CRÉDOC

Consommation et modes de vie

N° 288 • ISSN 0295-9976 • avril 2017

Élodie Alberola, Patricia Croutte, Sandra Hoibian

E-administration : la double peine des personnes en difficulté

Le mouvement de digitalisation à l'œuvre dans nos sociétés est de plus en plus soutenu, accompagné et souhaité par les politiques publiques. Les pouvoirs publics voient dans le numérique un levier de croissance économique et d'emploi, un moyen de rationaliser et d'alléger les finances publiques et une voie d'amélioration du bien-être des citoyens. La stratégie de « Marché unique numérique » figure ainsi parmi les dix axes prioritaires de l'Union européenne. L'objectif est notamment d'assurer un accès homogène des individus et des entreprises aux services et offres en ligne.

A *priori*, cette stratégie recèle de nombreuses potentialités d'amélioration des conditions de vie, tant sur le plan de la consommation (gains de pouvoir d'achat, accès à une offre plus diversifiée) que sur le plan des services publics (efficacité, fluidité des démarches, économies, etc.).

Une récente recherche du CRÉDOC sur l'exemple français montre cependant que, dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus *via* internet. Un accompagnement personnalisé et incarné semble indispensable pour éviter que les difficultés de ces personnes ne s'accentuent par le développement de la digitalisation des démarches et des contacts avec les administrations publiques.

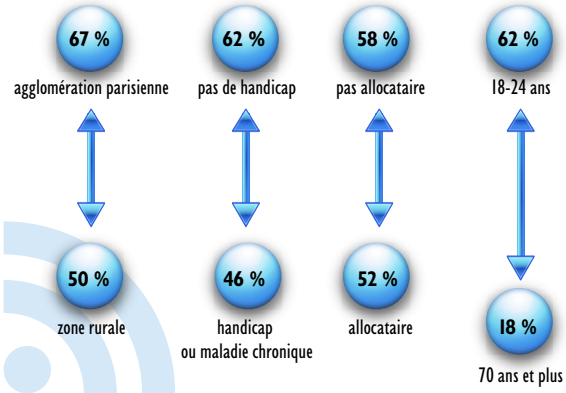
> Internet, un univers éloigné pour les plus fragiles

À première vue, la France est bien placée s'agissant de l'e-administration. En moyenne, en 2016, 48 % des Européens contactent les services publics grâce à internet. Avec 66 % de contacts, la France arrive au 8e rang, certes loin derrière les pays nordiques (88 % au Danemark) mais devant l'Allemagne (55 %), la Belgique (55 %) ou le Royaume-Uni (53 %), *(cf. carte en page 4)*.

Malgré tout, quelques catégories restent moins bien équipées, que ce soit en internet à domicile ou en équipements nomades, tablette et smartphone (*voir encadré sur la réduction de la fracture numérique*). De plus, même quand elles sont équipées, leur usage du numérique est moins développé. C'est le cas par exemple des personnes résidant en zone rurale, qui sont moins nombreuses à recourir aux démarches administratives et fiscales en ligne (50 % vs 67 % à Paris et dans son agglomération) ou des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique (46 %). L'impact de l'âge est très important : les plus âgés restent très éloignés de ce type de pratiques numériques : après 70 ans, moins d'une personne sur

Des écarts importants dans l'usage du numérique

Pourcentages de personnes de 18 ans et plus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales en ligne au cours des 12 derniers mois



Source : CRÉDOC, données du Baromètre du numérique et de l'enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

cinq a contacté les administrations *via* internet.

> Le paradoxe des objectifs de l'e-administration

Les dispositifs de protection sociale participent au mouvement de numérisation alors même qu'ils sont conçus pour certaines catégories de population « fragilisées » et souvent éloignées de l'univers informatique. Même si l'évolution est positive, seulement 20 % des demandes ou renouvellements de logement social se faisaient en 2015 par internet (+ 12 points par rapport à 2014). C'est le cas de 45 % des demandes d'aide au logement (+ 12 points), de 59 % des inscriptions à Pôle emploi (+ 17 points) et de 63 % des demandes trimestrielles de RSA (+ 5 points en un an)

Un des risques induits par la gestion de la protection sociale par les technologies est de passer outre la multiplicité des demandes ou des besoins. La dématérialisation entraîne en effet une forme de rationalisation des offres qui se heurte à la complexité des parcours « hors des cases » des catégories cibles, et à la difficulté des personnes concernées à s'approprier les techniques nécessaires pour être en phase avec l'e-administration. La difficulté à chercher et traiter l'information en ligne pour faire valoir ses droits serait une des raisons du non-recours à certaines prestations sociales. Se repérer sans accompagnement sur les sites internet, gérer ses multiples mots de passe et identifiants, peut devenir un parcours semé d'obstacles insurmontables. Certains, et notamment les plus âgés, développent une forme de complexe, voire de blocage : en 2013, 87 % des personnes de 70 ans et plus déclaraient se sentir incompétentes pour se servir d'un ordinateur. Ce taux est moindre mais tout de même non négligeable chez les habitants des zones rurales (55 %) ou chez les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique (62 %).

Les effets de la précarité, du chômage et de l'isolement au sens large sont amplifiés par le manque d'expérience et de culture numérique. La récente et totale numérisation des démarches de demande de la prime d'activité en est un exemple. La simulation et la demande de prestation ne sont possibles que par internet. La tenue d'un compte personnel dématérialisé est un prérequis difficile à gérer (mémoire des codes, archivages des données…) pour des personnes relativement « désorientées » ou en situation d'urgence sociale.

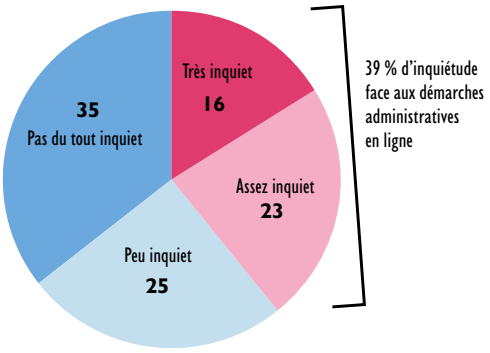
> Un blocage pour près d'un Français sur trois

Face au développement des démarches administratives sur internet, les Français sont, globalement, plutôt confiants. 57 % ont déjà obtenu des informations administratives sur internet, 58 % ont déjà téléchargé ou rempli des formulaires administratifs en ligne et 46 % ont déjà déclaré leurs revenus sur internet. Plus de deux personnes sur trois (68 %) ont déjà effectué, seules, l'une de ces trois démarches. Et 36 % ont même mené à bien, toujours sans aide, les trois opérations.

À l'inverse, 13 % se sentent incapables d'en mener ne serait-ce qu'une seule. Enfin, 19 % sont dans une situation intermédiaire : elles l'ont déjà fait au moins une fois avec de l'aide ou s'en sentent capables, mais à condition d'être accompagnées.

Près d'un Français sur quatre inquiet par le développement de l'e-administration

Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ? (en %)



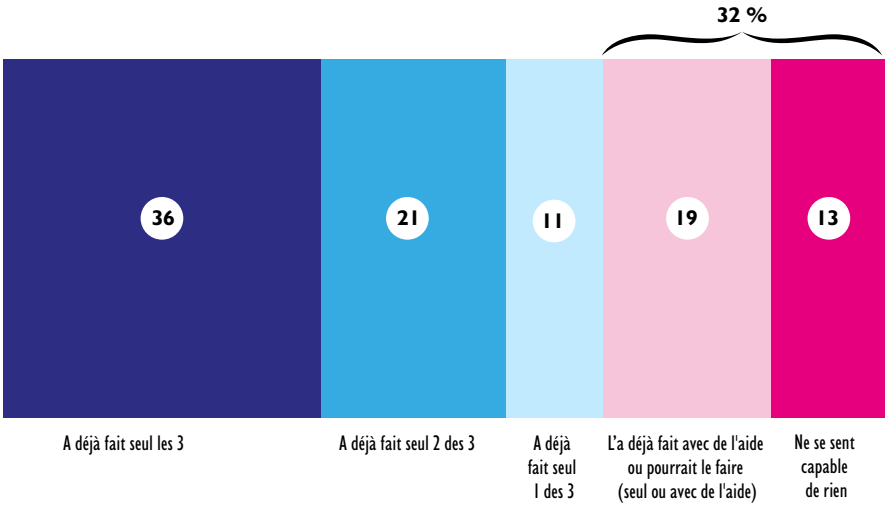
Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

> L'e-administration génère beaucoup d'inquiétude

Comment les Français réagissent-ils à la perspective de devoir accomplir l'essentiel des démarches internet en ligne ? Quatre personnes sur dix se disent « très » ou « assez » inquiètes face à cette éventualité. Les plus âgées (72 % des 70 ans et plus) et les moins diplômées (68 % des non-diplômées) témoignent d'un niveau d'inquiétude plus fort encore. Les inquiétudes sont d'autant plus fortes que la personne est depuis peu de temps équipée d'un accès à internet à domicile, et plus

Près d'un Français sur trois ne peut faire seul une démarche administrative en ligne

Avez-vous déjà, vous personnellement, obtenu des informations administratives en ligne/téléchargé ou rempli des formulaires en ligne/déclaré vos revenus en ligne ? (en %)



Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

encore quand elle ne l'est pas (jusqu'à 72 % d'inquiétude). Pour autant, même parmi les plus jeunes de nos concitoyens et les plus diplômés, un peu plus d'une personne sur cinq fait état d'une certaine inquiétude vis-à-vis de la généralisation des démarches en ligne.

> Une forte attente d'accompagnement humain

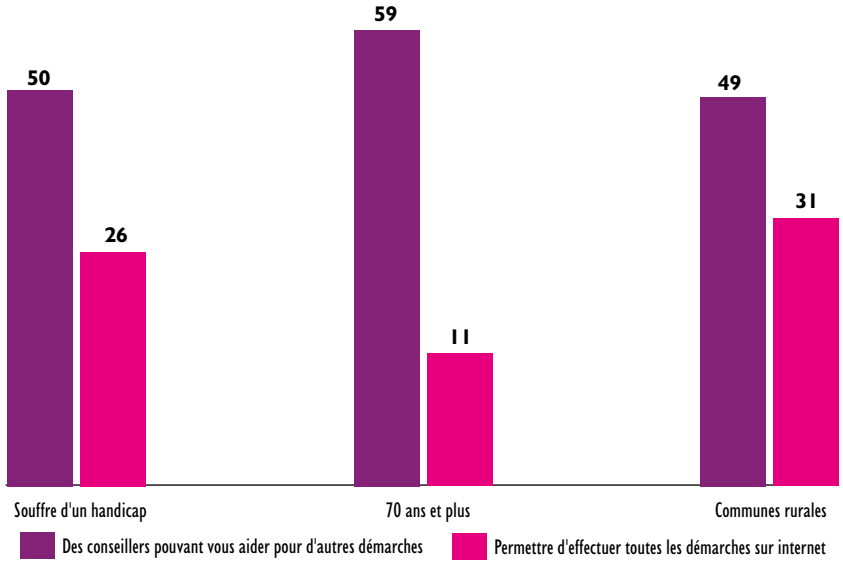
Certaines catégories de personnes, particulièrement distantes des usages numériques, requièrent un accompagnement spécifique sous peine d'une accentuation de leurs difficultés sociales. Parmi différentes pistes d'amélioration du service que la Caisse d'allocations familiales proposait à ses allocataires en 2014, le besoin de médiation humaine arrive loin devant la possibilité d'effectuer toutes ses démarches par internet. Cette attente d'un accompagnement humain est plus marquée chez les personnes souffrant d'un handicap, les septuagénaires, ou les habitants de zone rurale.

Les Français suggèrent aux pouvoirs publics deux principaux objectifs à fixer en matière d'administration en ligne : l'aide et l'accompagnement dans des lieux de proximité à destination des personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches (28 %), une plus grande simplicité d'utilisation des sites web (27 %).

Il est également demandé que les pouvoirs publics fassent mieux connaître les services et démarches qu'il est possible d'accomplir en ligne (16 %) et qu'ils offrent, en ligne, des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet existants (15 %). Une meilleure sécurisation des sites n'est réclamée que par 9 % des répondants.

La préférence pour un accompagnement incarné chez les publics fragilisés

Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ? (total des deux réponses parmi les suivantes) :
– un suivi plus personnalisé, des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches ?,
– une information régulière sur votre situation ?,
– permettre d'effectuer toutes les démarches sur internet ?,
– proposer plus de simulation de vos droits ?



Guide de lecture : 50 % des personnes souffrant d'un handicap souhaitent que des conseillers de la CAF les aident pour d'autres démarches. 26 % le souhaitent poour effectuer toutes les démarches sur internet.
Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations pour la CNAF, début 2014.

Pour une simplification des démarches en ligne

De plus en plus de démarches administratives se font sur internet. À ce sujet, quel devrait être, selon vous, l'objectif principal que doivent se fixer les pouvoirs publics en matière d'administration en ligne ? (en %)

	2016
Proposer une aide et un accompagnement dans des lieux de proximité aux personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches sur internet	**28**
Proposer des sites plus simples à utiliser	**27**
Faire connaître davantage les services et démarches administratifs qui peuvent être réalisés en ligne	16
Proposer des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet pour guider les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne	15
Proposer des sites mieux sécurisés	9
Autres	4
Ne sait pas	2
Total	**100**

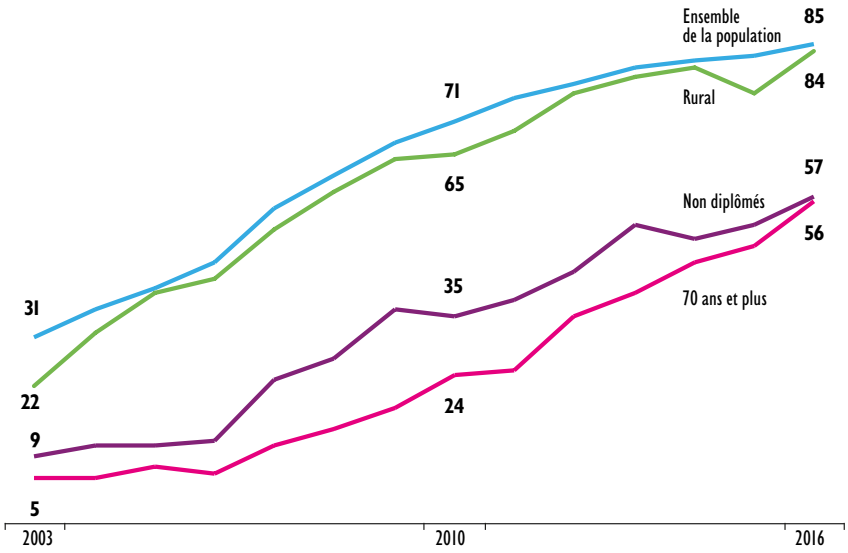
Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.
Les personnes les plus âgées prônent plus souvent la mise en place d'aide et d'accompagnement dans des lieux de proximité (34 %).
32 % des ouvriers et des étudiants réclament une simplification des sites.

L'enquête du CRÉDOC sur les Conditions de vie et les aspirations

Cette analyse s'appuie notamment sur des résultats issus de l'enquête permanente du CRÉDOC sur les « Conditions de vie et aspirations » de la population, laquelle est réalisée deux fois par an (hiver et printemps) depuis 1978, auprès d'un échantillon représentatif de la population, sélectionné selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, catégorie sociale) sont calculés d'après les résultats du dernier recensement de la population. Un redressement final est effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale.
Tous les résultats présentés dans ce document s'appuient sur des données recueillies en face à face auprès de 2 000 personnes représentatives du territoire français métropolitain.

La réduction de la fracture numérique

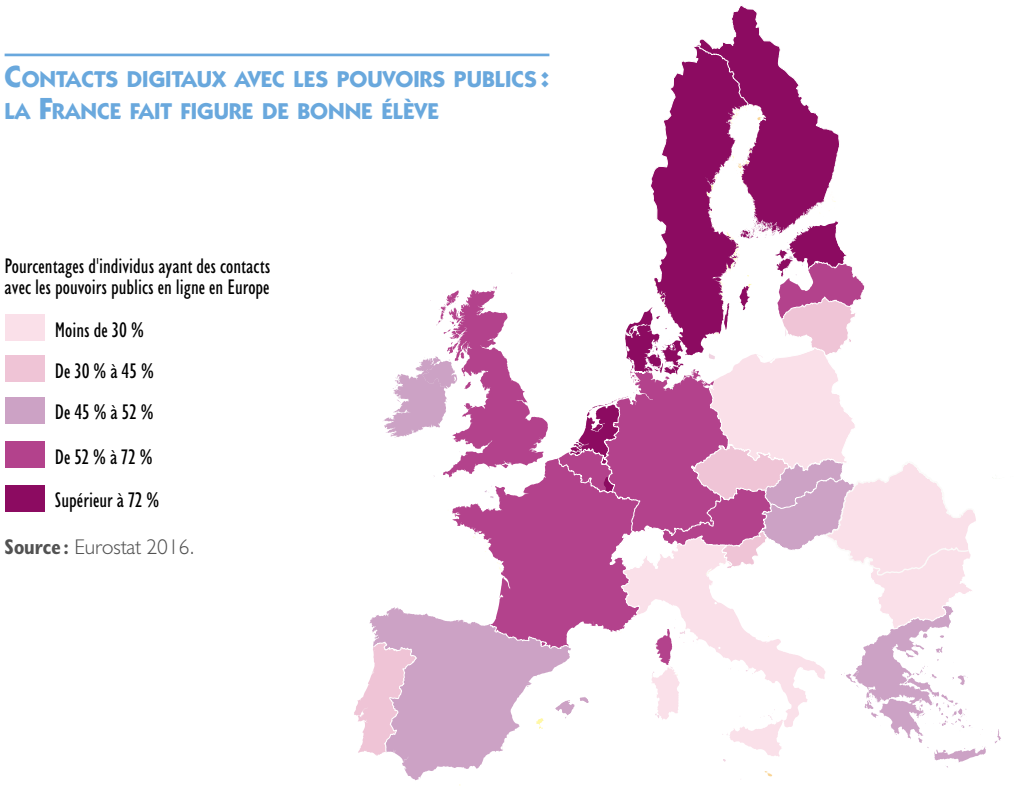
Proportion d'individus équipés d'un accès internet à domicile



Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin de chaque année.

Globalement la fracture numérique a tendance à se réduire sur le territoire français. En dix ans, les inégalités d'équipement en ordinateur, internet et téléphone mobile ont été divisées par deux. Selon l'enquête Conditions de vie et aspirations du CRÉDOC, 15 % des Français n'ont pas internet à domicile à l'été 2016. Mais la proportion atteint presque un septuagénaire sur deux (43 %), 25 % des bas revenus et 21 % des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique. À l'hiver 2014, 36 % des allocataires de minima sociaux n'avaient pas accès à internet à leur domicile.
À mesure que certains équipements se démocratisent (ordinateur, internet, haut débit, etc.), d'autres font leur apparition et recréent sans cesse de nouvelles frontières : la population est ainsi divisée selon qu'elle dispose (65 %) ou pas d'un smartphone. Et moins d'une personne sur deux dispose d'une tablette (40 %). Ces équipements nomades, portes d'entrée vers de nouveaux services et offres, sont encore très inégalement répartis dans la population : seuls 20 % des septuagénaires se sont offert un smartphone quand le taux culmine à 95 % chez les 18-24 ans.

Contacts digitaux avec les pouvoirs publics : la France fait figure de bonne élève



Source : Eurostat 2016.

Pour en savoir plus

- « La "double peine" des publics fragilisés face au tout numérique », Élodie Albérola, Patricia Croutte, Sandra Hoibian, *Réalités industrielles*, août 2016, Les annales des Mines.
- *Le baromètre du numérique*, édition 2016, Patricia Croutte et Sophie Lautié, pour le CGE, l'ARCEP et l'Agence du numérique, http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/Barometre-du-numerique-2016-CGE-ARCEP-Agence_du_numerique.pdf
- La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2014), Régis Bigot, Patricia Croutte. Étude réalisée à la demande du Conseil Général de l'Economie, de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies (CGE) et de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R317.pdf
- *Soutien à la fonction parentale, connaissance des dispositifs et perception de la CAF, État de l'opinion en 2014,* Sandra Hoibian. Sous la direction scientifique de Régis Bigot, avec la collaboration de Patricia Croutte, Collection des Rapports n° 310, juillet 2014, http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R310.pdf
- Tableau de bord des services publics numériques, http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-edition-2016

● **Directeur de la publication :** Christian Tardivon ● **Rédacteur en chef :** Yvon Rendu
● **Relations publiques et presse :** Isabelle Delakian 0140778510. E-mail : isabelle.delakian@credoc.fr
● **CRÉDOC, 142, rue du Chevaleret, 75013 Paris ● Commission paritaire n° 2193 ● AD/PC/DC ● www.credoc.fr**
● **Design graphique :** mr@kit-de-com.fr – www.kit-de-com.fr