

*Lire et Écrire Communauté française*

## **Accessibilité numérique : où en est-on ?**

*18 novembre 2021-Bruxelles*

**Regards sur les effets de la  
dématérialisation en France**

Pierre Mazet

***Retours sur le développement de la  
dématérialisation en France,  
ses effets,  
les logiques en cours  
et les questions/enjeux que cela pose***

## « Un train lancé à marche forcée »

- ✓ Dématérialisation de l'ensemble de la *relation administrative* (Accès à informations, consultation dossier, échanges (mail, sms, boîte de dialogue/ chat box), simulation, prise de RV, téléchargement, télédéclaration, recours, etc.)
- ✓ « 100% dématérialisation », tendancielle exclusive des autres canaux de communication : disparition du choix et *obligation de connectivité*
- ✓ Concomitante de la fermeture des guichets d'accueils physiques : accessibilité versus proximité ; = *déshumanisation*
- ✓ Sans politique partenariale avec les acteurs locaux : « effet de choc »
- ✓ Sans politique coordonnée d'accompagnement des usagers : *élusion* de la « fracture numérique » ; pas de mesure des capacités de connexion et compétences numériques des usagers destinataires, et intermédiaires accompagnants

# *Les effets de la dématérialisation*

## **Sur les usagers**

### ❑ Inégalités sociales

- Moins on est doté (en capital social, culturel, matériel), moins on est « autonome numériquement »
- Plus on est précaire, plus on *doit faire* de démarches en ligne
- Plus on est précaire, plus les situations administratives sont complexes, moins elles sont traitables à distance par les outils numériques
- Plus on dépend des aides sociales, plus on a de risque d'être éloigné du numérique, donc plus il devient difficile d'accéder à ses droits. Exposition au Non recours.

### ❑ Inégalités territoriales

- Augmentation du cout d'accès aux guichets institutionnels : rural/urbain
- Inégalité d'accès à un accompagnement humain (« Livre blanc contre l'illectronisme », Syndicat de la presse sociale, Juin 2019)

# *Ce que change la dématérialisation de la relation administrative*

- ❑ ***L'obligation d'être connecté*** pour accéder à ses droits :
  - Équipement et usages
  - Être autonome dans ses démarches administratives suppose une double autonomie : numérique **ET** administrative
  
- ❑ La dématérialisation porte ***des exigences numériques*** :
  - Ce qui attendu (pouvoir et savoir faire) pour accéder à ses droits/ aux services en ligne, en termes d'usages/ compétences numériques : avoir une boîte mail, naviguer sur un site, comprendre une architecture, installer une application, etc.

## *Ce que méconnaît la dématérialisation de la relation administrative*

Les spécificités du **numérique administratif** :

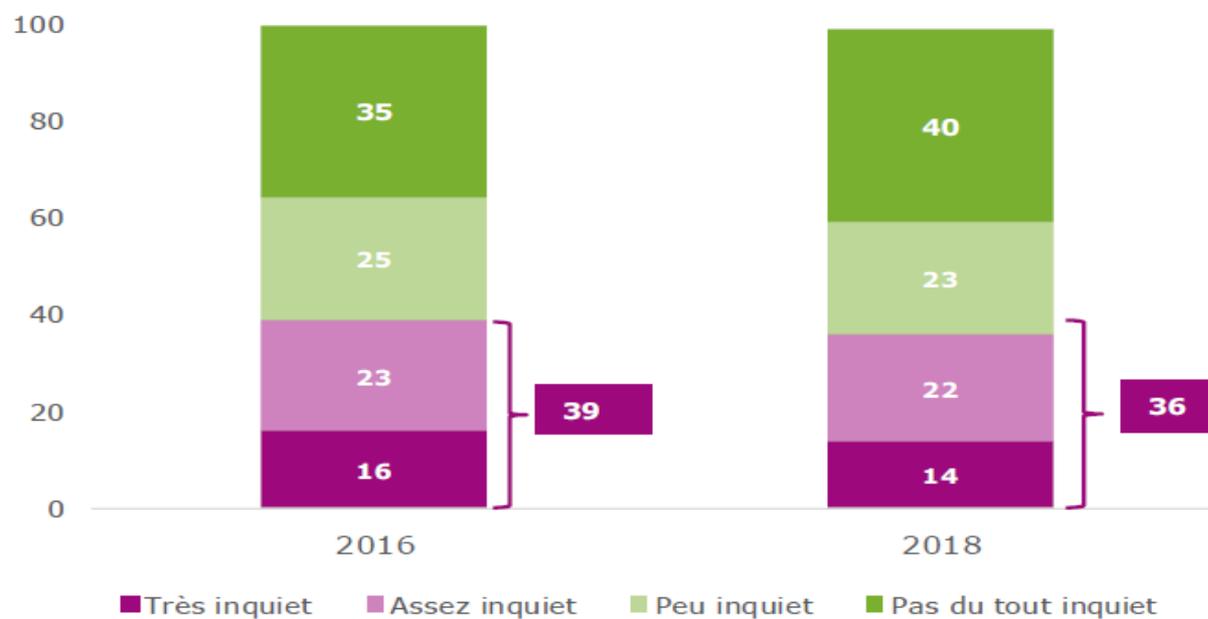
- ✓ Ne suppose pas les mêmes compétences, et pas mêmes effets et implications, que des usages de loisirs, informatifs etc.
- ✓ Le numérique administratif renvoie d'abord à un monde *administratif*
- ✓ Faire des démarches administratives suppose d'être **en confiance**: l'insécurité administrative entraîne un besoin de réassurance, donc un contact et/ou un accompagnement.

(Mazet 2019)

# Inquiétudes vis-à-vis des démarches administratives

**Graphique 59 – Aujourd’hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet ; êtes-vous plutôt ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

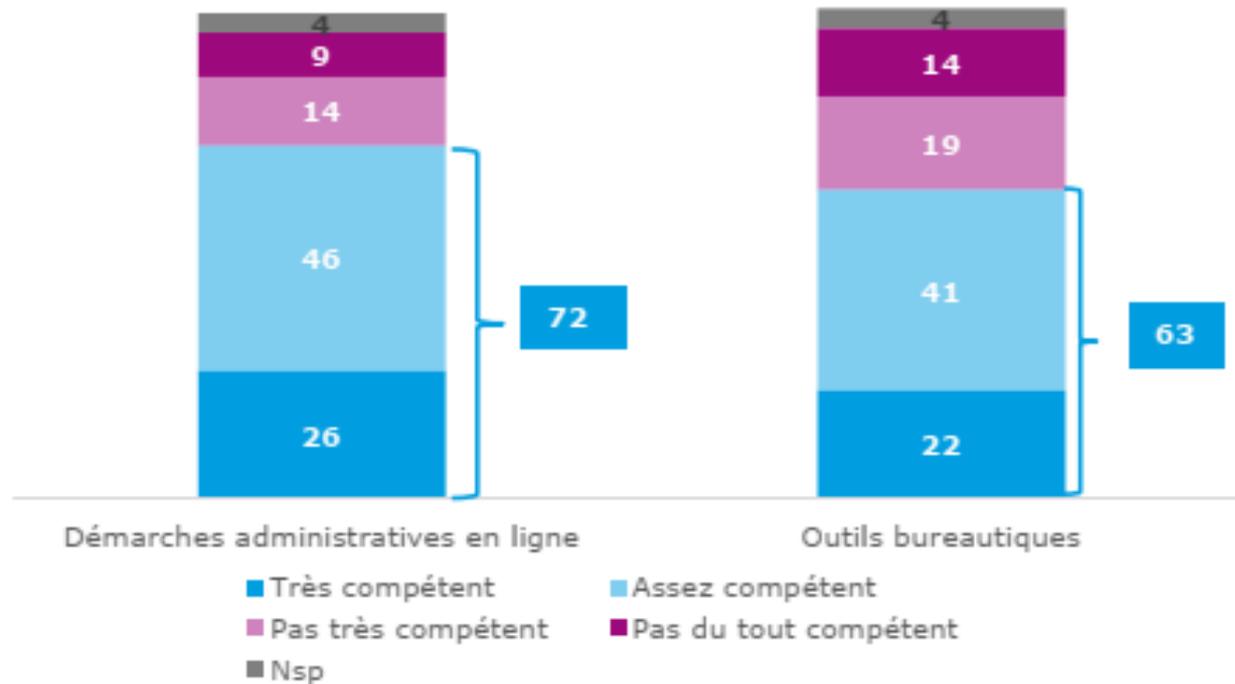
En juin 2016, le libellé était le suivant : Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

## > Démarches administratives et outils bureautiques

Graphique 71

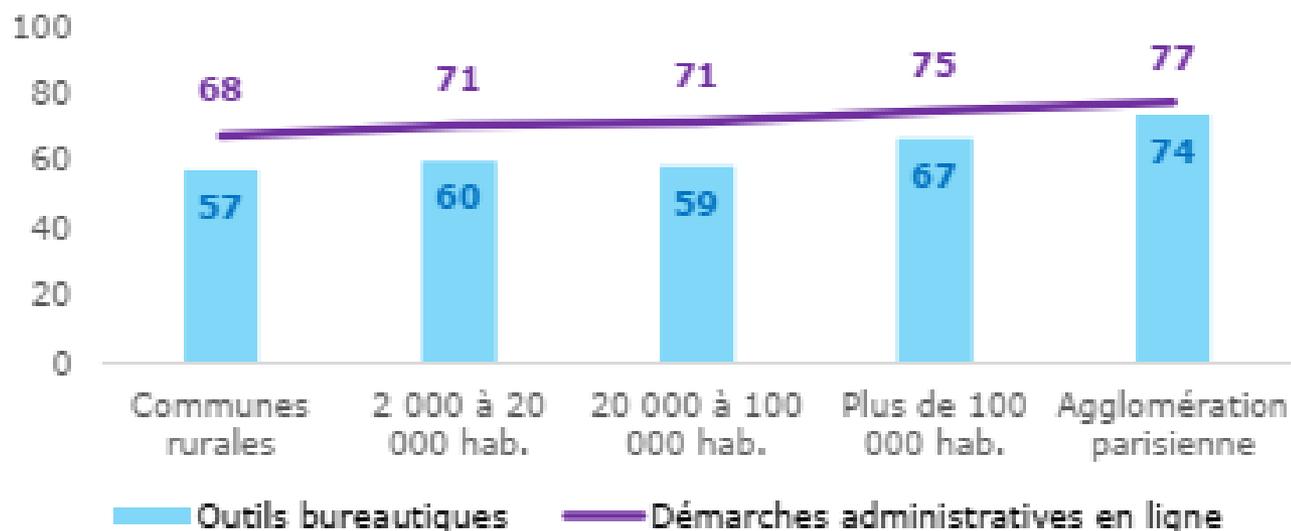
Compétence déclarée pour utiliser les démarches administratives en ligne et les outils bureautiques

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



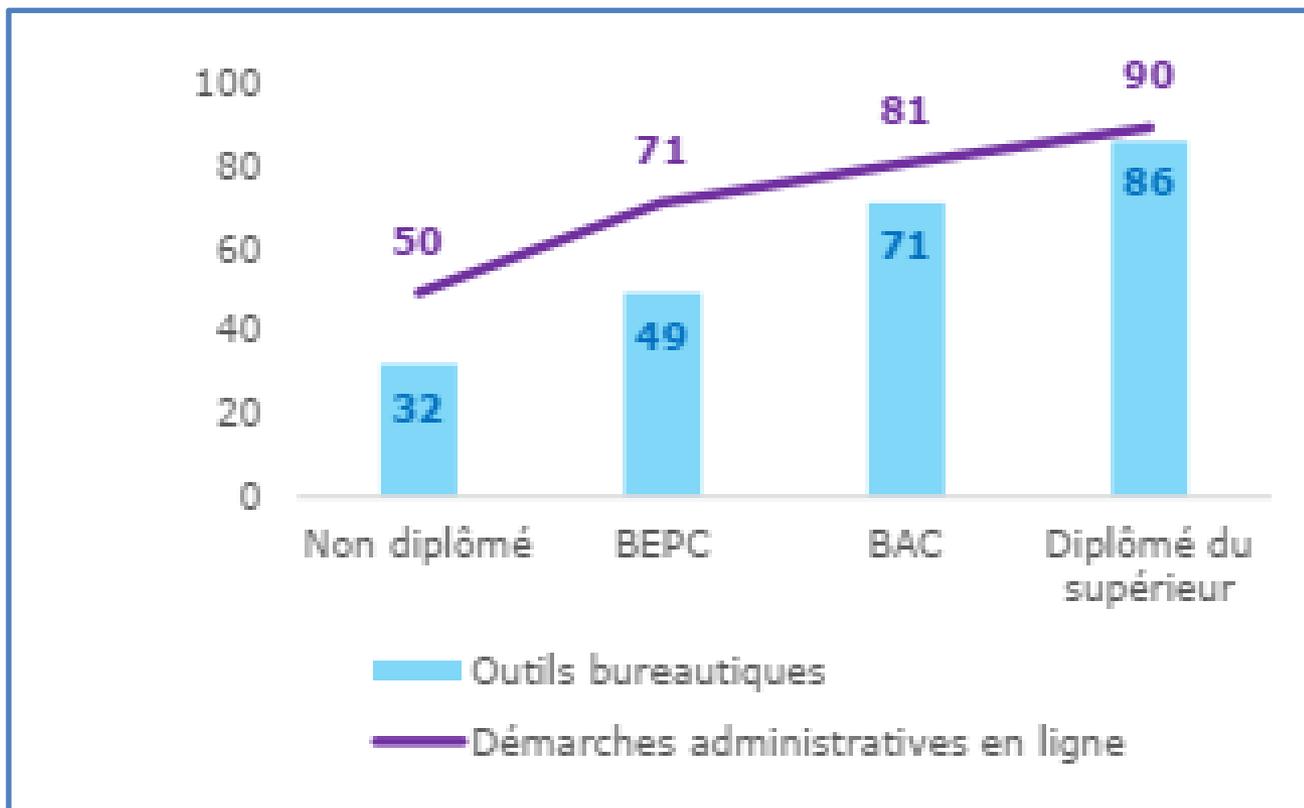
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

## > Démarches administratives et outils bureautiques



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

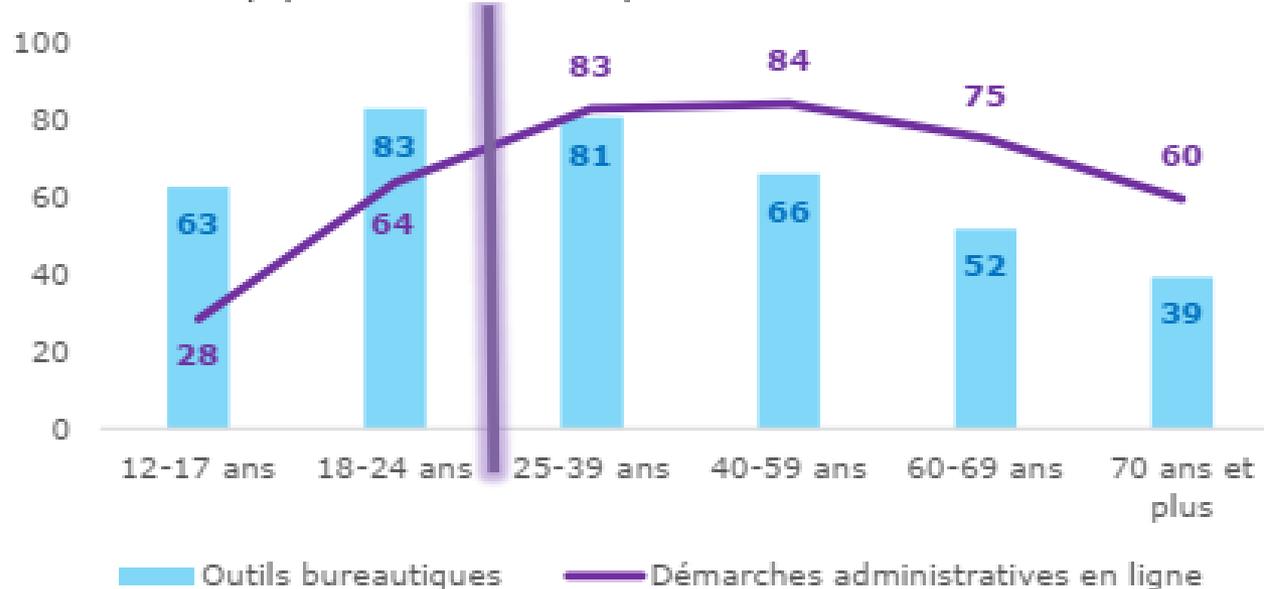
## > Démarches administratives et outils bureautiques



## > Démarches administratives et outils bureautiques

**Graphique 73 - Avant 25 ans, on se dit plus compétent avec les outils bureautiques qu'avec l'administration en ligne**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se disant « très » ou « assez » compétent -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique, édition 2021.

## *Les effets de la dématérialisation*

### **Sur les acteurs de 1ere ligne**

- ❑ Report et transfert des prises en charge, reconfiguration des chaînes d'accompagnement (LabAcces 2021):
  - L'exigence de connectivité s'est reportée sur les intermédiaires/accompagnants : secrétariat de mairie, médiateurs numériques en bibliothèque ou en EPN, travail social, médiation sociale (Pimms), associations locales, caritatives ou spécialisées (Emmaüs Connect) etc.
  - *Engagés* par les demandes d'aides de leurs publics

# *Les effets de la dématérialisation*

## **Sur les acteurs de 1ere ligne**

### ❑ Double débordement croisé :

- Débordement de l'accompagnement administratif hors de la sphère de l'action sociale : *exigences administratives* pour les médiateurs numériques
- Immixtion du numérique dans l'accompagnement administratif et social : *exigences numériques* déplacées aux accompagnants
  - Tensions éthiques des travailleurs sociaux : sans formation, sans mandat, sans mission claire ; limites et sens de l'intervention, responsabilité/ confidentialité, place des compétences numériques, épreuves de professionnalité (Mazet & Sorin 2019)

# La dématérialisation vue de la médiation numérique

- ✓ La dématérialisation a généré un besoin massif de médiation(s)
- ✓ Infléchissement du champ de la médiation numérique, par l'émergence d'un *besoin*, et l'expression d'une *urgence* :  
*Passage de la proposition d'une offre à la nécessité de répondre à une demande sociale*
- ✓ Emergence de nouveaux acteurs, en position ou fonction de « médiation numérique » : accompagnements « socio numérique »
- **Des enjeux de définition** : des finalités de la médiation, de la « philosophie » qui la sous tend, des compétences nécessaires, des moyens à disposition, etc.

# Effets *politiques* de la dématérialisation

- ✓ La dématérialisation révélateur de la « fracture numérique »
- ✓ Mise à l'agenda de la question de l'inclusion numérique: Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (2018) ; chiffre fétiche des 13 M d'éloignés du numérique
- ✓ Reconnaissance du « champ de la médiation numérique » : mobilisation de ses acteurs, création d'une coop, identification de têtes de réseaux, financements, etc.
  - ✓ Double problématisation de *l'inclusion numérique* :
    - **Lutter contre les effets d'exclusion *par le numérique***  
Essentiellement due à dématérialisation de la relation administrative
    - **Viser l'inclusion (par le) numérique**  
Apprentissage des usages, montée en compétences numériques de l'ensemble de la population

# Politiques pour un Numérique Inclusif

## *Les logiques en cours*

- ✓ Développement d'outils nationaux : Pass numérique, Espaces France Service, Pix, Aidants connect, etc.
- ✓ Déploiement de 11 Hubs territoriaux, TANI, Fabriques de territoire
- ✓ Enveloppes plan de Relance (2021): AMI (tiers lieux), Outiller la médiation numérique (ANCT), ITN 7, plan pauvreté, etc.
- ✓ Formation de 2000 travailleurs sociaux à la médiation numérique ; partenariat UNCCAS (500 Ke, 2021))
- ✓ **4000 Conseillers Numériques France Service (2021/22):**
  - Aider au numérique du quotidien
  - Accompagner dans les démarches eadministratives
  - Faire monter en compétences numériques

## *Les enjeux au local*

- ✓ Repérage et interconnaissance des acteurs du territoire (qui fait quoi ?) et avoir une stratégie territoriale partenariale
- ✓ Définir et identifier les publics visés : les repérer, les atteindre et les « intéresser »:  
*Ne pas postuler que les publics veulent se « former au numérique »*
- ✓ Préciser les objectifs poursuivis: autonomie dans les démarches en ligne ou usage autonome des outils numériques ?
- ✓ Mettre en place des « parcours », avec un tiers de confiance
- ✓ Former les personnels....

## **Pour une synthèse et un peu plus :**

« Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », Pierre Mazet, *La vie des idées*, 2 avril 2019.

<https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

« Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative », Pierre Mazet, "**Le travail social à l'épreuve du numérique**", RFSS N°264, 2017.

<https://www.anas.fr/attachment/805237/>

« **Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation** », Ti Lab/ Askoria, 2019 : <http://www.labacces.fr/?Rapport>

Et tous les travaux du Labacces : <http://www.labacces.fr/?PagePrincipale>

Merci à vous !

***[pierremazet@netcourrier.com](mailto:pierremazet@netcourrier.com)***

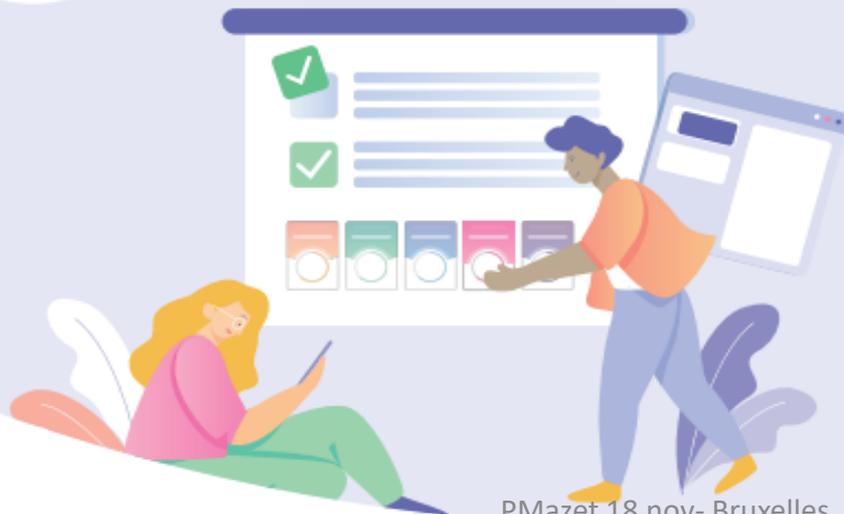
## Et du côté des agents publics ?



des participants n'ont pas le bagage suffisant pour être en maîtrise sur l'ensemble des situations professionnelles pouvant être vécues sur un poste intégrant ou pouvant avoir une dimension numérique



sont en grande difficulté



PMazet 18 nov- Bruxelles

## Une tendance à inverser

Malgré une sur-représentation probable des personnes ayant une appétence pour le numérique et des agents de catégorie A plutôt à l'aise sur ces sujets, **1/4 des répondants sont en grande difficulté et vivent une situation de fracture numérique.** Une part sans doute encore plus importante sur l'ensemble de la population des agents. D'où l'importance de leur apporter à tous un accompagnement sur mesure pour accélérer leur montée en compétences et construire leur avenir professionnel.

# Derrière les chiffres

## NIVEAU DE MAÎTRISE débutant



Quelques notions de **réseaux sociaux**  
Non sensibilisés aux moyens de **réduire la consommation énergétique** de leurs appareils numériques

## NIVEAU DE MAÎTRISE intermédiaire



Compréhension qu'un document peut être soumis à des **droits d'accès**  
Familiarité de la notion d'**identité numérique** sans en saisir tous les enjeux  
Utilisation du **gestionnaire de fichiers** sans connaître les moyens d'être plus productifs  
Connaissance des risques les plus courants de sources d'**infection**  
Maîtrise des bonnes pratiques les plus connues pour un **mot de passe sécurisé**  
Familiarité de la notion de **données à caractère personnel**

## NIVEAU DE MAÎTRISE autonome



Configuration et paramétrage d'une **messagerie électronique**



### **des agents au global**

estiment ne pas avoir été gênés  
par un manque de maîtrise numérique  
pendant le confinement.

Mais seulement 35 % affichent un niveau  
de maîtrise autonome réel

### **Un ressenti parfois en contradiction avec la réalité**

Quand on compare le degré de maîtrise ressenti et réel, on constate que les agents de niveau intermédiaire ont tendance à surévaluer leur niveau de maîtrise qu'ils associent à la bonne prise en main d'un outil plus qu'à une réelle compétence de fond.

Un constat qui met en évidence la responsabilité de l'employeur pour combler ce fossé et accompagner l'ensemble des agents, et pas seulement ceux qui en ressentent le besoin et l'expriment, de manière à ce que ces derniers ne soient pas fragilisés dès que les usages évoluent