

LA TRANSITION NUMÉRIQUE, MENACE OU OPPORTUNITÉ POUR LE RECOURS AUX DROITS SOCIAUX ?

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

Synthèse d'étude menée par Audrey Davenne, Margot Valatchy, Laurane Chabert,
Quentin Le Matt et Hugo Grellié

Sous la direction de Aline Chamahian et Vincent Caradec
Master 2 Stratégies de Développement Social, Université de Lille, Juin 2018

La démocratisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) redéfinit le fonctionnement de notre société et modifie nos modes de vie. Les TIC se sont immiscées au domicile et dans la sphère professionnelle. Alors que les équipements et les usages ne cessent de progresser, l'administration entame elle-aussi sa « transition numérique » et se dématérialise progressivement. Pourtant, la fracture numérique ne disparaît pas. Des inégalités demeurent et touchent particulièrement deux populations : celle des personnes âgées, d'abord, puisque la fracture numérique comporte d'une dimension générationnelle, et celle des personnes en situation de précarité, ensuite, qui souffrent d'un moindre équipement et d'inégalités dans les usages (notamment de l'e-administration).

A mesure que la dématérialisation des services publics progresse (une évolution entérinée en octobre 2017 par la promesse gouvernementale d'une administration entièrement dématérialisée à l'horizon 2022), faut-il alors craindre un accroissement des inégalités et la multiplication des situations de non-recours chez ces populations vulnérables ? Cette préoccupation pour leur inclusion numérique est au cœur de cette étude. Basée sur une enquête longue de 6 mois et la réalisation de près d'une cinquantaine d'entretiens, elle se propose d'interroger leurs usages du numérique et leurs représentations de l'administration pour tenter d'esquisser une analyse des conséquences de la dématérialisation, notamment en termes de recours aux droits sociaux.

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. Dans un premier temps, nous

expliquerons les usages du numériques qui sont ceux de nos enquêtés, et nous verrons notamment qu'ils diffèrent selon qu'ils appartiennent au public des personnes âgées ou à celui des personnes en situation de précarité. Puis, dans un second temps, nous verrons quelles sont les stratégies qu'ils mettent en place pour faire face aux difficultés rencontrées sur Internet et accéder à leurs droits sociaux.

En effet, afin d'interroger et d'analyser les postures que nos publics ont face à l'e-administration, il paraît essentiel d'avoir, au préalable, une vue d'ensemble des rapports que les enquêtés entretiennent avec le numérique de façon générale. Pour ce faire, nous avons voulu comprendre comment les publics vulnérables vivent la transition numérique au quotidien, en tenant compte de trois dimensions principales que sont : le fait d'être équipé en outil numériques dans un premier temps, le fait d'être usager numérique dans un second temps, et enfin, le fait d'être « citoyen numérique », ou autrement dit, d'être usager de l'e-administration.

Encadré méthodologique

Au total, 47 entretiens ont été réalisés, 22 d'entre eux auprès de personnes âgées (de plus de 65 ans) et 25 avec des personnes en situation de précarité (que nous avons sélectionnées sur la base de structures relais, telles que des associations d'aide alimentaire). Ces entretiens ont été répartis dans trois territoires de la région, de manière à disposer d'une diversité de situations en fonction de la nature urbaine ou rurale de l'habitat : la communauté d'agglomération de Lens-Liévin, la Métropole amiénoise, et la Thiérache. S'agissant d'une étude régionale, il était également important de prendre en compte à la fois des territoires des anciennes régions de Picardie et Nord-Pas-de-Calais.

ÊTRE ÉQUIPÉ EN OUTILS NUMÉRIQUES

En matière d'équipement numérique, notre échantillon est assez bien doté. Notons que, sur l'ensemble de l'échantillon, les quelques enquêtés n'étant pas connectés ou équipés en TIC sont tous issus de catégories socio-professionnelles (CSP) les plus modestes. Ce constat concorde avec l'analyse du Baromètre du numérique 2017 qui indique une corrélation entre le taux d'équipement des individus et leur niveau de revenu ou de diplôme. Cela explique également le fait que les personnes âgées de notre échantillon soient les mieux équipées, puisqu'elles appartiennent en moyenne à des CSP plus aisées. Il est donc intéressant de souligner que, dans ce cas précis, la variable de l'âge semble avoir moins d'influence que celle de l'origine sociale sur le niveau d'équipement numérique des enquêtés.

Notre enquête met également en évidence une série de leviers et de freins à l'équipement numérique. On relève ainsi quatre principaux leviers d'équipement qui sont :

- La volonté de s'adapter à une évolution sociétale qui tend vers une digitalisation croissante, provoquant une forme de curiosité chez certains de nos enquêtés envers ces nouvelles technologies et toutes les possibilités qu'elles offrent. C'est notamment le cas de certains de nos enquêtés retraités
- L'influence de l'entourage, particulièrement pour les personnes âgées. Les proches ont souvent leur rôle à jouer en matière d'équipement, que ce soit en termes d'incitation ou de dons à leurs proches non-équipés.
- Le besoin de faciliter la réalisation d'activité ou de tâches de la vie quotidienne en cas de problème de santé, notamment ceux qui apparaissent durant le processus de vieillissement.
- L'injonction sociale, certains enquêtés se forçant à s'équiper pour se conformer à cette nouvelle « norme sociale numérique ».

Face à ces leviers, la faiblesse des ressources financières et le manque de compétences numériques constituent les principaux freins à l'équipement chez nos enquêtés. Pour ces derniers, ces deux freins justifient le souhait de pouvoir bénéficier d'aides financières à l'équipement ou d'aide à la formation.

ÊTRE USAGER NUMÉRIQUE

Notre étude fait également apparaître les « habitudes numériques » de nos enquêtés et souligne l'hétérogénéité de notre échantillon en matière d'usages numériques. Alors que certains enquêtés ne font pas du tout usage du numérique, d'autres multiplient les usages sur différents types d'outils numériques. Par ailleurs, les degrés d'aisance dans l'usage du numérique sont variables d'un type d'usage à un autre selon les enquêtés. Face à cette hétérogénéité, il est extrêmement délicat de définir précisément, et donc de déceler, une situation d'illectronisme : il n'existe pas un illectronisme générique, mais plutôt une multitude de situations individuelles d'illectronisme. Au-delà de ce constat d'hétérogénéité des usages, on observe un clivage important entre nos deux publics.

D'un côté, les personnes âgées vivent des expériences d'usage numérique souvent positives, dans la mesure où elles sont choisies. Pour ces enquêtés, le numérique est principalement un moyen de garder un contact avec le monde extérieur, et de se maintenir dans un réseau de sociabilité à l'heure de la retraite (l'usage des TIC dans le cadre d'activités associatives ou de la communication avec des proches éloignés est récurrent). D'un autre côté, les personnes en situation de précarité vivent des expériences d'usage numérique sous le registre de la contrainte. Pour elles, l'utilisation des TIC est vitale car elle conditionne la réalisation d'une part grandissante des démarches de la vie quotidiennes (en particulier en matière d'accès à l'emploi ou aux prestations sociales). La tolérance qui persiste à l'égard des personnes âgées qui ne veulent ou ne peuvent pas utiliser le numérique disparaît pour les personnes en situation de précarité. Dans ce cadre, le numérique est donc une obligation intériorisée par les personnes en situation de précarité. De cette façon, ces dernières tentent de se prémunir du risque d'exclusion sociale et de la stigmatisation réservée aux non-usagers numérique (considérés comme arriérés) au sein de notre société de plus en plus digitalisée.

ÊTRE CITOYEN NUMÉRIQUE

Nos publics ont des usages différenciés de l'e-administration : alors que les personnes âgées utilisent l'e-administration le plus souvent pour des démarches liées à la sécurité sociale, les personnes en situation de précarité l'utilisent particulièrement pour des démarches liées à l'emploi (auprès de la CAF et de Pôle emploi notamment). Le public en situation de précarité ayant le plus de démarches « récurrentes » à réaliser, c'est donc lui qui a le plus recours à l'e-administration. En effet, notre enquête montre que les enquêtés sont davantage enclins à adopter la voie dématérialisée pour leurs démarches récurrentes. En revanche, l'e-administration est peu appréciée pour des démarches occasionnelles, jugées plus complexes à effectuer en ligne. Dans tous les cas, l'usage de l'e-administration reste plutôt faible, le guichet restant le mode privilégié par les enquêtés pour contacter l'administration.

Nous constatons également que nos enquêtés ont des perceptions ambivalentes de l'e-administration. L'e-administration est attractive pour l'éventuel gain de temps et la facilité

d'accès à l'information administrative qu'elle permet en ligne. Cependant, les enquêtés soulignent également une série d'aspects négatifs qui les détournent de l'administration électronique, les principaux étant la perte de contacts humains occasionnée, le côté irréversible des démarches en ligne, ainsi que l'obligation d'être équipé et compétent pour réaliser ses démarches dématérialisées. Le manque de confiance et le malaise que peut provoquer l'e-administration pour nos enquêtés se trouvent parfois renforcés par des expériences e-administratives de « long-recours » aux droits et à l'information. Alors que l'e-administration est présentée par ses défenseurs comme la clé de la modernisation des services publics, cette longueur de traitement des dossiers pénalise les usagers dans l'accès à leurs droits et contribue à rendre l'e-administration contreproductive à leurs yeux. Le besoin qu'éprouvent nombre d'enquêtés à imprimer et conserver un double papier de leurs démarches dématérialisées est un indice important de cette contre-productivité perçue de l'e-administration.

Malgré ces failles de l'e-administration perçue par nos enquêtés, l'objectif gouvernemental visant la dématérialisation administrative intégrale d'ici 2022 fait craindre un renforcement des difficultés auxquelles devront faire face les enquêtés les plus vulnérables face à la transition numérique, en augmentant significativement le risque de non-recours aux droits sociaux. Le risque est d'autant plus grand que beaucoup de nos enquêtés ne sont pas au fait de cette échéance. De fait, les individus non-informés ne peuvent se former et anticiper l'échéance 2022, qui se trouve dès lors en décalage avec leurs propres horizons numériques.

En anticipant les difficultés qui pourraient se renforcer en 2022, il est judicieux d'analyser le non-recours aux droits sociaux en termes probabilistes. Quatre facteurs de risques ont ainsi été identifiés par l'enquête : l'absence d'équipement numérique, le manque de compétences numériques, l'isolement territorial (concernant particulièrement les zones rurales ou périurbaines dépourvues de structures d'accompagnement face au développement de l'e-administration) et l'isolement relationnel (concernant les individus ne pouvant pas s'appuyer sur un membre de leur entourage en cas de difficultés face à l'e-administration).

Ces différents facteurs de risque entraîneront des difficultés certaines, pour les individus concernés, face à la dématérialisation totale des démarches administratives.

Pour éviter de tomber dans des situations de non-recours, nos enquêtés mettent alors en place un certain nombre de stratégies, que l'on peut diviser en deux catégories selon leur temporalité : des stratégies sur le moment et d'autres d'anticipation. Les premières consistent à se débrouiller sur l'instant malgré les difficultés rencontrées, quand les secondes visent à préparer l'avenir à travers une quête de l'autonomie numérique.

STRATÉGIES SUR LE MOMENT

Elles reposent sur des techniques d'évitement d'une e-administration qui leur est étrangère. Parmi elles, on peut citer le recours à la multimodalité et la délégation de ses démarches à autrui.

La multimodalité, peut se définir comme le recours par les usagers à différentes formes de communication avec l'administration (téléphone, guichet, site internet, etc.). C'est d'abord l'absence d'équipement mais également l'insuffisance des compétences informatiques des enquêtés qui expliquent une telle stratégie de recours à l'une ou l'autre forme, en fonction de leurs possibilités, de l'existence ou non d'un accueil physique, etc. Au-delà de cette seule question de capacités, le degré d'importance accordé à la démarche va lui aussi être déterminant dans le choix de recourir à l'e-administration : plus la démarche est jugée capitale, notamment en termes de ressources économiques, plus le contact humain sera privilégié. Ce choix 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.

La délégation, quant à elle, consiste à confier à un tiers, en qui ils ont confiance, la réalisation de leurs démarches 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. Cette délégation est une stratégie privilégiée par les enquêtés non-équipés en outils numériques, mais elle peut

aussi concerner les autres, qui font ce choix en raison d'un manque de confiance dans leurs compétences.

D'une manière générale, les enquêtés mobilisent principalement leur entourage direct (souvent familial, parfois amical), pour la délégation de leurs démarches. C'est surtout le cas des personnes âgées, dont l'aidant est alors souvent leur enfant voire leur petit-enfant. 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. 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. Cette délégation n'est pas nécessairement choisie par les enquêtés, c'est même souvent l'inverse, car elle représente une perte d'autonomie. Aussi, de nombreux enquêtés souhaitent-ils apprendre à utiliser les outils numériques pour pouvoir faire eux-mêmes leurs démarches et retrouver une forme d'indépendance. En effet, si l'objectif d'une administration entièrement dématérialisée en 2022 est en lui-même peu connu, l'injonction de plus en plus forte à utiliser Internet est de son côté bel et bien ressentie. C'est pourquoi nos enquêtés « se préparent » avec ces stratégies que nous pouvons qualifier d'anticipation.

STRATÉGIES D'ANTICIPATION

Une première forme est le recours à l'entourage. Le terme d'entourage est ici utilisé au sens large puisqu'il ne désigne pas uniquement l'entourage proche tel que la famille et les amis mais aussi les travailleurs sociaux, le personnel des associations, etc. 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, en sa compagnie.

S'agissant de l'aide par les enfants, la plupart des enquêtés concernés évoquent l'idée que les explications qui leur sont données, sur l'utilisation des outils numériques ainsi que pour la réalisation des démarches administratives en ligne, sont trop rapides pour permettre un apprentissage efficace. Les enquêtés sont alors davantage satisfaits de l'aide provenant d'un accompagnement

professionnel, puisqu'ils jugent qu'ils prennent plus de temps pour leur expliquer correctement les démarches à suivre. 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 toutefois toujours apprendre efficacement.

Une stratégie alors privilégiée par nombre 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 soutenu des outils numériques, de manière à se rendre autonome dans leur utilisation. En outre, pour les personnes en situation de précarité, l'usage du numérique peut apparaître comme une obligation, en raison notamment de la fréquence des démarches administratives en ligne (s'agissant notamment des actualisations de dossiers). Cette injonction ressentie peut alors agir comme une incitation à la formation : 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, de la constitution d'un CV et d'une lettre de motivation selon les normes dactylographiées, etc.). 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. Il existe en effet des freins à un apprentissage le plus favorable possible : plusieurs enquêtés ont par exemple le sentiment de se trouver dans un groupe au niveau trop hétérogène pour que l'enseignement soit véritablement efficace. D'autres expriment un décalage entre le contenu des formations et leurs attentes, ou encore regrettent de ne pas parvenir à reproduire les compétences acquises en formation sur l'outil numérique du domicile. Pour certains, ces dernières difficultés sont dues au fait que l'apprentissage consiste souvent à montrer « comment faire », et non pas « pourquoi » : 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.

L'ensemble de ces stratégies permettent aux enquêtés de protéger à une autonomie qu'ils sentent menacée par une société de plus en plus numérisée. Ils tentent ainsi d'acquérir une autonomie numérique devenue nécessaire à la réalisation des démarches administratives en ligne.

L'ensemble des résultats que nous venons de présenter nous ont permis de réfléchir à la manière dont cette transition numérique pouvait être la plus inclusive afin de limiter les risques de non-recours aux droits sociaux. Nous avons donc élaboré un ensemble de préconisations qui visent à inclure les publics jugés vulnérables à la transition numérique. Ces préconisations, au nombre de 13, s'insèrent au sein de trois axes qui reprennent les grands résultats de notre enquête. D'abord, les premières préconisations ont pour objectif d'encourager l'apprentissage numérique des publics vulnérables. Elles se basent sur le constat, que parmi nos enquêtés, nombreux sont ceux qui rencontrent des difficultés face au numérique, autant dans l'accès aux outils que dans l'acquisition de compétences informatiques. Ensuite, le deuxième axe se construit à partir des difficultés rencontrées par nos enquêtés dans leur usage de l'e-administration, et propose un ensemble de préconisations qui visent à faciliter le parcours e-administratif des publics jugés vulnérables. Enfin, le dernier axe part du constat d'un isolement de certaines zones rurales ainsi que de certains territoires urbains ou périurbains, en matière de transition numérique. Nous avons donc formulé plusieurs préconisations afin de s'assurer que ces territoires profitent des progrès associés au numérique.

Le mémoire sera disponible dans son intégralité très prochainement sur le portail de la DRJSCS.

Pour toute question, nous sommes disponibles à l'adresse suivante : gdsillelectronisme@gmail.com