

Entre illetrisme et illectronisme

Les nouveaux publics à faible autonomie administrative

Nadia Kesteman

Caisse nationale des Allocations familiales.
Direction des statistiques, des études et de la recherche.

Entre illetrisme et illectronisme

Les nouveaux publics à faible autonomie administrative

La généralisation de la dématérialisation des échanges administratifs, si elle simplifie les démarches pour la majorité des usagers, ne va pas sans poser des problèmes, persistants ou nouveaux, vis-à-vis d'usagers ne disposant pas de certaines compétences, de base (en français), en utilisation des technologies de l'information et de la communication, ou en utilisation des sites administratifs. Cet article propose une synthèse des enquêtes les plus récentes sur le sujet, et présente les caractéristiques sociodémographiques des publics en difficulté face à la dématérialisation de l'administration, leurs niveaux de compétences, et leurs usages de l'administration électronique.

Mots-clés : Accès aux droits – Administration électronique – Illetrisme – Illectronisme.

Between conventional and digital illiteracy

New populations with low administrative autonomy

Generalized administrative dematerialization has simplified formalities for most users, but both old and new problems still arise for users who do not possess certain language skills, or an ability to use information and communication technologies, or to browse government websites. This article offers a synthesis of the most recent surveys on this subject and presents the sociodemographic characteristics of those populations struggling with the dematerialization of public services, their skills, and their use of e administration.

Keywords: Access to rights – E-administration – Illiteracy – Digital illiteracy.

Cet article date de décembre 2019.

Le projet Copernic lancé en 2001 a marqué le début de l'administration électronique (paiement des impôts en ligne). L'objectif, visé au début des années 2000, de cent pour cent de démarches administratives en ligne en matière de fiscalité, prestations et aides sociales est désormais réalisé. La France était, en 2019, classée quinzisième en matière de démarches administratives dématérialisées dans l'Union européenne (Commission européenne, 2019).

Face à cette mutation, la question de l'accès à l'administration numérique des usagers est donc cruciale. Antoine Baena et Chakir Rachiq (2018) estimaient qu'après un accompagnement à l'usage des outils numériques, neuf millions de Français pourraient utiliser internet pour certaines de leurs démarches administratives, dans la même proportion que les internautes traditionnels. Selon le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc, 2018), en effet, plus de la moitié des usagers ayant abandonné les démarches administratives en ligne sont prêts à se perfectionner ; 55% de ces derniers déclarent avoir été déjà accompagnés face à ces difficultés, dans les trois quarts des cas par leur famille. Cet article présente les caractéristiques sociodémographiques et les usages des personnes en difficulté face à l'administration numérique. Pour ce faire, il reprend l'usage de l'expression de « *publics à faible autonomie administrative* », forgée à l'issue d'une enquête, en 1996, par des chercheurs de la Caisse nationale des Allocations familiales (Caizzi et al., 1997-1998, p. 131), selon lesquels, en pratique, « *un certain nombre de difficultés rencontrées par [...] les allocataires aux différentes phases du cycle de recueil, traitement et restitution de l'information, [furent] mises en évidence. [...] Cette notion mettait [...] en lumière un hiatus* » entre logique administrative et situations de vie, qui se manifeste sous différentes formes¹.

Cette définition, vieille de plus de vingt ans, peut trouver à s'appliquer, *mutatis mutandis*, à une question nouvelle née avec l'essor de l'administration électronique, « *l'illectronisme* », ou inhabileté numérique² dont le Défenseur des Droits³, Jacques Toubon, a rappelé l'importance⁴. Cette évolution rapide vers l'administration électronique a eu pour effet de simplifier l'accès aux droits des usagers, notamment de ceux qui bénéficient le plus de transferts sociaux (Bacache et al., 2011). Mais la dématérialisation et le « tout-écrit » qui l'accompagne renforcent les effets d'éviction des usagers autrefois susceptibles d'avoir facilement accès au guichet. Comme le note le Défenseur des Droits (2019), les usagers ayant désormais tous accès aux technologies numériques, la « *fracture numérique* » est devenue une « *fracture culturelle* ».

La question de l'illectronisme est donc indissociable de celle de l'illettrisme⁵, et plus largement de la maîtrise des compétences de base en lecture, compréhension et calcul. La question revêt un aspect crucial dès lors que l'accès aux prestations et aux droits passe par le tout-écrit à distance. Cet article s'appuie sur la littérature académique et administrative publiée en France. Les caractéristiques des nouveaux publics à faible autonomie administrative seront abordées dans un premier temps, suivies des évolutions de leur pratique de l'administration électronique.

De faibles compétences de lecture, de compréhension orale et de calcul

De manière générale, selon l'enquête Information et Vie quotidienne réalisée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), en 2011, 16% des personnes enquêtées (âgées de 18 à 65 ans et résidant en France métropolitaine) ont déclaré éprouver des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit, et pour 11% ces difficultés sont graves ou fortes (proches

¹ « (i) déficit d'information pour l'accès aux droits ; (ii) maîtrise difficile de ses droits et de leurs conditions par l'utilisateur ; (iii) incertitudes dans le partage des tâches d'acquisition des informations nécessaires à la gestion ; (iv) influence des représentations réciproques des agents et des allocataires sur la qualité de la relation administrative ; (v) obstacles opposés par la complexité de la législation et l'absence de temps aux efforts visant à accroître l'autonomie de l'utilisateur ; (vi) inadéquation des notifications informatiques pour une information efficace sur les changements de situation et les droits ; (vii) complexité et limites de la notion d'appréciation globale des situations. » (Caizzi et al., loc.cit).

² « Difficulté que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'une connaissance insuffisante de leur fonctionnement. », Office québécois de la langue française, 2019 (source : http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?ld_Fiche=26556648) (consulté en décembre 2019).

³ Le Défenseur des droits est une institution qui veille au respect des droits et des libertés (article 71-1 de la Cinquième Constitution de la République française) (source : <https://www.defenseurdesdroits.fr>) (consulté en décembre 2019).

⁴ Jacques Toubon, La numérisation peut créer une inégalité d'accès au service public, *Les Échos*, 24 août 2019.

⁵ « On parle d'« illettrisme » pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante » (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, Anlci) <http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/De-quoi-parle-t-on/Les-definitions> (consulté en décembre 2019).

Présentation des enquêtes citées

Caizzi et al., 1997-1998 : enquête en face-à-face avec 106 allocataires en situation de difficulté administrative et avec les techniciens-conseils en charge de leur dossier.

Caf de Lorraine, 2017, *Le profil des allocataires non recourants aux téléservices des Caf de Lorraine 2013-2017* (non publié) : enquête sur pièces administratives menée sur 50 958 dossiers allocataires.

Crédoc, 2018, Enquête Credoc Baromètre du numérique (enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2018, menée pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (Cgeiet), l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) : enquête déclarative auprès de 2 214 personnes âgées de 12 ans et plus, représentatives de la population française (méthode des quotas), interrogées en face-à-face.

Crédoc, 2019, *enquête Baromètre du numérique (enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019, menée pour le Cgeiet et l'Arcep)* : enquête déclarative portant sur un échantillon représentatif de 2 259 personnes âgées de 12 ans et plus, représentatives de la population française (méthode des quotas), interrogées en face-à-face.

Csa (2018), enquête déclarative auprès d'un échantillon national de 1 011 personnes représentatives de la population âgée de 18 ans et plus (méthode des quotas).

Enquête Jdc 2018 : enquête par tests en lecture et compréhension menée auprès de 713 000 jeunes hommes et femmes âgés de 16 à 25 ans, de nationalité française, dans le cadre de la Journée Défense et Citoyenneté.

Enquête Capacity 2016, enquête déclarative portant sur l'équipement, les usages et les compétences numériques, réalisée en face-à-face auprès de 2 036 personnes représentatives de la population française âgée de 18 ans et plus (méthode des quotas).

Enquête Information Vie quotidienne de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) (2011-2012) : enquête par tests conduite au niveau national auprès d'un échantillon de plus de 10 000 personnes représentatives de la population âgée de 16 à 65 ans vivant en France métropolitaine.

Enquête Piac (évaluation des compétences des adultes du programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes) 2011-2012–Ocde, 2013 : enquête par tests auprès de 166 000 personnes âgées de 16 à 65 ans dans vingt-quatre pays de l'Organisation de coopération et de développement économique (Ocde).

Enquête Pisa 2015-Ocde : enquête par tests sur un échantillon représentatif, menée auprès de 540 000 élèves en 2015 âgés de 15 ans scolarisés dans les soixante-douze pays participants.

ou confinant à l'illettrisme). En matière d'illettrisme au sens strict, en 2011, parmi les personnes qui sont ou ont été scolarisées en France, âgées de 18 à 65 ans, 7% ont affirmé connaître des difficultés à l'écrit, et peuvent donc être considérées comme illettrées (soit 2,5 millions de personnes en France métropolitaine), contre 9% en 2004. 71% d'entre elles parlaient uniquement le français à la maison à l'âge de 5 ans, contre 74% en 2004 (Jonas, 2012). Certaines populations sont plus touchées que d'autres par ces phénomènes.

Les jeunes scolarisés en France plus à l'aise à l'écrit et à l'oral

Les plus jeunes ont de meilleurs résultats à l'écrit, la part des personnes sans difficulté allant de 76% pour les 60-65 ans à 89% pour les moins de 30 ans (*ibid.*). Ceci est corroboré par le fait qu'en 2018, les résultats aux évaluations en lecture de la Journée Défense et Citoyenneté (Jdc) montrent que 11,5% des jeunes Français y ayant participé connaissent des difficultés de lecture, dont la moitié (5,2%) peuvent être considérés comme en situation d'illettrisme (Depp, 2019). Les personnes âgées de 18 à 29 ans ont également de meilleurs résultats

en compréhension orale que les générations plus âgées : 11% des moins de 30 ans ont réussi moins de 60% des exercices proposés contre 17% des 50-59 ans et 24% des 60-65 ans (Jonas, 2012).

L'usage de la langue française comme langue d'apprentissage scolaire ou comme langue maternelle est déterminant. Ainsi, 16% de celles qui utilisaient uniquement une langue étrangère ou régionale à l'âge de 5 ans sont en situation d'illettrisme, contre 20% en 2004 (*ibid.*). S'agissant plus précisément de l'usage de l'écrit, 61% des personnes qui ont été scolarisées hors de France dans une autre langue que le français ont des difficultés à l'écrit, contre 31% des personnes scolarisées hors de France, mais pour lesquelles le français est la langue maternelle ou la langue d'apprentissage de la lecture, et 12% des personnes scolarisées en France (*ibid.*). Plus précisément, selon l'Insee, parmi le million de Franciliens âgés de 18 à 65 ans en difficulté importante face à l'écrit, 72%⁶ n'avaient pas été scolarisés ou l'avaient été à l'étranger. Dans les autres régions métropolitaines, cette proportion est de 32%. Cet écart s'explique car l'Île-de-France est la première région d'accueil des immigrants :

⁶ Soit plus de 720 000 personnes.

20% des Franciliens âgés de 18 à 65 ans n'ont jamais été scolarisés ou l'ont été à l'étranger contre 8% dans les autres régions métropolitaines (Insee Île-de-France, 2012).

Les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville plus touchés par l'illettrisme

La moitié des personnes concernées par l'illettrisme vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées et 10% vivent dans ces derniers quartiers prioritaires de la politique de la ville [ex-zones urbaines sensibles (Zus)] (Anlci, 2013)⁷. Dans ces quartiers, le pourcentage de personnes en situation d'illettrisme est deux fois plus élevé que dans la population sur laquelle a porté l'exploitation de l'enquête (14% au lieu de 7%) (Anlci, 2018). De même, lors de l'évaluation de la Journée Défense et Citoyenneté⁸, les jeunes gens des départements les plus touchés par la pauvreté (Hauts-de-France, Seine-Saint-Denis, territoires ruraux et, surtout, outre-mer) sont les plus concernés par les difficultés importantes de lecture (Depp, 2019).

Une dégradation de la capacité de calcul qui concerne toutes les générations

La numération fait partie des compétences de base nécessaires pour calculer ses droits et comprendre les informations à fournir pour y avoir accès. Or, dans le domaine du calcul, la part des personnes très à l'aise baisse par rapport à 2004 (Jonas, 2013). Les performances en calcul se dégradent avec l'âge et l'amélioration globalement enregistrée au fil des générations n'est plus de mise chez les plus jeunes. Les femmes ont par ailleurs plus souvent que les hommes des difficultés en calcul (*ibid.*) Selon l'Organisation de coopération et de développement économique (Ocde), en 2012, sur une échelle

de compétence croissante allant de 0 à 5, 21,5% des 16-65 ans sont classés dans les groupes de niveau 0 et 1, en matière de compétences de lecture, de calcul et de compréhension orale. Ces résultats placent la France en vingt-deuxième place sur vingt-quatre parmi les pays de l'Ocde (Ocde, 2013).

À ces difficultés de compréhension et d'expression, s'ajoutent celles liées à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication (Tic), qui sont parfois issues des premières.

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication

Diplômes et catégories socioprofessionnelles

Selon l'enquête Tic de l'Insee, réalisée en 2018, 17% des personnes sont en situation d'illectronisme en France⁹. Plus largement, 38% des usagers manquent d'au moins une compétence numérique, le diplôme (qui est aussi corrélé à l'âge, voir *infra*) étant le facteur le plus discriminant (Legleye et Rolland, 2019). Ces résultats corroborent peu ou prou, à champ comparable, les résultats des enquêtes antérieures portant sur des échantillons plus petits ou restreints, dont l'enquête Capacity¹⁰, qui classe les usagers en cinq catégories : les non-internautes, les internautes « distants », les internautes traditionnels, les internautes utilitaristes et les hyperconnectés. Les deux premières ont été regroupées dans un ensemble « usagers éloignés du numérique »¹¹. Selon l'enquête Capacity, ce groupe compterait de l'ordre de quatorze millions de personnes soit 28% de la population française âgée de plus de 18 ans, 16% ne se connectant jamais à Internet (« non-internautes ») et 12% en ayant un usage « distant ».

⁷ L'Anlci a été créée en 2000, sous la forme d'un groupement d'intérêt public, dans le but de fédérer et d'optimiser les moyens de l'État, des collectivités territoriales, des entreprises et de la société civile en matière de lutte contre l'illettrisme. Dans ce cadre, l'Anlci mobilise et travaille avec et pour ceux qui agissent au niveau institutionnel et sur le terrain pour prévenir et lutter contre l'illettrisme. Son rôle est de définir des priorités d'action et d'accélérer leur mise en œuvre : mesure de l'illettrisme, élaboration et diffusion d'un cadre commun de référence, impulsion et coordination de projets (source : <http://www.anlci.gouv.fr/L-ANLCI/Qui-sommes-nous/Qu-est-ce-que-l-ANLCI>) (consulté en décembre 2019).

⁸ Journée instituée en 1997 dans le cadre de la réforme du service national, obligatoire pour tous les jeunes – filles et garçons – âgés de 16 à 25 ans, cette journée vise à les informer sur les droits et devoirs en tant que citoyens, ainsi que sur le fonctionnement des institutions. C'est également l'occasion de contacts directs avec la communauté militaire, et de découverte des métiers civils et militaires de la Défense, qui offre enfin une opportunité d'aide spécifique pour les jeunes en difficulté qui peuvent obtenir, lors de cette journée, des conseils d'orientation vers des structures d'aide adaptée.

⁹ Enquête Tic Insee-Eurostat annuelle. En 2018, elle a porté sur 26 500 ménages. L'illectronisme y est défini comme englobant la population des non-usagers et celle des usagers ne disposant pas d'une des quatre compétences numériques de base (usage de logiciels, capacité à chercher de l'information, capacité à résoudre des problèmes liés à internet, capacité à communiquer sur internet).

¹⁰ L'enquête Capacity (2017) a été réalisée par le Gis M@rsouin https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf (consulté en décembre 2019).

¹¹ « Non-internautes, qui ne se connectent jamais à internet, et internautes « distants » dont les compétences numériques sont faibles au point de ne pas pouvoir réaliser certaines opérations simples comme les démarches administratives en ligne, la recherche d'information, les achats en ligne, etc. » (enquête Capacity).

Les variables significatives des usagers éloignés du numérique sont l'âge (voir *infra*), suivi de la catégorie socio-professionnelle, puis du niveau de diplôme. Les retraités représentent ainsi 62 % des non-internautes. Les ouvriers sont légèrement surreprésentés : ils représentent 13 % des non-internautes et près de 16 % des internautes « *distant* », comparé à 12 % dans la population des plus de 18 ans. Il en est de même pour les personnes sans activité professionnelle qui représentent 11 % des non-internautes et 16 % des internautes « *distant* », mais 10 % de la population des plus de 18 ans (enquête Capacity, Baena et Rachiq, 2018). L'enquête Tic de l'Insee montre cependant que les chômeurs présentent moins de difficultés dans les compétences de base¹² que les personnes en emploi et les inactifs, résultat qui s'expliquerait par l'obligation qu'ils ont d'actualiser leur situation administrative par Internet (Legleye et Rolland, 2019).

Enfin, les moins diplômés sont surreprésentés dans la catégorie des éloignés du numérique. Alors qu'ils forment 41 % de la population des enquêtés âgés de plus de 18 ans, 84 % des non-internautes ont un faible niveau de diplôme : 50 % n'ayant peu ou pas de diplôme (absence de diplôme, niveau élémentaire ou collège) et 34 % un niveau brevet d'études primaires ou certificat d'aptitude professionnelle. Ils sont également surreprésentés parmi les internautes distants : 25 % ont peu ou pas de diplôme et 40 % sont diplômés d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'études professionnelles (Baena et Rachiq, 2018).

Une question d'âge et de compétences non numériques

Selon le *Consumer Science and Analytics* (Csa, 2018)¹³, 89 % des personnes enquêtées et 67 % des plus de 70 ans déclarent disposer d'un équipement permettant de se rendre sur Internet, ceux qui ne disposent pas d'une telle connexion se connectant à l'extérieur pour près de la moitié de ceux âgés de moins de 70 ans, alors qu'ils ne sont que 10 % après 70 ans. Trois personnes sur quatre, quelle que soit la tranche d'âge, estiment que les équipements sont faciles à utiliser, et 15 % (40 % des plus de 70 ans) les jugent difficiles. L'usage d'Internet est vécu comme difficile par 7 % des personnes, mais 58 % des plus de 70 ans l'estiment difficile ou ne se prononcent

pas. En outre, 55 % des enquêtés – mais seulement 28 % des plus de 70 ans – ont fait une démarche administrative en ligne lors du dernier mois.

Contrairement aux autres classes d'âge, pour les générations ayant atteint l'âge de 80 ans ou plus en 2015, la progression de l'utilisation a été faible en sept ans (+ quatre points). À partir de l'âge de 70-75 ans, la probabilité de commencer à utiliser Internet et les nouvelles technologies est nettement réduite par rapport aux plus jeunes, ce qui minore l'intérêt des formations aux Tic pour les plus âgés (Mordier, 2016). Dans les caisses d'Allocations familiales (Caf), ce sont d'ailleurs les allocataires retraités (quinze fois plus de risques que les allocataires en emploi), qui utilisent le moins la télédéclaration (Caf de Lorraine, 2017).

L'importance des compétences de base non numériques est illustrée par le fait que, pour les élèves âgés de 15 ans [enquête Pisa 2015¹⁴], l'écart subsistant, entre groupes socioéconomiques, en termes de capacité à utiliser les outils Tic à des fins d'apprentissage s'explique presque entièrement par les différences observées dans les compétences académiques plus traditionnelles (Ocde, 2015), ce qui explique que celles-ci (capacités de compréhension orale, écrite, et numératie) soient un prérequis pour la maîtrise des outils numériques. Ceci vaut par extension pour toutes les classes d'âge.

Quelles sont les conséquences de ces *impedimenta* de divers ordres (compréhension, expression, utilisation des Tic) en matière d'usages de l'administration électronique ?

Les usages de l'administration électronique : l'hétérogénéité des causes de difficultés

Selon le Défenseur des droits (2019), dont les données sont d'origine administrative (cas de saisine des délégués du Défenseur), l'hétérogénéité des publics en difficulté avec l'administration numérique seraient très hétérogènes. Ceci s'expliquerait par plusieurs causes, qui peuvent se cumuler, de difficultés d'usage de l'administration numérique : non-maîtrise du français, non-maîtrise du langage administratif, illettrisme, absence de maîtrise de l'outil informatique, grande vulnérabilité

¹² L'enquête Tic Insee – Eurostat définit ainsi les quatre compétences numériques de base : usage de logiciels, capacité à chercher de l'information, capacité à résoudre des problèmes liés à internet, capacité à communiquer sur internet.

¹³ Enquête auprès de 1 011 personnes représentatives de la population âgée de 18 ans et plus auxquelles ont été ajoutées 203 personnes âgées de 70 ans et plus.

¹⁴ Voir le site de l'Ocde : <https://www.oecd.org/pisa-2015-brochure-France.pdf> (consulté en décembre 2019).

(absence de domicile fixe, maladies psychiatriques), accompagnement de réassurance nécessaire pour certaines personnes pourtant capables d'être autonomes. Il indique notamment que la transformation numérique peut conduire des usagers autrefois autonomes face à l'administration à perdre cette autonomie dans un univers dématérialisé. Ceci est confirmé par les données des Caf. Ce sont en effet particulièrement les allocataires en situation de maladie ou de handicap (huit fois plus de risque que les allocataires en emploi) qui utilisent le moins la télédéclaration (Caf de Lorraine, 2017).

Il est ainsi remarquable que, les plus jeunes, pourtant à l'aise avec la manipulation des outils numériques, soient 17% à connaître de grandes difficultés vis-à-vis des démarches administratives, selon le même rapport du Défenseur. Ceci est en partie expliqué grâce aux résultats des Jdc, qui indiquent qu'outre les 11,5% de jeunes gravement en difficulté, 11% de jeunes savent lire correctement, mais comprennent les textes avec difficulté (Depp, 2019).

Démarches en ligne : une hausse continue...

En 2017, 80% des personnes ayant répondu à l'enquête Capacity indiquaient qu'elles avaient déjà effectué au moins une démarche administrative en ligne, comparé à 30% des internautes « distants » (Baena et Rachiq, 2018). 65% des personnes interrogées par le Crédoc utilisaient par ailleurs internet pour des démarches administratives en 2018 (Crédoc, 2018)¹⁵. Les enquêtés âgés de 18 à 59 ans sont plus enclins à effectuer des démarches administratives sur Internet, avec un pic à 90% pour la tranche 25-39 ans. Le niveau de diplôme est également un élément important : 90% des diplômés du supérieur utilisent Internet pour réaliser leurs démarches administratives et fiscales contre 26% des non-diplômés (26%) et deux-tiers des titulaires du diplôme national du brevet (63%). De même, les hauts revenus sont près de 80% à être dans cette situation, soit vingt points de plus que les bas revenus et les classes moyennes inférieures ; 98% des cadres ont recours à l'e-administration (soit quasiment trente points de plus que les ouvriers) ; 74% des habitants de l'agglomération parisienne en réalisent, contre 62% à 64% de leurs concitoyens dans le reste du territoire (*ibid.*).

S'agissant plus spécifiquement des internautes « distants » (Baena et Rachiq, 2018), 90% n'effectuent aucune démarche administrative en ligne, et là aussi le

recours aux services publics numériques est également fonction de l'âge – trois internautes distants sur quatre n'effectuant pas de démarches administratives en ligne étant âgés de plus de 50 ans –, du niveau de revenu et du statut d'activité, la moitié étant actifs, les autres au foyer ou retraités. Enfin, ils sont généralement moins diplômés (39% de non-diplômés, contre 11% pour les internautes traditionnels) (*ibid.*).

... et des inquiétudes en régression

Selon le Crédoc (2018), 40% des individus interrogés affirment ne pas du tout être inquiets face aux démarches administratives en ligne (soit cinq points de plus en deux ans), contre 36% de personnes très ou assez inquiètes. Le rapport est inversé par rapport à 2016 (35% des enquêtés étaient sereins ; 39% inquiets). Pour 36% des inquiets, le sentiment d'incompétence en informatique est la première source d'inquiétude, notamment vis-à-vis des sites administratifs (13%, en augmentation de quatre points par rapport à 2016). L'inquiétude est corrélée, principalement, à l'âge, au diplôme et au revenu. Les plus de 60 ans sont ainsi près d'un sur deux à se sentir inquiets, contre seulement 23% des 18-24 ans. Les personnes seules sont également surreprésentées (45% d'entre elles se disent inquiètes). Il en va de même pour les retraités (49%) et les non-diplômés (59%), catégories d'ailleurs plus âgées que la moyenne. Le profil socioprofessionnel est également un marqueur déterminant de l'inquiétude par rapport à l'administration en ligne. Les cadres sont ainsi 83% à ne pas se sentir inquiets contre 45% des ouvriers et 43% des personnes au foyer. Les hauts revenus sont 76% à être sereins, contre seulement 55% des bas revenus et 54% des classes moyennes inférieures. Les diplômés du supérieur sont enfin 76% à ne pas être inquiets, soit vingt et un points de plus que les diplômés du diplôme national du brevet.

En 2018, les deux principales raisons mises en avant par les personnes déclarant être très et assez inquiètes à l'idée de réaliser des démarches administratives et fiscales sur Internet étaient la crainte vis-à-vis de la sécurité des données personnelles (pour 29% d'entre eux), l'incapacité à utiliser un ordinateur et Internet (pour 23% des personnes interrogées), suivies par le manque d'ergonomie des sites (pour 13%) et l'inquiétude face aux démarches administratives numériques ou non (pour 10% d'entre eux) (Crédoc, 2018). Les personnes pour qui l'inquiétude résulte de la non-maîtrise des outils se situent dans les

¹⁵ Enquête réalisée auprès de 2259 personnes âgées de 12 ans et plus.

catégories déjà mentionnées : 55 % des non-diplômés, 54 % des 70 ans et plus, 45 % des retraités, 32 % des 60-69 ans et 32 % des usagers isolés. Ce sont, en revanche, les jeunes adultes qui expliquent leur méfiance par la sécurité des données : 36 % des 18-24 ans et 44 % des 25-39 ans. Enfin, on observe une plus grande inquiétude dans les villes moyennes que dans le reste du territoire [ibid.¹⁶]. La question de l'ergonomie des sites est en outre mentionnée parmi les sources d'inquiétude, question bien connue des sociologues du numérique (Pinède, 2018 ; Crédoc, 2019). Plus largement, comme le note Pierre Mazet (2019), la forte évolutivité des sites et des prestations est un facteur de persistance de la fracture numérique, en raison de la nécessité d'adapter en permanence ses compétences d'utilisation des sites. Ceci explique pourquoi le Défenseur des droits (2019) insiste sur la question de l'harmonisation et de la stabilisation de l'ergonomie des sites publics.

Démarches en ligne : une majorité d'usagers déclare des difficultés

Selon le Crédoc, en 2019, la grande majorité des enquêtés déclarent des difficultés, dont la complexité des démarches pour 25 %, un manque d'aisance avec l'informatique et Internet pour 20 % d'entre eux, suivis d'un manque d'interlocuteurs disponibles pour aider aux démarches et une mauvaise conception des sites (18 % dans ces deux derniers cas). Un tiers seulement des personnes interrogées déclarent ne pas connaître de freins à l'utilisation de l'administration électronique. Les causes liées à la complexité et au manque d'aisance avec Internet et l'informatique sont essentiellement citées par les plus de 70 ans, les non-diplômés, les habitants des communes de moins de vingt mille habitants, et les personnes au foyer (Crédoc, 2019). En 2018, un tiers des personnes avait déjà renoncé à une démarche dans l'année précédant l'enquête parce qu'il fallait le faire sur Internet. 19 % (21 % des plus de 70 ans) y ont renoncé plusieurs fois dans l'année précédente. Parmi ces derniers, 39 % ont renoncé à une démarche administrative en ligne. Ceux que le Crédoc qualifie d'« *abandonnistes multirécidivistes* » ne se démarquent pas du point de vue de l'âge, de la catégorie socioprofessionnelle, du lieu de vie, de l'équipement électronique et Internet (ils sont même légèrement plus équipés), ni même de l'usage quotidien d'Internet, de l'ensemble de la population. Les abandonnistes multirécidivistes trouvent la navigation

sur le Web plus difficile que la population générale (19 % contre 8 %), de même que l'usage des équipements (28 % contre 15 %). Ces difficultés portent sur le traitement de texte, l'enregistrement des documents, la recherche sur Internet, l'envoi d'un document par mail, l'impression et/ou le scan d'un document. En outre, 50 % de ces personnes se sont déjà senties seules face à l'usage du web et 52 % ont le sentiment que leurs activités ont été limitées ou annulées à cause de l'emploi indispensable de la Toile (soit 10 % du total des personnes interrogées) (Crédoc, 2018).

Conclusion

La question persistante des publics à faible autonomie administrative revêt un caractère d'autant plus crucial que le tout-écrit est prescrit par l'administration électronique. L'accompagnement social de ces publics est donc une nécessité (Cloarec-Le Nabour et Damon, 2018 ; Mazet, 2019 ; Crédoc, 2019), et concerne à la fois les publics âgés (provisoirement, car les cohortes non familières du numérique iront diminuant), et les usagers connaissant des problèmes d'illettrisme, de numératie, de défaut de maîtrise du français (étrangers non francophones notamment), voire d'analphabétisme. Comme le notaient Maya Bacache, David Bounie et Abel François (2011), confirmés depuis par les enquêtes d'usage cités dans cet article, la fracture numérique n'est pas tant liée aux revenus qu'au niveau d'éducation (instruction de base et compétences en informatique).

L'accès aux droits des immigrés primo-arrivants non-francophones notamment, qui cumulent les difficultés de compréhension du français et parfois de maîtrise des outils informatiques, pose un problème tant en termes d'accès égal aux droits qu'en termes de gestion par les organismes publics. L'usage de l'administration électronique est également plus difficile pour les jeunes adultes et les personnes âgées, en raison de leur manque d'expérience, les premiers en matière d'administration, les seconds en matière d'utilisation d'Internet et des outils numériques, ce qui a des conséquences en termes d'accès aux droits et de gestion par les organismes publics. Des études se concentrant sur ces trois populations, selon ces deux aspects, mériteraient d'être menées tant auprès des organismes qu'auprès des usagers.

¹⁶ Enquête réalisée en face-à-face auprès de 2 000 personnes âgées de 15 ans.

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Ancli), 2018, *L'évolution de l'illettrisme en France, Des chiffres pour éclairer les décisions, quatre pages « Chiffres »*, données de l'enquête Information et vie quotidienne (Ivq) de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) 2001-2011 ; <https://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/chiffres> (consulté le 20 décembre 2020).

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Ancli), 2013, *L'évolution de l'illettrisme en France. Des chiffres pour éclairer les décisions, quatre pages « Chiffres »*, données de l'enquête Information et vie quotidienne (Ivq) de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) 2001-2012.

Baena A., Rachiq C., 2018, *Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique*, rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du numérique, France stratégie, https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices_autonomie_numerique-12072018_0.pdf (consulté le 20 décembre 2019).

Bacache M., Bounie D., François A., 2011, Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ?, *Revue économique*, vol. 62, p. 215-235.

Caisse d'Allocations familiales (Caf) de Lorraine, 2017, *Le profil des allocataires non recourants aux téléservices des Caf de Lorraine 2013-2017* (document interne non publié).

Caizzi A., Quiroga A., Riondel J.-F., 1997-1998, Une enquête sur les usagers des Caf dits « à faible niveau d'autonomie administrative », *Recherches et Prévisions*, n° 50-51, p. 129-152.

Cloarec-Le Nabour C., Damon J., 2018, *La juste prestation pour des prestations et un accompagnement ajustés*, rapport au Premier ministre, https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2018/09/rapport_de_christine_cloarec-le_nabour_et_julien_damon_sur_la_juste_prestation.pdf (consulté le 20 décembre 2019), rubrique « Discours et rapports ».

Commission européenne, 2019, *Indice relatif à l'économie et à la société numériques (Desi) – Rapport par pays 2019 France*, p. 14, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/france> (consulté le 20 décembre 2019).

Cour des comptes, 2019, *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*, enquête pour le comité d'évaluation et des politiques publiques de l'Assemblée nationale, <https://www.ccomptes.fr/fr/publications/lacces-aux-services-publics-dans-les-territoires> (consulté le 20 décembre 2019).

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc – collectif), 2019, *Baromètre du numérique*, enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019, <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique2019> (consulté le 20 décembre 2019).

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc – collectif), 2018, *Baromètre du numérique*, enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2018, rapport pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, et l'Agence du numérique, <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2018> (consulté le 15 décembre 2020).

Consumers Sciences Analytics (Csa), 2018, « *L'illectronisme* » en France, enquête pour le Syndicat de la presse sociale, <https://www.csa.eu/fr/survey/l-illectronisme-en-france> (consulté le 20 décembre 2019).

Défenseur des droits, 2019, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports2019/0/dematérialisation-et-inegalites-daccés-aux-services-publics> (consulté le 20 décembre 2019).

Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (Depp – ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse), 2019, Journée Défense et Citoyenneté 2018 : plus d'un jeune Français sur dix en difficulté de lecture, *Note d'information n° 19.20*.

Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) Île-de-France, 2012, Un million de Franciliens en difficulté importante face à l'écrit, *À la page*, n° 400.

Legleye S., Rolland A., 2019, Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, *Insee Première*, n° 1780.

Jonas N., 2013, Les capacités des adultes à maîtriser des informations écrites ou chiffrées. Résultats de l'enquête Piac 2012, *Insee Première*, n° 1467.

Jonas N., 2012, Pour les générations les plus récentes, les difficultés des adultes diminuent à l'écrit, mais augmentent en calcul, *Insee Première*, n° 1426.

Mazet P., 2019, Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative, *La Vie des idées*, <http://www.laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html> (consulté le 20 décembre 2019).

Mordier B., 2016, L'accès des seniors aux technologies de l'information et de la communication (Tic) : vers une plus grande démocratisation ?, *Retraite et société*, n° 75, p. 99-114.

Organisation de coopération et de développement économiques (Ocde), 2015, *Connectés pour apprendre ? Les élèves et les nouvelles technologies – Principaux résultats*, Paris, Éditions Ocde.

Organisation de coopération et de développement économiques (Ocde), 2013, *Perspectives de l'Ocde sur les compétences 2013 – Premiers résultats de l'Évaluation des compétences des adultes*, Paris, Éditions Ocde.

Pinède N., 2018, Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité, *TIC et Société*, vol. 12, n° 2, p. 9-43.

Sénat, 2018, *Rapport d'information*, sur la formation à l'heure du numérique, au nom de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication, rapporteure Catherine Morin-Desailly, rapport n° 607, 27 juin 2018, <https://www.senat.fr/rap/r17-607/r17-6071.pdf> (consulté le 20 décembre 2019).