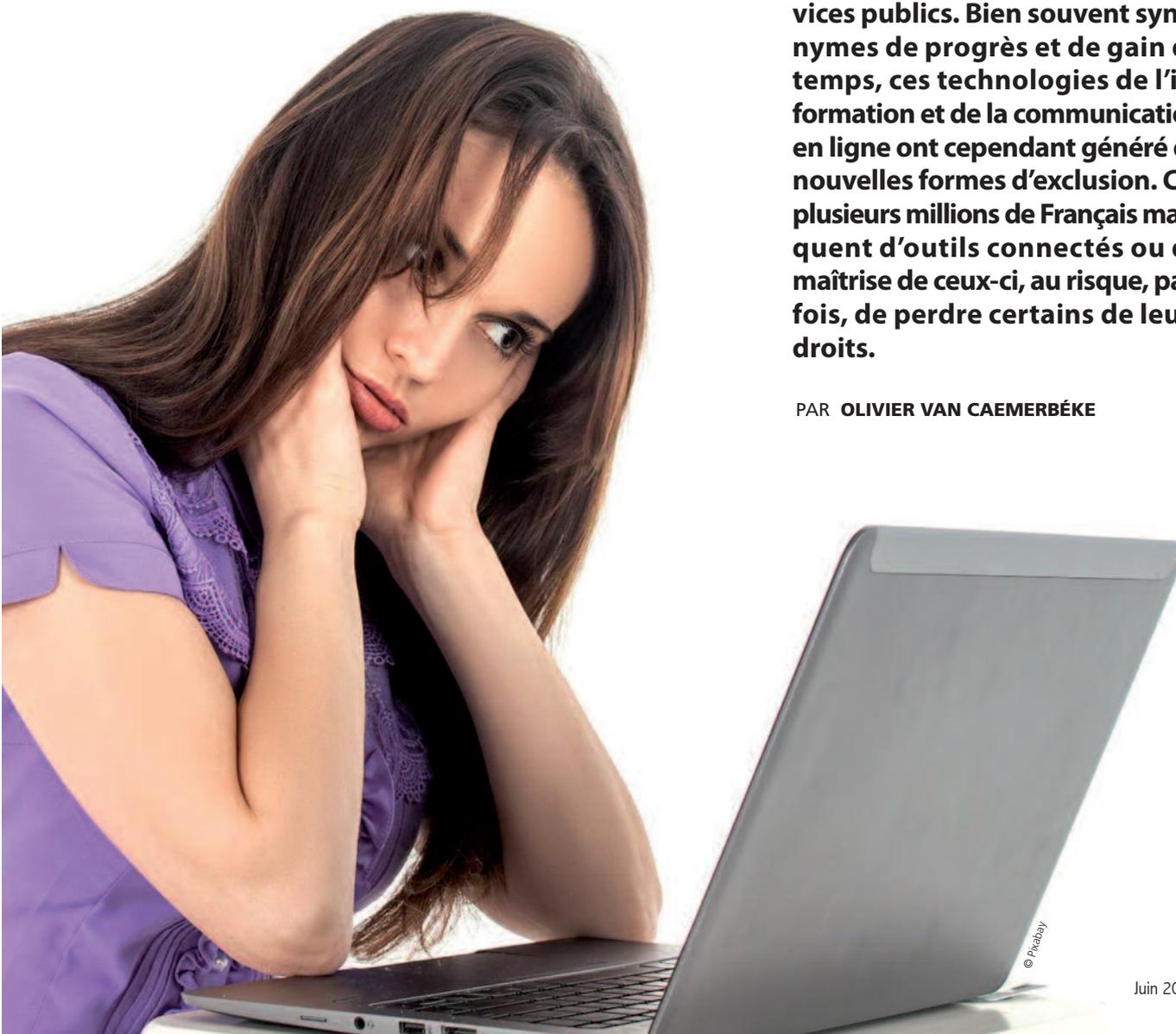


NUMÉRIQUE

LES PLUS PAUVRES PAYENT LA "FRACTURE"

La révolution numérique a bouleversé la manière dont nous interagissons les uns avec les autres, y compris avec les agents des services publics. Bien souvent synonymes de progrès et de gain de temps, ces technologies de l'information et de la communication en ligne ont cependant généré de nouvelles formes d'exclusion. Car plusieurs millions de Français manquent d'outils connectés ou de maîtrise de ceux-ci, au risque, parfois, de perdre certains de leurs droits.

PAR OLIVIER VAN CAEMERBÈKE



Déclarer ses impôts, inscrire un enfant au collège, faire une demande de vignette Crit'air... autant de démarches, parmi des centaines d'autres, qui sont désormais réalisables sur Internet. À l'origine de cette évolution, le programme "Action Publique 2022", lancé par le Premier ministre le 13 octobre 2017 qui, entre autres, affichait l'objectif de 250 démarches administratives dématérialisées à la fin 2022. Une stratégie qui n'avait rien d'anecdotique, tant notre pays affichait un sérieux retard en la matière. Un retard qu'elle rattrape peu à peu. Fin 2021, la France occupait la 13^e place du classement de la Commission européenne sur la numérisation des services publics, ce qui la situe un peu au-dessus de la moyenne des États membres. Il est vrai que la crise sanitaire du Covid-19 a accéléré le mouvement, y compris pour des structures ne dépendant pas d'instances publiques.

Faut-il s'en réjouir ? Est-ce là un indéniable progrès ? La réponse est à la fois "oui" et "non". "Oui", car la numérisation répond à des enjeux de qualité, de rapidité et de transparence du service public. Elle génère également de substantielles économies et participe à la réduction de l'empreinte écologique des administrations. Mais "non" aussi, car cette mise en ligne des services des administrations et les collectivités publiques ne simplifie les démarches qu'à une partie seulement des citoyens. En effet, 28 % s'estiment "peu ou pas compétents" pour effectuer une démarche administrative en ligne. Or, ce sont souvent ceux qui ont le plus besoin des aides de l'État qui "pataugent" sur Internet au lieu d'y "surfer". Le plus grave étant qu'ils finissent par ne plus obtenir les droits auxquels ils peuvent prétendre (demande de logement social, place en crèche, prestations sociales...). Dans une enquête publiée le 11 mai 2022, l'Insee estime que "32 % des adultes, mais 53 % des personnes défavorisées ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en raison de sa complexité". Les inégalités d'accès au numérique creusent donc encore un peu plus les inégalités sociales puisque 40 % des non-diplômées et 24 % des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'Internet fixe à domicile, contre 15 % pour l'ensemble des Français.

LE RÉSEAU DU PLUS FORT N'EST PAS TOUJOURS LE MEILLEUR

Plus qu'une "possibilité", utiliser son ordinateur ou son smartphone pour faire une démarche administrative est devenu un passage quasi obligé, tant il est vrai qu'obtenir un rendez-vous en agence, ou même par téléphone est désormais compliqué. En février dernier, quelque 300 associations et organisations de défense des droits

EN CHIFFRES

22 % des personnes ne disposent pas d'ordinateur ou de tablette à domicile ; 15 % n'ont pas de connexion Internet à domicile.

8 % des Français n'ont pas d'adresse email personnelle ou professionnelle.

40 % des démarches administratives en lignes sont accessibles aux personnes en situation de handicap (contre 12 % seulement en 2019).

28 % des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne.

Un quart des personnes âgées de 65 ans et plus sont confrontées à des difficultés dans leurs démarches administratives et 1 sur 7 les abandonne.

43,9 % des non-diplômés sont en situation d'illectronisme (contre 3,5 % pour ceux ayant fait des études supérieures).

(sources : Défenseur des droits 2022 et Insee)

humains s'en alarmaient en signant un "Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administré(e)s". "La dématérialisation des services publics entraîne fréquemment, et plus que jamais depuis le début de la crise sanitaire, la fermeture des points d'accueil du public : démarches à effectuer en ligne, rendez-vous à obtenir via le site Internet, etc. Ce sont les personnes vivant une grande précarité, allophones, âgées, en situation de handicap ou en situation d'illettrisme qui se trouvent entravées dans l'accès aux droits", écrivent les signataires. Chacun devrait avoir le choix d'utiliser ou non ces nouveaux services, estime aussi Roxane Martin, directrice des activités Conseil de WeTechCare, association qui accompagne les acteurs publics et privés dans leurs actions d'inclusion numérique (*voir encadré*). "Mais, ajoute-t-elle, on oublie souvent que l'injustice majeure c'est que, faute de compétences ou de matériel suffisant, certains n'aient pas d'autre choix que de faire *sans* le

numérique. Cela les marginalise et les contraint à se déplacer, faire la queue, chercher de l'aide..."

La peur de se tromper et de devenir comptable d'erreurs constitue aussi un frein majeur, y compris pour les jeunes qui ont les outils et les compétences pour effectuer des démarches en ligne. Car contrairement à une idée reçue, ceux-ci ne sont pas plus à l'aise que les aînés face à l'administration dématérialisée. S'ils maîtrisent bien mieux les achats sur Internet, la mise en ligne de vidéo *TikTok* et les applications de messagerie, ils sont tout autant déboussolés que les autres face aux procédures administratives jargonneuses. Ainsi, un quart des 18-24 ans indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne, c'est 14 points de plus que la moyenne ! On ne s'étonne donc pas que la généralisation à tout va de cette numérisation est loin d'être plébiscitée par nos concitoyens. Début janvier, la 22^e édition du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier (qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics) indiquait que 41 % des répondants appellent de leurs vœux un service public joignable par téléphone ou en face à face. Cette requête arrive même au second rang de leurs attentes, derrière la qualité du suivi de dossier (46 %). De son côté, le Défenseur des droits a publié une nouvelle enquête¹ sur les conséquences de cette "dématérialisation à marche forcée" qui, écrit Claire Hedon, "porte atteinte au principe d'égal accès au service public (...), met en danger notre cohésion

sociale, notre sentiment d'appartenance commun, et fait courir le risque d'un affaiblissement de la participation démocratique, dans toutes ses dimensions." Les services publics mis en cause par les usagers devant les délégués locaux du Défenseur des Droits en raison de difficultés liées à la dématérialisation sont les préfectures dans le cadre des démarches des étrangers (citées par 84 % des délégués) et l'Agence nationale des titres sécurisés pour les titres liés aux véhicules (permis de conduire ou d'immatriculation) citées par 79 % des délégués. Parmi les organismes de protection sociale, les délégués mentionnent les Caf (44 %) et les Carsat (37 %).

Le Défenseur des droits remarque que cette dématérialisation s'est accompagnée d'un report sur l'utilisateur de tâches et de coûts qui pesaient auparavant sur l'administration. "C'est à l'utilisateur de se former, de se faire aider, de faire, d'être capable. Pour accéder à ses droits, il lui appartient de s'adapter aux conditions de l'administration. C'est un renversement historique d'un des trois principes du service public : l'adaptabilité – qui devient une qualité attendue de l'utilisateur, plutôt qu'une exigence qui incombe au service". Dans ses recommandations Claire Hedon demande donc à ce que soient préservées plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit uniquement accessible par voie dématérialisée. L'institution suggère aussi qu'un partage de données entre publics sociaux, nationaux et territoriaux permettent



Dans le DigiTruck, un camion qui abrite une salle de classe où sont organisés des ateliers numériques gratuits en pied d'immeuble.

QUESTIONS À ROXANE MARTIN

Roxane Martin, directrice des activités Conseil chez WeTechCare, association qui œuvre à réduire la fracture numérique, notamment dans les collectivités et les services publics.



Le Jas : À quels publics s'adresse WeTechCare ?

Roxane Martin : Une partie de notre activité est en direction des acteurs de terrain : centres sociaux, bénévoles, agents d'accueil, conseillers de collectivités publiques, travailleurs sociaux.... Nous proposons des formations courtes et adaptées à ce à quoi ils sont confrontés au quotidien, l'agent de la caisse de retraite n'ayant pas les mêmes attentes qu'un agent d'accueil de mairie. Une autre partie est menée en direction des collectivités territoriales, des opérateurs de services publics (Pôle Emploi, Caf, caisse de retraite...). Nous les aidons à se saisir des enjeux du numérique par du diagnostic, des feuilles de route, des animations de réseau, etc.

Le Jas : Quelle est la difficulté principale rencontrée par les personnes victimes d'exclusion numérique : le manque de matériel, de compétences, de moyens financiers pour s'abonner à Internet ?

R.M : Nous constatons que la question du manque d'équipement s'atténue peu à peu notamment grâce à la généralisation des smartphones. Il y a quelques années nous avons estimé que 7 % de la population ne possédait aucun matériel minimum pour se connecter. Pour ceux-ci s'ajoutait presque toujours, des problématiques connexes telles que la mauvaise maîtrise du français, grande précarité, d'âge... Selon cette étude, 19 % des usagers manquaient surtout de compétences "techniques". Mais

ce n'est pas pour autant un sujet clos, il reste beaucoup de gens qui n'ont pas encore un équipement et/ou un abonnement à l'Internet fixe suffisant qui leur permettraient d'améliorer leur usage du numérique.

Le Jas : Les agents des services publics ont-ils les compétences pour accompagner les usagers et est-ce bien là leur vocation ?

R.M : Certains ont été pris de court par une bascule numérique à laquelle ils n'avaient pas été préparés. Ils sont devenus interlocuteurs d'usagers ayant des difficultés avec un outil informatique qu'eux-mêmes maîtrisaient mal. Mais oui, cela reste leur vocation parce que toute action d'assistance, de "faire avec", doit être l'occasion d'accompagner l'utilisateur vers plus d'autonomie. Bien sûr, l'urgence est souvent d'éviter des ruptures de droits, mais, dans un second temps, ils peuvent participer à l'inclusion numérique des personnes en difficulté. En tant que tiers de confiance, ils doivent, a minima, savoir orienter l'utilisateur vers les bonnes personnes ressources. C'est d'ailleurs une partie de notre travail que de cartographier ces ressources. Enfin, pour donner à tous le choix éclairé d'utiliser ou pas l'outil numérique, il faut que les professionnels au contact des usagers montrent ce qu'il apporte de positif. Si un agent présente les interfaces numériques comme seulement contraignantes et compliquées, l'utilisateur déjà réticent ne risque pas de s'y mettre !

les pré-remplissage des formulaires ou encore d'inclure les usagers en difficulté avec le numérique lors de l'élaboration des processus de dématérialisation des services publics. Même si le constat est sévère, Claire Hédon souligne que la fracture numérique n'est pas une fatalité. "Le développement d'un accès numérique aux démarches administratives constitue un progrès s'il s'accompagne de garanties essentielles pour l'ensemble des usagers, notamment le maintien systématique d'un accès alternatif et la possibilité d'un accompagnement suffisamment proche, compétent et disponible."

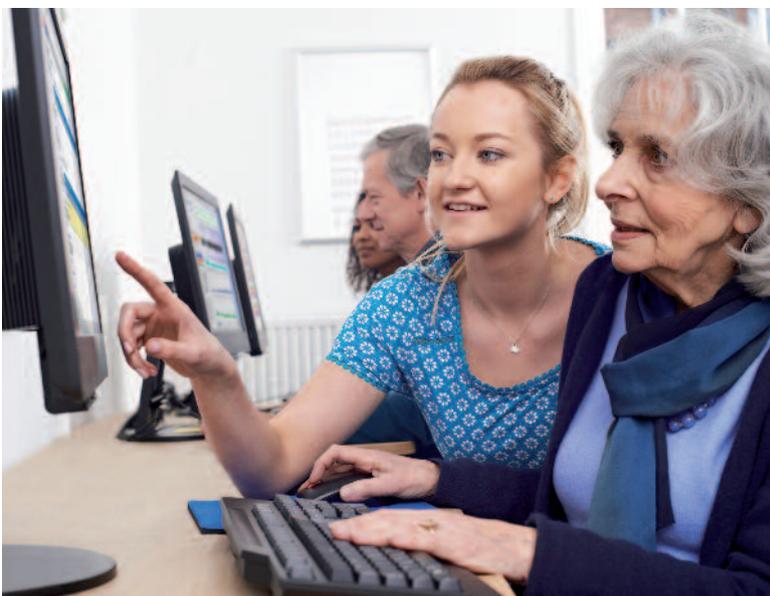
LA RÉPONSE DE L'ÉTAT ET CELLES DES ACTEURS DE TERRAIN

Il serait faux de dire que l'État n'a pas pris conscience du problème. Dans le cadre du plan France Relance 2020-2022, pas moins de 250 millions sont dédiés à l'inclusion numérique. 4 000 conseillers/ères numériques ont été recrutés pour répondre aux urgences de risque de perte de droits, mais aussi pour amener les citoyens à plus d'autonomie. On les trouve dans les CCAS, les bibliothèques, les mairies ou dans les Espaces France Services. Ces derniers se généralisent sur le territoire et visent à conserver un lieu de rencontre physique et d'accompagnement dans leur démarche les personnes les plus éloignées du numérique. On peut encore citer le Pass Numérique, ce carnet (à l'image du carnet de ticket-restaurant) qui permet à son détenteur de participer à un atelier d'initiation ou de perfectionnement au numérique dans un lieu spécialisé. 600 000 Pass Numériques ont été acquis essentiellement par des collectivités territoriales. Chaque usager pouvant bénéficier d'entre 5 et 10 chèques, on estime au plus

à 20 000 le nombre de personnes qui auraient, depuis 2019, usés de ce dispositif. Ce qui paraît bien peu au regard des 13 millions nos concitoyens "en difficulté avec le numérique" selon une étude de l'Insee.

Différents acteurs associatifs, privés et publics apportent eux aussi leur pierre à l'édifice de la reconexion. Depuis 2013, Emmaüs a ouvert des antennes Emmaüs Connect où sont dispensées gratuitement des formations aux usages de base d'Internet, dans ses locaux et aussi hors les murs (centres sociaux, médiathèques, pôles d'insertion pour l'emploi...). Un partenariat avec SFR leur permet de proposer des cartes d'accès à Internet à tarif privilégié et des ordinateurs à prix solidaires. Avec le soutien de la Fondation Afnic pour la solidarité numérique, la Fédération des acteurs de la solidarité a lancé, l'an passé, des "maraudes aux outils numériques", pour lutter contre l'illectronisme des personnes à la rue. Les bénévoles des associations partenaires de l'initiative baptisée "Maraud'In" se déplacent équipés de tablette, smartphone, batteries et recharges téléphoniques pour permettre aux personnes de faire des démarches en ligne et les former à quelques compétences basiques. Initié par le géant chinois de la téléphonie Huawei, le DigiTruck est un camion dans lequel sont organisés des ateliers numériques en pied d'immeuble. Ces formations gratuites ont été dispensées lors de "classes connectées" dans le Nord de la France et en Ile-de-France avec le soutien de WeTechCare. De nombreuses mairies de commune se dotent d'un(e) conseiller numérique dont la mission est d'accompagner gratuitement les citoyens dans leurs démarches. Certains villages se regroupent pour engager un conseiller commun. C'est, par exemple, l'option qui a été retenue par Plourin-lès-Morlaix, Lannéanou, Le Cloître-Saint-Thégonnec et Pleyber-Christ (Finistère). À Roubaix encore, un espace numérique a été ouvert au sein du CCAS en début d'année pour répondre à des besoins jugés criants. Ce ne sont là que quelques exemples parmi des centaines d'autres.

Pour réelle qu'elle soit, la fracture numérique ne doit toutefois pas faire perdre de vue que ces technologies permettent un accès aux services publics partout, tout le temps et apportent à l'utilisateur des réponses bien plus personnalisées que ne pourrait le faire le meilleur des employés administratifs. "Le numérique peut être simple d'accès et faciliter l'accès aux droits pour peu que les sites et les applications soient mieux adaptés au grand public et ces derniers soient mieux accompagnés", conclut, avec optimisme Roxane Martin. ■



© iStock

¹ Une première datant de 2019