'évoquer les impacts de l'isolement territorial ainsi que de l'isolement relationnel auxquels sont confrontées certaines personnes rencontrées.

En effet, la situation géographique de certains enquêtés doit être prise en compte pour comprendre les facteurs de risque de non-recours. La présence ou non de structures d'accueil du public, d'associations de soutien, etc., représente un enjeu pour ces zones « éloignées », c'est notamment ce qui a motivé la sélection de la Thiérache comme terrain d'enquête. Il était important de repérer si dans ces zones rurales les enquêtés devaient faire face à un déficit de structures d'accompagnement pouvant mettre en péril le recours à leurs droits dans ce contexte de développement de l'e-administration. Finalement ce n'est pas en Thiérache que l'absence d'associations de soutien a été abordée lors des entretiens, mais à Amiens lorsque Lise (50 ans, ouvrière sans-emploi), qui vit en zone rurale près de la métropole, nous raconte qu'il n'y avait aucun atelier d'aide à l'informatique aux alentours de son domicile. Cette dernière rencontre des difficultés dans l'usage des outils numériques, notamment dans le cadre de sa recherche d'emploi, et aurait aimé pouvoir suivre un atelier près de chez elle. Mais, habitant en zone rurale, il est bien plus difficile d'avoir accès à ce type de soutien.

Pourtant, l'isolement territorial n'est pas uniquement le fait des zones rurales, puisque même en zone urbaine ou périurbaine nous retrouvons parfois certains quartiers enclavés, dépourvus de structures associatives. C'est notamment le cas à Lens ainsi que dans sa périphérie, Avion. En effet, Christine habite dans un quartier lensois où il n'y a pas de structures d'aide à l'utilisation du numérique. Cette dernière ne possède pas d'équipement mais aimerait avoir accès à des outils numériques et apprendre à les maîtriser afin de pouvoir faire ses démarches en ligne. Mais elle nous explique que traverser la ville pour aller se former est bien trop compliqué pour elle :

« Christine: Au centre Dumas aussi ils font [des ateliers numériques], mais Dumas ça me fait un peu loin et ils proposent des aides. Mais moi je vais pas jusqu'à Dumas.

Enquêteur : Donc ils proposent des ateliers numériques ?

Christine : Ouais. Pour nous apprendre l'ordinateur. Mais moi Dumas c'est pas possible, ça fait trop loin et puis je suis à pieds [...] puis en plus entre les horaires d'école et le trajet, non j'aurais pas le temps, c'est pas possible. » (Christine, 50 ans, ouvrière sans-emploi).

L'isolement de certains quartiers urbains est problématique et accentue les difficultés de leurs habitants. Quand ces derniers ont des difficultés numériques et qu'ils n'ont aucune structure de soutien près de leur domicile, les risques de non-recours sont accrus. C'est également ce que relève une de nos enquêtés qui vient de déménager : « Y'avait la Maison de l'habitant, maintenant j'habite le quartier du 4 et il y a plus rien » (Dominique, 50 ans, inactive, Lens). Lorsqu'ils ne sont pas équipés, et qu'ils n'ont pas accès à des équipements en libre-service ou à un accompagnement, les enquêtés se retrouvent parfois seuls pour gérer leur incapacité à faire des démarches en ligne. En 2022, cette situation qui est déjà problématique le sera encore plus puisque le besoin d'accompagnement sera encore plus présent.

Il faut cependant nuancer le propos de certains enquêtés sur l'absence de structures dans certaines zones et dans certains quartiers. Il est, en effet, nécessaire d'observer chez certains une méconnaissance du réseau associatif qui accroît le sentiment que rien n'est proposé dans leur quartier. Ici, se pose donc la question de la communication de ces structures et de leur capacité à toucher le plus grand nombre de personnes, et surtout les plus difficiles à mobiliser, qui sont souvent ceux qui en ont le plus besoin.

A travers l'isolement territorial se joue un dernier facteur de risque de non-recours aux droits : l'isolement relationnel. Nous l'avons vu, de nombreux enquêtés ne maîtrisent pas bien leurs outils ou ne sont pas équipés et dépendent alors d'autrui pour réaliser certaines démarches en ligne. Pourtant, certains enquêtés sont isolés et ne peuvent compter sur l'aide d'un proche. Nous pouvons ici évoquer la situation de Marie qui nous dit : « C'est vrai que comme j'ai plus grand monde... mon garçon n'est pas sur place, je n'ai plus personne sur place, je suis obligée d'attendre qu'ils viennent et comme ils ne viennent pas toutes les semaines... » (66 ans, infirmière retraitée). Pour le moment ces enquêtés parviennent à réaliser leurs démarches pour accéder à leurs droits, soit en continuant à aller au guichet ou alors, pour ceux dont les enfants reviennent de temps en temps, en les attendant pour les faire avec eux. Mais nous voyons bien que l'isolement relationnel représente un facteur de risque de non-recours puisque, sans aide, ces enquêtés se retrouveraient bloqués dans leurs démarches. Certains d'entre eux, principalement des personnes âgées, nous ont fait part de leur soulagement d'avoir des enfants pour les soutenir face à la dématérialisation totale. D'autres, par contre, ne pourront pas compter sur leurs enfants et craignent pour le recours à leurs droits. C'est notamment le cas de Marianne (66 ans, cadre retraitée) qui est veuve, qui n'a pas de famille et d'amis et qui ne maîtrise pas les outils numériques dont elle dispose. De plus, elle est réticente à demander de l'aide autour d'elle pour ses démarches administratives. L'isolement relationnel comme facteur de risque de non-recours prend ici tout son sens.

Nous l'avons vu, un certain nombre de situations d'enquêtés incarnent des facteurs de risque de non-recours aux droits dans ce contexte de dématérialisation des démarches administratives. A partir des résultats de notre étude, ces facteurs de risque sont au nombre de quatre : l'absence d'équipement, le manque de compétences numériques, l'isolement territorial et l'isolement relationnel. Nous avons vu que pour le moment la plupart de ces

situations ne génèrent pas de non-recours, mais en 2022 elles le seront certainement. Après avoir présenté ces facteurs de risque de non-recours, nous allons maintenant faire une réinterprétation de la typologie classique du non-recours de Philippe Warin afin de l'adapter au contexte de dématérialisation des démarches administratives que nous connaissons actuellement. Cette typologie réactualisée nous permettra de mieux cerner les facteurs de risque auxquels sont confrontés les usagers des services publics.

### 1.2.3 Une réinterprétation de la typologie de Philippe Warin

Nous l'avons vu précédemment, le manque d'équipement et de maîtrise associé à l'isolement territorial et relationnel représentent des facteurs de risque de non-recours aux droits sociaux dans le contexte de dématérialisation progressive des démarches administratives. Ces facteurs de risque nous amènent à nous interroger sur la pertinence de la typologie explicative du non-recours, développée par Philippe Warin, à savoir si elle est toujours d'actualité dans ce contexte numérique. Pour rappel, le non-recours aux droits désigne « les personnes qui n'obtiennent pas les droits et les offres publics auxquelles elles peuvent prétendre »<sup>99</sup>.

Si manquer d'équipement, de maîtrise et être isolé représentent des facteurs de risque de non-recours aux droits, alors, disposer d'une connexion, d'équipements informatiques et potentiellement de formations numériques conditionnent l'accès aux droits. Ainsi, en 2022, disposer d'outils et de compétences numériques deviendront des garanties permettant d'assurer le « droit d'accès aux prestations de sécurité sociale »<sup>100</sup> tel qu'il est reconnu par la charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne. Dans cette charte, l'Union Européenne

« reconnaît et respecte le droit d'accès aux prestations de sécurité sociale et aux services sociaux assurant une protection dans des cas tels que la maternité, la maladie, les accidents du travail, la dépendance ou la vieillesse, ainsi qu'en cas de perte d'emploi »<sup>101</sup>. Plus loin, elle reconnaît aussi le droit à une « aide sociale et à une aide au logement destinées à assurer une existence digne à tous ceux qui ne disposent pas de ressources suffisantes ». Les modes d'accès à l'administration changeant, chacun est donc en droit de disposer de compétences et d'équipements nécessaires pour utiliser ces nouveaux modes d'accès. La dématérialisation a donc des conséquences sur le non-recours aux droits.

La typologie de Philippe Warin sur le non-recours aux droits et aux prestations sociales est toujours opérante dans ce nouveau contexte de dématérialisation. C'est dans l'analyse des situations concrètes de non-recours que des liens doivent être faits entre l'accès au numérique et l'accès aux droits. L'analyse des situations de non-recours doit donc aussi prendre en compte le non-accès aux équipements, la non-acquisition de compétences numériques et le non-accès à un accompagnement comme des situations de non-recours aux droits. Doit

---

<sup>99</sup> Hamel M-P., Warin P. (2014), « Non-recours (non-take up) », Dictionnaire des politiques publiques. 4e édition précédée d'un nouvel avant-propos. Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.) pp. 383-390.

<sup>100</sup> Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne

<sup>101</sup> Ibid.

être aussi pris en compte le rôle des structures émergentes (associations, entreprises), qui apportent un soutien à l'équipement et aux démarches administratives en ligne et qui jouent un rôle de plus en plus important dans l'accès aux droits. Pour l'adapter au contexte numérique, nous proposons de réinterpréter la typologie de Warin dans le tableau ci-dessous. Le tableau rappelle les différents types de non-recours aux droits ainsi que la description qu'en fait P. Warin. Ces descriptions sont ensuite transposées au contexte numérique.

**Tableau 12 : La typologie du non-recours adaptée au contexte numérique**

<b>Types de non-recours</b>	<b>Définition classique</b>	<b>Contexte numérique</b>
Non-Connaissance	L'ayant droit manque d'informations ou ne maîtrise pas suffisamment la démarche pour accéder à sa prestation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'individu ne sait pas où se former au numérique</li> <li>- L'individu ne sait pas où recevoir une aide à l'équipement</li> <li>- Par manque de compétences, l'individu ne sait pas chercher des informations en ligne sur ses droits</li> </ul>
Non-Proposition	L'agent n'est pas suffisamment compétent pour activer la démarche. L'institution dispose de ressources contraintes et refuse l'octroi de ressources. L'utilisateur peut aussi faire l'objet de discriminations de la part de l'institution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agent n'est pas formé à l'utilisation des outils numériques où ne maîtrise pas la démarche en ligne</li> <li>- La structure n'a pas les moyens suffisants pour accorder une aide à l'équipement à un usager, alors que celui-ci est éligible à l'aide</li> </ul>
Non-réception	Il peut s'agir d'un oubli ou d'une négligence de la part du demandeur. L'administration peut aussi être en cause du fait d'une lenteur ou d'une erreur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'individu ne formule pas correctement sa demande en raison d'une maladresse dans l'utilisation de l'outil</li> <li>- Les équipements sont en panne ou indisponibles</li> <li>- Le territoire ne dispose pas d'une couverture en terme de réseau ou d'accès à l'équipement</li> <li>- L'individu n'a pas d'équipements ou de connexion</li> </ul>
Non Demande	L'utilisateur exerce un calcul coût/avantage, il est en désaccord avec les principes, les conditions ou les modalités de l'offre. Il peut aussi manquer de capacités à réaliser ses démarches (manque de connaissances, de savoir-faire, de confiance ou de soutien par exemple)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'individu est découragé par son manque de compétences</li> <li>- L'individu est dans une situation d'isolement relationnel ou territorial et ne dispose pas de soutien</li> <li>- L'individu est hostile aux démarches en ligne</li> </ul>

## 2. Stratégies d'usagers face au risque de non-recours

---

Pour éviter de tomber dans des situations de non-recours, comme nous avons pu le voir précédemment, nos enquêtés mettent en place un certain nombre de stratégies qui peuvent se distinguer selon leur temporalité : des stratégies sur le moment et d'autres d'anticipation. Les stratégies dites sur le moment sont celles qui consistent à se débrouiller à l'instant T malgré les difficultés. La plupart de nos enquêtés étant a priori incapables de réaliser l'ensemble de leurs démarches en ligne de manière autonome, ils ont pour l'essentiel d'entre eux recours à des techniques d'évitement d'une e-administration qui leur est étrangère. En effet, sur notre échantillon de 47 enquêtés, seulement trois se disent complètement autonomes dans la réalisation de leurs démarches via Internet. Les stratégies dites d'anticipation sont celles qui visent à préparer l'avenir à travers une quête de l'autonomie numérique. Nous avons pu voir plus haut que l'injonction à utiliser Internet est ressentie par nos enquêtés même si l'objectif 2022 est, lui, peu connu. C'est pourquoi nos enquêtés « se préparent » de plusieurs manières à faire face à la croissance de la dématérialisation des procédures administratives.

### 2.1 Stratégies sur le moment : des formes d'évitement de l'e-administration

Dans ce contexte de dématérialisation progressive des démarches administratives, les enquêtés mettent en place des stratégies sur le moment, leur permettant de ne pas se trouver en difficultés face à l'e-administration. Ici, nous allons mettre en avant deux formes de stratégies qui sont apparues lors de notre enquête de terrain. Nous verrons d'abord que certains enquêtés ont un usage multimodal de l'administration afin de recourir à leurs droits de manière autonome. Ensuite, nous aborderons la deuxième forme de stratégie qui est celle de la délégation des démarches administratives en ligne à l'entourage ou aux professionnels. Dans ce cadre, l'autonomie des enquêtés en matière de démarches administratives est largement ébranlée et ils se placent progressivement dans des situations de dépendance à autrui, malgré le fait qu'ils choisissent parfois cette délégation.

#### 2.1.1 Un usage multimodal de l'administration

La problématique de l'accès aux droits, sur laquelle nous nous sommes attardés précédemment, fait émerger l'usage multimodal de l'administration que peuvent avoir nos enquêtés. Cette multimodalité peut se définir comme le recours par les usagers à différentes formes de communication avec l'administration tels que le téléphone, le site internet ou encore le guichet, de manière à favoriser l'inclusion de tous les publics. Ces différents modes de contact avec l'administration sont encore possibles aujourd'hui pour la plupart des démarches auxquelles nos enquêtés ont été confrontés. Par ailleurs, cette pratique partagée par une quasi-totalité des enquêtés est généralement appréciée et réclamée. Nous avons alors tenté de déterminer les causes de cette demande de multimodalité de la part de nos enquêtés afin de

mieux comprendre la manière dont les individus effectuent leurs démarches administratives. Nous verrons d'abord que l'absence d'équipement et le manque de compétences dans les outils numériques justifient un usage multimodal de l'administration. Ensuite, les différents moyens de communication avec l'administration sont également mobilisés lorsque les enquêtés jugent que la démarche est trop importante pour être faite sur Internet ou lorsqu'elle leur apparaît trop complexe. Enfin, nous verrons que l'usage de la multimodalité ne signifie pas nécessairement une mauvaise connaissance du numérique, mais plutôt le besoin de conserver des guichets pour des problèmes ponctuels.

L'absence d'équipement de plusieurs de nos enquêtés ainsi que le manque de compétences numériques justifient pour certains ce besoin de multimodalité. Ces enquêtés sont contraints de recourir aux différents modes de communication auprès de l'administration car ils ne sont pas en capacité de passer uniquement par l'alternative numérique. Pour autant, l'e-administration n'est pas nécessairement pour eux synonyme d'évolution négative, comme nous l'explique l'une de nos enquêtées (Denise, 65 ans, ouvrière retraitée) qui fait toutes ses démarches (déclaration d'impôts, sécurité sociale, mutuelle) par courrier, ou en se rendant au guichet, car elle ne sait pas les faire par Internet. Pourtant, Denise nous communique son souhait de pouvoir les réaliser par voie numérique puisqu'elle trouve cela bien plus pratique. Ce manque de compétences numériques s'associe également à un manque de confiance en soi. Les enquêtés expriment avoir peur de passer par Internet et faire des erreurs qui compromettraient leurs démarches : « Je préfère me déplacer. Je ne maîtrise pas assez pour faire des trucs complètement sur Internet. Ah non, pas du tout. » (Marie, 66 ans, infirmière retraitée). Cette crainte de se tromper est souvent liée à l'importance que les enquêtés vont accorder à la démarche. Dès lors, ces derniers privilégient le moyen de communication le plus sûr pour mener à bien leur procédure.

Pour beaucoup, le degré d'importance accordé à la démarche va ainsi justifier tel ou tel moyen de communication avec l'administration. En effet, pour plusieurs de nos enquêtés, c'est lorsque la démarche va être jugée importante que le recours au guichet va être primordial afin d'être sûr que l'administration aura bien pris en compte la démarche en cours et les documents associés :

« Bah justement j'ai les papiers pour le dossier de demande d'allocation spécifique. Et comme y'a des choses dedans qui sont demandées, j'suis pas vraiment sûr de moi quoi. Alors plutôt que de remettre le dossier comme ça dans le vide, puis qu'il va peut-être manquer quelque chose, je préfère aller la voir [la conseillère Pôle emploi] avec le papier, pour être sûr de ça, qu'il manque rien, que c'est bien, que le dossier il est bon quoi. » (Bruno, 45 ans, ouvrier sans-emploi)

Nous remarquons que chez certains enquêtés, les démarches jugées « simples » comme la déclaration trimestrielle pour la CAF ou l'actualisation Pôle emploi sont faites plus souvent en ligne, mais celles jugées plus importantes, comme la déclaration d'impôts sur le revenu,

sont faites directement au guichet afin de pouvoir être accompagnés dans la démarche. Ce choix permet aux enquêtés de bénéficier d'un accompagnement plus individualisé que ce que peuvent proposer les sites internet. Donc, plus la démarche est jugée capitale, notamment en termes de ressources économiques, plus le contact humain sera privilégié. Cet arbitrage est un moyen pour les enquêtés de pouvoir mieux expliquer leurs situations, mais aussi d'éviter les erreurs administratives qui mettraient en péril leur accès aux droits.

En effet, le recours au guichet ou au téléphone pour contacter l'administration permet aux enquêtés d'expliquer des situations problématiques et particulières. La voie dématérialisée est considérée comme trop générique et ne laisserait pas la place aux cas particuliers. C'est pourquoi, Lise envisage de se rendre au guichet pour faire sa déclaration d'impôts :

« Je pense que cette année je vais y aller. Parce que comme on a acheté une maison, y'aura des choses différentes sur l'isolation et tout ça, alors là je sais pas dans quelle case il va falloir mettre ça... à moins que je trouve ! Je vais quand même essayer par moi-même avec l'ordinateur, mais si je trouve pas je pense que j'irai... je téléphonerai pas, j'irai. » (50 ans, ouvrière sans-emploi)

A cause d'un changement de situation qui ne lui permet pas de réaliser sereinement sa déclaration en ligne, cette enquêtée prévoit donc de se rendre au guichet pour réaliser sa démarche si elle rencontre trop de difficultés. Elle aura donc besoin des explications d'un agent du trésor public pour mener à bien sa démarche.

Le guichet est alors mobilisé lorsque l'enquêté est dans une situation d'incompréhension face à la démarche en ligne ou que celle-ci s'avère bien trop complexe. C'est ce que nous explique une de nos enquêtés à propos de la CAF et de Pôle emploi : « La CAF, Pôle emploi, euh... J'arrive pas toujours à obtenir ce que je veux. Donc je suis obligée de me déplacer. » (Leïla, 32 ans, inactive). Dans des cas comme celui que nous venons d'exposer, la multimodalité est alors un moyen de surmonter les difficultés créées par la dématérialisation. Pour Jean (69 ans, ouvrier retraité), le contact avec l'administration va s'adapter selon les démarches à effectuer. Pour de nombreuses procédures, comme la sécurité sociale ou la mutuelle, il choisit d'utiliser que l'accès dématérialisé car il s'est approprié le fonctionnement du site internet et n'a jamais rencontré de difficultés particulières. Néanmoins, pour la CAF et les impôts, il a renoncé à passer par Internet à cause de nombreuses difficultés. De ce fait, pour ces démarches, Jean ne se rend plus qu'au guichet. L'abandon d'une démarche en ligne dû à sa complexité n'est pas une exception, c'est une expérience partagée par plusieurs de nos enquêtés qui ont revu leur mode de contact avec l'administration au milieu d'une démarche en ligne afin de pouvoir la mener à terme :



« Comme j'avais des taxes d'habitation à payer et tout bah on m'avait dit d'aller faire ça sur Internet, j'ai jamais rien compris, j'ai abandonné. Je me suis déplacé directement là-bas. » (Céline, 26 ans, employée sans-emploi).

Ces enquêtés qui usent de la multimodalité lorsqu'une démarche en ligne est jugée importante, trop complexe, ou parce que leur situation est particulière, y ont recours généralement que de façon assez ponctuelle. En effet, comme nous avons pu le voir précédemment, ils sont un certain nombre à utiliser l'e-administration pour des démarches quotidiennes qu'ils maîtrisent bien, mais vont rejeter la dématérialisation et se rendre au guichet dès qu'ils vont rencontrer une difficulté. Cette visite au guichet va alors leur permettre de bénéficier d'un accompagnement ponctuel de la part de l'agent administratif afin d'éviter toute situation de dépendance à autrui ainsi que de non-recours.

Il est important de préciser que l'usage de la multimodalité n'est pas nécessairement la conséquence d'une difficulté globale dans les usages des outils numériques. Il est vrai que plus l'individu a un usage diversifié de l'informatique, plus la probabilité qu'il maîtrise les démarches administratives en ligne est élevée. Mais certains de nos enquêtés qui sont familiers avec les outils numériques et réalisent une partie de leurs démarches administratives en ligne de manière autonome, mettent en avant l'importance du maintien des permanences en cas de difficultés qui nécessiteraient la prise de contact avec une personne qualifiée.

Nous mesurons, à travers ces témoignages, l'importance d'avoir le choix entre démarche en ligne, guichet, contact téléphonique, etc. Or, cette multimodalité est remise en cause par l'institution publique, notamment pour des raisons logistiques et financières. S'attarder sur cette question de la multimodalité nous a permis de comprendre que l'usage diversifié des moyens de communication avec l'administration ne résultait pas nécessairement d'un choix mais qu'il était souvent fait de manière contrainte. L'objectif 2022 laisse peu de temps aux catégories de la population en difficultés d'usages ou non-usagères des TIC pour se former au numérique, accentuant alors le risque pour ces personnes d'être dans des situations de dépendance à autrui, ou alors, de rentrer dans des situations de non-recours. Actuellement, alors que cette multimodalité est encore possible, nous pouvons voir que certains enquêtés ne sont déjà plus autonomes dans leurs démarches administratives et en délèguent un grand nombre à leur entourage, à des professionnels ou à des acteurs du monde associatif afin d'éviter des situations de non-recours aux droits sociaux.

### 2.1.2 Déléguer ses démarches administratives

Au cours de notre précédent propos nous avons montré que face aux risques de non-recours, certains enquêtés usent de la multimodalité comme stratégie d'évitement de l'e-administration. Mais nos résultats d'enquête ont fait apparaître une autre manière de contourner l'usage de l'administration en ligne, celle de la délégation. Pour ces enquêtés, cette stratégie consiste à confier à un tiers, en qui ils ont confiance, la réalisation de leurs dé-

marches administratives. De fait, ce type d'accompagnement place les enquêtés dans une situation de dépendance à autrui, qui ne cesse de se renforcer à mesure que le phénomène de dématérialisation des démarches administratives s'accroît. Nous allons ici montrer quels sont les enjeux qui sous-tendent cette délégation. D'abord nous verrons quelles sont les principales raisons qui poussent les enquêtés à confier leurs démarches administratives à un tiers. Ensuite, nous présenterons les profils de ces accompagnants qui sont bien souvent des membres de l'entourage de l'enquêté, des acteurs associatifs ou des travailleurs sociaux. Enfin, nous constaterons que cette délégation peut se faire sous deux modes différents : de manière choisie ou partiellement subie.

Face à la dématérialisation croissante des démarches administratives et des risques qui en découlent, notamment le non-recours aux droits, certains enquêtés ne sont plus en mesure de réaliser eux-mêmes leurs démarches. De ce fait, ils sont plusieurs à déléguer à un tiers leurs procédures afin de pouvoir continuer à accéder à leurs prestations et à leurs droits. Cette incapacité à faire ses démarches en ligne est le résultat, pour certains d'entre eux, d'une absence d'équipement. Christine, qui n'est pas équipée, est obligée de solliciter sa fille pour ses démarches administratives depuis que ces dernières sont dématérialisées :

« Bah oui parce que je suis obligée de passer par ma fille quoi. Alors quand ma fille elle vient, je dis 'tu peux me faire ça parce que moi je peux pas'. Alors elle me le fait, elle me téléphone, elle me dit 'Maman c'est bon, c'est fait'. Comme là elle doit faire ma feuille de... le CV. Alors elle me le fait parce qu'elle a l'ordinateur, elle peut le faire. » (50 ans, ouvrière sans-emploi).

Ces enquêtés non-équipés doivent alors alterner entre une certaine autonomie lorsqu'ils ont encore la possibilité de faire leurs démarches par papier, et une forme de dépendance lorsqu'ils doivent obligatoirement passer par Internet. Cette délégation peut alors être très ponctuelle comme nous l'explique Nadine : « Quand j'ai besoin, j'ai recours à ma fille. Sur Internet elle a fait pour avoir l'ACS, l'aide aux petits salaires quoi. Donc l'ACS c'est elle qui l'a fait par Internet. C'est la seule démarche qu'on a fait par Internet. » (67 ans, ancienne mère au foyer à la retraite). Ici, la délégation est mobilisée seulement lorsque l'enquêtée n'a pas d'autres choix, puisqu'elle n'est ni équipée, ni connectée. Aujourd'hui, elle parvient encore à rester autonome dans la plupart de ses démarches administratives, mais plus la dématérialisation se développe, moins elle continuera de l'être. Parfois, les enquêtés sont équipés, mais ils font le choix de déléguer leurs démarches. Dans ce cas de figure, c'est le manque de compétences numériques ou de confiance en soi qui incite ces enquêtés à solliciter l'aide d'un proche ou d'une association par exemple. En effet, Chantal possède un ordinateur portable à son domicile mais elle en a un usage relativement basique : communication par les réseaux sociaux, quelques recherches sur Internet. Elle se sent incapable de faire une e-démarche et compte sur sa fille pour réaliser ses procédures administratives par Internet : « Quand il a fallu demander la carte vitale par l'ordinateur, c'est ma fille qui l'a fait, c'est pas moi. Parce que j'ai trop peur d'appuyer sur un bouton et puis que... » (65 ans, retraitée, ancienne em-

ployée). Les faibles compétences numériques de ces enquêtés les bloquent et les empêchent de faire leurs propres démarches dématérialisées :

« Bah ils me le font [mes enfants]. Je regarde quand même hein, j'ai quand même un droit de regard. Ils mettent pas n'importe quoi, ils mettent bien ce que j'ai besoin de répondre, mais non, moi je manipule pas très bien. » (Jocelyne, 79 ans, commerciale retraitée).

D'une manière générale les enquêtés mobilisent leur entourage direct, souvent familial et parfois amical, pour la délégation de leurs démarches. C'est bien souvent les enfants de nos enquêtés qui sont sollicités puisque nous avons pu remarquer que cette délégation des démarches administratives est principalement le fait des personnes âgées de notre échantillon. C'est la démarche des impôts qui nécessite souvent l'assistance d'un membre de l'entourage, comme en témoigne Marie : « Bon après tout ce qui est impôts c'est mon garçon qui le fait, donc de ce côté-là c'est pas moi qui le fait. » (66 ans, infirmière retraitée). Ici, cette délégation n'est pas récente puisqu'avant même la possibilité de le faire par Internet, l'enquêtée mobilisait déjà son fils pour faire sa déclaration d'impôts. Pourtant, on peut supposer que la dématérialisation de la démarche peut devenir un obstacle supplémentaire pour Marie dans sa quête d'autonomie et son désir d'apprentissage. Cependant, pour d'autres enquêtés, c'est bel et bien la dématérialisation de la procédure qui les a poussé à déléguer cette démarche :

« Comme mes impôts, c'est la première année, ma fille elle me l'a fait, elle m'a dit 'bon je vais te le faire sur Internet', que d'habitude je vais porter mes papiers au centre des impôts. Voilà, cette année, c'était fait sur Internet. » (Julianne, 65 ans, retraitée, ancienne employée).

La fréquence de la délégation de la déclaration d'impôts laisse apparaître la question de la confiance accordée dans l'accompagnant. En effet, cette démarche, mais aussi bien d'autres, supposent la communication d'informations considérées comme privées et confidentielles (numéro de compte bancaire, niveau de revenus, adresses personnelles, etc.) qui induisent sensiblement le choix de l'accompagnant par les enquêtés. Lors d'un atelier au numérique auquel nous avons assisté, Caroline, sous l'influence de sa fille, refuse de se rendre sur son compte CAF pour apprendre à l'utiliser, par la suite elle nous explique sa décision :

« Elle [ma fille], elle voit les choses comme ça. Parce qu'elle me dit 'de toi-même tu vas pas savoir donc tu vas demander. Et automatiquement il y a des choses qui s'inscrivent qui sont privées... enfin, qui sont perso'. C'est ce qu'elle me dit. Et enfin, moi, je la rejoins quand même de ce côté-là parce qu'admettons... on n'a pas besoin de savoir combien vous avez d'APL, enfin le RSA, on sait que pour une personne c'est tant. Mais bon c'est un peu perso, personnel. On peut pas dire autrement. » (55 ans, inactive).

C'est pourquoi de nombreux enquêtés privilégient l'aide d'un membre de leur famille plutôt que celui d'un accompagnant extérieur, comme l'explique Nadine à propos de la déclaration

d'impôts : « Donc on passera par ma fille, pour que ça reste dans la famille quoi. » (67 ans, retraitée inactive). La sensibilité de la démarche incite les enquêtés à conserver une certaine pudeur par rapport à la communication de ces informations confidentielles et mobiliser un accompagnant familial aura pour but de se sentir plus à l'aise et de vivre plus sereinement la délégation de la démarche.

Cependant, certains enquêtés, principalement les personnes en situation de précarité, font le choix de déléguer leurs démarches à des acteurs associatifs ou à des travailleurs sociaux. Nous pouvons supposer ici que ces personnes ont moins la possibilité de demander à leurs enfants, sûrement trop jeunes, ou alors sont dans des situations d'isolement, comme c'est le cas de Marc qui sollicite l'aide d'une assistante sociale :

« La demande de prime d'activité c'est l'assistante sociale qui l'a faite. J'savais même pas que ça existait (rires). Vous voyez on n'est pas au courant de tout et puis voilà c'est elle qui l'a faite. » (59 ans, invalide du travail).

Pour d'autres, cette délégation à des travailleurs sociaux s'inscrit dans une certaine continuité puisqu'avant même la dématérialisation des démarches administratives ils étaient accompagnés par un professionnel. Une de nos enquêtée, Sabine, est dans cette situation :

« Enquêteur : Mais d'habitude vous les faites en ligne vos démarches administratives ou vous allez au guichet dans les administrations ?

Sabine : Non, non, moi quand c'est comme ça je demande à l'assistante sociale, c'est elle qui fait. Mais je ne faisais pas moi-même. » (50 ans, ouvrière sans-emploi).

Malgré cette délégation antérieure à la dématérialisation, cette évolution de l'administration renforce la dépendance de Sabine aux travailleurs sociaux, puisque aujourd'hui elle n'est ni équipée, ni connectée, et ne maîtrise pas les outils informatiques. Même si elle le voulait, elle n'est pas en mesure, actuellement, d'être autonome sur l'ensemble de ses démarches puisqu'elle ne pourrait pas mener à bien celles qui sont dématérialisées.

Cette délégation dont usent nos enquêtés, qu'elle soit familiale ou professionnelle, n'est pas nécessairement choisie. En effet, l'assistance sur le mode de la délégation est souvent présentée par nos enquêtés comme une aide bienveillante de leurs proches, mais il ne nous a pas échappé que, dans certains cas, l'assistance se transforme parfois en véritable situation d'ingérence partiellement subie. Dans certaines situations, l'enquêté exprime son désir d'apprendre à utiliser les outils numériques pour pouvoir faire lui-même ses démarches, tout en se confrontant à l'incompréhension des proches qui l'assistent. Une enquêtée rencontrée lors d'un atelier d'aide au numérique nous raconte comment sa fille réagit face à son désir d'apprendre à utiliser les outils numériques :

« Elle comprend pas, je lui ai dit que c'est pour apprendre, mais elle voit ça autrement [...] Ma fille elle comprend pas, elle me dit que vu mon âge elle voit pas l'intérêt d'aller apprendre. » (Caroline, 55 ans, inactive).

Ces enquêtés qui « subissent » la délégation nous indiquent vouloir garder le contrôle de leurs démarches, y compris dans la sphère familiale, mais s'en trouvent incapables du fait de leur absence d'équipement ou de leur manque de compétences. Suzanne, aujourd'hui infirmière retraitée mais qui aide son mari agriculteur à gérer leur exploitation, est dépassée par la nécessité de devoir solliciter sa fille pour les démarches administratives en ligne. Elle se sent de plus en plus dépendante et « mise au placard ». Pour elle, déléguer ses démarches, n'est pas un choix positif, au contraire, mais pourtant c'est la seule issue pour conserver leur exploitation. L'extrait d'entretien suivant nous permet d'illustrer la situation de Suzanne :

« Suzanne : Bah du fait qu'on peut plus rien faire tout seul, faut toujours demander aux autres, c'est pas normal. On est bien indépendants, on gère une exploitation, on a quand même un potentiel. Moi j'suis infirmière, bon là j'suis plus mais j'veux dire... on n'était pas...on vivait notre vie, on n'avait besoin de personne. Si on avait besoin des gens c'est pour le plaisir, mais on n'avait pas besoin d'être aidés dans nos démarches. Maintenant faut être aidés dans toutes les démarches, c'est pas logique. En perte d'autonomie parce que l'Etat a décidé. Enfin l'Etat...la société a décidé qu'on allait tout dématérialiser.

Enquêteur : Du coup si vous aviez pas votre fille, vous pourriez plus être agriculteurs?

Suzanne : Pfff, j'sais pas comment on ferait. Je sais pas. On peut solliciter le comptable donc faut payer, payer, faut payer. Non, je sais pas comment on ferait. C'est impossible ça. » (65 ans, employée retraitée, aidante agricole)

Par ailleurs, la délégation des démarches administratives est aussi vécue par certains enquêtés de manière positive, puisqu'ils y voient la suppression d'une charge qu'ils n'auraient pas su gérer. En effet, cette délégation peut se faire sous un échange de bons procédés où l'enquêté va rendre service à la personne qui lui fait ses démarches. Huguette nous raconte au cours de l'entretien la manière dont elle s'est arrangée avec sa nièce qui réalise ses démarches : « C'est une aide très appréciable, en échange je lui fais son repassage. » (72 ans, infirmière retraitée). Nous voyons ici que l'aide apportée par le membre de la famille est bienvenue et permet à l'enquêtée, qui utilise peu Internet, de ne pas se placer en difficulté en essayant de faire ses procédures en ligne.

Pour conclure notre propos, nous pouvons dire que la délégation se présente comme une stratégie « sur le moment » que certains de nos enquêtés mettent en place afin de ne pas se confronter à l'e-administration qui les placerait en difficultés en raison de leur absence d'équipement ou de leurs compétences numériques trop faibles. Pourtant, nous avons pu voir que cette délégation ne revêt pas les mêmes enjeux selon les situations et les enquêtés. En effet, les acteurs mobilisés sont différents, parfois familiaux, parfois associatifs ou parfois

professionnels, et sont choisis en fonction de la confiance que les enquêtés leur accordent. De plus, cette délégation n'est pas nécessairement le résultat d'un choix positif de la part de nos enquêtés, qui la vivent comme une perte d'autonomie progressive. Aussi, dans certains cas, la délégation agit comme un frein à l'apprentissage et à l'autonomisation vis-à-vis des outils numériques. Il y aurait alors un contrôle, une forme de domination (consciente ou non) qui s'exercerait sur les individus en difficultés face au numérique, les maintenant dans une situation de dépendance à autrui. C'est pourquoi, certains enquêtés mettent en place un certains nombres de stratégies leurs permettant d'anticiper ces situations de dépendance, comme nous allons le voir dans la suite de ce travail.

## 2.2 Stratégies d'anticipation : une quête de l'autonomie numérique

Tout au long de notre étude, nous avons remarqué que de nombreux enquêtés mettaient en place des stratégies, que nous avons choisi de qualifier « d'anticipation ». Le choix de ce terme est lié au fait que ces stratégies sont mises en place face à l'injonction de plus en plus forte à utiliser l'outil Internet pour réaliser de multiples démarches et notamment face à l'objectif 2022 du gouvernement, de dématérialisation totale des démarches administratives. Les stratégies d'anticipation des enquêtés ont donc pour but le passage d'une autonomie partielle face aux démarches administratives en ligne à l'acquisition d'une autonomie totale en vue de l'année 2022. Cette partie présentera alors les différents types de stratégies d'anticipation mises en œuvre par les enquêtés : le recours à l'entourage pour un accompagnement ponctuel, le recours à différentes formes de formation au numérique ainsi que des stratégies plus individuelles dans le cadre d'un apprentissage autonome.

### 2.2.1 L'entourage comme ressource pour un accompagnement ponctuel

La première forme de stratégie d'anticipation mise en place par les enquêtés est le recours à l'entourage. Le terme d'entourage est ici utilisé au sens large puisque, comme nous le verrons tout au long de cette partie, il ne désigne pas uniquement l'entourage proche tel que la famille et les amis mais aussi les travailleurs sociaux, le personnel des associations ou encore des « cyber-base » ainsi que les agents administratifs.

Contrairement à la stratégie consistant à déléguer ses démarches administratives en ligne, décrite dans la partie précédente, le recours à l'entourage est ici adopté dans le cadre d'un accompagnement ponctuel. Cet accompagnement a pour but d'apprendre aux enquêtés à utiliser les outils numériques : « Je me fais beaucoup aider de mes enfants et de mes petits-enfants surtout pour la manipulation de l'ordinateur » (Jocelyne, 79 ans, commerciale retraitée). Mais il leur est surtout utile dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Les citations d'entretiens exposées dans cette partie éclaireront ce point.

A la différence de la délégation, où l'aidant effectue certaines démarches à la place de l'enquêté, l'accompagnement de l'entourage consiste à faire les démarches pour lesquelles

l'enquêté a besoin d'aide, avec lui. C'est ce que nous explique Robert, recevant une aide ponctuelle des éducateurs du CHRS de Meurchin dans lequel il réside :

« Enquêteur : Du coup, quand vous faites votre déclaration trimestrielle à la CAF, il y a quelqu'un qui vient vous aider ?

Robert : Oui, il y a mon éducateur, Christian. Ou alors il y a les autres aussi d'éducateurs, s'ils sont pas trop surchargés.

Enquêteur : Et comment ça se passe quand c'est comme ça ?

Robert : On le fait ensemble ou alors il prend les devants, il commence et puis après on finit ensemble » (55 ans, ouvrier)

Le but du « faire ensemble » est d'apprendre à l'enquêté le processus à suivre pour réaliser la démarche en question, de manière à ce qu'il soit ensuite en mesure de l'effectuer seul. C'est ce qu'illustrent les propos de Catherine :

« [Ma belle-fille] m'explique doucement quand je comprends pas [...] Elle dit ' moi je fais ça par étapes, tranquille ' [...] Quand elle vient à la maison, elle m'explique bien doucement. Je comprends, elle me dit ' je l'enlève, je le remets ' [...] Comme là, on a des démarches pour mon mari, je vais aller chez elle [...] Alors elle m'a dit ' je vais te faire voir, comme ça tu sauras ' [...] Moi je donne tous mes trucs et on fait tout doucement à deux » (60 ans, employée)

Dans le cadre de cet apprentissage, les enquêtés ont recours à de multiples acteurs.

Tout d'abord, ils ont recours à leur entourage proche, particulièrement la famille et les amis. Nous remarquons que les enfants sont davantage sollicités par les enquêtés en cas de difficultés avec l'administration en ligne. Nous pouvons alors prendre l'exemple de Vanessa qui rencontre des difficultés à réaliser certaines démarches administratives en ligne. Étant d'origine turque, ses difficultés sont notamment dues au fait qu'elle ne maîtrise pas totalement la langue française, ce qui rend d'autant plus difficile la compréhension du langage administratif :

« Pour les impôts, je veux pas faire de fautes et c'est pour ça je fais avec mes enfants [...] On fait ensemble, non pas eux tout seuls, c'est pas possible. On fait ensemble et si je comprends pas, ils vont m'expliquer [...] Je veux apprendre en même temps avec mes enfants parce qu'un jour ils seront partis [...] Par exemple, je demande une fois et j'apprends en même temps avec mes enfants et la prochaine fois, c'est moi qui fais toute seule après » (49 ans, ouvrière)

En ce qui concerne l'aide apportée par la famille, nous remarquons que des acteurs différents des enfants sont aussi mobilisés : les petits-enfants, notamment pour les personnes âgées, les beaux-enfants, les neveux et nièces, ou encore les oncles et tantes.

La sollicitation d'amis proches est également présente pour faire face aux difficultés rencontrées avec l'e-administration. C'est notamment le cas lorsque l'enquêté vit loin de sa famille, ou n'en a pas, ou lorsque la famille, et en particulier les enfants, n'est pas disponible pour venir en aide à l'enquêté. C'est ce dont nous parle Julianne :

« Julianne: Et puis ou bien alors si je n'ai pas mes enfants, j'ai mon amie, on essaie d'être à deux et puis on fait à deux.

Enquêteur : Vous avez déjà eu l'occasion de le faire à deux ?

Julianne: Oui, pour des papiers, pour... je vais donner un exemple : comme je pars beaucoup en vacances, ma carte européenne. Donc on l'a fait sur Internet ensemble, donc voilà. Après aussi, pour une attestation de sécurité sociale que je ne retrouvais plus, on en a fait une nouvelle » (65 ans, retraitée, ancienne employée)

Les enquêtés ont aussi recours à un accompagnement de divers professionnels du secteur social. Ils font appel à ces professionnels en fonction du milieu où ils vivent ou travaillent. Ainsi, Colette, ouvrière au sein du chantier d'insertion d'Amiens, nous a parlé de l'aide qu'elle recevait, des conseillers d'insertion travaillant dans la même structure qu'elle, pour la réalisation de ses démarches en ligne :

« Donc c'est pourquoi, en ce qui concerne l'informatique, si je vois que c'est... je veux que ça passe plus vite, je suis obligée de voir, par exemple, je viens voir X, elle m'aide beaucoup. Par exemple, soit à faire une démarche, par exemple, prendre un rendez-vous au niveau de la CAF et prendre un rendez-vous au niveau de la CPAM, la Sécu, voilà, c'est ce qu'elle m'aide. Ou bien envoyer un courrier [...] Mais par courrier c'est un peu lent bon, donc je suis venue voir X et elle me l'avait fait sur Internet et c'est parti vite et on lui a répondu que c'est bien arrivé [l'attestation d'assurance pour la SIP] » (63 ans, ouvrière)

Nicolas, résident au sein du CHRS de Meurchin, nous a indiqué être accompagné par les éducateurs spécialisés, présents dans la structure où il vit, pour la réalisation de certaines démarches administratives en ligne qu'il juge complexes : « Les amendes, je l'ai fait en octobre, euh non en septembre, vu que j'ai eu un procès et j'ai payé directement sur Internet et ça je l'ai fait avec mon éducateur » (35 ans, ouvrier).

Quant à Salima et Bruno, ils nous ont dit être aidés par le personnel travaillant dans les maisons de quartier ou les centres sociaux de leur lieu d'habitation. Salima a été aidée par un animateur du centre social pour l'inscription de ses enfants à la cantine, devant maintenant s'effectuer sur

Internet, et Bruno a été accompagné par la coordinatrice de la parentalité de la maison de quartier pour sa demande d'allocation spécifique. Ainsi, ils nous expliquent :

« Enfin, seulement un truc bête hein, pour inscrire mes enfants à la cantine, il a fallu faire un... un pataquès pour suivre comment il fallait faire parce que c'est mal... on est mal dirigé,



tout simplement... admettons, pour faire une inscription, il faut trouver le portail... quand on arrive au portail, il faut savoir où cliquer. Donc... bon, une personne qui s'y connaît, même en cherchant, il faut chercher. Donc une personne qui s'y connaît pas sur Internet, bah excusez-moi, elle est obligée d'avoir une aide quoi [...] donc j'étais venue ici [au centre social], malgré que j'ai Internet » (Salima, 41 ans, inactive)

« Quand j'étais ennuyé bah j'venais demander ici à la maison des habitants [...] Heureusement qu'y'a des personnes ici qui sont là pour qu'on s'y connaisse parce que... après on cherche comment on va faire pour récupérer les 50 fiches de paie en arrière. Faut aller rechercher, c'est pas toujours évident » (Bruno, 45 ans, ouvrier sans-emploi)

Les enquêtés peuvent également avoir recours à des associations de quartier dans l'aide à la réalisation des démarches administratives en ligne. C'est notamment le cas de Nadia :

« Enquêteur : Et vous avez déjà rencontré des difficultés quand vous faites vos démarches en ligne ?

Nadia : Les débuts, ça... j'avais des problèmes. C'est pour ça que je suis partie dans l'association de mon quartier

Enquêteur : Quels types de problèmes ?

Nadia : J'arrivais pas à rentrer ou je savais pas comment le faire, tout ça

Enquêteur : Et comment vous avez su que l'association de votre quartier, elle pouvait vous aider à faire ça ?

Nadia : C'est une association que je connais. Ça fait 22 ans qu'elle est dans le quartier et ils aident les gens du côté administratif » (53 ans, ouvrière)

Certains enquêtés se rendent dans des lieux dédiés au numérique et permettant un accès à Internet, comme un cybercafé, pour effectuer leurs démarches administratives en ligne. Ils peuvent demander de l'aide aux personnes travaillant dans ces lieux. Colette est l'une des enquêtés à nous en avoir parlé :

« Enquêteur : Et vous faites comment du coup pour l'actualisation Pôle emploi ?

Colette : Bon, je vais dans un cybercafé, voilà. Je me fais... réinscrire et je demande à la personne de m'aider. Je donne mon numéro d'identifiant et puis le code, après il fait et moi je m'actualise » (63 ans, ouvrière)

Enfin, les enquêtés se font encore aider par les agents administratifs présents dans les guichets ou par téléphone. Ces derniers les guident alors dans les démarches administratives à effectuer sur Internet. Ce recours aux agents administratifs illustre bien le besoin de modalités chez nos enquêtés. Hervé et Nadia nous informent :

« Parce qu'on est obligé de faire la déclaration [d'impôts] par Internet. Déjà, l'année dernière, j'avais été obligé parce que c'était 30 000 l'année dernière, cette année, c'est descendu à 15 000. Alors donc, l'année dernière, j'avais été aux impôts puis y'a quelqu'un qui m'avait faire voir comment on faisait » (Hervé, 86 ans, cadre retraité)

« Ouais, accompagnée par téléphone et on le faisait sur Internet. Elle m'a expliqué comment faire. Alors, la personne elle est restée avec moi en ligne [pour l'inscription à l'ASSEDIC] » (Nadia, 53 ans, ouvrière)

En ce qui concerne la satisfaction qu'ont les enquêtés de cet accompagnement ponctuel, la plupart des enquêtés aidés par leurs enfants, évoquent l'idée que les explications qui leurs sont données, sur l'utilisation des outils numériques ainsi que pour la réalisation des démarches administratives en ligne, sont trop rapides. Cela ne leur permet donc pas de comprendre et de retenir le processus à suivre pour ensuite être autonome face aux démarches à effectuer sur Internet. C'est ce dont nous parle Lilianne :

« Si on lui demande [à mon fils], il... bah il va venir, il va expliquer mais je vous dis, c'est trop rapide, on n'a pas le temps de comprendre quoi. Il comprend pas... enfin lui... comment je vais expliquer ça... il comprend pas qu'on puisse ne pas comprendre, vous voyez ce que je veux dire ? » (70 ans, retraitée, ancienne employée).

Les enquêtés sont alors plus satisfaits de l'aide provenant des accompagnants autres que leurs enfants puisqu'ils jugent que les aidants en question prennent davantage de temps pour leur expliquer correctement les démarches à suivre sur Internet et pour lesquelles ils rencontrent des difficultés. Les enquêtés peuvent alors être plus autonomes dans la réalisation de leurs démarches en ligne.

L'accompagnement ponctuel, que les enquêtés reçoivent de ces différents acteurs, est particulièrement présent pour les démarches administratives occasionnelles, telles que la demande de carte européenne, d'attestation d'assurance ou encore le paiement des amendes, pour lesquelles les enquêtés rencontrent davantage de difficultés sur les sites administratifs. Mais il existe également pour des démarches administratives plus régulières comme l'actualisation trimestrielle auprès de la CAF et de Pôle emploi devant s'effectuer sur Internet.

Cet accompagnement ponctuel permet aux enquêtés d'avoir recours à leurs droits, malgré des difficultés avec l'utilisation des outils numériques ou des sites administratifs, sans tomber dans une forme de dépendance à autrui. C'est pourquoi nous parlons ici de quête d'autonomie numérique. Cette autonomie numérique sera en partie acquise par les enquêtés grâce à cet accompagnement ponctuel.

### 2.2.2 La formation : des modalités différentes pour des résultats différents

Dans cette quête pour l'autonomie, une stratégie privilégiée de nos enquêtés concerne le recours à une formation : plutôt qu'un accompagnement ponctuel de l'entourage (souvent familial), il s'agit ici davantage de participer à un apprentissage plus ou moins soutenu des outils numériques.

Après avoir présenté dans les détails la proportion d'enquêtés concernés et le type de formations auxquels ils ont recours, nous tâcherons d'analyser les enjeux qui sous-tendent et motivent leur participation. Nous expliquerons par la suite les perceptions que s'en font les enquêtés, puis nous terminerons avec une réflexion plus générale sur le rôle des formations dans la quête de l'autonomie numérique au regard du discours de nos enquêtés.

Au total, 26 de nos enquêtés participent à une formation dont l'objet est la manipulation des outils numériques (le contenu des formations étant variable, nous le verrons bientôt). Cela représente donc légèrement plus de la moitié, ce qui peut sembler considérable. Notons ici que cette proportion importante s'explique aisément : dans la constitution de notre échantillon, nous recherchions justement ce profil d'enquêtés nouvellement usager du numérique (pour qu'ils nous présentent les difficultés rencontrées, qu'ils comparent avec leur situation précédente de non-usagers, etc.), ce qui nous a donc amené à contacter plusieurs structures de formation.

Parmi ces 26 personnes, 9 appartiennent au sous-échantillon des personnes âgées. Cette surreprésentation des personnes en situation de précarité (qu'il faut toutefois relativiser, surtout compte tenu du fait qu'elles sont légèrement plus nombreuses dans l'échantillon) peut facilement s'expliquer par leur situation professionnelle, un élément sur lequel nous reviendrons dans les détails.

Nous nous sommes donc rendus dans six types de structures différents, recensés dans le tableau suivant :

Tableau 13 : Liste des structures de formation

Nom et description de la structure ; nombre d'enquêtés concernés	Formations proposées
<p>« Synapse 3i », association amiénoise consacrée à l'insertion de personnes en situation d'exclusion</p> <p>Neuf enquêtés au total : Quatre en chantier d'insertion, Deux en atelier financé par le RSA Trois en formation financée par Pôle emploi</p>	<p>Organisation de formations au numérique dans le cadre des chantiers d'insertion. Ces formations peuvent faire l'objet d'un financement de la CAF (dans le cadre du versement du RSA) ou de Pôle emploi (pour favoriser la recherche d'un emploi).</p>
<p>« Old's Cool », association amiénoise spécialisée dans la formation numérique à destination des seniors</p> <p>Quatre enquêtés</p>	<p>Proposition d'ateliers pour se familiariser avec un outil numérique en particulier (ordinateur ou tablette) ainsi que des séances thématiques (bureautique, démarches administratives en ligne, etc.). Le CCAS de la ville d'Amiens y finance une formation de dix séances.</p>
<p>Centre socioculturel Alexandre Dumas, à Lens</p> <p>Cinq enquêtés</p>	<p>A l'initiative de plusieurs adhérents, proposition d'un atelier gratuit et hebdomadaire d'initiation à l'informatique</p>
<p>Cyber-base de Lens</p> <p>Une enquêtée</p>	<p>Espace numérique public, une cyber-base a pour objet la mise à disposition d'outils numériques et la proposition d'ateliers d'initiation à l'informatique</p>
<p>« Droit au travail », association lensoise dédiée aux demandeurs d'emploi</p> <p>Deux enquêtés</p>	<p>Proposition d'ateliers divers incluant une initiation à l'informatique et la réalisation d'un journal publié en ligne (deux séances par semaine)</p>
<p>« Point Information Jeunesse » de Vervins, en Thiérache</p> <p>Quatre enquêtés</p>	<p>Proposition d'ateliers hebdomadaires d'initiation à l'informatique, avec une légère participation financière (5€ pour 10 séances)</p>

On le voit avec ce panorama des situations de nos enquêtés, les modalités de formation sont variables d'un cas à l'autre. Cela s'explique en partie par une motivation différente à s'inscrire à de telles formations.

Notons déjà que, quelle que soit la raison invoquée, elle se rapporte la plupart du temps au sentiment que le numérique fait à présent partie du cours normal de la vie, et qu'il serait

donc important de s'y intéresser dès maintenant. Dans ce nouveau contexte normatif, nous avons notamment relevé deux types de motivation à l'inscription en formation : l'enjeu professionnel et l'acquisition de nouvelles compétences d'une part, la recherche d'une autonomie en ligne (notamment pour réaliser ses démarches administratives) d'autre part.

Nous avons vu précédemment comment l'usage du numérique peut apparaître comme une obligation pour les personnes en situation de précarité, en raison notamment de la fréquence des démarches administratives en ligne (s'agissant notamment des actualisations de dossiers). Cette injonction ressentie peut alors souvent agir comme une incitation à l'apprentissage, et ce notamment dans le cadre d'une formation.

« C'est pour ça que je fais aussi cette formation-là : pour être plus à l'aise avec l'ordinateur, comme je recherche du travail moi, je voudrais encore être conductrice de machine comme je faisais, donc oui je pense que ça peut m'aider, au lieu d'aller chercher quelqu'un dès qu'il y a un problème. [...] parce-que ça je ne sais pas faire ça par exemple. Envoyer un CV. Parce que des fois les offres d'emploi faut envoyer un CV, mais je sais pas faire. » (Lise, en formation à Synapse, financée par Pôle emploi)

On le voit ici, le numérique fait désormais partie des compétences jugées nécessaires à l'obtention d'un emploi (qu'il s'agisse de la recherche d'offres d'emploi, dont nous avons dit précédemment qu'elles étaient maintenant souvent exclusivement disponibles en ligne, ou de la constitution d'un CV et d'une lettre de motivation selon les normes dactylographiées). Plus que l'acquisition de compétences particulières, c'est également parfois l'obtention d'un certificat d'aptitude qui est en jeu dans la participation à une formation, notamment le « Passeport de Compétences Informatiques Européen » (PCIE).

Une motivation commune à nos deux publics concerne le désir d'être autonome dans son usage du numérique. Les enquêtés étaient ainsi nombreux à mettre en avant leur frustration de ne pas pouvoir profiter des avantages liés à Internet sans avoir à demander de l'aide à leurs proches.

« Ne serait-ce que pour faire des courses au Drive, ben y en a qui le font déjà. Et moi ça m'intéresserait [...] Surtout pour les impôts, quand ils nous ont dit que maintenant, il fallait qu'on fasse sur ordinateur, heureusement qu'ils nous ont laissé le temps d'une année, mais sinon... on va devoir s'y mettre. » (Cécile, inscrite à l'atelier du centre social Alexandre Dumas)

On le voit, ici avec Cécile, les démarches administratives sont au cœur des préoccupations des participants aux différents ateliers de formation. La peur d'être dépendant d'autrui pour ses propres démarches, un élément que nous avons précédemment analysé, représente alors un véritable leitmotiv dans le discours de nos enquêtés.

Les enquêtés ont une perception largement positive de leur expérience de formation. Dans l'ensemble, ils les jugent en effet utiles et efficaces, quoique certains émettent des réserves quant à certains éléments de leur formation. C'est ce sur quoi nous allons à présent nous arrêter.

Parmi les freins à un apprentissage le plus favorable possible, citons d'abord le sentiment de plusieurs enquêtés de se trouver dans un groupe au niveau trop hétérogène pour que l'enseignement soit véritablement efficace. Selon eux, il est donc important que l'ensemble du groupe soit d'un niveau similaire pour qu'une dynamique s'installe et que les thématiques abordées soient cohérentes.

De la même manière, ressort parfois des entretiens une impression de décalage entre le contenu des formations et les attentes des participants, comme l'indique Lilianne en formation dans un Cyber-base :

« C'était bien [...] on apprenait des choses. Sauf que bon, moi, prendre des photos, les transporter, les mettre là, enfin c'est... [...] Ça correspondait pas à mes besoins. J'aurais préféré avoir plus d'informations justement au niveau de la... parce que je voyais qu'il y avait des gens qui avaient déjà pas la manipulation de l'engin, donc c'était ça qu'il aurait fallu faire en premier, leur montrer comment ça fonctionne, y aller par étapes quoi. » (Lilianne, 70 ans, retraitée, ancienne employée)

Du reste, le profil des formateurs est également variable. Il peut s'agir d'un poste spécifiquement dédié à ce rôle ou encore d'une activité nouvelle qui s'intègre dans le calendrier du formateur (c'est notamment le cas du centre social Alexandre Dumas, où il s'agit d'une activité hebdomadaire de deux heures). Dans les deux cas, aux compétences dans le domaine informatique sont préférées des qualités qui rejoignent celles attendues d'un animateur et d'un enseignant : gestion de groupe, simplicité dans les explications, etc.

S'agissant des formations gratuites (ou intégralement financées), les enquêtés n'ont pas d'exigences particulières quant aux compétences nécessaires au rôle de formateur, si ce n'est de se montrer patient. Notons ici que parmi les enquêtés ne participant pas à ce genre de formation, ils étaient plusieurs à se montrer craintifs quant à un jugement de la part d'un étranger, le formateur, sur leur manque de compétences informatiques. Pour le cas des formations payantes, plusieurs enquêtés indiquent un intérêt pour des formations au domicile, et ils soulignent ici l'importance de créer un lien de confiance entre formateur et apprenti.

Une dernière difficulté souvent relevée par les enquêtés concerne aussi l'absence de reproductibilité des enseignements de l'atelier vers le domicile, quand l'équipement utilisé en formation n'est pas le leur. Ils notent que l'apprentissage des bases informatiques passe souvent par une répétition des gestes, mais ce n'est pas toujours possible lorsque l'on change de matériel.

Cette situation peut peut-être également s'expliquer par l'idée que l'apprentissage consiste souvent à montrer « comment faire », et non pas « pourquoi » :

« C'est souvent ce qui manque, on vous fait manipuler, on vous demande de faire ça mais on vous explique pas pourquoi faut le faire. et ce qui est aussi difficile pour nous, c'est que parfois on est sur l'ordinateur, et puis d'un coup ça s'arrête et on vous met des messages concernant le nettoyage, les mises à jours et ceci et cela ou alors des trucs carrément en anglais quoi ! Et y a des messages qui sont toujours les mêmes et qui reviennent pour telle et telle raison... donc si vous voulez, je trouve que c'est dommage qu'on nous explique pas pourquoi on a ces messages ! Et qu'est-ce qui faut faire ! Parce- que des fois on ose pas cliquer, si jamais on fait une ânerie... » (Bernadette, 81 ans, cadre retraitée, en formation à Old's cool)

En l'absence de compréhension sur la raison pour laquelle il faut faire telle manipulation plutôt qu'une autre, les apprentis se retrouvent dans l'incapacité de s'adapter lorsqu'ils sont seuls devant leur écran.

Malgré ces réserves, nos enquêtés se montrent satisfaits de leur formation, en ce qu'elles leurs permettent de s'outiller face à l'injonction de plus en plus ressentie d'être usager du numérique. Se former leur apparaît ainsi comme le meilleur moyen de « se débrouiller », un enjeu d'autant plus important à l'approche de l'objectif 2022.

### 2.2.3 Des stratégies individuelles pour un apprentissage autonome

La dernière forme de stratégie d'anticipation mise en place par les enquêtés est la stratégie individuelle. Nous entendons par stratégie individuelle tous moyens mis en œuvre pour développer des compétences numériques, ne relevant pas de la sollicitation d'un tiers. C'est pourquoi nous parlons ici d'apprentissage autonome.

Certaines stratégies individuelles visent à améliorer les compétences numériques grâce à la pratique des outils numériques et de l'outil internet.

Il peut s'agir de s'obliger soi-même à utiliser les outils numériques pour effectuer ses démarches administratives, même s'il existe actuellement d'autres moyens de recours à l'administration pour certaines démarches (guichet, courrier, téléphone). Le but étant de devenir totalement autonome, face à l'utilisation de l'e-administration, lorsqu'arrivera l'année 2022, avec l'obligation de réaliser ses démarches administratives par voie électronique. Lise est l'une des enquêtés à avoir mis en place cette stratégie :

« Enquêteur : Ok, du coup pour revenir au niveau des démarches, celles que vous faites en ligne c'est parce-que c'est obligatoire de les faire en ligne ou c'est parce que c'est vous qui avez choisi la version numérique ?

Lise : Pour les impôts, l'année dernière, c'était pas obligatoire mais c'est parce que je me suis dit ' bon faut que je m'y mette ! '

Enquêteur : Mais si vous avez le choix, sur les divers types de démarches, vous privilégiez quand même le fait d'aller au guichet ?

Lise : Je me force un peu à aller quand même sur l'ordinateur » (50 ans, ouvrière sans-emploi)

Dans la même idée, certains enquêtés s'obligent à utiliser l'e-administration dès à présent, en refusant catégoriquement l'aide d'une personne extérieure. Ainsi, ils prennent davantage de temps pour aboutir à la démarche administrative en ligne qu'ils réalisent puisque leur manque de compétences numériques les contraint à recommencer la démarche plusieurs fois. C'est ce que nous explique Marie : « Bah des fois, il faut encore chercher hein ! Parfois il faut revenir, il faut passer plusieurs fois. Mais je me débrouille toute seule, je tapote » (66 ans, infirmière retraitée)

Pour développer leurs compétences numériques, certains enquêtés s'exercent à travers des livres et des vidéos trouvés sur Internet. C'est notamment le cas de Thierry qui achète des livres sur l'utilisation des outils numériques ainsi que sur l'aide à la compréhension du langage administratif : « Parce qu'on est pas adapté au vocabulaire [...] Donc il va falloir apprendre, je pense qu'il va falloir peut être prendre un livre puis essayer de décoder un peu ce qu'ils veulent dire ». Il nous explique qu'il visionne également des tutoriels sur You Tube afin de maîtriser davantage l'utilisation de son ordinateur :

« Y'a un moment, je regardais sur You Tube comment faire un couper/coller ou un copier/coller [...] J'ai vu comment ils m'expliquaient sur You Tube. Finalement, je vais le refaire, ça permet de... y'a pleins de choses comme Open Office, pour faire des dossiers et tout » (47 ans, inactif)

D'autres stratégies individuelles ne relèvent pas nécessairement de la pratique, des outils numériques et de l'outil internet, en elle-même. En effet, une des stratégies individuelles des enquêtés consiste à mettre en place certaines astuces pour retenir les mots de passe leur permettant d'accéder à leur espace personnel sur les sites de l'administration. Ainsi, Sabine évoque le fait qu'elle tient un carnet dans lequel elle note l'ensemble des mots de passe utilisés pour l'administration en ligne :

« Parce que sinon moi je vais pas me souvenir de tout quand même. Si on n'a pas un carnet pour marquer les mots de passe ou quoi, on va tout vous chambouler quoi. On va chercher un autre mot de passe puis quand on va aller sur le site on va plus pouvoir accéder. Donc ça permet de pas oublier » (50 ans, ouvrière sans-emploi)

La tenue d'un carnet de ce type est autant présente chez les personnes en situation de précarité que chez les personnes âgées interrogées. Cependant, certaines personnes âgées



l'utilisent également pour retenir les bases de la manipulation des outils numériques comme allumer et éteindre un ordinateur, imprimer des documents stockés sur l'ordinateur ou encore insérer une clé USB dans l'ordinateur.

La tenue d'un carnet n'est pas la seule astuce permettant aux enquêtés de mémoriser les mots de passe destinés à l'e-administration. En effet, certains enquêtés choisissent de mettre le même ou le même type de mot de passe pour chaque site administratif utilisé. C'est ce que nous explique Serge :

« Enquêteur : Est-ce que vous avez des stratégies pour faciliter vos démarches en ligne ? Par exemple, un carnet pour garder vos mots de passe ou ce genre de choses ?

Sabine : Non parce que ... bon d'abord les mots de passe, j'essaye... bon sauf sur le site des impôts, il est un peu particulier mais sinon j'ai un truc basique. Donc en gros, je mets mon... je dis comme ça (rires), je mets mon prénom, je mets le nom de... par exemple Blablacar, pour prendre Blablacar, je mets mon prénom, Blablacar et je mets ma date de ... mon année de naissance. Systématiquement, je fais ça. C'est-à-dire, je prends mon prénom, le nom du site, mon année de naissance » (70 ans, consultant retraité)

La dernière stratégie individuelle mise en place par les enquêtés est le fait de ne pas communiquer d'adresse mail aux administrations avant de se sentir à l'aise avec l'utilisation du numérique, et de pouvoir ainsi utiliser l'e-administration avec moins de difficultés. C'est ce dont nous informe Suzanne :

« Suzanne : J'veux pas qu'ils aient mon mail, mon adresse. Enquêteur : Les administrations ?

Suzanne : Bah oui, bah non, j'n'ai pas. Pas pour l'instant, je n'veux pas, j'sais pas m'en servir alors après, ils vont m'envoyer tout...

Enquêteur : Du coup, vous leur dites que vous n'avez pas d'adresse mail ?

Suzanne : Voilà, j'ai pas d'ordinateur, j'ai pas d'ordinateur. On n'est pas obligé d'en avoir un. On n'est pas encore obligé [...] J'pense qu'ils vont nous obliger, c'est affolant ! Non mais hé ! La liberté ! Ahhh. Ça c'est grave ! » (65 ans, retraitée, ancienne employée)

L'ensemble des stratégies exposées dans cette partie permettent aux enquêtés de faire face à une autonomie qu'ils sentent menacée par une société de plus en plus numérisée. Ils tentent ainsi, par le biais de ces multiples stratégies, d'acquérir une autonomie numérique, nécessaire à la réalisation des démarches administratives en ligne. Il est important de préciser qu'il est possible qu'un même enquêté mobilise plusieurs formes de stratégies présentées tout au long de cette partie.

## QUATRIEME CHAPITRE - CONCLUSION ET PRECONISATIONS POUR UNE TRANSITION NUMERIQUE INCLUSIVE

Tout au long de ce mémoire, nous avons pu mettre en avant les enjeux qui sous-tendent l'évolution numérique actuelle de la société et, plus particulièrement, la dématérialisation des services publics. L'intérêt premier de cette étude était de repérer et d'analyser les impacts de cette transition numérique sur les personnes vulnérables, et de se demander si elle représente une menace ou une opportunité pour le recours aux droits sociaux. Afin de cerner au mieux les enjeux de notre étude et de faire ressortir de manière pertinente les résultats de notre enquête de terrain, nous avons fait le choix de décomposer notre travail en trois grands chapitres.

Le premier chapitre nous a permis de présenter le cadre théorique dans lequel s'est inscrite notre étude et de présenter les notions clés traversant ce mémoire. Nous avons notamment pu préciser le contexte socio-historique de la modernisation des services publics, ce qui a ensuite permis d'expliquer l'intérêt et l'importance de cette étude régionale qui s'inscrit dans un plan plus global de lutte contre l'illectronisme. Puis, la présentation des différentes notions ainsi que celle des publics étudiés nous ont permis de faire émerger les hypothèses directrices de ce travail. Enfin, ce premier chapitre s'est clôturé par la présentation de la méthodologie adoptée lors de la réalisation de notre enquête de terrain.

Le deuxième chapitre, quant à lui, a permis d'entrer dans la partie analytique de ce mémoire, en explicitant le rapport que nos enquêtés entretiennent avec le numérique. C'est au sein de ce chapitre que nous avons pu percevoir la place des outils numériques dans le quotidien de nos enquêtés, en montrant d'abord l'hétérogénéité de notre échantillon face au niveau d'équipement ainsi que les leviers et les freins permettant d'expliquer cette différence entre nos enquêtés. Puis, nous avons vu qu'il y avait une diversité dans les usages de nos enquêtés, aussi bien au niveau de la quantité que de leur variété. En effet, les usages diffèrent d'un public à l'autre. Chez les personnes âgées, cette expérience d'usage résulte d'un choix, tandis que chez les personnes en situation de précarité cette expérience d'usage est généralement vécue sous la forme d'une contrainte. Enfin, la troisième partie de ce chapitre nous a permis de mettre au jour le rapport de nos enquêtés avec l'administration dématérialisée. Nous avons notamment pu voir qu'ils lui attribuent des points positifs, comme le gain de temps, mais aussi de nombreux points négatifs, tels que la perte du contact humain ainsi qu'une peur de ne pas pouvoir recourir à leurs droits. Ces différents éléments nous ont ensuite permis d'expliquer leur incertitude face à l'objectif 2022 du tout-dématérialisé.

Le troisième chapitre de ce mémoire a porté sur la question du recours aux droits sociaux, représentant l'enjeu majeur de notre étude, ainsi qu'aux stratégies mises en place par nos

enquêtés pour faire face au risque de non-recours dans ce contexte de dématérialisation progressive des services publics. Nous avons constaté que, pour les personnes rencontrées, l'e-administration n'engendre pas nécessairement des situations de non-recours. En effet, certains enquêtés vivent des expériences numériques de recours aux droits sociaux. Cependant, d'autres enquêtés vivent des expériences numériques contraignantes pouvant entraîner un « long-recours » aux droits sociaux. Face à des situations de non-recours quasi inexistantes pour notre échantillon, nous avons décidé de parler de facteurs de risque de non-recours qui sont les suivants : le non-équipement, la non-maîtrise des outils numériques ainsi que l'isolement relationnel et territorial. Ce constat nous a amené à réinterpréter la typologie classique du non-recours aux droits de Philippe Warin, au vu de la dématérialisation des démarches administratives. Nous avons ensuite mis en lumière les différentes stratégies mises en place par les enquêtés pour faire face au risque de non-recours. Ces stratégies se déclinent sous deux formes : les stratégies sur le moment pour éviter l'utilisation de l'e-administration (l'usage multimodal de l'administration ainsi que de la délégation des démarches administratives) et les stratégies d'anticipation qui ont pour but l'acquisition d'une autonomie numérique (l'accompagnement ponctuel de l'entourage, le recours à la formation et l'apprentissage autonome).

Ces trois grands chapitres nous ont alors permis de faire émerger les diverses difficultés rencontrées par nos enquêtés face au développement de l'e-administration ainsi qu'au numérique d'une façon plus globale. C'est à partir de ces résultats que nous avons réfléchi à la manière dont cette transition numérique pourrait être plus inclusive afin de limiter les situations de non-recours aux droits. C'est donc ici, dans la suite de ce chapitre conclusif, que nous allons présenter nos 13 préconisations dont l'objectif premier est d'inclure les publics vulnérables à cette transformation des services publics. Nous avons souhaité répertorier ces préconisations en trois grands axes distincts.

Dans un premier temps, nous rappellerons les constats de notre étude à propos des difficultés numériques rencontrées par les enquêtés, pour ensuite proposer plusieurs pistes d'améliorations dont le but est d'encourager l'apprentissage du numérique des publics vulnérables. Dans un deuxième temps, nous reviendrons sur les difficultés de nos enquêtés face au développement de l'e-administration, ce qui nous permettra d'avancer un ensemble de préconisations permettant de favoriser l'accessibilité à l'e-administration des publics vulnérables. Dans un troisième temps, nous aborderons la problématique des inégalités numériques territoriales, ce qui nous permettra de faire des propositions pour soutenir les territoires isolés dans cette transition.

Cet ensemble de préconisations s'est inspiré des différents éléments qui sont ressortis de nos trois zones d'enquêtes (agglomération de Lens-Liévin, Métropole amiénoise, le Pays-de-Thiérache) et a pour objectif d'apporter une réponse aux différentes difficultés que rencontrent les personnes vulnérables face au numérique. Ces préconisations ont aussi vocation à s'adapter aux besoins de l'ensemble des individus, jugés vulnérables ou non face au numé-

rique. A la source de ces recommandations nous trouvons généralement des initiatives qui sont déjà mises en place sur le territoire mais qui sont encore trop peu développées. Il est donc important de se baser sur des dispositifs déjà existants et de les étendre à une plus grande échelle en mobilisant de nombreux acteurs de terrain afin de parvenir à ce que cette transition numérique soit réellement inclusive.

## 1. Encourager l'apprentissage numérique des publics vulnérables

---

### 1.1 Des publics en difficulté face au numérique

Les résultats de notre étude ont permis de mettre au jour les diverses difficultés rencontrées par les publics vulnérables face au numérique et de faire émerger des pistes d'améliorations afin d'encourager l'apprentissage numérique de ces publics. Cependant, il est avant tout nécessaire de rappeler les principaux constats tirés de notre recherche afin de constituer un support solide pour justifier la pertinence de nos préconisations. Il s'agira donc ici d'expliquer synthétiquement les principales difficultés que nos publics rencontrent avec le numérique en les déclinant en six points : l'absence d'équipements et de connexion, le manque de compétences numériques, le manque d'offre de formation gratuite, une méconnaissance de l'offre de formation, l'insatisfaction de certains enquêtés face à leur accompagnement, et enfin le manque de confiance dans les accompagnateurs et les formateurs.

Tout d'abord, le travail de terrain que nous avons mené auprès des personnes en situation de précarité et les personnes âgées a fait émerger de manière explicite les situations de non-équipement de certains enquêtés. Il est vrai que le taux d'équipement de la population française ne cesse d'augmenter depuis plusieurs années et atteint aujourd'hui un taux relativement élevé de 90 %, mais nous avons pu le voir, les personnes non-équipées sont encore nombreuses et ce sont celles qui se retrouvent le plus en difficultés face à l'e-administration. Parmi nos 47 enquêtés, ils sont six à ne pas être équipés en outils numériques, et deux à être équipés mais sans connexion internet au domicile. Nous l'avons dit au cours du deuxième chapitre, c'est bien souvent l'aspect financier qui empêche l'accès à l'équipement. Même s'ils paraissent relativement faibles, il est nécessaire de tenir compte de ces chiffres, puisqu'ils signifient généralement que ces personnes sont en incapacité de communiquer avec l'administration par voie dématérialisée et qu'ils se placent souvent dans des situations de dépendance à autrui dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

De plus, cette absence d'équipement induit généralement, pour ces personnes, un manque de compétences numériques. Sans ordinateur, smartphone ou tablette à leur domicile, il est plus difficile pour ces enquêtés d'apprendre à maîtriser ces outils. Cependant, comme nous l'avons vu lors de la présentation de nos résultats, être équipé ne signifie pas nécessaire-

ment avoir une bonne maîtrise de ses outils. Une partie de nos enquêtés équipés se trouvent en difficulté dans l'usage de leurs propres outils. Parfois ils n'en maîtrisent que les usages basiques comme les recherches sur internet ou les réseaux sociaux mais dès qu'ils doivent réaliser une démarche administrative, ils se retrouvent bloqués. Ce manque de compétences numériques de la part de certains enquêtés représente un obstacle important au savoir-faire e-administratif.

Face à ce manque de compétences numériques certains enquêtés font le choix de suivre des formations afin de combler leurs lacunes. Nous l'avons vu, ces formations peuvent se présenter sous différentes formes : dans des structures associatives ou proposées par des organismes privés lucratifs, elles peuvent être gratuites ou à des coûts relativement élevés. Cette hétérogénéité dans l'offre de formation est créatrice de nouvelles inégalités. En effet, les enquêtés les plus aisés financièrement vont alors se tourner vers les formations payantes qui vont assurer un apprentissage numérique solide et pédagogique, tandis que les enquêtés plus en difficultés vont se diriger vers des formations à moindre coût avec une tendance à procurer un apprentissage moins structuré et moins approfondi, fautes de pouvoir engager un formateur qualifié. Néanmoins, pouvoir recourir à une formation, qu'elle soit gratuite ou payante, n'est pas possible pour l'ensemble des enquêtés qui en auraient besoin. En effet, d'une part, certains enquêtés ne sont pas en mesure de se financer une formation même si cette dernière propose des prix attractifs. D'autre part, au sein d'une même agglomération, certains quartiers sont dépourvus de structures pouvant proposer des formations au numérique. Les enquêtés doivent alors se rendre dans d'autres quartiers pour pouvoir en bénéficier. Mais, pouvoir se déplacer n'est pas évident pour tous puisque certains ne possèdent pas de voiture et les réseaux de transport en commun ne sont pas toujours développés suffisamment dans certaines villes et dans certains quartiers. C'est pourquoi certains enquêtés ne peuvent s'investir dans une formation puisqu'ils considèrent que le temps de trajet ajouté au temps de formation ne s'insère pas facilement dans leur emploi du temps quotidien. De ce fait, ils ne peuvent pas avoir recours à un accompagnement et continuent de se positionner en marge de l'évolution numérique.

A cela, il faut ajouter que, parfois, ces formations étaient méconnues des enquêtés. En effet, certains d'entre eux n'étaient pas en mesure de nous dire si des formations au numérique étaient proposées dans leur ville. Pourtant ces derniers auraient aimé pouvoir en bénéficier. Cette méconnaissance des formations existantes de la part de nos enquêtés se retrouvent également à propos des espaces numériques en libre-service. Certains enquêtés non-équipés ne savaient pas où se rendre dans leur ville pour accéder à des ordinateurs gratuitement.

Nous venons de le voir, certains enquêtés sont accompagnés par le biais de formations au numérique, mais parfois, cet accompagnement n'est pas considéré comme satisfaisant par nos enquêtés. Cette inefficacité dans l'accompagnement s'explique notamment par le manque de formation des formateurs dans certaines structures et la mise en place d'une

pédagogie qui, dans certains cas, n'est pas adaptée au public. Cette insatisfaction face à l'accompagnement tient aussi au fait que les groupes peuvent être trop hétérogènes ou que le thème de la formation ne convient pas aux attentes de tous les individus présents. En effet, nous avons vu que certains enquêtés qui suivaient une formation regrettaient parfois les différences de niveau entre les participants, qui les empêchaient de progresser ou d'aborder les points spécifiques sur lesquels ils sont le plus en difficulté. Cette différence importante entre les compétences des participants d'une même formation peut être problématique puisque la formation ne va pas répondre aux attentes des personnes présentes. Les plus en difficultés n'auront pas un accompagnement personnalisé et vont se retrouver « dépassés » par l'accumulation d'informations sur des « choses » qu'ils ne connaissent pas. Au contraire, ceux qui ont plus de facilités vont avoir l'impression que la formation ne les fait pas progresser. Plus concrètement, lors d'une formation regroupant des niveaux différents, les plus « faibles » vont vouloir apprendre les manipulations basiques d'un ordinateur, et ceux ayant le plus de facilités vont vouloir se former sur des points d'approfondissement spécifiques (comme, par exemple, apprendre à réaliser des démarches administratives en ligne). Mais le formateur ne pourra pas s'adapter aux besoins de chacun sur une même séance.

Cette insatisfaction de l'accompagnement ne se retrouve pas uniquement dans les formations mais aussi lors des cas d'accompagnements familiaux ou de délégations. Ainsi, de nombreux enquêtés accompagnés par un membre de leur famille nous ont fait part de l'inefficacité de cette forme d'accompagnement puisque l'aidant n'est alors pas formé pour investir ce rôle. L'accompagnement ne va alors pas être adapté aux besoins de la personne en difficulté et ne va pas engendrer un désir d'apprentissage. L'enquêté se trouve alors submergé par la vitesse à laquelle l'aidant donne ses explications, alors que ce dernier ne comprend pas pourquoi l'enquêté ne parvient pas à saisir ses explications. L'incompréhension des deux parties paraît alors être un terreau favorable à un accompagnement inefficace.

Pourtant, notre travail d'analyse nous a permis de voir que pour une part non négligeable de nos enquêtés, l'accompagnement familial était préféré dans le cas de l'aide à la réalisation des démarches administratives. En effet, cette préférence pour l'entourage proche s'explique par une méfiance envers les accompagnants extérieurs. Les enquêtés expliquent qu'ils éprouvent une sorte de pudeur avec des personnes inconnues qui auraient accès à leurs informations privées. Ces enquêtés privilégient alors un membre de leur famille pour ces démarches impliquant des données confidentielles et personnelles.

## 1.2 Des initiatives déjà existantes à développer

Préconisation n°1 : Permettre au plus grand nombre d'accéder à un équipement et à une connexion

Aujourd'hui, certains foyers n'ont toujours pas accès à des équipements numériques et à une connexion internet faute d'avoir des ressources suffisantes.

Actions à mettre en œuvre
Valoriser les structures associatives et les entreprises qui proposent déjà des équipements à moindre coût, en les incitant à développer leurs actions et leur communication auprès des personnes vulnérables.
Développer ces initiatives et en impulser de nouvelles afin de couvrir l'ensemble de la région des Hauts-De-France.
Mettre en place une aide financière à l'équipement numérique.



### Zoom sur les aides à l'équipement déjà existantes

- ✓ Depuis 2013, grâce à un partenariat avec des entreprises telles que Huawei, Emmaüs Connect propose aux personnes en difficultés financières d'accéder à des recharges prépayées pour le mobile et pour internet, ainsi qu'à divers équipements numériques à moindre coût. Les produits proposés sont jusqu'à six fois moins cher que le prix du marché.
- ✓ Synapse 3i, aujourd'hui présent dans la Métropole amiénoise, propose également, à un moindre coût, des équipements numériques reconditionnés par des salariés de l'entreprise.
- ✓ Les prêts de la CAF permettent aux usagers de s'équiper sans avoir à payer la totalité du prix lors de l'achat. Le bénéficiaire peut alors rembourser progressivement la somme qui lui a été allouée.

Préconisation n°2 : Développer des espaces permettant l'accès à des équipements numériques gratuitement.

Pour faire face à l'absence d'équipement de certains citoyens, il faut leur permettre d'accéder gratuitement à des équipements numériques.

#### Actions à mettre en œuvre

Développer les espaces dans lesquels des équipements numériques sont en libre-accès : dans les locaux des services publics, dans des espaces culturels, dans des mairies, etc.

Permettre aux usagers de bénéficier d'un accompagnement ou d'une assistance au sein de ces espaces.

Développer la communication auprès de la population autour de ces espaces en libre-accès.



#### Zoom sur les espaces numériques déjà existants

- ✓ Dans certains lieux publics : bureaux de poste, stations de métro, des outils numériques en libre-accès sont mis à disposition des usagers.
- ✓ Au Danemark, les bibliothèques publiques proposent des espaces numériques où les usagers peuvent venir consulter les sites du service public et/ou bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour apprendre à utiliser ces sites. Un des buts de ce dispositif est de redynamiser ces structures et de favoriser l'accès au numérique des plus éloignés du numérique.
- ✓ Le groupe d'étudiant de l'Université de Lille est à l'initiative d'une cartographie interactive permettant, entre autre, de repérer les espaces numériques en libre-service dans la région Hauts-de-France.



### Préconisation n°3 : Favoriser un accès plus large aux formations

La transition numérique de notre société a fait émerger un besoin de formation de la part des citoyens. Cependant, suivre une formation n'est pas accessible à tous et c'est pourquoi nous proposons plusieurs pistes d'amélioration.

Actions à mettre en œuvre
Développer des offres de formation non-marchandes et accessibles sur l'ensemble du territoire.
Développer de manière homogène l'apprentissage numérique au sein des établissements scolaires et des organismes de formation pour adultes. Les enseignants doivent également pouvoir bénéficier de formations afin de mieux accompagner les élèves.
Développer la communication autour de ces formations. Les communes et les Intercommunalités peuvent être un bon relais, car elles sont les plus proches des préoccupations des habitants.
Développer le numérique dans les prisons dans le but de faciliter la réinsertion des détenus.



#### Zoom sur les initiatives favorisant l'accès à la formation numérique

- ✓ Emmaüs Connect, dans ses locaux ou en intervenant dans des structures sociales et des associations, propose des formations au numérique pour les personnes en situation de précarité, à moindre coût pour rendre accessible le numérique à un plus grand nombre.
- ✓ Les espaces publics numériques permettent l'accès à un équipement, une connexion internet, et propose des accompagnements dans l'apprentissage de l'usage de ces outils. Ils sont ouverts à tous les citoyens pour un montant peu coûteux.
- ✓ Les chèques culture numérique APTIC permettent l'accès à une formation au numérique avec des professionnels qualifiés en prenant en charge l'ensemble ou une partie du coût des formations.
- ✓ Certaines prisons belges ont équipé les cellules des détenus d'un ordinateur et d'une connexion internet, pour leur permettre de réaliser leurs démarches en ligne, pour étudier, mais aussi, pour aller sur internet ou de louer des films.

## Préconisation n°4 : Améliorer la qualité des formations numériques

Afin de rendre les formations satisfaisantes pour les usagers il faut améliorer le contenu des formations, pour répondre à leurs attentes et leurs besoins.

### Actions à mettre en œuvre

Former les formateurs et développer le métier de médiateur numérique

Proposer des formations adaptées aux besoins des usagers en proposant différentes thématiques (apprentissage de base, réalisation des e-démarches, usages des outils de communication, etc.) et en organisant des groupes de niveaux, afin d'éviter une trop forte hétérogénéité et dans le but d'améliorer l'efficacité des formations.



### Zoom sur les offres de formation numériques

- ✓ Les formations par thématique d'Emmaüs Connect : ces formations se déroulent autour de plusieurs thématiques en fonction du besoin de l'utilisateur : sur les compétences basiques du numérique, sur l'insertion professionnelle, sur les services publics, etc. Ces différentes thématiques peuvent être abordées successivement au sein d'un parcours d'accompagnement numérique.
- ✓ Les formations par thématique de Synapse 3i : différentes formations pour acquérir les compétences numériques nécessaires afin d'éviter les situations d'exclusion. Ces formations ont notamment pour objectif de favoriser une bonne insertion professionnelle aux usagers : connaissances générales en informatique, base de données, traitement de texte, Pack Office, logiciels de mise en page, Passeport de Compétences Informatiques Européen (PCIE)
- ✓ "Old's cool" à Amiens propose des programmes de formation sur différentes thématiques au choix, à destination des personnes âgées : gérer ses démarches administratives en ligne, créer un album photos en ligne, communiquer en ligne, les livres numériques et audio.

## 2. Favoriser l'accessibilité et développer la confiance des publics vulnérables à l'égard de l'e-administration

---

### 2.1 Des publics en difficulté face à l'e-administration

Les constats exposés tout au long des chapitres 2 et 3 et tirés de l'analyse de l'enquête de terrain vont maintenant nous permettre de recenser l'ensemble des obstacles rencontrés par les enquêtés face à l'utilisation de l'e-administration. Pour cela nous aborderons quatre points spécifiques sur le rapport des enquêtés à l'administration en ligne : le manque d'information, les difficultés dans l'utilisation des services publics en ligne, le manque de confiance ainsi que le besoin de multimodalité.

Pour commencer, l'ensemble des personnes rencontrées lors de notre étude n'était pas suffisamment informé sur les démarches administratives pouvant s'effectuer en ligne. Dans le cadre de la dématérialisation des démarches administratives, les enquêtés mentionnent particulièrement le cas des impôts. Cela s'explique par le fait que la dématérialisation de cette démarche pour l'année 2019 a largement été communiquée par les médias. Ils ont également connaissance des démarches administratives régulières devant se faire en ligne. Pour rappel, il s'agit des démarches liées à la sécurité sociale pour les personnes âgées et, des démarches liées à l'emploi pour les personnes en situation de précarité et notamment celles relevant de la CAF et de Pôle emploi. Hormis ces démarches spécifiques, les enquêtés n'ont pas réellement connaissance des autres démarches administratives pouvant se réaliser en ligne avant qu'elles ne deviennent obligatoires ou qu'ils soient concernés par ces démarches spécifiquement. Cette non-connaissance concerne davantage les démarches administratives occasionnelles, telles que la demande de carte grise, d'acte d'état civil, d'extrait de casier judiciaire, de carte européenne d'assurance maladie, de passeport et de carte d'identité ainsi que le paiement des amendes, le changement de coordonnées et les inscriptions sur les listes électorales. Les enquêtés n'ont également pas connaissance de l'objectif gouvernemental de dématérialisation complète des démarches administratives pour 2022. De plus, en ce qui concerne les démarches administratives en ligne, les enquêtés confondent souvent les démarches de vie quotidienne, telles que la consultation de factures diverses ou de relevés de comptes bancaires, et les démarches administratives relevant des services publics.

L'utilisation de l'e-administration pour les démarches administratives dématérialisées connues par les enquêtés engendre quelques difficultés. Moins les individus sont usagers du numérique, plus ils rencontreront des difficultés dans la réalisation des démarches administratives en ligne. L'une des difficultés rencontrées par les enquêtés dans l'utilisation de l'e-administration est le manque de clarté quant au fonctionnement des sites administratifs. Ainsi, il est difficile pour certains enquêtés de trouver ce qu'ils cherchent sur certains sites administratifs car ils sont décontenancés par leur architecture. En parallèle, les enquêtés relèvent également un manque de clarté quant aux différentes étapes à suivre pour réaliser une démarche administrative en ligne. En effet, lors du déroulement de cette dernière, les informations demandées par l'administration électronique

s'affichent les unes après les autres et il est impossible de poursuivre la démarche si des informations sont manquantes. De plus, durant le processus à suivre pour mener à bien une démarche administrative en ligne, certaines informations peuvent être manquantes ou erronées. L'incompréhension de l'inscription rouge, indiquant une erreur à rectifier, bloque l'aboutissement de la demande et oblige l'enquêté à recommencer plusieurs fois sa démarche. En plus du manque de clarté sur le fonctionnement des sites administratifs et sur les différentes étapes à suivre pour réaliser une démarche administrative en ligne, certains enquêtés évoquent une gestion difficile des identifiants et des mots de passe utilisés pour l'administration en ligne, ce qui rend parfois compliqué l'accès au site administratif et donc la réalisation de la démarche. La compréhension du langage administratif pose parfois problème aux enquêtés pour mener à bien leurs démarches. C'est notamment le cas pour les personnes d'origine étrangère que nous avons rencontrées et qui ne maîtrisent pas totalement la langue française.

Les enquêtés n'ont pas totalement confiance en l'e-administration. Ils craignent principalement le mauvais fonctionnement des sites administratifs et prennent souvent l'exemple des cartes grises pour justifier leur ressenti. L'utilisation de l'e-administration n'empêche donc pas la longueur de traitement de certains dossiers. Ainsi, certains enquêtés voient leurs expériences numériques de recours aux droits comme étant plus longues et moins performantes que les relations interpersonnelles au guichet, permettant d'avoir un accès direct à l'information. Redoutant alors la non-réception de leur demande, ils conservent leurs documents administratifs en version papier comme preuve que la démarche a bien été réalisée par voie électronique. Ce manque de confiance face à la e-démarche se traduit également par la peur qu'ont les enquêtés de ne pas tomber sur le vrai site de l'administration recherché. Cette peur entraîne alors le refus de fournir des informations personnelles et privées sur internet, notamment en lien avec l'usurpation d'identité et les arnaques en tout genre. Certains des enquêtés en ont déjà connu la mauvaise expérience et leur manque de confiance envers les sites administratifs s'est renforcée.

Face à ces multiples difficultés, les enquêtés expriment le besoin d'un maintien de différents modes de contacts avec l'administration, autre que celui passant par internet. C'est notamment le cas pour les démarches administratives occasionnelles et davantage pour celles relevant de situations particulières ne pouvant pas être explicitées par voie électronique ou encore pour celles ayant une importance particulière du point de vue financier. Pour rappel, les enquêtés ont tendance à rejeter l'utilisation de l'e-administration pour les démarches administratives occasionnelles. Ainsi, pour les démarches occasionnelles à effectuer obligatoirement par voie numérique, les enquêtés ont recours à l'aide d'un tiers. Lorsqu'ils ont encore le choix, les enquêtés privilégient la possibilité de réaliser leurs démarches d'une autre manière que par Internet. La perte de contacts humains et la suppression d'emplois qu'engendre l'administration électronique inquiètent les enquêtés. En effet, ces derniers pensent que l'e-administration empêche les citoyens d'avoir recours à des informations ou des explications immédiates en ce qui concerne la réalisation de leurs démarches administratives. C'est pourquoi, ils déplorent l'éventuelle fermeture de guichets et le manque de contacts avec les agents administratifs. Les enquêtés craignent de ne plus pouvoir avoir recours au guichet ou au téléphone pour faire face aux complexités des

démarches administratives qu'ils ont à effectuer. Le non équipement, la non connexion à internet ou encore la non maîtrise des outils numériques sont également des éléments clés permettant de comprendre la demande de multimodalité chez les enquêtés.

Les préconisations qui vont suivre ont pour objectif d'amoinrir les difficultés rencontrées avec l'e-administration et de permettre une autonomie numérique plus grande aux individus.

## 2.2 Faciliter le parcours administratif des usagers

### Préconisation n°5 : Continuer le développement d'un « Etat plateforme »

La mise en place d'un Etat plateforme est fondée sur l'échange de données entre administrations. Elle est mise en place à travers le système d'identification et d'authentification France Connect. Ce système permet, en utilisant les identifiants d'un seul compte (Ameli, La Poste ou celui des Finances Publiques), d'accéder à de nombreux services de l'Etat et à de nombreuses informations sur ses droits.

#### Actions à mettre en œuvre

- |   |
|---|
| Inciter les communes et les départements à se raccorder au dispositif France-Connect.                           |
| Inciter les administrations (CAF, Pôle-Emploi) à se raccorder au dispositif France-Connect.                     |
| Intégrer systématiquement l'utilisation des démarches administratives aux dispositifs de formations numériques. |



#### Zoom sur France-Connect

- ✓ En plein développement, France Connect permet de répondre aux besoin de sécurité exprimé par un grand nombre d'usagers. En effet, par l'intermédiaire d'un seul site France-Connect permet d'accéder à différents services de l'état, ces sites et services sont donc authentifiés. Ce système permet aussi de simplifier le rapport des usagers à l'administration. Actuellement, la plateforme permet la transmission d'informations essentielles à différentes administrations : nom, prénom, sexe, date, lieu et pays de naissance. Sur la base de ces éléments transmis, les administrations reconnaissent l'individu et lui permettent d'accéder à différents services : inscriptions sur les listes électorales, carte grise etc. Intégré au développement de la stratégie de l'état plateforme, le système France-Connect pourra, à terme, éviter à l'utilisateur de remettre des pièces justificatives « déjà connues et produites par les organismes publics »<sup>102</sup>

<sup>102</sup> Disponible pour le site : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/franceconnect>

## Préconisation n°6 : Clarifier et simplifier la communication et l'information e-administratives

Il paraît nécessaire de proposer aux usagers des outils fonctionnels, leur délivrant des informations pratiques et utiles pour utiliser les services publics en ligne. Ces derniers doivent être simples à comprendre et faciles d'accès.

Actions à mettre en œuvre
Elaborer un livret (sous format papier et numérique) recensant l'intégralité des démarches administratives dématérialisées
Elaborer un guide (sous format papier et numérique) détaillant les étapes à suivre dans la réalisation de chaque e-démarche. Ce guide permettrait à l'utilisateur d'avoir une vue d'ensemble de la démarche pour lui permettre d'anticiper les documents et informations à fournir. Cela pourrait débiter par les démarches les plus courantes (impôts, carte grise, carte d'identité, Pôle-Emploi ou CAF)
Homogénéiser visuellement et fonctionnellement l'ensemble des sites administratifs.
Signaler plus précisément les erreurs commises en ligne (informations manquantes ou erronées). Cela permettrait d'outrepasser les blocages liés au manque de compétences administratifs en ligne.

### Zoom sur le Conseil d'Orientation de l'Édition Publique et de l'Information Administrative (COEPIA)

- ✓ Le COEPIA « exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines de l'édition publique et des publications administratives »<sup>103</sup>. Il mène des actions consistant à simplifier l'information et la communication de l'information et entend notamment « attirer l'attention des administrations de l'État sur la nécessaire poursuite de la rationalisation du paysages des sites internet de l'État »<sup>104</sup>.

<sup>103</sup> Portail du Conseil d'Orientation de l'Édition Publique et de l'Information Administrative, <https://www.gouvernement.fr/coepia>

<sup>104</sup> Garnier O. (2014), « Le Coepia : inciter les administrations de l'État à rationaliser les activités d'information et de publication », Documentaliste-Sciences de l'Information, vol. 51, no. 4, pp. 45-46.

## Préconisation n°7 : Faciliter la compréhension du langage administratif

Pour faciliter les échanges entre l'e-administration et ses usagers, il conviendrait de décrypter le « jargon administratif » en des termes plus simples afin qu'il s'adapte à la compréhension de tous.

### Actions à mettre en œuvre

Sur la base du lexique général existant, proposer des glossaires thématiques concernant chaque grand corps des services publics pour permettre à l'utilisateur de cibler plus rapidement la définition du terme administratif qu'il recherche.

Proposer des traductions en langues étrangères (notamment en anglais) des différents sites administratifs afin que les personnes non-francophones puissent avoir un meilleur accès à l'information administrative et une meilleure compréhension des démarches.

### Zoom sur les initiatives facilitant le langage administratif

- ✓ Le lexique administratif général proposé par le SGMAP (Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique)
- ✓ Depuis 2017, l'application ACCEO Langues : un service de visio-interprétation pour les personnes non francophones fonctionnant avec une plateforme d'opérateurs spécialisés en langue étrangère (plus de 100 langues disponibles), à distance et en temps réel.

Préconisation n°8 : Garantir un usage multimodal de l'administration pour les usagers.

Nous l'avons vu au cours de l'enquête, la dématérialisation totale des démarches administratives risque d'entraîner des situations de non-recours chez certaines catégories de la population.

#### Actions à mettre en œuvre

Conserver les accueils physiques des administrations pour garantir une assistance aux personnes en difficulté.

Développer des structures mutualisant les différents services publics afin de proposer un accompagnement aux usagers en difficulté dans la réalisation de leurs démarches. Les usagers pourraient également contacter ces structures par voie téléphonique pour bénéficier d'une aide à distance.



#### Zoom sur les Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS)

- ✓ Les PIMMS sont « des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. »<sup>105</sup> Ils disposent actuellement de 64 points d'accueil et de 37 associations franchisés. En plus de sa mission d'informer, d'expliquer d'orienter les publics, les PIMMS offre un accès internet et accompagnent les publics dans l'utilisation des services publics numérique.

<sup>105</sup> Portail du Point d'Information Médiation Multi Services, <http://www.pimms.org/>



Préconisation n°9 : Prendre en compte l'avis des usagers pour garantir des services publics numériques adaptés à tous.

Face au décalage entre l'évolution rapide des services publics et le rapport de certaines catégories de la population au numérique, il apparaît essentiel de prendre en compte l'avis des usagers :



#### Actions à mettre en œuvre

Associer au maximum les usagers à la conception et l'amélioration des démarches dématérialisées, en s'inspirant de leurs difficultés. Pour chaque service public, des usagers doivent être sélectionnés, sur la base du volontariat.

Faire participer les agents administratifs à la conception des démarches dématérialisées.

En effet, étant au contact permanent des usagers en difficulté, ils sont capables d'exprimer clairement les besoins et les attentes des usagers.



#### Zoom sur les principes d'une démarche en ligne exemplaire

- ✓ Dans les « 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire » publiée par le portail de la Modernisation de l'Action Publique<sup>106</sup>, la question de l'évaluation faite par les usagers, les agents et les partenaires occupe une place de choix. Elle permet d'améliorer le service public en continu.

<sup>106</sup> « 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire », Ensemble de préconisations destinées aux administrations. Disponible sur le portail : <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/les-10-principes-dune-demarche-en-ligne-exemplaire>

## Préconisation n°10 : Faire du numérique un outil facilitant l'accès aux droits sociaux

Le développement numérique peut faciliter le recours aux droits. Diverses méthodes et outils numériques peuvent être utilisés contre le non-recours, par exemple le data mining qui « désigne différentes méthodes d'exploration, d'analyse et d'interprétation des bases de données. »<sup>107</sup>. L'idée est de croiser les données d'utilisateurs de différentes administrations pour améliorer le recours aux droits. D'autres dispositifs proposent de s'appuyer sur le numérique pour faciliter le recours aux droits.

### Actions à mettre en œuvre

Faire connaître auprès des usagers et des professionnels le site internet : [mesdroitssociaux.gouv.fr](http://mesdroitssociaux.gouv.fr). Ce site permet d'identifier les prestations sociales auxquelles un individu peut prétendre. Actuellement en version bêta, il s'agit d'en faire un réel outil d'accès aux droits.

Développer les « coffres-forts » numériques. Ce sont des outils permettant aux administrés de stocker des données et des pièces d'identité et de les transférer facilement aux administrations.

S'appuyer sur les administrations afin d'utiliser le *data mining* dans le recours aux droits.



### Zoom sur les dispositifs facilitant l'accès aux droits sociaux

- ✓ La CAF de Gironde développe depuis 2018 un service d'accès aux droits. Ce service s'appuie sur le croisement des données des usagers et a permis la régularisation de centaines de dossiers. Il compte une dizaine de conseillers, une ligne d'urgence pour les usagers et un responsable « relations humanitaires » pour développer des partenariats avec des associations de solidarité. La CAF de Gironde va prochainement développer le croisement de données avec Pôle emploi pour étendre le recours aux droits.
- ✓ Le CCAS d'Amiens met en place un service de « Coffre-fort » numérique. Il permet aux usagers de numériser leurs documents importants sur une plateforme protégée et de pouvoir y accéder par Internet. Cela permet une transmission simplifiée des documents administratifs pour les différentes démarches en ligne.

<sup>107</sup> Dauphin S. (2013), « Point de repère – Publics des droits sociaux », Informations sociales, n° 178, p. 9-11

### 3. Soutenir les territoires isolés dans leur transition numérique

Dans ce troisième axe, nous allons nous intéresser aux inégalités territoriales en matière de transition numérique et insister sur l'importance de tenir compte des spécificités géographiques. Nous commencerons par préciser ce que nous entendons par l'expression « territoires fragiles », nous justifierons en quoi certaines zones peuvent être considérées comme tels, puis nous tâcherons de proposer des recommandations qui permettent selon nous d'éviter que la transition numérique ne devienne pour ces territoires un handicap supplémentaire.

#### 3.1 Des situations territoriales paradoxales : entre des besoins importants et de faibles ressources

L'expression de « territoires fragiles » est issue des politiques publiques, elle vise à rassembler dans un même champ d'intervention les territoires les plus en difficulté. Elle concerne ainsi trois types de secteur : les zones de revitalisation rurale (ZRR), les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et les territoires d'outre-mer (que nous laisserons de côté ici). Ces territoires sont notamment ceux qui peinent le plus à accéder aux services marchands, sociaux et publics. S'agissant de l'accès aux services publics, nous verrons d'abord que les inégalités territoriales peinent à se résorber, voire s'aggravent, en raison de leur réorganisation et de la préoccupation autour d'une rationalisation de la dépense publique. Nous tâcherons ensuite de montrer en quoi ces inégalités viennent s'ajouter à des difficultés déjà importantes pour ces territoires. Nous analyserons ensuite le rôle que peut jouer le numérique : pour reprendre le titre de ce mémoire, nous nous demanderons ainsi s'il représente une menace ou une opportunité pour ces territoires en difficulté.

Plus qu'une situation d'isolement (expression notamment justifiée pour les zones rurales), la principale cause de fragilité de ces territoires concerne leur enclavement : ce terme permet notamment de rendre compte des difficultés rencontrées par des territoires intégrés aux métropoles, mais qui ne profitent pas de leur dynamisme. En effet, nous avons vu, dans ce mémoire que les problèmes d'accès aux services publics ne doivent pas être cantonnés à la seule territorialité rurale mais également aux zones périphériques et aux banlieues, et ce notamment en raison de contraintes liées aux transports publics.

Pour penser ces difficultés, il faut considérer l'accessibilité aux services publics de manière plurielle : la notion recouvre en effet de nombreuses caractéristiques (temps de transport, modalités de transport, amplitudes horaires, disponibilités des agents administratifs, etc.).

S'agissant des zones rurales, la problématique de l'isolement est bel et bien celle de l'éloignement (à la fois d'un pôle urbain, mais aussi des infrastructures de réseaux : routes, gares, Internet). Au sein de ces territoires, les populations souffrent d'une dispersion des services publics et sociaux, et cela d'autant plus dans un contexte d'accélération des ferme-

tures des structures d'accueil. C'est ainsi par exemple que l'on parle souvent des « déserts médicaux » pour rendre compte de cette situation de répartition inégale des hôpitaux à travers le territoire français.

Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, la problématique est un peu différente. Les problématiques socio-économiques rencontrées par les habitants, les transports publics souvent mal desservis, sont autant de caractéristiques qui font de ces territoires des zones fragiles. Éloignés des services publics, ces différents territoires se trouvent alors dans une situation paradoxale : ce sont en effet eux qui rencontrent le plus de difficultés, nécessitant alors une intervention plus fréquente des pouvoirs publics.

Nous avons vu dans ce mémoire les caractéristiques socio-démographiques de la Thiérache, un territoire qui connaît notamment un taux de chômage et de précarité plus important que dans le reste de la région. Les quartiers prioritaires, quant à eux, sont par définition des territoires défavorisés qui rencontrent le plus de pauvreté.

Par ailleurs, si les zones rurales telles que la Thiérache ont une population vieillissante qui la rend vulnérable face à la transition numérique (comme nous l'avons vu à travers notre enquête), la population des quartiers prioritaires est de son côté plus jeune que la moyenne nationale ; toutefois, ses contacts avec l'administration sont plus fréquents et plus contraints (en raison des caractéristiques socio-économiques qui sont les siennes (taux de pauvreté et de chômage plus important, etc.)). Notre étude nous invite alors à nous montrer méfiant quant à un éventuel non-recours important en cas de dématérialisation.

Dans un tel contexte, comment analyser les effets de la transition numérique pour ces territoires en difficulté ? Si le Défenseur des droits s'inquiète<sup>108</sup> du développement d'inégalités sociales dans le processus de dématérialisation des démarches administratives, un rapport publié par le cercle de réflexion Terra Nova veut au contraire faire du numérique un levier pour le désenclavement des territoires isolés<sup>109</sup>. Le numérique, au-delà des opportunités économiques, touristiques, etc. qu'il peut représenter, est également un moyen de faciliter l'accès des populations aux services publics, en permettant une communication à distance, une limitation des transports, etc. Pour autant, raisonner en termes d'opportunités ne doit pas faire oublier que les territoires fragiles, s'ils sont ceux qui pourraient bénéficier le plus de ces évolutions du service public, sont également ceux qui concentrent le plus de populations éloignées du numérique : les zones rurales souffrent par exemple d'une moindre couverture dans le réseau Internet (Il s'agit de la fracture numérique dans sa dimension territoriale, avec la persistance de zones blanches quoiqu'elles soient en voie de résorption). Ce sont également les différences dans le taux d'équipement qui, s'il tend à augmenter y compris pour les personnes en situation de précarité, reste une source d'inégalités. Comme on l'a vu,

---

<sup>108</sup> Dans le rapport suivant : Défenseur des droits (2017), « Enquête sur l'accès aux droits - Vol. 2 : Relation des usagers avec l'administration »

<sup>109</sup> Barges E., Pech T. (2017), « Que peut le numérique pour les territoires isolés ? », Rapport Terra Nova

les ressources à disposition (qu'il s'agisse des guichets ou de toutes structures susceptibles d'accompagner la démarche administrative en ligne) sont aussi inégalement réparties.

Il est donc crucial pour les politiques publiques de mettre en œuvre des initiatives permettant d'inclure tous les territoires dans la transition numérique.

### 3.2 Assurer un maillage territorial des acteurs de « l'assistance e- administrative »

Préconisation n°11 : Renforcer les dispositifs publics d'accueil permanent du public

La relation de guichet est une ressource pour les personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit ou pour les personnes isolées qui ont besoin d'un accompagnement social. Pour cela, il est important de maintenir et de renforcer les accueils physiques dans les zones où il semble en manquer.

Actions à mettre en œuvre
Recenser les dispositifs existants. Un tel recensement permettrait de mettre en valeur les dispositifs et accroître leur visibilité auprès de la population.
Réaliser une enquête auprès des habitants en zone rurale. Cette enquête permettrait d'identifier les difficultés rencontrées en faisant remonter les expériences et les besoins des habitants.
Mutualiser les services au sein d'un lieu d'accueil physique. Regrouper des services (CAF, Pôle Emploi, ANTS, etc.) au sein d'un même lieu, ce qui suppose la présence d'agents polyvalents, donc formés pour ces différentes démarches.
Développer ces dispositifs. Il est important d'augmenter le nombre de structures d'accueil, en fonction des manques révélés par l'enquête préalablement réalisée.



#### Zoom sur les Maisons de Service au Public (MSAP)

- ✓ Pilotées par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), les MSAP assurent un accueil physique à destination des usagers pour les aider dans les démarches de la vie quotidienne. Elles permettent à la fois l'accès à du matériel informatique et un accompagnement par des agents administratifs sur un nombre étendu de services (prestations sociales, santé, vie associative, emploi, etc.). Elles ont pour objectif d'offrir un service de proximité aux populations éloignées des opérateurs publics, notamment en zones rurales et périurbaines. Au 22 septembre 2017, 1150 MSAP étaient ouvertes ou en cours d'ouverture.

## Préconisation n°12 : Encourager les dispositifs mobiles d'accompagnement du public aux démarches administratives

Il est nécessaire d'encourager les initiatives qui vont à la rencontre des personnes éloignées des services publics. Certaines communes sont en effet dans une situation géographique telle qu'il paraît difficilement envisageable d'y installer des structures d'accueil permanent partout.

Actions à mettre en œuvre
Réaliser une enquête quantitative sur le niveau de couverture en services publics dans les Hauts-de-France et identifier les zones dans le besoin. Cette enquête pourrait être confiée à l'Insee ou à des étudiants et permettrait de mesurer la distance nécessaire pour se rendre aux services publics les plus proches, mettant ainsi en relief les territoires les plus isolés.
Développer les dispositifs de services publics itinérants dans les zones identifiées. De telles initiatives pourraient proposer à la fois un accompagnement dans les démarches mais également des ateliers de formation.
Faire un bilan quantitatif et qualitatif sur l'impact de ces dispositifs auprès des usagers. Cette étude pourrait être confiée à un groupe d'étudiants et permettrait de faire remonter des bonnes pratiques, des initiatives originales, etc.



### Zoom sur les services publics itinérants

- ✓ Dans l'Aisne : à l'initiative d'un député du Pas-de-Calais, un dispositif expérimental est mis en place avec le recrutement de deux personnes dont le rôle consiste à sillonner le territoire de la Thiérache à bord d'un camping-car et à accompagner les habitants dans leurs démarches administratives en ligne. Il s'agit ainsi d'éviter aux habitants de devoir se rendre en sous-préfecture, à plusieurs dizaines kilomètres de leur lieu d'habitation.
- ✓ En Aquitaine : depuis 2016, la CARSAT Aquitaine met en place un bus numérique qui sillonne le territoire pour proposer un accompagnement numérique aux personnes âgées isolées. Ce bus permet à ces personnes d'accéder à un équipement numérique connecté à Internet et de bénéficier d'une formation pour apprendre à les utiliser.

Préconisation n°13 : Renforcer les mesures à destination des territoires et populations en difficulté

Face aux difficultés rencontrées par les territoires urbains ou périurbains, il est important de mettre en place des initiatives adaptées à destination de leurs habitants.

#### Actions à mettre en œuvre

Encourager la médiation numérique dans des lieux familiers et à proximité. Il s'agit ici d'assurer une médiation au sein des bibliothèques de quartier, associations, écoles, etc., soit des lieux connus de la population.

Développer des « lieux ressources » dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.



#### Zoom sur la Maison des Habitants d'Avion

- ✓ La Maison des Habitants a été construite au sein du quartier République de la commune d'Avion. C'est dans le cadre de la rénovation urbaine des quartiers qu'elle a vu le jour, en partenariat avec le Conseil d'Architecture d'Urbanisme et de l'Environnement du Nord (CAUE). Il s'agit d'une structure implantée au cœur du quartier prioritaire et disposant de locaux accueillant des travailleurs sociaux, des associations et des médiateurs numériques. C'est un lieu propice à l'échange qui comporte plusieurs salles, dont une salle équipée d'ordinateurs à disposition du public.

## Bibliographie

---

Agence du Numérique (2017), « Petit guide pour l'aménagement numérique du territoire », Disponible en ligne :

[https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/20171114\\_Petit-guide-de-lam%C3%A9nagement-num%C3%A9rique-des-territoires\\_WEB.pdf](https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/20171114_Petit-guide-de-lam%C3%A9nagement-num%C3%A9rique-des-territoires_WEB.pdf)

Alberola E., Croutte P., Hoibian S. (2016), « La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique », Annales des Mines - Réalités industrielles, vol. août 2016, no. 3

Algan Y., Bacache-Beauvallet M., Perrot A. (2016), « Administration numérique », Notes du conseil d'analyse économique, (n° 34), p. 1-12

Barges E., Pech T. (2017), « Que peut le numérique pour les territoires isolés ? », Rapport Terra Nova. Disponible en ligne :

[http://tnova.fr/system/contents/files/000/001/294/original/11012017\\_-\\_Que\\_peut\\_le\\_num\\_rique\\_pour\\_les\\_territoires\\_isol\\_s.pdf?1498569664](http://tnova.fr/system/contents/files/000/001/294/original/11012017_-_Que_peut_le_num_rique_pour_les_territoires_isol_s.pdf?1498569664)

Barthe J-F., Clément S., Drulhe M. (1988), « Vieillesse ou vieillissement ? Les processus d'organisation des modes de vie chez les personnes âgées », Les Cahiers de la Recherche sur le Travail Social, n° 15, Caen, p. 11-31.

Ben Youssef A. (2004), « Les quatre dimensions de la fracture numérique ». Réseaux, 127-128, p.183

Bigot R., Croutte P., Daudey E. (2013), Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » : La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française. CREDOC. Disponible en ligne : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R297.pdf>

Blanchet N., Revil H., et al. (2016), « Evaluation du non-recours aux minima sociaux et aux soins des personnes en situation de précarité sociale ». ODENORE. Disponible en ligne : [https://odenore.msh-alpes.fr/documents/evaluation\\_non\\_recours\\_assemblee\\_nationale\\_-\\_synthese\\_de\\_la\\_mission.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/evaluation_non_recours_assemblee_nationale_-_synthese_de_la_mission.pdf)

Boudreau C. (2009), « Qualité, efficience et efficacité de l'administration numérique à l'ère des réseaux : l'exemple québécois », Revue française d'administration publique, 2009/3 (n° 131), p. 527-539

Bourdaloie H., Boucher-Petrovic N. (2014), « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale », TIC & Société Vol. 8, N° 1-2.

Bourdieu P. (1984), « La 'jeunesse' n'est qu'un mot », Questions de sociologie, Paris, Les Éditions de Minuit, p. 143-154.

Brault E. (2018), « Vers la digitalisation complète des démarches administratives d'ici 2022 », Disponible sur le site internet de la Caisse des dépôts des territoires



Breton P., Proulx, S. (2012), L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication. Paris, La Découverte

Brodiez-Dolino A. (2016), « Le concept de vulnérabilité », La vie des Idées. URL: <http://www.laviedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite.html>

Brotcorne P., Valenduc G. (2009), « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ? ». Les Cahiers du numérique, vol. 5, pp.45- 68.

Caradec V. (2003), La pluralité de fils explicatifs des usages des TIC dans la population âgée, Communication au Colloque « Seniors et Nouvelles technologies. Autonomie et place dans la cité », Ville de Nancy/Université de Nancy 2

Caradec V. (2008), « Vieillir au grand âge », Recherche en soins infirmiers, vol. 94, no. 3 pp. 28-41.

Castel R. (1995), Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat, Paris, Fayard

Chamahian A. (2011), « Reprendre des études à l'âge adulte : les effets sur les liens intergénérationnels à l'université et dans la famille », Recherches familiales, vol. 8, no. 1, pp. 91-100

Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, adoptée le 7 décembre 2000. Disponible en ligne : [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_fr.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_fr.pdf)

Cour des comptes (2015), Enquête « Relations aux usagers et modernisation de l'État », Disponible en ligne : <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/EzPublish/20160204-rapport-relations-usagers-modernisation-Etat.pdf>

CREDOC (2015), Le Baromètre du numérique - Edition 2015. Disponible en ligne : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R325.pdf>

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

Dauphin S. (2013), « Point de repère – Publics des droits sociaux », Informations sociales, n° 178, p.9-11

Défenseur des droits (2017), « Enquête sur l'accès aux droits - Vol. 2 : Relation des usagers avec l'administration ». Disponible en ligne : [https://defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17\\_0.pdf](https://defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17_0.pdf)

Desjardins J. (2000), « Les Bibliothèques contre l'« illectronisme » ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), n° 4, p. 120-122

Donnat O. (2009), « Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008 », Culture études, vol. 5, no. 5, pp. 1-12.

Emmaüs Connect (2013), Rapport d'activités. Disponible en ligne : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2013/11/rapport-activit%C3%A9-2013-final-HD.pdf>

Ennuyer B. (2016), « Conclusion. Les enjeux individuels et collectifs de l'avancée en âge dans la société de demain » dans Fuchs M-F., (dir) 2016, Comment l'esprit vient aux vieux: penser et vivre un vieillissement durable.

Garnier O. (2014), « Le Coepia : inciter les administrations de l'État à rationaliser les activités d'information et de publication », Documentaliste-Sciences de l'Information, vol. 51, no. 4, pp. 45-46.

Glaymann D. (2007), L'intérim. Paris, La Découverte, p. 56-86

Granjon F. (2009), « Inégalités numériques et reconnaissance sociale : Des usages populaires de l'informatique connectée ». Les Cahiers du numérique, vol. 5, p.20

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

Hargittai E. (2002), « Second-order digital divide: differences in people's online skills », First Monday, vol. 7, n°4, University of Illinois at Chicago

Jabri E., et al. (2018), « Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France », mémoire issu du Master 2 Urbanisme et Aménagement de l'Université de Lille

Le Douarin L. (2012), « TIC : grands-parents et leurs petits-enfants : vers un conflit des générations technologiques ? », dans Chamahian A. et Lefrançois C. (dir.), Vivre les âges de la vie, Paris, L'Harmattan, pp. 253-276.

Oberdorff H. (2006), « L'administration électronique ou l'e-administration », Recherches et Prévisions, n°86. La nouvelle administration. L'information numérique au service du citoyen. p. 9-18

OCDE (2004), L'administration électronique : un impératif, Études de l'OCDE sur l'administration électronique, Éditions OCDE, Paris. Disponible en ligne : <https://www.oecd.org/gov/digital-government/42350722.pdf>

Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne — Accélérer la mutation numérique des administrations publiques. Disponible en ligne : <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A8-2017-0178+0+DOC+PDF+V0//FR>

Rallet A., Rochelandet F. (2003), « La fracture numérique » : une faille sans fondement ?, communication au 2ème Workshop Marsouin, ENST Bretagne

Rallet A., Rochelandet F. (2007), « ICTs and Inequalities: The Digital Divide », in Brousseau E. et Curien N. (eds), Internet and Digital Economics, Cambridge University Press

Roux L. (2010), « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? », Informations sociales, no 158 (2), pp. 20-29

Séminaire sur la Révision Générale des Politiques Publiques (Dossier Synthèse des discours des Ministres) - 29 novembre 2011. Disponible en ligne : <http://proxy-pubmine-fi.diffusion.finances.gouv.fr/pub/document/18/11908.pdf>

Siblot Y. (2005), « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations : Analyse d'un sens pratique du service public », *Sociétés contemporaines*, no 58,(2), p.85

Siblot Y. (2006), « « Je suis la secrétaire de la famille ! » La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource », *Genèses*, vol. no 64, no. 3, pp. 46-66.

Siblot Y. (2006), *Faire valoir ses droits au quotidien : Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris : Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.)

Soulet M-H. (2005), « La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique », *Pensée plurielle*, vol. no 10, no. 2, pp. 49-59

Tableau de bord des services publics numériques - Édition 2017, en ligne sur le portail de la modernisation de l'action publique. Disponible en ligne : <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-edition-2017>

Thomas H. (2008), « Vulnérabilité, fragilité, précarité, résilience, etc. De l'usage et de la traduction de notions éponges en sciences de l'homme et de la vie », *Recueil Alexandries* n° 13

Van Oorschot W. (1996), « Les causes du non-recours », in *Recherches et prévisions*, n°43, p. 44

Van Oorschot W., Math A. (1996) « La question du non-recours aux prestations sociales », *Recherches et Prévisions*, n°43

Vitalis A., Duhaut N. (2004), « NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau » *Revue française d'administration publique*, no 110 (2), pp. 315-326

Warin P. (2010) « Le non-recours : définition et typologies », ODENORE. Disponible en ligne : [https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition\\_typologies\\_non\\_recours.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1definition_typologies_non_recours.pdf)

Warin P. (2016), *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble

### **Axe 1 : Le rapport aux services publics dématérialisés**

=> Comment faites-vous vos démarches administratives ? **Thème : Usages**

**Si mention d'Internet :**

- Pour quel type de démarches utilisez-vous le plus souvent les services publics en ligne ? (*Cf liste des démarches*)
- Pourquoi celles-ci ? (*Multimodalité : mixte possible entre guichet, Internet, téléphone, courrier postal...*)
- Sur quels supports faites-vous vos démarches administratives en ligne et pourquoi ? (*Cf liste des équipements*)
- Pouvez-vous me raconter comment vous en êtes-venu à faire ces démarches en ligne ? (*voulu/subi*)
- Racontez-moi la dernière fois que vous avez fait une démarche administrative en ligne ?
- Avez-vous le sentiment de mieux maîtriser les démarches en ligne depuis votre première fois ?

**Sinon:**

- Vous arrive-t-il d'utiliser Internet pour réaliser vos démarches administratives ?
- Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas Internet pour vos démarches administratives en ligne ?
- Connaissez-vous les démarches qui peuvent se faire en ligne ? (*Cf liste*)

=> De quoi auriez-vous besoin pour vous orienter davantage vers des démarches administratives en ligne ?

**Thème : Les difficultés**

=> D'un point de vue pratique, que pensez-vous de la dématérialisation des démarches administratives ?

- Avez-vous rencontré des difficultés dans la réalisation des démarches administratives en ligne ? Comment avez-vous fait pour faire face à ces difficultés ? (*Cf liste des démarches*)
- Avez-vous déjà renoncé à effectuer une démarche en ligne du fait de sa complexité, par découragement ? (*Cf liste des démarches*)
- Avez-vous rencontré des difficultés similaires avec l'administration en générale ? Comment avez-vous fait pour faire face à ces difficultés ?

**Thème : L'accompagnement et les stratégies**

- Que faites-vous pour vous faciliter les démarches en ligne ? (*mémo des mots de passe (cahier ou enregistrement automatique), documentation en ligne ou*

dans des livres)

- De quelle(s) manière(s) conservez-vous vos documents administratifs ? (*Rapport au papier vs rapport au numérique*)

**=> Avez-vous bénéficié/ou bénéficiez-vous d'une aide dans la réalisation de vos démarches ? Et sous quelle forme ?**

- Avez-vous déjà demandé de l'aide à des membres de votre famille, amis, collègue ou tout autre personne extérieure ? De quelle manière cela vous a-t-il aidé ? (*Discussions, accompagnement, en le laissant faire, etc.*).
- Si oui, cet accompagnement a-t-il été suffisant ?
- Si non, un accompagnement serait-il souhaité ? Et de quel type ?
- Avez-vous connaissance des lieux proposant des équipements informatiques en libre accès ? Avez-vous connaissance de l'existence d'ateliers d'accompagnement au numérique près de chez vous ?
- Avez-vous déjà envisagé de suivre des ateliers d'accompagnement au numérique ?

**=> Le gouvernement envisage de rendre obligatoire l'utilisation d'Internet pour les démarches administratives pour 2022, qu'en pensez-vous?**

## **Axe 2: Niveau d'équipement et usage**

**=> J'aimerais maintenant qu'on parle plus largement des objets numériques, comme l'ordinateur, la tablette ou le smartphone, dans votre quotidien. Pouvez-vous me dire quelle place ils occupent dans votre vie aujourd'hui ?**

### **Thème: Équipements**

- Quels types d'équipement possédez-vous ?
- Ces objets sont-ils connectés à Internet ?
- Comment les avez-vous acquis ?
- A quel moment vous êtes-vous équipé ?

**=> Pourquoi avez-vous fait le choix de vous équiper (ou non) d'un ordinateur, d'un smartphone ?**

### **Thème : Trajectoire d'usages**

**=> Votre utilisation des outils a-t-elle évolué au fil du temps ? (*En termes de pratique et de fréquence*)**

- Utilisez-vous les outils numériques dans le cadre de votre emploi ?
- L'emploi que vous exercez/que vous avez exercé, a-t-il favorisé l'utilisation des outils numériques dans le cadre de votre vie privée ? (*Et pour quels types d'utilisation*)

### **Thème : Usages**

**=> Racontez moi l'utilisation que vous avez pour chacun de ces équipements ?**

- Utilisez-vous régulièrement votre boîte mail ?
- Faites-vous des achats en ligne ? A quelle fréquence ?
- Utilisez-vous les réseaux sociaux ? Si oui, lesquels ? A quelle fréquence ?
- Utilisez-vous des logiciels de communication vidéo comme Skype ? A quelle fréquence ?
- Faites-vous des jeux sur votre portable ? votre ordinateur ? A quelle fréquence ?

- Regardez-vous des films ? Écoutez-vous de la musique ? Lisez-vous sur votre ordinateur/tablette/portable ? A quelle fréquence ?
- Utilisez-vous votre smartphone et votre ordinateur pour prendre, stocker et partager des photos ?
- Lequel de vos équipements préférez-vous, et pourquoi ? (*Thème mobilité / distinction praticité et utilité*)
- A quel moment de la journée en faites-vous usage ?

**Thème : Indépendance face aux outils numériques**

=> **Vous sentez-vous à l'aise avec l'utilisation des équipements numériques ?**

- Utilisez-vous des objets qui ne sont pas les vôtres ?
- Les utilisez-vous seul ou accompagné ?

**Thème : Représentations**

=> **D'une manière générale que pensez-vous du développement d'Internet dans la société ?**

- Si vous faites une démarche en ligne (*achat, réseaux sociaux, etc.*) vous sentez-vous en sécurité ?

Ce sentiment de sécurité varie-t-il selon le type d'équipement utilisé, expliquez-nous pourquoi ?

## Liste des personnes âgées enquêtées

Nom	Âge	CSP	Situation familiale	Equipement numérique	Lieu de l'entretien
Jean	69 ans	Retraité, ancien employé	Divorcé avec enfants	Un outil connecté à Internet	Résidence autonomie - Lens
Jeanne	81 ans	Retraîtée, anciennement inactive	Veuve avec enfants	Deux outils non connectés à Internet	Résidence autonomie - Lens
Martine	72 ans	Retraîtée, ancienne employée	Célibataire sans enfant	Un outil connecté à Internet	Résidence autonomie - Lens
Michèle	84 ans	Retraîtée, ancienne employée	Célibataire avec enfants	Absence d'équipement	Résidence autonomie - Lens
Huguette	72 ans	Infirmière retraitée	Célibataire sans enfant	Trois outils connectés à Internet	Comité des sages - Lens
Marie-Ange	65 ans	Retraîtée, ancienne employée	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Comité des sages - Lens
Jocelyne	79 ans	Commerciale retraitée	Veuve avec enfants	Trois outils connectés à Internet	Comité des sages - Lens
Marie	66 ans	Infirmière retraitée	Veuve avec enfants	Un outil connecté à Internet	Comité des sages - Lens
Lilianne	70 ans	Retraîtée, ancienne employée	Mariée avec enfants	Quatre outils connectés à Internet	Comité des sages - Lens
Marianne	66 ans	Cadre retraitée	Veuve sans enfant	Trois outils connectés à Internet	Comité des sages - Lens
Nicole	65 ans	Retraîtée, ancienne employée	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Comité des sages - Lens
Julianne	65 ans	Retraîtée, ancienne employée	Veuve avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Centre social Dumas - Lens
Hervé	86 ans	Cadre retraité	Veuf avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Old's cool - Amiens
Yves	72 ans	Cadre retraité	Célibataire avec enfants	Trois outils connectés à Internet	Old's cool - Amiens

Francine	75 ans	Retraitée, ancienne employée	Célibataire sans enfant	Un outil connecté à Internet	Old's cool – Amiens
Bernadette	81 ans	Cadre retraitée	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Old's cool – Amiens
Serge	70 ans	Consultant retraité	Marié avec enfants	Trois outils connectés à Internet	Old's cool – Amiens
Suzanne	65 ans	Retraitée, ancienne employée	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Point Information Jeunesse – Vervins – Thiérache
Maurice	65 ans	Ouvrier retraité	Marié avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Point Information Jeunesse – Vervins – Thiérache
Chantal	65 ans	Retraitée, ancienne employée	Veuve avec enfants	Un outil connecté à Internet	Au domicile de l'enquêtée – Hirson – Thiérache
Denise	65 ans	Ouvrière retraitée	Veuve avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Au domicile de l'enquêtée – Hirson – Thiérache
Nadine	67 ans	Retraitée, anciennement inactive	Mariée avec enfants	Absence d'équipement	Au domicile de l'enquêtée – Hirson – Thiérache



## Liste des personnes en situation de précarité enquêtées

Nom	Âge	CSP	Situation familiale	Equipement numérique	Lieu de l'entretien
Robert	55 ans	Ouvrier	Divorcé avec enfants	Trois outils connectés à Internet	CHRS de Meurchin - Lens
Nicolas	35 ans	Ouvrier	Divorcé avec enfants	Un outil connecté à Internet	CHRS de Meurchin - Lens
Régine	40 ans	Employée	Mariée avec enfants	Un outil connecté à Internet	Secours Populaire – Avion - Lens
Dominique	50 ans	Inactive	Célibataire avec enfants	Trois outils connectés à Internet	Secours Populaire – Avion - Lens
Céline	26 ans	Employée sans-emploi	En couple avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Secours Populaire – Avion - Lens
Sabine	50 ans	Ouvrière sans-emploi	En couple avec enfants	Un outil non connecté à Internet	Association droit au travail - Lens
Caroline	55 ans	Inactive	Veuve avec enfants	Absence d'équipement	Association droit au travail - Lens
Bruno	45 ans	Ouvrier sans-emploi	Célibataire avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Maison de l'habitant – Avion - Lens
Lise	50 ans	Ouvrière sans-emploi	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Formation Synapse 3i - Amiens
Mireille	59 ans	Ouvrière sans-emploi	Mariée avec enfants	Trois outils connectés à Internet	Formation Synapse 3i - Amiens
Véronique	53 ans	Ouvrière sans-emploi	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Formation Synapse 3i - Amiens
Leïla	32 ans	Inactive	Mariée avec enfants	Un outil connecté à Internet	Formation Synapse 3i - Amiens
Johanna	25 ans	Employée sans-emploi	Célibataire sans enfant	Un outil connecté à Internet	Formation Synapse 3i - Amiens
Christine	50 ans	Ouvrière sans-emploi	En couple avec enfants	Absence d'équipement	Centre social Vachala - Lens

Catherine	60 ans	Employée	En couple avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Centre social Dumas - Lens
Cécile	56 ans	Employée sans-emploi	En couple avec enfants	Absence d'équipement	Centre social Dumas - Lens
Salima	41 ans	Inactive	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Centre social du 12-14 - Lens
Saïda	48 ans	Inactive	Divorcée avec enfants	Absence d'équipement	Centre social Dumas - Lens
Anne	61 ans	Ouvrière	Divorcée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Chantiers d'insertion – Synapse – Amiens
Colette	63 ans	Ouvrière	Divorcée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Chantiers d'insertion – Synapse – Amiens
Vanessa	49 ans	Ouvrière	Mariée avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Chantiers d'insertion – Synapse – Amiens
Nadia	53 ans	Ouvrière	Célibataire avec enfants	Deux outils connectés à Internet	Chantiers d'insertion – Synapse – Amiens
Juliette	46 ans	Ouvrière	Célibataire sans enfants	Deux outils connectés à Internet	Chantiers d'insertion – Synapse – Amiens
Thierry	47 ans	Inactif	Célibataire sans enfants	Un outil connecté à Internet	Point Informations Jeunesse – Vervins – Thiérache
Marc	59 ans	Invalide du travail	Célibataire sans enfants	Trois outils connectés à Internet	Point Informations Jeunesse – Vervins – Thiérache







vulnérabilité fracture numérique  
e-administration illectronisme  
inclusion numérique précarité  
dématérialisation vieillesse

## L'étude en quelques mots

Cette étude est commanditée par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens, dans le cadre des travaux engagés sur l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme en Hauts de France par le SILLAB, laboratoire d'innovation territoriale. Cette étude s'inscrit, avec deux autres, dans une recherche d'évaluation qualitative et quantitative des ressources sur le territoire.

Cette étude propose une réinterprétation sociologique de l'apparition de « l'illectronisme », en tant que nouvelle problématique sociale, symptomatique d'une société en pleine transition numérique.

Reposant sur une enquête qualitative réalisée sur trois territoires des Hauts-de-France (l'EPCI Lens-Liévin, la Métropole amiénoise et la Thiérache) et auprès de 47 enquêtés, ce travail de recherche met en évidence la manière dont la dématérialisation administrative redéfinit les conditions d'accès aux services publics et l'accès aux droits sociaux de deux publics jugés « vulnérables » face à la fracture numérique : les personnes âgées et les personnes en situation de précarité.

Ce rapport propose une déclinaison des usages numériques de ces personnes et relaie les perceptions de l'e-administration exprimées par les enquêtés. Enfin, l'analyse met en évidence les facteurs de risque de non-recours aux droits sociaux inhérents à l'usage de l'e-administration et révèle les stratégies mises en oeuvre par les usagers pour pallier ces risques.

Se voulant force de propositions, cette étude énonce un certain nombre de préconisations pour tendre vers une transition numérique des services publics la plus inclusive possible.



### ➔ Adresse

20 Square Friant les Quatre Chênes  
80039 AMIENS Cedex 1

### ➔ Contacts

Téléphone :  
+ 33 3 22 33 89 00

Télécopie :  
+ 33 3 22 33 89 33

