



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

*Focus sur des publics fragiles :
Bénéficiaires du RSA, C2S,
Aspa, personnes fréquentant
des services sociaux et public
en insertion*

Novembre 2023



Contexte et objectifs

La dématérialisation des services publics a introduit l'utilisation des canaux de communication numérique (courriels, plateformes, comptes en ligne, courriels, bornes numériques, chat, rendez-vous à distance...) comme modes de communication privilégiés à mobiliser par l'utilisateur. La crise sanitaire en 2020 a agi comme un accélérateur de la dématérialisation des services publics, et en même temps, la question de l'accompagnement des publics fragiles s'est imposée plus que jamais. Selon les témoignages de professionnel·le·s, dans le territoire séquanodionysien, la fermeture de nombreux guichets des services publics pendant les premiers confinements a révélé les difficultés rencontrées par des usager·ère·s, aussi bien en termes de maîtrise des compétences numériques que d'accès matériel aux démarches administratives en ligne. La charge de travail des accueils fermés s'est assez rapidement repercutée sur ceux qui sont restés complètement ou partiellement ouverts.

L'étude s'inscrit donc dans un contexte post-crise sanitaire, suite auquel de nombreux·euses acteur·rice·s du monde administratif, social ou universitaire ont constaté que les outils numériques peuvent représenter un obstacle pour l'accès aux droits des personnes précaires. Selon les données de l'INSEE, un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021¹. Par ailleurs, d'après la même enquête de l'INSEE, les difficultés à manier les outils numériques sont plus prononcées chez les personnes défavorisées qui subissent des privations matérielles, sociales ou sont victimes d'une dégradation de leur état de santé. Selon Nadia Okbani, les métiers sociaux subissent une transformation importante. Ils sont notamment confrontés à la nécessité de prendre en charge la dimension numérique afin d'assurer l'égalité d'accès aux droits pour toutes et tous. Les plateformes numériques « s'imposent » dans la relation entre l'utilisateur et les travailleur·euse·s sociaux·ale·s, au détriment du travail sur l'accompagnement social². La posture envers les usager·ère·s change dans certaines administrations. Ils ou elles sont considéré·e·s

comme seuls responsables de leurs dossiers, malgré les inégalités sociales d'accès au numérique. Or, selon le sociologue Fabien Granjon, les pratiques numériques ne se résument pas uniquement à des compétences pratiques ou à des savoir-faire acquis par l'apprentissage ou l'accès au matériel informatique. Elles sont étroitement liées aux inégalités sociales³ les plus traditionnelles et au capital numérique similaire à la structuration du capital culturel (Bourdieu 1979)⁴.

La manière dont les populations les plus vulnérables communiquent avec les administrations en Seine-Saint-Denis s'est posée dans ce contexte post-crise sanitaire et au sein d'un des départements les plus pauvres de France métropolitaine. Utilisent-elles les services numériques de façon ponctuelle ou subissent-elles une exclusion numérique ? Quel est le profil des publics fragiles en difficulté avec les services numériques, et est-il différent de celui observé dans les études au niveau national ? S'agit-il principalement de personnes en difficulté en termes de maîtrise de la langue française ? Quels sont les freins que ces publics fragiles peuvent rencontrer ? Les services numériques pour la demande de prestations sociales sont-ils adaptés aux différents profils des usager·ère·s séquanodionysien·ne·s (personnes handicapées, en difficulté avec l'écrit ou avec la langue française, etc.) ?

Plus précisément, plusieurs objectifs ont animé le travail autour de cette étude :

- **Comprendre et quantifier les canaux de communication utilisés par les publics fragiles (les bénéficiaires du RSA, de la C2S, de l'Aspa) dans leurs échanges avec les administrations ;**
- **Poser des hypothèses sur les profils des usager·ère·s en difficulté avec les services numériques, c'est-à-dire avec les démarches administratives en ligne ;**
- **Analyser les freins individuels et institutionnels à l'utilisation des services numériques.**

Enfin, nous sommes partis de l'hypothèse, selon laquelle, les usager·ère·s en difficulté avec les services numériques, sont des personnes utilisant exclusivement des contacts directs (interaction face-à-face à l'accueil) et/ou matérialisés (courrier, téléphone) et des personnes optant pour des canaux mixtes (numériques et directs).

¹ Gleizes, François et autre, Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021, Insee Focus, N°267, 11/05/2022.

² Okbani, Nadia. « Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social », *Informations sociales*, vol. 205, no. 1, 2022, pp. 38-46.

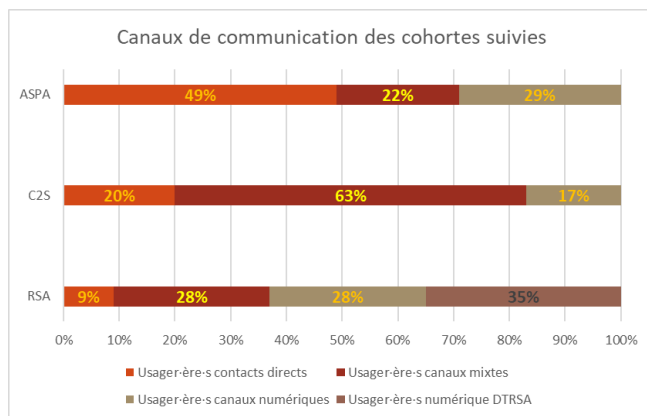
³ Les inégalités sociales ne se limitent pas uniquement aux aspects économiques, mais sont également façonnées par des facteurs culturels et symboliques et peuvent être influencés par les dimensions sociales comme l'origine sociale et ethnique, la race, le genre etc.

⁴ Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique, Fabien Granjon, *Éducation et sociétés* 2022/1 (n° 47), pages 81 à 97, Éditions De Boeck Supérieur.

Le budget limité ne nous a pas permis la réalisation d'une enquête auprès des usager·ère·s.

Des canaux de communication mixtes et directs privilégiés par les publics fragiles étudiés

Nous avons pu constater que les cohortes suivies du RSA, de l'Aspa et de la C2S ont principalement utilisé des canaux de communication **exclusivement directs/matériels (accueil, courrier, téléphone) et mixtes (numériques et directs/matériels)** dans la période de 6 mois observée.



Source : Caf 93, Note : Ici, les bénéficiaires du RSA qui utilisent exclusivement les canaux de communication numériques pour effectuer une déclaration trimestrielle des revenus ont été appelés « les usager·ère·s DTRSA ».

Les bénéficiaires du RSA, en dehors de la déclaration trimestrielle des revenus sur le site « Caf.fr », ont eu recours plus fréquemment aux canaux de communication mixtes (28%) et directs (9%) que l'ensemble des allocataires de la Caf, bien qu'ils soient fortement encouragés à utiliser les canaux de communication numériques.

Par ailleurs, 63% des assuré·e·s de la C2S ont principalement opté pour l'utilisation de canaux mixtes et ont manifesté une préférence marquée pour le formulaire papier lors de leurs demandes de la C2S (8 assuré·e·s sur 10).

Les bénéficiaires de l'Aspa ont principalement utilisé des canaux de communication directs/matériels tels que le courrier ou le téléphone (49%).

L'utilisation **exclusive des canaux de communication numériques** concerne environ **un tiers des bénéficiaires de l'Aspa et du RSA, et seulement 17% des bénéficiaires de la C2S.**

Quand il s'agit des comptes en ligne ou de la consultation des sites, les bénéficiaires du RSA et de la C2S ont été plus connectés au cours de la période observée que l'ensemble de leurs cohortes. **91 % des assuré·e·s de la C2S**

possèdent un compte Ameli actif, contre seulement 78 % des assuré·e·s de la Cpm de la Seine-Saint-Denis. **Les bénéficiaires du RSA ont consulté le site Caf.fr de manière plus régulière (83 %)** que les autres allocataires de la Caf et ont utilisé l'application mobile de la Caf de la Seine-Saint-Denis plus fréquemment (69 %) que l'ensemble des allocataires de la Caf (60 %).

Tout cela nous permet d'établir un état des lieux des canaux de communication utilisés par les bénéficiaires des prestations sociales choisies, et d'une certaine manière, de dresser l'état d'avancement de la dématérialisation lorsque l'on aborde les pratiques de communication des publics fragiles. Nous pouvons en conclure que les publics fragiles observés sont assez dépendants des canaux de communication mixtes (accueil, téléphone, numérique) et que l'usage des canaux exclusivement directs est assez réduit, sauf dans le cas des bénéficiaires de l'Aspa.

Globalement, **les avancées dans l'utilisation des services numériques** par les canaux non seulement exclusivement numériques mais aussi mixtes **s'expliquent par le processus global de dématérialisation** des services publics. Ce processus, conjointement à la rationalisation des ressources financières, a modifié l'organisation des points d'accueil, introduisant les outils numériques comme des moyens de communication incontournables. De plus, lorsque c'est nécessaire, les usager·ère·s sont orienté·e·s vers un réseau de partenaires de la médiation numérique ou accompagné·e·s par les institutions elles-mêmes, renforçant ainsi l'utilisation des canaux numériques.

Tout cela contribue à encourager l'utilisation des services numériques, à en augmenter l'adoption ou simplement à générer leur utilisation, sans que les grands opérateurs sociaux sachent qui est derrière l'ordinateur.

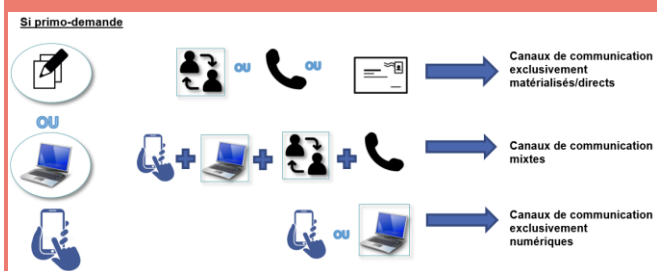
Point méthodologique :

Pour comprendre quels sont les canaux de communication utilisés, les équipes de statisticien·ne·s et d'expert·e·s mobilisés dans le cadre de cette étude, ont analysé :

- » 92 904 foyers bénéficiaires du RSA de la Caf de la Seine-Saint-Denis,
- » 17 847 bénéficiaires de la C2S à la Cpm de la Seine-Saint-Denis,
- » 1 185 nouveaux bénéficiaires de l'Aspa à la Cnav Île-de-France.

Le modes de communication des bénéficiaires RSA de la Caf de la Seine-Saint-Denis, des assuré·e·s de la C2S et de l'ASPA ont été suivis **pendant 6 mois au 2^{ème} semestre 2022**. Selon le canal ou les canaux de communication utilisé(s) pendant au moins 6 mois, les

usager·ère·s ont été classé·e·s en plusieurs dizaines de sous-groupes, puis en 3 groupes principaux :



Nous nous sommes également appuyés sur la base de données de **37 812 usager·ère·s des services sociaux de Seine-Saint-Denis en 2022**. Elle contient des informations sur les usager·ère·s identifié·e·s par les travailleur·euse·s du Département comme étant en difficulté avec le numérique sur l'une des cinq variables (difficultés pour effectuer des démarches seul·e·s, absence de messagerie, difficultés liées à la pratique du français ; absence de connexion ou équipement ; problèmes avec le code d'accès ou un mot de passe perdu). Enfin, nous avons utilisé les résultats de l'enquête « Numérique inclusif » auprès d'un public en insertion en difficulté avec le numérique (environ 1 000 personnes interrogées).

Personnes de 50 ans et plus potentiellement en difficulté avec les services numériques

Pour poser des hypothèses sur les profils des usager·ère·s en difficulté avec les services numériques, nous avons analysé les caractéristiques sociodémographiques des personnes qui utilisent des canaux de communication directs (accueil) et/ou matérialisés (courrier, téléphone), ainsi que des personnes optant pour des canaux de communication mixtes (numériques et directs).

À quelques exceptions près, en général, nous avons observé que les usager·ère·s qui utilisent exclusivement les canaux de communication directs et/ou matérialisés dans les cohortes suivies sont principalement **des personnes de 50 ans et plus**. Dans certains cas, notamment **chez les bénéficiaires du RSA**, il s'agit des **personnes nées à l'étranger** ainsi que des **personnes seules**.

Selon les bases de données du Département, parmi les usager·ère·s fréquentant les services sociaux et identifié·e·s par les travailleur·euse·s sociaux·ales comme étant en difficulté avec les services numériques, nous observons également une surreprésentation **des personnes de 50 à**

61 ans (26%) ainsi que des usager·ères·s de 62 ans et plus (31%).

Globalement, nos cohortes de base (RSA, C2S, Aspa) offrent **une faible visibilité sur les difficultés potentielles des jeunes** car ceux ou celles âgé·e·s de moins de 25 ans représentent seulement 7% de la cohorte C2S et 2% de celle des RSA du fait des conditions d'attribution de ces prestations.

Concernant la surreprésentation des personnes nées à l'étranger parmi les contacts directs, elles représentent 61% des bénéficiaires du RSA qui optent exclusivement pour ce type de contacts contre 50% pour l'ensemble des bénéficiaires du RSA. Chez les usager·ère·s des services sociaux, identifié·e·s par les travailleur·euse·s comme étant en difficulté avec les services numériques, la part des étrangers est également surreprésentée. Par ailleurs, selon les données des services sociaux disponibles, nous avons pu prouver qu'**une corrélation statistique existe entre la variable « nationalité étrangère » et la probabilité d'être en difficulté avec les services numériques** chez les usager·ère·s.

Enfin, **59% des bénéficiaires du RSA optant pour les contacts directs sont des personnes seules**. Selon les données disponibles, la surreprésentation des personnes seules est également observée chez les usager·ère·s des services sociaux en difficulté avec les services numériques (27% de personnes isolées contre 16% parmi l'ensemble des usager·ère·s des services sociaux). A cette catégorie, s'ajoute également celle **des couples sans enfant parmi les usager·ère·s des services sociaux du Département**, constituant ainsi une autre forme de ménages potentiellement dépourvus de la possibilité d'accompagnement par des aidants numériques, au sein de la famille nucléaire (6% contre 3% parmi l'ensemble de personnes fréquentant des services sociaux).

Les usager·ère·s qui utilisent les canaux de communication mixtes (à la fois numériques et à la fois directs/matérialisés) ne se distinguent guère de l'ensemble des cohortes suivies. Ils·elles reflètent plutôt les caractéristiques sociodémographiques des cohortes suivies, à savoir qu'ils·elles sont principalement de jeunes adultes, en âge de travailler, avec une proportion élevée de personnes nées à l'étranger.

Selon l'enquête⁵ auprès des professionnel·le·s des administrations membres

⁵ Dans l'enquête diffusée auprès des professionnel·le·s de différentes institutions membres de l'ODDS en 2023, nous avons comme finalité d'obtenir les perceptions d'une

diversité de métiers en lien avec les publics fragiles (assistant·e·s sociaux·ales, agents administratifs, conseiller·ère·s, etc.). Les résultats de cette enquête (320

de l'ODDS, la grande majorité des interrogé·e·s a déclaré que **les personnes âgées de 50 à 61 ans, puis celles de 62 à 74 ans**, sont celles qui rencontrent le plus de difficultés avec les services numériques. De plus, ces résultats font écho aux conclusions des analyses de données des services sociaux.

Les bases de données des services sociaux en Seine-Saint-Denis, nous indiquent qu'environ **18% des usager·ère·s ont été identifiés par les travailleur·euse·s sociaux·ales⁶** comme étant en difficulté avec les services numériques en 2022. Selon les données disponibles, parmi eux·elles, **4 sur 10 ne se sentent pas en capacité d'effectuer une démarche administrative** de manière autonome. Il semble donc s'agir plutôt d'inactif·ives et des couples sans enfant ou des personnes seules, plutôt de nationalité étrangère.

Si nos hypothèses sur les profils des usager·ère·s en difficulté avec les services numériques sont exactes (personnes utilisant majoritairement les contacts directs ou mixtes), plusieurs spécificités peuvent être observées. Premièrement, **il s'agit des personnes plus jeunes que celles observées au niveau national et des personnes qui maîtrisent moins bien la langue française**. La dernière étude de l'Insee, sortie en 2023, confirme également la différence des profils entre le niveau national et la Seine-Saint-Denis, en indiquant qu'il s'agit surtout des personnes moins diplômées et moins actives, et moins de personnes âgées⁷.

La question de la maîtrise de la langue française a été particulièrement soulevée dans notre étude. Nous avons observé que les bénéficiaires du RSA qui privilégient les contacts directs sont majoritairement nés à l'étranger. Par ailleurs, nous avons vu qu'il y a une corrélation statistiquement prouvée entre le fait d'être de nationalité étrangère et la difficulté à utiliser les services numériques chez les usager·ère·s des services sociaux. Néanmoins, cette relation semble davantage liée à la maîtrise de la langue française qu'au lieu de naissance, en l'occurrence « être né·e à l'étranger ». En raison des caractéristiques de nos cohortes, parmi les usager·ère·s qui utilisent exclusivement le numérique, la proportion de personnes nées à

l'étranger est également importante, probablement celles et ceux qui maîtrisent la langue. Tout cela offre donc un nouveau regard sur le profil des utilisateur·rice·s des canaux exclusivement numériques des publics fragiles sous condition. Ce qui confirme, une fois de plus, que **la maîtrise de la langue française parmi les publics fragiles est l'un des facteurs clés** influençant l'utilisation ou l'évitement des canaux de communication numériques.

Freins institutionnels et individuels à l'utilisation des services numériques

Nous avons constaté que les principaux freins à l'utilisation des services numériques sont liés à divers facteurs sociaux contribuant aux inégalités sociales, et que ces freins ne se limitent pas uniquement aux compétences numériques insuffisantes. Les facteurs institutionnels, tels que la configuration des services en ligne, la complexité des démarches administratives, ainsi que l'offre de services d'accompagnement ou de formation des usager·ère·s, peuvent faciliter ou entraver l'accès aux services numériques.

Point méthodologique :

Pour comprendre et identifier les freins à l'utilisation des services numériques, **nous nous sommes basés sur la notion d'autonomie administrative en ligne**.⁸ En effet, des usager·ère·s en difficulté avec les services numériques **ne sont pas uniquement les personnes en situation d'illectronisme**. Pour réaliser les démarches administratives en ligne, l'usager·ère doit également maîtriser un minimum de compétences de base, telles que la capacité à lire et à écrire, des compétences administratives, comme la connaissance des institutions et des droits sociaux, la maîtrise de la langue française, l'accès à un matériel informatique adapté, ainsi que l'accès et la disponibilité des informations pour agir de manière efficace.

Pour poser des hypothèses sur les freins à l'utilisation services numériques et mieux comprendre les raisons de l'utilisation de certains canaux de communication, nous nous sommes appuyés sur 3 sources d'informations :

réponses) sont donc plutôt exploratoires et apportent une pierre supplémentaire à la construction de nos hypothèses.

⁶ Cette identification est basé sur 5 variables prédéfinies. Voir l'encadré « Point méthodologique », page 3.

⁷ Illectronisme en Île-de-France: 1,3 million de personnes en difficulté face au numérique, Insee 2023.

⁸ La question des compétences minimales pour maîtriser les outils informatiques, Informations sociales, n°205, source : Maroun, Elie, Illectronisme et illettrisme : la question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques, Informations sociales 2022/1 (n° 205), pages 33 à 37 .

» **les résultats de l'enquête diffusée aux professionnel·le·s des institutions membres de l'ODDS,**

Dans l'enquête diffusée auprès des professionnel·le·s de différentes institutions membres de l'ODDS en 2023, nous avons comme finalité d'obtenir les perceptions d'une diversité de métiers en lien avec les publics fragiles (assistant·e·s sociaux·ales, agents administratifs, conseiller·ère·s, etc.). Les résultats de cette enquête sont donc plutôt exploratoires et apportent un matériau supplémentaire en vue de la construction de nos hypothèses.

» **les résultats des tests des services en ligne,**

Nous avons testé plusieurs services en ligne : la demande de la C2S, du RSA, d'une place en crèche départementale, de la retraite en ligne ; puis la déclaration trimestrielle du RSA, de la situation professionnelle à Pôle Emploi et la constitution de dossier du surendettement de la Banque de France.

» **l'analyse des bases de données des structures France Services.**

Cette base de données nous a permis de mieux appréhender le nombre d'aides accordées aux personnes en difficulté avec les services numériques

Inégalités sociales face à l'utilisation des services en ligne

Les résultats du questionnaire diffusé auprès des professionnel·le·s vont dans le sens de notre hypothèse, posée dans cette étude. En effet, la capacité de l'utilisateur à effectuer une démarche administrative en ligne ne peut pas être réduite à la simple question d'illectronisme ou des compétences numériques.

En effet, selon les professionnel·le·s interrogé·e·s, **les obstacles à la réalisation autonome des démarches administratives en ligne incluent autant la complexité du langage administratif, la barrière de la langue et des obstacles liés à l'illectronisme (savoir lire et écrire).** Il est ici important de prendre en compte les spécificités de la population séquanodionysienne : environ un tiers de la population est immigrée et un tiers de la population non scolarisée n'a aucun diplôme ou possède uniquement un certificat d'études primaires (Insee, 2019).

En outre, il semble que d'autres facteurs que les compétences numériques influent également sur les comportements des usager·ère·s avec les services numériques, notamment **les inégalités sociales qui se**

reflètent dans le capital culturel et social de chaque usager·ère. Ainsi, une grande majorité des professionnel·le·s interrogé·e·s déclare que les usager·ère·s manquent de confiance dans leurs propres capacités à utiliser le numérique ou dans les services en ligne et ont besoin de réassurance et de confirmation par le contact direct avec l'administration. Selon une recherche de Grollier et autres⁹, **plus la démarche administrative permet d'obtenir les ressources financières, plus la situation de l'individu en dépend, plus le contact humain est privilégié.** L'utilisateur optera pour les multiples canaux de communication, si cela est nécessaire.

Le manque de matériel adapté existe également. Même si nous avons pu constater que la très grande majorité des personnes utilise et possède des téléphones portables (chez les cohortes RSA et C2S, l'enquête « Numérique inclusif » chez le public en insertion) et qu'ils ou elles possèdent une connexion internet, très peu des enquêté·e·s possèdent un ordinateur ou le matériel informatique pour scanner ou imprimer, souvent essentiel dans les démarches administratives en ligne.

Enfin, **le manque de compétences numériques existe également**, mais il fait partie d'un ensemble des facteurs qui freinent le recours aux outils numériques. Selon les professionnel·le·s interrogé·e·s, les freins en lien avec l'illectronisme se reflètent avant tout dans le manque de compétences numériques pour savoir comment accéder aux comptes en ligne, scanner ou joindre un document ou gérer sa boîte mail ou tout simplement disposer d'un courriel.

Les services en ligne peuvent être améliorés

Deuxièmement, les tests des services en ligne, réalisés par les membres de l'ODDS, confirment que la première barrière à laquelle un·e utilisateur·rice doit faire face est de savoir comment accéder à son compte en ligne et comment saisir les bonnes informations d'identification, alors que **la configuration des services en ligne testés n'est pas forcément aidante.** Si l'utilisateur·rice a renseigné un mot de passe erroné, il·elle doit savoir naviguer entre sa boîte mail et la plateforme. Les testeur·euse·s ont également dû chercher les rubriques permettant d'accéder à la démarche. Par ailleurs, très souvent l'utilisateur·rice reçoit un code numérique supplémentaire pour pouvoir accéder à son compte. Ensuite, il doit réussir à

⁹ GRELLIE, Hugo et autres, La transition numérique, une menace pour le recours aux droits sociaux des personnes en

situation de précarité socio-économique, Informations sociales 2022/1 (n° 205), pages 64 à 70.

rassembler de nombreuses pièces jointes, les scanner, les transférer et connaître toutes les informations nécessaires pour remplir les champs en ligne. La taille des documents doit parfois être réduite, ce qui nécessite des compétences numériques supplémentaires, etc. **Les informations relatives aux délais de traitement du dossier en ligne ou à d'autres moyens de contacter l'administration en cas de besoin ne sont pas systématiquement transmises ou disponibles. Les adresses physiques avec les horaires d'accueil sont très difficiles à trouver.**

Nous avons pu constater à quel point, il est difficile pour les administrations de concilier les capacités des usager·ère·s à effectuer les démarches administratives en ligne demandées, avec **les exigences des procédures administratives qui n'ont pas été simplifiées**. Or, l'objectif de simplification a été réclamé par plusieurs directives gouvernementales. En outre, malgré quelques avancées, telles que la mise en place de liens à travers des API entre les administrations¹⁰, permettant à l'utilisateur·trice de ne pas avoir à transférer systématiquement les mêmes documents, le fonctionnement des services en ligne pourrait être davantage développé afin de faciliter leur utilisation.

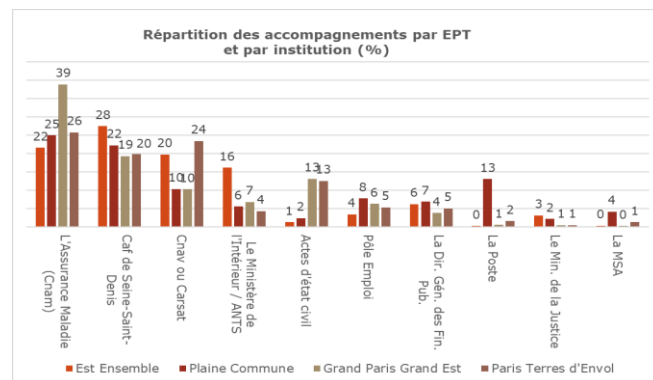
Le travail sur la configuration des sites, la mise en forme des informations (pictogrammes, images, un langage simple), l'utilisation de France Connect pour accéder aux comptes, l'adaptabilité des sites aux personnes en situation de handicap ou les possibilités de traduction en plusieurs langues font partie des nombreuses pistes de travail qui sont soit en cours ou nécessitent encore d'être développées. Le principe « Dites-le-nous une fois » promulgué en France dans le cadre de la modernisation de l'administration française pourrait être davantage développé (le partage automatique de données à travers des API).

Accompagnement et formation de l'usager·ère

Enfin, nous avons pu constater à quel point d'autres éléments comme **la formation des usager·ère·s et l'accompagnement numérique** sont également importants dans le travail sur l'inclusion numérique. D'autant plus, que nous avons pu constater que selon nos hypothèses, le public fragile (RSA, C2S, Aspa) en

difficulté avec les services numériques (canaux directs et mixtes) **est 10 ans plus jeune qu'ailleurs et qu'ils-elles utilisent déjà les smartphones ou naviguent sur internet**. Selon les résultats de notre enquête auprès des professionnel·e·s, l'accompagnement devrait également être adapté à l'intervention « à la place de la personne »¹¹ ou en collaboration avec elle, particulièrement lorsqu'il s'agit de personnes confrontées à plusieurs problématiques simultanément ou qui requièrent une assistance immédiate.

L'importance de l'accompagnement numérique des usager·ère·s est visible aux travers des chiffres sur les dispositifs de médiation numérique. Au total, **26 structures de France services** labellisées en Seine-Saint-Denis ont réalisé **plus de 130 accompagnements par jour ouvré** entre le 1er janvier 2020 et le 1er octobre 2023 sur le département. En 2022, 86 conseiller·ère·s numériques France services ont été employé·e·s par des villes ou des associations et 180 accompagnateur·trice·s sont habilité·e·s en tant qu' « Aidant·e·s Connect ».



Source : Préfecture de Seine-Saint-Denis ; **Champ :** 122 000 accompagnements de janvier 2020 à septembre 2023. **Notice de lecture :** A Grand Paris Grand Est, 39% des accompagnements de France Services sont réalisés pour les dossiers d'Assurance Maladie.

Les politiques publiques employées par différentes administrations développent également des stratégies d'accompagnement des usager·ère·s en difficulté avec les services numériques depuis de nombreuses années. 71 « Points numériques Caf » de la Seine-Saint-Denis en 2022 sont portés par des structures d'animation de la vie sociale et des associations de médiation sociale et culturelle. La Cnam de Seine-Saint-Denis finance également 85 partenaires qui exécutent le même rôle. Enfin, des CCAS et des villes jouent un rôle très important.

d'agir au nom d'une personne, prenant en charge par exemple le remplissage du dossier administratif en ligne afin de faciliter l'accès aux droits. Il peut s'agir de personnes en situation d'illettrisme, d'illectronisme ou d'autres incapacités sociales ou physiques. Ce type d'accompagnement nécessite plus de temps et d'investissement.

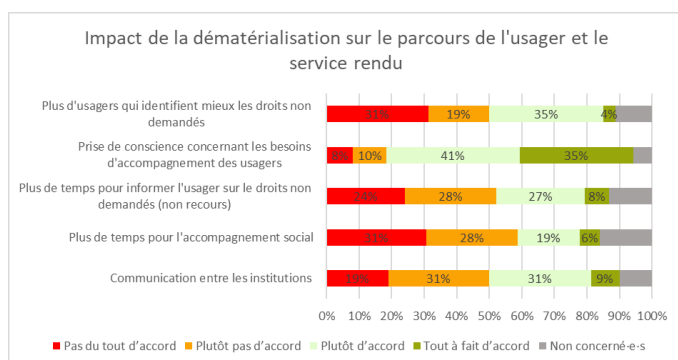
¹⁰ Les API (Interfaces de Programmation Applicatives) sont des interfaces logicielles qui permettent d'échanger de données entre les administrations.

¹¹ Les termes « l'intervention à la place de la personne » font ici référence aux situations où le professionnel·le est obligé·e

Selon les réponses des professionnel·le·s de notre enquête, il apparaît que depuis la crise sanitaire, il y a une prise de conscience concernant les besoins de médiation numérique et de formation des usager·ère·s (création des espaces France services, Pass numérique, ...) plus importante. Néanmoins, tous les territoires ne sont pas également équipés. Ainsi, le nombre de structures France services par EPT varie du simple au double. Plaine Commune (421 566 habitant·e·s) bénéficie de 10 structures, soit 2,37 structures pour 100 000 habitant·e·s, alors qu'Est Ensemble (407 717 habitant·e·s) réunit seulement 5 structures sur son territoire, soit 1,23 structures pour 100 000 habitant·e·s.

Impact de la dématérialisation des services publics sur les métiers sociaux et la qualité de service rendu à l'usager·ère

Dans une démarche intégrée sur l'inclusion numérique, il faudrait finalement prendre en compte comment la dématérialisation des services publics a modifié le travail des différents métiers et plus largement, le contenu et la qualité de service rendu à l'usager·ère. Or, selon les résultats de notre enquête ou des travaux de recherche au niveau national, **le temps consacré à l'accompagnement social et au travail sur le non-recours aux droits n'a pas été renforcé depuis la dématérialisation, et les usager·ère·s ne semblent pas, non plus, mieux identifier leurs droits.** Nous pouvons donc nous interroger sur le fait que la dématérialisation des services publics puisse aggraver le non-recours aux droits pour les personnes les plus éloignées des circuits administratifs, augmenter les risques de rupture des droits et impacter le service rendu.



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

Selon la moitié des professionnel·le·s interrogé·e·s, quand **ils-elles ont besoin d'une information de la part d'une autre institution pour un·e usager·ère, celle-ci n'est pas plus facile à obtenir** qu'au début de la dématérialisation. Selon les recherches au

niveau national, **les professionnel·le·s manquent de contacts privilégiés** pour échanger sur la situation d'une personne accompagnée et sont souvent confronté·e·s aux réponses des plateformes téléphoniques qui ne permettent pas de résoudre la complexité d'une situation sociale. La suppression des emplois, spécialisés dans l'instruction des dossiers, dont témoigne certains chercheur·euse·s, a rendu la communication inter administrative plus compliquée et plus lente (Okbani 2022).

Enfin, **la question de la formation et de l'information en continue des professionnel·le·s** qui ne sont pas toujours à l'aise avec les outils informatiques se pose également dans un monde où le progrès informatique évolue sans cesse. Selon le Haut Conseil du travail social, les travailleur·euse·s sociaux·ales ne peuvent pas porter seul·e·s la question de l'accompagnement des publics en difficulté avec les services numériques et doivent **pouvoir intervenir en articulation avec d'autres métiers de la médiation numérique.** Néanmoins, plusieurs questions se posent. Bénéficient-ils ou elles de l'information sur les évolutions des services en ligne et leur fonctionnement ? Participent-ils ou elles à la production des interfaces avec lesquelles ils-elles doivent ensuite composer ? Sont-ils ou elles suffisamment formé·e·s aux démarches administratives en ligne ? Comment travaillent-ils-elles en coordination avec différent·e·s acteur·rice·s de l'inclusion numérique ?

Vers une administration inclusive

Les conditions nécessaires pour accroître l'autonomie administrative des usager·ère·s dans l'utilisation des services numériques résident donc non seulement dans l'accompagnement et la formation des usager·ère·s afin de lutter contre l'illectronisme, mais également dans des approches plus systémiques telles que l'amélioration de la configuration des services en ligne, la simplification des procédures administratives, l'équipement du matériel informatique, la prise en compte des situations de handicap et des situations d'urgence sociale, etc.

Pour assurer la mise en œuvre des principes fondamentaux du service public, à savoir l'adaptabilité et l'égalité d'accès pour tous·tes, il est essentiel de prendre en considération les inégalités sociales d'accès aux services publics et de défendre le maintien des accueils physiques. De plus, afin d'inscrire l'action publique dans une dimension plus systémique et efficace, il semble indispensable de travailler à réduire les effets négatifs de la dématérialisation des services publics sur les

métiers sociaux et sur la communication interadministrative, ce qui se repercutera ensuite sur la qualité du service rendu à l'usager·ère.

Selon la Défenseur de droits Claire Hédon, une autre administration est possible, responsable de l'accès de tous·tes au service public avec une stratégie d'inclusion et de qualité numérique durable et structurée¹².

Constats-clés de l'étude :

Plusieurs éléments sont à retenir dans le cadre de cette étude :

Les publics fragiles étudiés dans cette enquête (RSA, C2S, Aspa) utilisent principalement les canaux de communication directs (interaction face-à-face à l'accueil) et/ou matérialisés (courrier, téléphone) et mixtes (numériques et directs).

Même si parmi les usager·ères des canaux numériques, nous observons légèrement plus de personnes nées en France en comparaison avec leurs cohortes, la majorité des groupes sont composés des personnes nées à l'étranger. La maîtrise de la langue française apparaît donc comme un facteur important influençant l'utilisation des services numériques.

Des données précises sur le rôle et le nombre des aidant·e·s proches dans l'utilisation des services numériques font défaut pour une meilleure évaluation de l'utilisation des services numériques.

Selon nos hypothèses, parmi les groupes observés (RSA, C2S, Aspa, usagers des services sociaux, public en insertion), les personnes ayant des difficultés avec les démarches administratives en ligne sont généralement âgées de 50 à 60 ans, puis de 61 ans et plus. Souvent, il s'agit de personnes sans enfant (seules ou en couple).

Les obstacles à l'utilisation des services numériques ne sont pas uniquement liés aux compétences des usager·ère·s. Des inégalités sociales plus larges impactent le recours au numérique. Par ailleurs, la complexité des démarches administratives en ligne, voire les dysfonctionnements dans le cadre de cet usage, un accompagnement numérique insuffisant des usager·ère·s ou le manque d'information/formation des professionnel·le·s peuvent davantage freiner leur utilisation.

Selon les professionnel·le·s interrogé·e·s, la dématérialisation des services publics n'a pas amélioré la communication entre les différentes institutions. Elle n'a pas non plus permis de libérer du temps pour le travail sur l'accès aux droits ou l'accompagnement social. Il semble important d'étudier l'impact de cette dématérialisation sur l'accès aux droits des publics les plus éloignés des circuits administratifs et en risque de rupture des droits.

¹² Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? Rapport du Défenseur des droits 01/02/2022

.....
Cette étude a été réalisée par l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) grâce à une collaboration étroite entre plusieurs institutions membres (Caf SSD, Cnam SSD, Cnav Ile-de-France, Département, la Fédération des centres sociaux (FDCS), UDCCAS) qui ont activement participé à sa réalisation.

L'Observatoire départemental des données sociales est **un espace partenarial créé en 2011 par les principaux acteurs de l'action sociale en Seine-Saint-Denis** : la Préfecture, le Département, la Caisse d'allocations familiales (Caf) de Seine-Saint-Denis, la Caisse primaire d'assurance maladie (Cnam) de Seine-Saint-Denis, la Caisse nationale de vieillesse d'Ile-de-France, la Caisse nationale de la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale (DSDEN), l'Union départementale des CCAS (UDCCAS), la Fédération des centres sociaux (FDCS), la Banque de France, le Pôle Emploi. Cet Observatoire a pour vocation de **mettre en partage des données fiables et de produire les connaissances** concernant la population du département et les bénéficiaires des prestations, **d'établir des diagnostics sociaux partagés** à partir des données collectées et **de mener des études sociodémographiques**. Cette mise en commun des connaissances est **un levier pour les actions et politiques à mettre en œuvre**, que ce soit de manière commune ou en compétence propre, pour un meilleur service aux usagers du territoire.

Contact :

Mirjana Pavasovic, cheffe de projet ODDS

Mail: mpavasovic@seinesaintdenis.fr

Tél : +33 1 43 93 77 24