

# La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique

Par Élodie ALBEROLA  
Patricia CROUTTE  
et Sandra HOIBIAN  
CREDOC

La stratégie de Marché unique numérique de l'Union européenne recèle de nombreuses potentialités d'amélioration des conditions de vie des populations 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 proposés aux citoyens (efficacité, fluidité des démarches, économies, etc.). Mais l'exemple français montre que, dans un pays plutôt bien positionné tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, il subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles<sup>(1)</sup> (personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zones rurales), qui restent sur le bord du chemin digital. Un accompagnement personnalisé et incarné semble indispensable pour éviter que les difficultés individuelles et sociales de ces publics ne s'en trouvent accentuées.

## Le soutien des pouvoirs publics dans la course à la numérisation

Le mouvement de digitalisation des sociétés occidentales est de plus en plus souhaité, accompagné et soutenu par les politiques publiques. Celles-ci y voient tout à la fois 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<sup>(2)</sup> figure ainsi parmi les dix axes prioritaires de la Commission européenne, avec pour ambition de positionner l'Europe en tant que leader mondial dans l'économie numérique. Elle vise, en particulier, à assurer un accès homogène des individus et des entreprises aux infrastructures, aux services et aux offres en ligne.

Plusieurs bénéfices sont ainsi attendus : des gains potentiels pour les consommateurs, tout d'abord. Les foyers peuvent grâce à Internet et aux nouvelles plateformes d'offres profiter de biens et de services plus diversifiés, accéder à des offres de niche liées à l'atteinte plus aisée d'effets de seuil, obtenir des gains de pouvoir d'achat grâce à une concurrence accrue, etc. Internet, et plus généralement les technologies de l'information, constituent également une voie d'amélioration de l'efficacité, de la fluidité et de la réactivité des services publics aux besoins des citoyens. Certains y voient également un levier pour en diminuer les coûts. D'autres y voient une façon de pallier les difficultés de publics que nous regrouperons

ici sous le vocable de « publics fragilisés » (personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zones rurales).

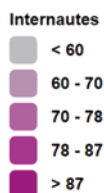
Le numérique est ainsi parfois présenté comme un moyen d'éviter des déplacements longs et difficiles aux personnes les moins mobiles (personnes âgées ou handicapées), ou éloignées géographiquement des centres (ruraux), un outil pour leur faciliter les démarches et limiter les temps d'attente, centraliser et optimiser la gestion des informations, etc.

Qu'en est-il dans la réalité ? La dématérialisation de l'économie est-elle en mesure de répondre aujourd'hui aux besoins de tous les consommateurs et citoyens, en particulier des plus fragiles économiquement, géographiquement ou en termes de conditions de santé ?

(1) La notion de fragilité est ici appréhendée dans son acception la plus large. Selon l'article L. 241-10 du Code de la sécurité sociale, les personnes âgées de 70 ans et plus (dépendantes ou non) et les personnes dépendantes (bénéficiaires de l'APA, de la PCH...) sont considérées comme fragiles. Au cours des dernières décennies, la notion de fragilité ou de vulnérabilité s'est étendue aux sciences sociales, intégrant l'analyse du marché du travail ou de l'emploi et les travaux sur la précarité et la pauvreté. Selon Chambers (1989), la vulnérabilité est un concept probabiliste qui saisit la relation ou la proximité d'un sujet avec un dommage.

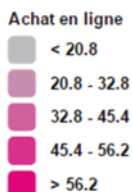
(2) [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market\\_en](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market_en)

### Pourcentage d'utilisateurs d'Internet en Europe en 2015



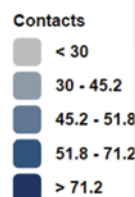
Source : Commission européenne 2015, Eurobaromètre 423.

### Pourcentage d'individus achetant en ligne des biens ou des services en Europe (vacances, livres, musique, etc.) en 2015



Source : Commission européenne 2015, Eurobaromètre 423.

### Pourcentage d'individus ayant des contacts en ligne avec les pouvoirs publics en Europe en 2015



Source : Eurostat 2015.

Graphique 1 : La France fait figure de bon élève en termes d'équipement et d'usages digitaux.

Pour répondre à cette question, nous nous appuyons plus particulièrement sur des exemples français. L'Hexagone fait en effet plutôt figure de bon élève en Europe. Les Français se positionnent en tête du classement européen, s'agissant de la proportion d'internautes, selon l'enquête menée par la Commission européenne <sup>(3)</sup> (84 % d'utilisateurs d'Internet chez les 15 ans et plus). En Europe, la France se situe au 6<sup>ème</sup> rang sur ce critère et n'est dépassée que par les pays scandinaves, les Pays-Bas et le Luxembourg. Les Français sont nombreux à effectuer des achats en ligne (9 points de plus que la moyenne européenne) <sup>(4)</sup>, ainsi qu'à communiquer en ligne avec les pouvoirs publics (63 %, contre 46 %) <sup>(5)</sup>.

L'administration française <sup>(6)</sup> recense un taux de 41 % de déclarations de revenus effectuées en ligne. C'est également le cas pour 58 % des déclarations trimestrielles du RSA, 33 % des demandes d'aide au logement, 42 % des inscriptions à Pôle-emploi ou 10 % des demandes d'actes d'état civil. Dans le domaine marchand, selon la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (FE-VAD), les ventes en ligne continuent, année après année, de connaître une croissance à deux chiffres.

### Certains publics restent sur le bord du chemin digital

Globalement, la fracture numérique a tendance à se réduire sur le territoire français. En dix ans, les inégalités d'équipement en ordinateur, Internet et mobile ont été divisées par deux <sup>(7)</sup>. Selon l'enquête « Conditions de vie

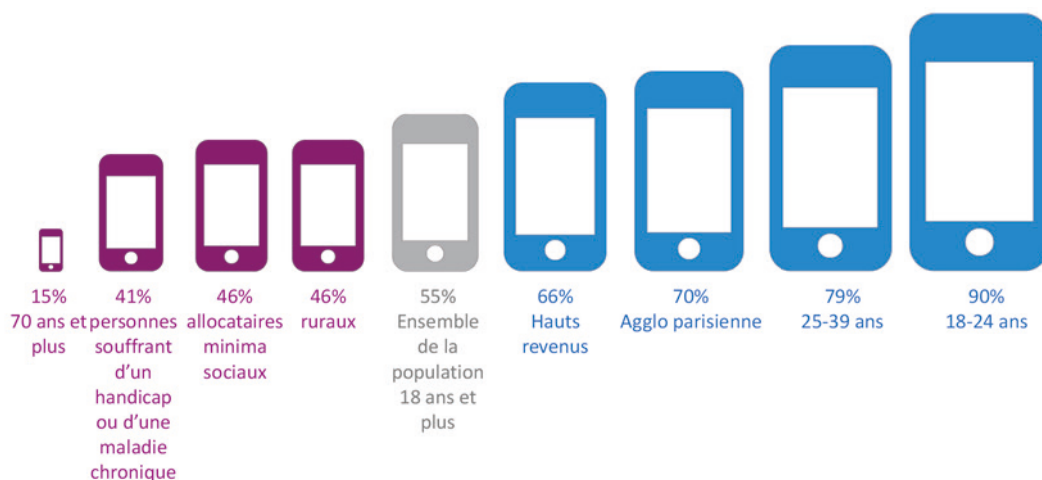
(3) Commission européenne, Eurobaromètre spécial n°423, février 2015 : [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_423\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_423_en.pdf)

(4) Commission européenne, Eurobaromètre spécial n° 423, février 2015.

(5) Eurostat 2015, <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/database>

(6) <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-2015>

(7) BIGOT (Régis) et CROUTTE (Patricia), « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2014) », étude réalisée à la demande du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie 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>



Graphique 2 : La fracture numérique se déplace sans cesse.

Pourcentage de personnes équipées d'un *smartphone* en France en 2016.

Source : Baromètre du numérique, étude CREDOC pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies, et l'Arcep – [http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/cge/Actualites/2015\\_11\\_27\\_barometre-numerique-2015.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/Actualites/2015_11_27_barometre-numerique-2015.pdf)

### L'enquête « Conditions de vie et aspirations » du CREDOC

Le dispositif permanent du CREDOC d'étude des « Conditions de vie et aspirations » de la population est réalisé chaque année, depuis 1978. Cette enquête multithématique aborde de nombreuses facettes du bien-être et de la qualité de vie : les conditions de vie matérielles (équipement du foyer, conditions de logement, cadre de vie), l'accès aux équipements technologiques et numériques, le moral économique et les anticipations face à l'avenir, l'accès à la culture, aux loisirs et aux vacances, les inquiétudes ressenties, l'état de santé perçu, etc. En particulier, le dispositif intègre plusieurs dimensions portant sur des caractéristiques non marchandes, telles que les liens sociaux (amicaux, familiaux, investissement associatif).

L'enquête est conduite en face-à-face au mois de juin auprès d'un échantillon représentatif de 2 000 personnes âgées de 18 ans et plus. Une autre vague d'enquêtes (intégrant les DOM) est réalisée en ligne auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 personnes de 15 ans et plus.

Les deux échantillons sont sélectionnés selon la méthode des quotas : répartition des enquêtés par ZEAT (9 grandes régions françaises), par taille de l'unité urbaine (9 postes), par sexe, par âge (6 postes) et par profession et catégorie sociale (PCS, en 12 postes).

Les quotas sont déterminés à partir des dernières statistiques mises à jour par l'INSEE (Recensement, Bulletin mensuel de la statistique, Enquête Emploi). Un redressement final de l'échantillon est effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population des 18 ans et plus.

Cette méthodologie permet de suivre les évolutions de l'opinion sur longue période depuis près de 40 ans.

et aspirations » du CREDOC, moins d'une personne sur cinq n'a pas Internet chez elle en 2016. Mais la proportion atteint encore en 2016 un septuagénaire sur deux (51 %), 36 % des allocataires de minima sociaux, 27 % des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique, 26 % des habitants de zones rurales et 26 % des bas revenus.

Au fur et à mesure que certains équipements (ordinateur, Internet, haut débit, etc.) se démocratisent, d'autres font leur apparition et recréent sans cesse de nouvelles frontières : la population est ainsi divisée en deux, selon qu'elle dispose (58 %) ou non d'un *smartphone*. Et peu nombreux sont ceux qui disposent d'une tablette (35 %). Ces équipements nomades, portes d'entrée vers de nouveaux services et de nouvelles offres sont encore très inégalement répartis dans la population : seuls 15 % des septuagénaires disposent d'un *smartphone*, quand le taux culmine à 90 %, chez les 18-24 ans...

Au-delà des équipements, l'appropriation des usages, ou la littératie numérique <sup>(8)</sup>, est inégalement répartie. Comme le souligne le Conseil national du numérique, tout un chacun est en perpétuelle situation d'apprentissage et de remise en cause personnelle face au développement constant des outils et des usages. Cet effort d'appropriation est d'autant plus intense que les innovations se multiplient et s'accroissent. Là où les ordinateurs avaient mis près de quinze ans à pénétrer la moitié des foyers français, les *smartphones* atteignent une proportion identique en l'espace de quatre ans. Certains groupes ont du mal à suivre. Ainsi, rares sont les septuagénaires qui effectuent des achats ou réalisent des démarches administratives et fiscales en ligne. Les habitants de zones rurales,

(8) La littératie est définie par l'OCDE comme « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités ».

auxquels le numérique promettait une vie plus facile, sont moins nombreux que ceux de l'agglomération parisienne à consommer en ligne ou à réaliser leurs démarches administratives et fiscales de manière dématérialisée. Les personnes handicapées ou souffrant de maladies chroniques se saisissent également moins que les autres de ces possibilités, et il en va de même pour les allocataires de minima sociaux.

### Le paradoxe de la numérisation de la protection sociale

Les dispositifs de protection sociale sont eux aussi pris dans le mouvement de la numérisation, alors même qu'ils ont été conçus pour accompagner des publics en potentielle situation de fragilité. La dématérialisation entraîne une forme de structuration et de rationalisation des offres, qui se heurte à la complexité des parcours heurtés et précisément « hors des cases » des publics cibles et à leurs difficultés d'appropriation. Comme le souligne Geneviève Koubi <sup>(9)</sup>, la mise à disposition d'une information ou d'un service en ligne ne présuppose pas une utilisation pertinente. La difficulté à chercher et à traiter l'information en ligne est une des raisons amenant les publics les plus fragilisés à ne pas faire valoir leurs droits. Une tendance institutionnelle très partagée entre les différents services publics vise à rationaliser la gestion de l'offre par les technologies sans véritablement prendre en considération le caractère non standardisable de la demande ou du besoin.

Au-delà de l'accès à Internet, se repérer sans accompagnement sur les sites Internet et gérer ses multiples mots de passe et identifiants, cela peut s'avérer être un véritable parcours semé d'embûches. Certains, notamment parmi les plus âgés, développent une forme de complexe, voire de blocage : en 2013, 87 % des personnes âgées de 70 ans et plus déclaraient se sentir incompetentes pour se servir d'un ordinateur, le taux étant 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 %).

### Penser la numérisation des services publics pour éviter la « double peine »

Certains publics davantage distants des usages doivent être particulièrement accompagnés, sous peine d'une accentuation de certaines de leurs difficultés sociales : insertion socioprofessionnelle, autonomie administrative indispensable à l'accès aux droits. Parmi différentes pistes d'amélioration du service proposées par la Caisse d'allocations familiales (CAF) à ses allocataires en 2014, le besoin de médiation humaine arrive loin devant la possibilité d'effectuer toutes ses démarches par Internet <sup>(10)</sup>. Et cette attente d'un accompagnement humain est encore plus marquée chez les personnes souffrant d'un handicap, chez les septuagénaires, ou chez les habitants de zones rurales.

La précarité, le chômage, l'isolement (au sens large de ce terme) sont majorés par le manque d'expérience et de culture numérique <sup>(11)</sup>. La dématérialisation des demandes de prestations sociales accentue la difficulté des destinataires les plus fragiles pour maintenir le lien avec l'institution et *in fine* bénéficier de leurs droits. La totale et récente numérisation des démarches de demande de la prime d'activité en est un exemple. La simulation et la demande de prestation ne sont possibles qu'en ligne. La tenue d'un compte personnel étant par ailleurs un prérequis difficile à gérer pour des publics relativement désorientés face à

(9) KOUBI (Geneviève), « Services en ligne et droits sociaux », Informations sociales, n°178, 2013/2014.

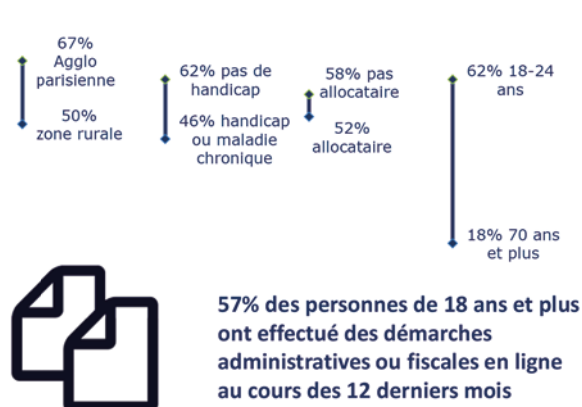
(10) Sandra Hoibian, en collaboration avec Patricia Croutte, sous la direction scientifique de Régis Bigot, « Soutien à la fonction parentale, connaissance des dispositifs et perception de la CAF, état de l'opinion en 2014 », Collection des Rapports n°310, juillet 2014 – <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R310.pdf>

(11) « La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique », Emmaüs Connect : [http://www.lemonde.fr/idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique\\_4897781\\_3232.html](http://www.lemonde.fr/idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique_4897781_3232.html)

#### L'achat en ligne en France en 2016 chez certaines catégories.

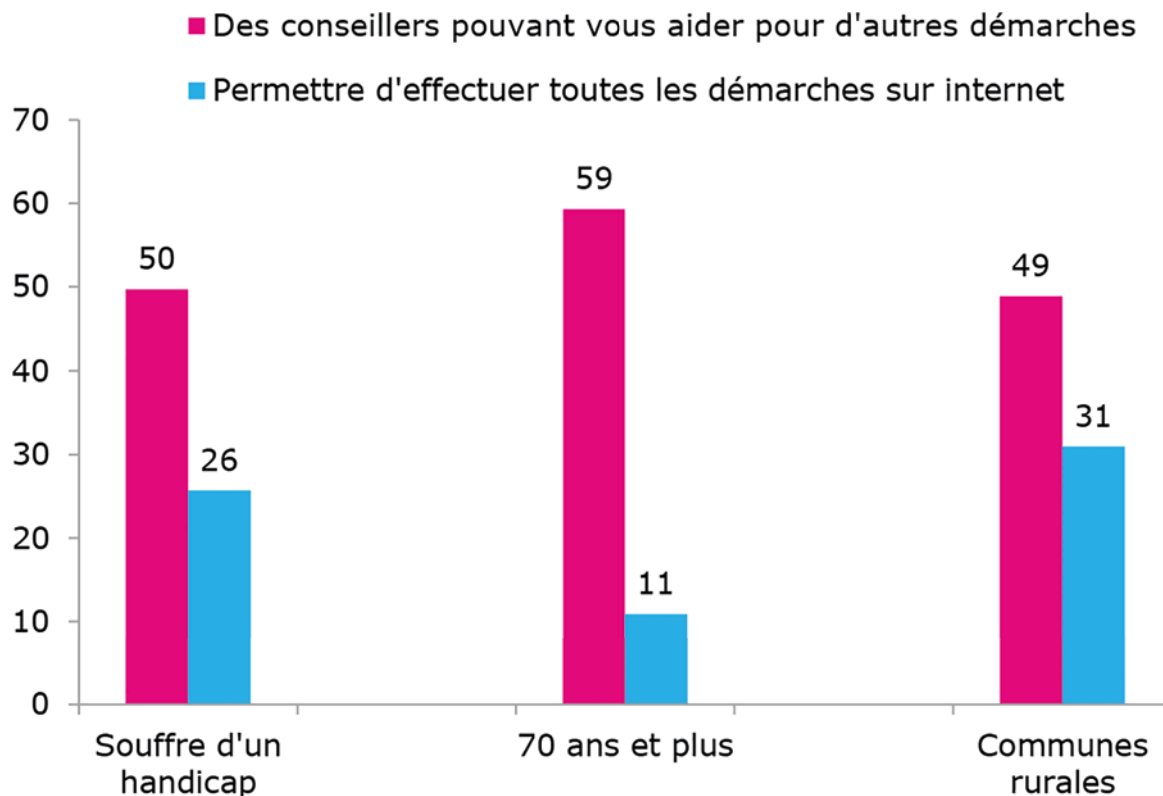


#### Les démarches fiscales et administratives en ligne en France en 2016 chez certaines catégories.



Graphique 3 : Une diffusion des usages inégalement répartie.

Source : CREDOC, données du Baromètre du numérique et de l'Enquête « Conditions de vie et aspirations ».



Graphique 4 : 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).

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et aspirations » pour la CNAF, début 2014.

### Les CAF et le numérique

Depuis mars 2014, le site Internet des Caisses d'allocations familiales (caf.fr) a été enrichi d'une application mobile « Caf-mon compte » dédiée à la gestion et au suivi des démarches des usagers. En août 2015, 2 040 116 applications mobiles ont été téléchargées. L'allocataire peut ainsi vérifier les informations connues de sa CAF et modifier, si nécessaire, ses coordonnées. Il accède à ses 10 derniers versements en parcourant son historique (couvrant les 24 derniers mois). Il peut également télécharger ses relevés ou des attestations au format PDF sur son mobile. Selon le dernier baromètre de satisfaction CNAF, le site Internet *caf.fr* est le canal le plus utilisé par les allocataires pour entrer en contact : 60 % des allocataires ayant contacté leur CAF déclarent l'avoir fait *via* le site. Afin de soutenir le développement de cette offre de service dématérialisée, une doctrine sur l'accueil physique est mise en place dans les CAF : des espaces multi-services ont été mis en place pour rendre les allocataires plus autonomes en leur proposant des ordinateurs en libre-service et un accompagnement par des agents d'accueil CAF. Ces derniers peuvent, de plus, orienter le public vers des espaces numériques ouverts au public : Emmaüs connect, Pimms, points relais, maisons de service public, centres sociaux, espaces publics numériques... Source : CNAF.

une temporalité ou une urgence sociale peu propices à la relation administrative (mémorisation obligatoire de codes, archivage des données...).

Daniel Thierry <sup>(12)</sup> analyse très finement les effets de la dépersonnalisation du lien et de la standardisation du traitement de la demande sur les non usages et finalement le non-recours aux droits. Il souligne la pression subie par les destinataires des aides sociales sommés de répondre à des injonctions d'autonomie numérique, injonctions ayant pour effet la sélection des compétences individuelles et l'accentuation des processus de disqualification sociale.

Le décrochage générationnel, linguistique, l'illettrisme et la spécificité de la situation de handicap ou la complexité de la situation sociale sont autant de facteurs de décrochage numérique. La démarche du tout-numérique entamée par les pouvoirs publics doit nécessairement intégrer un accompagnement personnalisé des personnes qui en sont le plus éloignées afin d'éviter l'accentuation de difficultés sociales et administratives, et *in fine* une autre forme de relégation sociale.

(12) THIERRY (Daniel), Rationalisation de l'offre par les technologies : un facteur supplémentaire de non-recours. L'exemple des visio-guides de service public, in *actes du colloque « Le non-recours en débat : expériences et usages des droits et des services sociaux parmi les professionnels et les ayants droit »*, Université d'Angers, décembre 2013.